

Mūsdienīga dokumentu un lietišķās informācijas pārvaldība

Dr.oec., Ieva Kalve, Rīgas Stradiņa universitātes docente, organizāciju vadības un dokumentu pārvaldības speciāliste

Lietišķajā ikdienā uz palikšanu ir ienākuši datori un internets, līdz ar to nesot elektroniskos dokumentus un parakstus, kā arī virkne dažādu programmu un, protams, mākslīgā intelekta piedāvātās iespējas. Ko un kā darīt lietvedim, kas ir būtiskākais, kas jāzina par mūsdienīgu darbu ar dokumentiem un informāciju?

Datu, informācijas un dokumentu (DID) pārvaldība

Jau kādu laiku ierastais termins “lietvedība” un uzskats, ka tā aptver darbības tikai ar (papīra) dokumentiem ir par šauru. Mūsdienīga izpratne par dokumentu un lietišķās informācijas pārvaldību kļuvusi par būtisku faktoru, kas ietekmē jebkuras organizācijas efektivitāti un konkurētspēju. Tā prasa ne vien tradicionālās pārvaldības metodes, bet arī jaunu skatījumu, kas spēj integrēt visus informācijas dzīvescikla aspektus – no datu ieguves līdz dažāda veida informācijas apkopošanai un dokumentu izstrādei, izprotot arī mūsdienīgas glabāšanas un drošības aspektus.

Tādēļ laiks ieviest jaunu apzīmējumu – “DID pārvaldība”, kas apvieno trīs sastāvdaļas: datus, informāciju un dokumentus vienotā pārvaldības sistēmā. Šāds skatījums ne tikai sekmē izpratni par to, kā dati pārvēršas par informāciju un kā dati vai informācija tiek fiksēti dokumentos, bet arī skaidro katras šīs sastāvdaļas lomu un nozīmi organizācijas darbībā.

Iepazīšanās ar jāsāk ar skaidrojumu par katru no tās sastāvdaļām.

Dati ir fakti, mērījumi un dažādi ieraksti vai pieraksti, kas tiek uzkrāti un/vai aktualizēti nepārtraukti – reaģējot uz jaunu informāciju un situācijām, nodrošinot un fiksējot datu plūsmu, kas

tālāk var būt nepieciešama analīzei un lēmumu pieņemšanai. Tie var būt skaitļi, vārdi, mērījumi, kā arī attēli, skaņas u. tml., kas paši par sevi ne vienmēr ir ar īpašu nozīmi. Dati parasti tiek apkopoti un glabāti neapstrādātā formā dažādās datubāzēs un/vai reģistros. Piemēram, informācija par klientiem, grāmatvedības ieraksti, darbinieku veikspējas mērījumi vai ražošanas apjomi. Dati ir izejmateriāls, kas nepieciešams tālākām darbībām – informācijas vai dokumentu izveidošanai.

Informācija veidojas, kad dati tiek apstrādāti, organizēti vai analizēti un interpretēti tādā veidā, ka tie kļūst nozīmīgi un izmantojami noteiktam mērķim. Informācija sniedz izpratni vai kontekstu, kas palīdz pieņemt lēmumus vai plānot darbības. Tā var tikt atspoguļota gan teksta, gan attēlu vai citos veidos. Daļa no informācijas var pārtapt dokumentos vai tikt izmantota to izstrādei. Piemēram, mēneša vidējā temperatūra, kas aprēķināta no dienas temperatūras datiem, vai klienta pirkumu analīze, kas palīdz izprast viņa iepirkšanās paradumus.

Dokumenti ir atsevišķi pabeigti vienumi – no datubāzēm atlasīti vai īpaši radīti noteiktā brīdī fiksētas informācijas nesēji, kas var pastāvēt gan papīra, gan elektroniskā formā. Dokumentos informācija tiek fiksēta un sakārtota tādā veidā, ka to var pārsūtīt, glabāt un arhivēt. Katrs dokuments ir noteiktā brīdī / laikā pabeigts viens, kas nav paredzēts koriģēšanai vai papildināšanai. Dokumenti var būt gan ar juridisku spēku, gan bez tā, taču allaž ir svarīgi nodrošināt dokumentā ietvertās informācijas autentiskumu un drošību.

Mūsdienās katram darbiniekam ir jānosaka tā darba specifikai atbilstošs piekļuves līmenis dažādām sistēmām

Vieglāka piekļuve un drošība

Papīra dokumenti ir tradicionāls veids, kā glabāt informāciju, bet elektroniskie un/vai elektroniski parakstītie dokumenti ir kļuvuši par neatņemamu mūsdienu lietišķās informācijas daļu, piedāvājot

vieglāku piekļuvi, koplietošanas iespējas un vienlaikus arī augstāku drošības / pretviltošanas līmeni. Elektroniskie dokumenti var ietvert tekstu, attēlus, kā arī dažādus citus mediju vai informācijas veidus. Praktiski visu, kas ir “pieejams datorā”, var iekļaut elektroniskajā dokumentā, izvēloties kādu no pakotņu formātiem (ASICE vai eDoc) – tas ir būtiski vairāk, nekā iespējams papīra dokumentā.

Process noslēdzas, kad dokumenti pēc to pabeigšanas tiek fiksēti datu krātuvēs vai speciālajā programmatūrā kā dati par attiecīgo dokumentu, nodrošinot to ilgtermiņa pieejamību un analīzi.

Šie trīs jēdzieni – dati, informācija un dokumenti – ir savstarpēji saistīti informācijas pārvaldības procesā. Katrs no tiem pilda savu funkciju:

- dati ir pamats informācijas radīšanai;
- informācija ir produkts – speciālā veidā apstrādāti vai apkopoti dati;
- dokumenti ir noteiktā brīdī fiksētas informācijas glabāšanas un pārvaldības veids. Pareizi noformēti dokumenti nodrošina juridisku spēku informācijai, ko tie satur.

Visi trīs kopā tie veido mūsdienīgas DID plūsmas un ir nepieciešams veidot DID pārvaldības sistēmu, kas katrā organizācijā ir unikāla un tās darbības specifikai atbilstoša. DID plūsmu izpratne ļauj organizācijām efektīvi pārvaldīt un izmantot savus resursus, nodrošinot, ka informācija ir precīza, droša un pieejama tad, kad tas ir nepieciešams.

Datubāzu drošība

Agrāk vislielākā uzmanība tika pievērsta dokumentēšanas procesa galarezultātam – pabeigto (parakstīto) dokumentu fiziskajai glabāšanai. Taču mūsdienās ne mazāk svarīga ir datubāzu drošība. Tieši tās ir pamats, no kura tiek veidota lielākā daļa dokumentu un informācijas. Tāpēc aizvien svarīgāki kļūst ar datiem un datubāzēm saistītie drošības un piekļuves jautājumi.

DID pārvaldības uzdevums ir pārraudzīt visus procesus, protams, drošības un piekļuves tehniskos jautājumus uzticot IT jomas profesionāļiem.

Mērķi un vajadzības

Lai izveidotu un uzturētu efektīvu DID pārvaldības sistēmu, ir jāsāk ar mērķu un vajadzību definēšanu. Ir jāsaprot, kāda veida DID plūsmas jūsu organizācijā ir, kā tās tiek organizētas, vadītas, izmantotas, kā arī jāapsver glabāšanas un piekļuves prasību aspekti.

DID sistēmu, plūsmu un glabātavu audits un klasifikācija

Jāveic pilns audits, noskaidrojot un uzskaitot visas sistēmas, programmas un datubāzes, kas organizācijā tiek izmantotas. Līdzīgā veidā jāauditē arī dokumentus, kas, iespējams, top vai tiek glabāti ārpus šīm sistēmām. Tas ietver personāla datus, finanšu ziņojumus, klientu informāciju un citus būtiskus dokumentus. Ikvienai organizācijai ir jāpārzina sava “saimniecība”, lai varētu to optimizēt un pārvaldīt. Iegūtā informācija palīdzēs izlemt gan to, kuri rīki, programmas vai sistēmas būtu nomaināmi vai atjaunojami, gan arī – kādi drošības līmeņi un piekļuves tiesības ir nepieciešamas katrai no DID plūsmām.

Agrāk vislielākā uzmanība tika pievērsta dokumentēšanas procesa galarezultātam – pabeigto (parakstīto) dokumentu fiziskajai glabāšanai. Taču mūsdienās ne mazāk svarīga ir datubāzu drošība

Tehnoloģisko risinājumu izvērtēšana un izvēle

Kad visas revīzijas pabeigtas, būtu jāizvērtē esošās sistēmas, apsverot to aktualizācijas, maiņas vai jaunu ieviešanas vajadzību. Ja nepieciešams kas jauns, jāveic izpēte un jāatlasa piemērotas tehnoloģijas un platformas, kas atbalsta datu drošību, vienkāršu piekļuvi un efektīvu darbu ar nepieciešamajiem DID. Var izvēlēties mākoņdatošanas pakalpojumus vai specializētas dokumentu un citas pārvaldības sistēmas, kas atbilst organizācijas vajadzībām.

Ja tiek izmantotas vairākas / dažādas sistēmas vai programmas, tad īpaša uzmanība pievēršama sistēmu sadarbībai / datu apmaiņai.

Piekļuves kontrole

Ir pagājuši tie laiki, kad pietika ar drošā vietā noglabātu dokumentu skapja atslēgu. Mūsdienās katram darbiniekam ir jānosaka tā darba specifikai atbilstošs piekļuves līmenis dažādām sistēmām. Tas palīdz nodrošināt, ka informācija tiek aizsargāta un nepieciešamības gadījumā ir pieejama tiem, kam tā nepieciešama. Neatkarīgi no izmantotajiem rīkiem, arī tik vienkārša lieta, kā skatīšanās-rediģēšanas-komentēšanas-dzēšanas tiesību sakārtošana ir būtiska – lai neviens nevar neko ne tīši, ne netīši sabojāt vai izdzēst.

Regulāra apmācība un informēšana

Apmācības un informēšana ir mūsdienu biroja “jaunais normālais” – sistēmas un programmas mainās un attīstās, reizēm vienā tempā ar konkrētās organizācijas vajadzībām un iespējām, reizēm – atšķirīgā. Nevajadzētu palauties, ka gan jau darbinieki paši kaut kā uzzinās vai iemācīsies, kā efektīvi izmantot tehnoloģiju jaunās vai specifiskās iespējas. Būtu jāorganizē regulāras un iespējami praktiskas apmācības gan par efektīvu sistēmu izmantošanu un to (jaunajām) iespējām, gan par drošības praksi un DID pārvaldību. Tas palīdzēs radīt izpratni un atbildību par DID pārvaldību, tehnoloģiju iespējām, kā arī būs pamats efektīvai esošo sistēmu izmantošanai, informācijas apmaiņai un sadarbībai.

DID procesu uzraudzība un uzlabošana

Tehnoloģijas attīstās tik strauji, ka ir skaidrs – “gatavas” tās nebūs nekad. Tādēļ regulāri jāpārskata un jāuzlabo iekšējos procesus, lai nodrošinātu, ka DID sistēma darbojas efektīvi un atbilstoši organizācijas mainīgajām vajadzībām.

Mūsdienu tehnoloģiju vidē vairs nav tā, ka tikai IT speciālisti strādā ar datiem, analītiķi sagatavo un analizē informāciju, bet lietveži

tikai “ražo” dokumentus. Efektīvās DID plūsmās katrs posms un katrs darbinieks ir svarīgs, un būtiska ir izpratne par kopējiem procesiem. Tas nodrošina, ka informācija, dati un dokumenti droši un nevainojami “kustas” starp sistēmām, garantējot organizācijas DID plūsmu drošību un gatavību nākotnes izaicinājumiem.

Var rasties jautājums: kādēļ nav pieminēta lietu nomenklatūra, kas ierasti ir galvenais dokumentu grupēšanas un arhivēšanas rīks?

Īsā atbilde – tādēļ, ka tas ir novecojis termins, jo neaptver visu mūsdienu organizācijās radīto DID plūsmu daudzveidību. Bet praktiskās DID pārvaldības lietas jau ir cita raksta vērtas.