

ניהול מידע מאוחסן אלקטרונית

צעדים ראשוניים לקראת גילוי מסמכים אלקטרוניים

המקרה של המגזר העסקי / אלונה יום טוב

תקציר

המחקר מתמקד בניהול מידע מאוחסן אלקטרונית בסביבה העסקית בדגש על מוכנות לגילוי אלקטרוני בסדר-דין אזרחי. הסביבה העסקית היא סביבה דיגיטלית. כמעט כל מסמך עסקי נוצר, נשמר, מתוחזק ומאוחסן באופן אלקטרוני או דיגיטלי. גרינג ועמיתיו מדווחים ש-99% מהמידע העסקי נוצר ונשמר באופן אלקטרוני. (Grenig, Stippich, Twigger & Marean, 2015) מידע אלקטרוני קיים במגוון פרמטים: דואר אלקטרוני, קובץ קול, קובץ תמונה, הודעה כתובה, מסרון, קובץ וידאו, קובץ אנימציה ועוד. המידע נשמר במחשבים, טלפונים, התקני אחסון חיצוניים, רשתות, ובעננים. המידע העסקי הולך ומצטבר. אף-על-פי שמסמכים, נתונים ורשומות אלקטרוניות הם לב ליבן של כל ארגון וכל עסק, מרבית הארגונים והחברות במגזר העסקי אינם מיישמים מדיניות סדורה לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית. בשנת 2011 נערך סקר מקיף (Information retention and ediscovery survey, 2011) בארה"ב, אירופה ובמזרח-הרחוק שבדק את אופן ניהול כמויות המידע האלקטרוני ששמור בארגונים גדולים ואת המוכנות שלהם לצורך גילוי אלקטרוני בדיון משפטי. הממצאים הראו שמתוך אלפיים חברות שהשתתפו בסקר רק למחציתן היתה מדיניות קבועה לשמירה ואחסון מידע אלקטרוני. ממצא נוסף הראה שלצורך דיון משפטי, הארגונים נתבקשו לגלות מידע שנמצא ברשתות חברתיות, הודעות טקסטיות מהסלולר ומסרונים מידיים, יותר מאשר בתכתובות דואר אלקטרוני.

במצב בו לארגון אין מדיניות ניהול מידע מאוחסן אלקטרונית נוצר קושי מהותי. כמות המידע המאוחסן אלקטרונית שצריך לגלות במסגרת הליך גילוי מסמכים בסדר-דין אזרחי היא עצומה, ובתי-המשפט נאלצים להתמודד מול כמויות אדירות של מסמכים אלקטרוניים. לפי לוסיי (Losey, 2008) בשנת 2001, פרשת אנרון, פשיטת הרגל של אחד התאגידים הגדולים בארה"ב בעקבות אי סדרים כספיים, נחשבה לאחת השערוריות הכי גדולות בשחיתות תאגידית. כמות המידע שהיתה שמורה במחשבי התאגיד היתה פי שתיים מכמות המידע שיש בספריית הקונגרס, מעל 78 מיליארד דפים. בשנת 2006 בארצות-הברית שינו את התקנות בהליך גילוי מסמכים בסדר-דין אזרחי כך שיתאימו לגילוי מידע אלקטרוני. בישראל, קוזלובסקי (2000) מדווח שהשימוש הנפוץ במחשבים לשמירת מסמכים ואחסונם מזמן לבתי המשפט בקשות רבות לגילוי מסמכים אלקטרוניים במסגרתו של הליך גילוי מסמכים. למרות שמדובר בטכנולוגיה חדשה, לא גובשו הנחיות מחייבות ברמה הטכנולוגית והארגונית לשמירה ונגישות הרשומות האלקטרוניות לאורך זמן. עדין אין תקנות או הוראות מיוחדות לגילוי מסמכים אלקטרוניים.

מטרת המחקר

בהעדר מדריכים וקווים מנחים לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית במגזר העסקי בישראל ובהעדר שיטה מסודרת להצגת מידע מאוחסן אלקטרונית בסדר-דין אזרחי, השאלה המרכזית היא: כיצד

המגזר העסקי צריך לנהל מידע מאוחסן אלקטרונית בדגש על מוכנות להליך גילוי מסמכים בסדר-דין אזרחי? ניתוח הראיונות ובחינת אלמנטים קונטקסטואליים מהווים את ליבת המחקר. מטרת המחקר היא ליצור למגזר העסקי הפרטי מודל מתאים לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית בדגש על מוכנות לגילוי אלקטרוני. במקרה של תביעה אזרחית, אם בית-עסק יצטרך להציג מידע מאוחסן אלקטרונית והוא אינו ערוך לכך, ההוצאות הכספיות עלולות להיות גבוהות מאד. לכן, בארצות-הברית ההמלצה היא לקיים בארגונים משטר קבוע של מוכנות למצב של גילוי אלקטרוני. המטרה הנוספת במחקר היא להציג מתווה לגילוי אלקטרוני שיוכל לשמש את בית המשפט כמדריך לגילוי אלקטרוני. קצב ההתפתחות של החקיקה אינו תואם את קצב ההתפתחות הטכנולוגית. נכון להיום המצב הוא כזה שבשנת תשפ"א, 2021 אין תקנה מתאימה לגילוי מסמכים אלקטרוניים ואין הליך מותאם לגילוי מסמכים אלקטרוניים בסדר-דין אזרחי.

מתודולוגיה

מחקר זה נעשה לפי הפרדיגמה האיכותנית, בהתאם למתודולוגיה "ניתוח מצבים" (Situational Analysis). המתודולוגיה פותחה בשנת 2003 על-ידי אדל קלארק (Adele Clarke) תלמידתו של אנסלם שטראוס (Anselm Strauss), אחד משני המייסדים של "תאוריה מעוגנת בשדה". מחקר זה הוא בין הראשונים בארץ שהתבצע לפי הגישה המחקרית "ניתוח מצבים". השימוש העיקרי במתודה ניתוח מצבים הוא באמצעות מיפוי התופעה. ניתוח מצבים חוקר מצב שמעורבים בו הרבה קשרים בין סוגים שונים של קטגוריות ואלמנטים. לאחר הכנת מפות שמכילות אלמנטים רבים, האלמנטים נבחנו וסווגו לפי נושאים. כל אלמנט נצבע בצבע שונה, והאלמנטים סווגו לקבוצות. לאחר מכן הוכנה המטריצה של המחקר שכוללת את האלמנטים הראשיים שנמצאו במחקר. המטריצה מציגה עשרה אלמנטים מרכזיים: אלמנטים ארגוניים, אלמנטים ניהוליים, אלמנטים אנושיים, אלמנטים קולקטיביים אנושיים, אלמנטים התנהגותיים, אלמנטים טכנולוגיים, אלמנטים משפטיים, אלמנטים רגולטוריים, אלמנטים תחומים בזמן, ואלמנטים כספיים.

כדי לענות על השאלה הראשונה שבוחנת את אופן הניהול, הארגון והשמירה של מידע מאוחסן אלקטרונית במגזר העסקי הפרטי, נערכו ראיונות עומק מובנים למחצה עם עשרים ושתיים מרואיינים בדרגות ניהול שונות מתחומי עיסוק שונים: מנהלי מערכות מידע, מנהלים אדמיניסטרטיביים, מנהלי חשבונות, יועצי מחשב. ועורכי דין. הראיונות המוקלטים הועלו לכתב ופורקו לפסקאות. כל פסקה הוכנסה באופן נפרד לטבלה ונקראה "יחידת ניתוח". מתוך כל יחידת ניתוח אותרו משפטי מפתח, רעיונות מרכזיים ומושגים. לאחר מכן הוכנו המפות הראשוניות שכוללות את האלמנטים הקונטקסטואליים.

כדי לענות על השאלה השנייה שבחנה את ההנחיות לניהול רשומות אלקטרוניות שמפיץ ארכיון המדינה למשרדים הממשלתיים, ראשויות מקומיות ותאגידיים, ממשלתיים, ובדיקת מידת

התאמתם לשימוש במגזר העסקי הפרטי, נאספו מארכיון המדינה מסמכים העוסקים בתחום של ניהול רשומות אלקטרוניות ומידע דיגיטלי, יחד עם חוקים ותקנות סדר-דין אזרחי. המסמכים פורקו להיגדים, נוצרו קטגוריות ראשיות ותתי קטגוריות. הקטגוריות הראשיות מציגות את התשתיות המרכזיות שמהוות את המסגרת של הנחיות ארכיון המדינה לניהול מידע אלקטרוני. לאחר מכן הוכנו המפות הראשוניות שכוללות את כלל האלמנטים הקונטקסטואליים.

כדי לענות על השאלה השלישית שבחנה את המשותף והשונה בין ארה"ב וישראל בהתייחסות ובעמדות כלפי ניהול מידע מאוחסן אלקטרונית בדגש על גילוי מסמכים אלקטרוניים בסדר-דין אזרחי. נאספו מסמכים, חוקים ותקנות סדר-דין אזרחי. נקודת המוצא להשוואה לארצות-הברית היא ההכרה בניסיון של ארצות-הברית בגילוי מסמכים אלקטרוניים (electronic discovery) בסדר-דין אזרחי מאמצע שנות האלפיים ועד ימינו, והתאמת החוק לעידן המידע הדיגיטלי. לאחר מכן הוכנו המפות הראשוניות שכוללות את כלל האלמנטים הקונטקסטואליים.

ממצאים עיקריים

מניתוחי הראיונות שבחנו את שאלת המחקר הראשונה מהי המדיניות לשמירת מידע מאוחסן אלקטרונית לטווח ארוך ומהם הכללים וההנחיות לניהול וארגון מידע מאוחסן אלקטרונית במגזר העסקי הישראלי? במידה ואין תכנית סדורה לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית מהן הסיבות לכך? מהן ההשלכות לכך? נחשפו הממצאים הבאים

* נחשפו שישה אלמנטים משמעותיים שמשפיעים על שמירת מידע מאוחסן אלקטרונית בסביבה העסקית. האלמנטים הם: "הסביבה הדיגיטלית", "תפקיד המנהל", "תקופות שמירה", "ארגון מידע אלקטרוני", "אחסון מידע אלקטרוני", "הנחיות לשמירת מידע אלקטרוני".

* "תפקיד המנהל" הוא משמעותי ביותר לקידום המודעות לניהול מידע אלקטרוני בעסק.

* נמצאה העדפה בולטת לשמירת מידע לצמיתות. 64% מעדיפים לשמור לצמיתות, 29% שומרים לפי הנחיות רואה החשבון, 7% שומרים לפי תקופות שמירה שנקבעו.

* המידע מאורגן ונשמר לפי החלטות ושיקולים אישיים של עובדים או מנהלים.

* רוב בתי העסק אינן מקיימים הנחיות לניהול מידע מאוחסן אלקטרוני. 33% דיווחו שקיימת הנחיה לשמור הכל לצמיתות, 11% דיווחו שקיימות הנחיות לשמירת מידע לפי תקופות שמירה מסודרות, 11% דיווחו שקיימת הנחיה לשמור דואר אלקטרוני, 11% דיווחו שקיימת הנחיה לשמירה בענן.

* קיימים סיכונים בהעדר הנחיות לניהול וארגון מידע אלקטרוני בעסק. הסיכונים שנמצאו הם: הצפה של מידע, קושי בנגישות למידע, חוסר אחידות ואי-סדר, קושי באיתור מידע, פגיעה בזרימת המידע, הגדלת ההוצאות הכספיות במשפט.

מניתוחי האלמנטים הקונטקסטואליים של המסמכים הרשמיים של ארכיון המדינה שבחנו את שאלת המחקר השנייה האם הנחיות ארכיון המדינה לניהול רשומות אלקטרוניות ומידע דיגיטלי במשרדי ממשלה, מתאימות לשמש כקווים מנחים לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית במגזר העסקי? עלו הממצאים הבאים:

* נמצאו חמישה נושאים מרכזיים שבהן הנחיות ארכיון המדינה יכולות לשמש כקווים מנחים לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית למגזר הפרטי: מסגרת מקצועית, מסגרת נורמטיבית, מסגרת טכנולוגית, הגדרת תקופות שמירה, והגדרת תהליכי עבודה.

* נמצאו מספר יתרונות שניתן להשיג משימוש בהנחיות ארכיון המדינה לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית. יתרונות אסטרטגיים: בסיס לשיפור מתמיד, התמודדות מול חידושים טכנולוגיים, העצמת עובדים, הטמעת תרבות דיגיטלית, ראייה אסטרטגית, ושינוי ארגוני. יתרונות כלכליים: הגדלת היעילות העסקית, הגדלת התועלת המקצועית, חסכון בהוצאות, הקדמת תרופה למכה והפחתת עלויות. יתרונות ניהוליים: מורכבות השמירה, מורכבות החיפוש, ייעול בזרימת המידע, שיפור תהליכים, שליטה על המידע.

מניתוחי האלמנטים הקונטקסטואליים של מסמכים, חוקים ותקנות מסדר-דין אזרחי מארצות הברית ומישראל שבחנו את השאלה השלישית מה המשותף והשונה בהתייחסות לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית בדגש על גילוי מסמכים אלקטרוניים בסדר-דין אזרחי בין ארה"ב וישראל? נחשפו הממצאים הבאים:

* יש הבדל בין ישראל לארצות-הברית בכל הנוגע לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית בזירה הניהולית העסקית ובזירה המשפטית בסדר-דין אזרחי.

* בישראל נמצאו שתי זירות ראשיות שקשורות לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית וגילוי מסמכים: זירה משפטית וזירה ניהולית. בארצות-הברית קיימות שלוש זירות. זירה משפטית, זירה ניהולית וזירה טכנולוגית.

* האלמנט המשפיע ביותר שנמצא מהניתוח הקונספטואלי של הזירות בארצות-הברית זה האלמנט האנושי הקולקטיבי "קבוצות המחקר".

* הליך גילוי מסמכים בסדר-דין אזרחי בישראל מיושן ואינו מתאים להצגת מסמכים אלקטרוניים.

* נמצאו שלושה פגמים מרכזיים בהליך גילוי מסמכים: פגיעה בחשיפת האמת, פגיעה בערך השוויון, פגיעה ביעילות.

מחקר זה בחן כיצד המגזר העסקי צריך לנהל מידע מאוחסן אלקטרונית בדגש על מוכנות לקראת הליך גילוי מסמכים אלקטרוניים בסדר-דין אזרחי. במטרה להקיף את הנושא מזוויות שונות נשאלו שלוש שאלות משניות שבוחנות את הנושא מכמה נקודות מבט. התשובה הראשונה ספקה נקודת מבט מהנתונים שנחשפו מניתוח הראיונות. התשובה השנייה ספקה נקודת המבט מהנתונים שנתגלו מניתוח תוכן הפרסומים הממשלתיים בנושא של ניהול רשומות אלקטרוניות ומידע דיגיטלי. התשובה השלישית ספקה נקודת מבט מהנתונים שעלו בחינת המצב בארצות-הברית בתחום של גילוי אלקטרוני (e-discovery) בהתמקדות על מושגים עיקריים, בעיות, תועלות, עקרונות ותהליכים עיקריים. מטרת המחקר היתה ליצור מודל לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית במגזר העסקי שכולל תהליך של מוכנות לקראת גילוי אלקטרוני. מטרה נוספת היא להציע לזירה המשפטית מודל להפקת מידע מאוחסן אלקטרונית בגילוי מסמכים בסדר דין אזרחי. הדיון בממצאים הראה שבישראל יש קושי בזיהוי המצב ובהגדרתו הן מבחינה עסקית והן מבחינה משפטית. בתי-עסק ששומרים רשומות אלקטרוניות רק בכדי למלא אחר דרישות החוק, משיגים

מטרה אחת שהיא עמידה בדרישות החוק ומפספסים מטרות נוספות: מטרות ארגוניות, מטרות חברתיות ומטרות עתידיות. פספוס מטרות ארגוניות יכול לבוא לידי ביטוי ברמה האסטרטגית בכך שעלול להיווצר מצב שבו לא יתאפשר לגשת להחלטות שבוצעו בעבר ולבחון אותן מחדש, או לקבל החלטות ולבצע פעולות על-סמך אותן החלטות. פספוס מטרות חברתיות יכול לבוא לידי ביטוי בכך שההיסטוריה הארגונית לא תהיה נגישה, לא יהיה מידע נגיש לצרכי מחקר פנימי לשיפור בארגון ולא יישמר זיכרון ארגוני בטווח הרחוק. על-מנת לבסס אסטרטגיה של ניהול מידע מאוחסן אלקטרונית, יש חשיבות רבה ליצירת מערכת ערכים לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית. מערכת ערכים מוגדרת שמתאימה למטרות וצרכי בתי-העסק היא תנאי הכרחי להצלחת העסק בטווח הקצר ובטווח הארוך. מבחינה משפטית – הליך גילוי מסמכים מיושן. ראיות דיגיטליות הולכות ונערמות בהליך גילוי מסמכים אך עדין לא נוצרת דרישה לשינוי והתאמת התקנות לגילוי מסמכים. קשה להגיע לחקר האמת, ויעילות ההליך נפגמת.

תרומת המחקר

ממצאי המחקר הראו שלמגזר הפרטי דרוש מודל לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית בסביבה העסקית. התרומה הראשונה מציעה מודל לניהול מידע מאוחסן אלקטרונית בדגש על גילוי מסמכים למגזר העסקי הפרטי בישראל. בזירה המשפטית הממצאים חשפו שיש קשיים בהליך גילוי מסמכים במקרים של הצגת מידע מאוחסן אלקטרונית בסדר-דין אזרחי. התרומה השנייה מציעה מודל להפקת מידע מאוחסן אלקטרונית בגילוי מסמכים בסדר דין אזרחי

מגבלות המחקר

מגבלה אחת נובעת מהיכולת להכליל מקבוצת המדגם אשר משמשת בסיס למחקר לאוכלוסייה הכללית. אוכלוסיית המחקר נבנתה באמצעות מדגם כדור שלג, בסיום הראיון נשאל המרואיין אם הוא יכול להפנות את החוקרת למרואיינים נוספים. המחקר אינו מייצג מבחינה הסתברותית את המתרחש בכל בתי העסק במגזר הפרטי בישראל בנושא של ניהול מידע מאוחסן אלקטרונית. עם זאת, התהליך המוקפד של ניתוח הנתונים, הבחינה של המילים והמונחים, הנושאים החוזרים וחקר השיח אפשר את הבניית היסודות, האלמנטים, הקשרים והקטגוריות שמכוננות את מסדי הנתונים במחקר.

הצעות למחקר עתידי

ממצאי המחקר הציגו סוגיות חדשות בניהול מידע מאוחסן אלקטרונית שפותחות דלת למחקרים נוספים במספר תחומים: ניהול מידע מאוחסן אלקטרונית במגזר הפרטי, ניהול מידע מאוחסן אלקטרונית במגזר הציבורי וגילוי מידע מאוחסן אלקטרונית בסדר-דין אזרחי.

- במחקר נמצאו שישה אלמנטים משמעותיים במיוחד שקשורים לשמירת המידע האלקטרוני העסקי במגזר הפרטי: הסביבה הדיגיטלית, תפקיד המנהל, תקופות שמירה, ארגון מידע אלקטרוני, אחסון מידע אלקטרוני והנחיות לניהול מידע אלקטרוני.
- המחקר חשף שהמגזר הפרטי מעדיף באופן כמעט מוחלט לשמור מידע אלקטרוני לצמיתות אך אין הנחיות לשמירת המידע לטווח הארוך. מחקר המשך יכול לבדוק את ההשלכות שנמצאו בהעדר מדיניות לניהול מידע אלקטרוני: הצפה של מידע, קושי בנגישות למידע,

חוסר אחידות ואי סדר, קושי באיתור מידע, פגיעה בזרימת המידע, הגדלת העלויות הכספיות במשפט.

- כפי שהוצג במחקר ארכיון המדינה הכין כללים, מדריכים והנחיות לניהול רשומות אלקטרוניות ומידע דיגיטלי. משרדי הממשלה והרשויות המקומיות מחויבים על-פי חוק לנהל ולאחזר את המידע הנוצר ומתקבל במשרדיהם באופן שיטתי. המחקר הזה יכול לעזור במחקר עתידי ולבחון לפי אותן שיטות האם מתקיימות כל ההוראות של הנחיות ארכיון המדינה.
- מחקר עתידי יכול לבחון את הקשיים שנמצאו במחקר בסוגיות שקשורות למידע מאוחסן אלקטרונית בגילוי מסמכים בסדר-דין אזרחי: כמות המידע, איתור המידע, מידע שנמחק והושמד, עיון במידע, הגנה על מידע בין אם המידע חסוי או מידע הנוגע לצנעת הפרט. מחקר המשך יכול לבדוק האם הפגמים שנחשפו בהליך גילוי מסמכים: פגיעה בחשיפת האמת, פגיעה בערך השוויון ופגיעה ביעילות חוזרים ונשנים בהעדר הליך מותאם לגילוי מידע מאוחסן אלקטרונית.
- המחקר מציע מתווה מומלץ לגילוי מידע מאוחסן אלקטרונית. מחקר המשך יכול לבדוק את יעילות המתווה המומלץ לגילוי אלקטרוני בסוגיות הקשורות למידע מאוחסן אלקטרונית בסדר-דין אזרחי.

הערות

מחקר זה הוא הראשון שמציג מודל להפקת מידע אלקטרוני בסדר-דין אזרחי. מן הראוי להעיר שהחוקרת מומחית בניהול מידע. החוקרת סיימה בהצטיינות תואר שני במגמת טכנולוגיות מידע במחלקה למדעי המידע באוניברסיטת בר-אילן. בנוסף, השתתפה במספר קורסים בפקולטה למשפטים, במיוחד בקורס סדר-דין אזרחי באוניברסיטת בר-אילן ועברה בהצלחה את כל המבחנים כולל המבחן בסדר-הדין האזרחי.

מספר מערכת: 9926815812405776