



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

OPTIMIZACIJA PROCESA ARHIVIRANJA V PODJETJU X

Mentorica: mag. Maja Zalokar
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidatka: Polona Ovniček

Kranj, december 2020

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici mag. Maji Zalokar za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Ani Peklenik, ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

Posebno se zahvaljujem svoji družini za spodbudo in podporo.

IZJAVA

Študentka Polona Ovniček izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Maje Zalokar.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Količina dokumentacije v podjetju se povečuje, zato iščemo najrazličnejše načine za njeno čim hitrejše razvrščanje in arhiviranje. Operiramo torej z veliko količino podatkov, zato je prehod na elektronsko arhiviranje smiselna rešitev. Prav tako je pomembno, da že arhivirane dokumente lahko čim hitreje najdemo. Pri elektronskem arhiviranju to pomeni, da imamo uporaben program, ki nam to omogoča.

V diplomskem delu bomo spoznali, da se v podjetju dokumentacija sicer arhivira elektronsko, kljub temu pa se na določenih oddelkih kopiči. To povečuje možnost izgube dokumentov, pogosto pa pride tudi do zmešnjave.

V prvi polovici diplomskega dela se bomo ukvarjali z opredelitvijo elektronskega arhiviranja in podrobneje spoznali dva od certificiranih ponudnikov v Sloveniji, ki se ukvarjajo z elektronskim arhiviranjem. Prav tako bomo raziskali zakonsko podlago za elektronsko arhiviranje. Opredelili bomo pojma proces in optimizacija procesa ter preverili proces dela v administraciji.

V drugi polovici diplomske naloge bomo natančno opisali posnetek obstoječega stanja. Spoznali bomo, da je proces dolgotrajen in je zato veliko možnosti za izboljšavo, s katero bi lahko zagotovili krajšo pot od podpisa do arhiviranja posameznega dokumenta. Ravno zato bomo predstavili optimizacijo delovnega procesa, ki vodi v enostavnejši način obdelave in posledično tudi iskanja dokumentacije v podjetju. Glavna prednost predlaganega načina dela pa je zavarovati dokumente, s tem tudi osebne podatke strank in podatke podjetja, pred trajno izgubo.

KLJUČNE BESEDE

- arhiviranje
- delovni proces
- dokument
- dokumentacija
- elektronsko arhiviranje dokumentov
- optimizacija

ABSTRACT

As the amount of documentation in a company increases we start looking for various ways of the most efficient ways of sorting and archiving. As we operate with huge amounts of data the transition to digital archiving seems a viable solution. It is also important to be able to find the archived documents as quickly as possible. When archiving digitally that means having a useful software that makes that possible.

This thesis presents how the documentation in a company is archived digitally but still it piles up in some departments. This increases the possibility of losing the documents and often leads to chaos.

The first half of this thesis consists of defining digital archiving and a detailed presentation of the two of the certified software providers in Slovenia who deal with digital archiving. In this part the legal grounds for digital archiving are researched, the concepts of process and process optimization are defined, and the work process in administration is checked.

The second part of the thesis presents a detailed description of the current situation. We will learn that the process is long and hence offers many opportunities for improvement which would ensure a shorter path from the signature to the archiving of individual documents. For this reason we present an optimization of the work process, which leads to simpler ways of handling and consequentially searching the documentation within the company. The main advantage of the proposed manner of work is the protection of the documents thus protecting the personal data of the customers and the company's data from being lost permanently.

KEYWORDS

- archiving
- work process
- document
- documentation
- digital archiving
- optimization

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge.....	1
1.3	Predstavitev okolja	2
1.4	Predpostavke in omejitve	2
1.5	Metode dela	3
2	ELEKTRONSKO ARHIVIRANJE PODATKOV	3
2.1	Opredelitev elektronskega arhiviranja.....	3
2.2	Prednost elektronskega arhiviranja	5
2.3	Zajem in skeniranje dokumenta.....	6
2.4	Ponudniki elektronskega arhiviranja	7
2.4.1	Microcop	8
2.4.2	Mikrografija	8
2.5	Zagotavljanje varnosti pri procesu elektronskega arhiviranja in elektronske hrambe.....	9
3	ZAKONI IN PRAVILNIKI NA PODROČJU DELA Z DOKUMENTARNIM GRADIVOM	10
3.1	ZVDAGA – Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih	10
3.2	UVDAG – Uredba o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva.....	11
3.3	Pravilnik o strokovni usposobljenosti za delo z dokumentarnim gradivom	11
3.4	Pravilnik o tehnoloških zahtevah za zajem in hrambo gradiva v digitalni obliki.....	12
4	DELOVNI PROCESI	13
4.1	Kaj je proces	13
4.2	Proces dela v administraciji	13
4.3	Izboljševanje – optimizacija procesa.....	14
5	POSNETEK OBSTOJEČEGA STANJA	17
5.1	Nastanek dokumenta in pošiljanje na sprejemno mesto v podjetju	17
5.2	Prevzem dokumenta in vpis podatkov iz dokumenta v program	17
5.3	Posredovanje dokumentacije na oddelek administracije za pregled	18
5.4	Arhiviranje dokumentacije in odprava arhiva	18
5.5	Iskanje že arhiviranega dokumenta	19
5.6	Ugotovljene pomanjkljivosti trenutnega stanja	21
6	PREDLOG OPTIMIZACIJE DELOVNEGA PROCESA	23
6.1	Uvedba tiska ločevala kode.....	24
6.2	Uvedba spremembe pri pošiljanju dokumentov na sprejemno mesto	24
6.3	Porazdelitev dokumentov v elektronski obliki za pregled	25
6.4	Nadgradnja šifranta v iskalniku dokumentov.....	26
6.5	Prednosti predlagane situacije in ovire za uvedbo	27
7	ZAKLJUČKI	28

LITERATURA IN VIRI..... 30

KAZALO SLIK

Slika 1: Primer elektronskih map v elektronskem arhivu	6
Slika 2: Prikaz posameznih faz postopka optičnega branja ali zajema.....	7
Slika 3: Prikaz celovite rešitve za brezpapirno poslovanje v podjetju Microcop.....	8
Slika 4: Prikaz celovite certificirane storitve ravnanja z dokumenti v podjetju Mikrografija	9
Slika 5: Poslovni procesi se dotikajo več zaposlenih	15
Slika 6: Primer označitve posameznega dokumenta pred arhiviranjem	19
Slika 7: Prikaz trenutnega delovnega procesa.....	22
Slika 8: Prikaz optimizacije delovnega procesa	27

KAZALO TABEL

Tabela 1: Pomanjkljivosti trenutnega stanja in možne posledice	21
Tabela 2: Prednosti in ovire predlagane optimizacije procesa	28

KRATICE IN AKRONIMI

GDPR:	General Data Protection Regulation – Splošna evropska uredba o varstvu osebnih podatkov
ISO:	International Organization for Standardization
JPG:	Joint Photographic Experts Group – slikovni format
ORC:	Optical Character Recognition – Program za prepoznavanje optičnih znakov
PDF:	Portable Document format – odprt standard za izmenjavo elektronskih dokumentov
SUVI:	Sistem upravljanja varovanja informacij
TIFF:	Tagged Image File Format
UVDAG:	Uredba o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva
ZVDAGA:	Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva in arhivih

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Osrednji problem, ki ga bomo obravnavali v diplomski nalogi, je dolgotrajen postopek od nastanka dokumenta do arhiviranja, pri čemer prihaja tudi do izgub. V podjetju se ukvarjamo z obdelavo velikih količin dokumentov, ki vsebujejo osebne podatke strank. Pred leti smo že uvedli elektronsko arhiviranje, vendar se še vedno vnašajo velike količine papirnih dokumentov za obdelavo. Kar velik del nastalih dokumentov se v podjetju sklene s pomočjo certificiranega elektronskega podpisa. Taki dokumenti se avtomatsko arhivirajo in obravnavajo na način, kot bi želeli obravnavati tudi ostale, ročno podpisane dokumente. Zato bomo izpostavili in obravnavali le ta del trenutnega načina arhiviranja.

Pri optimizaciji se ne bomo opredelili le na en oddelek v podjetju, ampak na celoten proces, ki ga je treba optimizirati. Zagotoviti je treba tudi večjo varnost osebnih podatkov strank in zmanjšati nered med dokumenti ter izgubo. Obravnavali bomo le fizično poslano dokumentacijo, ki je ročno podpisana.

Dokumente, ki s podpisom nastanejo, bomo razdelili na dva dela, in sicer na osnovni dokument in zahtevek za spremembo dokumenta. Problemi, ki jih opazimo v podjetju pri delovnem procesu in jih bomo tudi obravnavali, so:

- prepočasna obravnava dokumentov zaradi predhodnih nepotrebnih korakov ali zaradi nepravočasnega pošiljanja dokumentov na sprejemno mesto,
- zamudno ročno razporejanje dokumentov med zaposlene,
- vpliv človeškega faktorja pri arhiviranju dokumentov, kar pomeni trajno izgubo podatkov celotnega dokumenta,
- slab pregled nad že arhiviranimi dokumenti.

1.2 CILJI NALOGE

Cilji diplomskega dela so natančno in razumljivo opisati proces trenutnega stanja obdelave dokumentacije od nastanka do arhiviranja. Spoznali bomo, da je proces dolgotrajen, zato je veliko možnosti za izboljšavo, s katerimi bomo zagotovili krajšo pot od podpisa do pregleda in obdelave dokumenta ter arhiviranja. Naši cilji so zagotoviti enostavnejši in hitrejši pregled pravilnosti dokumenta, način arhiviranja in hitrejše iskanje zelenih že arhiviranih dokumentov, skrajšanje procesa pregleda dokumentacije in obravnave zahtevkov za spremembe. Z optimizacijo dela in skrajšanjem časa od stika s stranko do obravnave bomo posledično dosegli tudi večje zadovoljstvo strank in zaposlenih, ki delajo s strankami. Prav tako bomo s predlagano izboljšavo zmanjšali možnost izgube dokumentov in tako povečali varnost osebnih podatkov, kar bo pravzaprav naš poglavitni cilj. Trenutno

dokumente obdeluje preveč ljudi na različnih oddelkih v podjetju, kar poveča možnost izgube in nereda. Zato je eden od ciljev tudi zaobiti vsaj en oddelek v podjetju in predstaviti način, da bi takoj po nastanku dokumenta zadevo spravili v elektronsko obliko, nato direktno v obdelavo in pregled pravilnosti podatkov.

1.3 PREDSTAVITEV OKOLJA

Diplomsko delo se nanaša na reševanje problema v slovenskem podjetju. Podjetja ne bomo imenovali, saj nismo pridobili dovoljenja za objavo podatkov ter notranjih procesov. Zato smo ga poimenovali podjetje X.

Podjetje se ukvarja s poslovanjem s strankami. Pri tem nastajajo pomembni dokumenti, ki vsebujejo osebne podatke strank. Osredotočili se bomo na fizično posredovano in podpisano dokumentacijo. Na administrativnem oddelku preverjamo, ali je bil dokument sklenjen v skladu z notranjimi pravili in določili podjetja ter v skladu z veljavno zakonodajo. Prav tako preverjamo, ali so dokumenti podpisani s strani stranke in predstavnika podjetja. Šele ko ugotovimo, da je skladen s prej navedenimi pravili in so vsi podatki pravilno zavedeni v sistem, dokument arhiviramo. Arhivirane dokumente nato pošljemo zunanjemu ponudniku, ki jih preslika in hrani v skladu s pravilniki in zakoni.

Ukvarjamo se tudi z naknadnimi spremembami že nastalih dokumentov, ki jih urejamo na željo in zahtevo strank. Zato imamo v podjetju tudi program, kjer lahko poiščemo že arhivirane dokumente. Tako lahko v vsakem trenutku dostopamo do njih.

1.4 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predvidevamo, da bo naš predlog za izboljšavo delovnega procesa v podjetju dobro sprejet. Predpostavljamo, da bomo z obrnjenim načinom dela in investicijo v nadgradnjo programa ali nakupom novega programa izboljšali proces dela. Trenutno se dokumente preslika in elektronsko arhivira na koncu po pregledu in obdelavi, mi pa bomo predlagali preslikavo takoj po nastanku dokumenta. S predlaganim načinom dela bomo zagotovili večje varstvo dokumentov in podatkov strank, hkrati pa manj napak pri samem arhiviranju. Zaradi drugačnega načina dela bomo hitreje dostopali do skeniranih dokumentov in že obdelanih zahtevkov, ki jih obravnavamo na željo stranke. Predlagana sprememba načina dela pa bo po predvidevanjih prinesla manjšo potrebo po zaposlenih na vsaj enem oddelku v podjetju X, kar bo zagotovo negativno vplivalo na zaposlene. Ker smo kar veliko podjetje, pričakujemo določene težave na začetku pri uvedbi novega načina oddaje dokumentacije in pravilni pripravi dokumentov na skeniranje. Vpeljati bo treba nov sistem dela in pri tem izobraziti ljudi na ključnih delovnih mestih, kjer imajo opravka z dokumentacijo. Prav tako predpostavljamo, da bo predlagani način dela zahteval

investicijo pri nadgradnji že obstoječega programa, ne izključujemo pa možnosti pri iskanju novega ponudnika elektronskega arhiviranja. Tudi to lahko za podjetje predstavlja oviro.

Seveda pa pričakujemo tudi nekatere druge omejitve. Predstavili bomo proces arhiviranja le v eni organizaciji, kjer pa nismo dobili dovoljenja za omembo podjetja in za objavo konkretnih primerov zaradi razkritja notranjih procesov dela. To je zagotovo največja omejitev raziskovalnega dela, predvsem zaradi težjega razumevanja bralca. To omejitev bomo poskusili ublažiti z nazornim in enostavnim opisom poteka dela trenutnega stanja in predlaganega novega načina dela.

1.5 METODE DELA

Metode dela, ki jih bomo uporabili pri diplomskem delu, bodo:

- analitična in opisna metoda: podrobno bomo razčlenili proces od nastanka dokumenta do pregleda pravilnosti dokumenta, vnašanje podatkov iz dokumenta v program, priprave dokumenta na odpremo za zunanje arhiviranje ter iskanja arhiviranih dokumentov;
- primerjalna metoda: primerjali bomo trenutno stanje z novim, predlaganim načinom dela in tako ugotovili, da je nov način v primerjavi s trenutnim po vsej verjetnosti enostavnejši in hitrejši.

2 ELEKTRONSKO ARHIVIRANJE PODATKOV

2.1 OPREDELITEV ELEKTRONSKEGA ARHIVIRANJA

Elektronsko arhiviranje lahko opredelimo kot proces prevzemanja, zajemanja, skeniranja, hranjenja, vzdrževanja, uporabe in obdelave dokumentov in arhivskega gradiva.

Elektronsko arhiviranje je danes zaradi hitrega razvoja pisarniškega in elektronskega poslovanja vse bolj prisotno v gospodarskih panogah in javnem sektorju, povsod, kjer nastajajo dokumenti in ostalo gradivo. Veliko dokumentov že nastane v elektronski obliki, zato se celoten proces nadaljuje le elektronsko. Nekaj dokumentov pa še vedno nastaja na papirju in tudi te je prav tako najbolj smotrno pretvoriti v elektronsko obliko, obdelavo in hranjenje arhiva pa zaupati certificiranim ponudnikom storitev elektronske hrambe in spremljevalnih storitev.

Zapisi, ki nastajajo, so lahko v pisni, digitalni in elektronski obliki.

Žumer (2008) zapiše, da pisni zapisi nastajajo v fizični obliki in se v tej obliki tudi hranijo. Digitalni zapisi so shranjeni na elektronskem nosilcu zapisa. Med elektronske zapise pa spadajo vse informacije, podatki in vsebine, nastale elektronsko s pomočjo informacijske in komunikacijske tehnologije na magnetnih in optičnih nosilcih (Žumer, 2008).

Elektronsko arhiviranje tako opredeljujemo kot celovito upravljanje z dokumenti, ki so nastali v elektronski obliki ali pa so bili digitalizirani kasneje.

Pravilnik o enotnih tehnoloških zahtevah za zajem in hrambo gradiva v digitalni obliki pa elektronsko arhivirane v tretjem členu opredeli takole: elektronsko arhiviranje zajema postopke prevzemanja arhivskega gradiva v digitalni obliki v pristojne arhive, njegovo strokovno obdelavo in dolgoročno e-hrambo v skladu z zakonodajo ter omogoča učinkovito upravljanje in uporabo tega gradiva.

Žumer (2001 in 2008) pojasnjuje izraze, ki se nanašajo na elektronsko arhiviranje in so pomembni za razumevanje diplomskega dela.

- **Dokument** je posamezni izvorni ali reproducirani zapis, ki je nastal ne glede na vrsto in način nosilca zapisa. Vsebuje pomembne podatke, sporočila, informacije in druge vsebine, kot so slike ali zvok. Ločujemo jih po naslovih, vsebini, zaupnosti, po izvoru in zvrsteh. Lahko imajo tudi priloge in take dokumente bomo obravnavali v diplomskem delu. **Priloge** dopolnjujejo, pojasnjujejo in dokazujejo vsebino dokumenta.
- **Dokumentarno gradivo** so vsi izvorni ali reproducirani dokumenti ali zapisi, ki so nastali pri poslovanju ustanov ali posameznikov. Dokumentarno gradivo, ki nastaja na različnih področjih, imenujemo dokumentacija (na primer poslovna, računovodska, statistična, kadrovska in druga).
- **Dokumentarno gradivo v elektronski obliki** se hrani s pomočjo informacijsko-telekomunikacijske opreme. Oprema mora zagotoviti, da so dokumenti shranjeni v prvotni obliki, kot so nastali, da so dosegljivi za kasnejšo uporabo, da je razvidno, od kod izvirajo, kdaj in kje so nastali in bili poslani oziroma prejeti. Dostopi do elektronskih dokumentov so šifrirani in zaščiteni ter na voljo pooblaščenim osebam.
- **Upravljanje dokumentarnega gradiva** ali pisarniško poslovanje zajema organizacijo ter spremljanje in odpiranje klasične, elektronske in ostale pošte. Zajema tudi odtis prejemne stampiljke, razvrščanje dokumentov po vsebini, določanje številke dokumenta, vodenje rokovnika, dodeljevanje gradiva v obdelavo in reševanje, odprava pošte in hranjenje dokumentarnega gradiva.
- **Glavna pisarna**, ki se v podjetju X imenuje sprejemno mesto, je odgovorna za odpiranje, pregledovanje, signiranje, vodenje in dodeljevanje vseh vrst prejetih dokumentov. V glavni pisarni se običajno vodi tudi stalna zbirka

dokumentarnega gradiva in odprava vse pošte. V večjih gospodarskih sistemih je lahko več glavnih pisarn na različnih lokacijah.

- **Arhiviranje** je proces prevzema, hrambe, vzdrževanja, strokovne obdelave ter uporabe dokumentarnega in arhivskega gradiva. Navadno arhiviramo gradivo, ki je že obdelano in ni več predmet tekočega poslovanja. Arhiv se lahko hrani v centralnih arhivih organizacije ali pa se odbere in izroči zasebnemu arhivu.
- **Skeniranje dokumentarnega gradiva** ali digitalizacija je najsodobnejši postopek zapisovanja, reproduciranja in shranjevanja dokumentov s pomočjo strojne in programske opreme. Skenirani dokumenti so dostopni in vidni na računalniškem zaslonu ter iz papirja ali mikrofилma shranjeni na magnetne ali optične nosilce. Življenjska doba nosilcev je do deset let, vendar se postopki skeniranja hitro spreminjajo in posodablajo.
- **Rok hranjenja dokumentarnega gradiva** je določeno predpisano obdobje dveh, petih ali desetih let, kolikor je potrebna hramba dokumentarnega gradiva. Poznamo pa tudi trajno hrambo gradiva. Za določitev roka hrambe arhiva je odgovorna posamezna ustanova. Roki so običajno določeni glede na potrebe poslovanja in dela z dokumenti, pa tudi v skladu s splošnimi predpisi in zakoni o hranjenju določenega dokumenta glede na zvrst. V podjetju X se dokumenti hranijo 10 let (Žumer, 2001 in 2008).

V diplomskem delu in podjetju X bomo obravnavali proces arhiviranja in skeniranja fizičnih dokumentov. Čeprav je prihodnost v zmanjševanju količin papirja in prehodu na polno elektronsko poslovanje, se količina zapisov na papirju, kot navaja Žumer (2001) pri arhiviranju zapisov iz različnih razlogov še dolgo ne bo zmanjšala.

2.2 PREDNOST ELEKTRONSKEGA ARHIVIRANJA

Čeprav je elektronsko arhiviranje s pomočjo informacijske tehnologije finančno velik zalogaj za marsikatero podjetje, ima dolgoročno za poslovanje in obdelavo podatkov zagotovo več prednosti kot slabosti. Navajamo prednosti elektronskega arhiviranja:

- kontrola nad uporabo dokumenta,
- takojšnji dostop do zelenega dokumenta ne glede na lokacijo zaposlenega,
- prihranek časa, ki bi ga sicer porabili pri iskanju dokumenta v fizični obliki,
- zaščita pred poškodbami in izgubo dokumenta,
- enostavno prilaganje naknadnih prilog k že elektronsko arhiviranemu dokumentu,
- možnost arhiviranja večjih količin dokumentov,
- ukinitvev fotokopiranja in pošiljanja dokumentov drugim pooblaščenim osebam in s tem prihranek pri porabi papirja,
- na splošno večji izkoristek informacijske tehnologije,
- povečanje ugleda podjetja, večje zadovoljstvo zaposlenih in strank zaradi hitrejše obravnave postopkov.



Slika 1: Primer elektronskih map v elektronskem arhivu
(Vir: Računalniške novice, 2020)

2.3 ZAJEM IN SKENIRANJE DOKUMENTA

Možnosti zajema podatkov je lahko več. Opredelili se bomo na zajem in skeniranje posamičnih dokumentov, nastalih v fizični obliki, ki jih je treba pretvoriti v digitalno elektronsko obliko.

Kot najava Žumer (2008), je pri zajemu fizično nastalega gradiva najpomembnejše to, da se gradivo v celoti in zanesljivo pretvori iz izvornika v elektronsko digitalno obliko. Pri tem se morajo ohraniti vse izvirne oblike gradiva. Zajem podatkov pomeni, da se vnaprej določi, kako bo gradivo razvrščeno, da se zajamejo metapodatki, jih pretvori v digitalno obliko in shrani v sistem. Za pretvorbo iz fizične oblike v digitalno uporabljamo ustrezne nosilce zapisov, kar je v podjetju X trenutno črtna koda dokumenta. Za ustrezen zajem dokumentov je pomemben dovršen informacijski sistem. Le z ustreznim in pravilnim zajemom podatkov se lahko zagotovi varno, zanesljivo in dolgoročno hrambo elektronskega arhiva kot tudi vpogled vanj. Ravno zato je treba voditi tudi evidenco napak pri postopku, kontrolo gradiva pred zajemom in po njem ter po pretvorbi z metapodatki, nadzor kakovosti in uporabnosti zajetega gradiva (Žumer, 2008).

Pojem skeniranja smo opredelili v točki 2.1. Skeniranje je del procesa zajema dokumentacije in se prične po primerno urejenem in indeksiranem dokumentu. Kot zapiše Žumer (2001), se postopki skeniranja s stalnim razvojem informacijske

tehnologije hitro spreminjajo. Programi za prepoznavanje optičnih znakov – ORC, ki se običajno uporabljajo za skeniranje, omogočajo, da se besedilo v celoti pretvori v aktivno obliko, kar omogoča spreminjanje, dopolnjevanje in kvalitetnejše urejanje podatkov in dokumentov (Žumer, 2001). Rezultat, opravljen s postopkom skeniranja, so grafične datoteke različnih formatov (PDF, JPG, TIFF ...) in prikaz dokumenta na računalniškem zaslonu.



Slika 2: Prikaz posameznih faz postopka optičnega branja ali zajema
(Vir: Nasvet, 2020)

2.4 PONUDNIKI ELEKTRONSKEGA ARHIVIRANJA

Dejstvo je, da se vse več podjetij, ki poslujejo z veliki količinami dokumentov, odloča za pogodbeni najem z zunanjimi certificiranimi ponudniki elektronskega arhiviranja. To je sicer finančno lahko kar velik začetni zalogaj. Izvajalci teh storitev ponujajo celovito skrb, obravnavo, obdelavo, sledenje in hrambo dokumentov v skladu s pravili in veljavnimi zakoni, zato je najem takega ponudnika najboljša rešitev. Vodilni podjetji Microcop in Mikrografija, ki ponujata celovit proces obdelave dokumentov, se med seboj v ponudbi le minimalno razlikujeta. Imata že dolgo tradicijo poslovanja na slovenskem trgu, predvsem pa ponujata inovativne rešitve in dovršeno informacijsko tehnologijo. Obe podjetji imata v skladu z zakonom ZVGAGA pridobljen certifikat pri Arhivu Republike Slovenije. Ponujata ureditev lastnega arhiva in možnosti obdelave dokumentacije na lokaciji naročnika. To pride v poštev, le če ima podjetje dovolj varnega prostora za hrambo večjih količin dokumentov, poleg tega pa je najem storitev bistveno cenejši kot izpostavitve lastnega sistema. V podjetju X se celotna obdelava in hramba prepušča ponudniku, s čimer se prihrani tudi na dodatnem zaposlovanju in usposabljanju kadra. Potrebna je le predpriprava dokumentov na prevzem in skeniranje.

V nadaljevanju bomo na podlagi podatkov s spletnih strani opisali ponudbo obeh vodilnih slovenskih certificiranih ponudnikov. V Sloveniji svoje storitve ponujajo tudi ostala podjetja, primer sta Reisswolf in Avtenta d.o.o., vendar na njihovih spletnih straneh ni zaslediti podatka, da ponujajo tudi prevzem in skeniranje dokumentov.

2.4.1 Microcop

Podjetje Microcop že štirideset let svojim naročnikom ponuja varnost, kakovost, zanesljivost in skladnost pri poslovanju. Z vpeljavo brezpapirnega poslovanja in celovite ponudbe obdelave dokumentov in hrambe obljublja zmanjšanje stroškov in povečano učinkovitost poslovanja.

Ponujajo:

- prevzem in skeniranje poslovne dokumentacije,
- pretvorbo elektronskih dokumentov v ustrezno obliko,
- hiter, varen in preprost dostop do dokumentov in osebnih podatkov,
- upravljanje dokumentov in poslovnih procesov,
- kontrolo kakovosti,
- hrambo papirnih in elektronskih dokumentov,
- svetovanje in pomoč pri digitalizaciji in avtomatizaciji poslovanja,
- uničenje dokumentacije po izteku roka hrambe ipd.



Slika 3: Prikaz celovite rešitve za brezpapirno poslovanje v podjetju Microcop
(Vir: Microcop, 2020)

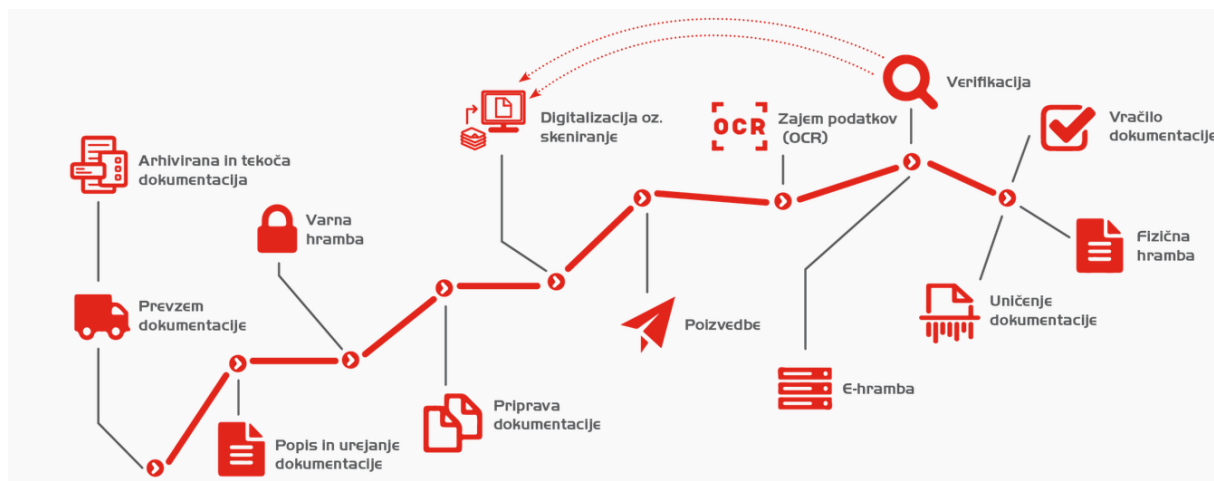
2.4.2 Mikrografija

V podjetju Mikrografija se že 25 let ponašajo z izkušenimi strokovnjaki s področja informatike, obvladovanja dokumentov in arhivov, s stalnim izobraževanjem, inovativnostjo in prilagodljivostjo pa pripomorejo k uspešnemu poslovanju in zadovoljstvu najemnikov njihovih storitev.

Ponujajo:

- visoko kakovostno skeniranje in zajemanje masovnih dokumentov,
- prepis iz mikrofilma,
- varno in zanesljivo elektronsko hrambo,
- fizično hrambo in varno komisijsko uničenje dokumentacije,
- servis in vzdrževanje na lokaciji stranke,
- najem kapacitet podatkovnega centra,

- svetovanje v zvezi z GDPR,
- elektronsko podpisovanje dokumentov in certificirano rešitev za e-podpis.



Slika 4: Prikaz celovite certificirane storitve ravnanja z dokumenti v podjetju Mikrografija
(Vir: Mikrografija, 2020)

2.5 ZAGOTAVLJANJE VARNOSTI PRI PROCESU ELEKTRONSKEGA ARHIVIRANJA IN ELEKTRONSKE HRAMBE

Varnost celotnega procesa elektronskega arhiviranja dosegamo s tem, ko uredimo varnost vseh posameznih procesov pri obdelavi dokumentov od nastanka do hrambe. Navedeni zakoni in pravilniki, obravnavani v tretji točki diplomskega dela, v celoti obravnavajo področje varnosti pri elektronskem arhiviranju. Varnost morajo zagotoviti ponudniki teh storitev.

Kot navaja Žumer (2008), sta najpomembnejši varnost in zanesljivost informacijskega sistema. Tu govorimo o stojni in programski opreми za zajem in hrambo gradiva v elektronski obliki. Ponudniki storitev morajo izvajati zanesljiv SUVI-Sistem za upravljanje varovanja informacij, upoštevajoč varovanje informacij, zagotavljanje zaupnosti, integritete in dosegljivosti. Najmanj enkrat letno je treba opraviti oceno tveganja, na podlagi katere se pripravi organizacijsko strukturo in določi postopke, ukrepe in razdelitev nalog. Ponudnik mora zagotoviti kvalitetno politiko varovanja informacij, s tem da zagotovi vso potrebno tehnologijo, usposobljene ljudi in čas za zagotovitev varnosti, dostopnosti, zaupnosti in celovite podpore. Ponudniki storitev in najemniki sklenejo pogodbo, kjer se točno določi obseg storitev, izvajanje posameznih postopkov elektronskega arhiviranja in hrambe dokumentov, opredeliti je treba vsa določila v zvezi z odgovornimi osebami za

zajem, kontrolo kakovosti, administracijo sistema, varnosti, spremljanja zakonodaje, celovitosti in dostopnosti.

Upravljanje z dokumenti in informacijami temelji tudi na odgovornosti in primerni usposobljenosti osebja. Zato je treba redno usposabljati kader in poskrbeti za varovanje informacij ter opredeliti disciplinske postopke v primeru kršitev varnostnih pravil. Določiti je treba shemo obvladovanja in dostopov do sistemov. Dostop do podatkov mora biti zagotovljen le pooblaščenim osebam in uporabnikom. Zagotoviti je treba dobro električno in telekomunikacijsko opremo, ki je ni možno zlahka uničiti, zlorabiti ali prekiniti.

Za varnost gradiva je bistveno poskrbeti za tehnično in fizično varovanje tako prostorov kot opreme. Prostorji morajo biti ustrezno zaščiteni pred nevarnostmi iz okolja, kot so izlitje vode, vdor vode, požar, primerna temperatura in vlaga. Potrebna je tudi dobra protivlomna zaščita in fizično varovanje (Žumer, 2008).

3 ZAKONI IN PRAVILNIKI NA PODROČJU DELA Z DOKUMENTARNIM GRADIVOM

3.1 ZVDAGA – ZAKON O VARSTVU DOKUMENTARNEGA IN ARHIVSKEGA GRADIVA TER ARHIVIH

Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih ureja varstvo javnega in zasebnega dokumentarnega in arhivskega gradiva. Določa pravila varne hrambe, pretvorbe, uničenja, evidentiranja dokumentarnega in arhivskega gradiva. Zajema tudi splošne pogoje, ki jim morata ustrezati strojna in programska oprema za zajem gradiva v digitalni obliki. Določa, kdo lahko pridobi certifikat za opravljanje storitev v zvezi z obdelavo dokumentarnega in arhivskega gradiva in hrambo ter uničenje dokumentov. ZVDAGA tako pravno ureja celotno področje elektronskega arhiviranja.

V drugem členu zakon opredeli pomen izrazov:

- dokumentarno gradivo so vse vrste ter oblike zapisov nastale ob poslovanju s pravnimi in fizičnimi osebami,
- dokumentarno gradivo v digitalni obliki je gradivo, katerega vsebina je tako zapisana kot tudi shranjena na strojno berljivem nosilcu zapisov,
- dokumentarno gradivo v elektronski obliki je vse gradivo v digitalni ali analogni obliki,
- dolgoročna hramba gradiva je vsa hramba, daljša od petih let,
- ponudnik storitve zajema in hrambe oziroma spremljevalnih storitev je vsak, ki za druge osebe odplačno ali neodplačno opravlja takšne storitve,

- zajeto dokumentarno gradivo je gradivo, ki je nastalo pri pretvorbi iz izvirnega dokumentarnega gradiva v novo elektronsko obliko zapisa,
- zajem podatkov je uvoz metapodatkov o gradivu v strojno berljivo obliko v informacijski sistem za upravljanje z dokumenti ali v informacijski sistem za hrambo.

Leta 2014 je v veljavo stopil Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA-A). S tem zakonom so se poenostavili nekateri postopki, med drugim zasebnemu sektorju ni več potrebno potrjevati notranjih pravil za elektronsko hrambo pri Arhivu Republike Slovenije. Prav tako so se pri zasebnem sektorju poenostavili postopki preverjanja strojne opreme in hrambe arhiva. Dosežena je tudi enakost hranjenega in izvirnega gradiva z zajemom in varno hrambo dokumentov v digitalni obliki brez potrditve notranjih pravil pri Arhivu Republike Slovenije. Ta zakon je odprl več možnosti za uvedbo elektronskega arhiviranja v marsikaterem podjetju.

3.2 UVDAG – UREDBA O VARSTVU DOKUMENTARNEGA IN ARHIVSKEGA GRADIVA

Ta uredba podrobneje opredeljuje ustvarjalce arhivskega gradiva, zajem, pretvorbo in hrambo dokumentarnega in arhivskega gradiva v digitalni obliki ter izvajanje spremljevalnih storitev, urejanje, vrednotenje in uničenje dokumentarnega gradiva ter odbiranje arhivskega gradiva, izročanje arhivskega gradiva, hrambo in materialno varstvo dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivske depoje, varstvo filmskega arhivskega gradiva, varstvo zasebnega arhivskega gradiva, strokovno obdelavo arhivskega gradiva, evidence, uporabo arhivskega gradiva, registracijo ponudnikov opreme in storitev, certificiranje opreme in storitev, registre elektronske hrambe ter delo arhivske komisije, Sveta direktorjev in Arhivskega sveta (Uredba o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva – UVDAG).

Uredba je tako podrobnejša ureditev Zakona o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih.

3.3 PRAVILNIK O STROKOVNI USPOSOBLJENOSTI ZA DELO Z DOKUMENTARNIM GRADIVOM

Ta pravilnik določa podrobnejše pogoje za strokovno usposobljenost in preizkus strokovne usposobljenosti uslužbencev javnopravnih oseb, ki upravljajo dokumentarno gradivo, ter delavcev ponudnikov storitev, ki opravljajo dela zajema in hrambe gradiva v digitalni obliki ter spremljevalnih storitev.

Ta pravilnik prav tako določa sestavo in oblikovanje komisij za preizkus strokovne usposobljenosti ter način opravljanja preizkusov strokovne usposobljenosti (Pravilnik o strokovni usposobljenosti za delo z dokumentarnim gradivom).

V tem pravilniku so opredeljena pravila, ki skrbijo, da vsi certificirani ponudniki elektronskega arhiviranja in ostali ponudniki podobnih storitev s pomembnimi dokumenti upravljajo strokovno in so za svoje delo primerno usposobljeni.

3.4 PRAVILNIK O TEHNOLOŠKIH ZAHTEVAH ZA ZAJEM IN HRAMBO GRADIVA V DIGITALNI OBLIKI

Še eden od pravilnikov, ki se ga morajo držati vsi ponudniki storitev, ki se ukvarjajo z zajemom in hrambo gradiva v digitalni obliki, opredeljuje in predpisuje načine, na katere se zajema in hrani elektronska dokumentacija v digitalni obliki, ureja notranja pravila za področje urejanja elektronskih dokumentov, predpisuje izkazovanje strokovne usposobljenosti za postopke zajema in digitalizacije, pogoje za pretvorbo na mikrofilm, določa pogoje za strojno in programsko opremo ter storitev. Ureja tudi obrazce zahtev za registracijo ponudnika in certificiranje opreme ter dokumentacije.

V tretjem členu pravilnik opredeli pomen izrazov:

- avdiovizualno gradivo je lahko zvočno ali slikovno, nastalo na nosilcih zapisa v digitalni ali analogni obliki,
- certificiranje opreme in storitev je postopek, s katerim ponudnik od državnega arhiva pridobi soglasje za skladnost opreme, zajema, e-hrambe in ostalih storitev,
- digitalizat je elektronska kopija zapisa v fizični obliki, nastala med postopkom pretvorbe gradiva iz fizične oblike v digitalno,
- e-hramba je hramba gradiva v digitalni obliki,
- evidentiranje je namensko in načrtno vpisovanje podatkov o gradivu v evidenco,
- informacijska sredstva so vsa sredstva in viri, ki jih upravljajo osebe za zajem, e-hrambo in spremljevalne storitve, ter jih oseba ščiti pred nevarnostmi, kot so namerna dejanja, človeške in tehnične napake, vplivi okolja,
- izločanje je postopek uničenja dokumentarnega gradiva po izteku roka hrambe,
- uničenje je postopek odstranitve dokumentarnega gradiva po izteku roka hrambe na način, da njegova obnovitev ni več mogoča. Po uničenju je iz evidenc in metapodatkov razviden obstoj in uničenje gradiva.

4 DELOVNI PROCESI

4.1 KAJ JE PROCES

Ivanko (2017) pojem proces opredeli kot organizacijo številnih dejavnosti, ki jih je treba opravljati v vsaki organizaciji. Z organizacijo razčlenimo dejavnosti na določene operacije in logično postavimo zaporedje njihovega izvajanja. Vsako logično zaporedje imenujemo proces. V določeni organizaciji poznamo več delnih procesov, ki skupaj sestavljajo celotni poslovni proces organizacije. Delni procesi so npr.: delovni proces, tehnološki proces, proizvodni proces, preoblikovalni proces. Procese v podjetju prikazujemo verbalno, tabelarno in grafično. Najpogostejše je grafično prikazovanje s pomočjo matrik, prikaznih stolpcev, organigramov in tokogramov.

Tavčar (2005) proces pojasni kot dinamično urejenost z vidika organizacije, pri katerem ima veliko vlogo menedžment pri organiziranju, načrtovanju, vodenju in nadziranju. Proces je skupek vseh dejavnosti in opravil, ki ustvarjajo korist za odjemalce. V podjetju potekajo različni procesi, med najpomembnejše pa štejemo tiste, ki proizvajajo končne izdelke in storitve. Poudarja, da morajo imeti procesi v podjetju večjo težo kot funkcije zaposlenih.

Marolt in Gomišček (2005) navajata, da je proces niz med seboj povezanih ali vzajemno delujočih dejavnosti, ki pretvarjajo inpute (vhode) v outpute (izhode). Proces se razlikuje glede na dejavnost, ki jo podjetje opravlja, glede na količino in trg, lokacijo, lastnost storitve itd. Učinkovitost procesa je odvisna od kakovosti dela in upravljanja samega procesa.

Delovni proces je tako le del celotnega poslovnega procesa v podjetju.

4.2 PROCES DELA V ADMINISTRACIJI

Proces dela v administraciji se razlikuje glede na dejavnost, ki jo podjetje opravlja. Za uspešno izvajanje delovnih procesov pa je potrebna urejenost dela. Urejen in hkrati učinkovit delovni proces administracije je pomemben del podjetja X, ki ga preučujemo, saj se na tem delovnem mestu obdeluje večjo količino dokumentacije.

Kot navaja Lipičnik (2005), se v administraciji opravljajo specifične naloge, zato mora biti delovno okolje urejeno in podprto s primerno pisarniško tehnološko in drugo opremo. Pisarniško poslovanje je del delovnega procesa, kjer zaposleni obdelujejo dokumentacijo. Delo vključuje vhodno in izhodno obdelavo ter urejanje dokumentarnega gradiva, pisarniško in tehnično obdelavo, zaključevanje in arhiviranje dokumentov. Delo mora biti enakomerno porazdeljeno med delavci, sicer

kmalu pride do nezadovoljstva med zaposlenimi ali pa do preobremenjenosti na eni in pomanjkanja samoiniciativnosti na drugi strani. Pri procesu pisarniškega dela si posamezne faze sledijo po določenem zaporedju, delo pa mora biti opravljeno do predvidenega roka.

Pisarniška oprema mora biti ustrezna, pomembna pa je tudi informacija, v kolikšnem deležu se vključuje v poslovni proces. Večja izraba zmogljivosti tehnične opreme pomeni hitrejše doseganje ciljev in zmanjšanje stroškov administrativnega poslovanja. Če narašča količina administrativnega dela, neposredno naraščajo tudi stroški celotnega poslovnega procesa. Zato je pomembno, da ne le zgolj zmanjšujemo stroške administrativnega dela, ampak predvsem standardiziramo opravila, optimiziramo procese in spremljamo rezultate. Več opravil je treba prenesti na računalnik, spremenjeno stanje pa mora biti boljše od prejšnjega, sicer standardizacije nismo dosegli. Računalniška tehnika se hitro razvija in odpira možnosti za hitrejše in boljše upravljanje z dokumenti. Več administrativnega dela bo opravljenega računalniško, hitreje se bo zaključil delovni proces tega področja, hkrati pa se bo pocenilo pisarniško delo (Lipičnik, 2005).

4.3 IZBOLJŠEVANJE – OPTIMIZACIJA PROCESA

Lotiti se optimizacije delovnega procesa ni niti enostavna niti hitra naloga. Dejstvo je, da se delni procesi v podjetjih stalno spreminjajo in optimizirajo, saj tako dosežemo učinkovitejše poslovanje, prihranimo čas in denar, poleg tega pa to zahteva prilagoditev trgu in strankam. Uspešna podjetja veliko vlagajo v izboljševanje procesov, saj jim končni rezultat doprinese tudi večji dobiček. Preden se lotimo optimizacije, je treba dobro opisati in analizirati obstoječe stanje, ugotoviti, kaj želimo izboljšati in kako se bomo tega lotili. Z dobrim načrtom moramo ugotoviti, katere prednosti nam prinaša optimizacija procesa, kakšen finančni vložek bo potreben, kakšne so naše kadrovske zmožnosti za razvoj novega procesa in tudi kako bo to vplivalo na zaposlene. V poslovne procese so vključeni vsi zaposleni, zato je pomembno, da pri optimizaciji in reorganizaciji procesov s svojimi predlogi sodelujejo čim dejavneje, predvsem tisti, ki se jih spremembe tičejo.



Slika 5: Poslovni procesi se dotikajo več zaposlenih
(Vir: Finance, 2020)

Tavčar (2005) opiše raziskavo svetovne organizacije, ki je dokazala, kako slabo organizacije izkoriščajo čas pri izvajanju dejavnosti. Le 5 % trajanja procesa naj bi podjetja porabila za ustvarjanje nove vrednosti, vse ostalo pa je čakanje, popravljanje, vračanje ipd. Na primer, da bi uspeli ostalih 95 % časa zmanjšati za tretjino, bi se čas enega obrata povečal kar osemkrat, kar bi ob enakem številu naročil lahko pomenilo tudi osemkrat večjo rentabilnost kapitala.

Primer je izpostavljen, da potrdimo, zakaj je urejanje in optimizacija procesov v podjetju pomembna in pripomore k uspešnemu in učinkovitemu poslovanju.

Rusjan (2009) pojasni, da je potreba po izboljševanju procesov odvisna od sprememb v okolju delovanja podjetja. Vse večje zahteve odjemalcev in globalizacija poslovanja silijo podjetja k večji prilagodljivosti, boljšemu zadovoljevanju potreb strank in krajšanju pretočnih časov v vseh procesih (Rusjan, 2009).

Marolt in Gomišček (2005) zapišeta, da je najučinkovitejši način za izboljšanje kakovosti proizvoda izboljšanje procesa. Rezultate daje proces in se končni proizvod. Menedžment ima nalogo, da zasnuje proces, ki daje želene končne rezultate in analizira, ali proces daje določene rezultate ali ne. Proces se dogajajo v vseh organizacijah in jih je vedno možno izboljšati. Za procese je odgovorno vodstvo, njihovi rezultati pa morajo ustrezati zahtevam kupcev, saj so le končni kupci zagotovilo za uspešno poslovanje in razvoj organizacije. Iz tega razloga vodstvo raziskuje in nenehno izboljšuje procese za doseganje še boljših rezultatov.

Pri optimizaciji procesov se morajo organizacije držati standarda po ISO 9000:2000 (Marolt in Gomišček, 2005), ki opredeljuje:

- identifikacijo procesa sistema,
- določitev zaporedja in medsebojne vplive,
- določitev metod za uspešno delovanje,
- zagotovitev informacij za delovanje, nadzor in analizo procesa,
- izvajanje vseh ukrepov za doseg cilja,
- zagotovitev vhodnih informacij za vodstveni pregled delovanja,
- vključevanje vseh odločitev in ukrepov, povezanih z izboljšanjem kakovosti in procesov,
- uporabo primernih metod za nadzor in meritev procesov,
- analiziranje podatkov.

V delovni proces so vpleteni zaposleni v podjetju, zato je prav, da se upoštevajo tudi njihovi predlogi, da se jih sproti seznanijo o spremembah in jih tudi ustrezno izobrazijo. Ravno zaposleni na ključnih delovnih mestih nam bodo pri optimizaciji bodisi pomagali bodisi delo otežili. Zato se je treba sprememb lotiti celovito, kajti nekateri zaposleni niso dovezetni zanje, še več, spremembe jim lahko predstavljajo stres in prinesejo nezadovoljstvo.

Krajnc (2013) v svojem članku opiše, kako se lotiti sprememb v delovnem procesu, da pri tem ne naletimo na odpor zaposlenih. V prvi fazi je treba imeti točno načrtan plan sprememb in jasen cilj, kaj bomo s spremembo dosegli. Šele nato se lotimo optimizacije in vključevanja zaposlenih. Zaposleni naj sodelujejo s svojimi predlogi in rešitvami od samega začetka, saj tako dosežemo večjo motivacijo. Z zaposlenimi je treba vzpostaviti dobre odnose, ovrednotiti in nagraditi njihov doprinos k spremembi. Spreminjanje načina dela lahko pri zaposlenih povzroči strah pred izgubo zaposlitve in negotovost. Zato je treba s strani uprave zaposlenim predstaviti projekt, jih seznaniti s strategijo ter predstaviti pričakovanja. Določi se vodjo projekta optimizacije, ki v spremembo vključi ostale zaposlene in jih pri njihovih predlogih za izboljšavo čim bolj upošteva in jim da proste roke. Tako gradimo zaupanje in boljši odnosu do prihajajoče spremembe. Zaposleni bodo optimizacijo sprejeli lažje in z manj strahu, poleg tega pa bodo v projektu tudi sodelovali in tako spremembo procesa jemali resno.

5 POSNETEK OBSTOJEČEGA STANJA

5.1 NASTANEK DOKUMENTA IN POŠILJANJE NA SPREJEMNO MESTO V PODJETJU

Dokument vključno s prilogami nastane v trenutku, ko stranka s svojim podpisom potrdi, da so vsi podatki, ki jih je ob sklenitvi podala, pravilni, s tem pa se tudi strinja s pravili poslovanja v podjetju, tudi ob morebitnih naknadnih spremembah in obravnavah. S podpisom dokumenta verodostojnost potrdi tudi predstavnik podjetja, ki hkrati postane tudi skrbnik stranke.

Ko predstavnik podjetja pripravi vso primerno izpolnjeno in podpisano dokumentacijo, jo mora v čim krajšem času posredovati na sprejemno mesto v podjetju. Običajno se dokumentacija pošilja vsakodnevno. Predstavniki podjetja, ki poslujejo manj, pa dokumentacijo na zbirno mesto pošiljajo enkrat na teden ali pa še redkeje. Trenutno ni določenega roka za oddajo dokumentacije, zato tudi prihaja do zamud pri oddaji, predvsem pri tistih predstavnikih, ki poslujejo manj ali pa so nedisciplinirani glede oddaje. Če je dokument neoddan, se to zabeleži v sistemu in po mesecu dni opozori predstavnika o tem.

Omeniti je treba, da ločimo dva različna dokumenta s prilogami, in sicer osnovni dokument in zahtevek za naknadne spremembe osnovnega dokumenta. Oba dokumenta se v obravnavo pošiljata na isto sprejemno mesto v podjetju. Prav tako vsak kreirani dokument vsebuje svojo številko in črtno kodo, ki pripada le temu dokumentu. Ob nastanku dokumenta črtna koda nosi zapis nekaterih podatkov stranke, številko dokumenta, kdo je kreiral dokument, predvsem pa datum in lokacijo, kje se dokument nahaja. Ti podatki se zapišejo v program, ki se ga v podjetju uporablja za sledljivost dokumenta. Na ta način se lahko preveri, v kateri fazi se dokument nahaja, na katerem oddelku in kdo ga je prevzel ali pregledal. Podatki v programu so na voljo vsem zaposlenim v podjetju.

5.2 PREVZEM DOKUMENTA IN VPIS PODATKOV IZ DOKUMENTA V PROGRAM

Na sprejemnem mestu v podjetju se vsakodnevno sprejema prejete dokumente in priloge. Zaposleni na tem oddelku najprej odtisnejo prejemno štampiljko na vsak dokument in preslikajo črtno kodo, ki jo ima dokument. Kot smo že omenili, črtna koda dokumenta že nosi zapis z osebniimi podatki stranke, prav tako se izpiše pripadajoča številka dokumenta. Ob preslikavi pa je treba ročno vnesti še nekatere podatke, pomembne za poslovanje, avtomatsko se zapišeta tudi datum prejema dokumenta na sprejemnem mestu in koda osebe, ki je dokument prejela. Tako lahko vsak v podjetju, ki želi poiskati, v kateri fazi se dokument nahaja, s pomočjo

programa ugotovi, da je bila zadeva obravnavana na oddelku sprejemnega mesta in kmalu lahko pričakuje pregled pravilnosti sklenitve dokumenta. Ko je vpis zaključen, lahko vsakdo izmed zaposlenih v podjetju na različne načine poišče stranko v sistemu. Išče lahko po osebnih podatkih stranke ali pa po številki dokumenta. Enako velja tako za osnovni dokument kot za zahtevek za naknadne spremembe.

Program, kjer so naloženi podatki, se uporablja za sledljivost dokumenta v podjetju, pa tudi za vpogled v nekatere osebne in druge podatke stranke.

Vpisovalec sprti ločuje osnovne dokumente in zahteve za naknadne spremembe, saj jih je potrebno pregledati in obravnavati ločeno. Konec delovnega dne se vsa v program vpisana dokumentacija odpravi v drug oddelek na pregled.

5.3 POSREDOVANJE DOKUMENTACIJE NA ODDELEK ADMINISTRACIJE ZA PREGLED

Na administrativnem oddelku za pregled se ročno porazdeli posamezne dokumente s prilogami, ki se vodijo pod isto številko in črtno kodo, med vse zaposlene. Vsak zaposleni v pregled in obravnavo dobi enako število osnovnih dokumentov kot tudi zahtevkov za naknadne spremembe.

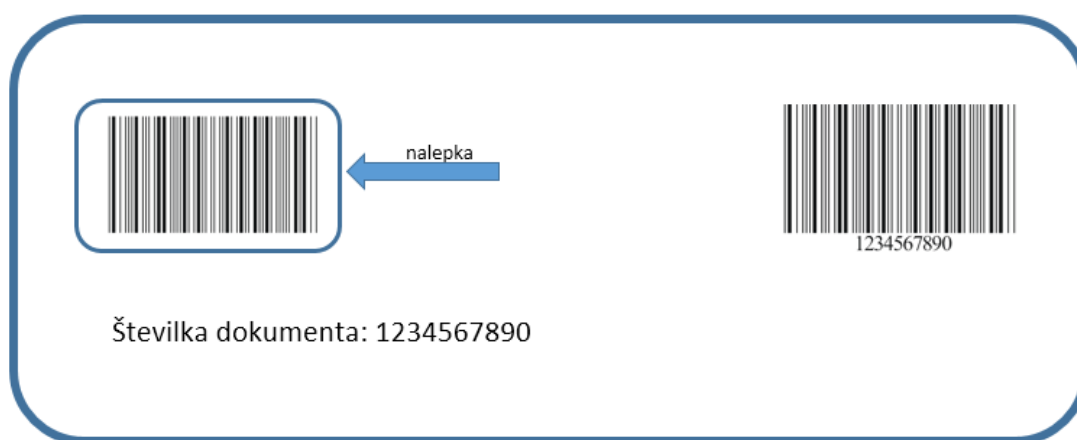
Najprej se pregleda in uredi spremembe, saj so to zahtevki, ki se jih obravnava na željo strank in zato jih je treba urediti čim prej, strankam pa spremenjeni dokument tudi poslati.

Pregledovalec nato preveri osnovne dokumente s pripadajočimi prilogami. Preveriti je treba, ali vsebujejo potrebne podpise in so sklenjeni v skladu z notranjimi pravili in določili podjetja. Če se ugotovijo nepravilnosti, se zadeva reklamira in proces vodi do ustrezne rešitve, sicer pa se dokumentacija označi kot ustrezna v programu za pregled. Pregledovalec vsak dokument poišče v sistemu in označi svoje ugotovitve. Program izpiše datum, uro in šifro pregledovalca, vidno je tudi, ali je dokument v reklamaciji in katere pomanjkljivosti imajo dokument in priloge. Če se ugotovi, da je dokument v redu, se ga pripravi za arhiviranje. Pregled pravilnosti in ureditev zahtevkov za spremembe se mora urediti v roku treh dni od prejema dokumenta na sprejemno mesto.

5.4 ARHIVIRANJE DOKUMENTACIJE IN ODPRAVA ARHIVA

Pred arhiviranjem je treba vsak dokument in zahtevek s pripadajočo dokumentacijo opremiti z ločevalno kodo. Torej je treba vsakemu dokumentu poleg črtno kode, ki je bila kreirana ob nastanku, dodeliti ločevalno kodo. To se stori tako, da se ročno nalepi ločevalna koda. Tako je dogovorjeno z zunanjim ponudnikom, saj se na ta

način ločijo posamezni dokumenti s prilogami med seboj na skenerju. Oseba, ki pripravi dokumente za odpravo k zunanjemu ponudniku, mora iz dokumentov odstraniti vse sponke ali morebitne trde delce in jih razpeti. Nato zaposleni preko čitalca črtnih kod odčita vsak dokument posebej in ga zloži v zaboj. Odčitani dokument dobi zapis v programu: kdaj je bil v podjetju zapakiran in odpravljen k zunanjemu certificiranemu ponudniku. Dokument je tako pripravljen na odpremo. Enkrat tedensko jih prevzame zunanji ponudnik, ki jih po prejemu preslika in elektronsko arhivira. Zunanji pogodbeni partner je tako zadolžen, da v podjetju prevzame dokumente, jih preslika, naloži v program in tudi trajno hrani v skladu s pravili in zakoni.



Slika 6: Primer označitve posameznega dokumenta pred arhiviranjem
(Lastni vir)

5.5 ISKANJE ŽE ARHIVIRANEGA DOKUMENTA

Pogodbeni partner, ki je slovenski certificirani ponudnik elektronskega arhiviranja preslika vsako stran dokumentov. Ti se po številkah dokumentov v PDF obliki naložijo v poseben program za iskanje dokumentov, ki je dostopen zaposlenim v podjetju X. Gre za način vnosa dokumentacije preko ponudnikovega programa v program, ki ga uporablja podjetje.

Zaposleni v podjetju X ob potrebi preko programa za iskanje dokumentov poišče želeni dokument, tako da v program vpiše številko dokumenta, ki je bila kreirana ob nastanku. Če ima stranka več različnih dokumentov, je treba za vsak vpogled v arhiv vpisati pripadajočo številko dokumenta.

Najpogostejši razlogi za iskanje že arhiviranega dokumenta v podjetju X, pri katerih je potreben vpogled v elektronski arhiv, so naslednji:

- naknadna zahteva stranke za spremembo podatkov v dokumentu,

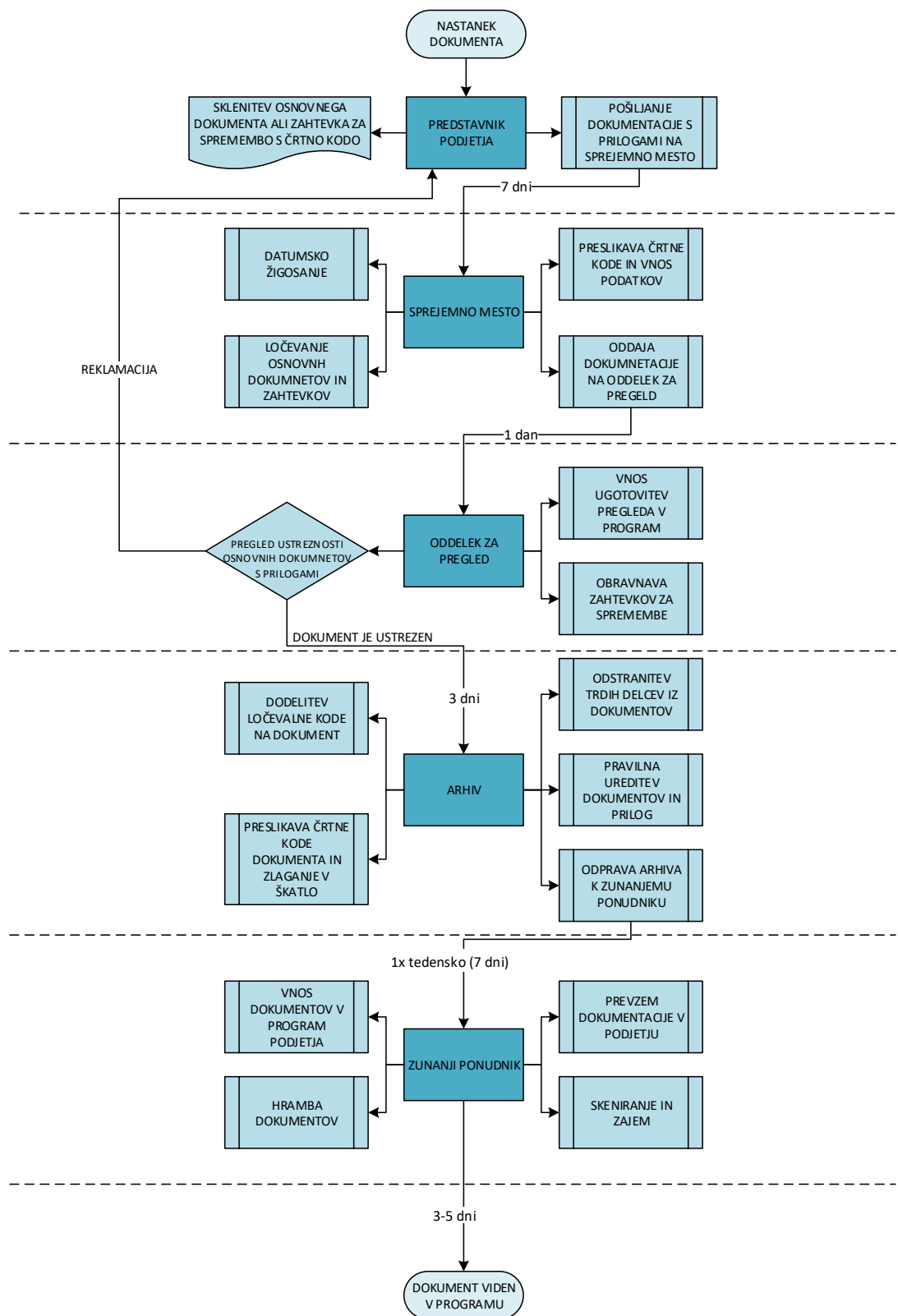
- zahteva stranke za pojasnilo ali ponovno preverbo pravilnosti sklenitve osnovnega dokumenta ali naknadno urejenih sprememb,
- pritožba stranke,
- zahteva predstavnika podjetja/skrbnika stranke za preverbo pravilnosti naknadno urejenih sprememb na dokumentu,
- zahteva notranje ali zunanje revizije za pregled,
- posredovanje dokumentov drugim partnerjem podjetja, ki nimajo dostopa do programa z arhivom (npr. družbi, ki se ukvarja z izterjavami).

5.6 UGOTOVLJENE POMANJKLJIVOSTI TRENUTNEGA STANJA

V predstavljenem posnetku trenutnega stanja ugotovljamo precej pomanjkljivosti in hkrati možnosti za izboljšavo. S pomočjo tabele bomo predstavili ugotovljene pomanjkljivosti, ki jih prepoznavamo pri trenutnem načinu dela. Iz tabele je razvidna tudi možna posledica, ki jo pomanjkljivost doprinese in s tem negativno vpliva na celotni delovni proces.

POMANJKLJIVOST	MOŽNA POSLEDICA
Preredko pošiljanje dokumentacije na sprejemno mesto v podjetju s strani predstavnika podjetja	Zamuda pri pregledu pravilnosti (še posebno če mora dokument prej še v reklamacijo) in arhiviranju
Ročno vnašanje nekaterih podatkov v sistem	Človeška napaka pri prepisu podatka iz dokumenta
Ročno prenašanje dokumentov iz enega oddelka na drugega	Izguba ali zmešnjava dokumentov med potjo in prelaganjem
Ročno lepljenje ločevalnih kod na dokumente	Trajna izguba dokumentov, ki se arhivirajo pod drugo številko dokumenta, če dokument nima ločevalne kode
Dolga pot od nastanka dokumenta do arhiviranja (ocenjujemo od 7 do 15 dni, tudi več)	Nezadovoljstvo predstavnikov podjetja in strank zaradi počasne obravnave
Iskanje že arhiviranega dokumenta le na podlagi šifrantne številke dokumenta	Zamudno iskanje posameznega dokumenta, kadar potrebujemo nabor vse dokumentacije posamezne stranke

Tabela 1: Pomanjkljivosti trenutnega stanja in možne posledice
(Lastni vir)



Slika 7: Prikaz trenutnega delovnega procesa
(Vir: Lasten)

6 PREDLOG OPTIMIZACIJE DELOVNEGA PROCESA

Ugotovili smo že, da preteče preveč časa od nastanka dokumenta do končnega elektronskega arhiviranja. Osnovni dokument, predvsem pa zahtevke za naknadne spremembe, mora biti v čim krajšem možnem času pregledan in obravnavan ter elektronsko arhiviran. To je pomembno zaradi dobrega poslovanja s strankami, pa tudi iz razloga, da je dokument čim prej dostopen v elektronski obliki. V podjetju X se namreč naknadno obravnava kar precej sprememb, obravnava (dodatna pojasnila strankam, pritožbe strank ipd.) in naknadnih revizijskih pregledov. Zato je še toliko pomembnejše, da je dokument za vpogled v elektronski obliki na voljo čim prej.

Naštevamo predloge optimizacije delovnega procesa:

1. Velika pomanjkljivost je ta, da se pomembna dokumentacija z vsemi osebni podatki strank ročno prenaša od ene do druge osebe v podjetju, s čimer se povečuje možnost zmešnjave med dokumenti ali celo izgubo dokumentov. Z izgubo dokumentov podjetje izgublja zaupanje strank, prav tako pa ne deluje v skladu z varovanjem pomembnih dokumentov.
2. Ročno lepljene ločevalnih kod je zelo tvegana obdelava dokumentarnega gradiva. Trenutno sistem deluje tako, da se posamezni dokumenti med preslikavo ločijo le na podlagi te kode. To v praksi pomeni, da če oseba, zadolžena za arhiv, pozabi prilepiti ločevalno kodo na dokument poleg črtna kode, se dokument avtomatsko arhivira pod naslednji dokument v paketu. Tak dokument je trajno izgubljen.
3. Omeniti je treba tudi program, s pomočjo katerega se išče že elektronsko arhivirane dokumente in bi moral zajemati večji nabor iskalnih faktorjev. Trenutno lahko dokument iščemo le po številki, smotno pa bi bilo iskanje tudi po podatkih o strankah, recimo po davčni številki. To je prav tako pomembno pri revizijskih pregledih ali obravnavi pritožbe stranke, kjer moramo obravnavati večje število sklenjenih dokumentov ene osebe.
4. Zelo pomemben predlog izboljšave je tudi ta, da bi se ločevalne kode na dokument natisnile ob nastanku, kot se kreira črtna koda dokumenta. S tem bi preprečili trajno izgubo dokumenta v procesu preslikave. Če bomo ugotovili, da v podjetju X ni možno ob nastanku dokumenta natisniti tudi ločevalne kode, ki bi jo skener zunanjega ponudnika zaznal, bomo predlagali zamenjavo ponudnika teh storitev.

Zaradi zgoraj naštetega bomo predlagali optimizacijo delovnega procesa na način, da bomo vse dokumente preslikali in jih elektronsko arhivirali čim prej po nastanku. Nato pa se bo dokumente v elektronski obliki pregledovalo in obdelovalo. Ocenjujemo, da se bomo z obratnim procesom dela, kot je sedaj, izognili večji izgubi dokumentov. Hitreje bomo pregledali in uredili tako osnovne dokumente kot tudi zahtevke za naknadne spremembe osnovnega dokumenta.

6.1 UVEDBA TISKA LOČEVALE KODE

Trenutno se torej na dokument ob nastanku v desnem kotu zgoraj avtomatsko natisne črna koda, ki nosi zapis o podatkih stranke in produktov na dokumentu, prav tako pa služi za sledenje, kje se dokument v podjetju nahaja.

Zato predlagamo, da se v podjetju na oddelku za razvoj poleg tiska črtne kode uredi tudi avtomatski tisk ločevalne kode na vsak kreiran dokument. Na ta način bi se izognili ročnemu lepljenju ločevalnih kod in ključnemu problemu, izgubi dokumenta. Glede na to, da se že izvaja avtomatski tisk črtne kode, dodatni tisk ločevalne kode ne bi smel predstavljati niti večjih težav pri razvoju niti dodatnih stroškov. Se bo pa v tem primeru treba dogovoriti in uskladiti z zunanjim certificiranim ponudnikom elektronskega arhiviranja, da bo natisnjena ločevalna koda zadostila potrebam te funkcije, torej da bo skener, ki ga podjetje za elektronsko arhiviranje ima, zaznal natisnjeno ločevalno kodo in tako ločil dokumente med seboj. Če ta dogovor ne bi bil mogoč, bomo poiskali druge možnosti, lahko tudi pri drugem ponudniku elektronskega arhiviranja. Pomembno je, da se ročno lepljenje kod na dokumente ukine, da izključimo vpliv človeškega faktorja in tako zagotovimo, da se manj dokumentov izgubi ali zameša. S to optimizacijo dela bomo prav tako razbremenili delavca, ki to delo opravlja, in ga namesto za lepljenje ločevalnih kod zadolžili za drugo delo.

6.2 UVEDBA SPREMEMBE PRI POŠILJANJU DOKUMENTOV NA SPREJEMNO MESTO

V predstavitvi trenutnega stanja smo opisali, da se dokumentacija po nastanku najprej pošlje na zbirno mesto v podjetju, nato se pregleda na oddelku za pregled in šele nato pošlje v elektronsko arhiviranje.

Dokumentacija se prelaga iz oddelka v oddelek, zato en dokument daljši čas potuje do elektronskega arhiva. Predlagamo, da se vsa ročno podpisana dokumentacija (torej osnovni dokument in zahtevki za naknadne spremembe) pravilno uredi s strani predstavnika podjetja. Nato se bo dokumentacija, kot je bilo v navadi sedaj, čim prej poslala na sprejemno mesto v podjetju. Na oddelku se bo preverilo, ali je dokumentacija pravilno pripravljena za skeniranje, morebitne napake se bodo opravile, dokumenti se bodo pripravili za odpravo k zunanjemu ponudniku.

Zavzeli se bomo torej za obratni način procesa dela, kot je vpeljan sedaj.

Trenutno roka za oddajo ni, imamo pa sistemski opomnik, ki po določenem času od nastanka obvesti predstavnika o neoddanem dokumentu. Če želimo skrajšati čas procesa, je nujno treba v notranja pravila podjetja dodati rok za oddajo

dokumentacije. Predlagamo torej, da se dokumentacija pošilja vsakodnevno, v interni pravilnik o oddaji dokumentacije pa se zapiše, da je rok za oddajo največ dva dni od nastanka dokumenta.

V tem delu bo treba podučiti in informirati predvsem predstavnike podjetij, ki poslujejo s strankami:

- naj dosledno pred pošiljanjem na zbirnem mestu uredijo dokumentacijo po navodilih ponudnika za elektronsko arhiviranje – dokumenti ne smejo biti speti med seboj ali vsebovati kakršnihkoli trdih delcev, prav tako razni zapiski na drugačnem formatu papirja kot A4 niso primerni, saj jih skener ne zazna,
- naj disciplinirano vsakodnevno pošiljajo na zbirno mesto vso dokumentacijo ne glede na to, ali poslujejo v manjšem ali večjem obsegu.

Z zunanjim ponudnikom se bomo dogovorili, da dokumente v pripravljenih škatlah prevzema dnevno.

6.3 PORAZDELITEV DOKUMENTOV V ELEKTRONSKI OBLIKI ZA PREGLED

Po zaključenem skeniranju in elektronskem arhiviranju s strani zunanjega ponudnika ta pošlje podatke preko svojega programa v sistem podjetja, ki zajame dokumente po številki dokumenta in v PDF obliki. Torej uporabljamo možnost, ki jo ponuja ponudnik, da se preko njihovega programa dokument integrira v naš program, ki služi za iskanje elektronsko naloženih dokumentov.

V tem procesu še ni prišlo do pregleda dokumentacije s strani administrativnega oddelka, zato bomo to naredili v zadnji fazi. Predlagamo torej, da ponudnik po zajemu in skeniranju dokumentov dnevno pošlje sistemski nabor vseh dokumentov, ki so bili hkrati uvoženi v program podjetja v PDF obliki. Nato pa bi te dokumente vsakodnevno sistemsko porazdelili v pregled prisotnim na oddelku. To urejanje bi bilo naloga vodja oddelka. Tak predlog zahteva nadgradnjo trenutnega sistema, ki bi vsakemu zaposlenemu na podlagi odredbe vodje dodelil enako število dokumentov. Najboljša bi bila možnost avtomatske porazdelitve, sicer pa ročne porazdelitev s strani vodje. Najenostavnejši način, predvsem pa takojšnja rešitev problema, bi bila porazdelitev posameznih dokumentov preko tabele v Excelu. Ampak mi se nagibamo k temu, da se nadgradi obstoječi program, ki bo enakovredno porazdelil dokumente za pregled (bodisi avtomatsko, sicer pa s pomočjo vodje oddelka) in hkrati preko povezave omogočil odpiranje elektronsko dokumentiranega gradiva.

Kar želimo doseči, je, da zaposleni na oddelku za pregled v sistem prejmejo osnovne dokumente in zahtevke za naknadne spremembe v elektronski obliki in jih na ta način tudi obdelujejo. Tako se izognemo papirni obdelavi dokumenta na tem

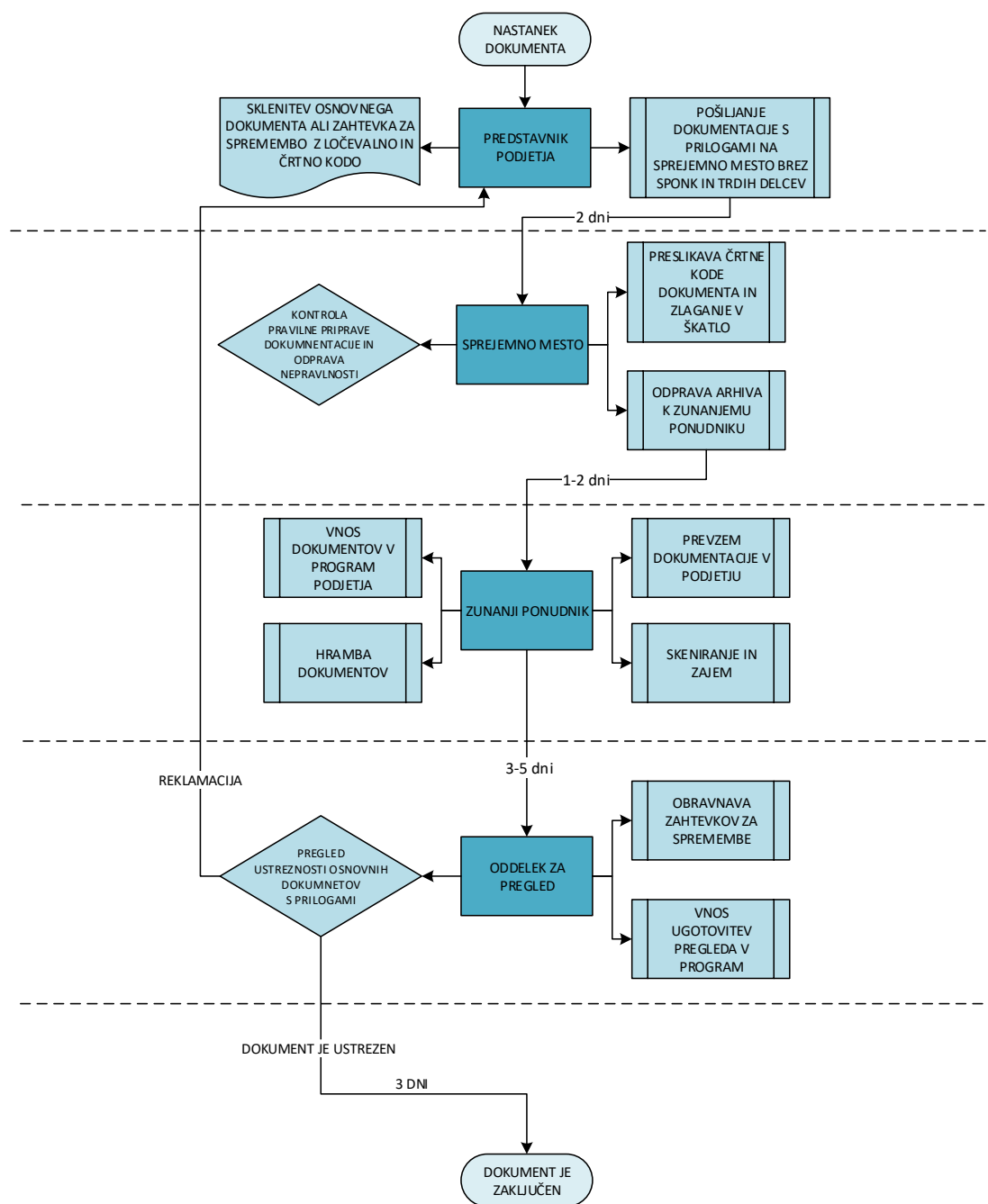
oddelku. Prepričani smo, da bi lahko za predlagano uporabo dokumentov nadgradili že obstoječi program, kajti na podoben način se trenutno že obdeluje dokumente, ki pridejo v sistem avtomatsko na podlagi elektronskega podpisa.

S takim načinom dela bomo poskrbeli tudi za hitrejši vpogled v dokument ter pri zahtevah za pojasnilo lahko takoj podali odgovor strankam ali drugim zaposlenim v podjetju.

Pri realizaciji nadgradnje programa bo potrebna pomoč vodij, informatikov in sektorja za razvoj.

6.4 NADGRADNJA ŠIFRANTA V ISKALNIKU DOKUMENTOV

V programu, kjer so shranjeni vsi elektronsko arhivirani dokumenti, je treba urediti nadgradnjo in posodobitev iskalnika na način, da bomo po naboru davčne številke stranke lahko dostopali do podatkov vseh dokumentov s prilogami, ki jih stranka v podjetju ima. Zavedamo se, da je ta ideja zelo zahtevna za izvedbo, saj je treba združiti in urediti ogromno količino dokumentov po šifrantu davčne številke. Ker pa se dokumenti nahajajo v sistemu podjetja X, bi tudi to posodobitev morali urediti v sektorju za razvoj in informatike.



Slika 8: Prikaz optimizacije delovnega procesa
(Lastni vir)

6.5 PREDNOSTI PREDLAGANE SITUACIJE IN OVIRE ZA UVEDBO

Ko primerjamo trenutni delovni proces in predlagano izboljšavo, je pomembno, da predstavimo prednosti in morebitne ovire. Največja ovira je zagotovo ta, da mora

tudi vodstvo podjetja prepoznati trenutno stanje procesa kot problematično in stremeti k izboljšanju. Razlog je predvsem v tem, da se dokumenti izgubljajo, zamešajo in obdelujejo prepočasi.

PREDNOSTI
<ul style="list-style-type: none"> - Hitrejša obravnava zahtevkov, - hitrejša razpoložljivost povratnih informacij, - večja varnost pred izgubo dokumenta, - manj ročnega dela s papirji, - natančnejša obdelava podatkov, - izboljšano servisiranje strank, - dostop do podatkov tudi v primeru dela od doma.
OVIRE
<ul style="list-style-type: none"> - Investicija v enoten program za sledenje in pregled dokumentacije, - investicija in razvoj nadgradnje obstoječega programa za pregled dokumentov, za kar je potreben čas, - potreba vodstva in vodij po spremembi, - nova usklajevanja s ponudnikom elektronskega arhiviranja ali morebitno iskanje novega, - sprejem novosti za zaposlene.

*Tabela 2: Prednosti in ovire predlagane optimizacije procesa
(Lastni vir)*

7 ZAKLJUČKI

V diplomskem delu smo pri posnetku trenutnega stanja ugotovili, da proces od nastanka dokumenta do arhiviranja potrebuje več časa, kot bi si želeli. V podjetju X obravnavajo veliko dokumentov v elektronski obliki, še vedno pa je kar velik del fizične dokumentacije in ta dokumentacija je bila predmet obravnave v diplomskem delu. Kot smo v teoretičnem delu ugotovili, je optimizacija procesov v podjetjih nujna, saj s tem podjetje konkurira na trgu z inovativnostjo, izboljšanimi procesi, hitrejšo obdelavo, poleg tega pa za zaposlene delo ne postane monotono, saj se stalno spreminja in posodablja.

Ugotavljamo, da za predlagano izboljšave treba v smeri hitrejše obdelave narediti konkretnější načrt, da dokumenti ne bodo potovali iz rok v roke posameznih delavcev. Zagotovo smo se z optimizacijo rešili papirne obdelave na oddelku in uvedli le elektronsko obdelavo osnovnih dokumentov in zahtevkov za naknadne spremembe. Bojimo pa se, da se čas od nastanka do arhiviranja in pregleda pravilnosti ne bo bistveno zmanjšal, kar smo želeli doseči, če se v podjetju ne bo

sprejelo pravil in sankcij glede oddaje dokumentacije najkasneje v dveh dneh od nastanka. Prav tako se mora doseči dogovor z zunanjim certificiranim ponudnikom elektronskega arhiviranja o rednem dnevnem prevzemu dokumentov iz podjetja, sicer prav tako ne moremo zagotoviti hitrejše poti od nastanka dokumenta do vidnega arhiva.

Zagotovo pa je bil uspešno dosežen cilj z uvedbo že natisnjene ločevalne kode na dokumentu. S tem smo dosegli, da se dokument ne bo izgubil, saj je pri kreiranju avtomatsko pridobil tudi ločevalno kodo, ki jo skener pri zunanjem uporabniku zazna. Z uvedbo te novosti ukinemo lepljene ločevalne kode enega od zaposlenih in izključimo človeški faktor, tj. da se nalepka z ločevalno kodo pozabi dodeliti.

Glede uvedbe novega šifranta v sistemu podjetja za iskanje dokumentov na podlagi davčne številke nismo optimistični, saj ta organizacija zahteva zajem in reorganizacijo ogromnega števila podatkov.

S predlagano optimizacijo procesa smo spremenili kar nekaj delavnih nalog zaposlenih na različnih oddelkih. Vse v zvezi z arhivom se bo usmerilo v oddelek sprejemnega mesta, ne pa tudi v administrativni oddelek za pregled. Na oddelku za pregled ne pričakujemo nobenega papirnega poslovanja, razen še minimalnega števila izhodne pošte v primerih naknadnih sprememb dokumenta. Na tem oddelku se bo dokumente obdelovalo v elektronski obliki, s tem pa bomo dobili tudi veliko prijetnejše delovno okolje. Administrator se bo lahko v celoti posvetil pregledu ustreznosti dokumentov in obdelavi zahtevkov na željo strank. Zaradi obrnjenega načina dela pri elektronskem arhiviranju pa bomo lahko hitro odgovorili na morebitna vprašanja in dodatna pojasnila glede urejenih sprememb, saj bo dokument s prilogami na voljo takoj ob obdelavi.

LITERATURA IN VIRI

Avtenta d.o.o. (2019). *Vodilni na področju SAP rešitev in brezpapirnega poslovanja*. Pridobljeno 6. 11. 2020 z naslova <https://www.avtenta.si/sl>.

Finance. (2012). *Poslovni procesi brez omejitev. Poslovni procesi se dotikajo več zaposlenih*, 27. Pridobljeno 9. 11. 2020 z naslova <http://tehnovitas.com/IKTinformator.pdf>.

Ivanko, Š. (2017). *Podlage in metode za raziskovanje in projektiranje organizacije*. Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije.

Krajnc, M. (2013). *Kako uvesti spremembe v delovni proces*. Pridobljeno dne 20. 11. 2020 z naslova <https://www.dynamicleadership.management/sl/novi-zapisi/kako-uvesti-spremembe-v-delovni-proces/>.

Lipičnik, B. (2005). *Organizacija podjetja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta v Ljubljani.

Marolt, J., Gomišček, B. (2005). *Management kakovosti*. Kranj: Moderna organizacija.

Microcop. (2020). *Postanite brezpapirno podjetje*. Pridobljeno 6. 11. 2020 z naslova <https://www.mikrocop.si/>.

Mikrografija d.o.o. (2020). *Celovite certificirane storitve ravnanja z dokumenti*. Pridobljeno 6. 11. 2020 z naslova <https://www.mikrografija.si/storitve/fizicna-hramba/>.

Mikrografija d.o.o. (2020). *Najboljši poslujejo brezpapirno. Bodite med njimi tudi vi*. Pridobljeno 6. 11. 2020 z naslova <https://www.mikrografija.si/>.

Novak, K. (2018). *Celovite rešitve za brezpapirno poslovanje*. Pridobljeno 6. 11. 2020 z naslova https://irp-cdn.multiscreensite.com/516d1dda/files/uploaded/Klemen%20Novak_Keg0XuRN2G_Fv3S9mrpKq.pdf.

Računalniške novice. (2009). *Elektronske mape in elektronski arhiv*. Pridobljeno 11. 11. 2020 z naslova <https://www.racunalske-novice.com/novice/dogodki-in-obvestila/elektronske-mape-in-elektronski-arhiv.html>.

Rusjan, B. (2009). *Management proizvodnih in storitvenih procesov*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Skr, R. (2006). *Elektronski zajem in arhiviranje dokumentov*. Pridobljeno 5. 11. 2020 z naslova <https://www.nasvet.com/elektronsko-arhiviranje/>.

Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo. (2017). *Pravilnik o strokovni usposobljenosti za delo z dokumentarnim gradivom*. Pridobljeno 3. 11. 2020 z naslova <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV12754>.

Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo. (2017). *Uredba o varstvu dokumentarnega arhiva (UVDAG)*. Pridobljeno 30. 10. 2020 z naslova <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED6619>.

Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo. (2017). *Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA-A)*. Pridobljeno 4. 11. 2020 z naslova <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO6681>.

Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo. (2017). *Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva in arhivih (ZVDAGA)*. Pridobljeno 29. 10. 2020 z naslova <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO4284#>.

Soap. (2016). *Elektronsko arhiviranje in priprava notranjih pravil*. Pridobljeno 4. 11. 2020 z naslova <http://www.saop.si/poslovne-informacije/novice/aktualno-1120/elektronsko-arhiviranje-in-priprava-notranjih-pravil/>.

Tavčar, M. I. (2005). *Strateški management. Učbenik za podiplomski študij*. Koper: Fakulteta za management.

Uradni list d.o.o. (2020). *Pravilnik o enotnih tehnoloških zahtevah za zajem in hrambo gradiva v digitalni obliki*. Pridobljeno dne 7. 11. 2020 z naslova <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2020-01-2181?sop=2020-01-2181>.

Žumer, V. (2001). *Arhiviranje zapisov: priročnik za ravnanje z dokumentarnim in arhivskim gradivom državnih upravnih in pravosodnih organov, organov lokalnih skupnosti, javnih in zasebnih zavodov, gospodarskih družb (podjetij, bank, zavarovalnic, zadrug in združenj), političnih strank, društev ter posameznikov*. Ljubljana: Založba GV.

Žumer, V. (2008). *Poslovanje z zapisi: Upravljanje in hramba dokumentarnega gradiva, klasifikacijski načrti za razvrščanje gradiva z roki hrambe in elektronska hramba gradiva v digitalni obliki*. Ljubljana: Planet GV.