

DELAVNICA DOK_SIS 2010

V Krajski Gori v hotelu Larix je potekalo od 22. do 24. septembra 2010 mednarodno posvetovanje: *Sistemi za upravljanje z dokumenti DOK_SIS 2010*, ki ga vsako leto organizira *Media.doc* [1], društvo informatikov, mikrofilmarjev in dokumentalistov. V poročilu predstavljamo delavnico z naslovom *Iz prakse za prakso: Uvedba brezpapirnega poslovanja na upravi Pošte Slovenije, skladnega z Zakonom o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA)*.

Na Pošti Slovenije [2] so se na osnovi zakonskih in drugih smernic lotili prehoda s papirnega dokumentnega poslovanja na elektronsko dokumentno poslovanje in na vzpostavitev t. i. elektronske glavne pisarne (projekt INFOG – informatizacija glavne pisarne). V okviru delavnice je vodja projekta Aljaž Bratina s sodelavci predstavil potek projekta ter težave in izkušnje, s katerimi so se srečevali med projektom in v fazi dejanskega uvajanja, ki poteka postopoma.

Razlog za uvedbo dokumentnega sistema na Pošti Slovenije je bila obilica dokumentov, ki jih sprejmejo v glavni sprejemni pisarni in jih razporejajo po različnih poteh do končnih prejemnikov. Ves ta življenjski cikel dokumentov na papirju je zelo težko obvladovati, saj jih je letno približno 52.000. Zato so se odločili za elektronsko podporo dokumentacije oz. za avtomatizacijo dokumentov.

V začetku leta 2007 so ustanovili projektno skupino (3–5 ljudi), ki je približno 2 meseca pripravljala zagonski elaborat kot podlago za delo. Zagonski elaborat je vseboval tudi ekonomsko in stroškovno analizo, način izvedbe in pristopa, kar je vse skupaj podprlo in potrdilo tudi vodstvo podjetja. Namen projekta je bil povečanje učinkovitosti zaposlenih, pohitritev dela, obvladovanje in sledljivost dokumentov ter zmanjšanje materialnih stroškov. V projektu, ki še traja, se jim zdi zelo pomembno, da imajo popolno podporo vodstva.

Naslednja 2 meseca so pripravljali popis obstoječega stanja oz. procesov po korakih (analiza, modeliranje) in načrt izboljšav. Sledilo je zbiranje informacij ponudnikov (približno 6 mesecev) in priprava projektne dokumentacije ter izbira ponudnika (približno 2 meseca).

Celotnega projekta so se lotili na fazni način, kar pomeni, da procese avtomatizirajo postopoma, saj bi zaradi velikosti podjetja in prostorske razpršenosti ljudi zelo težko vse procese na vseh področjih avtomatizirali naenkrat.

Pred avtomatizacijo je treba zagotoviti ustrezno strojno in programsko opremo (zmogljivi skenerji, tiskalniki in strežniki). Čeprav to predstavlja na začetku velik strošek, se kasneje izkaže, da se je investicija v strojno kot tudi v programsko opremo izplačala. Zelo pomemben pogoj pri izbiri dokumentnega sistema je njegova akreditacija pri Arhivu RS, prav zaradi varnosti pri elektronskem podpisovanju in digitalnem potrjevanju dokumentov. Pošta Slovenije se je odločila za podjetje Gama System. Izkazalo se je, da je bila odločitev pravilna, četudi se je projekt zavlekel dlje, kot so načrtovali. Ugotovili so namreč, da si je za uvajanje in vpeljavo novega sistema smiselno vzeti čas in predvideti večino težav in omejitev, kot pa takoj preiti na izvedbo in kasneje ugotavljati pomanjkljivosti in težave.

Največji problem pri avtomatizaciji predstavljajo uporabniki, saj je pri njih potreben "miselni preskok". Treba jim je namreč dokazati, da je začetni strah odveč in da jim bo aplikacija olajšala in pohitрила delo, ko se je bodo navadili in jo razumeli.

Ob uvedbi avtomatizacije je bilo treba spremeniti klasifikacijski načrt, saj so ugotovili, da je smiselno klasificirati dokumente in vsebino, ne pa toliko same organizacije dela. Prav tako so se lotili uničenja dokumentov v fizični obliki, saj se po ZVDAGA lahko uničijo vsi dokumenti, ki so bili digitalizirani (razen dokumenti arhivske vrednosti). Tu so naleteli na največje konflikte z uporabniki in jih je bilo treba psihološko prepričati v smiselnost sprememb.

V letu 2007 še niso vedeli, da so notranja pravila nujno potrebna. Notranja pravila, povezana z akreditacijo, mora potrditi uporabnik. Akreditacija ni obvezna, če pa gre za digitalno potrjevanje in elektronsko podpisovanje uradnih dokumentov, je pravila treba potrditi pri Arhivu RS. Za pripravo notranjih pravil so najeli zunanega svetovalca,

saj nekdo "od zunaj" stvari laže izpelje dovolj strokovno in neprizadeto. To se je danes izkazalo kot pravilna odločitev, trajalo pa je skoraj 2 leti.

Ker projektna skupina šteje le 3–5 ljudi, je bilo nemogoče, da bi sami testirali sistem in usposobili vse končne uporabnike (okoli 200). Za to nalogo so določili ključne osebe v sektorjih, ki so računalniško pismeni. Za pripravo uporabniških navodil so ustanovili skupino treh ljudi s popolnoma različnih področij in različnim predznanjem (študent informatike, strokovni sodelavec z dobrim poznavanjem procesov dela in strokovna sodelavka, ki ne pozna procesov dela, je pa zelo natančna), ki so pripravili več različnih navodil za različne vloge uporabnikov. Čeprav jim je priprava vzela kar nekaj časa (približno 1 mesec), so s takim pristopom pripravili dovolj strokovna, uporabniško prijazna in enostavna interna navodila.

Testiranje je trajalo 3 mesece. Zajeti je bilo treba 5 dokumentov na dan in jih poslati skozi dokumentni sistem (vzporedno je še vedno potekala papirna obdelava). Žal se je to izkazalo kot neuspešno, saj so ljudje še vedno delali in razmišljali "po starem" in ko so imeli papirni dokument v roki, jih digitalni več ni zanimal. Navodila za testiranje so jim bila dosegljiva na spletu (zaradi prihranka stroškov tiskanja), uporabniki so bili spet nezadovoljni (raje bi jih imeli natisnjena "po starem"). Tu se ponovno kaže, kako pomembna je psihologija človeka, kako se nekateri ljudje na začetku novosti ustrašijo, se jih otepajo in ne želijo, poleg svojega rednega dela, opravljati še dodatnega dela, ker se ne zavedajo, da jim bodo novitete v prihodnje delo olajšale in pohitrile. Razumeti je treba tudi razlike v starosti in izobrazbi ljudi in k uporabnikom pristopiti na primeren način.

Po testni uporabi sistema se je izkazalo, da različni uporabniki želijo različne nastavitve vmesnika. Pojavila se je dilema, ali je smiselno nastavitve določiti univerzalno ali pustiti možnost lastnih nastavitvev. Vse te dileme, težave, nestrinjanja, različne poglede in mnenja so zabeležili in se reševanja lotili skupaj s ponudnikom dokumentnega sistema. Ugotovili so, da je bil poseg v delovni tok prevelik in da so bile rešitve premalo fleksibilne.

Z odličnim sodelovanjem in razumevanjem strokovnjakov iz Gama System so se v Pošti Slovenije odločili za posodobitev aplikacije. Pripravili so 45 strani dolgo dokumentacijo za dopolnitev oz. prilagoditev aplikacije njihovim specifičnim potrebam. Čeprav so jim reševanje težav po testiranju, dogovori za posodobitev in sama posodobitev aplikacije vzeli veliko časa (približno 3 mesece) in se je zato projekt zavlekel bolj, kot so pričakovali, so ugotovili, da se ekonomsko izplača. Bistvene spremembe bodo:

- uporabnikom prijaznejše oblikovanje,
- večji poudarek na toku dokumenta in ne toliko na razdelilnem seznamu,
- poudarek na dostopnejšem prikazu informacij o dokumentu,
- poenostavitev usmerjanja pošte,
- paketno tiskanje in pošiljanje,
- poudarek na elektronskih podpisnikih dokumentov.

Prav pri digitalnem potrjevanju in elektronskem podpisovanju so spet izpostavili problem, da se ljudje ne zavedajo, da je to popolnoma enakovredno štampiljki in lastnoročnemu podpisu papirnega dokumenta. Poudaril je, da pri tem ne velja popuščati uporabnikom in da se ljudje morajo navaditi na novosti na tem področju.

V zaključku je izpostavil priporočila za uvedbo avtomatizacije dokumentnega poslovanja.

1. Področje kadrov:
 - treba je upoštevati različno starost, izobrazbeno strukturo in informacijsko pismenost uporabnikov,
 - potreben psihološki pristop in postopno uvajanje uporabnikov.
2. Področje programskih rešitev:
 - treba je izbrati in prilagoditi aplikacijo, tako da drastično ne posega v delovni tok (raje naj se aplikacija prilagaja delovnemu toku),
 - izvajalec mora biti fleksibilen in dovzeten za predloge uporabnikov,
 - rešitev naj bo čim bolj podobna okolju Windows (v smislu izgleda),
 - ne se izogibati logiki delovanja Outlooka (v smislu dobivanja obvestil o prejetem opravilu v aplikaciji v Outlook).

Projekt praktično poteka še danes. Zaenkrat poslujejo papirno in digitalno vzporedno. Šele po vzporedni uporabi bodo prešli le na digitalno poslovanje. Načrtujejo, da bodo v letu 2011 uspeli narediti popoln prehod (to vključuje približno 200 dosedanjih uporabnikov in približno 100 uporabnikov v preostalih poslovnih enotah).

Spletne povezave

- <http://www.media-doc.si>
- <http://www.posta.si>
- <http://www.gama-system.si>

Breda Emeršič