

**IBS MEDNARODNA POSLOVNA ŠOLA LJUBLJANA, Mencingerjeva 7, 1000
Ljubljana**

UREJANJE POSLOVNE DOKUMENTACIJE V MALIH PODJETJIH

Poročilo o opravljenem raziskovalnem delu

Dr. Irena Marinko

IBS Mednarodna poslovna šola Ljubljana, januar 2010

POROČILO O OPRAVLJENEM RAZISKOVALNEM DELU

**Naslov raziskave: UREJANJE POSLOVNE DOKUMENTACIJE V MALIH
PODJETJIH**

**Naslov raziskave v angleškem jeziku: ORGANIZATION OF BUSINESS
DOCUMENTATION IN SMALL FIRMS**

Ključne besede raziskave v slovenskem jeziku: mala podjetja, poslovna dokumentacija

Ključne besede raziskave v angleškem jeziku: small firms, business documentation

**Naziv in šifra raziskovalne organizacije: IBS Mednarodna poslovna šola Ljubljana,
2971**

Šifra ter ime in priimek vodje raziskave: 13838, Irena Marinko

UREJANJE POSLOVNE DOKUMENTACIJE V MALIH PODJETJIH

1 UVOD

1.1 Namen raziskave

- predstaviti pomen poslovne dokumentacije
- analizirati načine urejanja dokumentacije v javni upravi
- prikazati, kako je možno načela urejanja dokumentarnega in arhivskega gradiva iz javne uprave aplicirati na majhna podjetja
- predstaviti pomen izobraževanja za dobro organiziranje poslovne dokumentacije v malem podjetju.

1.2 Cilji raziskave

- kritična analiza mnenj pomembnejših slovenskih in tujih avtorjev o pomenu poslovne dokumentacije
- urejanje dokumentacije v javni upravi – posnetek stanja
- analiza priporočil o ureditvi poslovne dokumentacije v malih podjetjih
- prikaz elektronskega urejanja dokumentov
- analiza izobraževanj, namenjenih urejanju dokumentacije in izdelava smernic za izboljšavo

1.3 Pričakovani rezultati

- smernice za ureditev poslovne dokumentacije v malih podjetjih, pri čemer se uporabi sistem, ki omogoča praktično, hitro in poceni ureditev dokumentacije
- smernice za nove vsebine izobraževanja oseb, ki urejajo dokumentacijo v malih podjetjih.

1.4 Metodologija dela

- kritična analiza relevantne literature o pomenu dokumentacije
- posnetek stanja o praksi urejanja dokumentacije v slovenski javni upravi
- kritična analiza priporočil o ureditvi poslovne dokumentacije v malih podjetjih
- izpeljava priporočil za ureditev poslovne dokumentacije v malih podjetjih
- kritična analiza izobraževanja o urejanju poslovne dokumentacije in priporočila za dopolnitev izobraževanja
- izpeljava priporočil za izobraževanje v zvezi s poslovno dokumentacijo.

2. POMEN UREDITVE POSLOVNE DOKUMENTACIJE

Craine poudarja, da so dokumenti tisti, s katerimi ljudje spreminjamo informacijo v akcijo (Craine 2000). Podjetja komunicirajo s pomočjo dokumentov, ki posredujejo pravilno, natančno, pravočasno informacijo, pomagajo voditi poslovne procese ter vplivajo na način mišljenja in dela. Ker so dokumenti tako pomembni v vsakem poslovanju, naj bi jim namenili enako pozornost kot marketingu, financam, kadrovanju in informacijski tehnologiji. Vendar pa ima po njegovem samo 25% ameriških podjetij strategijo dela z dokumenti (Craine 2000). Za Slovenijo nimamo takšnega podatka, gotovo pa situacija tudi pri nas ni nič boljša. To lahko dokažemo že s pregledom literature na temo organizacijska struktura in funkcije v podjetjih, kjer se govori o kadrovski, proizvodni, računovodski, marketinški in drugih funkcijah, zelo redko pa je kaj napisanega o poslovni dokumentaciji kot pomembnem delu vsake od teh funkcij.

V Sloveniji posveča večjo pozornost dokumentarnemu gradivu predvsem javna uprava, ki poudarja pomembnost ohranjanja dokumentov in s tem transparentnost poslovanja in je zato z Uredbo o upravnem poslovanju poenotila in ustrezno organizirala upravljanje z

dokumentarnim gradivom (Mizori Zupan, Jager, 2008). Organom Javne uprave je bilo tuid naloženo shranjevanje elektronskih vsebin dokumentov, če je bilo to tehnično izvedljivo (problem je pri prejetih dokumentih v fizični obliki).

Podjetja bi morala imeti urejeno poslovno dokumentacijo, v kateri bi lahko zaposleni vsak hip našli potrebno informacijo, vendar na takšno stanje naletimo le v nekaterih organizacijah, ki se odločajo za uvajanje standardov ISO 9000. Majhna podjetja opravljajo svojo dejavnost z minimalnim številom zaposlenih, zato vse poslovne funkcije opravljajo vodilni oziroma lastniki podjetja. Artač navaja, da podjetja obvladujejo le najnujnejšo dokumentacijo, pa še to na neprimernem mediju (Artač 1997). Na področjih tehnične dokumentacije procesi v podjetjih potekajo na osnovi originalnih dokumentov, vodstvene dokumentacije v smislu standarda ISO 9000 praktično ni zaslediti, kadrovska dokumentacija obsega predvsem pogodbe o delu in dokumentov o zaposlitvi, nabavna in prodajna funkcija sta prav tako zmanjšani na najnujnejše.

3. UREJANJE DOKUMENTACIJE V SLOVENSKI JAVNI UPRAVI (posnetek stanja)

Upravljanje z dokumentarnim gradivom v javni upravi določa Uredba o upravnem poslovanju (in še nekateri drugi, s tem povezani predpisi). Uredba o upravnem poslovanju poleg upravljanja z dokumentarnim gradivom ureja vsa področja upravnega poslovanja. Uredba definira pojem dokumenta, pri čemer polaga pozornost predvsem na vsebino dokumenta (ne pa na obliko), zadevo kot celoto vseh dokumentov in prilog, ki se nanašajo na isto vsebinsko vprašanje ali nalogo, klasifikacijski znak, signirni znak, nadalje definira dokumentarno gradivo, zbirke dokumentarnega gradiva, vrste dokumentarnega gradiva, rokovnik, zaznamek itd.

Pri upravljanju z dokumentarnim gradivom je potrebno izvajati naslednja opravila: sprejem pošte, odpiranje, pregledovanje in označevanje prejete pošte (s prejemno štampljko, signirati, na katerem delovnem mestu se bo zadeva reševala in klasificirati vsebino s številko), evidentiranje dokumentov in zadev, reševanje, odpremo pošte in hrambo dokumentarnega gradiva (v zbirki nerešenih zadev, tekoči zbirki in stalni zbirki dokumentarnega gradiva).

V državni upravi in v javnih zavodih je praksa dela z dokumenti na kratko (in precej poenostavljeno) naslednja: pošto se loči na osebno in uradno. Uradno se odpre, loči se račune od dopisov in se jih preda računovodstvu. Na prejeto uradno pošto se odtisne prejemno štampljko, nato se dokument vpiše v delovodnik. V delovodniku so številke kronološko označene, vpiše se dan prejema dopisa, naslov pošiljatelja, kratek opis vsebine dokumenta, priloge, signirni znak in nato sledi podpis delavca, ki je dokument prejel. Vodja pregleda pošto in označi delavce, ki bodo zadevo reševali. Službe v javni upravi že uporabljajo računalniško aplikacijo, v kateri je vgrajen načrt klasifikacijskih znakov, signirnih znakov ter seznam ključnih besed, pa tudi rok in način hrambe dokumentov.

Odposlani dokumenti se vpišejo v knjigo odposlane pošte, pri tem pa se kontrolira tudi, če ima odhajajoča pošta vse potrebne elemente (logotip, številko, datum, naslovnika, zadevo, zvezo, primerno besedilo, pozdrav, podpis, vpisano število prilog itd.). Dokumentarno gradivo se hrani na več mestih. V tajništvu se velikokrat hrani splošne in kadrovske dokumente v tekoči zbirki (personalne mape zaposlenih), vodstvo hrani gradivo o ustanovitvi, registraciji, statistiki, letnih poročilih, inšpekcijskih pregledih. V računovodstvu se hrani prejete in odposlane račune, plače delavcev, blagajniške knjige. Vsaka služba zase skrbi, da iz

dokumentarnega gradiva tekočega leta in dveh predhodnih let izloči nepotrebno gradivo. Ponekod imajo dokumentarno gradivo v zbirki nerešenih zadev, tekoči zbirki in stalni zbirki.

4. ANALIZA PRIPOROČIL ZA UREDITEV POSLOVNE DOKUMENTACIJE

Teoretično bi lahko za mala podjetja tako kot za javne zavode uporabljali Uredbo o upravnem poslovanju. Vendar Uredba v vseh pogledih ne odgovarja niti javnim zavodom, pa tudi strokovnjaki za majhna podjetja predlagajo drugačne rešitve.

Klasifikacijski načrt je že za javne zavode na področju vzgoje in izobraževanja preveč obsežen in preveč zasičen z vsebinami, ki s šolo nimajo nobenega opravka (Tul 2007). Klasifikacijski znaki, ki vključujejo neposredno gradivo šol, se zdijo prenatrpani, saj so npr. matična knjiga, šolska kronika, publikacije šol, letni delovni načrt, letno organizacijsko poročilo, evidenca o izdanih spričevalih in drugih listinah ter druge evidence zajeti pod eno decimalno klasifikacijsko oznako. Problematična pri celi zadevi pa je tudi finančna ocena stroškov, med katerimi so večje postavke stroški izobraževanja delavcev, stroški za nakup in uvedbo računalniških programov, ki bi podprli upravno poslovanje, stroški ureditve tekoče in stalne zbirke.

Žumer meni, da predpisani okvirni klasifikacijski načrt javne uprave z množico upravnih funkcij za podjetja ni posebno uporaben. Navaja dva modela klasifikacijskih načrtov za razvrščanje poslovne dokumentacije gospodarskih družb, podjetij in zavodov, s konkretnimi roki hranjenja in določitvijo arhivskega gradiva (Žumer 2008). V modelih so opredeljene kot skupne poslovne funkcije: splošno organizacijska, pravna, kadrovska, finančna, računovodska, knjigovodska, komercialna, razvojna, proizvodna, investicijska in druge.

Modela klasifikacijskih načrtov naj bi organizacije ne uporabljale neposredno, ampak naj bi jih dopolnile s specifičnimi lastnimi poslovnimi funkcijami glede na predmet poslovanja in dejavnost. Določi naj se tudi roke hranjenja.

Klasinc priporoča, da se pri urejanju sistema poslovne dokumentacije upošteva dejavnost podjetja, njegovo organizacijo, posebne naloge, pomembne predmete poslovanja, posamezne pomembne funkcije in izredne dejavnosti (Klasinc 2000). Podjetje naj poskrbi za pravilnik o poslovanju z dokumentacijo in o arhiviranju. Upošteva naj se že uveljavljeni pisarniški red, ki naj se ga nadgrajuje, ne pa spreminja. Določiti je treba opremo za dokumentacijo, načine popisovanja in opisovanja dokumentov, določene oblike vpisovanja posameznega dokumenta v delovodnik. Omenja, naj se izogibamo kakršnim koli klasifikacijskim znakom ali določenim šifram, ker se te v daljšem časovnem obdobju pogosto spreminjajo. Dokumentacijo naj se hrani v pisarnah ali v posebej določenih prostorih, opremljenih kot priročni arhiv. Pomembno je, da se že pri nastajanju dokumentarnega gradiva odločimo in izoblikujemo sistem pisarniškega poslovanja. Dokumentarno gradivo naj se izloča vsako leto, kar pa je to odvisno tudi od razpoložljivega prostora. Gradivo, ki ostane v podjetju, naj se preloži v arhivske škatle, te pa naj se hranijo v prostorih, kjer so zagotovljeni vsaj minimalni standardi, predpisani za hrambo gradiva. Roke hrambe določamo na osnovi zakonov in predpisov ter potreb poslovanja, ki jih največkrat narekuje praksa.

Vežjak predlaga, naj se pri urejanju arhiva najprej naredi posnetek stanja, ki vsebuje način pisarniškega poslovanja, dosednji način organizacije dokumentov in arhiviranja, prostorov, ki so namenjeni hrambi gradiva, obstoječe opreme, stanja in količine dokumentacije, njene razpoznavnosti oziroma označenosti, poslovanja z dokumentacijo in arhivskim gradivom, kadrov in izobraževanja na tem področju (Vežjak 2004). Pri urejanju naj se upošteva zakone,

pravilnike in organizacijske predpise, nato pa pripravi dokumentarno gradivo za arhiviranje. Posamezne enote dokumentarnega gradiva naj bi bile že ob nastanku označene z nazivom, organizacijsko enoto, šifro in opisno oznako dokumenta, letom nastanka in rokom hrambe. Za podjetje, ki nima organizacijskih enot, šifra ni nujna, pač pa opisna oznaka dokumenta, leto nastanka in rok hrambe. O dokumentarnem gradivu naj bi se hranile posebne evidence, ki naj bi zajemale evidence o predanem gradivu in načinu hranjenja, o zaupnem gradivu, o izposojenem gradivu, o izločenem ali uničenem gradivu. Dokumenti naj se hranijo v arhivskih regalih, omarah, blagajnah, trezorjih, ognjevarnih omarah. Za optimizacijo Vežjak predlaga pregled obstoječega stanja prostorov, opreme in organizacije, funkcionalno organizacijo in prostorsko optimizacijo prostorov za shranjevanje dokumentacije, knjig, dokumentarnega in arhivskega gradiva, izdelavo predlogov za optimalno shranjevanje dokumentacije, racionalizacijo prostora in postavitev opreme.

Elektronsko arhiviranje bi lahko po mnenju več avtorjev uspešno pripomoglo k reševanju arhiviranja poslovnih dokumentov. Vendar je pri tem še veliko problemov. Žumer pravi, da je arhiviranje v podjetjih večinoma naključno in odvisno od posameznika in ni sestavni dela sistematičnega arhiviranja dokumentacije posamezne ustanove (Žumer 2004). V bistvu pomeni le odlaganje disket in zgoščenk v predale, kjer v nekaj letih postanejo neuporabne. Shranjevanje dokumentov le na diskah računalnikov ni dovolj, ampak jih je treba arhivirati tudi na magnetne ali optične nosilce oziroma celo izpisovati tudi na papir. Problem je, ker moramo elektronsko arhivirane podatke oziroma dokumente neprestano kontrolirati, presnemavati in skrbeti za njihovo povezljivost in prenosljivost s spreminjajočo se informacijsko tehnologijo. Za zdaj še nimamo elektronskega nosilca, ki bi bil trajno ali dolgo časa uporaben oziroma čitljiv. Mikrofilm lahko postane neuporaben že po 40 letih, magnetni in optični zapisi že po 10 letih. Papir pa ob dovolj dobrih pogojih vzdrži najmanj 500 let.

Najpomembnejšo dokumentacijo je treba še vedno arhivirati tudi v izvornikih na papirju. Dolgo časa je bilo nerešeno vprašanje možnosti shranjevanja poslovnih knjig in knjigovodskih listin na računalniških nosilcih ali na mikrofilmih in še zdaj naj bi vse pravne in fizične osebe v Sloveniji na papirju arhivirale predvsem zaključne račune, glavne knjige, finančne dnevnike, dokumentarno gradivo, ki se nanaša na pravni promet z nepremičninami.

Žerko meni, da je pisarna brez papirja težko dosegljiv ideal, vendar pa lahko velike prihranke dosežemo že s pisarno, v kateri je čim manj papirja in da bi zato morali dokumente računalniško upodabljati in arhivirati (Žerko 2002). To utemeljuje s podatki o problemih s poslovno dokumentacijo v Ameriki: 90% dokumentov je pomešanih, precej dela v pisarni nastaja za zbiranje, razvrščanje in razpošiljanje podatkov (navaja, da to predstavlja 90% tipičnih opravil v pisarni), 7,5 – 15% dokumentov se izgubi in za njihovo iskanje porabimo 30% svojega časa, stroški za hranjenje informacij na papirju znašajo precej več kot stroški za hranjenje na optičnem disku, v podjetjih naredijo povprečno 19 kopij istega dokumenta. Podjetja lahko z elektronsko obravnavo dokumentov zmanjšajo obseg arhiva za 60 do 80%. 5% od vseh stroškov z arhiviranjem dokumentov predstavlja oprema, 20% prostor in 70% plačila zaposlenim, ki urejajo dokumente. Navaja tudi nekaj številke ameriških svetovalnih organizacij, po katerih naj bi se produktivnost po implementaciji ustreznega sistema povečala za 25 do 50%, transakcijski časi zmanjšali do 75%, stroški z arhiviranjem pa zmanjšali za 70 do 80%. Elektronski sistem zahteva skeniranje dokumentov, uvedbo optičnega prepoznavanja znakov (sodobni sistemi so sposobni uspešno prepoznavati tudi rokopise), definiranje posameznih vrst dokumentov, določitev načina kroženja dokumentov med porabniki ter ureditev sistema arhiviranja dokumentov. Pri teh postopkih je treba vedeti, kakšen je obseg, narava in oblika dokumentov, ki jih nameravamo obdelati, nabaviti potrebno računalniško opremo, skenerje, zmogljiv osrednji strežnik itd.

Craine navaja, da so digitalne informacije del moderne družbe zlasti pri poslovanju z delnicami, v zdravstvu, vojaški službi, javni upravi (Craine 2000). Vendar pa tudi poudarja, da se ravno v informacijski dobi soočamo z velikimi količinami papirja, kljub temu, da govorimo o pisarni brez papirja. Zato si moramo biti na jasnem, da bodo papirnati in digitalni dokumenti še dolgo obstajali drug ob drugem.

5. SMERNICE/MODEL ZA UREJANJE DOKUMENTACIJE V MALIH PODJETJIH

V malih podjetjih je možno urediti dokumentacijo na naslednji način: poslovni sekretar loči pošto na osebno in uradno, jo na skrajšan način vpiše v delovodnik (kronološko, ključna beseda za vsebino) in jo nato odnese v pregled nadrejenemu. Direktor vse dokumente pregleda, jih ovrednoti, se odloči, kaj bo z njimi naredil in da navodila poslovnemu sekretarju. Poslovni sekretar odda račune v računovodstvo, preostalo dokumentacijo pa uredi v skladu z navodili. Pomembno je, da obstaja tudi evidenca odposlane pošte, predvsem pa, da so dopisi ustrezno oblikovani in napisani. Pri oddani pošti v malem podjetju zadostuje, če ima odhajajoča pošta pravo vsebino in obliko, logotip, datum, naslovnika, zadevo, zvezo, pozdrav, podpis in priloge. Vse dokumente se lahko hrani v tekoči zbirki v upravi, računovodstvu in morebitnih drugih oddelkih, če obstajajo.

Smiselno bi bilo, da bi si majhno podjetje še v fazi poslovnega načrta omislilo, za kakšen model razvrščanja poslovne dokumentacije se bo odločilo. V poslovnem načrtu je že jasna dejavnost firme in lahko se določi osnovne razrede kot splošno organizacijsko, pravno, kadrovsko, finančno računovodsko, komercialno, storitveno oziroma proizvodno in druge.

Če podjetje že deluje, se lahko odloči za projekt ureditve poslovne dokumentacije, pri čemer naj posnetek stanja popiše kategorije glavnih dokumentov, njihovega vrednotenja, označevanja in hrambe. Pri urejanju naj se upošteva zakone zlasti v zvezi z računovodstvom in kadrovanjem, drugače pa se zadeve razvrsti na kategorije, ki se nanašajo na dejavnost in na organizacijsko strukturo.

Pravilnika o poslovanju z dokumentarnim gradivom oziroma pravilnika o arhiviranju nimajo pri nas niti vsa velika podjetja. Čeprav je zadnji čas slišati, da naj bi jih imela vsaj podjetja, ki skušajo uvajati standarde ISO 9000, pa je vprašanje, če takšen pravilnik ne bi pomenil samo še enega dokumenta, ki bi ga samo na veliko prepisovali, dejansko pa ne uporabljali.

Ker imajo danes že vsa, tudi najmanjša podjetja računalnike, je seveda veliko dokumentov elektronskih, prav tako veliko pa še vedno papirnatih. Elektronske dokumente je treba redno hraniti na še en nosilec, jih občasno (morda dvakrat letno) pregledovati in po potrebi presneti. Za majhno podjetje ne pride v poštev, da bi kupilo drago opremo, potem pa papirnate dokumente računalniško upodabljal in arhiviral. Čeprav zagovorniki elektronskega arhiviranja navajajo kot razloge za to nižjo ceno, ker se zmanjša obseg arhiva, pri tem zamolčijo stroške, ki nastanejo z nakupom elektronske opreme, z usposabljanjem za delo z opremo, pa tudi samo delo izvajalca, ki ni najbrž nič cenejše in hitrejše kot arhiviranje papirjev. Sploh pa se tudi pri elektronskem arhiviranju dogaja, da izgubimo dokumente ali da jih moramo iskati.

6. USPOSOBLJENOST ZA DELO S POSLOVNO DOKUMENTACIJO

Arhivski predpisi v Sloveniji določajo, da morajo javne pravne osebe imeti delavce, ki delajo z dokumentarnim in arhivskim gradivom. V redkih organizacijah so to arhivarji, pogosteje pa poslovni sekretarji, tajniki, administratorji, vodje glavnih pisarn in drugi. Imeti morajo najmanj dokončano srednješolsko izobrazbo in opravljen preizkus strokovne usposobljenosti. Nekajdnevni seminarji s preizkusom udeležence izobraževanja navadno seznanijo z naslednjimi temami:

- temeljni pojmi poslovanja z dokumentarnim gradivom
- načini izvajanja pravil o poslovanju z dokumentarnim gradivom
- naloge glavne pisarne in pooblastila osebja
- sprejemanje in pregledovanje pošte
- pomen zadev in dosjejev
- načini signiranja, pooblastila in naloge delavcev
- klasificiranje
- evidenca dokumentov in zadev kot temeljna evidenca upravnih organov
- naloge pri evidentiranju vhodnih, izhodnih in lastnih dokumentov
- obvezne vsebine sejnih gradiv
- ravnanje z gradivi s tajnimi podatki
- dosje namesto zadev
- naloge pri odpravi pošte, vrste dokumentarnega gradiva, roki in način hrambe
- naloge v zvezi z arhivskim gradivom
- hramba gradiva v elektronski obliki

Te teme so primerne zlasti za zaposlene v javni upravi in v javnih zavodih, niso pa prav nič praktične za poslovnega sekretarja, ki dela v majhnem podjetju. Poslovni sekretar se mora sicer zavedati, da so dokumenti pomembni za poslovanje podjetja, da se ne smejo izgubiti in

da jih je zato treba pravilno urediti, vendar pa bi bilo preveč zahtevati, da majhno podjetje z nekaj zaposlenimi upošteva celotno Uredbo o upravnem poslovanju in še vrsto različnih predpisov, ki tudi posegajo v upravljanje z dokumentarnim gradivom. Nekaj osnovnih definicij o tem, kaj je dokument, o zadevi, dosjeju, dokumentarnem gradivu, zbirkah dokumentarnega gradiva, rokovniku, zaznamkih, lahko sicer koristi, vendar bolj kot definicije koristi praktično delo na tem področju. Tisti, ki dela z dokumentacijo v majhnem podjetju, se mora zavedati, kako pomembno je, da sprejema pošto en delavec (ne kar vsak, ki je zaposlen), vedeti mora, da je treba odpreti in pregledati vso pošto (razen tiste, ki se je ne sme odpreti). V majhnih podjetjih ni potrebna sprejemna stampiljka, s katero bi označili pošto, ni potrebno poznati signiranja in klasificiranja. Lahko koristi poznavanje določenih evidenc dokumentov in vodenje sejnega dosjeja. Zelo pomembna je odprema pošte, pri kateri za majhna podjetja ne zadostuje izobraževanje iz javne uprave, saj je vezano na poslovanje podjetja in lahko vsebuje kar najrazličnejše vsebine. Tako v javni upravi kot v podjetjih pa morajo nekaj vedeti o hrambi gradiva.

Za poslovne sekretarje v majhnih podjetjih bi torej lahko priporočili izobraževanje z naslednjimi vsebinami:

- sprejemanje pošte v fizični in elektronski obliki
- problemi s pošto, ki je prejeta na elektronski naslov posameznega uslužbenca, ki ni zadolžen za delo s pošto (mora jo preusmeriti na poslovnega sekretarja)
- pošta, ki se je ne odpira
- ravnanje s prilogami
- dodeljevanje pošte v reševanje znotraj podjetja
- evidentiranje dokumentov v evidenco zadev, dosjejev in dokumentov
- šifrant subjektov in šifrant ključnih besed pri evidentiranju dokumentarnega gradiva

- izdelovanje izhodnih dokumentov (odgovarjanje na papirnato in elektronsko pošto)
- priprava dokumentov in celostna podoba
- prepričljiva vsebina dokumentov
- evidentiranje lastnih dokumentov
- vodenje določenih zadev v obliki dosjejev (personalni, sejni itd.)
- hramba gradiva (trajno gradivo, izločanje gradiva).

Glavne razlike med izobraževanjem delavcev, ki delajo z dokumentacijo v javni upravi in v podjetjih so torej v tem, da je treba slednje osvestiti, da zanje ni primeren neposreden prenos dela z dokumentarnim gradivom iz javne uprave na majhno podjetje, potrebujejo pa veliko več znanja o kreiranju izhodnih dokumentov oziroma o odgovarjanju na pošto, o pisnem poslovnem komuniciranju. V javni upravi so izhodni dokumenti že precej določeni z obrazci, v podjetjih pa tega ni in je treba odgovore personalizirati ter pri tem paziti bolj kot na pravilno obliko (čeprav je pomembna tudi ta), na vsebino.

Za tiste, ki delajo v majhnih podjetjih, ni pomembno, da poznajo upravne predpise in sistem urejanja dokumentacije v javni upravi, ampak da poznajo najpogostejše vrste dokumentov, ki se pojavljajo v podjetjih, da so seznanjeni z njihovim pomenom in da znajo določene dokumente ne le pravilno oblikovati, ampak tudi napisati ustrezno vsebino dokumentov. Izobraževanje za zaposlene v malih podjetjih bi se moralo osredotočiti na pisanje dokumentov kot so poslovni dopisi, zapisniki, reklamacije, faksi, e-sporočila, priprava tipskih pogodb, izdaja različnih sklepov, pisanje osnovne poslovne korespondence v tujih jezikih (predvsem angleški in nemški), izdelovanje poročil o delu, priprava ponudb, naročanje, prevzem blaga, pisarniškega materiala, knjig, pisanje virmanov, predračunov, računov, dobropisov, opominov in izterjav in drugo.

LITERATURA

1. Artač, Vojko. (1997). Dokumentacija in arhiviranje v malih podjetjih z upoštevanjem standarda ISO 9000. *Slovensko združenje za kakovost, 6. letna konferenca, Bernardin, 10. in 11. novembra 1997*. Ljubljana : Slovensko združenje za kakovost.
2. Craine, Kevin. (2000). *Designing a document strategy*. Grapevine (Texas): MC2 Books.
3. Klasinc, Peter Pavel. (2002). Elementi projekta ureditev poslovanja z dokumentacijo in njeno arhiviranje. V : *Poslovanje z dokumentacijo* ur. Vilibald Premzl. Maribor : Center za interdisciplinarne in multidisciplinarne raziskave in študije Univerze v Mariboru.
4. Klasinc, Peter Pavel. (2000). Vrednotenje dokumentarnega gradiva. V: *Sistemi za upravljanje z dokumenti*. Posvetovanje DOK_SIS 2000, Portorož, Slovenija, 24. - 26. maj 2000. Ljubljana : Media.doc.
5. Mizori Zupan, Tatjana & Jager, Sonja. (2008). *Upravljanje z dokumentarnim gradivom*. Ljubljana: Upravna akademija.
5. Tul, Vlasta. (2007). Odzivi regionalnih arhivov na enotni načrt klasifikacijskih znakov z roki hrambe za vzgojno izobraževalne zavode. *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja, 129-133*.
6. Vezjak, Zlatko. (2004). Kako urediti arhiv : prostorska in vsebinska ureditev poslovanja z arhivskim in dokumentarnim gradivom za večja in manjša podjetja in ustanove. *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja 3: 277- 285*.
7. Žerko, Bine. (2002). Računalniško upodabljanje in arhiviranje dokumentov. V: *Poslovanje z dokumentacijo* ur. Vilibald Premzl. Maribor: Univerza v Mariboru.
8. Žumer, Vladimir. (2008). *Poslovanje z zapisi*. Ljubljana: Planet GV.

9. Žumer, Vladimir (2003). E-arhiviranje poslovnih dokumentov. *Sistem 2003*: 14-15.
10. Žumer, Vladimir. (1988). Problemi valorizacije dokumentarnega gradiva s področja gospodarstva. *Arhivi 11* (1/2): 56-58.
11. Žumer, Vladimir. (2003). Model razvrščanja poslovne dokumentacije : Arhiviranje zapisov. *Tajnica 10* (3/4): 10-11.
12. Žumer, Vladimir. (2002). Izobraževanje delavcev, ki delajo z dokumentarnim gradivom, s poudarkom na elektronskem arhiviranju. *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja 1*: 173-186.
13. Žumer, Vladimir. (2004). Ravnanje z dokumentarnim gradivom v javni upravi. *Tajnica 11* (4): 13-15.
14. Žumer, Vladimir. (2003). Ravnanje z dokumentarnim gradivom v javni upravi. *Tajnica 10* (12): 17-19.

SUMMARY

The author presents importance of business documentation and shows how it is possible to consider the principles of document and archives organization in small firms. Also small organizations must work in accordance with legal regulations therefore they need a well organized system of documentation. However, they usually have only a few employees who are not specially trained to organize business documentation. By critical analysis of literature and by describing some models of documentation organization, the research comes to conclusion that small enterprises should not organize business documentation according to rules valid for government because there are important differences in size, activities, personnel etc. Small organizations should use a system that enables practical, fast and inexpensive organization of documents.