



**PAM** Pokrajinski  
arhiv  
Maribor

*Moderna*  
**arhivistika**

Časopis arhivske teorije in prakse  
Journal of Archival Theory and Practice

Letnik 5 (2022), št. 1 / Year 5 (2022), No. 1

Maribor, 2022

Prejeto / Received: 29. 06. 2022

1.04 Strokovni članek

1.04 Professional article

<https://doi.org/10.54356/MA/2022/RROK9426>

## **DIGITALIZACIJA VHODNE POŠTE Z DOKUMENTNIM SISTEMOM IN E-HRAMBO V UKC MARIBOR – RAZLOGI ZA UVEDBO DIGITALIZACIJE IN IZKUŠNJE Z DOKUMENTNIM SISTEMOM**

**Jekla ROJKO**

Univerzitetni klinični center Maribor, Maribor, Slovenija  
[jelka.rojko@ukc-mb.si](mailto:jelka.rojko@ukc-mb.si)

**Patricija PIRŠ**

Univerzitetni klinični center Maribor, Maribor, Slovenija  
[patricija.pirs@ukc-mb.si](mailto:patricija.pirs@ukc-mb.si)

### **Izvleček:**

V prispevku avtorici predstavljata projekt digitalizacije vhodne pošte v UKC Maribor z dokumentnim sistemom izbranega ponudnika na javnem razpisu. Pri tem izhajata iz dejstva, da vhodna pošta v fizični obliki do naslovnika prispe veliko pozneje kot vhodna pošta v elektronski obliki. Ob razlogih za uvedbo digitalizacije vhodne pošte so predstavljene aktivnosti, ki jih je bilo potrebno opraviti, da se je postopek digitalizacije lahko uvedel. Namen prispevka je prikaz praktičnega primera, kako doseči pohitritev postopkov upravljanja vhodne pošte, kako centralizirati postopke upravljanja vhodnih dokumentov in se soočiti z vsebinskimi izzivi dokumentnega sistema z vidika funkcionalnosti. Cilj prispevka je potrditev teze, da z uvedbo digitalizacije vhodne pošte pohitrimo postopke upravljanja z dokumenti vhodne pošte, optimiziramo celovitost, razpoložljivost in zaupnost dokumentov ter povečamo učinkovitost uporabnikov. Z uvedbo digitalizacije vhodne pošte se dviguje kvaliteta poslovanja in dolgoročno zmanjšujejo stroški poslovanja.

### **Ključne besede:**

digitalizacija, vhodna pošta, dokumentni sistem, UKC Maribor

### **Abstract:**

**Digitization of Inbound Mail Using a Records' Managements System and E-storage at the University Medical Centre Maribor - (Reasons for Implementing Digitization and Experiences with Records' Managements Systems)**

The authors present the project of digitizing inbound mail at the University Clinical Centre Maribor, using a records management system of a provider, chosen at the public tender. They lean on the fact that phisical mail reaches the adresee much later than main in digital form. In the article, the authors provide reasons for implementing digitization and activities, which were preformed. The purpose of the article is to present a practical example of managing inbound mail, centraizing procedures of incoming records management and facing challenges brought about by the use of a new records management system. The goal of the article is to confirm the thesis that the implementation of digitization improves the procedures of records management, optimizes the integrity, accessibility and confidentiality of records and efficiency of users.

### **Key words:**

Digitization, inbound mail, records management system, Clinical Centre Maribor

## 1. Uvod

Poglaviten razlog za uvedbo digitalizacije vhodne pošte v UKC Maribor je pogojen z ustanovitvijo glavne pisarne in posledično željo po ažurnosti postopkov upravljanja vhodne pošte. Digitalizacija vhodne pošte pohitri postopke dostopanja do vhodnih dokumentov v fizični obliki, ki v primerjavi z dokumenti, prejetimi po elektronski pošti, do naslovnika potujejo dlje časa. Drug pomemben razlog za digitalizacijo vhodne pošte je centralizacija postopkov v glavni pisarni in posledično razbremenitev sodelavcev oz. uporabnikov dokumentnega sistema. Z vidika upravne in zdravstvene dokumentacije je pomembno, da se zagotovi varnost podatkov pred nepooblaščenimi vpogledi, uporabnost dokumentov, njihova verodostojnost in trajnost.

## 2. Potrebne aktivnosti za uvedbo dokumentnega sistema

Delovni skupini, imenovani za izvedbo projekta digitalizacije vhodne pošte, se predstavi šest ponudnikov dokumentnih sistemov in tovrstnih storitev. Povabljeni ponudniki imajo s strani Arhiva RS pridobljen certifikat za strojno in programsko opremo ter tovrstne storitve.

Razpisna komisija na podlagi pridobljenih informacij in znanj pripravi javni razpis, na katerem je izbran ponudnik, ki izpolnjuje zahtevane pogoje, in ti so v skladu z ZVDAGA, UVDAG, ETZ in NP.

Sledi notranja presoja Notranjih pravil za zajem in hrambo gradiva v digitalni obliki, ki smo jih prevzeli od Združenja zdravstvenih zavodov.

Dopolnili smo organizacijsko navodilo za obvladovanje vhodne pošte v smislu dodanih navodil za digitalizacijo vhodne pošte in navodil za uporabo dokumentnega sistema.

## 3. Implementacija dokumentnega sistema za testno obdobje

Po implementaciji dokumentnega sistema je sledilo obdobje dvomesečnega poskusnega testiranja. Delovna skupina sprejme odločitev, da se dokumentni sistem za digitalizirano vhodno pošto uporablja v upravnih službah. Za vodje in tajnice oziroma pooblaščen osebe za vhodno pošto v upravnih službah se izvede praktično usposabljanje. V testnem obdobju in po njem je na razpolago individualno izobraževanje. Vzporedno se je potrebno ukvarjati z vsebinskimi vprašanji dokumentnega sistema oz. zahtevami, ki prihajajo od uporabnikov. Zahteve se rešujejo z lastnim znanjem in iznajdljivostjo ter ob podpori izbranega ponudnika. Potrebno je obnoviti osnove pisarniškega poslovanja, saj nekatere tajnice oziroma pooblaščen osebe niso iz vrst administrativnega kadra. Za osvojitve potrebnih veščin upravljanja dokumentov v dokumentnem sistemu je potrebno veliko usklajevanja, prilagajanja uporabnikom na eni in ponudniku storitev na drugi strani. Za uporabnost dokumentnega sistema so ključni vnosi šifrantov: Enotni klasifikacijski načrt, Signirni načrt, določitev stopnje pravic uporabnikov po hierarhiji, šifrant partnerjev, šifrant vrste dokumentov, kar je potrebno sproti ažurirati in dopolnjevati. Dosegli smo razmeroma dobre rezultate uporabnosti dokumentnega sistema s strani uporabnikov.

#### **4. Izkušnje z dokumentnim sistemom**

Vsak začetek je izziv. Zaradi manka praktičnih izkušenj z dokumentnim sistemom je potrebno veliko sprotnega učenja in odkrivanja možnosti ob sočasnem reševanju zahtev uporabnikov. Pomembno je iskanje vsebinskih ter funkcionalnih rešitev oz. možnosti, ki jih dokumentni sistem ponuja. Pomembno je, da se sistem prilagaja zahtevam uporabnikov, in ne obratno. Smisel digitalizacije se prepozna v povezanosti, učinkovitosti sistema, ažurnosti informacij, zmanjšanju človeškega vpliva in pospešitvi postopkov oz. v skrajšanju odzivnega časa. Zagotavlja se sledljivost dokumentov, izboljšata se kakovost in varnost obdelave dokumentov, saj nepooblaščenim osebam do njih ne morejo dostopati. V dokumentnem sistemu so pravice dostopanja zelo jasno določene, poti procesa vhodne pošte do naslovnika so izjemno kratke. Če se izkaže, da določena služba ni pristojna za reševanje zadeve, se ta pošta nemudoma preusmeri. Za uspešno digitalizacijo je ključno sodelovanje vseh akterjev, ki lahko s spodbujanjem sodelavcev veliko dosežejo. Pridobljene izkušnje so izjemno pomembne za naslednja vključevanja v digitalne sisteme.

#### **5. Rezultat uporabe dokumentnega sistema**

- Učinkovitost Glavne pisarne – optimizacija procesa upravljanja vhodnih dokumentov
- Centralizacija postopkov (zajem, klasificiranje, signiranje in razporejanje pošte – razbremenitev sodelavcev)
- Določitev pravic dostopanja do dokumentov (s podelitvijo pravic uporabnikom, uporabniškim skupinam)
- Zagotovitev varnosti podatkov dokumenta pred nepooblaščenimi vpogledi
- Uporabnost (iskanje dokumentov po različnih metapodatkih v urejenih tekočih in stalnih zbirkah nerešenih in rešenih zadev)
- Verodostojnost dokumentov (nespremenjena vsebina dokumenta)
- Sledljivost dokumentov (revizijska sled uporabniških dostopov in aktivnosti na dokumentu)
- Trajnost dokumentov (obstojnost, dolgoročna hramba dokumentov v formatu - pravna veljavnost)
- Izločanje dokumentov po preteku roka hrambe na podlagi Klasifikacijskega načrta
- Varovanje osebnih podatkov (pooblastila za dostop glede na stopnjo zaupnosti dokumentov)

#### **6. Dolgoročni cilj uvedbe dokumentnega sistema**

Uvedba elektronskega evidentiranja prejete pošte in njena digitalizacija je pomemben mejnik na nivoju zavoda. Pomeni začetek uresničevanja izjemno pomembnega cilja, tj. systemske ureditve upravljanja z dokumentarnim gradivom v UKC Maribor, modernizacija tega področja pa napoveduje nove perspektive e-arhiviranja.

Pri uresničevanju vizije je izjemno pomemben prispevek zaposlenih, v smislu priložnosti vplivanja in doprinosa k prihodnjim izboljšavam.

## SUMMARY

### **DIGITIZATION OF INBOUND MAIL USING A RECORDS' MANAGERMENTS SYSTEM AND E-STORAGE AT THE UNIVERSITY MEDICAL CENTRE MARIBOR - REASONS FOR IMPLEMENTING DIGITIZATION AND EXPERIENCES WITH RECORDS' MANAGERMENTS SYSTEMS**

**Jelka Rojko**

University Medical Centre Maribor, Maribor, Slovenia

[jelka.rojko@ukc-mb.si](mailto:jelka.rojko@ukc-mb.si)

**Patricija Pirš**

University Medical Centre Maribor, Maribor, Slovenia

[patricija.pirs@ukc-mb.si](mailto:patricija.pirs@ukc-mb.si)

Inbound mail digitization was a condition for organizing the Main Administrative Office at the University Medical Centre Maribor in 2018.

Digitization of inbound mail was primarily implemented to make the records' management faster and systematically more organized in the administrative sector. Members of the work group for its implementation were acquainted with six different provides of records' management systems. The fundamental conditions, which had to be met, was that the software and hardware were certified.

The new records' management system was chosen and implemented. After two months of testing, we realized the challenge of teaching employees to use the software and the optimization of work processes to suit their needs was not small. We organized classes for heads of organizational units of administrative services and secretaries and started with individual teaching. At the same time, we faces technical and contextual problems. We had to prepare classifications, define administrative rights and authorisations. Nevertheless, we had to renew our knowledge of office administration.

The beginnings were hard and the lack of experience required gaining more knowledge and discovering possibilities, which the software offers. Today we can say that the software is satisfactory, but there are some functions we would like to optimize. It is important that the system can be adapted to users and not vice-versa.

The implementation of electronic registering of inbound mail and its digitization is an important milestone in our institution. It marks the beginning of achieving an important goal: a systematic arrangement of managing records and a modernization of this field. This vision can be achieved with the contribution of all employees involved.

Technical and content related reasons for the implementation of inbound mail digitization:

- effectiveness of the Main Office – optimization of managing inbound documents
- centralization of procedures (capture, classification, signification and distribution of mail)
- defining access right (authorizing users, user groups)
- guaranteeing data safety – especially from unauthorized access
- use (searching by metadata in arranged collections of solved and unsolved cases)

- records' authenticity (unchanged content of a record)
- records' traceability (audit trail of user access and activity on a record)
- records' sustainability (durability, long-term storage – legal validity)
- records' elimination after expired retention periods
- personal data protection (authorisation for access based on the level of confidentiality).

Electronic registering of inbound mail and its digitization are important milestones in the institution's development. They mark the beginning of achieving a very important goal – a systematic arrangement of records' management. Modernization in this field shows new e-archiving perspectives. Reaching this vision can be achieved with the inclusion of employees, in the sense of their inclusion and their contribution to future improvements.