

## KVALITET DOKUMENTACIJE – STRUKTURA I SVOJSTVA

### 1. UVOD

Savremeno poslovanje zasniva se na vrlo intenzivnoj komunikaciji, koja produkuje veliku količinu informacija. Papirni dokumenti, kao klasični nosioci informacija, umnožavaju se geometrijskom progresijom i sve je im je teži naknadni pristup. Postoji dosta problema vezanih za papirnu dokumentaciju, uključujući i njeno održavanje. Uvek se nameće pitanje: imaju li svi poslednju verziju dokumenta? Kako obezbediti bar približnu jednovremenost u distribuciji dokumenata svim akterima?

Da bi se olakšalo upravljanje i administracija enormno naraslog broja dokumenata, najpre su razvijeni Office Automation Systems (OAS), a zatim i Document Management Systems (DMS). Kombinacija ova dva sistema, sa manje ili više uspeha, omogućava organizacijama da se nose sa problemom dokumentacije. Novi korak na savladavanju ovih problema su baze podataka zasnovane na dokumentima. Koncept kojem su one okosnica je Electronic Document Management (EDM).

### 2. OBLICI I ŽIVOTNI CIKLUS DOKUMENTA

Decenijama je dokument, osnovna jedinica obrade u administrativnom poslovanju, bio sinonim za papir, kao nosioca određenih sadržaja sa semantičkom vrednošću. Dokument, kao specifična vrsta proizvoda, poseduje određena svojstva kvaliteta: funkcionalnost, bezbednost, izgled, ekološka podobnost, i ima svoj životni ciklus. Njegova karakteristika je i produženi životni ciklus – posle arhiviranja. I u produženom životnom ciklusu, dokumenat mora da zadrži svoja svojstva kvaliteta.

Tip dokumenta određuje njegov logički sadržaj i strukturu, tako da razlikujemo

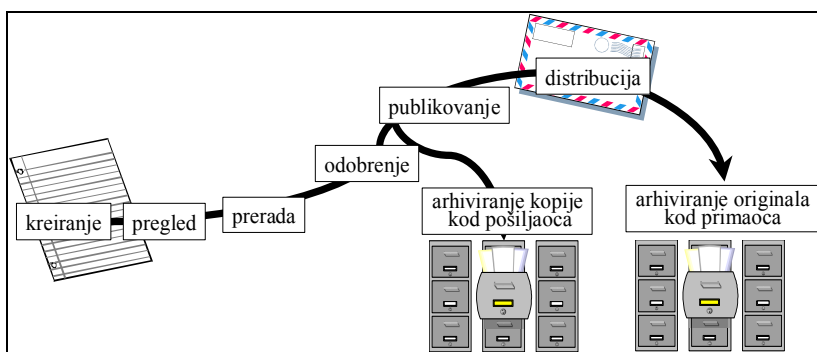
- ❖ strukturirane i
- ❖ nestrukturirane dokumente.

Strukturiran dokumenat je lako upravljiv, u obradi se može pristupiti i pojedinim njegovim delovima. Nestrukturiranom dokumentu se može pristupiti samo kao celini. Za njegov opis, najčešće se koristi sekundarni dokumenat, koji je strukturiran.

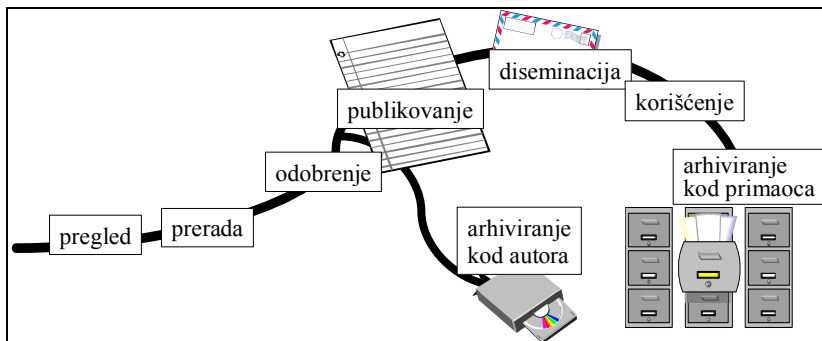
Razvoj računarskih mreža zasnovan na relativno jeftinim resursima, uveo je poslednjih godina nov oblik dokumenta - **elektronski dokument**, koji predstavlja virtuelnog nosioca informacija, i koji, može i ne mora, da ikada u svom životnom ciklusu poprimi papirni oblik. Kao prelazna forma od papirnog ka elektronskom dokumentu, ali i kao nezavisan oblik, postoji **elektronski kreiran dokument**, koji, posle odobrenja, biva obavezno i publikovan - u tzv. hard kopiji, na papiru.

Bez obzira na tip i oblik, u životnom ciklusu dokumenta jasno se razlikuju sledeće faze:

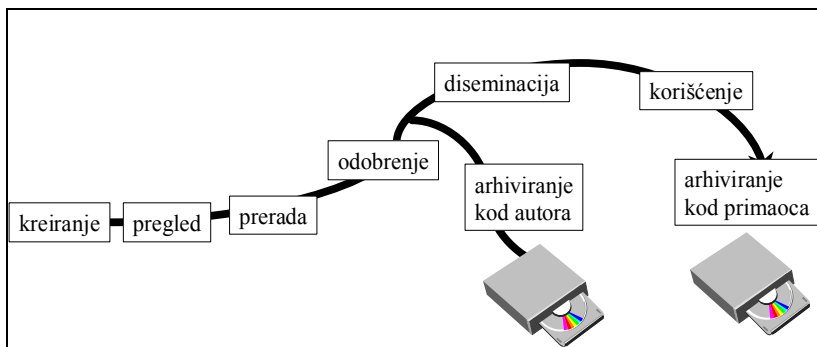
- kreiranje,
- pregled,
- prerada,
- odobrenje,
- publikovanje,
- distribucija,
- arhiviranje.



Slika 1. - Životni ciklus papirnog dokumenta



Slika 2.- Životni ciklus elektronski kreiranog dokumenta



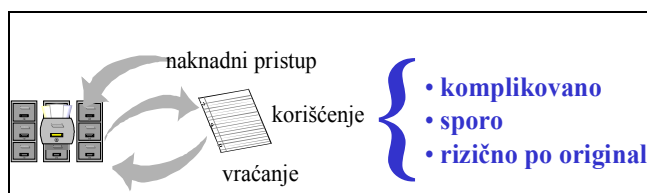
Slika 3.- Životni ciklus elektronskog dokumenta

Različiti oblici dokumenta (papirni, elektronski kreiran i elektronski dokument) u svojim životnim ciklusima imaju sve faze, kako je prikazano na slikama 1 do 3.

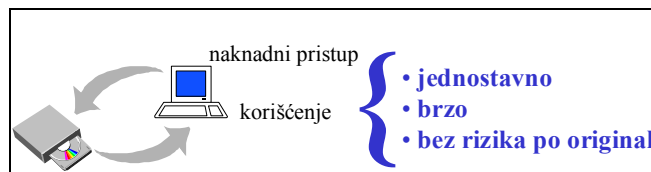
U mnogim organizacijama, danas se sreću dokumenti u svim oblicima, pa i kao multimedijalni objekti, sa hiperlinkovima.

Bitna karakteristika svakog oblika dokumenta je da on ima i **produženi životni ciklus**. Naime, postoji realna potreba da se nekim dokumentima, malom frekvencijom, pristupa i duže vreme nakon njihovog arhiviranja.

Slike 4 i 5 prikazuju produženi životni ciklus različitih oblika dokumenata.



Slika 4.- Produženi životni ciklus papirnog dokumenta



Slika 5.- Produženi životni ciklus elektronskog dokumenta

### 3. PROCESI U OBRADI DOKUMENTA

**Prethodna obrada dokumenta** - ovo je prva faza pri prijemu dokumenta. Uključuje kontrolu formalne ispravnosti dokumenta.

Zavođenje dokumenta - je podfaza koja se vrši u pisarnici, a odnosi se na formalno uvođenje dokumenta u "život". Dokument se klasifikuje, definišu se predmet, pošiljalac, datum, vreme, primalac, odredište, broj eventualnih priloga, i drugi formalni parametri.

Predmetno određenje dokumenta - je podfaza kojom se dokument pridružuje postojećem predmetu, ili se formira novi predmet. Prilikom pridruživanja dokumenta određenom predmetu, bitno je imati mogućnost pronalazaženja istog preko raznih atributa (pošiljalac, broj, predmet, datum slanja i drugo). Na ovaj način se dokument logički razvodi.

**Obrada dokumenta** - je faza u kojoj dokument prolazi kroz odgovarajući postupak, odnosno u kojoj prelazi iz stanja u stanje prema definisanim obeležjima za njegovo opisivanje.

*Klasifikacija dokumenta* - je podfaza u kojoj se dokument klasifikuju u odnosu na finu klasifikaciju predmeta i akata. Ovim je uključena i eventualna presignacija i re-ekspedicija. Time se utvrđuje vrsta i tip dokumenta. Za to se kasnije vezuju mnogi drugi parametri. Drugi segment ove podfaze je administriranje i ažuriranje klasifikacije dokumenta.

*Parametrizacija dokumenta* - je proces kojim se u odnosu na klasifikaciju dokumenta određuju skupovi obaveznih parametara i skupovi opcionih parametara za opis jednog predmeta. Klasom dokumenta je unapred određen skup obaveznih parametara, dok se u odnosu na nju, mogu birati opcionih parametara. Neki od parametara su: mesto obrade, referent, rok, učesnici postupka, prilozi, nazivi i opis priloga, povezanost dokumenata, stanje predmeta, činioци postupka (zahtev, dodatna dokumentacija, rešenje, žalbe, obrazloženja,...). Administriranje i ažuriranje ovih parametara vrši se kroz niz precizno definisanih akcija.

*Vođenje dokumenta* - ovo je proces kojim se u vremenskom periodu života jednog dokumenta beleže i strukturiraju sve promene i događaji.

**Arhiviranje** - obuhvata arhivsko zavođenje dokumenta, arhivsku obradu, interakciju sa institucijama oko dozvola za uništenje i slično. Pod fazom arhiviranja obuhvataju se i druge operacije koje su propisane i obavezne, kao i evidencija arhivske građe.

**Sumarni i analitički izveštaji** - ovo je proces koji nema proceduralno mesto. Prema dokumentu, ali i bilo kom njegovom parametru, odnosno vezi koju uspostavlja moguće je formiranje izveštaja i statistika. Prezentacija statistika i izveštaja se može obavljati na bilo koji način (tabelarno, grafički, tekstualno...)

#### **4. ZAKLJUČAK**

Bez obzira na izraženi trend sve šireg korišćenja elektronskih dokumenata, još dugo vremena treba računati na papirni dokument, makar kao na paralelni oblik elektronskom. Jasno je da će u nekim segmentima delatnosti on još dugo biti neprikosnoven. Portabilnost papirnog dokumenta i njegova raspoloživost bez prisustva dodatne opreme, su osobine koje razvoj tehnologije još dugo neće moći da kompenzuje. Samim tim, neophodno je, gde god je to moguće, težiti njegovoj većoj strukturiranosti, pratiti faze njegovog životnog ciklusa i definisati procedure za procese kroz koje on prolazi. Na taj način, uz obezbeđenje komfornijeg naknadnog pristupa ovim dokumentima, omogućiće se upravljanje njegovim kvalitetom i približićemo ga elektronskom dokumentu.