

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA

MARIBOR

**POMEN INTERNE DIGITALIZACIJE V
RAČUNOVODSKEM SERVISU XY**

Kandidatka: Renata Boj

Vrsta študija: študentka izrednega študija

Študijski program: Ekonomist

Mentor predavatelj: Uroš Vračko, univ. dipl. ekon.

Mentor v podjetju: Amalija Lukner, univ. dipl. ekon.

Lektorica: Lucija Hrženjak, prof. slov. in biol.

Maribor, 2017

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Renata Boj sem avtorica diplomskega dela z naslovom Pomen interne digitalizacije v računovodskem servisu XY, ki sem ga napisala pod mentorstvom Uroša Vračka, univ. dipl. ekon.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia Maribor,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne kaznivo po Zakonu o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 68/08, 110/2013 in 56/2015) (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom Višje strokovne šole Academia Maribor skladno z njenimi pravili,
- skladno z 32. a členom ZASP dovoljujem Višji strokovni šoli Academia Maribor objavo diplomskega dela na spletnem portalu šole.

Maribor, november 2017

Podpis študenta:

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju, Urošu Vračku, in Rebeki Lah za pomoč, prijaznost in usmerjanje pri nastajanju diplomskega dela.

Posebno zahvalo namenjam svojim domačim, ki so mi pomagali v času študija.

Zahvaljujem se tudi mentorici v podjetju Fiposor, d. o. o., Amaliji Lukner, za pomoč, strokovno svetovanje in nasvete pri izdelavi diplomskega dela. Hvala tudi direktorju podjetja Fiposor, d. o. o., Mitji Luknerju za vso podporo in pomoč v času študija.

Zahvalila bi se tudi vsem anketirancem, da so pridno odgovarjali na zastavljena vprašanja v anketi.

POVZETEK

Diplomsko delo obravnava pomen interne digitalizacije v računovodskem servisu XY. Interna digitalizacija pomeni za računovodski servis prihranek časa tako za zaposlene kot za stranke servisa in posledično prihranek stroškov. Prihranek časa bo za posameznega zaposlenega računovodja znašal približno 15 ur na mesec, pri posamezni stranki pa je odvisen od oddaljenosti stranke od sedeža podjetja XY. S pomočjo digitalizacije posameznih postopkov bodo zaposleni v računovodskem servisu lahko več časa posvetili svetovanju strankam in optimizaciji njihovega poslovanja. Zaradi interne digitalizacije se število zaposlenih ne bo zmanjševalo.

V teoretičnem delu diplomskega dela so predstavljene pravne podlage za digitalizacijo posameznih postopkov. V praktičnem delu na podlagi anketnega vprašalnika, ki so ga izpolnjevali komitenti oz. stranke računovodskega servisa, ugotavljam, kaj zanje pomeni brezpapirno poslovanje, v kolikšni meri si želijo poslovati na tak način in pri katerih poslovnih procesih. Ali bi taka oblika poslovanja zanje pomenila prihranek časa in denarja? V diplomskem delu želim dokazati, da interna digitalizacija ne pomeni zmanjšanja števila zaposlenih, ampak povečanje kakovosti in usmeritev k storitvam, ki imajo višjo dodatno vrednost za računovodski servis. Brezpapirnega poslovanja v računovodskih servisih bo v prihodnjih letih bistveno več, do leta 2023 pa brezpapirno poslovanje napovedujejo skoraj vsi računovodski servisi.

Poslovno okolje, povezano z izvajalci računovodskih storitev, se nenehno spreminja. Povezano je z zakonodajo, ki se nenehno spreminja, in s stroški. Brezpapirno poslovanje bi tako pomenilo prihranek časa in denarja, ob tem pa bodo izvajalci računovodskih storitev dali večji poudarek svetovanju in podpori naročnikom v smislu priprave podatkov, ki jih bodo potrebovali za sprejemanje hitrih poslovnih odločitev.

Osebnostno si digitalizacije v podjetju želim, saj sem mnenja, da e-postopki precej pripomorejo k hitrejšemu delu računovodje, k večji preglednosti in k zmanjšanju števila nepotrebnih napak. Kot zaposlena želim v teh postopkih v prihodnosti tudi sodelovati, poslovodstvu konstruktivno predlagati rešitve za poenostavitve in se izobraževati v tej smeri.

Ključne besede: interna digitalizacija, računovodski servis, elektronska oddaja podatkov, brezpapirno poslovanje, poslovni procesi

ABSTRACT

THE IMPORTANCE OF INTERNAL DIGITALISATION IN THE ACCOUNTING FIRM XY

This thesis discusses the importance of internal digitalisation in the accounting firm XY. Internal digitalisation saves time for employees and clients and leads to cost saving. Each accountant in the company will save about 15 hours per month, but the savings of individual clients will still depend on their remoteness to the company XY. Due to digitalisation of individual processes, the employees will be able to devote more time to client counselling, optimisation of their business, etc. However, the internal digitalisation will not reduce the number of employees.

The theoretical part of the thesis presents the legal basis for digitalisation of individual processes. The goal of the survey questionnaire completed by the customers of the accounting firm was to determine their attitude towards paperless environment, to what extent they wish to have it and in which business processes as it would save their time and money. In the thesis, my aim is to show that internal digitalisation does not lead to reduction of employees, but would improve the quality and allow the accounting firm to move towards services that bring higher value.

In the coming years, paperless business will become more present in many accounting firms and by 2023, most firms promise to make the shift.

The business environment of accounting firms is constantly changing. It is linked to the ever-changing legislation and expenses. Paperless business would therefore save time and money and accountants will be able to focus on consulting and supporting their clients by preparing data needed for making quick business decisions.

We support digitalisation for the firm, because we believe that e-business helps accountants work faster, creates better transparency and reduces the number of unnecessary mistakes. As one of the employees in the firm, I wish to participate in these processes in the future, offer constructive simplifying solutions to the manager, and educate myself on this topic.

Keywords: internal digitalisation, accounting firm, electronic data transmission, paperless business, business process.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	9
1.1	OPIS PODROČJA IN OPREDELITEV PROBLEMA.....	9
1.2	NAMEN, CILJI IN OSNOVNE TRDITVE	9
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	10
1.4	UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE	10
2	DIGITALIZACIJA POSLOVNI PROCESOV	12
2.1	KAJ JE DIGITALIZACIJA.....	12
2.1.1	INTERNA DIGITALIZACIJA	13
2.1.2	PRIPOROČILA DELOVNIH SKUPIN GLEDE DIGITALIZACIJE.....	14
2.2	ZAKONSKE PODLAGE PRI DIGITALNIH PROCESIH V RAČUNOVODSKEM SERVISU	15
2.2.1	ZAKONODAJA, KI OPREDELJUJE ELEKTRONSKO POSLOVANJE	16
2.3	DIGITALIZACIJA V JAVNI UPRAVI	22
2.3.1	PORTAL E-VEM	22
2.3.2	PORTAL EDAVKI	23
2.3.3	PORTAL AJPES	24
2.4	PREDSTAVITEV RAČUNOVODSKEGA SERVISA	25
2.5	POMEN INTERNE DIGITALIZACIJE ZA RAČUNOVODSKI SERVIS	27
2.5.1	BREZPAPIRNO RAČUNOVODSTVO	29
2.5.2	PRISTOP K DIGITALIZACIJI RAČUNOVODSKEGA SERVISA XY	29
2.5.3	POMEN INTERNE DIGITALIZACIJE ZA STRANKE RAČUNOVODSKEGA SERVISA.....	30
2.5.4	PREDNOSTI IN SLABOSTI OZIROMA MOREBITNE NEVARNOSTI INTERNE DIGITALIZACIJE	32
3	EMPIRIČNI DEL	34
3.1	EVALVACIJA IN PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKOVALNEGA DELA	34
4	SKLEP	41
5	VIRI, LITERATURA	44
6	PRILOGA.....	46

KAZALO TABEL

TABELA 1: PRAVNOORGANIZACIJSKA OBLIKA PRI OPRAVLJANJU DEJAVNOSTI.....	34
TABELA 2: ALI POZNATE DIGITALNE POSTOPKE IN PORTALE, KI JIH RAČUNOVODSKI DELAVCI UPORABLJAJO ZA OBDELAVO PODATKOV. OZNAČITE, KATERE POZNATE OZ. ZA KATERE STE ŽE SLIŠALI.....	35
TABELA 3: KAKO SVOJEMU RAČUNOVODJI PRINAŠATE DOKUMENTACIJO, KI JO JE TREBA OBDELATI?	36
TABELA 4: ALI MENITE, DA BI ELEKTRONSKA DOSTAVA PODATKOV BISTVENO OLAJŠALA VAŠE SODELOVANJE Z RAČUNOVODSKIM SERVISOM?	37
TABELA 5: ALI BI SI V ZAMENO ZA PORABLJEN ČAS DOSTAVE PODATKOV MOREBITI ŽELELI SVETOVALNE RAZGOVORE Z VAŠIM RAČUNOVODJEM?	37
TABELA 6: ČE STE NA PREDHODNO VPRAŠANJE ODGOVORILI Z DA, PROSIM, NAVEDITE, KAKŠNE STORITVE SI ŽELITE.....	38
TABELA 7: ODPRTI ODGOVORI	38
TABELA 8: »MENITE, DA BI DIGITALIZACIJA IN DIGITALNI POSTOPKI PRI POSLOVANJU V VAŠEM PODJETJU V PRIHODNOSTI IZKAZALI POTREBO PO ZMANJŠEVANJU ŠTEVILA ZAPOSLENIH?	39
TABELA 9: KAKO DIGITALIZACIJA VPLIVA NA DELO V VAŠEM PODJETJU/ZAVODU/OBČINI?	40

KAZALO GRAFIKONOV

GRAFIKON 1: KOLIKO ČASA PORABITE ZA DOSTAVO DOKUMENTACIJE DO SVOJEGA RAČUNOVODJE (MESEČNO)?	36
GRAFIKON 2: KAJ MENITE KOLIKO ČASA BI PRIHRANILI V PRIMERU, DA DOKUMENTACIJE VEČ NE BI DOSTAVLJALI NA KLASIČEN NAČIN (POŠTA, OSEBNO)?	39

1 UVOD

1.1 *Opis področja in opredelitev problema*

Računovodski servisi morajo vsakodnevno spremljati zakonske spremembe, se jim prilagajati in skrbeti za rast v smislu prilagajanja spremembam na trgu. Digitalizacija že nekaj let spremlja delo zaposlenih v računovodstvu. Obenem javna uprava vsakoletno vpeljuje nove e-postopke, ki poenostavljajo delo računovodskim servisom, omogočajo hitrejša poročanja, spremljanje in evalvacijo posredovanih podatkov. Zelo hiter tehnološki razvoj sili podjetja, da nadgrajujejo svoje informacijske sisteme. Posledica navedenega je nujnost hitrega prilagajanja tudi v smislu interne digitalizacije. Dobavitelji programske opreme so dosegljivi na daljavo, programi se ažurirajo in posodobljajo dnevno. Takšen način dela in pristop prihrani veliko časa in zmanjšujeta možnosti za nastanek napak.

Pojavlja se vprašanje, ali bo nadaljnja digitalizacija vplivala tudi na zmanjševanje števila zaposlenih in ali bodo kadri imeli več časa za individualni pristop do strank. Nadalje je treba izpostaviti vprašanje, kako bo hitra digitalizacija v računovodskem servisu pripomogla k zmanjšanju stroškov in ali bo strankam prihranila tudi čas in denar.

1.2 *Namen, cilji in osnovne trditve*

Namen diplomskega dela je ugotoviti pomen interne digitalizacije za računovodski servis, opredeliti, pri katerih poslovnih procesih v računovodskem servisu je digitalizacija smiselna in na kakšen način je najenostavneje pristopiti k digitalizaciji procesov.

Cilj diplomskega dela je v teoretičnem delu predstaviti pravne podlage za digitalizacijo posameznih postopkov, v praktičnem delu pa na podlagi anketnega vprašalnika, ki so ga izpolnjevali komitenti oziroma stranke računovodskega servisa, ugotoviti, kaj za njih pomeni brezpapirno poslovanje, v kolikšni meri si ga želijo in pri katerih poslovnih procesih. Poleg tega ugotavljam, kolikšen prihranek časa in denarja pomeni interna digitalizacija računovodskega servisa za stranke.

V diplomskem delu dokazujem, da posledica interne digitalizacije ni zmanjšanje števila zaposlenih, temveč da pomeni dvig kakovosti dela, strokovnosti in usmeritev k storitvam, ki imajo višjo dodatno vrednost za računovodski servis.

V diplomskem delu izhajam iz naslednjih hipotez oziroma trditev:

- Interna digitalizacija pomeni za računovodski servis prihranek časa pri obdelavi in rokovanju s papirno dokumentacijo. Prav tako pri stranki pomeni prihranek časa, in sicer v smislu priprave dokumentacije za računovodski servis ter poti in predaje dokumentacije računovodskemu servisu.

Ocenjujem, da bo prihranek časa za posameznega zaposlenega v računovodskem servisu pri obdelavi dokumentacije približno 15 ur na mesec. Pri posamezni stranki je prihranek odvisen od oddaljenosti stranke od sedeža podjetja XY in od količine dokumentov. Računovodja v računovodskem servisu bo prihranjeni čas lahko uporabil za pregled in študij predpisov ter pripravo analiz, ki so podlaga za lažje ekonomsko in davčno svetovanje stranki, kar bo omogočilo, da se bo po vsebini opravljanja dejavnosti stranki tudi veliko bolj posvetil. Stroški, ki bodo največ prihranjeni, so stroški na strani strank, poleg tega bodo strankam na voljo hitrejša in sprotne informacije kakor tudi preglednost njihovega poslovanja.

- Zaradi interne digitalizacije se ne bo zmanjševalo število zaposlenih v računovodskem servisu.

1.3 Predpostavke in omejitve

V diplomskem delu sem se omejila na izbrano računovodsko podjetje XY. Predpostavljam, da dnevne novosti na področju hitrega razvoja in implementacije digitalizacije v delo podjetij ne bodo bistveno vplivale na proučevanje zastavljene teme, ki jo predstavljam skozi diplomsko delo.

Poglavitna omejitev pri pisanju diplomskega dela je bila neodzivnost strank računovodskega podjetja v smislu nepopolno izpolnjenih anketnih vprašalnikov, posledica česar je bila nezmožnost evalvacije anketnega vprašalnika.

1.4 Uporabljene raziskovalne metode

V diplomskem delu sem s pomočjo deskriptivne metode predstavila pojem digitalizacije, opisala že implementirano digitalizacijo v podjetju, v katerem sem zaposlena, in pomen vpeljave novih e-postopkov za delo v računovodskem servisu in pri delu s strankami servisa v prihodnosti. Pri opredelitvi novih postopkov sem upoštevala tudi priporočila delovnih skupin uspešnih slovenskih podjetij.

S pomočjo kvantitativne raziskave sem z uporabo anketnega vprašalnika, ki so ga anonimno izpolnile stranke računovodskega servisa, zbrala potrebne podatke. Vsako vprašanje in odgovor sem v diplomskem delu tudi tabelarično predstavila. Ob koncu sem rezultate ankete še opisno predstavila in potrdila oziroma ovrgla zastavljeni hipotezi.

2 DIGITALIZACIJA POSLOVNI PROCESOV

2.1 *Kaj je digitalizacija*

Digitalizacija je proces, pri katerem s pomočjo tehnologije znižujemo stroške izmenjave in analize podatkov. Navedeni proces spreminja obnašanje podjetij, potrošnikov, delovanje javne uprave, vlade, organizacijo v industriji ipd. Digitalizacija torej spodbuja k potrebi po prevzemu novih modelov delovanja, k prilagajanju, izboljšavam in seveda k modernizaciji.

Fletcher School z ameriške univerze Tufts vse od leta 2008 opravlja izračune indeksa digitalizacije na ravni države. V to študijo je vključena tudi Slovenija. Izsledki študije kažejo na to, da se Slovenija uvršča nekje v zlato sredino proučevanih držav. O digitalizaciji govorijo prav vsi, le malo pa je tistih, ki dejansko lahko pokažejo merljive rezultate, ki bi pokazali, kaj vse se v tej smeri počne. Lahko bi torej trdili, da je digitalizacija priložnost in hkrati grožnja. Podjetja je namreč še vedno ne dojemajo kot sredstvo za doseganje rasti prodaje, kot sredstvo konkurenčne prednosti, kot sredstvo razvoja. Razlogi za premajhno interno digitalizacijo so predvsem v nerazumevanju digitalizacije, nerazumevanju in nepoznavanju napredne tehnologije, umetne inteligence, omrežij (Vrh gospodarstva GZS, 2016).

Vodja skupine digitalne transformacije za Vzhodno Evropo, Marko Derča (Cvjetović, 2016), je mnenja, da se slovenska podjetja digitalizacije zavedajo, a da jo veliko izmed njih vedno prej kot izziv doživlja kot grožnjo. Tisti, ki so digitalizacijo sprejeli, pa še vedno nimajo usmerjenih, usklajenih in vodljivih prijemov, kako jo tudi izpeljati, digitalne strategije pa še vedno ne doživljajo kot del celotne strategije. Digitalno transformacijo v veliki meri vidi kot novo priložnost za podjetja in podjetnike v smislu inovacij poslovnih procesov in modelov, tehnoloških inovacij ter poslovnih inovacij. Glede na dejavnosti, s katerimi se podjetja ukvarjajo, je vsaj polovica takšnih, za katera so digitalna znanja in veščine pomembno merilo pri odločanju, pri zaposlovanju novih sodelavcev in pri napredovanju obstoječih.

V letu 2016 je bila opravljena raziskava o slovenskih podjetjih. Zajela je podjetja različnih velikosti in dejavnosti. Ključni segment raziskave so bili vodstveni kader, uprava in člani uprave. Ključne ugotovitve so bile:

- več kot 85 odstotkov podjetij ima digitalno transformacijo na svojem dnevnem redu, vendar še vedno ni razvidnega učinka na prihodkovni ali na stroškovni strani. Torej se večina teh o digitalizaciji le pogovarja, pripravljene so morebiti le osnovne strategije

oziroma uvedeni le osnovni procesi. Vendar pa celovito digitalna transformacija še ni pomembnejši del celotnega procesa poslovanja;

- kar 15 odstotkov podjetij je mnenja, da digitalna transformacija vpliva na upad njihovih prihodkov;
- pomemben podatek je tudi ta, da jih četrtina pričakuje večje prihodke, ki naj bi bili posledica digitalizacije;
- vse premalo se uporablja orodje sodelovanja, ki je bistveno pri implementaciji digitalizacije. Tega se podjetja zavedajo, vendar še vedno ne ukrenejo ničesar v tej smeri;
- vsaj polovica slovenskih podjetij se še vedno ne zaveda, kako nejasni, nepovezani in neurejeni so njihovi cilji na poti digitalne transformacije;
- mnogi izmed sodelujočih digitalizacijo še vedno doživljajo kot veliko grožnjo;
- najbolj pripravljena podjetja so podjetja s področja informacijsko-komunikacijskih tehnologij, sledijo jim telekomunikacije, nato mediji in finančne storitve. Na repu so gradbeništvo, kemija in tradicionalna proizvodna podjetja.

Derča (Cvjetović, 2016) je mnenja, da bo v Sloveniji čez pet let, morda kakšno leto ali dve oziroma še prej, trg precej drugačen, medtem ko se bodo na razvitejših območjih zadeve temeljito spremenile že precej prej. Prepričan je, da tisti, ki bodo z miselnostjo tudi izven meja naše države lahko to priložnost maksimalno izkoristili, preživeli, tisti pa, ki bodo samo čakali in gledali, kdo bo z neko svojo idejo prišel na trg, ne bodo preživeli.

2.1.1 Interna digitalizacija

Interna digitalizacija in celoten postopek vpeljave sprememb pomenita za podjetje velik intelektualni ter postopkovni zalogaj, saj spreminja celoten pristop k delu, postopke, politiko vodenja in način delovanja. V računovodskih servisih se na digitalizacijo postopkovno že navajajo, saj jih državne institucije vsakoletno silijo v nove e-postopke, ki olajšujejo poročanja, oddajo podatkov in posledično ažurirajo celotno bazo na ravni države v statistične in ostale namene. V dobi digitalizacije mora biti računovodski delavec strokovnjak z zelo širokimi kompetencami, saj lahko le tako nudi kakovostne storitve, kar vsaka stranka tudi pričakuje. Zato je prav interna digitalizacija v računovodskih servisi tako zelo pomembna. Pomembna sta hiter odziv v smislu posodobitve programske opreme (softwarea) in sprotno iskanje ustreznih informacijskih rešitev ipd.

Posodobitev poslovanja v smislu interne digitalizacije mora potekati preudarno, načrtovano, treba je dobro poznati koristi, ki doprinesejo k dosegu načrtanega cilja. Pravočasno je treba ukrepati, da stranke ne ostanejo preveč dolgo v coni udobja, ne zakrknejo, saj jih je potem težko navaditi na spremembe, sploh tiste starejše, ki že ob besedi digitalizacija postanejo zaskrbljeni. Za nekatere delovne sredine je interna digitalizacija logičen korak, za druge pa spet trd oreh oziroma strah pred spremembami.

Ocenjuje se, da bo interna digitalizacija imela daljnosežne posledice na vsak kotiček in vsak postopek v podjetju. V industriji se ocenjuje, da bo treba zamenjati oziroma nadgraditi kar 40 do 50 odstotkov strojev. Digitalizacija bo spremenila postopek storitev med strankami in računovodskim servisom, v podjetjih pa lahko spremeni tudi postopek priprave proizvodov, podatkov in navsezadnje kakovost in ažurnost. Dejstvo pa je, da bodo različna podjetja v različnih dejavnostih potrebovala veliko resursov, znanja oziroma know-howa, da bodo sposobna obvladovati hiter razvoj tehnologije in pravočasno sprejemati prave odločitve. Prav tako bo država primorana vzpostaviti ustrezno infrastrukturo na področju komunikacije in standardov, da bo s tem omogočila hitrejšo digitalizacijo (Vrh gospodarstva GZS, 2016).

2.1.2 Priporočila delovnih skupin glede digitalizacije

Gospodarska zbornica Slovenije je v letu 2016 temeljiteje pristopila k temi digitalizacije slovenskega gospodarstva in v okviru tega s pomočjo uspešnih slovenskih podjetij ter njihovih vodij oblikovala delovno skupino, ki je v konstruktivni debati oblikovala nekaj pozitivnih priporočil kot podlago za lažji vstop ostalih v digitalno revolucijo, in sicer (Vrh gospodarstva GZS, 2016):

- potrebna je vzpostavitev digitalnih verig dodane vrednosti na digitalni platformi, kar bo omogočalo avtomatsko naročanje, terminiranje in dobavo;
- država mora nujno pregledati vse obstoječe obrazce in jih narediti v prvi fazi razumljive ter jih nato v čim večjem številu digitalizirati;
- doseči je treba povezljivost med različnimi informacijsko-komunikacijskimi tehnologijami;
- s poenotenjem vmesnikov bi bilo treba vzpostaviti sistem digitalne enotne vstopne točke, kar bi pomenilo, da bi se podatki državi dostavili izključno enkrat;

- treba je vlagati v dodatno digitalno izobraževanje zaposlenih, prekvalifikacije, dokvalifikacije in s tem zmanjšati možnosti za odpuščanja zaradi digitalne nekompetentnosti zaposlenih.

Delovna skupina predvideva, da bo digitalizacija z leti spremenila popolnoma vse. Meni, da bi bilo treba na ravni države vzpostaviti slovensko digitalno koalicijo, ki bi povezovala vse veje na ravni države, torej gospodarstvo, celotno javno upravo in vse ostale organizacije. Vlada bi morala biti tista, ki bi v osnovi podprla vse investicije, ki se nanašajo na to področje, oziroma bi uvedla sistem olajšav. Nadalje bi potem bilo treba v smislu digitalizacije posodobiti celoten šolski, zdravstveni in vse ostale sisteme (informacijska avtocesta za gospodarstvo, nadzor prometa, enotna vstopna točka ipd.). Gospodarske družbe bi same pripravile svojo digitalno strategijo, ki bi jo uveljavile v poslovnih procesih na ravni celotne države.

2.2 Zakonske podlage pri digitalnih procesih v računovodskem servisu

Računovodski servisi in dejavnost, ki jo opravljajo, so zagotovo najbolj podvrženi nenehnemu spreminjanju zakonodaje ter s tem nenehnemu ažuriranju računalniških programov, sistemov, ki omogočajo oddajo ustreznih obrazcev točno določenim institucijam.

Delo računovodje, knjigovodje in računovodskega delavca je povezano z vsakodnevno uporabo elektronskih okolij, ki omogočajo oddajo obrazcev na digitalne platforme in ustanovam, kot so na primer:

- eDavki,
- točka eVem,
- portal Zavoda RS za zaposlovanje,
- Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve,
- Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije.

Zelo pomembna je pravočasna prilagoditev digitalni tehnologiji, kar omogoči hitro in kakovostno opravljeno delo. Računovodja lahko s poznavanjem dodatnih e-okolij strankam ponudi nove storitve, kar je nedvomno konkurenčna prednost in dobra poslovna poteza tistih, ki želijo biti ne le delovno telo, ampak tudi svetovalec ter dober strokovnjak s široko kompetenco.

2.2.1 Zakonodaja, ki opredeljuje elektronsko poslovanje

Elektronsko poslovanje in elektronski podpis v Sloveniji ureja Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Na njegovi osnovi je bila sprejeta Uredba za določanje pogojev za izdajanje in uporabljanje elektronskih podpisov, potrdil, pravno veljavnost dokumentov, overitev itd.

Na poslovanje računovodskih servisov vplivajo obsežna zakonodaja in podzakonski akti. Zato si bomo v nadaljevanju obravnavali dva glavna sklopa, in sicer:

- zakone in druga pravna določila, ki opredeljujejo elektronsko oddajo podatkov,
- zakonodajo, ki opredeljuje elektronske račune.

Zakoni in druga pravna določila, ki opredeljujejo elektronsko oddajo podatkov

V nadaljevanju predstavljam najpomembnejše predpise, ki opredeljujejo elektronsko oddajo podatkov.

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (2004)

Zakon ureja elektronsko poslovanje, ki obsega poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije ter uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih postopkih, če zakon ne določa drugače.

Bistvene vsebine so:

- pravno enačenje elektronskega podpisa z lastnoročnim,
- standardiziranje pogojev za zanesljivost overiteljev digitalnih potrdil,
- urejanje tehničnih standardov opreme in sredstev za varno elektronsko podpisovanje.

Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (2000)

Uredba (2000) določa:

- merila, ki se uporabljajo za presojanje izpolnjevanja zahtev za delovanje overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila;
- podrobnejšo vsebino notranjih pravil overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila;
- podrobnejše tehnične pogoje za elektronsko podpisovanje in preverjanje varnih elektronskih podpisov;
- časovno veljavnost kvalificiranih potrdil;
- podrobnejše pogoje glede uporabe varnih časovnih žigov;

- vrsto in uporabo označbe akreditiranih overiteljev in pogoje za elektronsko poslovanje v javni upravi.

Zakon o varstvu osebnih podatkov (2004)

S tem zakonom se določajo pravice, obveznosti, načela in ukrepi, s katerimi se preprečujejo neustavni, nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost in dostojanstvo posameznika oziroma posameznice (v nadaljnjem besedilu: posameznik) pri obdelavi osebnih podatkov. Osebni podatek je katerikoli podatek, ki se nanaša na posameznika, ne glede na obliko, v kateri je izražen.

Zakon o varstvu potrošnikov (2004)

Zakon ureja pravice potrošnikov in potrošnic pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga ter storitev podjetij in določa dolžnosti državnih organov in drugih subjektov, da te pravice zagotavljajo. Zakon med drugim varuje imetnike elektronskih naslovov pred zlorabo nenaročenega oglaševanja po elektronski pošti (e-davki, b.d.).

Zakonodaja, ki opredeljuje elektronske račune

Računovodski servisi morajo z vidika elektronskega poslovanja upoštevati tudi več določb davčnih predpisov. Posamezne določbe o elektronskem poslovanju urejajo tudi Zakon o davku na dodano vrednost, Pravilnik o izvajanju Zakona o davku na dodano vrednost, Zakon o davčnem postopku, Zakon o davčnem potrjevanju računov kakor tudi Slovenski računovodski standardi s pravili skrbnega računovodenja.

Zakon o davku na dodano vrednost (2011)

Zakon o davku na dodano vrednost glede papirnate in elektronske oblike računa kot tudi Pravilnik o izvajanju Zakona o davku na dodano vrednost opredeljujeta pogoje za hrambo elektronskih listin.

Določba 84. člena Zakona o davku na dodano vrednost (2011) je naslednja:

- Račun se lahko izda v papirnati ali elektronski obliki.
- Elektronski račun je za namene tega zakona račun, ki vsebuje predpisane podatke v skladu s tem zakonom in ki je bil izdan ter prejet v kateri koli elektronski obliki.
- Prejemnik računa se mora strinjati z uporabo elektronskega računa.
- Pristnost izvora, celovitost vsebine in čitljivost računa v papirnati ali v elektronski obliki morajo biti zagotovljene od trenutka izdaje do konca obdobja hrambe računa. Vsak davčni zavezanec določi način zagotovitve pristnosti izvora, celovitosti vsebine in

čitljivosti računa. Ta se lahko zagotavlja s postopki za nadzor poslovanja, ki ustvarijo zanesljivo revizijsko sled med računom in dobavo blaga ali opravljeno storitvijo. Pristnost izvora in celovitost vsebine elektronskega računa se lahko zagotavljata tudi z naprednim elektronskim podpisom ali z elektronsko izmenjavo podatkov (EDI).

- Pristnost izvora računa pomeni zagotovitev identitete dobavitelja ali izdajatelja računa.
- Celovitost vsebine računa pomeni, da vsebina računa, ki je zahtevana v skladu s tem zakonom, po izdaji računa ni bila spremenjena.
- Davčni zavezanec, ki istemu prejemniku pošlje ali dá na razpolago sveženj z več elektronskimi računi, lahko podatke, ki so skupni posameznim računom, navede samo enkrat, če so za vsak račun dostopne vse informacije.

Po navedenem členu zakona je obravnava materializiranega in nematerializiranega računa popolnoma enakovredna.

Ne glede na to, ali je račun izdan v papirni ali elektronski obliki, mora vsebovati vse vsebinske elemente, kot jih podajajo določila ZDDV-1.

Za račune v elektronski obliki velja, da njihovo obliko zapisa določi davčni zavezanec, kot npr.:

- strukturirana sporočila (primeroma XML);
- druge elektronske oblike (na primer e-pošta s prilogo v formatu PDF ali sporočilo, prejeto po telefaksu v elektronski obliki in ne v papirni obliki).

Računi, ustvarjeni v elektronski obliki (računovodska programska oprema ali programska oprema za obdelavo besedil) in poslani ter prejeti v papirni obliki, niso elektronski računi. Računi, ki so ustvarjeni v papirni obliki in se optično preberejo, pošljejo in prejmejo po e-pošti, pa so lahko elektronski računi.

Elektronski račun je poslan ali prejet, ko je:

- bil neposredno odposlan prejemniku po e-pošti ali prek varne povezave;
- na voljo in dostopen prejemniku prek spletnega portala ali na katerikoli drug način.

Ker se papirnati in elektronski računi obravnavajo enakovredno, lahko prejemnik za sprejem elektronskega računa določi pogoje na podoben način, kot velja za sprejem papirnatega računa. Priporoča se formalni ali neformalni pisni prejem, možnost pa je tudi prejem s tihim soglasjem. Na primer, plačilo prejetega elektronskega računa lahko predstavlja prejem takšnega računa s tihim soglasjem. Formalni pisni prejem lahko predstavlja zapis določila o strinjanju s prejemom

elektronskega računa v pisno sklenjeni pogodbi. Neformalni pisni prejem se lahko izraža v množici različnih primerov:

- pogoj za prejem elektronskega računa na predračunu, s plačilom predračuna in s posredovanjem elektronskega naslova je dano soglasje za prejem elektronskega računa;
- pri naročanju prek spletnega portala naročnik transakcije poda soglasje s predstavljenimi pogoji, ki vključujejo prejem elektronskega računa (odkljukaj oziroma potrdi ali se strinjam).

Pristnost izvora in celovitost vsebine sta predstavljeni v nadaljevanju, čitljivost računa v elektronski obliki pa pomeni v preprostem jeziku, da njegovo vsebino lahko človek prebere.

Čitljivost elektronskega računa je treba zagotavljati od njegove izdaje do poteka hrambe. Ker npr. sporočila XML in druga strukturirana sporočila v izvorni obliki zapisa ne veljajo za čitljiva, se njihova čitljivost zagotavlja s pretvorbo v čitljivo obliko na zaslonu ali v tiskani različici, pri čemer je treba zagotoviti, da se podatki v izvirnem elektronskem dokumentu in prikazanem čitljivem dokumentu niso spremenili.

Trije primeri postopkov ali tehnologij, navedeni v Direktivi 2010/45/EU (1. postopki za nadzor poslovanja, ki ustvarijo zanesljivo revizijsko sled, 2. napredni elektronski podpisi in 3. elektronska izmenjava podatkov), ne smejo onemogočati uporabe drugih tehnologij ali postopkov, če izpolnjujejo pogoje za zagotovitev pristnosti izvora, celovitosti vsebine in čitljivosti računa.

Postopek za nadzor poslovanja je izredno širok pojem. Med drugim lahko vključuje primerjavo različnih dokazil v povezavi z računi, tako na strani dobavitelja kot tudi na strani prejemnika računa. Za dobavitelja se račun lahko primerja z naročilnico, prevoznimi listinami in potrdilom o plačilu. Za prejemnika se račun lahko primerja s potrjeno naročilnico (potrdilo o nakupu), dobavnico, sporočilom o plačilu in nakazilu. Vendar so to le primeri značilnih dokumentov, ki so lahko na voljo, pri čemer se lahko z računom primerja veliko drugih dokumentov.

Dobavitelj je lahko izdajatelj računa, prav tako pa je lahko izdajatelj računa tudi tretja oseba (kupec blaga ali naročnik storitve, davčni zastopnik).

Skladno s Pojasnili v povezavi s pravili za izdajanje računov z obračunanim davkom na dodano vrednost je za pristnost izvora računa treba upoštevati štiri elemente:

- zagotovitev dobavitelja: z evidentiranjem izdanega računa v računovodskih listinah dobavitelj zagotovi, da je izdal račun sam ali tretja oseba v njegovem imenu in za njegov račun;
- zagotovitev prejemnika: prejemnik ugotavlja preverjanje pravilnosti informacij o identiteti dobavitelja, navedenih na računu, ali zagotovitev identitete (obstoja) dobavitelja;
- zagotovitev identitete dobavitelja: podatek o dobavitelju mora biti vedno naveden na računu, ne glede na to, kdo ga je izdal, vendar je treba tudi zagotoviti, da je ta tudi opravil transakcijo, na katero se nanaša račun;
- zagotovitev identitete izdajatelja računa: skladno z določili ZDDV-1 se na izdanem računu vedno navede tudi izdajatelj računa, če ta ni že sam dobavitelj. Zagotavljanje izdajatelja se lahko zagotovi tudi z naprednim elektronskim podpisom ali z elektronsko izmenjavo podatkov.

Celovitost vsebine računa pomeni, da se lahko »obličnost« računa spremeni (zaradi evidentiranja, hranjenja itd.), pri čemer mora biti njegova vsebina ves čas od izdaje do preteka roka za hrambo nespremenjena.

V primeru pošiljanja ali dajanja na razpolago svežnja elektronskih računov se lahko podatki, ki so skupni posameznim računom, navedejo samo enkrat, če so za vsak račun dostopne vse informacije, kot npr. podatki o dobavitelju in izdajatelju računa in podatki o kupcu (Špes, 2010).

Zakon o davčnem postopku (2011)

Zavezanci, ki izdajajo račune pri gotovinskem poslovanju brez uporabe ustreznega računalniškega programa oziroma elektronske naprave, morajo že od vključno 31. januarja 2015 dalje izdajati račune iz posebne vezane knjige računov. V skladu z 31. a členom Zakona o davčnem postopku (ZDavP-2) mora vsak zavezanec za davek, ki na podlagi davčnih in drugih predpisov vodi poslovne knjige in evidence ter izda račun pri gotovinskem poslovanju brez uporabe ustreznega računalniškega programa oziroma elektronske naprave v skladu z 38. členom ZDavP-2 (z revizijsko sledjo o izdanih računih), izdati račun iz posebne vezane knjige računov, ki jo pridobi v prosti prodaji, pred njeno uporabo pa jo potrdi davčni organ. Računi pri gotovinskem poslovanju so računi, izdani za prodajo blaga in storitev, ki so delno ali v celoti plačani z gotovino. Plačilo z gotovino pomeni plačilo z bankovci in kovanci, ki so v obtoku kot plačilno sredstvo, druge načine plačila, ki niso neposredna nakazila na transakcijski račun, odprti pri ponudniku plačilnih storitev, plačila s plačilno ali kreditno kartico, čekom ter druge podobne

načine plačila. Vezano knjigo računov mora za izdajo računov pri gotovinskem poslovanju uporabiti tudi vsak zavezanec za davek, ko izdaja račune z uporabo računalniškega programa oziroma elektronske naprave ni mogoča zaradi okvare računalniškega programa ali elektronske naprave oziroma zaradi izpada električne energije.

Zakon o davčnem potrjevanju računov (2015)

Navedeni zakon opredeljuje obveznosti zavezancev, ki morajo izdajati račune z uporabo elektronske naprave za izdajo računov in ki omogoča elektronsko podpisovanje podatkov o računu in elektronsko povezavo za izmenjavo podatkov z davčnim organom. Določbe se nanašajo tudi na vsebino izdanega računa z uporabo elektronske naprave, postopek potrjevanja in izdaje računov, sporočanja podatkov in druge obveznosti zavezancev ter dobaviteljev programske opreme.

Slovenski računovodski standardi (2016)

Slovenski računovodski standardi s pravili skrbnega računovodenja, ki so začeli veljati s 1. januarjem 2016, opredeljujejo knjigovodske listine, ki so lahko tudi v obliki elektronskih zapisov.

Knjigovodske listine se lahko prenašajo tudi na elektronski način, pri čemer mora organizacija zagotoviti ustrezno revizijsko sled oziroma pristnost izvora, celovitost vsebine in čitljivost listine. Za verodostojne knjigovodske listine veljajo tudi po telekomunikacijskih poteh oziroma elektronsko dobljena sporočila, sestavljena iz knjigovodskih podatkov. Elektronska knjigovodska listina je listina, ki izraža nastanek poslovnih dogodkov in ki je izdana ter prejeta v kateri koli elektronski obliki zapisa. Obliko zapisa določi organizacija. Listine, ki so ustvarjene v elektronski obliki, na primer z računovodsko programsko opremo ali programsko opremo za obdelavo besedil, in ki so poslane in prejete v papirni obliki, niso elektronske listine. Oseba, ki sprejema in prenaša elektronsko dobljene podatke, odgovarja, da so podatki verodostojni ter preneseni in/ali vneseni na verodostojen način po preverjenih in verodostojnih postopkih. Splošni akt organizacije določa osebe, ki so pooblaščene za sprejem, vnos in prenašanje knjigovodskih podatkov, ter da se ti podatki pri sprejemu, vnosu in prenašanju ne spreminjajo.

Pristnost izvora in celovitost vsebine elektronskih listin se lahko zagotavljata tudi z naprednim elektronskim podpisom ali z elektronsko izmenjavo podatkov (EDI). Organizacija v svojem splošnem aktu opredeli način hrambe knjigovodskih listin (v papirni obliki ali v obliki elektronskih zapisov). Vsaka organizacija v svojem aktu opredeli tudi način vodenja poslovnih

knjig. Vsi vnosi v računalniško vodene poslovne knjige morajo biti podprti z verodostojnimi knjigovodskimi listinami, vključno z listinami v elektronski obliki in elektronsko prejetimi listinami, nato pa se podatki obravnavajo samodejno brez ročnega poseganja. Računalniško vodena glavna knjiga mora kadarkoli omogočati ustrezno revizijsko sled, ki omogoča naknadno kontroliranje knjiženja. Vsaka organizacija lahko ob upoštevanju ustreznih predpisov sama določi, ali bo poslovne knjige hranila v papirni obliki ali na elektronskem oziroma mikrografskem nosilcu.

2.3 Digitalizacija v javni upravi

Današnja tehnologija drastično spreminja poslovanje. Javna uprava vsakoletno vpeljuje nove e-postopke, ki poenostavljajo oddajanje podatkov, se približujejo uporabnikom in na tak način razvijajo nov način odnosa ter sodelovanja. Kdo si je pred šestdesetimi leti mislil, da si bo mogoče odpreti račun na banki v nekaj minutah s pomočjo elektronske naprave. Takrat so bili redkost telefoni, da sploh ne govorimo o kakšni drugi elektronski napravi (Cencelj, 2017).

2.3.1 Portal e-Vem

S 1. januarjem 2016 smo začeli z uporabo portala e-Vem (portal Vse na enem mestu). Portal omogoča, da se nekateri postopki izvedejo elektronsko. V sistem se prijavlja s kvalificiranim digitalnim potrdilom. Za podpisovanje in oddajo vlog je treba namestiti tudi podpisno komponento. Portal nudi informacije o pogojih poslovanja v Sloveniji in elektronsko podprte postopke, ki so povezani z ustanovitvijo podjetja in z začetkom poslovanja. Namen portala je poslovnim subjektom omogočiti čim lažje, hitro in brezplačno poslovanje z javno upravo in na enem mestu ponuditi vse informacije za začetek poslovanja.

Prek portala e-Vem se lahko ustanovita s. p. ali d. o. o. (edini družbenik). Nadalje lahko posameznik:

- prijavi spremembo podatkov v Poslovnem registru Slovenije,
- odda davčne podatke ali zahtevo za identifikacijo za namene davka na dodano vrednost,
- uredi obvezna socialna zavarovanja zase in za zaposlene,
- objavi prosto delovno mesto,
- pridobi obrtno dovoljenje,
- pooblasti drugo osebo za delo s sistemom e-Vem.

Portal ponuja številne obrazce oziroma dokumente, s pomočjo katerih se urejajo elektronski postopki, ki so dodani v prilogi 1.

Prednosti uporabe portala e-Vem

V primerjavi s papirnim poslovanjem ima uporaba portala e-Vem in elektronskega poslovanja veliko prednosti. Uporabnikom najbolj opazne so (e-vem, b.d.):

- možnost samostojne registracije podjetja ali družbe od doma, pri čemer ni potreben obisk javnih ustanov,
- registracija podjetja od doma ni omejena z uradnimi urami, saj je portal na voljo 24 ur dnevno in sedem dni na teden,
- stranka lahko na enem mestu hkrati opravi postopke za vpis v Poslovni/Sodni register, Davčni register, prijavi potrebo po delavcu in ureja obvezna socialna zavarovanja,
- ni potrebno izpolnjevanje določenih podatkov obrazca, saj portal omogoča samodejno pridobivanje uradnih podatkov podjetnika in družbenikov (zase) iz Centralnega registra prebivalstva, Registra prostorskih enot in Poslovnega registra Slovenije,
- možnost spremljanja stanja oddanih vlog in izvedbe postopkov prek portala,
- možnost takojšnjega elektronskega vpogleda v podatke lastnega podjetja,
- možnost elektronske vročitve sklepov (to pomeni, da stranka prejme sklep o vpisu v poslovni oziroma sodni register, vročen v varni poštni predal in ne klasično po pošti).

2.3.2 Portal eDavki

Računovodje, knjigovodje in ostali finančni delavci se vsakodnevno srečujemo tudi s portalom za elektronsko poslovanje z davčnimi dokumenti – s portalom eDavki. Omogoča udobno, preprosto in varno izpolnjevanje ter oddajanje davčnih obrazcev z uporabnikovega računalnika doma ali v pisarni. Uporabnik eDavkov lahko postane vsak davčni zavezanec. Za uporabo potrebuje računalnik s primerno opremo, dostop do spleta in ustrezno digitalno potrdilo.

V eDavkih lahko (poleg ostalih davčnih obrazcev) fizične osebe oddajo napoved za odmero dohodnine, pravne osebe pa obrazce s področja DDV (npr. DDV-O) in sistem za izmenjavo podatkov o DDV. Uporabnikom sta na voljo tudi elektronski storitvi registracije davčnih zavezancev od e-poslovanja in izmenjave njihovih podatkov z davčnimi upravami ostalih članic EU ter preverjanja davčnih števil davčnih zavezancev iz EU. Elektronsko poslovanje prek eDavkov ne uvaja novih obveznosti davčnih zavezancev, temveč omogoča izpolnjevanje

obstoječih davčnih obveznosti (predvsem oddajo dokumentov) na udobnejši način (e-davki, b.d.).

Davčni zavezanci lahko vložijo dokumente prek uporabe portala eDavki. Postopek vlaganja poteka v treh korakih.

1. korak: priprava dokumenta

Izbere se obrazec, se ga odpre in vanj vnese podatke. Nato je treba izbrati gumb Oddaj vlogo oziroma Pripravi vlogo v primeru, da bo obrazec vložil nekdo drug.

2. korak: oddaja dokumenta

V dokumentu je treba pregledati, ali so vsi dokumenti pravilno izpolnjeni, nato se zadevo odda s klikom na gumb Podpiši. V tem koraku se oddani dokument podpiše s svojim elektronskim podpisom. Pred podpisom se mora v okence vpisati slikovno geslo.

3. Korak: uspešno vložen dokument

Dokument je uspešno vložen na Finančni upravi Republike Slovenije, če pozneje prejmemo potrdilo o vložitvi (elektronska povratnica), ki ga lahko tudi natisnemo.

Elektronsko poslovanje je v Republiki Sloveniji urejeno z zakoni in drugimi predpisi. Vsi udeleženi imajo pravno varstvo, ki v celoti zagotavlja poslovanje, enakovredno papirnemu poslovanju. Elektronsko vloženi dokumenti prek eDavkov so enakovredni dokumentom v papirni obliki, oddanim v vložišče.

2.3.3 Portal AJPES

Računovodski delavci se dnevno srečujemo tudi s portalom Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve; to je vodilna nacionalna ustanova, ki zbira in zagotavlja podatke za pregledno nacionalno in evropsko poslovno okolje. Poslanstvo AJPES-a je zbirati podatke o poslovnih subjektih in o njihovem poslovanju na uporabniku prijazen način ter jih čim bolj učinkovito ponuditi zainteresirani javnosti, in to s ciljem zagotavljanja transparentnosti poslovnega okolja in ob nenehni skrbi za družbeno odgovorno ravnanje in povečevanje zadovoljstva uporabnikov.

Strateški cilji:

- soustvarjati transparentno gospodarsko okolje,
- spodbujati elektronsko izmenjavo podatkov in informacij,

- sodelovati z interesnimi skupinami in institucijami pri izboljševanju pravnega in institucionalnega okolja in pri odpravi administrativnih bremen,
- ostati pomemben ponudnik bonitetnih in drugih tržnih storitev.

AJPES ima 13 organizacijskih enot, določenih v Sklepu o ustanovitvi AJPES. Centrala ima sedež v Ljubljani, izpostave pa v naslednjih krajih: v Ljubljani, Celju, Kopru, Kranju, Krškem, Mariboru, Murski Soboti, Novi Gorici, Novem mestu, Postojni, Trbovljah in v Velenju. Izpostave so I., II., in III. velikostnega razreda. Velikostni razred posamezne izpostave je odvisen od števila vseh pravnih oseb in samostojnih podjetnikov na območju statistične regije, v kateri deluje izpostava. Razvejana mreža organizacijskih enot AJPES je v prid tako dajalcem podatkov kot tudi uporabnikom podatkov – državi, državnim institucijam, znanstveno-raziskovalnim in drugim institucijam ter posameznim poslovnim subjektom (AJPES, b.d.).

Zagotovo lahko trdim, da s takšnim načinom uvajanja e-storitev e-uprava počasi gradi kakovostne elektronske storitve za uporabnike. Sčasoma bo papirno poslovanje postalo preteklost. Kdaj se bo to zgodilo, je težko napovedati, saj se po primerjalni analizi razvitosti e-uprave Slovenija uvršča v srednjo progresivno skupino, ki kaže na to, da smo trenutno na srednji stopnji digitalizacije (Vovk, 2016).

Raziskava Vlade EU iz leta 2016 je razkrila, da je kar 81 odstotkov storitev javne uprave dosegljivih prek spleta, kar omogoča hitrejše opravljanje storitev, lažjo dostopnost, zmanjšuje stroške uporabnikom. Res pa je, da gospodarsko razvitejše države hitreje digitalizirajo svoj javni sektor kakor države, v katerih je gospodarski razvoj počasnejši (European Commission, 2016).

2.4 Predstavitev računovodskega servisa

Družba XY posluje že skoraj 25 let. Ukvarja se z vodenjem poslovnih knjig za pravne in fizične osebe, predvsem za gospodarske družbe, samostojne podjetnike, kmetovalce, občine, zavode, zadrage, društva in zveze. Poleg tega se ukvarja še z davčnim, podjetniškim in ekonomskim svetovanjem. Družba opravlja tudi izobraževanja v obliki predavanj o poslovanju za podjetnike, gospodarske družbe in druge pravne osebe z vidika vodenja poslovnih knjig, obdavčitev in delovnopravne zakonodaje.

Poleg vodenja poslovnih knjig se opravljajo še storitve:

- izdelava poslovnih načrtov in elaboratov za pridobivanje kreditnih, nepovratnih in drugih sredstev,

- računovodsko nadziranje vodenja poslovnih knjig, listin, podatkov in obračunov,
- tolmačenje in analiziranje poslovanja in finančnih izidov,
- računovodsko in finančno svetovanje (pri pripravljanju poslovnih načrtov za pravne osebe, gospodarskih načrtov novoustanovljenih gospodarskih subjektov, obstoječih gospodarskih subjektov, prestrukturiranju družb, saniranju, ukinjanju in pri preoblikovanju),
- davčno svetovanje (med letom, pred in pri sestavljanju davčnih letnih bilanc, pri spremembah pravnoorganizacijskih oblik ipd.),
- izdelava potrebnih internih aktov, ki jih potrebuje pravna oseba pri svojem poslovanju (pravilnik o računovodstvu, blagajniškem poslovanju, akt o organizaciji in sistemizaciji delovnih mest idr.),
- izdelovanje pogodb in sklepov pri zaposlitvah delavcev.

Vodenje poslovnih knjig se opravlja v skladu s slovenskimi računovodskimi standardi in z Zakonom o gospodarskih družbah za gospodarske subjekte ter za druge pravne osebe v skladu z Zakonom o računovodstvu, Zakonom o javnih financah in drugo zakonodajo.

Celotna dejavnost podjetja je razvrščena v več glavnih skupin, ki jih navajam v nadaljevanju.

- Knjigovodske storitve in obdelava podatkov

Podjetje vodi vse vrste poslovnih knjig za manjša podjetja, zavode, sklade, društva in zasebnike. Na podlagi knjigovodskih evidenc podjetje izdeluje mesečne, zaključne izkaze poslovnega izida, bilance stanja, davčne bilance, opravlja analize poslovanja in davčne napovedi za samostojne podjetnike.

- Finančno, poslovno in davčno svetovanje ter izobraževanje

Na podlagi tekočega spremljanja finančnih predpisov in strokovne literature ter na podlagi ugotovljenih težav pri obdelavi podatkov za poslovne partnerje svetovalna služba opravlja tekoče svetovanje za podjetja, zavode, društva in samostojne podjetnike. Svetovanje se izvaja sproti v svetovalnem servisu ali kot svetovalni dnevi za posamezna vprašanja.

V okviru te dejavnosti se izdaja ustrezna strokovna publikacija predvsem za vse pogodbene članice. Organizirajo se tudi različni seminarji s področja obstoječe in nove zakonodaje.

Z izobraževanji podjetje omogoča cenejše in kakovostnejše funkcionalno izobraževanje vseh vodilnih kadrov v občini Ormož, ki so bili sedaj odvisni od drugih seminarjev v večjih deželnih

središčih. Sočasno družba XY opravlja izobraževanje prek seminarjev za sestavo letnih poročil pravnih oseb in zasebnikov.

- Ustanavljanje novih podjetij, izdelava poslovnih in investicijskih načrtov

Družba v skladu z naročili izdeluje poslovne načrte ob ustanovitvi novih podjetij za pridobivanje kreditnih in nepovratnih sredstev ter druge investicijske načrte.

- Pisarniške storitve, fotokopiranje, izdajanje revij in periodike

Vizija je nadaljnja rast podjetja, da postane eno izmed vodilnih podjetij v svoji glavni dejavnosti in na področju podjetniškega svetovanja, davčnega svetovanja, vodenja poslovnih knjig z izdelavo letnih poročil ter izobraževalne dejavnosti za navedena področja na območju jugovzhodne podravske in pomurske regije.

Temeljna načela poslovanja so (Fiposor d.o.o., 2016):

- kakovost,
- zadovoljstvo kupcev,
- motiviranost sodelavcev,
- kreativnost pri prodaji,
- inovativnost in nenehni razvoj,
- korak pred konkurenco,
- dolgoročna poslovna učinkovitost.

2.5 Pomen interne digitalizacije za računovodski servis

Digitalizacija v podjetju, ki se ukvarja z računovodstvom, je pomemben del poslovanja, vendar je do sedaj v podjetju XY vpeljana le do meje zagotavljanja e-storitev, ki so obvezne pri poročanju zunanjim institucijam.

Izziv ostaja digitalizacija postopkov za zagotovitev hitrejše obdelave podatkov, prejetih od strank računovodskega servisa, in sicer brezpapirno dostavljanje in odpošiljanje dokumentacije ter s tem brezpapirna obdelava prejetih računov, izdanih računov, iztržkov. Na tak način bi brezpapirno digitalno poslovanje prihranilo veliko časa zaposlenim, ki podatke obdelujejo, veliko manj bi bilo tudi možnosti za napake, oblikovala bi se baza podatkov, ki bi se lahko hitreje obdelovali za različne namene. Obenem bi se ustvarjal tudi arhiv in s tem tako nujno arhivsko gradivo, ki je pomembno pri morebitnih davčnih inšpekcijskih pregledih. Prihranek

pri času bi delavci izkoristili za samoizobraževanje in za dodatni pristop k strankam, na primer v obliki svetovanja in svetovalnih razgovorov.

Računovodski servis mora pri prehodu s papirnega na brezpapirno poslovanje strankam ponuditi tudi možnost pridobivanja ključnih informacij prek spletne povezave. V fazi digitalizacije procesov se je treba postaviti v vlogo stranke, ki želi biti karseda ažurno informirana o vseh novostih, ki so v računovodski dejavnosti skorajda vsakodnevne. Spletna stran računovodskega servisa mora tedensko ponuditi informacije, povezave na pojasnila, članke, ki se nanašajo na davčne oziroma zakonske spremembe. Živimo v obdobju, ko vsi klikamo po spletu in iščemo odgovore na vprašanja. Ne smemo zanemariti dejstva, da so stranke danes bistveno drugačne, kot so bile pred petimi, desetimi leti. Danes so bistveno bolj informirane, kot so bile nekoč, saj so podatki vedno na dosegu rok. Informiranje s pravimi informacijami v poplavi podatkov, ki jih lahko danes pridobimo s spleta, je bistveno pri prihranku časa, ki je še kako pomemben. Takšno informiranje, ki ga izvaja računovodski servis, bi lahko strankam pomagalo pri vsakodnevni odločitvah glede poslovanja.

Prav posebno pozornost pa je treba nameniti tudi vplivu digitalizacije v smislu varnosti in arhiviranja vseh prejetih, poslanih in obdelanih podatkov. Poslujemo namreč v obdobju, ko so na pohodu številni računalniški virusi, ki imajo možnost izbrisati vse podatke na naših trdih diskih, povzročijo kaos na serverju ipd. Računovodski servisi bodo v času digitalizacije svojih procesov primorani veliko vložiti tudi v antivirusne programe ter sproti brisati morebitne vsiljivce. Veliko bo treba vložiti tudi v zaposlene in jih poučiti o tem, kako prepoznati potencialni virus oziroma potencialni hekerski vdor, ki bi lahko posegel v bazo podatkov, jo izmaličil oziroma celo uničil. Zaposleni morajo biti ves čas v stiku s spremembami, jih sprejemati in sodelovati pri njihovem uveljavljanju. Vemo, da v večini primerov za hekerske vdore ni kriva baza podatkov, temveč človeški dejavnik, ki je dovolil vdor.

Računovodski servisi morajo torej ob digitalizaciji veliko poudarka dajati tudi dobri varnostni zaščiti in arhiviranju ter podpori strokovnjakov s področja računalništva, ki bodo ustrezno namestili antivirusne programe, požarne zidove in redno pregledovali baze in uničevali morebitne sumljive datoteke. Poslovodstvo računovodskega servisa pa mora nujno že v prvi fazi implementacije digitalnih procesov vzpostaviti metode, s pomočjo katerih se bo zaposlene redno obveščalo o spremembah na tem področju, se jih izobraževalo ter ozaveščalo o varnosti podatkov.

2.5.1 Brezpapirno računovodstvo

Izraz brezpapirno računovodstvo običajno v vsakem posamezniku vzbudi neko pozitivno reakcijo. V časih, ko se pisarniški in računovodski delavci utapljajo v gorah papirja, je sprememba načina dela zagotovo pozitivna, dobrodošla in navsezadnje tudi nujna, saj prinaša obilo prednosti tako za računovodski servis kot za uporabnike storitev oziroma stranke servisa. Zagotovo je uspeh posamezne organizacije povezan s tem, kako hitro se nekdo prilagaja spremembam, jih sprejema in implementira. Skrivnost uspešnega poslovanja v tem stoletju se zagotovo skriva v optimizaciji delovnih procesov, sprejemanju potreb kupcev storitev in v uvedbi digitalnih postopkov.

Brezpapirno poslovanje mnogi povezujejo s sliko prazne pisarne, v kateri je na mizi le hitro delujoči računalnik brez kakršnih koli papirjev na mizi. Verjamem, da nekateri še vedno ne morejo sprejeti tega koncepta kot realnega in uresničljivega, saj je tak način dela za mnoge nov in popolnoma tuj. Zaposleni smo navajeni, tudi računovodski delavci, da imamo vedno varnostno kopijo na papirju, za primer, če se sistem zruši, ipd. Na koncu pa hitro pridemo do sklepa, kako dolgotrajno je iskanje po kupih papirja. Vsi se torej zavedamo, da je sprememba poslovanja iz papirnega v brezpapirno nujna in še kako potrebna za tiste, ki želijo biti konkurenčni oziroma si ustvariti konkurenčno prednost pred ostalimi. Če malce pobrskamo po spominu, lahko že v tej fazi trdim, da smo se na mnoge spremembe že navadili in se nismo niti popolnoma zavedali, da so to že koraki v digitalizacijo poslovanja. Na spletu beremo knjige, časopise, članke, strokovna mnenja, na faksu se nabira samo še prah, saj ga je v celoti nadomestila elektronska pošta, podatke shranjujemo na zmogljive trde diske, zunanje diske, ključke ipd. Ko pridemo v službo, nimamo s sabo papirnate kartice, na katero bi zapisali čas prihoda. Svoj prihod evidentiramo bodisi s prstnim odtisom bodisi elektronsko kartico. Prav tako si opomb ne zapisujemo na kos papirja, ampak v opomnik na računalniku. Vse to so majhni koraki v svet digitalnega poslovanja in se nam danes zdijo samoumevni. Tako bodo tudi digitalni procesi in brezpapirno poslovanje čez nekaj let pri delu računovodja nekaj samoumevnega in preprostega.

2.5.2 Pristop k digitalizaciji računovodskega servisa XY

Posamezni koraki k digitalizaciji procesa brezpapirne obdelave računovodske dokumentacije so navedeni v nadaljevanju.

- Potreben skupni sestanek s strankami in seznanitev s postopki brezpapirne obdelave računovodske dokumentacije.
- Nabava potrebne programske opreme (skenerji, dodatni oziroma novi računalniki).
- Vzpostavitev digitalne pismenosti, saj lahko le e-kompetentne stranke v celoti digitalno komunicirajo.
- Obveščanje strank računovodskega servisa o novem načinu dela – o možni uvedbi digitalizacije, o pretvorbi dokumentov v uporabne poslovne informacije, dostopne na klik, da se lahko dosežeta večja učinkovitost in boljša uporabniška izkušnja pri upravljanju dokumentov. Podatki se namreč zajemajo iz dokumentov in se jih posreduje v sistem za brezpapirno poslovanje. Papir se tako rekoč ustavi na vhodu v podjetje, pretvori se ga v elektronsko obliko in nato nadalje vstopa v podjetje na podlagi pravil posameznemu naslovniku.
- Prehodno obdobje za dostavo in odpošiljanje dokumentov (od enega meseca do dve) po starem in novem načinu.
- Sprotno ažuriranje programske opreme za zagotovitev delovanja in sprotno ustvarjanje arhiva za posamezno stranko.
- Uporaba samo novega načina dostave, odpošiljanja, obdelave.

2.5.3 Pomen interne digitalizacije za stranke računovodskega servisa

V prihodnjih letih bodo računovodski servisi ključni za digitalizacijo poslovanja mikro in majhnih podjetij.

Zbornica računovodskih servisov je na izobraževalnem seminarju »Interna digitalizacija v računovodskih servisih«, namenjenem pridobivanju temeljnih kompetenc računovodij za digitalizacijo poslovanja, izvedla raziskavo o načrtih izvajalcev računovodskih storitev glede brezpapirnega poslovanja. Čeprav računovodski servisi danes v 56 odstotkih primerov elektronsko vodijo manj kot četrtino dokumentacije, se bo ta delež kmalu bistveno povečal. Prehod na pretežno brezpapirno poslovanje v naslednjih dveh letih načrtuje 59 odstotkov računovodskih servisov, do leta 2023 pa brezpapirno poslovanje napovedujejo skoraj vsi računovodski servisi. »Brezpapirno poslovanje in digitalizacija dejavnosti računovodskih servisov je tesno povezana z zahtevami strank. Danes računovodski servisi izvajajo informacijsko podporo za več kot 80 odstotkov podjetij, dokumente v elektronski obliki pa bodo lahko vodili šele takrat, ko bodo na to pripravljene njihove stranke,« je povedal Aleksander Štefanac (2017), predsednik Zbornice računovodskih servisov pri Gospodarski

zbornici Slovenije. Podjetja v brezpapirnem poslovanju še ne vidijo prave koristi. Brezpapirno poslovanje po mnenju računovodskih servisov najbolj zavirata nezanimanje strank in pomanjkanje promocije njegovih poslovnih koristi. »Računovodski servisi so naklonjeni brezpapirnemu obvladovanju dokumentov in varni hrambi oziroma elektronskem arhiviranju, vendar na drugi strani njihove stranke po večini v tem še ne vidijo vrednosti in na to gledajo kot na nepotreben strošek,« je razložil Štefanac (2017). Zato tudi ni presenetljivo, da več kot 75 odstotkov dokumentacije elektronsko vodi samo 8 odstotkov računovodskih servisov. Nekoliko več, 13 odstotkov računovodskih servisov, elektronsko vodi od 50 do 75 odstotkov dokumentov, od 25 do 50 odstotkov dokumentacije pa elektronsko obvladuje 23 odstotkov računovodskih servisov. »Na razširjanje brezpapirnega poslovanja dejansko najbolj vpliva poznavanje njegovih koristi z vidika poslovanja. Kot je pokazala raziskava je zagotavljanje zakonske skladnosti še najmanjši problem,« je izpostavil Štefanac (2017).

Med zaviralce brezpapirnega poslovanja so računovodski servisi na prvo mesto postavili nezanimanje strank (3,4 točke), sledijo premajhna promocija z vidika poslovne koristi (3,2 točke), pomanjkanje sredstev za investicije v IKT-rešitve in storitve (2,9 točke), preveč zapletena zakonodaja (2,9 točke) ter nepoznavanje zakonodaje (2,6 točke).

Po mnenju računovodij je uvajanje brezpapirnega poslovanja in digitalizacije najpomembnejše pri medpodjetniškem poslovanju (4,4 točke), sledijo interno poslovanje (3,8 točke), pogodbe (3,7 točke), zadeve (3,6 točke) in poslovno poročanje (3,4 točke).

»V mikro in majhnih podjetjih večina dokumentacije nastaja pri prodaji in nabavi, zato se bo brezpapirno poslovanje najhitreje prenašalo na medpodjetniško poslovanje. Z večanjem organizacij se povečujejo tudi potrebe po optimizaciji notranjih procesov ter specifičnih dokumentov oziroma sklopov dokumentov, kot so pogodbe in zadeve,« je še pojasnil Štefanac (2017). Z vidika dokumentacije so računovodje kot prioriteto področje brezpapirnega poslovanja opredelili prejem in izdajo računov (4,4 točke) in vložisce (4,4 točke), precej manj je aktualna elektronska likvidacija računov (3,4 točke), deljenje vsebin s strankami (3,4) ter obvladovanje zadev (3,0 točke). Brezpapirno poslovanje bo prihodnja leta v ospredju digitalizacije računovodskih servisov, kar kažejo tudi področja načrtovanih naložb v informacijske rešitve in storitve. Najpomembnejše bodo tako naložbe v dokumentni sistem (3,8 točke), v elektronsko izmenjavo (3,7 točke) in v elektronski arhiv (3,7 točke). Z vidika digitalizacije so naložbam predlog v sistemu za poslovno poročanje podelili skupno 3,2 točke, spletnemu portalu za stranke pa 3,1 točke. Aleksander Štefanac, predsednik Zbornice računovodskih servisov, je spomnil na raziskavo uporabe IKT-ja med majhnimi in srednjimi

podjetji, ki je pokazala, da je Slovenija v 95 odstotkih nad povprečjem EU, pri večini raziskanih področji pa je celo med prvimi tremi državami. V samem vrhu so slovenska podjetja tudi pri uporabi elektronskih računov. »Ni res, da naša podjetja in izvajalci računovodskih storitev ne zmorejo prehoda na digitalno poslovanje. Velik problem je zelo slaba pokritost z omrežji visokih hitrosti,« je poudaril Štefanac (2017). Izvajalci računovodskih storitev se zato srečujejo s počasnimi prenosi podatkov pri poslovanju s strankami in z javnimi ustanovami, pri čemer je počasno delovanje medmrežja tudi ozko grlo pri razširjanju računalništva v oblaku (Štefanac, 2017).

2.5.4 Prednosti in slabosti oziroma morebitne nevarnosti interne digitalizacije

Prednosti in slabosti oziroma nevarnosti interne digitalizacije so drugačne za stranke kot za računovodski servis.

Prednosti digitalizacije za stranke računovodskega servisa:

- zmanjšanje časa za dostavo, odpošiljanje dokumentacije in njeno kopiranje,
- dokumenti so vedno dostopni v računalniku, iskanje je hitrejše,
- kjerkoli se nahajamo, lahko dostopamo do dokumentov, če morebiti potrebujemo vpogled v kak dokument,
- lažja in hitrejša je elektronska izmenjava dokumentacije tudi z drugimi uporabniki,
- zmanjšajo se stroški za pošiljanje dokumentacije po pošti za poštno storitve, kuverte, papir in druge prednosti.

Slabosti oziroma morebitne nevarnosti digitalizacije za stranke računovodskega servisa:

- nepripravljenost, nepoznavanje in morebitne težave pri izobraževanju zaposlenih za delo z novimi programskimi okolji,
- veliki stroški pri posodabljanju tehnologije (zmogljivejši računalniki, skenerji),
- napake pri oblikovanju elektronskih zapisov,
- nepravilne odločitve v smislu, katere postopke digitalizirati,
- izguba podatkov zaradi težav s programsko opremo (računalniški virusi).

Prednosti digitalizacije za računovodski servis:

- zmanjšanje časa za urejanje in odlaganje dokumentacije,
- dokumenti so vedno dostopni v računalniku, iskanje je hitrejše,
- lažja in hitrejša je elektronska izmenjava dokumentacije tudi z drugimi uporabniki,

- zmanjšajo se stroški za pošiljanje dokumentacije po pošti za poštna storitve, kuverte, papir,
- dobavitelji programske opreme so dosegljivi na daljavo, programi se ažurirajo in posodobljajo dnevno,
- nadaljnja obdelava dokumentacije je preprostejša, podatki se za različne namene obdelujejo hitreje (statistike),
- na podlagi skeniranih dokumentov, ki jih servis prejme od stranke, lahko ustvari arhiv,
- strankam lahko servis ponudi dodatne nove storitve glede analiz poslovanja, ekonomskega in davčnega svetovanja ter se bolj poveže s stranko pri njenem poslovanju ter doseže večje zadovoljstvo,
- tržna niša za nove potencialne kupce storitev servisa.

Slabosti oziroma morebitne nevarnosti za računovodski servis:

- čas, potreben za transformacijo iz papirnega poslovanja v digitalno poslovanje,
- morebitne težave pri izobraževanju novo zaposlenih za delo z novimi programskimi okolji,
- večji stroški pri posodabljanju tehnologije (zmogljivejši računalniki, skenerji),
- izguba podatkov zaradi težav s programsko opremo (računalniški virusi).

3 EMPIRIČNI DEL

3.1 *Evalvacija in predstavitev rezultatov raziskovalnega dela*

Za zbiranje informacij, stališč in mnenj o raziskovalnem predmetu sem uporabila metodo anketiranja. Sestavila sem anketni vprašalnik (Priloga 2), s katerim sem dobila podatke o mnenju strank računovodskega servisa glede interne digitalizacije. Anketni vprašalnik je vseboval deset vprašanj različnih tipov. Izvedla sem spletno anketo prek spletne strani <https://www.1ka.si>. Povezavo do spletne strani, na kateri je bila anketa, sem poslala strankam računovodskega servisa (samostojnim podjetnikom, direktorjem in lastnikom gospodarskih družb, direktorjem zavodov in predsednikom društev).

Anketiranje sem opravila v začetku meseca avgusta 2017. Opravljenih je bilo 64 anketiranj, od tega je bilo 33 anket primernih za obdelavo in analizo pridobljenih odgovorov. Te sem obdelala s programoma Excel in Word.

V raziskavi je sodelovalo 64 anketirancev, vendar je ustrezno izpolnilo anketo, da je bila primerna za obdelavo, 33 anketirancev. V nadaljevanju podrobno analiziram vsa vprašanja v anketi.

1. vprašanje: »Kakšna je vaša pravnoorganizacijska oblika pri opravljanju dejavnosti?«

Na tem mestu me je zanimala organizacijska oblika pravnih in fizičnih oseb, ki opravljajo registrirano dejavnost in ki so sodelovale v anketi. Iz tabele 1 je razvidno, da je največ (45 %) anketirancev iz gospodarskih družb.

Tabela 1: Pravnoorganizacijska oblika pri opravljanju dejavnosti

	Frekvenca	Odstotek (%)
1 (samostojni podjetnik)	12	36
2 (gospodarska družba)	15	45
3 (zavod)	1	3
4 (društvo)	5	15
Skupaj	33	10

Vir: (Lastna raziskava)

To pomeni, da so v tem primeru najpogostejše pravnoorganizacijske oblike manjše družbe z omejeno odgovornostjo in samostojni podjetniki. Ti vedno izbirajo ustrezno pravnoorganizacijsko obliko glede na potrebo v višini sredstev, ki jih morajo vložiti, vedno upoštevajo tudi tveganja in stroške, ki jih imajo pri svojem poslovanju, da bi lahko dosegli zastavljene cilje. Vse navedene pravnoorganizacijske oblike sodijo, kot pravne osebe in samostojni podjetniki, glede obsega poslovanja in zaposlitve med mikro družbe, ostale pa tudi kot manjši pravni subjekti, zato zaposlitev kadra ni ekonomsko upravičena, poleg tega je takšen kader, ki bi obvladal računovodska, davčna in kadrovska področja, težko pridobiti.

2. vprašanje: »Ali poznate digitalne postopke in portale, ki jih računovodski delavci uporabljajo za obdelavo podatkov?«

Odgovori v tej točki so prikazani v tabeli 2:

Tabela 2: Ali poznate digitalne postopke in portale, ki jih računovodski delavci uporabljajo za obdelavo podatkov. Označite, katere poznate oz. za katere ste že slišali.

	Enote		Navedbe	
	Frekvence	Odstotek (%)	Frekvence	Odstotek (%)
E-Davki	31	94	31	28
E-Vem	24	73	24	22
Portal ZRSZ	13	39	13	12
Portal ZPIZ	13	39	13	12
AJPES	30	91	30	27
Skupaj	111	336	111	10

Vir: (Lastna raziskava)

Ugotovimo lahko, da je strankam najbolj poznan portal e-Davki (spletni servis za elektronsko poslovanje s Finančno upravo Republike Slovenije), in sicer ga pozna 31 od 33 anketirancev, ki so ustrezno izpolnili ankete. Spletno stran AJPES-a pozna 30 anketirancev od 33. Nekoliko manj je anketirancem poznan portal E-Vem (državni portal za podjetja in podjetnike), in sicer 24 anketirancem. Portal eStoritve ZRSZ in portal e ZPIZ pozna le 13 od 33 anketirancev.

To pomeni, da se stranke seznanijo možnostmi e-poslovanja, poznajo in uporabljajo elektronsko poslovanje tam, kjer je to nujno potrebno, in takrat, ko ne morejo več drugače poslovati. E-Vem poznajo manj, ker so že pred njegovo uvedbo začeli z opravljanjem dejavnosti, tisti, ki jo dopolnjujejo in spreminjajo, pa ta državni portal že poznajo. Portal e Storitve ZRSZ in ZPIZ poznajo le stranke, ki same opravljajo zaposlovanje, prijave in odjave

zaposlenih, medtem ko za največ strank opravljajo te storitve zunanji izvajalci – računovodski servisi.

3. vprašanje: »Kako svojemu računovodju prinašate dokumentacijo, ki jo je treba obdelati?«

Zanimalo me je, kako stranke prinašajo dokumentacijo, ki jo je treba obdelati v računovodskem servisu. 88 odstotkov strank dostavi dokumentacijo osebno na sedež računovodskega servisa, le 6 odstotkov anketiranih jo pošlje po e-pošti in po klasični pošti.

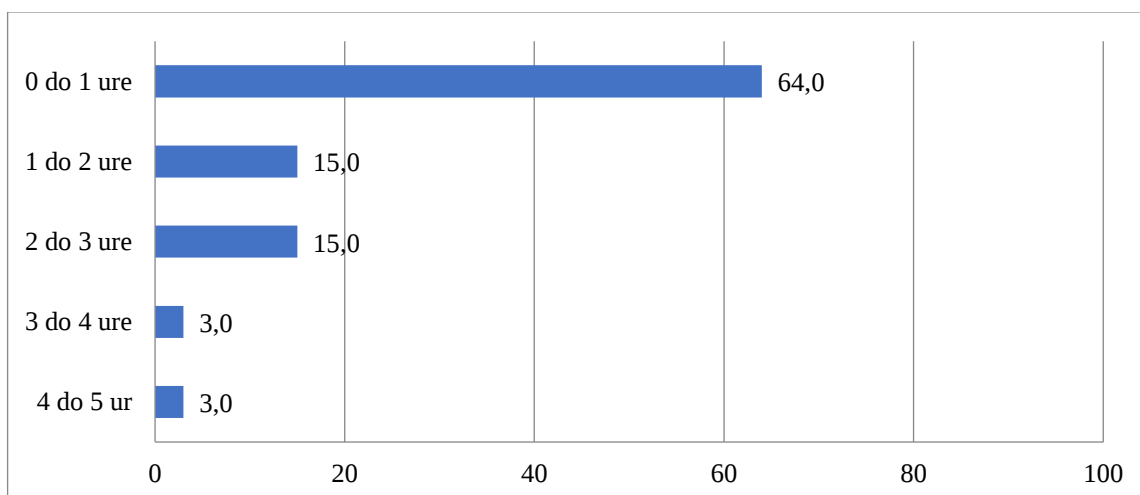
Tabela 3: Kako svojemu računovodji prinašate dokumentacijo, ki jo je treba obdelati?

	Frekvenca	Odstotek (%)
Osebno	29	88
Po e-pošti	2	6
Po pošti	2	6
Skupaj	33	100

Vir: (Lastna raziskava)

4. vprašanje: »Koliko časa porabite za dostavo dokumentacije do svojega računovodje (mesečno)?«

Rezultati ankete so pokazali, da 64 odstotkov anketiranih za dostavo dokumentacije porabi 1 uro ali manj. 15 odstotkov anketiranih porabi do dve uri, prav tako 15 odstotkov anketiranih do tri ure, dva anketiranca pa porabita od tri do pet ur časa, da dostavita dokumentacijo.



Grafikon 1: Koliko časa porabite za dostavo dokumentacije do svojega računovodje (mesečno)?

Vir: (Lastna raziskava)

5. vprašanje: »Ali menite, da bi elektronska dostava podatkov bistveno olajšala vaše sodelovanje z računovodskim servisom?«

Z anketo sem ugotovila, da je kar 79 odstotkov strank odgovorilo pritrdilno, 7 (tj. 21 odstotkov) anketiranim pa elektronska dostava podatkov ne bi bistveno olajšala dela in sodelovanja.

Tabela 4: Ali menite, da bi elektronska dostava podatkov bistveno olajšala vaše sodelovanje z računovodskim servisom?

	Frekvenca	Odstotek (%)
Da	26	79
Ne	7	21
Skupaj	33	100

Vir: (Lastna raziskava)

6. vprašanje: »Ali bi si v zameno za porabljen čas dostave podatkov morebiti želeli svetovalne razgovore z vašim računovodjem?«

Glede na odgovore v anketi bi si 70 odstotkov anketirancev v zameno za porabljen čas dostave podatkov želelo pogovor z računovodjo, medtem ko si 10 anketiranih (tj. 30 odstotkov) tega ne želi.

Tabela 5: Ali bi si v zameno za porabljen čas dostave podatkov morebiti želeli svetovalne razgovore z vašim računovodjem?

	Frekvenca	Odstotek (%)
Da	23	70
Ne	10	30
Skupaj	33	100

Vir: (Lastna raziskava)

7. vprašanje: »Če ste na predhodno vprašanje odgovorili z da, prosim, navedite, kakšne storitve si želite.«

Ugotovila sem, da si največ anketirancev (tj. 49 odstotkov) želi davčno svetovanje, sledita finančno svetovanje (28 odstotkov) in kadrovske svetovanje (17 odstotkov).

Tabela 6: Če ste na predhodno vprašanje odgovorili z da, prosim, navedite, kakšne storitve si želite.

	Enote		Navedbe	
	Frekvence	Odstotek(%)	Frekvence	Odstotek (%)
Kadrovsko svetovanje	8	27	8	17
Davčno svetovanje	23	77	23	49
Finančno svetovanje	13	43	13	28
Drugo	3	10	3	6
Skupaj	47	157	47	100

Vir: (Lastna raziskava)

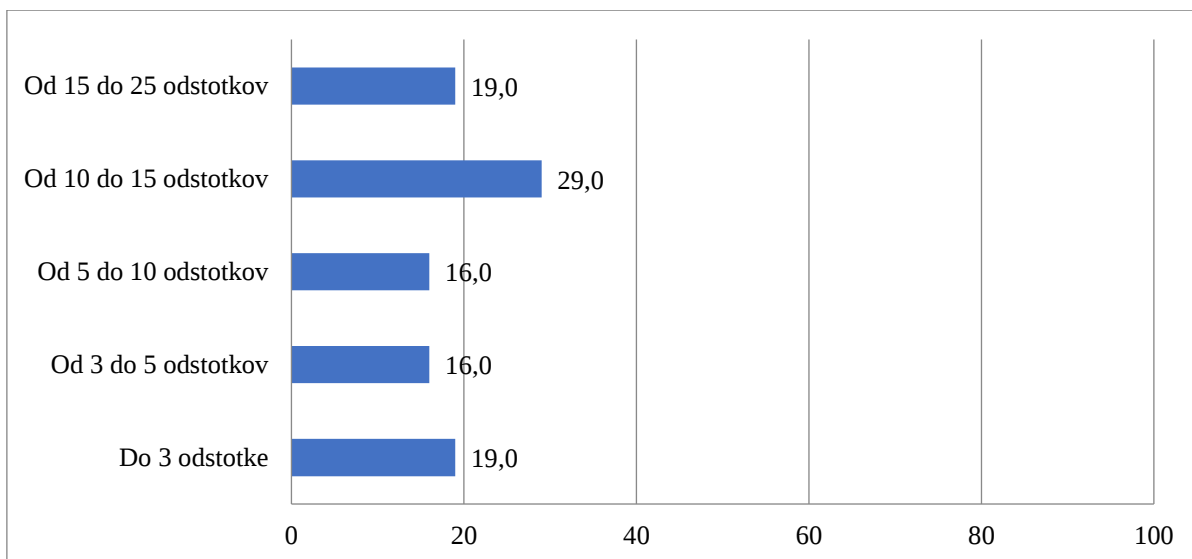
Tabela 7: Odprti odgovori

Odgovori	Frekvenca	Odstotek (%)
Ne	2	67
Pravno	1	33
Skupaj	3	100

Vir: (Lastna raziskava)

8. vprašanje: »Kaj menite, koliko časa bi prihranili v primeru, da dokumentacije več ne bi dostavljali na klasičen način (po pošti, osebno)?«

Analiza odgovorov na to vprašanje je pokazala, da bi v primeru, da dokumentacije ne bi več dostavljali na klasičen način, 6 anketiranih prihranilo do tri odstotke časa, 5 anketiranih bi prihranilo od 3 do 5 odstotkov, 5 anketirancev bi prihranilo 5 do 10 odstotkov časa, od 10 do 15 odstotkov časa bi prihranilo 9 anketiranih in 6 anketiranih bi prihranilo 15 do 25 odstotkov časa.



Grafikon 2: Kaj menite koliko časa bi prihranili v primeru, da dokumentacije več ne bi dostavljali na klasičen način (pošta, osebno)?

Vir: (Lastna raziskava)

9. vprašanje: »Menite, da bi digitalizacija in digitalni postopki pri poslovanju v vašem podjetju v prihodnosti izkazali potrebo po zmanjševanju števila zaposlenih?«

Pri tem vprašanju se je 70 odstotkov anketiranih odločilo za odgovor ne, kar pomeni, da 23 anketiranih meni, da digitalizacija in digitalni postopki pri poslovanju v prihodnosti ne bi izkazali potrebe po zmanjšanju delovne sile.

Tabela 8: »Menite, da bi digitalizacija in digitalni postopki pri poslovanju v vašem podjetju v prihodnosti izkazali potrebo po zmanjševanju števila zaposlenih?«

	Frekvenca	Odstotek (%)
Da	9	28
Ne	23	72
Skupaj	32	100

Vir: (Lastna raziskava)

10. vprašanje: »Kako digitalizacija vpliva na delo v vašem podjetju/zavodu/občini?«

Analiza odgovorov na to vprašanje je pokazala, da 24 anketiranih (tj. 36 odstotkov) prihrani čas, 31 odstotkom anketiranim omogoča hitrejše delo, 15 odstotkom anketiranim pomeni pocenitev postopkov, pri 13 odstotkih izprašanih digitalizacija vpliva na učinkovitost in s tem na poslovne rezultate, 3 anketirani (tj. 4 odstotki) pa se tako lažje približajo kupcem.

Tabela 9: Kako digitalizacija vpliva na delo v vašem podjetju/zavodu/občini?

	Enote		Navedbe	
	Frekvence	Odstotek (%)	Frekvence	Odstotek (%)
Na učinkovitost in s tem na poslovne rezultate	9	29	9	13
Prihranek časa	24	77	24	36
Hitrejšo delo	21	68	21	31
Pocenitev postopkov	10	32	10	15
Približevanje kupcem	3	10	3	4
Drugo	0	0	0	0
SKUPAJ	67	216	67	100

Vir: (Lastna raziskava)

11. vprašanje: »Ali ste v podjetju pripravljeni dodatno investirati v nabavo računalniške in programske opreme, ki bi jo potrebovali za brezpapirno računovodstvo?«

Na to vprašanje je kar 73 odstotkov anketiranih odgovorilo pritrdilno.

Tabela 10: »Ali ste v podjetju pripravljeni dodatno investirati v nabavo računalniške in programske opreme, ki bi jo potrebovali za brezpapirno računovodstvo?«

	Frekvenca	Odstotek (%)
Da	24	73
Ne	9	27
Skupaj	33	100

Vir: (Lastna raziskava)

4 SKLEP

Razvoj digitalizacije je nova priložnost informacijsko-komunikacijskih tehnologij in spleta, ki prinašajo nove sistemske rešitve ter uvajajo drugačne pristope pri uporabi digitalnih tehnologij. Vedno več podjetij se zaveda pomena digitalizacije poslovnih procesov in posledično celotnega poslovanja. Pojem kmalu ne bo več trend, ampak bo postal sestavni del konkurenčne prednosti. Digitalizacija je nuja, ki se ji ne bodo mogli izogniti ne računovodski servisi in ne podjetja kot stranke servisov. Čeprav digitalizacija prinaša avtomatizirano in cenejše delo, marsikje razvoj novih ponudb proizvodov in storitev ter opustitev del, ki so postala odveč, se v podjetjih o tem veliko govori in razpravlja, pripravljene so že možne strategije, a pomembnih učinkov pri poslovanju še ni. Največjo digitalno transformacijo že doživljajo finančne storitve, prav tako tudi računovodski servisi, ki so prisiljeni zaradi zakonske podlage poslovati digitalno, medtem ko se podjetja še niso prepoznala na tem področju. Brezpapirno poslovanje v računovodskih servisih se bo v prihodnjih letih bistveno povečalo, do leta 2023 pa tako poslovanje napovedujejo skoraj vsi računovodski servisi.

Za uspešno poslovanje sta vse bolj pomembna čas in pridobitev večjega števila pomembnih informacij. Največje priložnosti podjetij so zagotovo v razumevanju in analizi digitalnih podatkov. To je pomembno tudi za računovodske servise, saj morajo postati konkurenčni in opraviti svoje delo hitro ter kakovostno. Stranke računovodskih servisov morajo pridobivati informacije za svoje poslovne odločitve čim hitreje, da bodo lahko sprejemale ustrezne odločitve z boljšim obvladovanjem tveganj. Poleg tega bodo računovodski servisi lahko več časa posvetili pripravi analiz in svetovanju o ekonomskih in davčnih odločitvah, pomembnih za poslovanje stranke. Elektronska izmenjava podatkov lahko doprinese strankam kakor tudi računovodskim servisom prihranek pri času za obdelavo in arhiviranje listin ter s tem pri stroških, vendar sta ob tem izredno pomembna uporaba pravilne in kakovostne tehnologije ter sprotno izobraževanje zaposlenih pri strankah in v računovodskih servisih.

Poleg tega, da se podjetja kot stranke računovodskih servisov srečujejo s prednostmi digitalizacije, se srečujejo tudi s pomanjkljivostmi. Te se kažejo predvsem v nizki digitalni pismenosti, pomanjkljivih e-veščinah, a je za pridobivanje teh veščin in znanja na trgu široka ponudba formalnega in neformalnega izobraževanja. Še vedno imamo tudi podjetja, ki imajo svoje sedeže poslovanja, kjer so velika področja belih lis ob obstoječi infrastrukturi. Omejitve in ovire pri zajemanju, hrambi in dostopu do digitalnih vsebin predstavljajo tudi predpisi, kar pa bo morala urediti država.

Glede na opisane prednosti in slabosti, izpostavljene v diplomskem delu, za stranke in računovodski servis, je zagotovo digitalizacija smiselna in bi bilo k njej treba pristopiti čim prej.

Iz ocene prihranka časa za posameznega zaposlenega računovodjo na mesec bi zagotovo lahko servis nudil dodatne svetovalne storitve strankam, saj je 70 odstotkov anketirancev odgovorilo, da bi v zameno za porabljen čas dostave podatkov želeli svetovalne razgovore z računovodjem. Z digitalno transformacijo bi se uvedle celovite spremembe v poslovnih modelih, postopkih, produktivnosti posameznikov in odnosih s strankami, seveda z uporabo novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij.

Iz evalvacije rezultatov ankete lahko tudi potrdim zapisano hipotezo, da posledica interne digitalizacije ne bo zmanjševanje števila zaposlenih.

Ob vsem navedenem so pri digitalizaciji pomemben člen poslovodja in zaposleni na katerikoli ravni, saj so to tisti člani, ki skrbijo za dobro poslovanje in ki morajo znati uporabljati digitalizacijska orodja s ciljem čimbolj uspešnega sodelovanja z vsemi deležniki pri svojem poslovanju.

Učinkovitost uvedbe brezpapirnega poslovanja se bo pokazala v podjetju XY na veliko ravneh, predvsem se bo po izsledkih raziskave kazala predvsem v:

- povečanju kakovosti storitev,
- širitvi dejavnosti z novimi storitvami in posledično s pridobitvijo novih potencialnih kupcev storitev,
- doseganju večje učinkovitosti in večjega zadovoljstva kupcev storitev,
- povečanju inovativnosti in konkurenčnosti.

V računovodskem servisu kakor tudi v podjetjih, ki so stranke tega servisa, se je treba nadaljnje digitalizacije lotiti sistematično, načrtno in skladno z razvojem poslovnega okolja. Tako se bodo storitve servisa morale prilagajati vsaki stranki posebej, odvisno od digitalnih kanalov, ki bodo strankam omogočali predvsem hitrejšo odzivnost in večjo dostopnost. Brezpapirno poslovanje bo tako pomenilo prihranek časa in denarja. Izvajalci računovodskih storitev pa bomo dali večji poudarek svetovanju in podpori naročnikom v smislu priprave podatkov, ki jih bodo naročniki potrebovali za sprejemanje hitrih poslovnih odločitev.

Odveč je skrb, da bi digitalizacija posameznih poslovnih procesov zahtevala od posameznih organizacij zmanjševanje števila zaposlenih. Res je, da nekatera dela oziroma postopki ne bodo

več potrebni, a se bodo oblikovali novi postopki in dela, ki bodo zahtevala še dodaten kader. Zaposleni bodo morali znati dobro analizirati podatke, da bo postopek odločanja lažji. Postopek digitalizacije pa zagotovo ne bo uveden čez noč. Celoten postopek vpeljave sprememb bo velik intelektualni in postopkovni zalogaj, saj bo spremenil celoten pristop k delu, postopke, politiko vodenja računovodskega servisa ter način delovanja v računovodskem servisu. To bo postopek, katerega implementacija bo trajala leta in leta. Izboljšave in posodobitve bodo sestavni del, prav tako izobraževanje kadra za uspešno delo. V računovodskih servisih se bo vodstvo najverjetneje prav tako srečalo s problematiko usposabljanja kadra za delo z digitalnimi postopki. Glede na to, da že danes veliko postopkov, oddaj podatkov, kreiranje letnih poročil ipd. poteka v programskih okoljih, ki jih je javna uprava že transformirala v digitalne in niso preprosti za uporabo, bo treba kader nenehno izobraževati ter usposablјati za opravljanje postopkov v teh poslovnih okoljih. Kot je bilo že velikokrat slišati, bodo tudi računovodski servisi morali nadaljnje zaposlovati kader, ki bo imel veliko znanja informatike. Računovodski delavec bo torej strokovnjak z zelo širokimi kompetencami, saj bo lahko le s širokim spektrom znanj nudil kakovostne storitve, ki jih stranke računovodskih servisov tudi pričakujejo, in bo imel konkurenčno prednost pred ostalimi ponudniki tovrstnih storitev. Dodana vrednost bo prav gotovo v fleksibilnosti, prilagodljivosti, ponujanju novih individualnih storitvah, ki bodo prilagojene za vsakega posameznika in za vsako posamezno gospodarsko dejavnost. V poplavi ponudnikov teh storitev je težko ostati najboljši, če se dnevno ne išče rešitev za izboljšave. Digitalizacija je torej priložnost, ki prinaša računovodskemu servisu preprostejše opravljanje del, več časa za individualni pristop in svetovanje strankam, optimiranje stroškov ter na drugi strani priložnost za dodatne prihodke. Komunikacija bo hitrejša, nadaljnja obdelava dokumentacije preprostejša, podatki se bodo lažje in hitreje obdelovali za različne namene. Dokumenti bodo vedno na dosegu rok, iskanje in arhiviranje bosta hitrejša in preprostejša. In prav zato je prehod na digitalne postopke v računovodskih servisih tako zelo pomemben in nujen.

5 VIRI, LITERATURA

AJPES. (b.d.). *O AJPES*. Pridobljeno iz AJPES: https://www.ajpes.si/O_AJPES

Cencelj, P. (2017). Boj konceptov. *Pravna praksa*, 36(16-17), str. 28.

Cvjetović, S. (30. 9. 2016). *Digitalizacija bo tiste, ki se ne znajo prilagoditi, presenetila čez noč!* Pridobljeno iz Siol.net: <https://siol.net/digisvet/novice/digitalizacija-bo-tiste-ki-se-ne-znajo-prilagoditi-presenetila-cez-noc-426752>

e-davki. (b.d.). *Predstavitev*. Pridobljeno iz e-davki DURS: <https://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>

European Commission. (2016). *EU eGovernment Report 2016 shows that online public services improved unevenly*. Pridobljeno iz European Commission News: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>

e-vem. (b.d.). *E-postopki*. Pridobljeno iz e-vem: <http://evem.gov.si/evem/drzavljeni/zacetna.evem>

Fiposor d.o.o. (2016). *Interni podatki*. Ormož: Fiposor d.o.o.

Lastna raziskava. (2017).

Slovenski računovodski standardi /SRS/. (2016). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 74: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=DRUG4192>

Špes, D. (2010). *DDV poznavalec.si: komentar ZDDV-1 s praktičnimi primeri od 01.01.2010 naprej*. Maribor: Davčna hiša Bilans.

Štefanac, A. (2017). Članek. *Zbornica računovodskih servisov*. Pridobljeno iz Sporočila za javnost Zbornica računovodskih servisov: https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/Za-medije/Sporo%C4%8Dila-za-javnost/Do-leta-2023-bo-ve%C4%8Dina-mikro-in-majhnih-podjetij-poslovala-brezpapirno

Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje. (2000). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 77: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?sop=2000-01-3563>

Vovk, I. (2016). Razvitost e-uprave. *Pravna praksa*, 39-40, 46.

- Vrh gospodarstva GZS. (2016). *DigiAgenda 2016*. Pridobljeno iz Vrh gospodarstva GZS:
https://vrhgospodarstva.gzs.si/Portals/Portal-Vrhgospodarstva/Vsebine/novice-priponke/DigitAgenda_cela_2016_v1.pdf
- Zakon o davčnem postopku /ZDavP-2/*. (2011). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 13:
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO4703>
- Zakon o davčnem potrjevanju računov /ZDavPR/*. (2015). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 57:
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7195>
- Zakon o davku na dodano vrednost /ZDDV-1/*. (2011). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 13:
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO4701>
- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu /ZEPEP/*. (2004). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 98: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1973>
- Zakon o varstvu osebnih podatkov /ZVOP/*. (2004). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 86:
<http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1213>
- Zakon o varstvu potrošnikov /ZVPot/*. (2004). Pridobljeno iz Uradni list RS, št. 98:
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513>

6 PRILOGA

Priloga 1: Anketni vprašalnik

1. Kakšna je vaša organizacijska oblika poslovanja?
 - Samostojni podjetnik
 - Gospodarska družba
 - Zavod
 - Občina
 - Društvo

2. Ali poznate digitalne postopke ter portale, ki jih računovodski delavci uporabljajo pri obdelavi podatkov? Označite, katere poznate oz. ste že slišali zanje.
 - a) eDavki
 - b) e-Vem
 - c) Portal ZRSZ
 - d) Portal ZPIZ
 - e) AJPES

3. Kako svojemu računovodji prinašate dokumentacijo, ki jo je potrebno obdelati?
 - a) Osebno
 - b) Po mailu
 - c) Po pošti

4. Koliko časa porabite za dostavo dokumentacije do svojega računovodje (mesečno)?
 - a) 0 do 1 ure
 - b) 1 do 2 ure
 - c) 2 do 3 ure
 - d) 3 do 4 ure
 - e) 4 do 5 ur

5. Ali menite, da bi elektronska dostava podatkov bistveno olajšala vaše sodelovanje z računovodskim servisom?
 - a) Da

- b) Ne
6. Bi si v zameno za porabljen čas dostave podatkov morebiti želeli svetovalne razgovore z vašim računovodjem?
- a) Da
- b) Ne
7. Če ste na predhodno vprašanje odgovorili z Da, prosimo, navedite, kakšne storitve si želite.
- a) Kadrovsko svetovanje
- b) Davčno svetovanje
- c) Finančno svetovanje
- d) Drugo_____
8. Kaj menite, koliko časa bi prihranili v primeru, da dokumentacije več ne bi dostavljali na klasičen način (pošta, osebno)?
- a) Od 15 do 25 odstotkov
- b) Od 10 do 15 odstotkov
- c) Od 5 do 10 odstotkov
- d) Od 3 do 5 odstotkov
- e) Do 3 odstotke
9. Menite, da bo digitalizacija ter digitalni postopki pri poslovanju v vašem podjetju v prihodnosti izkazali potrebo po zmanjševanju delovne sile?
- a) Da
- b) Ne
10. Kako digitalizacija vpliva na delo v vašem podjetju/zavodu/občini...?
- a) Na učinkovitost in s tem poslovne rezultate
- b) Prihranek časa
- c) Hitrejše delo
- d) Pocenitev procesov
- e) Približevanje kupcev
- f) Drugo:_____

11. Ali ste v podjetju pripravljeni dodatno investirati v nabavo računalniške in programske opreme, ki bi jo potrebovali za brezpapirno računovodstvo?

a) da

b) ne