

Содержание:

Image not found or type unknown



Введение

Системы управления документацией являются средством автоматизации крупномасштабного формализованного бизнеса, преобразовывая документооборот из бумажной формы в электронную. Автоматизация документооборота подразумевает возможность использования информации из базы данных, уменьшение ввода информации вручную, что дает выигрыш во времени и в снижении количества ошибок. Помимо форм документов, в базе данных системы управления документооборотом хранятся данные (адреса, номера договоров, даты заключения договоров, суммы и т.д.), которые могут потребоваться во многих документах (договорах, приказах, актах выполненных работ и т.д.). Один раз введенная вышеуказанная информация позволяет формировать документы, требуемые в административных структурах.

По данным журнала "ASAP", за год в мире производится » 6 млрд. документов; обычный служащий тратит в год около 150 часов на поиск утерянной информации. Встает острая потребность предоставления необходимой информации в готовом для "потребления" виде с последующим ее предложением.

Современный рынок прикладных программных средств предлагает ряд автоматизированных систем управления документацией. Среди них DocsVision 3.6 компании DocsVision, ESCOM.DOC©, система J.D. Edwards OneWorld, и др.

Исходя из вышесказанного, была сформулирована цель работы – выявить и изучить предпосылки развития и современные условия автоматизированных систем управления документацией.

Объектом исследования данной работы являются автоматизированные системы управления документацией, а также системы, включающие в себя эту функцию.

Гипотеза исследования: предпосылки развития и современные условия автоматизированных систем управления документацией позволят определить их достоинства и недостатки.

В соответствии с целью и гипотезой в работе ставятся задачи:

- изучить состояние вопроса в литературе;
- обозначить и определить предпосылки развития автоматизированных систем управления документацией;
- обозначить и определить современные условия автоматизированных систем управления документацией;
- выявить положительные и отрицательные стороны работы с автоматизированными системами управления документацией.

Создание в нашей стране правового государства с эффективно работающими институтами представительной, исполнительной, судебной властей, производства, науки и образования обуславливается не только всесторонним и полноценным юридическим обоснованием их деятельности, но и формированием рациональных, конкретных правил и процедур их функционирования, в том числе в области работы с документами. Для упрочения российской государственности рациональное управление документацией может послужить одной из важных опорных точек укрепления аппарата управления и существенным элементом его стабильности.

Документированная информация составляет основу управления, его эффективность в значительной степени базируется на производстве и потреблении информации. В современном обществе информация стала полноценным ресурсом производства, важным элементом социальной и политической жизни общества. Качество информации определяет качество управления, поскольку информация, как кровеносная система, пронизывает все органы управления, обеспечивая их энергетическим потенциалом и приводя в целенаправленное движение.

Информация фиксируется в документах, которые придают ей организационную форму и перемещают ее во времени и пространстве. Документы и документная информация лежат в основе управленческих решений и являются их материальным воплощением, обеспечивают юридической силой и тем самым способствуют их исполнению.

Непрерывный рост объемов документации во всем мире, все более широкое применение электронно-вычислительной техники при обработке информации,

использование небумажных носителей и другие объективные факторы приводят специалистов к выводу о необходимости поиска новых возможностей овладения и управления документированной информацией.

Для современного документоведения важны исследования возможностей современных информационных технологий с точки зрения их использования в управлении документацией. Необходимы анализ накопленных достижений в области теории и практики документоведения, выявление тенденций их дальнейшего развития и получение на этой базе новых научных результатов.

Решение проблемы управления документацией в современных условиях позволит целенаправленно формировать информационные ресурсы организаций, обеспечить их эффективное функционирование, а также открыть доступ потребителям к информационным ресурсам с наименьшими затратами времени, труда и средств.

Следует отметить, что вопросы управления документацией в отечественной литературе как самостоятельные до 90-х годов не ставились. Лишь в отдельных работах А.Н. Соковой можно увидеть попытки ввести управление документацией в качестве предмета исследования в постановочном плане как отражение зарубежного опыта и перспективное направление развития отечественного документоведения и организации делопроизводства.

Между тем в развитых странах, давно прошедших этап «первоначального накопления» средств вычислительной техники и связи, в обществе, которое теперь характеризуют как «постиндустриальное» или «информационное», разработке проблем управления документацией уделяется все больше внимания.

Изучение работ западных специалистов показывает, что большинство ученых склоняется к признанию управления документацией полноценной функцией менеджмента организаций (Ф. Хортон, К. Леннон, А. Морделл, А. Рикс, К. Хар, Д. Маклеод, Дж. Саммервил, Д. Стефенс и др.). Следует

подчеркнуть, что многие ученые и специалисты неоднократно отмечали важность взаимодействия управления документацией и управления информацией в организациях, оценивая документацию как неотъемлемую составную часть информационных ресурсов организации. Исходя из такой оценки, выдвигается требование более глубокого использования новых информационных технологий в

работе с документацией и включения структур управления документацией в общую инфраструктуру организаций. Отличительной чертой исследований западных специалистов является их ориентация на ликвидацию технологического и организационного разрыва между делопроизводством и ведомственным хранением документов.

Принципиальное значение имеют работы К.Г. Митяева, который первым предложил термин «документоведение» и внес большой теоретический и практический вклад в становление документоведения как научной дисциплины. К.Г. Митяев впервые систематически изложил историю делопроизводства в дореволюционной России и СССР, выделив основные периоды его развития, специфику различных типов делопроизводства, показав взаимосвязь делопроизводства с соответствующими системами построения государственного аппарата, взаимообусловленность развития делопроизводства и архивного дела. Последующие учебные пособия Историко-архивного института в основном лишь увеличили объем излагаемого материала по истории делопроизводства, расширив хронологические рамки охватываемого периода.

Нельзя не отметить работу ученых ВНИИДАД, которые с момента создания института в 1966г. последовательно решали проблемы документоведения, организации делопроизводства и документационного обеспечения управления, автоматизации работы с документами. Существенный вклад в исследование основных категорий документоведения внесли А.С. Малитиков, В.Д. Банаскжевич, К.И. Рудельсон и другие ученые.

1. Необходимость автоматизированных систем документооборота

Управление информационными ресурсами имеет для деятельности любого учреждения особое значение. В современном мире учреждения сталкиваются с необходимостью обработки колоссального объема информации. Независимо от правового статуса или организационных форм деятельности учреждения призваны активно взаимодействовать с органами исполнительной и законодательной власти, структурами, участвующими в регулировании экономики. Все это в свою очередь порождает специфический документооборот.

Таким образом, учреждения остро ощущают необходимость организации эффективного управления информационными ресурсами и предпринимают активные шаги по использованию компьютерных технологий в сфере управления документационными потоками.

К сожалению, применение компьютерных программ в сфере работы с управленческой (организационно-распорядительной) документацией в ряде случаев не сопровождается структурной перестройкой работы с документацией, что существенно снижает эффект от применения даже самых многофункциональных специализированных (и соответственно дорогостоящих) программных комплексов. Нередки ситуации, когда внедрение компьютерных систем носит формальный характер и не сопровождается существенной оптимизацией и унификацией документационных процессов.

В большинстве учреждений со сложной структурой важное значение имеет уровень организации взаимодействия подразделений и порядок обмена информацией. Большая часть информации передается в виде документов на бумажном носителе (обмен служебной документацией и отчетностью).

Следует также отметить, что на протяжении ряда лет достаточно четко прослеживается тенденция увеличения объемов информационных потоков, проходящих через современные учреждения. Характерно, что происходит рост не только документооборота на традиционных носителях, но и информации, проходящей по электронным каналам, а также документов, связанных с функционированием компьютерных систем.

Работа по автоматизации делопроизводственных процессов началась в России ещё в начале 90-х годов. Существенным шагом в упорядочении работы со служебной документацией стало внедрение в 1997 году Системы автоматизации документооборота и делопроизводства - САДД. Программный комплекс был разработан по заказу Банка России на базе типового программного продукта одной из фирм, специализирующейся на автоматизации работы с документами.

Система электронного документооборота (СЭД) или EDMS (Electronic Document Management Systems) - это система автоматизации работы с документами на протяжении всего их жизненного цикла (создание, изменение, хранение, поиск, классификация и пр.), а также процессов взаимодействия между сотрудниками.

При этом под документами в первую очередь подразумеваются неструктурированные документы (файлы Word, Excel и пр.). Как правило, СЭД включает в себя электронный архив документов и систему автоматизации деловых процессов.

Эффективное управление документацией на основе СЭД основано на трех составляющих системы:

- технология (на основе современных компьютерных комплексов);
- корпоративные правила создания и использования информационных ресурсов (и их закрепление в распорядительных документах);
- психология пользователей и их обучение (при необходимости индивидуальное).

В системах документооборота осуществляется регистрация нормативных документов, распорядительных документов (приказов, распоряжений), переписки с органами власти, учреждениями, кредитными организациями, другими учреждениями и предприятиями, а также гражданами. Помимо этого в СЭД ведется работа с внутренней служебной перепиской и проектами организационно-распорядительных документов, создаваемых структурными учреждениями.

СЭД обеспечивает контроль за движением и исполнением документов, содержит полную информацию о поручениях, данных руководством и действиях исполнителей. Важным элементом СЭД является система формальных и семантических ссылок на взаимосвязанные документы и поручения. Поиск в СЭД помимо традиционных делопроизводственных реквизитов базируется на системе классификаторов (в том числе тематических), позволяющих осуществлять контекстный отбор документов.

Процедура ведения классификаторов строго регламентирована. Часть справочников формируется специалистами, ведущими регистрацию (например, классификатор организаций - корреспондентов). Внесение изменений в остальные - прерогатива администратора, кроме того, администратор осуществляет постоянный мониторинг новых позиций классификаторов и при необходимости

корректирует их. Таким образом, устраняется возможное дублирование позиций справочников, и устраняются ошибки при регистрации документов. Эффективность работы системы может быть обеспечена только при условии регулярного обучения пользователей и контроля за их действиями в системе (исправление ошибок, соблюдение требований по заполнению обязательных информационных реквизитов и т.п.).

Создание СЭД связано и с изменением роли службы документационного обеспечения: определяются единые технологические требования к организации документооборота с использованием СЭД, устанавливается система “административных рамок” в работе с документами, что фактически является методологической базой для организации работы с информацией. В целом установление четкого порядка использования системы и правил работы с информацией является одним из основных факторов, обеспечивших успешное внедрение СЭД и её полноценное использование.

2. Развитие информационного менеджмента

Уже сейчас очевидно, что дальнейшее развитие корпоративной системы документооборота должно быть связано с совершенствованием управленческих процедур и развитием информационного менеджмента.

Реализации Федеральной целевой программы “Электронная Россия (2002-2010 годы)” станет основой для формирования в России системы межведомственного электронного документооборота и повышения уровня информационного обеспечения управления в целом.

Полноценное решение проблемы управления документацией невозможно без правового обеспечения. Очевидно, что усиление роли права в современной России является необходимым условием эффективности государственного управления. Область информации и документации в последние годы стала самостоятельным объектом исследований ученых-правоведов, сформировалась даже новая отрасль — информационное право.

Управление документацией как функция менеджмента осуществляется в организациях в условиях процесса принятия решений по достижению выбранной цели. Именно поэтому управление документацией тесно связано с проблемами

менеджмента, организационными структурами, вопросами проектирования информационных систем управления, их внедрения и эксплуатации, с автоматизацией управленческих процедур и процессов.

Современные исследования по менеджменту организаций показывают огромное значение рациональной обработки информации для достижения стратегических и оперативных целей. Глобализация мировых экономических, социальных и информационных процессов прямо влияет на качество управления. Методы решения задач управления в организациях на фоне современных геополитических реалий и с учетом развития информационного общества отражены в ряде крупных монографических исследований и статьях, современных учебниках отечественных и западных специалистов.

3. Требования к автоматизированным системам управления документацией

Современное состояние документальной среды обусловлено не только социально-экономическими преобразованиями, но и развитием информационных технологий. Большое значение в современном управлении приобретают компьютерные технологии и средства, обеспечивающие на базе действующего законодательства и других правовых норм, оперативность фиксации, сбора, обработки, поиска и передачи информации, надежность ее хранения, удаленный доступ, предоставление информации в нужное время, на нужном носителе и в нужной форме, с учетом психологических и эргономических требований. Открывшийся доступ к мировым информационным ресурсам, переход на электронные документирование, хранение и передачу документов, т.е. переход на принципиально новые способы организации информации и доступа к ней, ставят перед документоведением, архивоведением, документалистикой и другими научными дисциплинами, имеющими в качестве объекта исследования документ, принципиально новые научные и прикладные проблемы. Их решение требует осмысления богатого исторического опыта эволюции документа как носителя информации, развития делопроизводства, смены носителей и технологий и формулирования соответствующих зависимостей.

«Управление документацией», как универсальный термин, имеет международное признание и распространение. Он обозначает управление созданием,

использованием и хранением документов организации в течение их жизненного цикла на принципах экономичности и эффективности, с использованием новых информационных технологий, обеспечивающих качественный менеджмент по отношению к документации как полноценному ресурсу управления.

Вопросы автоматизации делопроизводства находятся в неразрывной связи с информатизацией общества, начало которой положено распространением электронно-вычислительной техники и разработкой автоматизированных систем управления на рубеже 60-70-х годов XX столетия.

В современных условиях тенденция автоматизации работы с документами продолжает укрепляться. Если в предыдущий период методологией автоматизации была централизованная разработка типовых решений в этой области, то в настоящее время наблюдается создание рынка автоматизированных систем управления документацией, разнообразных как по идеологии, так и по набору используемых информационных технологий.

Стандартные и хорошо зарекомендовавшие себя отдельные технологии в этих условиях служат основными звеньями автоматизированных систем управления документацией. Современные технологии управления документацией позволяют применить на практике систему методов и способов сбора, передачи, накопления, обработки, хранения, представления и использования информации, содержащейся в документах на основе разнообразных технических средств, постоянно совершенствующихся в ходе научно-технического прогресса. При использовании в управлении документацией отдельных технологий и технических устройств следует обращать внимание на специфические последствия их применения.

Соединение отдельных информационных технологий в систему дает возможность построения автоматизированных систем управления документацией (АСУД) в организациях. В целом АСУД, с точки зрения полноты охвата технологии обработки информации, могут быть автономными, прикладными и комплексными. Тип АСУД определяется существом используемой идеологии (клиент-сервер, workflow, groupware и т.п.), а также ориентацией на существующие традиции делопроизводства или на применение принципиально новых решений.

Несмотря на обилие АСУД на информационном рынке, не решены вопросы их

выбора, оценки и классификации. Прежде всего, АСУД должна выполнять все задачи документационного обеспечения управления в полном объеме: подготовку документов, регистрацию, контроль за исполнением, поиск документов, их хранение и справочную работу по массиву документов. Система должна быть построена на единых методологических принципах, программно-технических и технологических решениях и в рамках действующих организационно-правовых условий в виде отечественного законодательства, государственных стандартов, инструкций и требований. АСУД должна обеспечить полноценное использование (интегрирование) накопленного информационного ресурса и реализовывать принцип однократного ввода информации и ее многократного использования. Система также должна помогать администраторам выбирать маршруты движения документации внутри организации, обеспечивая необходимую степень защиты информации от несанкционированного доступа. АСУД в современных условиях должна быть способна к расширению по определенным компонентам (количество технических устройств и технологий, количество документов, объем информации, число пользователей) и уметь адаптироваться в разумных пределах к меняющимся требованиям пользователей.

Для выбора типа автоматизированной системы управления документацией необходима разработка соответствующей методики. В работе предложены методы выделения группы параметров АСУД и их количественной и качественной оценки. Применение этой методики должно быть дополнено системой государственной сертификации автоматизированных систем управления документацией.

4. Автоматизация управления документооборотом: концепции и системы

Увеличение объёмов информации и их движение в наше время уже подобны не снежному кому, катящемуся с горы, а лавине, несущейся с каждым днём всё стремительнее, становящейся всё больше и страшнее. И справиться с этим всё труднее даже при использовании современной техники и компьютеров. Наиболее характерным из основных недостатков бумажного документооборота («бумажного офиса»), слабо поддающихся «излечению» при относительно больших информационных потоках, можно назвать, пожалуй, синдром «мутной воды». Отсюда завышенная численность работников во вспомогательных и административно-управленческих службах, низкая исполнительская дисциплина и

неадекватное представление о деятельности как отдельных служб, так и организации в целом. К этому можно добавить плохую управляемость, низкое качество труда, большие накладные расходы на ведение бумажного документооборота, т. е. затраты на бумагу, электроэнергию (механические пишущие машинки сегодня раритет), расходные материалы, на технику и её обслуживание (ПК, устройства для ксерокопирования и пр.), на площади для хранения, на дополнительные людские ресурсы и т. п.

Системы электронного документооборота (СЭД), появившиеся около двадцати лет назад, совершили подлинную революцию в работе с документами, помогая справиться с этой разгулявшейся бюрократической стихией.

4.1. Электронный документ и электронный документооборот

Электронный документ — это понятие более широкое, чем просто электронный образ бумажного документа. Сюда включают некий набор данных (текст, графическое и видеоизображение, аудиозапись), созданный с помощью компьютера или сохранённый на нём. Этот набор сопровождается карточкой с атрибутами (подобно картотеке книг в библиотеке), по которым документ можно быстро найти (название, автор, дата создания и т. п.).

Под электронным документооборотом (или ЭДО) понимается способ организации работы с документами, при котором основная масса документов организации (предприятия) используется в электронном виде и хранится централизованно в так называемых электронных архивах (ЭА), своеобразных информационных складах, или хранилищах данных. Электронный документооборот может быть внутренним и внешним, и это налагает определённую специфику на информационный обмен.

Соответственно под системой электронного документооборота (СЭД) в узком смысле понимается программное обеспечение (компьютерная программа, система), которое позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск, хранение), а также взаимодействие между сотрудниками: передачу документов, выдачу заданий (распоряжений, поручений) и контроль за ними, отправку уведомлений и т. п. В более широком смысле под СЭД понимается современная организационно-технологическая структура, пронизывающая весь

производственный организм, включающая в себя и программную, и техническую, и методологическую составляющую, а также организационные и нормативно-правовые аспекты. Эту систему можно сравнить с «кровеносной системой» компании. Затормозив движение документов, их потеря и обмен «несвежей» (устаревшей, неактуальной, недостоверной) информацией, в конце концов, становятся причиной «заболевания организма». Тромбы, закупорка сосудов, каналов информационного обмена приводят к коллапсу.

Конечно, часть «офисно-канцелярских операций» с «бумагами» сегодня автоматизированы, персональные компьютеры в наше время имеет практически любая уважающая себя фирма. Впрочем, если не брать в расчёт не тронутые цивилизацией «медвежьи уголки» России, где и электричества-то до сих пор нет, встречаются варианты, когда некоторые фирмы и компьютерами не пользуются (во всяком случае, для этих целей).

Но в нынешних условиях конкуренции и рынка информация является одним из важнейших ресурсов, основным капиталом компании. Чем больше разнообразных «рабочих данных» (документов, файлов и пр.) по истории работы компании содержит в своих «закромах» информационная система и чем они лучше организованы и управляемы, тем сама компания оказывается более конкурентоспособной, защищённой и независимой при утрате людских ресурсов (увольнениях, переходах) и в большей степени застрахована от потери клиентов, партнёров, части бизнеса, потенциально важных документов и пр.

Принципы работы с документами в России были заложены ещё в петровскую эпоху. В относительно недавний социалистический период был разработан и введён основополагающий документ — Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ), некий стандарт, на базе которого отраслевыми министерствами, ведомствами и комитетами разрабатывались детализированные нормативные и регламентирующие документы, вводились унифицированные формы конкретных типов документов. Многие положения названных документов не потеряли актуальности до сих пор и действуют в госсекторе в сфере бумажного канцелярского документооборота, но, естественно, эволюционируют, особенно в последнее время.

Для работы с электронными документами в России на протяжении многих лет наиболее активно используются системы, которые можно отнести в основном к

двум классам: системы электронных архивов (СЭА) и системы электронного документооборота (СЭД). Некоторые авторы предлагают выделять ещё один класс, интересный именно для российских пользователей, — системы электронного делопроизводства, — и, чтобы не путать с последними, называют их СДЭ — системы делопроизводства электронные. Но в принципе отечественные СЭД, как правило, включают в себя и эти функции.

Несмотря на завалы западных терминов в этом ИТ-сегменте, многие специалисты в России предпочитают придерживаться традиционного термина «электронный документооборот», хотя он сегодня не совсем точно (полно) определяет суть вопроса. На практике данный термин вбирает в себя куда более широкий смысл. Российские системы в большей степени ориентированы на поддержание документоориентированного управления, а не на управление произвольным, как модно теперь говорить, контентом (т. е. самым разнообразным информационным наполнением, содержанием), как на Западе.

Названные выше условные классы изначально нацеливались на разные задачи и сценарии использования.

СЭА создавались, чтобы в течение длительного времени хранить и учитывать документы как эдакие своеобразные информационные склады. Документ сопровождался соответствующими реквизитами (карточкой, аналогичной библиотечной), чтобы его потом можно было найти и просмотреть. Для реализации аналогичных задач появляются различные, в том числе аппаратные, системы хранения и поиска бумажных документов, мультимедиа- и фотоматериалов (микрофиши) и пр., унифицируются форматы документов.

Что происходит с документом вне архива, данную систему не интересует. В процессе развития в СЭА появляются инструменты и функции для реализации политики хранения и миграции документов. Например, выделяют документы оперативного и долговременного хранения и перевод из одного вида в другой. Таким образом, и здесь начинают появляться элементы движения и стадии жизненного цикла документа, простейшие docflow и workflow.

Если СЭА изначально создавались для хранения и учёта документов, то СЭД предназначались для управления документами.

Любой документ проходит разные фазы своего жизненного цикла, и его, для удобства и ускорения работы, на всех этих стадиях можно сделать доступным другим сотрудникам, с которыми необходимо взаимодействие, в том числе ещё в процессе подготовки документа. Отсюда возникают и такие понятия, как версионность документов, стадии жизненного цикла, состояния документов, маршруты движения, совместная (групповая) работа, процесс, docflow и workflow и пр.

В свою очередь, СЭД развиваются в направлении усиления архивных функций: появляются разнообразные хранилища документов, представления документа в разных форматах.

В результате появляется новый класс систем, получивший название ЕСМ, в котором представлены функции обоих вышеупомянутых направлений (СЭА и СЭД).

Enterprise Content Management (ЕСМ) — это управление корпоративными информационными ресурсами, их содержанием и наполнением. Понятие ЕСМ-системы несколько шире, чем СЭД. Под первой понимают набор технологий, инструментов и методов, используемых для сбора, управления, накопления, хранения и доставки информации всем потребителям внутри организации. Например, для того, чтобы иметь право называться ЕСМ-системой, СЭД должна содержать средства сканирования документов, гарантировать сохранность документов, поддерживать регламенты доступа к ним и их хранения, управление интернет-данными и «динамическим контентом» при организации взаимодействия многих пользователей и т. д.

Комплексная автоматизация предприятий, компаний, как правило, строится путём интеграции нескольких систем, каждая из которых решает определённый круг задач. Поэтому очень важно правильно определить, что именно должно реализовываться в рамках каждой системы, и обеспечить их рациональное взаимодействие.

В соответствии с набором реализуемых функций и областей применения в СЭД можно выделить следующие направления:

- системы делопроизводства;
- электронные архивы;

- workflow-системы (для краткости будем называть их WF-системами);
- комплексные, или ECM-системы (о последних мы уже говорили выше).

Если традиционные СЭД всё ещё тяготеют к автоматизации довольно узкой сферы «канцелярско-офисного» документооборота, то многие современные системы ЭДО демонстрируют значительно большие возможности и ориентированы также на работу с бизнес-процессами, поддержку и управление информационными потоками и организацию взаимодействия пользователей.

Требования к архитектуре и оборудованию для СЭД смещаются в сторону одновременной работы многих пользователей с конкретными документами, процессами, проектами, большими массивами неструктурированной информации. Существенно повышаются требования к возможностям поиска, надёжности хранения, к обслуживанию и поддержке значительных объёмов хранимой информации. Специфика автоматизации бизнес-процессов в СЭД выставляет свои требования по скорости обработки информационных потоков, возможности их контроля и перераспределения, по автоматизации отдельных операций, шагов, работ, по инструментам и средствам настройки маршрутов.

Какие задачи и направления нецелесообразно реализовывать в СЭД? К подобным задачам можно отнести, например, кадровое делопроизводство или учёт финансовых документов, задачи анализа и пр.

Несмотря на то, что формально названия этих задач вроде бы напрямую связаны с документами, первая задача заключается не в управлении самими документами, а в учёте и управлении кадрами. Тут требуется получать различные выборки по персоналу (например, по образованию, полу, специальностям, дате приёма/увольнения), оперировать данными из кадровых приказов и т. п. Для этого информация в базе данных должна храниться в структурированном виде, а не как отдельные неструктурированные документы. Создание каждого документа должно отражаться на изменении состояния персонала, поэтому для автоматизации кадрового делопроизводства целесообразнее использовать специализированные системы управления персоналом, которые могут быть интегрированы с СЭД для хранения и согласования неструктурированной информации (резюме, фотографий, кадровых приказов и т. д.).

Аналогично обстоит ситуация со структурированными финансовыми документами: счетами, заявками на оплату, платёжными документами и т. п. Они тесно связаны с расчётом задолженности, сроками оплаты, статьями бюджета и другими параметрами, как правило, учитываемыми в бухгалтерских и ERP-системах. Поскольку, например, электронный образ счёта-фактуры всё равно придётся формировать, вводить и хранить в структурированном виде (в бухгалтерской или соответствующей учётной системе), то заносить его в СЭД сканированием нецелесообразно. В данном случае наиболее правильный вариант — интеграция ECM- и ERP-систем, при которой записи ERP-системы могут отправляться в виде вложений в задания ECM-системы, например, для согласования, а итоговые отчёты ERP-системы могут сохраняться в СЭД и подписываться электронной цифровой подписью.

Поэтому, принимая решение о выборе и развитии ИТ-инфраструктуры предприятия, руководитель (или, по крайней мере, ИТ-служба) должен решить нелёгкую задачу — оптимально наполнить информационную среду компании, отыскать наиболее эффективные для конкретной фирмы сочетания продуктов и технологий, разграничить области пересечения взаимодополняющих ИТ-систем наиболее рациональным образом. В общем, найти эффективное применение для каждой. А для этого ему надо хорошо разбираться в нюансах и терминологии, в тонкостях систем, предлагаемых сегодня рынком, представлять и учитывать особенности и существенные отличия СЭД и ERP-систем, характер данных систем каждого типа. Провести водораздел между этими системами и чётко определить их технологические границы, методологию взаимодействия и задачи пользователей не только на сегодня, но и хотя бы на среднесрочную перспективу, определить потенциальные объёмы данных, оценить возможности масштабирования и пр.

Долгосрочная ИТ-стратегия должна предполагать наличие самостоятельной СЭД, которая будет решать свои задачи и при необходимости интегрироваться с ERP-системой по ряду направлений. К примеру, от создания и движения документов, подписания их ЭЦП до отправки структурированных документов по маршрутам согласования с использованием механизмов workflow СЭД, размещения документов длительного хранения и ERP-отчётности в электронных архивах СЭД и пр.

5. Анализ эффективности внедрения СЭД

Эффективность – одно из наиболее общих экономических понятий. Эффективность можно определить как вероятность достижения цели. Проведенный выше анализ предпосылок внедрения СЭД недостаточен для рекомендации ее внедрения. Необходим анализ экономической эффективности СЭД.

Цели внедрения системы электронного документооборота:

- автоматизация делопроизводства;
- автоматизация потоков документов;
- автоматизация контроля исполнения документов и поручений;
- повышение исполнительской дисциплины;
- наведение порядка в работе с документами;
- сокращение времени на операции с документами;
- переход к безбумажным технологиям.

Таким образом, можно определить эффективность использования системы электронного документооборота (СЭД) в узком смысле для отдельных производств и пользователей. В этом случае разумно рассматривать следующие виды эффектов:

экономический – его показатели учитывают в стоимостном выражении все виды результатов и затрат, обусловленных реализацией СЭД. Автоматизация делопроизводства, автоматизация потоков документов, автоматизация контроля исполнения документов и поручений способствует сокращению ошибок, присутствующих при ручном труде, ускорению процесса документооборота, что дает несомненный выигрыш во времени и экономию в расходах электроэнергии, затрат на оплату машинного времени и т.д.

финансовый – расчет показателей этого вида эффекта базируется на финансовых результатах использования СЭД, что находит отражение в сокращении времени на

операции с документами, тем самым снижает продолжительность работы с документами,

ресурсный – его показателями отражают влияние использования СЭД на объем производства и потребления того или иного вида материального ресурса (электроэнергии, трудовых ресурсов и др.). Как уже было сказано, выигрыш во времени при работе с документами снизит расход электроресурсов, трудовых ресурсов и т.д.

научно-технический – включает новизну, простоту, полезность СЭД;

социальный – его показатели учитывают социальные результаты реализации СЭД, выражающиеся в уменьшении трудоемкости подготовки и переработки единицы данных в автоматизированной системе управления документооборотом.

Заключение

Главный вывод, который вытекает из содержания работы, заключается в следующем: сложившиеся формы и методы работы с документацией в организациях в рамках традиционного делопроизводства и документационного обеспечения управления не отвечают современным условиям. Глобальная информатизация общества, широкое распространение новых информационных и коммуникационных технологий, постепенное внедрение рыночных механизмов и современного менеджмента привели к усилению роли информации в социально-экономических процессах и осознанию ее как важнейшего стратегического ресурса. В связи с тем, что основную часть информационного ресурса составляет документация, можно считать, что на современном этапе созрели необходимые предпосылки для перехода к концептуально новому способу работы с документами в организациях — управлению документацией на методологии информационного менеджмента. Автоматизация систем управления документацией требует особого внимания к следующим моментам:

1. Изучение информации как научной категории, познание законов и закономерностей информационных процессов методологически приближает к пониманию вопросов управления документацией. В процессе управления

информация преобразуется из отдельных сведений и данных в знания, на основе которых принимается большинство управленческих решений. Это преобразование осуществляется в результате сложных информационных процессов, которые включают в себя производство, обращение и потребление информации.

Информационные процессы протекают в информационных системах — совокупности взаимосвязанных элементов, составляющих единое целое (организацию). Информация, информационные процессы и информационные системы интегрируются в информационную инфраструктуру организации, которая обеспечивает достижение управленческих целей на базе создаваемых информационных ресурсов. При помощи документирования информация приобретает необходимые свойства и в виде документов выполняет свою основную роль в процессах управления, передавая управленческие воздействия от объекта субъекту управления и сигнализируя об обратной реакции

Итак, функционирование документа в организации предъявляет к нему особые требования: фиксация информации на материальном носителе и наличие идентификационных признаков информации. Тем самым управленческий документ с документоведческой точки зрения отличается от понятий документа в смежных дисциплинах, которые не предъявляют к нему таких строгих требований.

2. Для управленческого документа существенным является носитель информации. Носители документной информации изменяются в ходе технического прогресса. С развитием новых информационных технологий появляются так называемые электронные документы, носители информации которых принципиально отличаются от «бумажных». Человек способен воспринимать электронный документ только с помощью специальных технологических процедур и программных средств. Электронные документы имеют физическую и логическую структуру, не совпадающую с прежними представлениями о документе как жесткой, неизменяемой конструкции информации и ее носителя.

3. Существует специфика электронных документов, особенно в части юридической силы, подлинности, способов хранения, применения открытых форматов и стандартов записи для обмена электронными документами. При этом важное значение приобретает юридическое обоснование удостоверения подлинности электронных документов при помощи электронной цифровой подписи или с помощью системы договоров между участниками электронного обмена информацией.

Однако наряду с вышеперечисленными положительными сторонами систем электронного документооборота имеются и отрицательные:

- переобучение персонала. При переходе от бумажного документооборота к СЭД требуется переобучение персонала, которое занимает много времени у сотрудников, и поэтому проводить его в рабочее время невыгодно. Конечно, можно переобучать сотрудников во внерабочее время, но в этом случае не все сотрудники изъявляют желание этим заниматься.
- увеличение объема документооборота. С внедрением в организацию СЭД происходит увеличение объема ее документооборота ровно в два раза, так как создаются два документооборота: бумажный и электронный и полностью отказаться от одного в пользу другого невозможно. В дальнейшем в работе происходит полное дублирование документов, которые были созданы ранее на бумажных носителях, и которые в дальнейшем будут создаваться в организации.

Комплексное научное решение этих проблем является одной из самых актуальных задач автоматизации документооборота и архивоведения.