## 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, разработанная компанией Robertson and Blums Corporation и др.

Исходя из вышесказанного, мы сформулировали 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.

## Методы исследования

В работе используются эмпирические и теоретические методы исследования.

Эмпирические методы включают в себя изучение литературы по данной теме.

Теоретические методы включают: сравнение, обобщение, систематизацию, анализ.

## Актуальность темы

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.

Проблемы документирования деятельности организаций и управления документацией являются столь же древними, как сами документы и управление. В настоящее время данная проблема актуализируется стремительным развитием новых информационных технологий, ускоренной информатизацией общества.

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.

Выбор темы настоящей работы обусловлен несколькими факторами:

во-первых, наличием необходимости упорядочения документальной среды как средства повышения эффективности управления,

во-вторых, потребностью архивной службы в глубокой проработке взаимосвязанных проблем документоведения и архивоведения в новых условиях для трансформации их в прикладные научные разработки;

в-третьих, возрастающими темпами информатизации России и актуальными задачами вхождения ее в мировое информационное пространство, в том числе в сфере управления документацией.

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.

Степень разработанности и изученности темы: 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 делопроизводства1.

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 организаций2. Отличительной чертой исследований западных специалистов является их ориентация на ликвидацию технологического и организационного разрыва между делопроизводством и ведомственным хранением документов3.

Отечественным документоведением к настоящему времени накоплен значительный объем знаний, отраженный в научных трудах МГИАИ и ВНИИДАД, сборниках статей, учебных и методических пособиях, материалах конференций. Опубликованные работы имеют преимущественно характер учебников и учебных пособий (работы Андреевой В.И., Кузнецовой Т.В., Лившица Я.З., Митяева К.Г., Мингалева B.C., Пшенко А.В., Соковой А.Н., авторского коллектива кафедры документоведения и документационного обеспечения управления Государственного университета управления).

Принципиальное значение имеют работы К.Г. Митяева, который первым предложил термин «документоведение» и внес большой теоретический и практический вклад в становление документоведения как научной дисциплины4. 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 1966 г. 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.

## ****Глава 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 (и информацией в широком смысле).

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 сколь-нибудь 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 учреждений.

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 “мягкого” контроля за их действиями в системе (исправление ошибок, соблюдение требований по заполнения 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, устанавливает систему “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.

## ****Глава 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.

Эволюция документа, систем делопроизводства и документационного обеспечения управления происходит в конкретных исторических условиях и обусловливается ими. Работы исследователей отечественной истории, в особенности историков государственных учреждений, высвечивают тесную связь реформ делопроизводства с реформами управления и их адекватность социально-экономическим и политическим условиям того или иного периода российской истории. Труды Н.П. Ерошкина и Т.П. Коржихиной, а также Т.Г. Архиповой, А.С. Сенина, Т.М. Смирновой, С.П. Стрекопытова, других ученых по истории государственных учреждений наглядно демонстрируют построение системы управления в конкретную историческую эпоху и тем самым дают возможность исследовать организацию делопроизводства в аппарате управления.

Источниковедение как научная дисциплина достаточно близко стоит к документоведению в части решения задач системного изучения документального массива в историческом развитии.

## ****Глава 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, интранет, 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.

## ****Системный подход****

При проектировании системы управления любая компания, работающая на рынке, рассматривается как целостная бизнес-система, взаимодействующая с субъектами внешней среды. Такой подход исключает оптимизацию отдельных элементов без рассмотрения взаимосвязи с другими элементами системы и учета влияния изменения любого элемента на поведение системы в целом. Рассмотрение компании как системы позволяет создать полную и непротиворечивую систему управления, в полной мере реализующую ожидания собственников от обладания бизнесом, удовлетворяющую платежеспособные требования потребителей и требования государственных регулирующих органов.

При таком подходе в основе построения системы управления лежат ожидания собственников от обладания соответствующим бизнесом, ограничения собственников и государственных регуляторов на ведение этого бизнеса. Ожидания собственников могут быть классифицированы как:

* системные ожидания;
* финансовые ожидания;
* моральные или психологические ожидания.

Получение требуемых результатов от деятельности бизнес-системы и удовлетворение ожиданий собственников возможно при реализации определенных видов деятельности, реализуемых компанией, которые образуют систему бизнес-процессов верхнего уровня.

## ****Глава 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.

Чтобы оценить, нужна ли какой-нибудь фирме, компании, организации система электронного документооборота (особенно это важно для средних и крупных компаний), необходимо ответить на вопросы:

1. Насколько сотрудников устраивает объём бумаг, который занимает место на их рабочем столе и сколько времени они тратят на поиск нужной информации? Не раздражает ли такая ситуация?

2. Могут ли оперативно найти нужный документ, получить необходимую информацию, к примеру, беседуя по телефону с важным для компании клиентом или партнёром, компаньоном?

3. Осуществляется ли и как (кем) процесс регистрации поручений, указаний (подробности, исполнители, сроки)?

4. Знает ли руководитель какие из выданных им поручений, документов и в какой стадии на текущий момент находятся: выполняются по графику; выполнены; не выполнены (почему?); просрочены (каковы причины?) Кто ведёт контроль за их «ходом»?

5. Имеются ли в организации регламенты по работе с документами?

6. Проходят ли документы необходимые стадии (регистрацию, рассмотрение, визирование, согласование, исполнение), получают ли эти документы определённый статус («категорию важности») и чётко ли контролируются сроки?

7. Создаётся ли положительный имидж организации качеством работы с документами?

Если сотрудники пять раз дали отрицательный ответ или не могут ответить на пять и более вопросов, то компании пора всерьёз задуматься о приобретении СЭД.

Утвердительные ответы на следующие ниже приведенные вопросы должны окончательно развеять сомнения о необходимости приобретения и внедрения СЭД и помогут укрепить позиции в компании и на рынке. Итак, хотят ли сотрудники:

● ощутимо сократить непроизводительные затраты времени;

● увеличить прозрачность бизнес-процессов организации;

● повысить исполнительскую дисциплину и ответственность;

● соответственно уменьшить расходы и повысить качество выполнения работ;

## 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.