

*Данкина Виктория Владимировна, студент магистратуры, Московский
государственный технологический университет «СТАНКИН»,
РФ, г. Москва*

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Аннотация: В статье рассмотрены основные понятия электронного документооборота, их регламент с правовыми нормами для обеспечения официальной достоверности документа. Проанализированы объективные трудности, с которыми может столкнуться организация при внедрении системы электронного документооборота в свою систему бизнес-процессов, к числу которых можно отнести: экономические, технические, управленческие, организационные и так называемый «человеческий фактор». Предложены пути их решения.

Ключевые слова: Электронный документооборот, информационные технологии, корпоративные информационные системы.

Abstract: The article deals with the basic concepts of electronic document management, their regulations with legal norms to ensure the official reliability of the document. The objective difficulties, which the organization may encounter when introducing the system of electronic document management into its system of business processes, include: economic, technical, managerial, organizational and so-called "human factor". The ways of their solution are suggested.

Keywords: Electronic document management, information technologies, corporate information systems.

Понятие «Электронный документооборот» очень плотно вошло в жизнь

современного человека. В настоящее время ни одна, даже самая маленькая организация без него не обходится, поскольку автоматизация рутинных операций делопроизводства повышает эффективность системы управления.

В соответствии с иерархией уровней организационной структуры управления процессами для первичного анализа систем электронного документооборота можно использовать следующую классификацию: внутренний документооборот внутри организации, внешний – для взаимодействий с различными государственными органами и другими организациями. Также существует документооборот между гражданами нашей страны и государственными органами (Портал «Госуслуги») [1].

Если электронный документооборот (ЭД) рассматривать с точки зрения функционала системы, то набор операций ограничен компьютеризацией основных задач классического делопроизводства: формирование дел и учет документов, контроль исполнения, а также по итогу формирование необходимой отчетности.

Разберемся в основных понятиях ЭД, как они регламентируются правовыми нормами для обеспечения официальной достоверности документа.

Электронный документооборот. Основные термины.

Электронный документ (ЭД) – это информация представленная в электронной форме [2].

Электронный документооборот (ЭДО) – это единый механизм работы с документами, представленными в электронном виде [2].

Электронная подпись (ЭП) – она позволяет не только защитить передаваемую информацию электронного документа, подтвердив ее подлинность, но и обеспечить контроль его целостности. информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию [3] является средством защиты информации, обеспечивающим возможность контроля целостности и подтверждения подлинности электронных

документов.

При возникновении потребности во внедрении системы электронного документооборота организация может столкнуться с определенными проблемами, которые характерны для внедрения любой информационной технологии (ИТ), и специфическими, связанными, в основном, с человеческим фактором.

К объективным трудностям внедрения можно отнести следующие:

1. Экономические;
2. Технические;
3. Управленческие;
4. Организационные;
5. «Человеческий фактор».

Рассмотрим каждый пункт подробнее:

1. Экономическое обоснование финансирования информационной системы ЭД:

Поскольку планирование бюджета для внедрения ИТ, частью которой является система ЭД, должно быть обосновано по одному из стандартов (ITIL и ITSM), это в свою очередь требует привлечения квалифицированных специалистов, что для некоторых организаций может стать значительным ударом по бюджету.

Современная практика развития управлением информатизацией государственных бюджетных организаций предполагает создание условий для проведения конкурсов среди поставщиков программных продуктов в соотношении цена/качество, а также с возможностью адаптации ее под нужды организации силами ИТ-службы. Информационная архитектура системы ЭД должна соответствовать общей архитектуре государственного управления.

2. Технические:

К сожалению, не все предприятия, особенно бюджетные, идут в ногу со временем в части обновления ресурсов информационной системы организации. Их техническое обеспечение оставляет желать лучшего. И это может стать

серьезной проблемой на пути перехода организации к системам ЭД, т.к. при установке программного продукта должны быть соблюдены технические характеристики оборудования. Выход: провести внутреннее «сканирование» технических ресурсов организации и при необходимости произвести закупку необходимого оборудования.

После процесса внедрения системы IT-служба организации должна произвести интеграцию системы ЭД с другими корпоративными приложениями.

Следующая техническая проблема, с которой может столкнуться организация – это насколько безопасно будет хранение информации в системе ЭД. И действительно, на сегодняшний день в России существует большое количество нормативно-правовых актов об охране информации (например, «Положение о персональных данных», «Положение о коммерческой тайне» и т.д.). Решение данной проблемы наглядно представлено на рисунке 1.

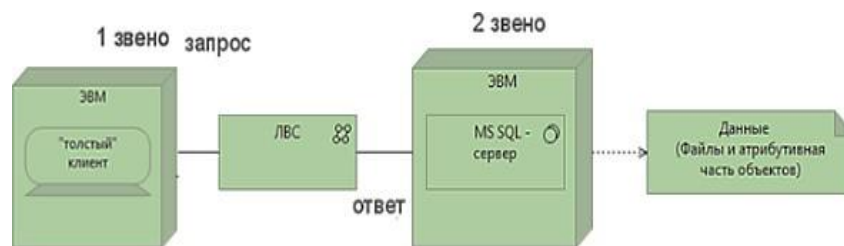


Рисунок 1. Приложение, основанное на двухзвенной клиент серверной архитектуре

Из представленной на рисунке схемы мы видим, что работа будет происходить не напрямую с базой данных, а через сохраненные операции. Каждый пользователь системы будет иметь права доступа под необходимый именно ему, в соответствии с должностью, интерфейс и к разрешенным именно ему операциям.

Еще одной технической проблемой может стать, как не странно, развитие организации.

Изменяющиеся бизнес-процессы могут значительно перестроить организационную структуру предприятия, что повлечет изменения в обязанностях сотрудников – пользователей системы ЭД. Данную проблему

способны решить технически грамотные сотрудники IT-отдела.

Так же сотрудники IT-отдела могут решить и еще одну техническую проблему – проблему нестабильной работы системы. Но при грамотных мероприятиях по профилактике работоспособности системы этой проблемы возникать не будет.

3. Управленческие:

Для внедрения системы ЭД в организацию должна быть проведены определенные управленческие мероприятия, такие как:

1. назначен состав рабочей группы;
2. назначены ответственные лица;
3. разработаны распорядительные документы утвержденные руководством организации;
4. проведено планирование работ по внедрению системы.

Если данный этап работы не будет проведен, организация может столкнуться с проблемой увеличения сроков внедрения системы или ее неполным внедрением.

4. Организационные проблемы:

Естественно, ни одна солидная организация не станет устанавливать себе сомнительный программный продукт. О качестве продукта организация может судить по презентации системы электронного документооборота представителем фирмы-разработчика. А также, по отзывам других организаций – клиентов фирмы-разработчика. Основная организационная проблема может заключаться в том, что фирма-разработчик создала программный продукт не соответствующий ГОСТу. Ведь мы знаем, что документооборот или делопроизводство имеет свои государственные стандарты. И все типовые формы документов должны четко соответствовать этим стандартам [4]. В связи с этим необходимо внимательно подойти к вопросу выбора компании поставщика.

На этом же этапе необходимо и со своей стороны провести полный и последовательный анализ бизнес-потребностей организации. Так как система ЭД должна соответствовать потребностям организации и подстраиваться под них, а

не наоборот.

После этого необходимо решить еще одну проблему, проблему корректной постановки задачи фирме поставщику на разработку системы ЭД. При разработке технического задания на создание новой системы необходимо учесть потребности сотрудников организации, а также необходимо руководствоваться ГОСТ 34.602-89 «Техническое задание на создание автоматизированной системы».

Следующая организационная проблема, с которой может столкнуться организация в процессе внедрения системы ЭД – это слабый кадровый состав рабочей группы по внедрению системы. Ведь от того, на сколько квалифицированным будет состав рабочей группы зависит на сколько быстро и просто пройдет внедрение новой системы.

Именно рабочей группе необходимо будет решить еще несколько организационных проблем:

а) проведение приемо-сдаточных испытаний системы. От того на сколько добросовестно сотрудники в составе рабочей группы отнесутся к этому этапу зависит дальнейшая работа системы и каковы будут затраты организации на устранение недоработок. Рабочая группа обязана принять систему, сделав при необходимости перечень доработок;

б) провести обучение сотрудников организации по работе в системе ЭД. На этом этапе, также, можно столкнуться с проблемой низкой компьютерной грамотности сотрудников. В этом случае организации необходимо будет провести дополнительное обучение;

в) организовать постоянную консультационную и техническую поддержку пользователей системы.

5. Человеческий фактор:

Самая главная проблема человеческого фактора – это слабая заинтересованность руководства организации. Если само руководство настроено негативно ко всяким нововведениям и уж тем более к расходованиям средств на непонятные компьютерные системы, то внедрить систему ЭД будет очень

сложно. Но решение есть, необходимо привести положительный опыт смежных организаций. Возможно, произвести плановые расчеты выгоды после внедрения системы.

Не маловажными человеческими факторами являются возраст и консерватизм сотрудников. Ведь в каждой организации достаточно большое количество сотрудников предпенсионного и пенсионного возраста, у многих сотрудников данной категории низкая

компьютерная грамотность или, еще хуже, ее отсутствие. Но эти сотрудники могут быть с большим положительным опытом работы в своей профессии и могут представлять большую ценность для организации. Соответственно, организовывая обучение сотрудников необходимо учитывать возраст при распределении сотрудников по группам для обучения работе в новой системе [5].

Консерватизм сотрудников тоже может являться проблемой. Сотрудники привыкли изо дня в день выполнять одни и те же манипуляции и не хотят ни чего менять, а может бояться, бояться, что не справятся с новыми обязанностями и руководство сочтет их не эффективными. Здесь необходим индивидуальный подход к каждому такому сотруднику. Возможно, привлечение этих сотрудников еще на стадии разработки требований к новой системе.

Таким образом, из всего описанного выше, мы видим, какие трудности могут возникать у организаций при внедрении систем электронного документооборота. Проведенный анализ показывает, что их заблаговременный учет, позволит не только внедрить электронный документооборот в кратчайшие сроки, без потерь человеческих ресурсов, но и осуществить это в рамках запланированного бюджета.

Библиографический список:

1. Ковалева О.В., Талицин С.И. и др. Анализ проблем глобальной информационной сети России // Эволюционные процессы информационных технологий Сборник трудов по материалам II-й межвузовской научно-

технической конференции с международным участием, 2017. С. 86-93.

2. ГОСТ Р 7.0.8-2013 Дата введения 01.03.2014 г., дата последнего изменения 21.12.2017 г.

3. Ковалева О.В. Факторы, влияющие на выбор системы электронного документооборота // Эволюционные процессы информационных технологий Сборник трудов по материалам II-й межвузовской научно-технической конференции с международным участием. 2017. С. 50-58.

4. Федеральный закон «Об электронной подписи» от 06.04.2011 N 63-ФЗ (последняя редакция).

5. РД 50-34.698-90, дата введения 01.01.1992 г.