

ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНІЗАЦІЇ: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

©2018 МОРГАЧОВ І. В.

УДК 005.92:004.63

Моргачов І. В. Впровадження електронного документообігу в організації: проблеми та шляхи їх вирішення

У роботі розглянуто ряд проблем впровадження електронного документообігу в організації та шляхи їх вирішення. Уточнено тісний взаємозв'язок організації електронного документообігу з основними завданнями інформаційного менеджменту. Розглянуто такі завдання та запропоновано засоби їх вирішення завдяки використанню широко поширених засобів програмного та апаратного забезпечення інформаційних систем. Доведено необхідність електронізації документообігу лише за окремими операціями, де це є оптимальним. Уточнено тенденції інтенсифікації впровадження електронного документообігу на державному та регіональному рівнях.

Ключові слова: документ, документопотік, електронний документообіг, інформаційний менеджмент, інформаційні системи.

Табл.: 2. **Бібл.:** 8.

Моргачов Ілля Вікторович – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту та маркетингу, Східноукраїнський національний університет ім. В. Даля (просп. Центральний, 59а, Северодонецьк, Луганська обл., 93400, Україна)

E-mail: morgachov.ilya@gmail.com

УДК 005.92:004.63

Моргачёв И. В. Внедрение электронного документооборота в организации: проблемы и пути их решения

В работе рассмотрен ряд проблем внедрения электронного документооборота в организации и пути их решения. Уточнена тесная связь организации электронного документооборота с основными задачами информационного менеджмента. Рассмотрены такие задачи и предложены средства их решения благодаря использованию широко распространенных средств программного и аппаратного обеспечения информационных систем. Доказана необходимость электронизации документооборота только по отдельным операциям, где это является оптимальным. Уточнены тенденции интенсификации внедрения электронного документооборота на государственном и региональном уровнях.

Ключевые слова: документ, документопоток, электронный документооборот, информационный менеджмент, информационные системы.

Табл.: 2. **Библ.:** 8.

Моргачёв Илья Викторович – кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и маркетинга, Восточноукраинский национальный университет им. В. Даля (просп. Центральный, 59а, Северодонецк, Луганская обл., 93400, Украина)

E-mail: morgachov.ilya@gmail.com

UDC 005.92:004.63

Morhachov I. V. The Implementation of Electronic Documentation in Organization: Problems and Ways of Solution

The publication considers a number of problems of implementation of electronic document management in organization and ways of their solution. The close relationship between the organization of electronic document management and the main objectives of information management has been specified. Such tasks was considered and the means of solution of them are offered due to the use of widespread software and hardware of information systems. The necessity of electronization of document circulation is proved only in case of separate operations where it is optimal. The tendencies of intensification of introduction of electronic document circulation on the State and regional levels are specified.

Keywords: document, document flow, electronic document management, information management, information systems.

Tbl.: 2. **Bibl.:** 8.

Morhachov Ilya V. – PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Management and Marketing, East-Ukrainian National University named after V. Dahl (59a Tsentralnyi Ave., Sievierodonetsk, Luhansk region, 93400, Ukraine)

E-mail: morgachov.ilya@gmail.com

Останнім часом організація електронного документообігу на підприємствах, організаціях та установах стала поширеним і модним явищем. І якщо десь вже електронний документообіг впроваджено шляхом закупівлі коштового програмного забезпечення, то купівля і використання аналогічної програми для власного підприємства стає нав'язливою метою для менеджерів останнього. Одночасно виникають проблеми та відсутність точного розуміння основних завдань слідування модним тенденціям. Отже, детальний розгляд таких проблем і шляхів їх вирішення, уточнення цілей організації електронного документообігу та засобів оптимально їх досягнення – набувають актуального значення.

В умовах інтенсифікації науково-технічного прогресу популярними є питання інтеграції використання новітніх програмних та апаратних засобів інформаційних систем при роботі з документопотоками в організації.

Аналіз останніх досліджень за напрямом [1–8] дозволяє визнати наявність глибоких напрацювань тематики: вітчизняними науковцями визначені основні принципи та підходи до організації систем електронного документообігу на підприємстві, запропоновано схеми документопотоків тощо. Проте низка проблем впровадження електронного документообігу в сучасних умовах потребує подальшого дослідження.

У наведених та інших роботах часто документи та документопотоки розглядаються як об'єкти управління, у той час як проблема є ширшою та стосується процесів інформаційного менеджменту. Наприклад, як важливий ефект впровадження електронного документообігу в організації розглядається економія часу працівників на створення документів, але це лише окрема частина позитиву, який можна досягти впровадженням окремих елементів електронного документообігу. Тобто проблема електронізації доку-

ментообігу є питанням інформаційного менеджменту, а не тільки шляхом оптимізації документообігу.

Крім виділення проблем електронізації документообігу та визначення шляхів їх вирішення, важливо уточнити основні завдання та мету такої оптимізації, щоб відповідна електронізація не здійснювалася за будь-яку ціну, як дань сучасності чи сліпе копіювання дій конкурентів. Необхідно розглянути питання оцінки доцільності електронізації або за окремими операціями, або намагатися перевести весь документообіг в електронну форму шляхом купівлі й використання відповідного програмного забезпечення. Важливо також оцінити і спрогнозувати тенденції поширення електронного документообігу на більшості підприємств і організацій на регіональному та державному рівнях.

Метою статті є розгляд сучасних проблем впровадження електронного документообігу в організаціях, розробка пропозицій з їх вирішення; уточнення основних завдань відповідного впровадження та засобів їх досягнення.

У сучасних умовах на більшості підприємствах, організаціях і установах існує змішана форма документообігу, коли його частина існує в електронному вигляді, а інша – на паперовому. Розуміючи переваги електронного документообігу, керівництво часто прагне остаточно вирішити питання в частині його організації в повністю електронній формі. Однак, на жаль, виникають об'єктивні проблеми, які заважають реалізації цієї мети.

Організації, підприємства та установи є складними системами, основними елементами яких є люди (посадові особи) та підрозділи зі своїми цілями й інтересами, неузгодженість між якими і є однією з проблем упровадження електронного документообігу. Тому важливо прояснити основні цілі, завдання і необхідність електронізації документообігу для визначення пріоритетів. Іноді лунають пропозиції щодо купівлі якоїсь невідомої але коштовної програми, завдяки якій весь документообіг буде електронним, при цьому мало хто розуміє, навіщо, чому і для чого. Як правило, у більшості організацій певні документопотоки все ще існують у паперовій формі, а окремі стадії документообігу вже безболісно перейшли та існують в електронній формі навіть без суттєвого управлінського впливу.

Як проблему в остаточній електронізації документообігу можна було би вказати супротив персоналу нововведенням. Однак якщо частину досліджуваного явища на підприємстві вже безболісно, і навіть без впливу керівників, переведено в електронну форму, то супротив персоналу здійснюється не в цілому концепції електронізації потоків документів, а лише її певним елементам, тому слід уточнити – чому саме.

На нашу думку, складне завдання впровадження електронного документообігу слід розділити на

окремі складові, що є більш простими для аналізу, «спуститися» з гори до окремих виконавців, які чомусь оформлюють документи в паперовому варіанті, та визначити відповідні причини. А, отже, і впровадження електронного документообігу слід робити поетапно, окремо за конкретними місцями та стадіями при ясному розумінні, для кого це і для чого.

Усі розуміють, що ефектом від впровадження електронної форми документообігу є економія паперу, однак це далеко не єдиний ефект на додаток до скорочення часу оформлення документів.

Ми розглядаємо документ як носій інформації, а документообіг – як засіб організації інформаційних потоків, тому на перші місця слід ставити завдання інформаційного менеджменту в частині реалізації функцій збору, аналізу, збереження, переробки, передачі інформації тощо. Її (інформації) обсяги з кожним роком, як правило, збільшуються, тому необхідні засоби полегшення й оптимізації рутинної роботи з інформаційними потоками. Необхідними є засоби нейтралізації так званого людського чинника, коли людина щось забуває або не може знайти швидко тощо.

Рутинною роботою з інформаційними потоками, які, у тому числі, існують на основі документів та документообігу, в більшості організацій займаються менеджери низової та середньої ланок. Тому основним завданням подальшого впровадження електронного документообігу в організації є скорочення часу їх роботи на виконання рутинних операцій та нейтралізації помилок, що притаманні «людському чиннику».

У нашому дослідженні вживається термін «подальшого впровадження» саме тому, що в сучасних умовах певні операції з документами вже можливі тільки в електронній формі. Наприклад, оприлюднення певного документа на сайті організації.

Впровадження електронного документообігу в організаціях у сучасних умовах стало можливим завдяки розвитку засобів інформаційних технологій і інформаційних систем. Майже всі користуються електронної поштою при пересиланні скан-копій документів, такі копії розміщуються на веб-порталах (сайтах) завдяки Інтернет; відповідно активно використовуються сканери, сервери, локальні мережі, програми перекладу документів з формату Word до .pdf тощо. Як правило, на стадії формування документів за умов необхідності узгодження використовується паперова форма, а в подальшому – при розповсюдженні та зберіганні – електронна, що є об'єктивно зрозумілим. Однак й інші певні операції з документами чомусь виконуються в паперовій формі.

Виконуючи пораду «спуститися» до рівня окремих виконавців, розглянемо окремі приклади наявності проблем впровадження електронної форми документів. На жаль, у нашій статті не вдасться роз-

глянути абсолютно всі приклади виконання операцій з документами в паперовому варіанті.

Як відомо, кожен документ має номер і дату, тобто необхідно ведення журналу реєстрації кореспонденції, наказів та інших документів. У деяких організаціях ці журнали все ще формуються в паперовому вигляді. Виникає питання: «Чому?». Можливими відповідями є такі: для звітності перед керівництвом; для уникнення можливості внесення правок; працівнику так зручніше; це є основною роботою працівника, тобто посадова особа видає іншим номер документа, і на цьому його робота з документами закінчується, що робить недоцільним питання оптимізації; супротив персоналу нововведенням (так було раніше, тому не слід це змінювати); працівник вважає, що створення такого журналу в паперовій формі і є сутністю його роботи, а все інше – другорядне.

Які переваги можна досягти для цього прикладу, впровадивши журнал реєстрації документів в електронній формі? Наприклад, використовуючи всім відомий Excel, можна працювати з таким журналом як з базою даних, що значно полегшує пошук необхідного документа. Це дає можливість подальшої інтеграції таких журналів з іншими базами даних для полегшення аналітичної, пошукової та контрольної роботи. Однак проблема полягає в тому, що відповідні функції: аналітика, пошук, контроль – виконують інші працівники, які до журналу реєстрації відношення не мають. Такі працівники також не мають впливу на їх колегу, що реєструє документи в паперовому журналі реєстрації, і не можуть донести ідею переваг переведення відповідного журналу в електронну форму.

Коли кількість документів відносно велика, у менеджерів усіх ланок часто виникає проблема щодо швидкого пошуку необхідного документа. Як відомо, швидкий пошук досягається завдяки використанню баз даних. Чи є такі бази даних в організаціях? Чому особа, яка реєструє в журналі реєстрації певний документ, не створює відповідну базу даних? Навряд на всіх організаціях є такі бази даних. Відповідна база даних необхідна для роботи окремому менеджеру, у той час, як документи мають відношення до всієї організації, і особа, яка здійснює реєстрацію такого документа, ніяк не зацікавлена в інтересах окремого менеджера. Отже, багато проблем на шляху впровадження електронного документообігу в організації

полягають у внутрішніх невирішених питаннях розподілу функціональних обов'язків між підрозділами й окремими посадовими особами.

Документообіг в організації можна умовно порівняти з конвеєром, коли з певним документом послідовно виконуються операції, до того ж, на окремих операціях окремими виконавцями. При цьому важливо, щоб на попередніх етапах робота була виконана таким чином, щоб це було допустимо для ефективної роботи на подальших етапах іншими виконавцями. Коли така умова не виконується, неефективність поширюється на подальші операції, у той час як у цілому документообіг функціонує. Якщо професійне зростання відбувається нерівномірно за виконавцями, коли хтось вже використовує прогресивні й ефективні методи, а хтось працює як і раніше, то умова узгодженості між виконавцями на операціях виконується. Проблема загострюється також відсутністю механізмів автоматичного узгодження. При появі прогресивних нововведень формальні правила документообігу в організації, як правило, містять вже застарілі положення, і виконавці, які працюють за «старими» методами, завжди апелюють до «застарілих» у таких умовах формальних положень.

Повертаючись до бази даних документів в організації, спробуємо окреслити її основні поля (табл. 1).

Відповідна база даних документів (див. табл. 1) призначена для швидкого їх пошуку. Вона безкоштовно може бути реалізована за допомогою програми Excel, в якій, використовуючи функцію «Фільтр», можна здійснювати швидкий пошук. Останнє поле – «Гіперпосилання на документ» – необхідно для можливості отримання менеджером документа у форматі .pdf на персональний комп'ютер із сервера чи сайту організації. Отже, для впровадження її роботи необхідним є сервер (власний сайт) або використання якогось дата-центру на умовах оренди, а також локальна мережа або підключення до Інтернет.

Така база даних може бути інтегрована з електронним журналом реєстрації документів і адмініструватися працівником (підрозділом), що займається організацією документообігу (наприклад, канцелярія або відділ документообігу).

Часто менеджерам необхідно відстежувати виконання різних документів (наказів та розпоряджень), тому для спрощення такої роботи вищенаведена база даних може бути доповнена додатковими полями (табл. 2).

Таблиця 1

Основні поля бази даних документів в організації

№ з/п	Дата	Назва	Тип документа	Гіперпосилання на оригінал
1	01.01.2018 р.	Про святкування Нового року	Наказ	www.snu.edu.ua

Поля бази даних документів, за якими необхідно відстежувати виконання

№ з/п	Дата	Назва	Тип документа	Гіперпосилання на оригінал	Період виконання	Виконавець	Статус виконання
100	31.12.2017 р.	Про святкування Нового року	Наказ	www.snu.edu.ua	Січень 2018 р.	Петров І. І.	Не виконано

У наведеній базі даних (див. табл. 2) відразу при набутті чинності дії певного документа йому надається статус «Не виконано», а за умов виконання з часом цей статус змінюється на «Виконано». За допомогою функції «Фільтр» у програмі Excel можна швидко здійснювати пошук невиконаних наказів. Така база даних також може бути інтегрована з попередньою, вона призначена для виконання контрольних і аналітичних функцій, коли можна швидко побачити кількість невиконаних наказів та інших документів.

Якщо систематизація і пошук документів краще робиться в електронній формі за допомогою організації баз даних, то в деяких випадках паперова форма залишається більш оптимальною. Певні операції та процедури документообігу об'єктивно краще здійснювати в паперовій формі. Як правило, у більшості організацій саме такі операції ще не переведено в електронний вигляд. Саме за такими операціями відбувається супротив персоналу в процесі тотального переведення документообігу в електронну форму. До них належить процедура узгодження документів між окремими підрозділами. Природа більшості людей є такою, що окремій особі краще виявити помилки та недоліки в певному документі, коли він роздрукований на папері. До того ж, на паперовому проекті документа краще вказати свої резолюції з метою подальшого його узгодження. Отже, можливо, що тотальна електронізація документообігу в організації не є доцільною. На даному прикладі стає зрозумілим, що впровадження електронного документообігу в організаціях слід здійснювати за окремими операціями, не ставлячи за мету тотальну електронізацію за будь-яку ціну.

ВИСНОВКИ

Впровадження електронного документообігу в організації має відповідати основним завданням інформаційного менеджменту, оскільки документ – це лише носій інформації. Ефект від такого впровадження полягає не тільки в економії паперу та часу на створення документа, а також в економії часу менеджерів середньої та низової ланки на інші види роботи з документами, у тому числі на їх пошук та відстеження виконання. До того ж, має знижуватися рівень помилок працівників та вплив «людського чинника».

Проблемою впровадження електронного документообігу в організації часто є неузгодженість виконання функцій між окремими підрозділами та працівниками. Впроваджуючи концепцію електронного до-

кументообігу в організації, слід концентрувати увагу й управлінський вплив на окремих «вузьких місцях», тобто операціях, де документообіг ще існує в паперовій формі, оскільки в сучасних умовах багато документопотоків уже функціонують в електронній формі.

Високого рівня електронного документообігу в організації можна досягти, використовуючи поширені та відносно дешеві програмні та апаратні засоби інформаційних систем без залучення специфічних. Тотальна електронізація документообігу в організації, можливо, є зовсім недоцільною, оскільки певні стадії відповідного обігу варто залишити в паперовому варіанті.

Впровадження механізму автоматичного узгодження розбіжностей між виконавцями на окремих стадіях документообігу в організації дозволить виключити проблему поширення неефективності, аналогічно з лімітуючою стадією на конвеєрному виробництві.

Тенденція інтенсифікації впровадження електронного документообігу на підприємствах приведе до збільшення попиту на використання власних або орендних серверів та дата-центрів. Збільшиться навантаження останніх. Усе більше паперових архівів будуть переводитися в електронні бази даних. За таких умов інфраструктура в регіонах має передбачати можливість збільшення відповідного енергоспоживання. До того ж, підтримка та сприяння місцевими органами влади роботи дата-центрів на умовах надання власних послуг за мінімальними цінами є додатковим чинником конкурентоспроможності підприємств відповідного регіону.

Якісне покращення роботи з документами завдяки інформаційним технологіям відкриває ще одну можливість у процесі управління організацією – покращуються можливості формалізації інформації. Тобто та інформація, яка раніше існувала в організації в неформальному вигляді, згодом набуває статусу формальної, а, отже, стає доступнішою для інших працівників. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Асеев Г. Г. Електронный документооборот : учебник. Киев : Кондор, 2007. 500 с.
2. Боровиньска М. П. Системи електронного документообігу в діяльності промислових підприємств. Вісник Книжкової Палати. 2012. № 7. С. 1–4.

3. Гончаров В. М., Моргачов І. В., Рябокони М. В.

Державна науково-технічна політика розвитку проектних організацій : монографія. Донецьк : СПД Купріянов В. С., 2010. 150 с.

4. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу : навч. посіб. Київ : Центр навч. л-ри, 2008. 112 с.

5. Моргачев І. В. Компьютеризация как фактор повышения эффективности функционирования организации. *Управління проектами та розвиток виробництва*. 2005. № 1. С. 159–164.

6. Непогода А. В. Делопроизводство организации: подготовка, оформление и ведение документации. М. : Омега-Л, 2008. 480 с.

7. Новицкий А. М. Электронный документооборот как элемент обеспечения правового регулирования становления институтов информационного общества. *Научный вестник Национального университета ДПС Украины. Серия : Экономика, право*. 2013. № 4. С. 11–20.

8. Рожалик В. М., Денчук П. Н. Организация документооборота как основного инструмента обеспечения функционирования эффективности системы коммуникации на перерабатывающем предприятии. *Сталий розвиток економіки*. 2014. № 2. С. 114–121.

REFERENCES

Aseyev, G. G. *Elektronnyy dokumentooborot* [Electronic document management]. Kyiv: Kondor, 2007.

Borovynska, M. P. "Systemy elektronnoho dokumentoobihu v diialnosti promyslovykh pidpriemstv" [Systems of electronic document management in the activity of industrial enterprises]. *Visnyk Knyzhkovoї Palaty*, no. 7 (2012): 1-4.

Honcharov, V. M., Morhachov, I. V., and Riabokon, M. V. *Derzhavna naukovo-tekhnichna polityka rozvytku proektnykh orhanizatsii* [State scientific and technical policy of development of design organizations]. Donetsk: SPD Kupriianov V. S., 2010.

Matviienko, O., and Tsyvin, M. *Osnovy orhanizatsii elektronnoho dokumentoobihu* [Fundamentals of organization of electronic document circulation]. Kyiv: Tsentri navch. l-ry, 2008.

Morgachev, I. V. "Kompyuterizatsiya kak faktor povysheniya effektivnosti funktsionirovaniya organizatsii" [Computerization as a factor in improving the efficiency of the organization]. *Upravlinnia proektamy ta rozvytok vyrobnytstva*, no. 1 (2005): 159-164.

Nepogoda, A. V. *Deloproizvodstvo organizatsii: podgotovka, oformleniye i vedeniye dokumentatsii* [Record keeping organization: preparation, execution and maintenance of documentation]. Moscow: Omega-L, 2008.

Novytskyi, A. M. "Elektronnyi dokumentoobih yak element zabezpechennia pravovoho rehuliuвання становлення інститутів інформаційного суспільства" [Electronic document circulation as an element of provision of legal regulation of the formation of institutes of the information society]. *Naukovyi visnyk Natsionalnoho universytetu DPS Ukrainy. Seriya : Ekonomika, pravo*, no. 4 (2013): 11-20.

Rozheliuk, V. M., and Denchuk, P. N. "Orhanizatsiia dokumentoobihu yak osnovnoho instrumenta zabezpechennia funktsionuvannya efektyvnosti systemy komunikatsii na pererobnomu pidpriemstvi" [Organization of document circulation as the main tool for ensuring the functioning of the efficiency of the communication system at the processing enterprise]. *Stalyi rozvytok ekonomiky*, no. 2 (2014): 114-121.