

## **ПРОБЛЕМЫ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА**

Сегодня в мире происходит формирование системы информационного обеспечения на базе информатизации всех отраслей экономики. В последнее время интенсифицировалась общественная дискуссия о необходимости ускорения внедрения информатизации в Украине. Необходимость информатизации экономики – это проблема, характерная для всех развитых стран и многих развивающихся. Однако в то же время существует *консенсус* вокруг главного – электронные информационные ресурсы (ЭИР) приобрели новую роль и вес в современном мире, т.е. они рассматриваются как капитал общества и государства.

Информатизация управленческих процессов – основной стимул повышения инвестиционной привлекательности и капитализации. Под термином «информатизация» понимается совокупность средств, методов, приёмов, на основе которых осуществляются информационные процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения ЭИР, являющихся продукцией информационной деятельности на основе электронного документооборота.

В настоящее время имеется ряд научных разработок, отражающих актуальность проблем электронного документооборота, имеющих практические рекомендации по внедрению и использованию электронного документооборота в процессах делопроизводства. Это, в частности, работы А. Гапоненко, С.

Мазеина, О. Коваленко, В. Рубанова, С. Чугрова и др., в которых электронный документооборот рассматривается как способ компьютеризации делопроизводства.

Целью данной статьи является определение факторов развития электронного документооборота на основании исследования проблем его использования как инструмента управления субъектами хозяйствования.

Развитие информатизации связано с возрастающей ролью электронных информационных ресурсов в хозяйственном процессе, а также с развитием средств связи и компьютерной техники. Значение ЭИР в современном мире определяется такими факторами, как:

увеличение доли ЭИР в конечной стоимости товаров и услуг;

преобладание трудовых ресурсов высокой и высшей квалификации (производящих и использующих ЭИР) в общей численности занятого населения;

интегрирующие функции ЭИР в экономическом организме общества, в решающей степени обеспечивающие эффективность функционирования экономики, а также способность субъектов к структурным изменениям;

инновационные функции, проявляющиеся в генерации научно-технических, экономических отношений.

В публикациях пока не сложилось единого мнения о месте ЭИР в ресурсном обеспечении субъектов хозяйствования, нет единообразия в определении их сущности, недостаточно конкретно определены их функции. Исследования

ЭИР показывают, что 78,3 % специалистов признают их самостоятельным производственным ресурсом. Это является следствием понимания того, что без полной, достоверной информации невозможно победить в конкурентной борьбе за сокращение сроков выполнения заказов, снижение цен, сокращение издержек.

Для того чтобы сохранить и упрочить рыночные позиции, необходимы эффективные методы управления, поддерживаемые соответствующей информационной системой.

Однако только 66,4 % опрошенных из 20 субъектов хозяйствования подтвердили наличие первых и вторых очередей компьютеризированных систем управления (КСУ). Ни один субъект хозяйствования из опрошенных не имеет КСУ в полном объёме, т.е. 100 % охвата всех управленческих, экономических, учётных функций. Интегрированные КСУ – многоуровневые иерархические системы, сочетающие функции компьютерного проектирования (САПР), управления технологическими процессами (КСУ ТП), организационно-экономического управления (КСОЭУ), составляют 9 % среди опрошенных субъектов хозяйствования. Интегрированные системы позволяют объединить ранее разделённые функции планирования и учёта, а также соответствующие службы субъектов хозяйствования – маркетинг, продажу, производство, снабжение, финансы. Это даёт возможность интегрироваться в едином информационном пространстве всем поставщикам и потребителям независимо от их географического расположения. Появление электронного документооборота обусловлено необходимостью определённой формализации управления субъектами хозяйствования, всевозможными

деловыми процессами (или, по-другому, «бизнес-процессами»).

Повышение интереса к решению подобного класса задач объясняется тем, что электронный документооборот в субъектах хозяйствования и организациях уже не рассматривается только как способ компьютеризации процессов делопроизводства. Сегодня пришло понимание того, что система электронного документооборота – это *нужный* и *важный* инструмент управления субъектами хозяйствования и организациями. Если до недавнего времени развитие подобных систем обуславливалось в основном интересом процессов делопроизводства, то текущая динамика обеспечивается повышением спроса на них именно в коммерческих организациях.

В настоящее время, когда широкое использование электронных сообщений пронизало все сферы деятельности человечества, появилась возможность внедрить электронную систему документооборота.

Под системой электронного документооборота будем понимать компьютеризированную систему оптимизации потоков документов в интересах обеспечения эффективного управления бизнес-процессами субъектов хозяйствования.

На каждом субъекте хозяйствования существует своя система электронного документооборота (при наличии КСУ). Системы электронного документооборота хранят электронные документы, ведут их историю, обеспечивают их движение по организации, а также между субъектом хозяйствования, клиентами и поставщиками. Позволяют обслуживать выполнение тех бизнес-процессов, к которым эти документы имеют отношение. В субъектах хозяйствования, где внедрена система электронного

документооборота, электронный документ является базовым инструментом управления. Здесь нет решений, поручений или приказов и т.д. в традиционной бумажной форме, есть электронные документы, содержащие эти самые приказы, решения, поручения, т.е. всё управление в субъекте хозяйствования осуществляется с использованием электронных документов.

Система электронного документооборота внедряется для решения определённых задач, стоящих перед субъектом хозяйствования, из которых наиболее часто встречаются следующие:

оптимизация бизнес-процессов и компьютеризированный механизм их выполнения и контроля;

изучение и максимально возможное сокращение оборота бумажных документов. Экономия ресурсов за счёт сокращения издержек управления потоками документов в субъекте хозяйствования;

поддержка системы контроля качества в соответствии с международными нормами;

обеспечение кадровой гибкости за счёт большой формализации деятельности каждого сотрудника и возможности хранения всей предыстории его деятельности;

исключение необходимости или существенное упрощение, удешевление хранения бумажных документов за счёт наличия оперативного электронного архива.

Достаточно злободневной является проблема обмена корреспонденцией между подразделениями субъекта хозяйствования или субъекта хозяйствования с клиентами, использующими различные системы электронного документооборота. Появление нового XML-формата, одного из наиболее перспективных вариантов

перехода на единую систему электронного документооборота, позволит существенно повысить эффективность контактов субъектов со своими партнёрами, государственными органами и другими внешними организациями, т.е. объединить в единое информационное пространство отдельные системы электронного документооборота, построенные на различных платформах и использующие различные форматы данных.

Электронный документооборот способствует эффективной деятельности и изменению качественного состояния субъекта хозяйствования благодаря следующим своим возможностям.

*1. Оптимизация бизнес-процессов.* В связи с наличием взаимосвязанных процессов степень функционального взаимодействия между потребителями и поставщиками возрастает с началом внедрения системы электронного документооборота, а реинжиниринг бизнес-процессов способствует устранению противоречий, позволяя сократить сроки и трудозатраты. Интеграция онлайн-электронного бизнеса возрастает за счёт предоставления прямого доступа к ЭИР, необходимым для обеспечения многих процедур, связанных со снабжением и процессами по продаже.

*2. Оперативное предоставление ЭИР.* Система электронного документооборота является функциональным базисом субъекта хозяйствования, в котором имеют безусловный приоритет электронные носители информации над бумажными. При использовании системы электронного документооборота большая часть ЭИР приводится к стандартному формату при их вводе в систему и только заметно агрегируется с целью анализа. В результате электронные документы становятся доступными в режиме

реального времени, что помогает принимать оперативные управленческие решения как по вертикали, так и по горизонтали.

*3. Унификация единиц ЭИР.* Интеграция различных направлений деятельности требует стандартного подхода к реализации бизнес-процессов со всеми поставщиками и потребителями. Возникает необходимость унификации планов счетов, аналитических признаков кодирования и структурирования статей доходов и расходов, форм документов и отчётов и т.д. Благодаря этому субъект хозяйствования приобретает работающие бизнес-процессы и имидж эффективно управляемой единой организации.

*4. Устранение информационной асимметрии.* Использование общей базы данных, содержащей информацию, необходимую для работы всех пользователей системы, позволяет избежать информационной асимметрии и манипулирования ЭИР. Пользователи системы получают доступ ко всем ЭИР, которые им действительно необходимы и имеют возможность всестороннего контроля целостности и полноты электронных документов.

*5. Использование единого информационного пространства.* Для планирования продаж (сбыта продукции) и приобретения необходимых материальных ресурсов в субъекте хозяйствования используется единая информационная база данных, содержащая данные, учитывающие состояние всех направлений его деятельности. Это обеспечивает согласование планирования и управления на основе объективной оценки ситуации.

*6. Снижение уровня дублирования.* Главная задача системы электронного документооборота – добиться оптимизации по времени и ресурсам всех бизнес-процессов субъекта

хозяйствования и обеспечить интегрированную обработку ЭИР в единой базе данных без повторного ввода информации. Эта задача решается наличием большого количества компонентов, которые принято называть «модулями». Эффективность информационных управленческих работ существенно зависит от степени информированности, т.е. от протяжённости цепей взаимосвязанных операций и этапов работы в управлении, которые совершаются автоматически без вмешательства человека. В этом случае говорят об эффекте интеграции и о достигнутом уровне взаимосвязи отдельных процессов, операций и проектов.

Использование автономных компьютеров на рабочих местах сотрудников без сети проблемы принципиально не решает. Только существование сети, объединяющей компьютеры, установленные на рабочих местах в различных подразделениях, наличие Интернета, мобильной связи решают эту проблему. В этом случае данные о работе с электронными документами на рабочих местах могут автоматически собираться и накапливаться на сервере сети, формируя информационную базу. Более того, появляется возможность использовать сеть не только для пересылки данных о работе с электронными документами, но и самих электронных документов, т.е. возможность перехода на электронный документооборот в полном смысле этого слова.

Ниже перечислены основные составляющие эффекта, получаемого при вводе в действие электронного документооборота:

создаётся гибкий инструмент реализации разного рода инноваций посредством использования электронных

информационных потоков взамен жёсткого консервативного механизма; реализуется любая степень децентрализации управления при одновременном обеспечении централизованного учёта и контроля вплоть до того, что каждый пользователь (специалист) может самостоятельно создавать разделы баз данных и управлять их дальнейшим прохождением в пределах, конечно, своей компетенции. Таким образом, организация может динамично перестраивать свою управленческую структуру без потери управляемости;

снимаются проблемы, связанные с территориальной удалённостью подразделений (организаций) или индивидуальных рабочих мест, в том числе мобильных;

качественный выигрыш во времени и в трудозатратах, достигаемый при организации взаимоувязанного электронного документооборота внутри организации и между ними, поскольку полностью отпадают проблемы, связанные с изготовлением и пересылкой бумажных документов, а также с введением реквизитов текстов, получаемых документов получателем в ЭВМ. Для аппарата

управления – это одна из важнейших характеристик функционирования его учреждений;

минимизируется трудоёмкость информационных операций. При этом нужно, конечно, иметь в виду, что необходимость ввода полных и точных ЭИР может потребовать дополнительных усилий на некоторых рабочих местах, тогда как трудоёмкость работы на других рабочих местах, использующих эти ЭИР, сокращается, как показывает опыт, в несколько раз.

Проведенные авторами исследования эффективности функционирования электронного документооборота можно проследить по следующим данным, приведенным в таблице. Если до внедрения электронного документооборота большинство из 120 опрошенных респондентов по поводу степени их удовлетворённости информационным обеспечением отметили как неудовлетворительное, то после внедрения электронного документооборота, точнее после двухгодичного его функционирования, большинство тех же самых респондентов отметили хорошее состояние информационного обеспечения.

*Таблица. Результаты анкетного опроса по поводу удовлетворённости респондентов информационным обеспечением*

До внедрения электронного документооборота		После внедрения электронного документооборота	
Доля респондентов, ответивших на вопрос, %	Качественная характеристика ответа на вопрос	Доля респондентов, ответивших на вопрос, %	Качественная характеристика ответа на вопрос
14	хорошее	56,5	хорошее
51	удовлетворительное	38,5	удовлетворительное
35	недостаточное	5,0	недостаточное

Результаты анализа свидетельствуют о значительном качественном изменении в оценке информационного обеспечения в субъектах хозяйствования с внедрением электронного документооборота. Дальнейшее совершенствование организации и технической составляющей системы электронного документооборота позволит улучшить состояние информационного обеспечения.

#### **Литература**

1. Гапоненко А. Повышение эффективности информационных технологий управления предприятиями // Информационные ресурсы России. – 2004. – № 4. – С. 13-15.
2. Мазеин С., Попов Е. Оценка информационных потоков // Менеджмент в России и за рубежом. – 2005. – № 5. – С. 119-123.
3. Коваленко О. Розвиток підприємства в Інтернет-торгівлі // Вісник КНТЕУ. – 2005. – № 6. – С. 28-33.
4. Рубанов В. Проблемы перехода к информационному обществу // Актуальные проблемы Европы (Сборник. Информационное обеспечение бизнеса: опыт Западной Европы и США). – 2004. – № 1. – С. 13-27.
5. Чугров С. Япония в век информатизации // Мировая экон. и междунар. отношения. – 2004. – № 10. – С. 102-107.