

Бобкова Е.Ю.

Самара, Самарский институт (филиал)

ГОУ ВПО "Российский государственный торгово-экономический университет"

ПРОБЛЕМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Информационные ресурсы составляют основу деятельности любой информационной структуры. Они состоят в основном из качественных изданий и документов¹. Документы, с зафиксированной в них информацией в виде текста, графика, рисунка, чертежа, звукозаписи, изображения и пр., предназначенные для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования, будучи материальными объектами и инструментами управления, представляют предмет изучения для документоведения - научной дисциплины, исследующей функции документа, процессов документирования и делопроизводства в их историческом развитии². Развитие документоведения в последние годы привело к определению его как научной дисциплины, изучающей совокупность документационных систем, создающихся в обществе, и выступающей в качестве теории документационного обеспечения управленческой деятельности. В научных работах Т.В. Кузнецовой, М.В. Ларина, К.Г. Митяева, А.Н. Соковой³ неоднократно отмечалась важность изучения и обобщения закономерностей развития систем документации, опыта совершенствования делопроизводства в различные периоды развития нашего государства, а также подчеркивалась значимость анализа современного состояния ДОУ. На ежегодной

¹ Информационное пространство новых независимых государств / Ю.М. Арский и др. - М.: ВИНТИ. 2000.- С. 59

² ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов. // Собрание законодательства Российской Федерации.- 1995.- №1.-Ст. 1.

³ Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). – М.: 2003. – 480 с.; Ларин М.В., Сокова А.Н. Оформление служебных документов. – М.:МЦФЭР, 2006. – 112 с. и т.д.

международной научно-практической конференции «Документация в информационном обществе» в 1994—2003 гг. систематически ставился вопрос о необходимости исследования проблем муниципального делопроизводства, его нормативного регулирования, унификации и стандартизации в сфере документационного обеспечения деятельности предприятий.

Для эффективного построения новых и реорганизации функционирующих технологий управления, обоснования решений по автоматизации информационного и документационного сопровождения управления на предприятиях требуется соответствующее качественное научно-методическое обеспечение, отвечающее современным представлениям об организации и процессах управления и задачах по их совершенствованию.

Использование накопленного исторического опыта позволяет гармонизировать общественно-производственные отношения, своевременно реагировать на происходящие события, явления, факты реальной действительности. Поэтому обобщение и освоение исторического опыта, накопленного в области организации и совершенствования документационного обеспечения управления, имеет исключительно важное не только теоретическое, но и практическое значение, что обуславливает актуальность выбранной темы научной работы.

Потребность в изменении и постоянном совершенствовании документационного обеспечения управления обусловлена важностью роли, принадлежащей информации в системе социально-экономического управления, в которых информация, аккумулированная в различных сообщениях, сведениях, данных об отдельных событиях, явлениях, фактах в документы – формы, пригодные для использования, служит информационным ресурсом общества.⁴

Историческое наследие организации делопроизводства в России, имеющее глубокие корни, отражается в современной организации документационного обеспечения управления, несмотря на значительно изменившиеся технологии

⁴ Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (принят ГД ФС РФ 08.07.2006) // Справочно-правовая система КонсультантПлюс

работы с документированной информацией и разнообразие используемых в процессах управления носителей информации.⁵

Специфика изучаемой проблемы заключается в том, что российская система управления предприятием, особенно такого специфического как рассматриваемое в данной научной работе ОАО «Волжская ГЭС», является отражением проводимого в России поиска оптимальных путей дальнейшего развития страны, с присущими этому процессу противоречиями общественного сознания, отсутствием единства в общественных взглядах на приоритетные направления. Целью данной научной работы является выявления направлений совершенствования информационного и телекоммуникационного обеспечения управленческой деятельности ОАО «Волжская ГЭС». При разработке темы приходилось учитывать значительный общественный резонанс и социально-психологические последствия предпринимаемых в сфере функционирования гидроэлектростанции действий и управленческих решений, требующих строгого соблюдения процедур их документационного обеспечения, зачастую, в прямом смысле, жизненно важных.

Объектом исследования в научной работе избрано открытое акционерное общество «Волжская ГЭС», а предметом исследования является информационное и телекоммуникационное обеспечение управленческой деятельности данной организации.

Для достижения поставленной в научной работе цели был последовательно решен ряд научно-познавательных задач: изучены теоретические аспекты документационного обеспечения управленческой деятельности; проведен анализ существующей системы информационного и телекоммуникационного обеспечения управленческой деятельности ОАО «Волжская ГЭС», выявлены пути его совершенствования и определена эффективность данных предложений.

⁵ Привалов В.Ф. Обеспечение сохранности архивных документов на бумажной основе. – М., 2002.- С. 10

Проблема совершенствования системы информационного и телекоммуникационного обеспечения управления на гидроэлектростанциях до настоящего времени не была предметом специального научного изучения. Вместе с тем, в исторической и документоведческой литературе имеется определенный опыт освоения подобных проблем, в основном, с целью получения практических результатов в повышении эффективности деятельности аппарата управления. Отечественным документоведением накоплен большой объем знаний, отраженных в научных трудах, монографиях, сборниках статей, учебных и методических пособиях, материалах различных конференций.

Наибольший вклад в изучение истории и развитие теории документоведения внесен основными научными центрами страны в этой области - кафедрой документоведения Историко-архивного института (ИАИ) Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ), до 1991 г. - МГИАИ) и созданного в 1966 г. при Главном архивном управлении при Совете Министров СССР Всесоюзного (ныне Всероссийского) Научно-исследовательского института документоведения и архивного дела (ВНИИДАД). Конечно, это упоминание ни в какой мере не снижает значения и ценности деятельности в области теории, методики и подготовки специалистов многих других научных центров и вузов страны для сферы управления и документационного обеспечения.

Существенным вкладом в развитие теории и решение практических задач является организуемая ВНИИДАД при участии других организаций ежегодная международная научно-практическая конференция «Документация в информационном обществе», материалы которой регулярно публикуются. Последняя конференция, проведенная в ноябре 2006 года, была посвящена проблемам современных технологий документооборота⁶.

В работах Митяева К. Г., Лившица Я.З., Цикулина В. А., Кузнецовой Т. В., Соковой А. Н., Ларина М. В., Мингалева В.С., Бачило И.Л., Банасюкевича В.Д.,

⁶ Документация в информационном обществе: современные технологии документооборота: XIII Международная научно-практическая конференция «Документация в информационном обществе: Тезисы докладов – [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – [М.] – Режим доступа: <http://www.vniidad.ru/conference/reports.html>

Красавина А.С., Илюшенко М.П., Костомарова М.Н., Степанова Е.А., Додоновой М.И., Лосева В.И., Райхцаума А.Л., Андреевой В.И., Янковой В.Ф., Кузнецова С.Л., Пшенко А.В., Славко Т.И., Алексенцева А.И., Архиповой Н.И., Овчинниковой Н.В., Бобылевой М.П. и др., получили развитие исторические, теоретические и прикладные проблемы документационного обеспечения управления, документоведения, организации делопроизводства и документационного обеспечения управления, автоматизации работы с документами⁷.

Большое значение для изучения современных проблем документоведения имеют докторская диссертация М.В.Ларина «Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии» и опубликованные им монографии⁸, в которых проведено многоаспектное исследование систем управления документацией, определены подходы и намечены перспективные направления их дальнейшего развития в Российской Федерации.

Заслуживают самого внимательного отношения, разработанные М.В.Лариным методы практического решения проблем управления документацией как информационным ресурсом с помощью организационного проектирования и выводы о том, что организация документов, процессов документирова-

⁷ Митяев К.Г. История и организация делопроизводства в СССР. Учеб. пособие / МГИАИ. – М., 1959; История делопроизводства в СССР. Учеб. пособие под ред. Я.Злившица и В.А.Цикулина. – М., 1974; Кузнецова Т.В. Документационное обеспечение управления. Учебник для вузов. – М., Юнити, 2000; Кузнецова Т.В. Деятельность ЦКК-НК РКИ по совершенствованию работы управления аппарата // Российская государственность, традиции, преемственность, перспективы / РГГУ. – М., 1999; Бачило И.Л. Современные правовые проблемы документирования информации // Документация в информационном обществе: электронное делопроизводство и электронный архив: докл. и сообщ. на VI междунар. науч.-практ. конф., 24-25 нояб. 1999 г., г. Москва / Росархив. ВНИИДАД. РОИА. – М., 2000. – С. 8-17; Ларин М.В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии: Автореф. дис. ... д-ра ист. наук 05.25.02 / МГИАИ. – М., 2000. – 59 с; Сокова А.Н. Развитие советского документоведения в условиях научно-технической революции (1960-1980 г.г.): Автореф. дис. ... д-ра ист. наук. 05.25.02 / МГИАИ. — М., 1986. – 48 с; Андреева В.И. Основные направления научно-организации управленческого труда и делопроизводства государственного аппарата СССР (по материалам журнальной' периодики 1920-х г.): Автореф. дис. на соиск. уч. степени канд. ист. наук. 0525.02 / МГИАИ - М., 1985; Красавин А.С. Документирование трудовой деятельности работников органов государственного управления (история и современное состояние): Автореф. дис. ... канд. ист. наук. 05.25.02 / МГИАИ. - М., 1978. – 28 с; Мингалев В.С. Организационное проектирование систем управления и делопроизводства государственный учреждений: Учеб. пособие / МГИАИ.- М., 1979. Мингалев В.С. Общие закономерности и тенденции документообразования в социально-экономических системах управления: Учеб. пособие // МГИАИ.- М., 1983; Ларин М.В., Мингалев В.С. Современные системы документационного обеспечения управления / МГИАИ.- М., 1982; Илюшенко М.П. История делопроизводства в дореволюционной России / РГГУ.- М., 1993; Янковая В.Ф. Оптимизация текстов управленческих документов (теоретический аспект): Автореф. дис. ... канд. ист. наук. 05.25.02 / ВНИИДАД. - М., 1987; Славко Т.И. База данных и новые комплексы документации // Вестник архивиста. - 1997. - № 5 (41). - С. 40-41; Государство и эволюция системы документации // ВНИИДАД. – 2006. – Т2. – С51.

⁸ Ларин М.В. Управление документацией в организациях. – М.: Научная книга, 2002. – 288 с.

ния и документооборота должны носить нормализованный, упорядоченный и законодательно закрепленный характер.

Из обширного круга различных публикаций по проблемам автоматизации процессов управления и документационного обеспечения наиболее привлекательными для темы научной работы представляются изданные в последнее время методические разработки по вопросам проектирования электронной документации и электронного документооборота, среди которых выделяются работы Д.А.Романова, Т.Н.Ильиной, А.Ю.Логиновой, Майкла Дж. Саттона, Н.Н. Куняева⁹.

В данных работах содержатся взгляды на электронный документооборот и различные элементы системы электронного документооборота, основанные на использовании компьютерных информационных технологий, излагаются методические основы их внедрения, обобщен отечественный и зарубежный опыт постановки задач и разработки решений по управлению документацией в корпоративных системах, требующих интеграции различных информационных платформ и аппаратно-программных средств.

Проведенный анализ состояния теоретического фундамента формирования и совершенствования документационного обеспечения управления свидетельствует о том, что многие стороны данной проблемы еще не нашли достаточно полного отражения в публикациях. В научной литературе предшествующего периода по изучаемой проблеме получили освещение отдельные вопросы истории становления и развития организации документационного обеспечения управления научной организации труда аппарата и совершенствования информационных технологий; наметились основные направления исследовательского поиска при изучении проблемы «совершенствования корпоративной системы документационного обеспечения управления предприятиями авиатранспортно-

⁹ Романов Д.А., Ильина Т.Н., Логинова А.Ю. Правда об электронном документообороте. - М.: ДМК Пресс, 2004; Майкл Дж. Саттон. Корпоративный документооборот: принципы, технологии, методология внедрения. СПб.:Азбука. 2002; Куняев, Н.Н. О некоторых вопросах правового регулирования электронного документооборота. – документация в информационном обществе: законодательство и стандарты. Доклады и сообщения на Доклад на XII Международной научно-практической конференции 22-23 ноября 2005 г.// Росархив. ВНИИДАД. – 2005. –Т5. –С.63.

го комплекса, ее организационного, нормативно-методического, технико-технологического, информационно-документационного и кадрового обеспечения, которые необходимо рассматривать с позиции системного теоретико-методологического подхода.

Основой методологии исследования, проведенного в данной научной работе, является системный подход к анализу развития документационного обеспечения в системе управления предприятием. Методология работы представляет собой соединение традиционных общенаучных и специальных историко-документоведческих методов. Для решения поставленных задач использовались методы: сравнительно-исторического и системно-структурного анализа, классификационный, статистический, графический. Методологический фундамент исследования составили принципы объективности и системности, диалектическое представление об историческом процессе и возможностях его познания.

В современной социально-экономической обстановке в условиях поиска оптимальных путей информатизации общества и вхождения России в мировое информационное пространство первостепенное значение приобретает решение многоаспектной проблемы документационного обеспечения управления, при помощи которого процессы документирования, организации документов и документооборота приобретают нормативный или упорядоченный характер.

Многими учеными в настоящее время признаются приоритетными документоведческие, правовые, экономические, организационные, кадровые и другие аспекты документационного обеспечения управления. Исследователи констатируют нахождение в рассматриваемой проблеме как исторически унаследованных характеристик, так и новых, связанных с коренными техническими и социально-экономическими преобразованиями в сфере документации и отмечают, что недостаточная научно-теоретическая разработанность и отсутствие должного государственного внимания к созданию концептуальной базы и выработке единых подходов к организации информационного и телекоммуникационного обеспечения влекут за собой различные отрицательные последствия, в частности, отрыв от международных правил и технологий, неэффективность и недостаточную ценность сохраняемых информационных ресурсов и т.д.¹⁰

Системы информационного и телекоммуникационного обеспечения берут свое начало в конце XIX века с появлением фотоаппарата, когда стало возможно создавать уменьшенные копии документов. Шпионские технологии были конверсированы и стали применяться для создания микрографических архивов документов. Микрофиша дала реальный, качественный прорыв в стоимости хранения и копирования документов, но с точки зрения скорости поиска и коллективного использования документов все осталось на уровне бумажных документов. Появление компьютерных систем с коллективным доступом позволило

¹⁰ Ларин М. Управление документацией // Делопроизводитель – №1, 2005. – [Электронный ресурс.] – Электрон. дан. – [СПб.], сор 2001-2006. – Режим доступа: <http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1631677.html>

достигнуть прорыва и в этих областях. Произошла трансформация от микрографических документов к электронным образам бумажных документов.

Расширенная система поиска, возможность получать доступ к одному документу нескольким пользователям одновременно, возможность удаленной и распределенной работы при сохранении незначительной стоимости хранения и копирования информации предопределило тенденцию замены микрографических документов на электронные. С течением времени усложнялось оборудование и программное обеспечение, появлялись все более скоростные и неприхотливые к качеству бумажного документа сканеры, специальные платы, позволяющие ускорить процесс печати, просмотра и сканирования образов документов, появились оптические и магнитооптические роботизированные библиотеки. Стали развиваться системы распознавания машинописных и рукописных символов, тогда же появились первые системы документооборота, предназначенные для организации процесса ввода бумажных документов в систему хранения.

В начале 90-х годов XX века появился новый класс систем, предназначенных для управления электронными документами, отличными от их образов. В основном это были файлы текстовых процессоров – так появился новый класс систем, названный системами управления документами. Развитие функциональности, добавление функций работы с образами документов привело к тому, что в современных системах управления документами кроме функций хранения и поиска, появились функции контроля жизненного цикла документа – в отличие от своих предшественников, системы управления документами предназначены для работы с динамическими документами.

Как уже отмечалось в данной научной работе, документ является основным способом представления информации, на основе которой функционирует любое предприятие. Информация бывает структурированная, предполагающая, что за ее хранение и управление отвечают базы данных и прикладные инфор-

мационные системы, и неструктурированная – простые документы¹¹. Существует зависимость между структурированными и неструктурированными документами, например накладная на отпуск товара и транзакция в прикладной информационной системе о списании товара со склада, причем только накладная имеет юридическую силу в отличие от транзакции в базе данных.

Сегодня пришло понимание необходимости автоматизации хранения и обработки неструктурированной информации, так как ее объемы такие, что обрабатывать ее вручную уже не представляется возможным. Однако подходы и концепции построения систем, предназначенных для автоматизации документооборота, имеют некоторые различия. В настоящее время спектр задач систем документооборота определяются стадией жизненного цикла документа, которую необходимо поддерживать. Жизненный цикл документа состоит из двух основных стадий и представлен на рисунке 2.

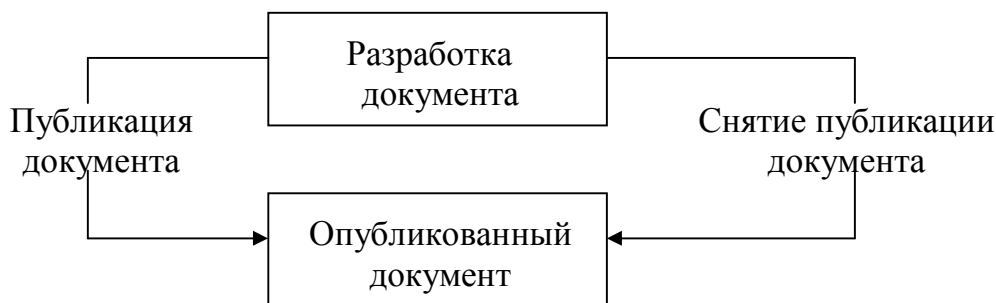


Рис. 2. Жизненный цикл документа¹²

Стадия разработки документа может включать: непосредственно разработка содержания документа; оформление документа; утверждение документа.

В том случае если документ находится на стадии разработки, то он считается неопубликованным, и права на документ определяются правами доступа конкретного пользователя. Стадия опубликованного документа может вклю-

¹¹ Митченко О.Ю. Информационные системы // Служба кадров, 2005. – № 7. – С. 61.

¹² Гавердовский А. Концепция построения систем автоматизации документооборота // Открытые системы – 2006. – №1. [Электронный ресурс]. –Электрон. Дан.–[М.]– Режим доступа: <http://text.marsu.ru/osp/os/2001/07-08/0597.htm>

чать: активный доступ; архивный документ (краткосрочного хранения; долгосрочного хранения); уничтожение документа.

Когда документ переходит на вторую стадию, он считается опубликованным, тогда права на документ остаются только одни – доступ на чтение.

В качестве примера опубликованного документа можно привести шаблон стандартного бланка предприятия. Кроме права доступа на чтение могут существовать права на перевод опубликованного документа в стадию разработки. В зависимости от конкретной стадии жизненного цикла документа, с которым имеет дело система документооборота, архивы, существующие в ней для хранения документов, условно подразделяются на статистические и динамические архивы. В статистических архивах хранятся только опубликованные документы. В динамических архивах могут содержаться как опубликованные документы, так и те, что находятся в разработке.

К основным существующим проблемам документационного обеспечения управления в настоящее время, относятся: необходимость разработки единых нормативно-методических основ, принципов и правил документирования информации и работы с документированной информацией; проблемы стандартизации и унификации документов; разработка общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации; обеспечение информационной безопасности и защиты информации от несанкционированного доступа.

В связи с принятием закона об информации, а также коренными изменениями социально-экономической ситуации в стране, остро назревшей необходимостью становится обновление всего комплекса нормативного и методического обеспечения организации работы с документированной информацией на различных уровнях государственного, общественного и экономического управления¹³. В настоящее время многими учеными отмечается несовершенство действующей системы управления документацией, информационными ресурсами в

¹³ Терентьева Е.В. Актуальные задачи формирования нормативной базы документационного сервиса. - Сб.: Гуманитарный сервис. 10-ая международная научная конференция «Наука-сервису». Кн. 3 // ГОУВПО «МГУС». – М., 2005, – С. 148.

целом, являющееся результатом, в первую очередь, неопределенности организационно-правового статуса данной функции, ее недооценки; несоответствие потребностям времени научно-методического управления документацией, базирующегося на разработках, не выходящих преимущественно за пределы начала 90-х годов XX века; отставание документоведческих разработок нормативного и методического характера от темпов развития информационных технологий и изменений носителей информации, при отсутствии требований к техническому оснащению органов управления и процессов документирования и продвижения документированной информации по «вертикали» и «горизонтали»; несовершенство процессов формирования, обработки, текущего и архивного хранения и использования документации органов управления; недостаточное внимание к кадровому обеспечению управления документацией в органах управления.

Все более возрастающее значение в последнее время приобретают задачи организации упорядочения и регламентации государственного и ведомственного хранения документации на нетрадиционных носителях, которые до сих пор решаются на эмпирическом уровне в отдельных учреждениях и практически не регламентируются общегосударственными нормами. По-прежнему важной задачей остается сопряжение аппаратно-программной среды, редакторских программных и других средств документирования и обработки документной информации.

Согласование и сопряжение этих систем и документов должны стать предметом самого пристального государственного внимания, так как существенно влияют на возможности и эффективность автоматизированного информационного обеспечения. Нерешенность, в частности, вопросов электронного юридического атрибутирования документов препятствует организации электронного документирования, документооборота, хранения и защиты информации от несанкционированного доступа.

Специфика машиночитаемых данных состоит в том, что они не могут восприниматься в том физическом виде, в каком они хранятся на носителе и зависят от технологии, формата и стандарта, в рамках которых они создаются. Пройдя через ряд предусмотренных процедур, данные предстают в понятном пользователю виде (в распечатанном виде, на экране монитора и т.п.), что порождает терминологические разногласия, наблюдаемые как в среде ученых, так и в среде специалистов и практиков. В одном случае под электронным документом понимается машинный носитель информации, в другом - отдельный файл на этом носителе, в третьем - распечатка на бумаге, в четвертом - некая «матрица в памяти компьютера». Во многих случаях за документ принимается изображение на экране, в том числе полученное по электронной почте, из Интернета и других сетей. С проблемой электронного документа тесно связана проблема электронного документооборота, автоматизации информационного и телекоммуникационного обеспечения деятельности предприятий. В настоящее время различными фирмами разработано и внедрено большое число автоматизированных систем управления документацией (АСУД), характеризующихся специфическими подходами и компьютерно-коммуникационными средствами реализации.

К сожалению, в этих разработках практически отсутствует унифицированная терминология. Продукция фирм разработчиков носит такие названия как: система автоматизации документооборота, компьютерная система автоматизации делопроизводства и документооборота, система управления делопроизводством, распределенная система управления документами, электронный архив и т.п. Разнообразие в названиях разработанных и разрабатываемых систем говорит лишь о том, что сегодня эта область информационного рынка еще не оформилась в качестве самостоятельного сегмента, и в ряде случаев продукты АСУД появляются как сопутствующие разработки или побочный продукт при решении других более сложных задач. Тем не менее, число АСУД растет достаточно быстро. Примерно 30-40 компаний регулярно участвуют в конференциях

DOCFLOW и предлагают свои разработки потребителям¹⁴. Многие АСУД разрабатываются индивидуально для внутреннего использования и на рынок не выставляются.

В настоящее время, в этом секторе информационной индустрии, несмотря на очевидную необходимость, не отлажена система мониторинга разработок, появляющихся на рынке, нет также и четко функционирующей системы их лицензирования и сертификации¹⁵. Редкими являются обзоры специалистов по системам данного типа в ведущих компьютерных и информационных изданиях, не говоря уже об изданиях для делопроизводства и архивов. Ни одна из участвующих в сравнительном анализе систем не тестируется на соответствие действующим стандартам и правилам работы с документами, не сопоставляются затраты на внедрение той или иной системы с получаемыми прямыми и косвенными выгодами (не говоря уже об экономическом эффекте). Очевидно, что этой работой следует заниматься независимым экспертам, например ВНИИДАД, для более квалифицированной оценки достоинств или недостатков той или иной АСУД.

В связи с тем, что в качестве направления совершенствования документационного обеспечения управленческой деятельности ОАО «Волжская ГЭС» в данной научной работе выбрано внедрение в ее деятельность комплексной автоматизированной системы документационного обеспечения управленческой деятельности, в рамках первой главы представляется значимым рассмотреть основные требования к оптимальной АСУД, для выбора из существующих в настоящее время на рынке.

Специалисты отмечают, что для создания полноценного продукта важен именно системный подход, который позволяет после внедрения АСУД говорить о комплексном решении задачи документационного обеспечения управле-

¹⁴ Митченко О.Ю. Организационное проектирование документационного обеспечения управления. — Тверь: Тверской госуниверситет, 2003. — С. 32.

¹⁵ Там же – С. 21.

ния в организации¹⁶. Помимо этого, важное значение для потребителя имеет стоимость системы и масштаб организации, в которой ее можно применить, объем документооборота. При выборе необходимой системы, прежде всего следует учесть, для какого типа управленческой структуры подбирается АСУД: сложные иерархические структуры (министерство, ведомство, корпорация, банк и т.п.); территориальные органы управления (администрации городов, субъектов федерации, муниципалитета и т.п.); коммерческие и некоммерческие организации среднего и низшего уровня¹⁷.

Анализ литературы по проблеме позволяет сформулировать определенные требования к современной системе управления документацией в организации. АСУД должна выполнять все задачи документационного обеспечения управления в полном объеме: подготовку документов, их 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 как подокументно, так и фактически. 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,

¹⁶ Митченко О.Ю. О некоторых проблемах муниципального делопроизводства // Документация в информационном обществе: унификация и стандартизация межведомственного и корпоративного документооборота: Доклады и сообщения на девятой Междунар. науч.-практич. конф. 05—06 дек. 2002 г. // Росархив. ВНИИДАД. – М., 2003. – С. 248.

¹⁷ Терентьева Е.В. Актуальные задачи формирования нормативной базы документационного сервиса. – Сб.: Гуманитарный сервис. 10-ая международная научная конференция «Наука-сервису». Кн. 3 // ГОУВПО «МГУС». – М., 2005. – С. 151.

количество документов (объем информации), количество пользователей) и уметь адаптироваться в разумных пределах к меняющимся требованиям пользователей.

Оценка эффективности является наиболее сложно формализуемым аспектом внедрения АСУД. В первую очередь потому, что эта система, чаще всего не является осознанной крайней необходимостью для руководства предприятием (в отличие от, например, торговой системы для супермаркета или базы данных для реестра населения), а с другой, — требует определенных расходов на внедрение и сопровождение. Как для любой автоматизированной системы, эффект от внедрения АСУД подразделяется на две части: прямой эффект от внедрения системы, связанный с экономией средств на материалы, рабочее время сотрудников и т. д., и косвенный эффект, связанный с теми преимуществами для функционирования организации, которые дает АСУД (прозрачность управления, контроль исполнительской дисциплины, возможность накопления знаний и др.). Эффект второго типа оценить в общем случае очень сложно. Сложность заключается в том, что оценка всегда будет экспертной, а такую оценку можно очень легко поставить под сомнение. В действительности же этот эффект существенно превышает непосредственную экономию от внедрения АСУД в виде неизрасходованной бумаги или уменьшения трудозатрат.

Для расчета эффективности внедрения АСУД в организации на первом этапе необходимо определить расходы на ее внедрение. Для определения расходов необходимо рассчитать стоимость одной лицензии программного обеспечения. Ее стоимость в существенной степени зависит от числа закупаемых лицензий, то есть — от количества рабочих мест в АСУД. Далее рассчитывается стоимость дополнительной техники, необходимой для внедрения АСУД (компьютеры, принтеры, сканеры и т. д.). Далее рассчитывается полная стоимость работ по внедрению системы. Расчет проводится по формуле¹⁸:

$$V=M*W + M*W*F(N), \text{ где:}$$

¹⁸ Терентьева Е.В. Информационные технологии в ДОУ. – М.:Юнити-Дана.– С. 43

V – стоимость работ по внедрению системы;

M – количество человеко-месяцев, требуемое для осуществления работ по внедрению (обычно от 4 до 6 человеко-месяцев);

W – средняя стоимость 1 месяца работ (включающая работы по проработке требований, созданию проекта внедрения, доработке программного обеспечения, установке и обучению);

F — функция характеристики размера организации, она служит «поправкой», позволяющей учесть в расходах усложнение задачи за счет величины размера организации.

Поведение этой функции приведено на графике (см. рисунок 3).

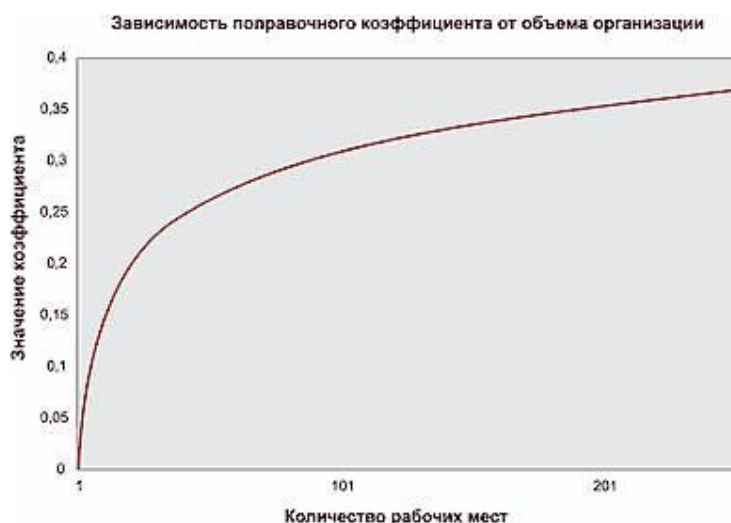


Рис. 3. Характер функции F – зависимости величины коэффициента для расчета поправки к V – стоимости работ при учете числа рабочих мест в АСУД¹⁹.

Стоимость работ по внедрению системы не пропорциональна размеру организации, но, естественно, находится в определенной зависимости от него. Стоимость внедрения в существенной степени зависит от того, как будет организовано внедрение, чьими силами оно будет проводиться, во сколько этапов. Еще одна статья расхода, которую необходимо учесть, это расходы на админи-

¹⁹ Терентьева Е.В. Указ. соч.– С. 44

стрирование и сопровождение системы. Далее проводится расчет прогнозируемых доходов организации от внедрения АСУД.

Изначально проводится оценка прямой экономии средств. Она включает стоимость бумаги, сэкономленной при внедрении такой системы, и стоимость сэкономленного рабочего времени сотрудников. Это постоянные расходы, поэтому для оценки срока окупаемости системы достаточно рассчитать расходы за месяц. Расходы существенно варьируются в зависимости от вида деятельности организации, и расчеты будут носить существенно априорный характер усредненных оценок.

Максимальную стоимость расходуемой в месяц бумаги можно подсчитать, исходя из возможностей одного сотрудника прочитать и усвоить определенное количество страниц документов в месяц. На основе простого эксперимента можно выяснить, что в течение рабочего дня один средний сотрудник в состоянии прочесть не более 100 машинописных листов документов. С другой стороны, минимальный объем страниц, которые читает один сотрудник в течение рабочего дня, не может быть меньше одного полного документа, то есть 4-5 страниц, иначе этот сотрудник не работает с документами, а значит, не представляет интереса с точки зрения внедрения АСУД.

Разброс получается большой, поэтому для практического подсчета лучше получить данные по закупке писчей бумаги из бухгалтерии, но по данным статистики, на одного сотрудника средней организации приходится 25 страниц в день. Расчет расходов на бумагу в месяц будет проводиться по формуле²⁰:

$$R1 = D * S * P * N, \text{ где:}$$

P — стоимость одного листа бумаги с нанесенной информацией (ксерокс, печать);

N – количество сотрудников;

D – количество рабочих дней в месяце;

²⁰ Терентьева Е.В. Указ. соч.. – С. 49.

S – количество листов на 1 сотрудника в день

Стоимость сэкономленного рабочего времени оценить сложнее, она складывается из следующих факторов: экономия усилий за счет повторного использования существующих документов; экономия времени на поиск нужных документов за счет систематизации в хранении документов и эффективных средств поиска информации; ускорение всех бизнес-процессов за счет их автоматизации, формализации и контроля исполнительской дисциплины.

Для перевода данных факторов в конкретные оценки необходимо сделать экспертные оценки. Так как любая организация постоянно занимается решением достаточно похожих друг на друга задач, то очевидно, что возможность повторного использования существующих документов весьма реальна. Если для одних типов документов (договоры, письма, приглашения) такое повторное использование – устоявшаяся практика в большинстве мест, то для документов типа коммерческих предложений, аналитических обзоров, предварительных проектов или даже просто переписки, к сожалению, процент повторного использования в большинстве случаев равен нулю. Практически для любого документа в достаточно давно существующей организации всегда найдется прототип. Чаще всего от прототипа можно будет «взять» от 20 до 30% (не от объема текста, а по трудозатратам на создание), остальное – специфика отдельного случая, которая требует продумывания и принятия решений, таким образом, коэффициент повторного использования будет равен 25%. Если предположить, что каждый сотрудник тратит на создание новых документов примерно 30% своего рабочего времени, то общая экономия времени сотрудников составит примерно 5% от их полного рабочего времени. Экономия времени на поиск документа достаточно хорошо измерена адептами внедрения АСУД. В рекламных целях называют цифры, доходящие до 30% рабочего времени сотрудника.

Ускорение бизнес-процессов – наиболее очевидная выгода от внедрения АСУД. Она тяжело поддается априорной оценке, но попробуем все же какую-то оценку произвести. При бумажном документообороте почта сотрудникам

обычно разносится канцелярией два раза в день. Таким образом, в зависимости от списка согласования документ может проходить инстанции от трех дней до месяца и более. Любая задержка исполнения только увеличивает этот срок. Контроль задержки исполнения по отдельным документам невозможен, а комплексный контроль исполнительской дисциплины отдельного сотрудника осложняется непрозрачностью его деятельности.

При внедрении АСУД документы передаются в следующую инстанцию сразу же после исполнения. При любых задержках кем-либо из исполнителей можно видеть как сроки задержки, так и загрузку исполнителя другими работами, и соответственно можно принять меры. С учетом этого документ, который обычно исполняется не менее трех дней, может быть исполнен в один-два дня, а время исполнения документов, которые проходят через многостадийное утверждение и согласование, может быть сокращено в несколько раз.

Несмотря на проблемы внедрения, упомянутые выше, АСУД находят все более широкое применение именно потому, что эффект от них измеряется не прямой экономией ресурсов, а повышением качества работы организации.

Для коммерческих предприятий это – фактор выживания, для ведомств и государственных структур — возможность более эффективно решать государственные задачи, реализовать возможность оперативного взаимодействия с различными субъектами и между ведомствами. При условии внедрения таких систем государственное управление станет более прозрачным, информативным и оперативным. Из всего спектра технологий, применение которых в рамках структур государственного управления уже назрело, системы электронного документооборота являются одними из ключевых.

Информационное и телекоммуникационное обеспечение коммерческой деятельности организации – важнейшая обслуживающая функция управления, которая имеет свои специфические задачи и должна выполняться самостоятельным, организационно-обособленным структурным подразделением

Построение эффективной системы информационного и телекоммуникационного обеспечения основывается на принципах экономичности и эффективности и на широком использовании новых информационных технологий, обеспечивающих качественный менеджмент по отношению к информационным ресурсам организации как полноценному ресурсу управления.

К основным проблемам информационного и телекоммуникационного обеспечения управления относятся: необходимость разработки единых нормативно-методических основ, принципов и правил документирования информации и работы с документированной информацией; проблемы стандартизации и унификации документов; разработка общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации; обеспечение информационной безопасности и защиты информации от несанкционированного доступа.

Применение на предприятии новых систем информационного и телекоммуникационного обеспечения требует определения эффективности их внедрения. Эффект от внедрения подразделяется на: прямой эффект от внедрения системы, связанный с экономией средств на материалы, рабочее время сотрудников и т. д., и косвенный эффект, связанный с теми преимуществами для функционирования организации, которые дает АСУД (прозрачность управления, контроль исполнительской дисциплины, возможность накопления знаний и др.).

Анализ существующей на предприятии системы информационного и телекоммуникационного обеспечения деятельности в трех основных аспектах (документирование (составление, оформление, согласование и изготовление документов); организация работы с документами в процессе осуществления управления (обеспечение движения, контроля исполнения, хранения и использования документов); систематизация архива документов) позволил выявить ее основные недостатки: в связи со значительным количеством структурных подразделений существующая технология передачи документов сотрудникам достаточно трудоемка и затруднен контроль данного процесса; частичная автоматизация

информационного обеспечения управления создает сложности в получении оперативной и достоверной информации о ходе исполнения документов и о выполнении поручения по входящему документу, приводит к значительным временным затратам на поиск документов по структурным подразделениям; использование сотрудниками структурных подразделения различных специализированных сложносовместимых программных продуктов приводит к дублированию информации, а зачастую, к ее искажению; у руководства предприятием отсутствует необходимая степень полноты информации о качественном и количественном составе информационного и телекоммуникационного обеспечения в ОАО «Волжская ГЭС». Изложенные недостатки и отсутствие единого информационного пространства в ОАО «Волжская ГЭС» замедляет процесс принятия и реализации управленческих решений, уменьшает эффективность управления из-за недостаточности и разобщенности информации.

Выявленные недостатки позволили определить направления совершенствования системы информационного и телекоммуникационного обеспечения управления в ОАО «Волжская ГЭС».

В качестве направления совершенствования информационного и телекоммуникационного обеспечения управления ОАО «Волжская ГЭС» предлагается использование автоматизированной системы информационного и телекоммуникационного обеспечения управления (АСИТО). Ее применение позволит повысить производительности труда офисных сотрудников, снизить затраты на обработку данных, обеспечить гарантированное выполнение корпоративных регламентов и правил, проводить быстрое изменение распределения функций и схем информационных потоков в организации, автоматический запуск новых правил в действие и сократить затраты на приобретение и внедрение множества специализированных программ за счет создания единой информационной среды для любого документооборота. Расчет эффективности внедрения АСИТО показал окупаемость предлагаемых мероприятий по совершенствованию информационного и телекоммуникационного обеспечения управления ОАО «Волжская ГЭС» менее чем за 1 год, т.е. то время за которое обычно окупаются

грамотно сделанные инвестиции в ИТ и систему управления, с учетом затрат на внедрение и сопровождение, а затраты на внедрение программного продукта значительно меньше получаемой временной экономии.

В заключении необходимо отметить, что использование АСИТО в коммерческой деятельности предприятия позволяет повысить оперативность управления ресурсами организации, выявить ее резервы и перспективы роста для укрепления позиций на рынке.

Список использованных источников и литературы

Источники

1. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов. // Собрание законодательства Российской Федерации.- 1995.- №1.-Ст. 1.
2. Постановление Правительства РФ от 10.11.2003 № 677 (ред. от 23.11.2006) «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области» (вместе с «Положением о разработке, принятии, введении в действие, ведении и применении общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области») // Справочно-правовая система КонсультантПлюс
3. Приказ Минкультуры РФ от 08.11.2005 № 536 «О типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» // Справочно-правовая система КонсультантПлюс.
4. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 27.02.1998 № 28) // Справочно-правовая система КонсультантПлюс.

5. ГОСТ 6.30- 2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов // Справочно-правовая система КонсультантПлюс.
6. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения //Справочно-правовая система КонсультантПлюс.
7. Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011-93 (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 30.12.1993 N 299) в ред. от 16.08.2006) // Справочно-правовая система КонсультантПлюс
8. Основные правила работы архивов организаций (одобрены решением Коллегии Росархива от 06.02.2002) // Справочно-правовая система КонсультантПлюс
9. Устав ОАО «Волжская ГЭС». – Самара, 2002. (Машинопись.)
10. Приказ Генерального директора ОАО «Волжская ГЭС» от 12.01.1994 № 4-а. – Самара, 1994. (Машинопись.)
11. Решение годового общего собрания акционеров от 30 июня 2005 года «Об утверждении и дополнении к Уставу Открытого акционерного общества «Волжская ГЭС»». – Самара, 2005. (Машинопись.)
12. Штатное расписание ОАО «Волжская ГЭС» на 2006 год. – Самара, 2006. (Машинопись.)
13. Инструкция по делопроизводству ОАО «Волжская ГЭС». – Самара, 2006. (Машинопись.)
14. Положение об отделе делопроизводства ОАО «Волжская ГЭС»
15. Должностная инструкция начальника отдела делопроизводства ОАО «Волжская ГЭС». – Самара, 2006. (Машинопись.)
16. Данные бухгалтерии ОАО «Волжская ГЭС».–Самара, 2006. (Машинопись.)

17. Ежеквартальный отчет эмиссионных ценных бумаг ОАО «Волжская ГЭС» за 4 квартал 2006 года. – Самара, 2006. (Машинопись.)
18. Консультационно-внедренческая фирма ИНТАЛЕВ. [Электронный ресурс]–Электрон.дан.–М.,cop.2005.–Режим доступа: <http://www.intalev.ru/index.php?id=68>.
19. Прайс-лист программных продуктов «Инталев». [Электронный ресурс].– Электрон. дан.–М.,cop.2005. – Режим доступа: <http://www.intalev.ru>

Литература

20. Азбука кадровика. Все документы по работе с персоналом. – М.: Вершина, 2006. – 272 с.
21. Андреева В. И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие / В.И. Андреева – М.: Кнорус, 2006. – 272 с.
22. Андреева В.И. Основные направления научно организации управленческого труда и делопроизводства государственного аппарата СССР (по материалам журнальной' периодики 1920-х г.): Автореф. дис. на соиск. уч. степени канд. ист. наук. 0525.02 / В.И. Андреева –М.: /МГИАИ 1985.–48 с.
23. Бачило И.Л. Современные правовые проблемы документирования информации /И.Л. Бачило // Документация в информационном обществе: электронное делопроизводство и электронный архив: докл. и сообщ. на VI междунар. науч.-практ. конф., 24-25 нояб. 1999 г. /Росархив. ВНИИДАД. РОИА.- М., 2000.- С. 8-17.
24. Гавердовский А. Концепция построения систем автоматизации документооборота / А. Гавердовский // Открытые системы – 2004. – № 1. [Электронный ресурс].–Электрон. дан. [М.], cop. 2001-2006 – Режим доступа: <http://text.marsu.ru/osp/os/2001/07-08/0597.htm>
25. Ларин М.В., Банасюкевич В.Д., Сокова А.Н. Государство и эволюция системы документации / М.В. Ларин, В.Д. Банасюкевич, А.Н. Сокова. –М., 2000. - 35 с.
26. Документация в информационном обществе: современные технологии документооборота: XIII Международная научно-практическая конференция «Документация в информационном обществе: Тезисы докладов –

[Электронный ресурс].—Электрон. дан. [М.], сор. 2000-2006 – Режим доступа: <http://www.vniidad.ru/conference/reports.html>

27. Арский Ю.М. Информационное пространство новых независимых государств / Ю.М. Арский и др. - М.: ВИНТИ. 2000.- 200 с.
28. Красавин А.С. Документирование трудовой деятельности работников органов государственного управления (история и современное состояние) / А. С. Красавин. Автореф. дис. ... канд. ист. наук. 05.25.02 / МГИАИ. - М., 1978.- 28 с;
29. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) / Т. В. Кузнецова – М., 2003. – 480 с.
30. Кузнецова Т.В. Делопроизводство в бухгалтерской службе / Т. В. Кузнецова // Советник бухгалтера в здравоохранении, 2005. – № 1. – С. 35-39
31. Кузнецова Т.В. Деятельность ЦКК-НК РКИ по совершенствованию работы управления аппарата / Т. В. Кузнецова // Российская государственность – традиции, преемственность, перспективы / РГГУ.- М., 1999.
32. Ларин М. Управление документацией / М. Ларин// Делопроизводитель – №1, 2006. – Электронный ресурс.–Электрон. дан.–М., сор.1995-2006. – Режим доступа: <http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1631677.html>
33. Ларин М.В. Управление документацией в организациях / М. В. Ларин – М.: Научная книга, 2002. – 288 с.
34. Ларин М.В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии: Автореф. дис. ... д-ра ист. наук 05.25.02/ М. В. Ларин: / МГИАИ. - М., 2000. – 59 с.
35. Ларин М.В., Сокова А.Н. Оформление служебных документов /М.В. Ларин, А. Н. Сокова – М.:МЦФЭР, 2006. – 112 с.
36. Ларьков Н.С. Документоведение /Н. С. Ларьков –М.: АСТ, 2006.– 432 с.
37. Майкл Дж. Саттон. Корпоративный документооборот: принципы, технологии, методология внедрения / Майкл Дж. Саттон –СПб.:Азбука. 2002. – 446 с.
38. Митина Т.Е. Использование новых технологий для сокращения документооборота в системе делопроизводства / Т. Е. Митина // Законодательство и экономика, 2006. – № 8.

39. Митченко О.Ю. О некоторых проблемах муниципального делопроизводства /О. Ю. Митченко // Документация в информационном обществе: унификация и стандартизация межведомственного и корпоративного документооборота: Доклады и сообщения на девятой Междунар. науч.-практич. конф. 05—06 дек. 2002 г. / Росархив. ВНИИДАД. – М., 2003. – С. 248–253.
40. Митченко О.Ю. Информационные системы /О. Ю. Митченко // Служба кадров, 2005. – № 7. – С. 61-63.
41. Митченко О.Ю. Организационное проектирование документационного обеспечения управления /О. Ю. Митченко – Тверь: Тверской госуниверситет, 2003. – 49 с.
42. Митяев К.Г. История и организация делопроизводства в СССР. Учеб. пособие / К.Г. Митяев / МГИАИ. - М., 1959.
43. Новикова М.М. Документационное обеспечение управления / М.М. Новикова – М.: Ось-89, 2006. – 144 с.
44. Пономарева Н.Г. Как избежать ошибок в кадровом делопроизводстве / Н. Г. Пономарева –М.: Альфа-Пресс, 2005. – 345 с.
45. Привалов В.Ф. Обеспечение сохранности архивных документов на бумажной основе. Метод. пособие / В. Ф.Привалов / ВНИИДАД,- М., 2002.- 112 с.
46. Романов Д.А. Правда об электронном документообороте / Д. А. Романов, Т. Н. Ильина, А. Ю. Логинова - М.: ДМК Пресс, 2002. – 224 с.
47. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления / Л. А. Румынина – М.:Академия, 2005. – 214 с.
48. Свечникова Н.В. Концепция «Инталев 2005 /Н. В. Свечникова // Интегрированные информационные системы. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. –М., сор. 2000-2006.–Режим доступа: <http://o-fin.ru/index.php?id=1433>
49. Славко Т.И. База данных и новые комплексы документации /Т. И. Славко // Вестник архивиста. – 2003. – № 5 (41). – С. 40-41.
50. Сокова А.Н. Развитие советского документоведения в условиях научно-технической революции (1960-1980 г.г.): Автореф. дис. ... д-ра ист. наук. 05.25.02 / А. Н. Сокова / МГИАИ. — М.,1986.- 48 с;

51. Терентьева Е.В. Актуальные задачи формирования нормативной базы документационного сервиса. - Сб.: Гуманитарный сервис. 10-ая международная научная конференция «Наука-сервису». Кн. 3 / Е. В. Терентьева // ГОУВПО «МГУС». – М., 2005, – С. 148-159.
52. Терентьева Е.В. Информационные технологии в ДОУ / Е. В. Терентьева – М.:Юнити-Дана.– 35 с.
53. Янковая В.Ф. Оптимизация текстов управленческих документов (теоретический аспект): Автореф. дис. ... канд. ист.наук. 05.25.02 / В. Ф. Янковая / ВНИИДАД. - М., 1987 – 49 с.
54. Янковая В.Ф. Функции и структура службы ДОУ / В. Ф. Янковая // Справочник секретаря и офис-менеджера – М.: МЦФЭР, 2005. – № 2. [Электронный ресурс]. –Электрон. дан. –М., сор. 1995-2005. – Режим доступа: <http://www.sekretariat.ru/content.asp?y=486&type=year>