

ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ: ПРОБЛЕМА АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Соколовская П. С., Юркевич О. З.

Яшин К.Д. – канд. техн. наук, доцент
зав. кафедрой ИПиЭ

В статье рассматривается проблема адаптации работников при переходе от бумажного к электронному документообороту. Под документооборотом понимается регламентированная совокупность взаимосвязанных операций, выполняемых над документами в строго установленном порядке, на определенном рабочем месте, начиная от момента возникновения документа и заканчивая его сдачей в архив [1]. Быстрое развитие технологий и их широкое распространение содействуют продвижению электронного документооборота. Внедрение автоматизированных систем электронного документооборота формирует новые возможности обработки данных, их хранения и оперативного поиска. В современном мире постоянно происходит рост используемых документов. Одним из наиболее трудоемких и объемных видов деятельности в организации является документооборот.

При традиционном бумажном документообороте прохождение многоэтапных документопотоков занимает большое время. Кроме того, происходит дублирование одних и тех же записей в различных документах. Ускорению процесса работы с документами в значительной мере способствовало появление систем электронного документооборота. Система электронного документооборота – это специальное программное обеспечение, которое помогает организовать работу и навести порядок в электронных документах, а также осуществлять взаимодействие между работниками [2].

Значительным шагом к развитию электронного документооборота в Республике Беларусь стало издание Указа Президента от 4 апреля 2013 года № 157. Данным нормативным актом предусматривалось развитие взаимодействия между государственными органами и иными государственными организациями посредством системы межведомственного электронного документооборота (СМДО). Правительством Республики Беларусь установлен срок для перехода на СМДО до 1 января 2016 года. На сегодняшний день к этой системе подключено 9406 организаций [3]. К преимуществам электронного документооборота можно отнести:

- сокращение затрат времени на обработку и исполнение документов. Система электронного документооборота позволяет осуществлять быстрое создание, поиск, обработку и рассылку документов, а также управление отчетами и реестрами, что влияет на качественное и оперативное выполнение работ.

В таблице 1 приведены сравнительные характеристики затрат времени на операции для электронного и для бумажного документооборота.

Таблица 1

Наименование операции	Время для бумажного документооборота	Время для электронного документооборота
Регистрация документа, мин	5	2
Поиск документа с неизвестными данными, мин	180	10
Поиск документа с известными данными, мин	8	2
Составление (разработка) проекта документа, мин	60	30
Согласование и подписание проекта документа, мин	480	240
Передача документа (поручений по документу) исполнителям, мин	40	2
Итого, временные затраты, мин	773	286
Экономия времени, мин		487

Согласно таблице видно, что переход к электронному документообороту позволяет экономить до 70 % времени.

- прозрачность управленческих процессов. Системы способны отслеживать каждый уровень выполнения, что способствует контролируемости и прозрачности деятельности организации для руководства;

- повышение исполнительской дисциплины. Благодаря полному контролю исполнения поручений, который предоставляет система электронного документооборота, значительно сокращается процент неисполненных поручений;

- рост конкурентных преимуществ. Переход к электронному документообороту увеличивает конкурентоспособность организации. Эффективной работе способствует увеличение скорости информационных потоков и наглядный контроль бизнес-процессов;

- простота внедрения и обучения. Система оповещения способствует оперативному доведению работникам новых правил работы. Шаблоны помогают быстро изменять вид документов и маршрут их прохождения;

– повышение уровня конфиденциальности. Доступ к документам осуществляется в соответствии с правами пользователей, а протоколирование всех действий с документами помогает предупредить утечку конфиденциальной информации.

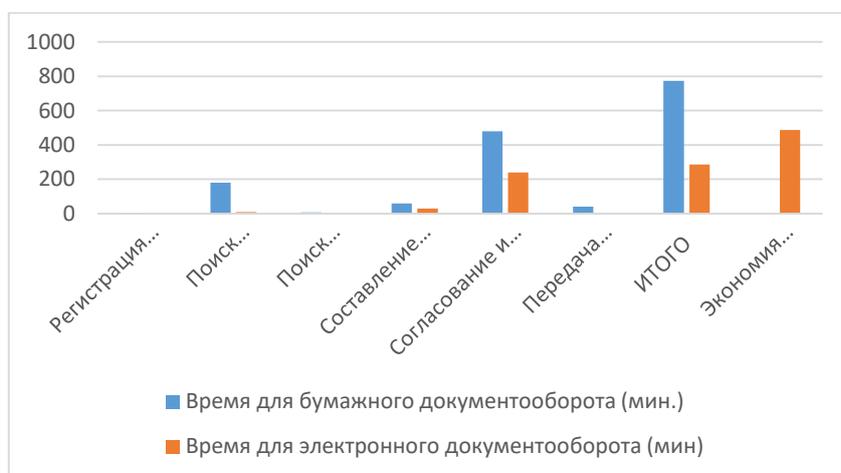


Рисунок 1. - Временные затраты при работе с бумажным и электронным документооборотом

Однако, часто работники организации не готовы к перспективе стратегических изменений. Одной из общих проблем внедрения систем электронного документооборота является человеческий фактор. Персонал может реагировать по-разному: часть становится активными сторонниками новых технологий, другие – действующими противниками, которые всячески сопротивляются изменениям. Среди причин сопротивления можно выделить несколько основных: 1. Непонимание и недостаток доверия. Работники сопротивляются переходу на электронный документооборот из-за собственных убеждений в его неэффективности или недоверия к нему. 2. Страх перед новым и неизвестным. Привыкнув к работе по определенным шаблонам, часть персонала оказывается не готова приспособиться к изменениям. Связано это, прежде всего, с нежеланием обучаться работе в новой системе. 3. Несоответствие квалификации работников новым требованиям. Внедрение электронного документооборота приводит к повышению требований к квалификации персонала и качеству выполнения должностных обязанностей. Работники без достаточной квалификации, будут пытаться работать по-прежнему или делать работу некачественно, что препятствует успешному переходу к электронному документообороту.

Для решения данных проблем в первую очередь необходима работа с персоналом организации. Зачастую требуется индивидуальный подход к каждому работнику с учетом его возрастных, профессиональных и личных особенностей. Облегчению внедрения системы электронного документооборота может способствовать: а) разработка плана с четко прописанными этапами внедрения. Приступая к процессу перехода от бумажного к электронному документообороту следует помнить, что у работников организации сформированы определенные профессиональные навыки и опыт, поэтому им нужно время для адаптации к новым условиям; б) осуществление постепенного перехода. Например, внедрение в более широкую практику использования электронной почты, обучение персонала работе с электронными документами без создания бумажных копий и др.; в) поиск активных, мотивированных работников, которые смогут помочь остальному персоналу в освоении новых технологий.

Внедрение электронного документооборота в организации охватывает всех работников. В таких ситуациях неизбежно возникают конфликты, которые требуют решения со стороны руководства. При отсутствии поддержки со стороны руководителя процесс внедрения может осуществиться частично или остановиться вовсе. Во время процесса внедрения системы электронного документооборота именно руководитель должен выстроить правильную мотивацию и объяснить персоналу необходимость перехода от бумажного к электронному документообороту.

Следует отметить, что сегодня развитие электронного документооборота в Республике Беларусь находится в начальной стадии. Большинство организаций использует лишь некоторые его возможности. Документы издаются и подписываются в бумажном виде, затем производится их сканирование и пересылка в электронном виде, после чего они снова распечатываются. Безусловно, переход затребует время, опыт и постоянную коммуникацию всего персонала, работа которого связана с документами. При этом все участники процесса интеграции должны быть заинтересованы в результате, чтобы дальнейшая работа в системе электронного документооборота была эффективной.

Список использованных источников:

1. Смирнова Г.Н. Электронные системы управления документооборотом: учебное пособие. –М.:Евразийский открытый институт, 2004. – 116 с.
2. Хасоншин И.А. Электронные системы документооборота. Конспект лекций. – Самара: ГОУВПЛ ПГУТИ, 2011. – 224 с.
3. Национальный центр электронных услуг.2018 [Электронный ресурс]. URL: <https://nces.by> (дата обращения 03.04.2018).