

## ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ В ЕЛЕКТРОННОМУ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

У статті розкрито складову документаційного менеджменту – інформаційно-комунікативну систему та особливості її функціонування в електронному документознавстві. Розглянуто вимоги до неї. Подано визначення поняття “документаційний менеджмент”. Охарактеризовано структуру інформаційної системи управління документами.

**Ключові слова:** документаційний менеджмент, електронне документознавство, інформаційно-комунікативна система, інформація, засоби комунікації.

### I. Вступ

Актуальність теми зумовлена тим, що на сьогодні для ефективної роботи підприємств, організацій, установ, української економіки загалом необхідно мати організовану систему електронного документаційного забезпечення, а також кваліфікований персонал.

Питанням управління документацією присвячено низку публікацій українських та зарубіжних науковців, а саме: С. Г. Кулешова [6], М. В. Ларіна [7–9], О. Ю. Мітченко [10], А. М. Сокової [11; 12], С. П. Шапошник [16] та ін. Першою до концепції управління документацією звернулася А. М. Сокова. Вона визначає управління документацією як:

- організацію повного й точного документування діяльності підприємств, створення відповідних форм документів;
- ведення механізму контролю за обсягом та якістю створюваних документів;
- спрощення діяльності щодо створення, накопичення й використання документів;
- надійне збереження документації та своєчасну ліквідацію непотрібних документів;
- правове обґрунтування всіх аспектів управління документацією [11].

Загалом позиція А. М. Сокової цілком логічна, вона відображає еволюцію її поглядів на діловодство й можливі шляхи його вдосконалення в теорії та на практиці. Однак ці ідеї протягом тривалого часу залишалися без підтримки й не розвивалися в межах українського документознавчого напрямку [11].

### II. Постановка завдання

Метою статті є розгляд сутності інформаційно-комунікативної системи документаційного менеджменту й обґрунтування її місця в електронному документознавстві.

### III. Результати

Термін “документаційний менеджмент” (від англ. document management – управління документацією) зародився в Сполучених Штатах Америки [6].

“Документаційний менеджмент” – це новий термін, який ми пропонуємо розглядати як самостійний напрям документознавства, що покликаний розробляти теоретико-методичні засади функціонування й розвитку складної динамічної документно-комунікативної системи, яка забезпечує керівництво документацією, документними структурами, процесами та технологіями, а також працівниками, які їх здійснюють [1].

Документаційний менеджмент ґрунтується на принципах економічності та ефективності, на широкому використанні нових інформаційних технологій, що забезпечують якісний менеджмент щодо документації організації як повноцінного ресурсу управління.

Термін “документаційний менеджмент” досить часто ототожнюють з терміном “управління документацією”.

Документаційний менеджмент своєрідно поєднує в собі прикладну та теоретичну частини роботи з документом, адже являє собою не лише ефективну технологічну систему роботи з документами, а й певну філософію управління підприємством, яка, у свою чергу, є результатом еволюції роботи з документацією [1].

Звернемося до складової документаційного менеджменту – інформаційно-комунікативної системи. Так, інформаційна система – це вся інфраструктура підприємства, задіяна в процесі управління всіма інформаційно-документними потоками, до складу якої входять: інформація, правила роботи з даними й підтримки системи, кадри з роботи з інформацією, підтримки та розвитку інфраструктури, інструментарій тощо [14].

Як управлінська підсистема, інформаційна система підтримує повний управлінський цикл: планування, організацію, контроль, мотивацію. Необхідно зазначити, що інформаційна система підприємства має два рівні. Перший – прийняття стратегічних рішень. Другий – управління внутрішньою й зовнішньою ефективністю.

Інформаційні системи на сьогодні – технології, які дедалі активніше впроваджують у малому та середньому бізнесі. Інформаційні системи допомагають автоматизувати процеси на всіх рівнях, успішно контролювати роботу компанії, поліпшити якість роботи.

Інформаційна система має на меті виробництво професійної інформації, пов'язаної з певною професійною діяльністю. Інформаційні системи забезпечують збір, зберігання, обробку, пошук, видачу інформації, необхідної в процесі прийняття рішень у будь-якій сфері. Їх завдання – допомагати в аналізі проблем і створювати нові продукти [14].

Комунікативна система призначена для управління процесами передачі інформації між іншими системами. Система впорядковує всі потоки інформації, що надходять і переміщуються по організації, а також проводить розподіл вхідної й вихідної документації на підприємстві.

Інформаційні системи призначені для раціоналізації робочих процесів будь-якої сфери підприємства (фінансової, торгової тощо).

За характером оброблюваної інформації інформаційні системи поділяють на документні та фактографічні.

У документних системах об'єктами обробки, зберігання та пошуку є певні документи (статті, патенти й інші інформаційні матеріали). Обробка інформації зводиться до пошуку документів, потрібних користувачеві. У відповідь на запит, сформульований користувачем, система видає відповідні документи або їх копії. У документних системах важливого значення набувають питання, пов'язані з оцінюванням змісту документа й запиту, із визначенням ступеня відповідності змісту документа запиту. Для вирішення цих питань використовують спеціальні способи організації інформаційних масивів і методи пошуку, а також залучають різні логіко-лінгвістичні засоби.

Документи, що зберігаються у фондах документних систем, являють собою текстову інформацію. Для зберігання масивів таких документів у комп'ютерах потрібен великий обсяг пам'яті. Сучасні системи зберігання інформації використовують різні носії інформації, що відрізняються великою ємністю. У документних автоматизованих інформаційних системах застосовують спеціальні методи зберігання інформаційних масивів, у яких, крім електронних копій документів, зберігаються їх адреси та реквізити. Досить часто документи або їх копії зберігаються в спеціальних сховищах або на спеціальних машинних носіях великої ємності. Результатом машинного пошуку є адреса документа, відповідно до якого в сховищах знаходять документи (або їх електронні копії), що видаються користувачеві [15].

У фактографічних інформаційних системах зберігається й обробляється інформація, що являє собою конкретні відомості, факти (параметри та характеристики об'єктів, відомості техніко-економічного характеру, соціальна інформація, результати вимірювань, довідкові й статистичні дані). Часто ця інформація має оперативний характер, тобто регулярно оновлюється та змінюється. У такому разі системи є оперативними.

Створюючи фактографічну систему, важливо вивчити особливості об'єктів, відомості про які зберігаються в системі, і логічні зв'язки, що існують між об'єктами в реальному світі, які певним чином відображаються в структурі інформаційних масивів. У масивах фактографічних інформаційних систем пошук відомостей здійснюється про конкретний об'єкт. Вони видаються користувачеві або передаються прикладній програмі для подальшої обробки.

Розглянемо вимоги до інформаційної системи, серед яких:

- повнота інформації для кожної ланки системи управління. Повнота визначається як відношення отриманої інформації до запитуваної або необхідної для управління. Оскільки наші знання відносні, домогтися 100% повноти інформації не вдається. Крім того, слід враховувати, що прагнення до збільшення повноти інформації призводить до зростання витрат на менеджмент і знижує його оперативність;
- корисність і цінність інформації. Як ми вже зазначали, дані тільки тоді цінні для керівника, коли інформацію використовують для прийняття управлінських рішень. Тому інформаційні потоки в системі управління мають бути направлені за конкретними адресами, тобто конкретним керівникам, фахівцям і службовцям управлінського апарату;
- точність і достовірність інформації. Прийняття рішень на основі недостатньо точних або недостовірних даних збільшує ризик зробити помилку, прийняти хибне рішення;
- своєчасність надходження інформації. Якщо інформація не надходить вчасно, тоді орган управління буде бездіяльним саме в той момент, коли об'єкт управління особливо потребує управлінської дії;
- актуальність інформації. В умовах ринкової економіки, безперервного техніко-технологічного оновлення інформація застаріває все більш швидкими темпами. Тому при прийнятті рішень необхідно враховувати вік інформації та її актуальність для конкретних управлінських завдань.

Крім того, інформаційна система повинна задовольняти ряд технічних вимог, таких як:

- швидкодія – швидкість при вводі, пошуку, обробці інформації;
- надійний захист від несанкціонованого доступу до даних;
- реєстрація дій персоналу.

Інформаційні системи поділяються на кілька категорій, кожна з яких займає певну нішу у виробничому (життєвому) циклі, виконуючи необхідні дії з інформаційним забезпеченням підприємства [5]. Серед них:

- EDMS (англ. Electronic Document Management) – система управління документами підприємства. Завдання цих систем – журнал роботи, складування та архівування в одному місці якомога більшої кількості документів, щоб потрібна інформація не губилася в життєвих циклах підприємств. Подібні системи призначені для оптимізованого пошуку введеної інформації. EDMS-систему можна порівняти з електронним архівом, з початковими задатками Workflow. Паралельно EDMS вирішує масу інших завдань, забезпечуючи управління версіями документів, розмежування прав доступу, реплікацію на інші бази даних і подібні системи;
- Workflow (англ. Business Process Management (BPM)) – система відповідає за документообіг підприємства в комплексі, починаючи від доручення до кінцевих маршрутів і версій використовуваних документів. Досліджувана система оптимізована під існуючі правила електронного документообігу. Доручення в цих системах складається з його опису, термінів

виконання, списку відповідальних співробітників, приєднаних файлів та інших властивостей цього доручення. Доручення є основою для роботи з традиційними документами. Також Workflow можна охарактеризувати як повністю структуровану (формалізовану) систему електронного документообігу з архітектурою руху документів, доручень, створення електронних архівів, запис вхідної та вихідної кореспонденції, внутрішніх документів. Крім того, зберігається в одному місці, що значно спрощує пошук необхідних документів і доступ до них;

- Collaboration – система, що відповідає за електронну взаємодію співробітників, але не формалізована, як система Workflow, і не “архів”, як система EDMS;
- HRM-системи – це автоматизована комплексна система управління персоналом. Порівняно з іншими системами автоматизації кадрового обліку та розрахунку зарплати, HRM-система володіє розширеною функціональністю. Крім системи обліку (кадровий облік, штатний розпис, документообіг, облік робочого часу й відпусток, пенсійний і військовий облік тощо) та розрахункової системи (зарплата, податкові виплати, надбавки й відрахування тощо), а також модулів, що обробляють кількісні дані, система включає в себе HR-контур, призначений для роботи з якісними показниками персоналу (див. рис.) [5].

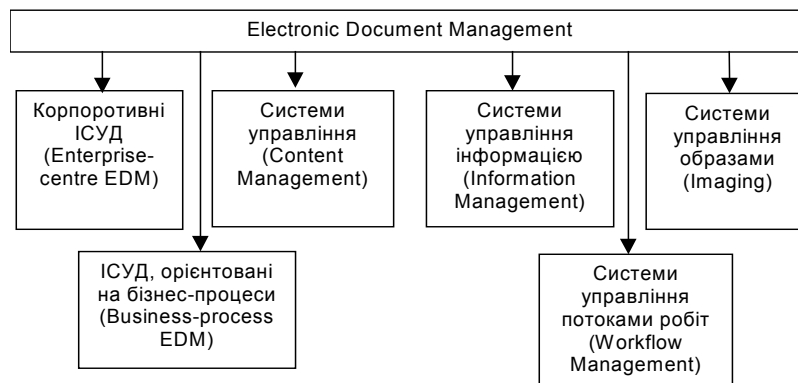


Рис. Інформаційна система управління документами (ІСУД)

Отже, інформаційна система включає всю інфраструктуру підприємства, задіяну в процесі управління інформаційно-документними потоками. Якісні інформаційні системи здатні зробити роботу з документацією більш зручною й продуктивною. Серед них виділяють такі: EDMS, Workflow, Collaboration, HRM-системи.

Сучасні засоби комунікації, які можуть використовувати організації, підприємства, установи, являють собою: електронну пошту, голосову пошту, факс, телеконферен-

цію, відеоконференцію, електронний обмін даними, інтрамережі.

Сучасні електронні комунікації здійснюються за допомогою комп'ютера, підключеного до мережі. На сьогодні ділове листування здійснюється завдяки різноманітним засобам електронного зв'язку, під час якого відбувається обмін документами, файлами та повідомленнями з колегами за допомогою мережевої системи електронної пошти, при цьому використовують одну або декілька інформаційних служб для контактів з пар-

тнерами й факсимільні повідомлення для зв'язку з колегами та фірмами, які не мають підключення до електронної пошти [3].

Електронна пошта надає різні можливості залежно від використовуваного програмного забезпечення. Організація, яка приймає рішення про впровадження електронної пошти, може придбати власне технічне й програмне забезпечення та створити власну локальну мережу комп'ютерів, що реалізовує функцію електронної пошти.

Пошту для передачі аудіоповідомлень ефективно використовують для групового вирішення проблем в організації. Для цього відправник додатково вказує список одержувачів, яким призначено повідомлення. Система самостійно обдзвонює зазначених співробітників (потенційних одержувачів інформації) і передає їм необхідні повідомлення [4].

Головна перевага аудіопошти, порівняно з електронною, в її простоті, оскільки немає необхідності введення даних з клавіатури при її використанні.

Також в організаціях використовують електронні дошки оголошень для передачі інформації з метою зменшення паперової роботи й збереження необхідної інформації.

Деякі організації, установи, підприємства створюють віртуальні офіси, що не потребують приміщень, в яких основними засобами виробництва є компактні комунікаційні засоби – електронна пошта, стільникові телефони, портативні комп'ютери, факсимільні апарати, модеми, системи проведення відеоконференцій.

Ще одним видом комунікативних систем в організаціях, на підприємствах є факсимільний зв'язок (це відправка та отримання точних копій документів з одного місця в інше за допомогою громадської або приватної телефонної мережі, заснованої на використанні факс-апарата). Зазначений зв'язок допомагає приймати рішення за рахунок швидкої й легкої розсилки документів учасникам групи, яка вирішує певну проблему, незалежно від їх місцезнаходження.

Аудіоконференція являє собою голосове спілкування кількох осіб, які знаходяться в різних географічних точках, за допомогою використання системи комунікацій, комп'ютерних технологій або телефона, що дає змогу уникнути непотрібних витрат на від'їждження [4].

Відеоконференція – система з двосторонньою передачею відеозображень. У процесі відеоконференції її учасники, віддалені один від одного на значну відстань, можуть бачити на телевізійному екрані себе та інших учасників.

Відеоконференції дають можливість скоротити транспортні витрати та витрати на від'їждження. Водночас тип зв'язку забезпе-

чує залучення до вирішення проблем максимальної кількості менеджерів та інших співробітників, територіально віддалених від головного офісу.

Не минули ми своєю увагою інтегрований електронний ресурс архівної галузі України “Архіви України”, потужний засіб доступу до документів Національного архівного фонду України, який містить масив різноманітної інформації про документну спадщину України. Висловлюємо пропозицію щодо включення до інформаційної структури офіційного веб-порталу рубрики “Галузеві відомчі архіви”, яка включала б до свого складу інформаційні ресурси підприємств, установ, організацій тощо [1; 2].

#### IV. Висновки

Отже, інформаційно-комунікативні системи становлять основу документаційного менеджменту в електронному документознавстві. Інформаційні системи дають змогу покращувати якість прийняття рішень завдяки повноті накопиченої інформації й швидкому доступу до даних, здатних зробити роботу з електронною документацією зручною та продуктивною. Серед них виділяють такі, як: EDMS, Workflow, Collaboration, HRM-системи.

Комунікативні системи призначені для управління процесами передачі інформації між іншими системами. Нині обмін службовими документами, ділове та особисте листування здійснюються завдяки різноманітним засобам електронного зв'язку (електронна й аудіопошта) і факсимільному зв'язку (аудіоконференції та відеоконференції).

#### Список використаної літератури

1. Архіви України : офіц. веб-сайт Держ. ком. архівів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.archives.gov.ua/>.
2. Боряк Т. Г. Електронний ресурс “Архіви України” як інструмент доступу до національної документної спадщини / Т. Г. Боряк // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матеріалів VI Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 12–14 вересня 2013 р. / під заг. ред. В. Г. Спрінсяна. – Одеса : Сімакс-Принт, 2013. – С. 45–56.
3. Волков К. А. Документирование в управленческой деятельности / К. А. Волков, А. Н. Приходько, Т. А. Расина, И. М. Шуртова. – Санкт-Петербург : СПбГАСУ, 2009. – 140 с.
4. Документная коммуникация. Виды коммуникаций в организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vinirina-prof.ucoz.ru/index/>.
5. Классификация информационных систем предприятий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fosudo.ru/klassifikacija-informacionnyh-sistem>.

6. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство : навч. посіб. / С. Г. Кулешов. – Київ : ДАККіМ, 2003. – 57 с.
7. Ларин М. В. Управление документацией: теория и практика / М. В. Ларин // Дело-производитель. – 2008. – № 1. – С. 12–14.
8. Ларин М. В. Управление документацией [Электронный ресурс] / М. В. Ларин // Делопроизводитель. – 2005. – № 1. – Режим доступа: <http://www.DIRECTUM-Journal.ru/docs/1631677.html/>.
9. Ларин М. В. Управление документацией в организациях / М. В. Ларин. – Москва : Научная книга, 2002. – 288 с.
10. Митченко О. Ю. Распределение ответственности по управлению документацией внутри организации / О. Ю. Митченко // Делопроизводство. – 2005. – № 1. – С. 50–53.
11. Сокова А. Н. Деловая документация в сфере управления / А. Н. Сокова. – Москва : Знание, 1985. – 64 с.
12. Сокова А. Н. Документоведение: теория и практика / А. Н. Сокова. – Москва : Юрайт, 2009. – 333 с.
13. Спринсян В. Г. Передумови формування документального менеджменту / В. Г. Спринсян // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2013. – № 3. – С. 53–58.
14. Трофимов В. В. Информационные технологии в экономике и управлении / В. В. Трофимов. – Москва : Юрайт, 2011. – 478 с.
15. Фионова Л. Р. Организация и технология документационного обеспечения управления : конспект лекций / Л. Р. Фионова. – Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. – 159 с.
16. Шапошник С. П. Управління документациєю в організації / С. П. Шапошник // Державне управління та місцеве самоврядування. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 3. – С. 167.

Стаття надійшла до редакції 20.02.2015.

---

**Спринсян В. Г. Особенности функционирования в электронном документоведении информационно-коммуникативной системы документационного менеджмента**

*В статье раскрываются составляющая документационного менеджмента – информационно-коммуникативная система и особенности ее функционирования в электронном документоведении, перечислены требования к ней. Представлено определение понятия “документационный менеджмент”. Охарактеризована структура информационной системы управления документами.*

**Ключевые слова:** документационный менеджмент, электронное документоведение, информационно-коммуникативная система, информация, средства коммуникации.

**Sprinsyan V. Features Documentation Functioning Electronic Information and Communication Systems Documentation Management**

*Background was that, to date, the most efficient operation of enterprises, organizations, institutions and the national economy as a whole, should have organized a system of electronic documentation for, and qualified personnel.*

*The purpose of research is to examine the nature of the publication of information and communication management system documentation and justification of its place in the electronic documentation.*

*The article deals with many issues related to the theoretical approaches to component documentation management – information and communication systems and features its functioning electronic Document lists the requirements that are imposed on it.*

*Special attention is paid coverage component dokumenttsatsiynoho management – information and communication systems, the requirements to be met by the information system.*

*Much attention is paid to modern means of communication using organizations, institutions, e-mail, voice mail, fax, teleconferencing, video conferencing, EDI, intranet, etc.*

*Enumerated requirements to be met by the information system.*

*Analyzed categories of information systems – EDMS (Eng. Electronic Document Management) – enterprise document management system; Workflow (Eng. Business Process Management (BPM)) – a system that is responsible for document management company in the industry; Collaboration – a system that is responsible for electronic interaction of employees; HRM-system – automated comprehensive system of personnel management and others.*

*The findings indicated that the information systems infrastructure include all enterprises engaged in the management of information and documentary flows, can improve the quality of decision-making at the expense of completeness accumulated information and quick access to data, able to work with electronic documentation comfortable and productive.*

**Key words:** documentation management, electronic document management, information and communication system, information communication.