УДК 005:004

ГРЕТЧИН В.В.

Теоретические аспекты электронного администрирования в менеджменте

Современные темпы развития информационных технологий открывают новые горизонты автоматизации отдельных функций и процессов деятельности человека. Автоматизация таких фундаментальных и трудоемких процессов, как процессы управления, является основой роста эффективности и производительности всей организации. Термин "электронное администрирование" активно используется в зарубежных странах и является достаточно новым в Российской Федерации. Реализация электронного администрирования предполагает реорганизацию структуры управления, внесение корректировок в документооборот организации, а также финансовое и информационное обеспечение с целью увеличения эффективности, производительности и конкурентоспособности организации.

Ключевые слова: инновации, электронное администрирование, информационные технологии, электронный документооборот.

Современный мир устроен так, что, просто оставаясь на месте, приходится очень быстро «бежать». Данная концепция справедлива фактически для всех сфер и особенно наглядно проявляется в менеджменте. Занятые какой-либо фирмой позиции на рынке начнут ослабевать, как только эта организация начнет сбавлять темпы. Огромное количество факторов той или иной сферы диктуют свои правила существования, и поднявшаяся на какой-либо уровень организация обязана, как минимум, успевать за темпом развития данной сферы, чтобы удержать занятые позиции. Для продвижения вперед становятся необходимыми инструменты повышения эффективности работы, производства, управления. Одной из важнейших задач можно назвать совершенствование процессов управления, в числе которых применение современных информационных технологий является залогом результативности работы практически любых организаций. Эффективное управление организацией сегодня невозможно без управления ее информационной деятельностью, всей системой корпоративной информации.

Актуальность и эффективность развития в данном направлении очевидны, а доказательством может служить успешный опыт внедрения информационных технологий в сферу управления различных зарубежных и отечественных организаций. Как подчеркивается в Окинавской Хартии глобального информационного общества, принятой лидерами «восьмерки» 22 июля 2000 года, «информационно-коммуникационные технологии (ИТ) являются одним из наиболее важных факторов, влияющих на формирование общества XXI века»[1].

Информационные технологии в соответствии с различием информационных процессов можно классифицировать на технологии:

- сбора информации;
- передачи информации;
- обработки информации;
- хранения информации;
- представления информации;
- использования информации.

Управленческая деятельность основана на реализации практически всех перечисленных видов информационных технологий в соответствии с последовательностью и содержанием отдельных этапов

процесса принятия решений. Поэтому современные информационные технологии обеспечения управленческой деятельности основаны на комплексном использовании различных видов информационных процессов на базе единого технического комплекса, основой которого являются средства компьютерной техники. В связи с этим очень часто под современными или новыми информационными технологиями понимают компьютерные технологии.

Развитие информационных технологий идет с нарастанием темпов. Так, до второй половины XIX в. основу информационной технологии составляли бумага, чернильница и бухгалтерская, статистическая, учетная книга. Коммуникация (связь) осуществляется путем отправления адресату документов: столбцов, свитков – с курьером. Продуктивность информационной обработки была низкой: каждое письмо изготавливалось вручную, учетные и расчетные книги не только велись вручную, но и копировались повсеместно для создания информационной базы вышестоящих органов управления.

Серьезные изменения в информационной технологии сыграли изменения в технологии оформления документов, их комплектовании в документальные процессы, которые создали почву для начала формирования офисных учётно-справочных массивов. Вполне логично, что на смену бумажной работе приходят информационные технологии. Такие переходы характеризуются плавностью, что означает постепенный отказ от устаревшего способа ведения дел в пользу актуальных технологий[2].

Интенсивное внедрение и переплетение современных компьютерных, теле- и радиовещательных, телефонных технологий и коммуникационных служб, быстрое распространение локальных и глобальных коммуникационных сетей создают принципиально новое качество трансграничного информационного обмена и инструментария воздействия на массовое сознание, усиливая значение социально-психологических и культурно-информационных аспектов глобализации[3].

Общественно-политический лексикон за последние годы обогатился такими понятиями, как «электронное правительство», «электронное гражданство», «киберполитика», «кибердемократия», «электронное администрирование», «электронный документооборот» и другими. Рассмотрим электронное администрирование и его влияние на процессы управления.

Электронное администрирование (e-Administration) – переход от процессов, использующих бумажный способ ведения дел, к процессам, использующим электронный документооборот, с целью создания системы безбумажного ведения дел. Основной задачей внедрения электронного администрирования является увеличение эффективности управленческих и производственных процессов[4].

Переход на электронные методы управления включает:

• Автоматизацию: перевод в автоматизированный режим функций, связанных со сбором, хранением, обработкой и передачей информации. Например, переход на безбумажный принцип работы в органах государственного управления.

• Информатизацию: информационную поддержку реализуемых функций. Например, создание автоматизированных систем поддержки управленческих решений в государственном секторе.

• Трансформацию: создание и поддержку новых функций, реализуемых с помощью ИКТ или выполняемых человеком. Примером может служить развитие новейших методов предоставления государственных услуг с помощью интернет-технологий[5].

Рассмотрим более детально три вышеупомянутых аспекта электронного администрирования.

Автоматизация – совокупность методов и средств, предназначенная для реализации системы или систем, позволяющих осуществлять управление самим технологическим процессом без непосредственного участия человека либо оставления за человеком права принятия наиболее ответственных решений.

Основными целями автоматизации являются:

• Повышение эффективности производственного процесса.

• Повышение безопасности.

• Повышение экономичности.

Основа автоматизации – это перераспределение материальных, энергетических и информационных потоков в соответствии с принятым критерием управления

(оптимальности). В наше время естественным направлением развития любой из управленческих практик является ее дальнейшая автоматизация. Это позволяет сократить время обработки данных, а следовательно, повысить уровень эффективности деятельности организации[6].

Тем самым открываются широкие возможности для развития информатизации – глобального процесса активного формирования и широкомасштабного использования информационных ресурсов[7]. В процессе информатизации происходит преобразование традиционного технологического способа производства и образа жизни в новый, постиндустриальный, на основе использования кибернетических методов и средств.

Большинство исследователей отмечают[8], что в субъектах РФ идет процесс информатизации экономики, который характеризуется факторами регионального развития, обусловленными зависимостью процесса развития информационной деятельности и информационных технологий от имеющейся промышленной базы, иных ресурсов и определенных традиций.

Цель информатизации в глобальном понимании – трансформация движущих сил общества, которые должны быть перенацелены на производство услуг, формирование производства информационного, а не материального продукта. Процесс информатизации обеспечивает и обосновывает автоматизацию управленческих процессов[9].

Трансформация – преобразование структур, форм и способов экономической деятельности, изменение ее целевой направленности. Исходя из этого, трансформация означает всевозможные качественные преобразования систем эволюционного и революционного характера.

Путей трансформации управленческих процессов великое множество, причем конечные пункты каждой из траекторий также не однозначны, а многовариантны. Достигаемые экономическими трансформациями цели проясняются и конкретизируются только в ходе практики трансформаций. До сих пор нет научных проработок, касающихся содержания и траекторий возможных трансформаций экономических систем, сложившихся в высокоразвитых странах. Следовательно, анализ траекторий трансформации должен вмещать в себя и постоянное уточнение содержания трансформаций и их целей[10].

Основной особенностью электронного администрирования является электронный документооборот.

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления; комплекс работ с документами: приём, регистрация, рассылка, контроль исполнения, формирование дел, хранение и повторное использование документации, справочная работа.

Электронный документооборот – единый механизм по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства»[11].

Идея отказаться от бумажного документооборота обсуждается очень давно. Новые технологии позволяют практически полностью отказаться от бумаги, но это не означает, что данное решение подойдет любой компании и его так легко осуществить, что и отмечают в своих исследованиях ряд авторов[12]. Документооборот должен быть непрерывным процессом, поскольку от его отлаженности напрямую зависит работа любой организации.

Следует подчеркнуть, что переход на электронное информационное взаимодействие требует переосмысления ключевых понятий документооборота. Представитель Минкомсвязи упоминал, например, такую проблему, как необходимость заверения электронной подписью каждой отдельной страницы электронного документа – при том что, в сущности, электронный документ не требует разделения на страницы[13].

Подобные тонкости и нюансы обосновывают неоднозначность перехода к электронному документообороту. Рассмотрим плюсы и минусы электронного документооборота.

Достоинства электронного документооборота:

• Экономия. Отказ от бумажного документооборота может дать значительную экономию средств. Деятельность многих организаций подразумевает использование большого количества бумажных документов, которые к тому же необходимо где-то хранить. Все это может требовать больших затрат.

• Доступ. Электронный документооборот предполагает цифровой формат всех

документов. Их можно хранить в облаке, получая доступ к данным через веб-приложения. Это повышает мобильность сотрудников, которые могут работать удаленно.

• Организация. Электронные документы легче упорядочивать, искать и редактировать. Гораздо проще и быстрее найти нужный файл в информационной системе, чем в архиве бумажных документов. Также отпадает проблема износа документов.

• Экология. Отказ от использования бумажных документов предполагает меньший спрос на канцелярские товары, а также экономию в лесной промышленности. Также играет роль косвенное отношение экологически вредного производства и утилизации картриджей, а также электроэнергия, потребляемая принтерами.

• Ускорение процессов обработки. После внедрения электронного документооборота увеличивается поток документов, т. к. уменьшаются временные и трудозатраты на ввод документа в систему.

Недостатки электронного документооборота:

• Непрерывность. К цифровым данным можно легко получить доступ, но так же легко их можно и потерять. Если жесткий диск выйдет из строя, пропадут все документы, хранящиеся на нем. Чтобы не потерять данные, нужно использовать внешнюю систему резервного копирования.

• Безопасность. Конфиденциальность информации является серьезной проблемой безбумажных офисов. Можно использовать локальные серверы, шифрование и ограниченный доступ. Некоторые документы нужно обязательно иметь в бумажном варианте.

• Процессы. Переход на электронный документооборот предполагает пересмотр текущих процессов и операций. Например, может понадобиться цифровая подпись или электронная платежная система. Кроме того, сотрудники должны уметь работать с этими системами.

• Время. Переход на электронный документооборот невозможно осуществить за короткий промежуток времени. Необходимо учесть последствия отказа от бумажных документов. Для реализации всех изменений в операциях может потребоваться огромное количество времени.

Системы электронного документооборота формируют новое поколение систем автоматизации предприятий. Основными объектами автоматизации в таких системах являются документы (в самом широком их понимании, от обычных бумажных до электронных любого формата и структуры) и бизнес-процессы, представляемые как движение документов и их обработка. Данный подход к автоматизации предприятий является одновременно и конструктивным, и универсальным, обеспечивая автоматизацию документооборота и всех бизнес-процессов предприятия в рамках единой концепции и единого программного инструментария[14].

Неоднозначность перехода к электронному администрированию обосновывает статистику спроса на системы электронного документооборота (рис. 1).

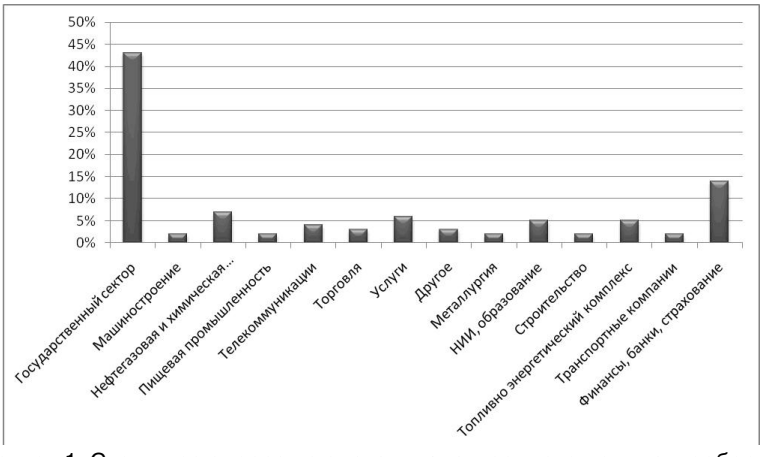


Рисунок 1. Структура спроса на системы электронного документооборота в Российской Федерации

Внедрение электронного администрирования, электронного документооборота, как и любой другой пример автоматизации какого-либо процесса, сопровождается большими затратами. Даже если сами системы электронного администрирования будут иметь относительно невысокую цену, их внедрение будет требовать затратных процессов реструктуризации, затрат на поддержание и обеспечение безопасности. Также внедрение электронного администрирования является ненужным для маленьких организаций; затраты на внедрение и сопровождение не смогут себя окупить. Таким образом объясняется распределение долей на рисунке 1: самый большой спрос – 43% – приходится на государственный сектор, где выполняются большие объемы работ и автоматизация не просто желательна, а необходима; 14% – нефтегазовая и химическая промышленность, очень развитый и обширный сектор экономики Российской Федерации[15].

Внедрение систем электронного администрирования, безусловно, положительно влияет на организацию управления, однако стоят такие системы весьма дорого и не всегда вложения в них окупаются в полном размере. Ситуация осложняется тем, что оценить эффект от внедрения достаточно проблематично. Это связано как со сложностью подсчета затрат на систему электронного администрирования (необходимо учитывать помимо прямых затрат на внедрение множество косвенных расходов), так и с определением результата функционирования системы, который выявить очень непросто. К настоящему времени сформировалась целая школа специальных методологий, призванных оценить нематериальные преимущества, которые дают информационные технологии, установить реальную и измеримую связь между технологией и стратегией, определить содержательным образом и описать количественно риски.

Подводя итог, можно сказать, что технологии электронного администрирования сегодня превратились в привычный инструмент крупного и среднего бизнеса. Основная задача ясна и понятна: автоматизация бизнес- и управленческих процессов, управленческих функций, вывод справочной или аналитической информации, однако процесс внедрения и сопровождения связан с множеством проблем, по причине которых нельзя назвать технологии электронного администрирования выгодными для всех организаций.

---

[1] Окинавская Хартия глобального информационного общества // Дипломатический вестник. 2000. № 8. С. 52.

[2] Полянин А.В. Концептуально-стратегические аспекты экономического роста и развития регионов // Экономические науки. 2011. № 74. С. 134–137.

[3] Васюхин О.В., Варзунов А.В. Информационный менеджмент: краткий курс. Учебное пособие. СПб.: СПбГУ ИТМО, 2010. С. 5–20, 87–110.

[4] Голубева А.А. Электронное правительство: введение в проблему // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2005. № 16. С. 124–125.

[5] JISClegal information. [Электронный ресурс] // e-Administration [сайт] URL: http://www.jisclegal.ac.uk/themes/eadministration.aspx (дата обращения: 11.01.2014).

[6] Репичев А.И. Методика мониторинга внутрихозяйственных отношений в интегрированных агроформированиях /А.И. Репичев, Л.В. Тугачева // Казанская наука. 2010. № 8. С. 300–304.

[7] Кулькова В.Ю., Мироненко Н.В. Региональная компаративистика информационной сетизации субъектов Российской Федерации// Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2012. № 36. С. 8–11.

[8] Кулькова В.Ю., Мироненко Н.В. Региональная компаративистика информационной сетизации субъектов Российской Федерации //Вестник Университета (Государственный университет управления). 2013. № 15. С. 054–059.

[9] Коваленко В.П. Моделирование экономического роста и привлекательности региональных экономик /А.В. Полянин, В.П. Коваленко, Н.А. Коптева// Вестник Курской государственной сельскохозяйственной академии. 2011. Т. 1. № 1. С. 42–43.

[10] About.com Do more. [Электронный ресурс] // / Should Your Small Business Go Paperless? [сайт] URL: http://sbinformation.about.com/od/office/a/paperless-small-business-office.htm?nl=1 (дата обращения: 10.01.2014).

[11] Окинавская Хартия глобального информационного общества // Дипломатический вестник. 2000. № 8. С. 52.

[12] Мироненко Н.В. Процессы сетизации на рынках информационного посредничества. Орел.: Оф РАНХиГС, 2012.

[13] Полянин А.В. Концептуально-стратегические аспекты экономического роста и развития регионов // Экономические науки. 2011. № 74. С. 134–137.

[14] Полянин А.В. Формирование и оценка экономического роста региона // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2011. № 1. С. 47–52.

[15] CNTS. Системная интеграция. [Электронный ресурс] // Электронный документооборот [сайт] URL: http://www.cnts.ru/press-center/article/0546-Elektronnyj-dokumentooborot.html (дата обращения: 10.01.2014).