

Таблица 4

Ответ на вопрос «Смотрите ли вы телевизор? Если да, какие передачи предпочитаете?»

Вариант ответа	Да	Нет	Кино, сериалы	Реалити-шоу	Познавательные программы	Новости
Количество ответов, %	48	52	45	8	29	18

Таблица 5

Ответ на вопрос «Сколько времени вы проводите за телевизором?»

Вариант ответа, ч	Меньше 1	1–3	3–6	Более 6
Количество ответов, %	32	58	8	2

Большая часть опрошенных смотрит телевизор от часа до трех часов, что соответствует времени просмотра примерно одного фильма.

Таким образом, результаты проведенных исследований подтверждают наши гипотезы о том, что интернет оказывает существенное влияние на мировоззрение томской молодежи.

- Для молодежи социальные сети и интернет служат источником информации практически в три раза чаще, чем иные СМИ.
- Молодежь интересуется информация, затрагивающая их личные интересы: карьера, семья и др.
- Интернет оказывает большое влияние на умонастроения томской молодежи.

## ПРОТИВОРЕЧИЯ МЕЖДУ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБОЙ И СЛУЖБОЙ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

*А.И. Самсонова*

*(г. Томск, Томский политехнический университет)*

*E-mail: nastena.samsonova.93@mail.ru*

## CONTRADICTIONS BETWEEN INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE AND SERVICE FILING

*A.I. Samsonova*

*(Tomsk, Tomsk Polytechnic University)*

The article examines the difficulties faced by both clerks and programmers after the introduction of electronic document management system. Information technologies have been actively used in the conduct of the proceedings. Furthermore, in this article the author gives evidence contradictions that exist between the information technology service and service office. In the controversy, the article gives solutions to this problem.

**Key words:** electronic document management system, information technologies, records management, standards

Документационное обеспечение является достаточно консервативной областью деятельности, но в настоящее время оно находится под воздействием значительных изменений. В современном мире, когда информационные технологии находятся в постоянном развитии, служба делопроизводства пытается перейти с бумажного документооборота на электронный. Но здесь возникают определенные проблемы и противоречия между информационно-технологической службой и службой делопроизводства. Несмотря на все, двум этим службам нужно найти между собой компромиссы и пути решения проблем, которые возникают при переходе на систему электронного документооборота.

Автор статьи «Просто об электронном документообороте» А. Пахчанян предлагает следующее определение системы электронного документооборота: «это компьютерная программа (программное обеспечение, система), которая позволяет организовать работу с элек-

тронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками» [3]. Но для того, чтобы система электронного документооборота была внедрена, организации придется столкнуться с некоторыми трудностями.

Прежде всего, это связано с тем, что многие сотрудники не готовы к новому способу работы, некоторые в силу своего возраста, а некоторые по профессиональным либо личным причинам. Нежелание персонала обучаться новым навыкам или консервативная политика отдела кадров в организации, которая не готова к обновлению более квалифицированного персонала, все это приводит к тому, что внедрить электронный документооборот будет сложнее. И это не единственная сложность, связанная с персоналом. Большая часть сотрудников-делопроизводителей боятся, что их ручной труд будет заменен компьютером, и они останутся без работы. Но как показывает практика, все обстоит ровно наоборот. При внедрении электронного документооборота, число делопроизводителей только увеличивается.

Немало важным фактором, перехода с бумажного документооборота на электронный, являются постоянные структурные изменения в организации. А. Пахчанян в своей статье «Внедрение систем электронного документооборота: проблемы и решения» приводит факт: «внедренная система электронного документооборота способна существенно упростить реализацию структурных изменений. Наличие СЭД позволяет избежать сложностей, возникающих при передаче массивов информации на бумаге из одного структурного подразделения в другое, например, во вновь образованное» [2]. Это бы, конечно, облегчило работу документоведа, но очень сложно внедрить систему электронного документооборота, если постоянно меняется организационная структура.

Выбор системы электронного документооборота – это очень сложная задача, которая ложится на плечи не только программиста организации, но и документоведа. Нелегко выбрать программу, которая будет соответствовать всем требованиям. В настоящее время не существует определенной методики по выбору данной системы. Но, как правило, электронный документооборот внедряется для решения комплекса задач.

Одна из первых трудностей, с которой сталкивается информационно-технологическая служба – это выбор программы, которая бы соответствовала требованиям хранения документов. Так, например, если в организации большой объем документов, то необходимо выбрать такую программу, которая обеспечила бы иерархическое структурное хранение. Для такого хранения документов должна быть система, при которой использование более активных данных будут храниться на быстрых и дорогих носителях, а информация, которая используется реже, будет автоматически переноситься на наиболее медленные и дешевые носители. Также, если документы в архиве организации хранятся долгий срок, нужно учесть, что будет необходимость в создании параллельного архива.

Как пишет автор Д. Романов в своей статье «Рынок ПО: обзор систем электронного документооборота», что при выборе системы электронного документооборота нужно соблюдать «требования к “открытости”, расширяемости системы. Возможность интеграции с существующими информационными системами и использование имеющегося оборудования» [4]. Нужно также учитывать необходимость в безопасности, шифровании информации и организации доступа к документам.

При выборе системы электронного документооборота немаловажным фактором будет учет определенных стандартов. К таким стандартам относятся внутренние, отраслевые стандарты, различные ГОСТы, связанные с документооборотом, и, конечно же, международные стандарты.

Все эти проблемы программист не сможет решить без помощи квалифицированного делопроизводителя, который знает, как и какой документ нужно хранить либо использовать в организации. И это далеко не все трудности, с которыми сталкиваются информационно-технологическая служба и служба делопроизводства, после внедрения системы электронного документооборота.

Роль документоведа в выборе и принятии системы электронного документооборота очень велика. Но практика показывает, что делопроизводители не принимают активного участия во внедрении и разработке программ документооборота. Программисты и документоведы «говорят» на разных языках. И это выясняется уже на самых первых этапах внедрения электронного документооборота. Так, например, служба технической поддержки зачастую путает некоторые определения, такие как «делопроизводство» и «документооборот», «резюлюция» и «виза», «номенклатура», «реестр документов» и «опись дел».

Проблема разногласий между двумя службами вызвана тем, что в настоящее время все программы равняются на запад, в том числе и программы электронного документооборота. Но документооборот в России основывается на российских нормативно-правовых актах. Программисты не являются специалистами в области документационного обеспечения управления, и для того, чтобы подобрать систему электронного документооборота, которая будет учитывать все нюансы, они должны объединиться совместно с делопроизводителями. Иначе могут возникнуть технологические проблемы. В первую очередь эти проблемы связаны с несоответствием делопроизводственных норм.

Не обладая достаточными навыками, информационно-технологическая служба все же не подпускает к управлению электронными документами сотрудников службы делопроизводства. Из-за недостаточного опыта программисты не могут выполнять некоторые работы, например, такие как: установление сроков хранения документов, экспертиза ценности, уничтожать документы, у которых уже истек срок хранения. И, несмотря на все это, даже при выборе системы электронного документооборота, мнение делопроизводителей не учитывается. В большинстве случаев последствия достаточно бываю печальные.

Так как делопроизводители являются непосредственными пользователями систем электронного документооборота, им нельзя оставаться в стороне. Они должны принимать активное участие в выборе системы. А информационно-технологическая служба, в свою очередь, должна помочь выбрать такую систему, которая будет интегрировать с уже существующими в организации информационными системами. Программисты не разбираются в делопроизводстве, и далеко не все специалисты-документоведы могут разобраться в информационных технологиях. Для решения этой проблемы служба документационного обеспечения управления должна объединиться и тесно сотрудничать со службой технической поддержки.

И как отмечает Н.А. Храмцовская, ведущий эксперт по управлению документацией компании ЭОС, член Гильдии управляющих документацией и ARMA International «в перспективе одним из разумных решений может быть объединение служб ДОУ и ИТ в единое подразделение, управляющее всеми информационными ресурсами организации» [1].

### Список литературы

1. Когда в товарищах согласья нет [Электронный ресурс] / под ред. Н.А. Храмцовской. – Ташкент: URL: <http://eos.ru/eos/130005>.
2. Пахчанян А. Внедрение систем электронного документооборота: проблемы и решения [Электронный ресурс] // ECM-Journal.ru URL: <http://ecm-journal.ru/post/Vnedrenie-sistem-ehlektronno-go-dokumentooborota-problemy-i-reshenija.aspx>.
3. Пахчанян А. Просто об электронном документообороте [Электронный ресурс] // ECM-Journal.ru URL: <http://ecm-journal.ru/mustknow>.
4. Романов Д. Рынок ПО: обзор систем электронного документооборота [Электронный ресурс] // RusAdvice.Org URL: [http://rusadvice.org/business/safety/rinok\\_po\\_obzor\\_sistem\\_elektronno-go-dokumentooborota.html](http://rusadvice.org/business/safety/rinok_po_obzor_sistem_elektronno-go-dokumentooborota.html).
5. Роготнева Е.Н. Вызовы информационного общества как ключевой фактор развития электронного документооборота // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине. 29 апреля – 2 мая 2014 // Сборник научных трудов Международной научной конференции. – Национальный исследовательский Томский политехнический университет. Томск, 2014. – С. 353–355.