

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ
ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА
КАФЕДРА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

**на тему: «Автоматизація інформаційних процесів та перспективи їх
вдосконалення»**

на здобуття освітнього ступеня	<u>бакалавра</u>
зі спеціальності	<u>029 Інформаційна, бібліотечна та архівна</u>
	<u>справа</u>
освітньо-професійної програми	<u>Інформаційна аналітика та зв'язки з</u>
	<u>громадськістю</u>

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання
на відповідне джерело*

(підпис)

Анна ГНОЄВА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

Виконав:	Анна ГНОЄВА здобувачка вищої освіти гр. АЗД-41
Керівник:	Леся КОВАЛЬСЬКА доктор історичних наук, професор
Рецензент:	Інна ПЕТРОВА доктор історичних наук, доцент

Київ 2025

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Навчально-науковий інститут менеджменту та підприємництва**

Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Ступінь вищої освіти бакалавр

Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Освітньо-професійна програма Інформаційна аналітика та зв'язки з громадськістю

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Тетяна СИДОРЕНКО
« ____ » _____ 2025 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Гноєвої Анни Максимівни

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Автоматизація інформаційних процесів та перспективи їх вдосконалення» керівник кваліфікаційної роботи Ковальська Леся Андріївна затверджені наказом Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій від «24» лютого 2025 р. № 56.

2. Строк подання кваліфікаційної роботи «16» травня 2025 р.

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи

Мета - дослідити процес автоматизації документно-інформаційної діяльності підприємства ТОО «SENIM GROUP.KZ» і встановити перспективи їх вдосконалення.

Об'єктом дослідження є документно-інформаційне забезпечення ТОО «SENIM GROUP.KZ».

Предметом дослідження є процес автоматизації документно-інформаційної діяльності у компанії ТОО «SENIM GROUP.KZ».

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Теоретичні основи процесу автоматизації інформаційної діяльності
2. Стан та особливості автоматизації документно-інформаційного забезпечення ТОО «SENIM GROUP.KZ»
3. перспективні напрями вдосконалення автоматизації інформаційних процесів у ТОО «SENIM GROUP.KZ»

5. Перелік ілюстративного матеріалу: презентація, 6 рисунків, 8 таблиць

6. Дата видачі завдання «26» вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітки
1	Визначення тематики, вибір наукового керівника, уточнення теми	18.09.2024	
2	Розроблення та складання плану кваліфікаційної бакалаврської роботи	26.09.2024	
3	Підготовка 1 розділу	07.01.2025	
4	Підготовка 2 розділу	22.04.2025	
5	Підготовка 3 розділу	01.05.2025	
6	Висновки	09.05.2025	
7	Підготовка остаточного варіанта роботи	12.05.2025	
8	Написання відгуку науковим керівником	14.05.2025	
9	Оформлення й представлення роботи на кафедрі та перевірка на плагіат	16.05.2025	
10	Підготовка доповіді, презентації та ілюстративного матеріалу, рецензія	20.05.2025	
11	Попередній захист роботи	27.05.2025	
12	Основний захист кваліфікаційної магістерської роботи	24.06.2025	

Здобувач вищої освіти

Анна ГНОЄВА

Керівник
кваліфікаційної роботи

Леся КОВАЛЬСЬКА

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОЦЕСУ АВТОМАТИЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	9
1.1. Особливості реалізації інформаційної діяльності в умовах технологічного розвитку.....	9
1.2. Етапи та рівні автоматизації інформаційної діяльності.....	17
1.3. Інформаційні технології як основа автоматизації документно-інформаційної діяльності.....	22
РОЗДІЛ 2. СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ АВТОМАТИЗАЦІЇ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТОО «SENIM GROUP.KZ».....	32
2.1. Основні напрями документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ».....	32
2.2. Проблеми документно-інформаційної діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ».....	44
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У ТОО «SENIM GROUP.KZ».....	49
3.1. Основні напрями покращення інформаційних процесів у діяльності підприємства.....	49
3.2. Характеристика систем автоматизації документного забезпечення підприємства ТОО «SENIM GROUP.KZ».....	51
3.3. Оцінка ефективності автоматизації інформаційних процесів в ТОО «SENIM GROUP.KZ».....	54
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62

ВСТУП

Сьогодні документознавство стає дедалі важливішим у списку наук. Кожному економічному агенту, що має будь-яке виробниче спрямування та статус (приватному, державному, акціонерному) слід багато уваги приділяти питанням діловодства та грамотності у підготовці документів.

З кожною хвилиною зростання обсягу документації у всьому світі збільшується в рази, і обробка їх стає все складнішою, оскільки різні документи володітимуть юридичною силою тільки в тому випадку, якщо будуть дотримані обов'язкові діловодні операції при їх оформленні. Витрачається величезна кількість часу на виконання реєстрації внутрішніх, вихідних та вхідних документів, на погодження, підписання та прикріплення документів до справи, на визначення зберігання, передачі в архів або знищення документа. Все це неможливо виконати без забезпечення правильної організації роботи з документообігом.

Особливістю ХХІ століття є те, що в реалізації документно-інформаційної діяльності організації все частіше користуються інформаційними технологіями. Їх завданням є спрощення процесу, пов'язаного із систематизацією документації, із забезпеченням доступу до будь-яких необхідних відомостей, якщо це знадобиться. Можна відзначити, що з давніх-давен підприємства з різною організаційно-правовою формою налагодили комунікацію за допомогою відправки електронних документів один одному. Насамперед таке становище відноситься до забезпечення обміну документами з податковою інспекцією та іншими регіональними та місцевими організаціями. Зазначимо, що дедалі більше підприємств воліє під час обміну внутрішніми документами користуватися системою електронного документообігу. Це дозволяє заощадити тимчасові витрати та спростити діяльність працівників, скоротивши ризик втратити паперові документи.

Робота з різними документами впливає на якісну характеристику діяльності управлінського апарату, культуру та організацію діяльності

управлінських співробітників. Від рівня професіоналізму в організації документації залежатиме успіх у галузі управлінської діяльності загалом. Сам процес управління наявними документами виявляється одним із основних факторів забезпечення конкурентоспроможності кожної організації. Грамотно організоване управління своїми справами дозволяє знизити час, необхідний для забезпечення пошуку документа, збільшує своєчасність і точність відомостей, дозволяє усунути її надмірність.

При цьому в цій магістерській роботі ми хотіли б вивчити особливості автоматизації документно-інформаційної діяльності і виявити основні плюси запропонованої технології.

Метою роботи є дослідження процесу автоматизації документно-інформаційної діяльності підприємства (на прикладі ТОО «SENIM GROUP.KZ») і перспектив їх вдосконалення.

Щоб реалізувати поставлену мету, слід вирішити такі основні **завдання**:

- з’ясувати особливості реалізації інформаційної діяльності в умовах технологічного розвитку;
- визначити етапи та рівні автоматизації інформаційної діяльності;
- охарактеризувати інформаційні технології як основу автоматизації документно-інформаційної діяльності;
- проаналізувати основні напрями та проблеми документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ»;
- розробити напрями покращення документно-інформаційних процесів у діяльності підприємства;
- визначити ефективність впровадження системи автоматизації документно-інформаційної діяльності на підприємстві.

Об’єктом дослідження виступає документно-інформаційне забезпечення ТОО «SENIM GROUP.KZ».

Предметом є процес автоматизації документно-інформаційної діяльності у компанії ТОО «SENIM GROUP.KZ».

Теоретичною та методологічною базою дослідження послужили праці вітчизняних та зарубіжних фахівців у галузі документообігу та діловодства, зокрема Бастриков М.В., Ванькович Д.В., Денисенко М.П., Козирєв А.А., Колос І.В., Купалова Г.І., Линьов К.О., Матвієнко О.В., Понамарьов О.П., Ротанов Г.Г., Фатюха В.В., Цвін М.Н., Чернявська І. В., Шлега О.В.

Основними **методами** дослідження при написанні роботи є: методи узагальнення, аналіз та синтез, експертно-аналітичний, нормативний та статистичний.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що отримані результати аналізу автоматизації документно-інформаційної діяльності, а також розроблені заходи щодо її вдосконалення на підприємстві допоможуть у подальшій діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ».

Структура дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Робота викладена на 64 сторінках друкованого тексту, містить 8 таблиць, 6 рисунків. Список джерел налічує 63 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОЦЕСУ АВТОМАТИЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Особливості реалізації документно-інформаційної діяльності в умовах технологічного розвитку

Під впливом безпрецедентного зростання кількості інформації, а також розширення можливостей щодо її накопичення та передачі у другій половині XX ст. функціонування соціально-економічних систем увійшло нову стадію свого розвитку, більш відому в науковій літературі як інформаційний вік. Поява комп'ютерних засобів обробки інформації позначила новий етап у діяльності всіх без винятку суб'єктів господарювання, характеристикою якого стала переважна комп'ютерна підтримка процесів накопичення, обробки та передачі інформації. Це, у свою чергу, вивело комп'ютерні інформаційні технології до провідних продуктивних сил суспільства, включивши їх одночасно до ключових предметів і засобів праці [32, с. 46].

Концепція інформаційного суспільства почала формуватися в результаті розвитку постіндустріальної доктрини, яка відводила інформації та знанням головну роль у розвитку виробництва та суспільства. Наприкінці 1950-х рр. Д. Рісмен увів поняття «постіндустріальне суспільство». Виникнення теорії постіндустріального суспільства є комплексним результатом застосування різних методів оцінки динаміки у суспільному розвитку. Вже на початку 1960-х рр. концепція постіндустріалізму набула широкого поширення, разом з розумінням, що соціальні та політичні фактори поступово поступаються місцем факторам технологічного розвитку.

У науковій літературі існує кілька підходів до теорії постіндустріалізму. В основу першого покладено визначення Д. Белла, який розуміє постіндустріальне суспільство як суспільство, економіка якого

перейшла від масового випуску товарів до виробництва послуг, організації наукових досліджень, розвитку освіти та покращення життя [57].

Другий підхід передбачає зв'язок із визначенням нового стану цивілізації шляхом розвитку інформатизації. У 1960-ті рр. було введено поняття «інформаційне суспільство». Ця теорія набула широкого поширення в працях Р. Катца, І. Масуди, Т. Стоуньє, М. Пората. Прихильники цього підходу зазначають, що швидкий розвиток процесів інформатизації призводить до інформаційного суспільства як результату нового якісного розвитку постіндустріального суспільства. На думку І. Масуди, розвиток комп'ютерних технологій дозволяє швидко переходити від одного технічного рішення до іншого, якіснішого. Сама швидкість поширення інформаційної революції характеризується постійним зростанням, а також перевищує швидкість розвитку технологій [61].

У 1970-х роках той же Д. Белл, З. Бжезінський та інші соціологи намагалися знайти більш правильний опис суспільства, в якому індустріальні засоби виробництва остаточно витіснялися наукомісткими технологіями, а знання стали визначальним фактором розвитку та системоутворючими рисами сучасного суспільства. Такими товариствами, за твердженням низки дослідників, стали передові країни, такі як США та Японія, які вступили у постіндустріальний період у 50-х роках. XX ст., і вже до 70-х рр. перейшли на новий етап свого розвитку. Австралійський економіст К. Кларк охарактеризував такі товариства, як товариства інформації та послуг. Для позначення цього суспільства соціологи, політологи, економісти використовували різні терміни. Наприклад, Дж. Гелбрейт називає його новим індустріальним суспільством, Ж.-Ф. Ліотар – «постмодерн», З. Бжезінський – «технотронна цивілізація», Е. Тоффлер – «третя хвиля чи суперіндустріальне суспільство», П. Дракер – «суспільство знання», М. Понятовський – «наукове суспільство», Д. Мартін – «Телематичне суспільство» [15, с. 474].

О. Тоффлер. У своїй книзі «Третя хвиля» він запропонував власну схему історичного суспільного розвитку. На думку Тоффлера, «Першою

хвилею» у розвитку цивілізації послужив винахід сільського господарства, що відбулося приблизно 10 тисяч років тому. «Друга хвиля» ознаменувалася промисловою революцією. Ми ж живемо в перехідний період до «Третьої хвилі», яка наново перекроює життєві підвалини суспільства. Наступ «Третьої хвилі» виражається у: використанні відновлюваних джерел енергії; нових методах виробництва; поширення «електронних котеджів»; радикальних змін у системі освіти; зміні сімейних підвалин; та багато іншого. Е. Тоффлер протиставляє суспільство «Другої хвилі», що характеризується стандартизацією, синхронізацією, централізацією, погонею за владою і грошима «надіндустріальному» суспільству, яке приходить йому на зміну, яке перекине бюрократію, зменшить роль національної держави, сприятиме зростанню напівавтономних економік, формуванню більш демократичних урядів, а також скоротить розрив між виробником та споживачем [63, с. 12-13].

Згодом у науці закріпився найпоширеніший термін – інформаційне суспільство, яке вперше було висловлено американським економістом Ф. Махлупом у роботі «Виробництво та застосування знання у США». Однак це дослідження було суто економічним, і лише після дослідження японських соціологів термін «інформаційне суспільство» увійшов у науковий обіг, і має своє визначення як суспільство, в якому процес комп'ютеризації дає людям доступ до надійних джерел інформації, позбавляє їх рутинної роботи, забезпечує високий рівень автоматизації виробництва.

На початку 1960-х рр. було запропоновано концепцію «електронного суспільства» (Marshall McLuhan), яка призвела до вивчення розвитку сучасної культури, що характеризується наявністю електронних методів зв'язку.

Таким чином, інформаційне суспільство – це таке суспільство, де виробництво, обробка, зберігання та передача інформації підвищують ефективність соціально-економічних процесів.

У свою чергу, під інформатизацією суспільних процесів розуміється вдосконалення соціальних та економічних умов суспільства за допомогою сучасних інформаційних та комунікаційних технологій. За відсутності достатньої технологічної основи, що дозволяє поширювати організовані знання без просторових обмежень з найменшими витратами часу та праці, зростання та розвиток інформаційного суспільства будуть незначні. Суспільство, наповнене споживанням інформації, оснащене сучасними інформаційними технологіями, розвиненою інфраструктурою, може виконувати завдання на іншому рівні, вести економічну діяльність для сталого економічного зростання та розвитку.

Згідно з Л. Рейманом, на сучасному витку розвитку інформаційному суспільству стали властиві нові властивості, які на ранніх етапах були нікчемними:

- пріоритетне значення інформації, порівняно з іншими ресурсами;
- домінування інформаційного сектора у загальному обсязі ВВП;
- формування як головної цінності – економії часу за рахунок використання нових телекомунікаційних та комп'ютерних технологій;
- інформація, знання та кваліфікація стають головними факторами влади [62].

Ці та інші характеристики, до яких відносяться: доступність інформації, виробництво інформації в об'ємах, необхідних та достатніх для забезпечення життєдіяльності та розвитку суспільства, прискорена автоматизація та переважаючий розвиток сфери інформаційної діяльності та послуг, суттєво відрізняють сучасне інформаційне суспільство від існуючих раніше.

Нарощування швидкості та обсягів виробництва інформації, зростаюча необхідність у своєчасній її обробці та передачі докорінно змінили сутність інформаційних процесів суспільства та окремих суб'єктів господарювання. В інформаційному столітті робота з інформацією стала практично неможливою без використання інформаційних технологій та інформаційних систем, а

наявність сучасних комп'ютерних засобів стало об'єктивним фактором підвищення продуктивності праці.

Удосконалення засобів накопичення, ускладнення процесів обробки та передачі інформації, збільшення інформаційної складової всіх без винятку бізнес-процесів призвело до того, що економічні суб'єкти зіткнулися з необхідністю постійного використання інформаційних ресурсів у процесі здійснення господарської діяльності. Робота з інформацією стала невід'ємною частиною всіх робіт, які виконуються на підприємствах. Ця обставина фактично призвела до появи нового виду діяльності підприємств, який став спільним для всіх підприємств незалежно від профілю та галузі промисловості. Інформаційна діяльність як специфічний вид діяльності з використанням інформаційного ресурсу стала одним із основних видів діяльності сучасних підприємств [40, с. 81].

Серед перших вивчив поняття інформації як категорію економічного порядку А.А. Харт. Він представив інформацію як основну причину успіху діяльності фірм, які діють у світі фінансів. Пізніше до проблеми ефективного функціонування підприємств з погляду їхнього інформаційного оснащення звертався Ф. Найт, який визначив інформацію як величину, яка обернено пропорційна невизначеності. Згодом Р. Коуз використав поняття інформації у своїй теорії транзакційних витрат. Однією з концепцій сучасної економічної думки, представлена Р. Г. Саймоном, До. Ерроу та У. Боумолем присвячена дослідженню поведінки учасників ринку залежно від рівня їх інформаційної обізнаності. Так, ефективність ринків визначено Д. Стіглером залежно від обсягу інформації, яка доступна агентам, що діють на цих ринках.

Аналіз діяльності, пов'язаної з роботою з інформацією з точки зору кібернетики, систем управління та теорії інформації присвячені роботи Д. Неймана, Н. Вінера, До. Шеннона, У. Ешбі та ін.

Інформаційна діяльність – це сукупність розумових та практичних дій, спрямованих на пошук, обробку, передачу інформації, її зберігання тощо

[63]. Існують два підходи до визначення поняття інформаційної діяльності: широкий і вузький.

Прикладом широкого підходу є визначення інформаційної діяльності у Законі України «Про інформацію»: «Інформаційна діяльність – це множина (чи комплекс) дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб, інтересів людини, громадян, юридичних осіб, суспільства, держави, міжнародного співтовариства. Даний підхід включає в себе всі професії, в котрих присутня робота з інформацією» [2]. Але цей підхід не дає можливості визначити сутність інформаційної діяльності.

Прикладом вузького підходу є визначення, за яким інформаційна діяльність – це «сукупність процесів збору, пошуку, обробки, зберігання, передачі, а також інших допоміжних процесів, котрі забезпечують ці основні процеси. Допоміжними процесами є копіювання і знищення, консервація інформації, створення БД, видача відповідей на запити тощо» [49, с. 172].

Інформаційну діяльність систематично здійснюють організації, підрозділи, окремі громадяни.

Метою сучасної інформаційної діяльності будь-якої організації в широкому сенсі є підтримка виживання та розвитку в умовах конкуренції, а в вузькому – підтримка прийняття управлінських рішень.

За технологічними ознаками можна виділити певні рівні інформаційної діяльності.

У першу чергу інформаційна діяльність ділиться на три великих класи (рис. 1.1):

Структура інформаційної діяльності

1. Діяльність, пов'язана з інформаційними ресурсами.

2. Діяльність, пов'язана з перетворенням інформаційних ресурсів у продукти.

3. Діяльність, пов'язана з інформаційними продуктами

Рис. 1.1. – Структура інформаційної діяльності

В ознаках інформаційного суспільства немає згадки про документи, документні ресурси, про їх масштаби та значущість в інформаційному суспільстві. Проте, відомо, що за допомогою документа стало можливим фіксувати отриманий внаслідок праці накопичений досвід, інформацію та знання. Люди передавали свій досвід у часі та просторі за допомогою документа в різних формах, будь то наскельні малюнки, керамічні, папірусні документи. І вже накопичений досвід людства у документах і книгах дозволив наступним поколінням отримувати та розширювати знання за допомогою не власного досвіду, а з джерел, що дійшли до них, з документних ресурсів, які є інструментом збору, передачі інформації у часі та просторі [49, с. 170].

Стало можливим накопичувати знання, використовувати його у різних сферах діяльності, що призвело до прискорення інформаційних процесів у світі, дало поштовх до створення інформаційних систем та технологій, які у свою чергу сприяють накопиченню та поширенню інформації та знань. Можливість зафіксувати інформацію на матеріальних носіях, тобто задокументувати, дала поштовх до розвитку інформаційного суспільства.

В Законі України «Про інформацію» документ – це «матеріальний носій, який містить інформацію, основними функціями якого є її зберігання та передача у часі та просторі» [2].

У різних науках у поняття документа вкладається різний зміст. В архівній термінології документ визначається як «результат відображення фактів, подій, предметів, явищ об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини за допомогою листа, графіки, малюнка, фотографії, звукозапису або іншим способом на спеціальному матеріалі (папірусі, пергаменті, папері, фотоплівці та ін.» [27, с. 29]. В інформатиці документ визначається як «матеріальний об'єкт, що містить інформацію у закріпленому вигляді» [27, с. 29]. У документалістиці – це «будь-яка семантична інформація, виражена будь-якою мовою і зафіксована будь-яким способом на будь-якому носії з метою її звернення у динамічній інформаційній системі» [27, с. 29]. У юридичних науках документ розглядається переважно як засіб документування та доказування правових відносин, у сфері управління – як засіб фіксації та передачі управлінських рішень, в історичній науці – як історичні джерела, носії ретроспективної інформації [27, с. 29].

Проте, всі підходи до визначення поняття «документ» вказують на його нерозривність з категорією «інформація». Що б не говорили про важливість інформації в розвитку суспільства, вона залишається недостовірною, неповною, непідтвердженою, якщо ніде не зафіксована.

Таким чином, документ – це завжди зафіксована інформація, а інформація може існувати окремо від документа, в інших формах. Тоді можна стверджувати, що документні ресурси є частиною інформаційних ресурсів, які містять інші компоненти. Можна уявити інформаційні ресурси як сукупність документів та його масивів, тобто документних ресурсів (центральне ядро), інформаційних систем та технологій та особистісного ресурсу людини.

1.2. Етапи та рівні автоматизації інформаційної діяльності

Потреба автоматизації документно-інформаційної діяльності у комерційних організаціях передусім зумовлена необхідністю налаштування електронної комунікації організацій між собою з мінімальними втратами часу на документообіг.

Основними цілями впровадження автоматизованої системи документального забезпечення управління, що ставлять перед собою сучасні організації, є:

1. автоматизація діловодства;
2. автоматизація потоків документів;
3. автоматизація контролю за виконанням документів і доручень;
4. підвищення виконавчої дисципліни;
5. наведення порядку у роботі з документами;
6. скорочення часу операції з документами;
7. перехід до безпаперових технологій [24, с. 71].

Автоматизація процесів управління документами знаходить все більшого застосування у різних сферах діяльності бізнесу. Згідно зі звітом Gartner, наразі у світі налічується понад 70 млн. користувачів систем електронного документообігу.

Процес автоматизації документно-інформаційної діяльності пройшов у своєму розвитку кілька етапів. Український ринок систем електронного документообігу (СЕД) з'явився приблизно наприкінці 1980-х років – у цей час у міністерствах та відомствах йшла розробка перших автоматизованих систем, які являли собою одне робоче місце секретаря, діловода, експедитора.

Функціонал систем першого покоління був дуже обмеженим: введення реєстраційно-контрольних карток (РКК) у систему, ведення журналів вхідних/вихідних внутрішніх документів та звернень громадян, пошук РКК з атрибутів, складання оперативних звітів з документообігу для керівництва.

В останній чверті XX ст. обсяги управлінської документації підприємств ще не досягли критичних показників, проте наявна територіальна розрізненість структурних підрозділів призводила до того, що процедури узгодження керівниками різних рівнів могли проходити тижнями, а в окремих випадках навіть місяцями. Введення на таких підприємствах служб кільцевої пошти дозволяло оптимізувати лише механізми послідовного узгодження, віялове ж, або, як його називають зараз, паралельне узгодження, вимагало дуже великих тимчасових витрат, внаслідок чого воно використовувалося мінімально та застосовувалося по можливості виключно в межах однієї будівлі [36, с. 44].

Власне, перші системи електронного документообігу були повністю індивідуалізовані, тобто розроблялися безпосередньо під певне підприємство силами власних програмістів і не могли бути застосовні до інших організацій. Такі системи документообігу не можна назвати універсальними, оскільки будь-яка зміна у процесі електронного документообігу призводила до повного перетворення самої електронної системи, тобто система не могла бути масштабною, а охоплювала певний тонкий процес руху документів.

Таким чином, система електронного документообігу була нерозривно пов'язана з моделлю управління організацією. Дуже часто підприємство не могло впровадити в себе більш прогресивні форми ведення документів, оскільки довелося повністю відмовитися від існуючої системи електронного документообігу [53, с. 127].

Виникла необхідність створення гнучкої та адекватної СЕД, щоб зробити розвиток компанії найефективнішим. У 1990-х роках з'явилося кілька компаній (Електронні офісні системи, ІнтерТраст, АйТі та ін.), які почали займатися розробкою та продажем перших універсальних рішень у галузі електронного документообігу.

Такі рішення легко масштабувалися під потреби практично будь-яких замовників, а сама технологія створення кінцевого рішення СЕД стала двоетапною: на першому етапі компанія створювала уніфіковане ядро СЕД,

на другому етапі відбувалося використання/підганання процесів під потреби конкретного замовника (підприємства, організації). Такий підхід дозволяв знизити вартість кінцевих рішень, а будучи при цьому ще і значно функціональнішим, забезпечував можливості організаційного та функціонального масштабування системи [59, с. 687].

2003 р. можна вважати переломним моментом в автоматизації діловодства у зв'язку з ухваленням Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис», які на законодавчому рівні врегулювали можливість використання електронного документа з його обов'язковим реквізитом – електронним цифровим підписом, як офіційного документа, що дало початок становленню офіційного електронного діловодства в організаціях (установах та на підприємствах) України.

У зв'язку з визначенням електронного документообігу у законодавчих документах на ринку інформаційних технологій починаючи з 2002-2003 рр. з'являються іноземні інформаційні системи, представлені такими компаніями, як Microsoft, Documentum та ін. Вищеперелічені та вітчизняні компанії починають пропонувати на ринку рішення, які є Workflow (управління потоками робіт) двигунами. За допомогою таких інформаційних систем можна створити автоматизовану систему керування рухом документів для підприємства [12, с. 39].

Дане програмне забезпечення має дуже гнучкий інтерфейс, легко доопрацьовується та видозмінюється. Поява такого роду систем також тісно пов'язана з ISO 9000, серією міжнародних стандартів, що описують вимоги до системи управління якістю організацій та підприємств. В даний час на вибір компанії, з якої планується співпраця, достатньо великий вплив має наявний у неї сертифікат якості за стандартом ISO 9000, який також вимагає наявності інструментів моделювання бізнес-процесів, що протікають в організації, а також інструментів їх реалізації. При цьому вкрай важлива

можливість безперервного покращення та внесення змін до їхньої структури [59, с. 688].

Автоматизація документно-інформаційної діяльності – безперервний процес, який має свої особливості залежно від етапу розвитку. В межах кожного етапу виділяють певні рівні.

Перший рівень передбачає використання найпростіших інформаційних технологій, що мають високу гнучкість, мобільність і здатність пристосовуватися до різних умов роботи.

1. Ефективність діловодства як складової частини управлінської діяльності значно підвищується з переходом на комп'ютерну обробку ділової документації. Насамперед це стосується власне створення та оформлення ділових документів за допомогою текстових редакторів. Текстові редактори дозволяють не лише підвищити швидкість оформлення документа, а й суттєво підвищити його якість порівняно з докомп'ютерними технологіями.

2. Інформаційні технології дозволяють забезпечити зручне зберігання документів, що реалізується як багаторівнева система папок на диску комп'ютера.

3. Не менш важлива функція діловодства - це організація реєстрації (обліку) документів, а також контроль за термінами їх виконання. Причому облік та зберігання документів необхідно організувати таким чином, щоб можливим був швидкий та ефективний пошук будь-якого документа. Це завдання можна вирішити з допомогою табличних редакторів.

4. Якість роботи з документами значно підвищується, якщо в організації встановлюється локальна мережа. Це підвищує швидкість проходження документів, дозволяє обробляти документи, що надходять, за допомогою текстових редакторів, баз даних, електронних таблиць.

5. Документи, що надійшли до організації по каналах електронної пошти або створені в «електронному офісі», вже існують у формі, доступній для комп'ютерної обробки. Дещо більшу проблему являють собою документи, що надійшли до організації у вигляді паперових копій. Такі

документи можна піддати скануванню та обробці за допомогою спеціалізованих програм - систем оптичного розпізнавання символів OCR (optical character recognition) [25, с. 37].

Подібні технології доступні всім. Але вони далеко не в повною мірою здатні вирішити проблеми, що існують у цій сфері. З розвитком інформаційних технологій дедалі більше фірм використовують можливості автоматизації. При цьому піддаються автоматизації, як правило, бухгалтерський, управлінський та складський облік. Однак за рахунок цих систем найчастіше буває складно повноцінно вирішити питання автоматизації оперативного документообігу.

Зазвичай автоматизуються лише окремі частини бізнес-процесів підприємства, що в результаті не призводить до залучення співробітників у єдиний оперативний обмін інформацією. Встановлені програми вирішують лише питання обробки інформації, а не документообігу: документи є, а обіг їх не забезпечений [31, с. 95].

Більш складний рівень автоматизації пов'язаний з розробкою та практичним застосуванням «систем електронного управління документами» (СЕД). Зауважимо, що технології електронного діловодства та документообігу є варіантами систем управління документами.

Системи електронного діловодства надають можливість працювати з електронними версіями документів та реквізитами реєстраційно-контрольних форм відповідно до прийнятих у країні правил та стандартів діловодства. Системи електронного документообігу забезпечують строго регламентований та формально контрольований рух документів усередині та поза організацією на основі інформаційних та комунікаційних технологій [31].

Якщо основним призначенням систем діловодства є документальна реєстрація тих чи інших подій (наприклад, «документ прийнято до виконання», «документ передано на виконання конкретному співробітнику», «на документ дано відповідь» і т. д.) відповідно до прийнятих правил, то

системи документообігу не лише реєструють дії та події, а й підтримують процеси роботи над документами. Системи електронного управління документами підтримують процес створення, управління доступом та розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечують контроль над потоками документів в організації. Часто ці документи зберігаються у спеціальних сховищах. Типи файлів, які, як правило, підтримують системи електронного керування документами, включають текстові документи, образи, електронні таблиці, аудіовідеодані та Web-документи [48, с. 106].

1.3. Інформаційні технології як основа автоматизації документно-інформаційної діяльності

Високий ступінь спеціалізації інформаційного забезпечення та обслуговування робить можливим механізацію та автоматизацію низки інформаційних процесів.

Можливість застосування технічних засобів та машинного обладнання в інформаційних процесах визначається можливостями алгоритмізації багатьох операцій, пов'язаних з пошуком, класифікацією, зберіганням та розмноженням інформації, адекватних сучасному інформаційному суспільству. Труднощі пошуку та обробки інформації, що збільшуються в сучасних умовах розвитку суспільства, та природна межа можливостей переробки інформації людиною, сприяє можливості застосування засобів механізації та автоматизації інформаційних процесів. Комплекс засобів автоматизації інформаційної роботи, безсумнівно, повинен охоплювати всі процеси: пошук, репродукування та розповсюдження, сортування, зберігання, аналітико-синтетичної обробки, виконання проміжних операцій з введення та виведення інформації, та передачу інформації через канали зв'язку на відстань [52, с. 178].

Документно-інформаційна діяльність відбиває характер організації, її структуру, порядок вирішення питань, ступінь регламентації документальних комунікацій. У сучасних умовах в організаціях, орієнтованих на інновації та ринок, впроваджуються структури, насичені різноспрямованими комунікаціями (наприклад, матричні та інші адаптивні структури), що не може не позначитися на технології управління та організації документно-інформаційної діяльності. Револьюційні зміни, що відбуваються останні десятиліття у сфері інформаційних технологій, створюють нові можливості роботи з інформацією.

За останні роки відбулися якісні зміни у двох основних аспектах: якщо раніше комп'ютерна техніка використовувалася лише для підготовки управлінських документів (тобто як більш досконалий засіб, що замінює друкарську машинку), то зараз вибудовуються цілісні технології, засновані на застосуванні електронних документів та електронного обміну інформацією; на цій основі здійснюється перехід від застосування окремих документів на машинному носії до масового застосування електронних документів [14, с. 259].

Зазначимо, що початок застосування електронних управлінських документів відбувався паралельно з існуючим паперовим документообігом (що мав розвинуті організаційно-технологічні форми), тобто незалежно від нього. Проведений аналіз показує, що на початкових етапах використання електронних документів відбувалося повторення (але вже на новому витку) найпростіших схем комунікації та форм організації роботи з документами, що мали місце в історії паперового документообігу. Потім стало можливим здійснення змішаного паперово-електронного документообігу з постійним зростанням його електронної складової та появою нових організаційно-технологічних форм, насамперед пов'язаних із створенням та застосуванням спеціалізованих систем електронного документообігу.

Питання про організаційні форми діловодства, або форми організації документаційного забезпечення управління (ДОУ), стосовно паперового

документообігу у вітчизняному документознавстві визнано одним із ключових. При цьому традиційно виділяються три форми: централізована, децентралізована та змішана. Кожна з них має свої переваги та обмеження, які визначають можливі сфери їх застосування. Наприклад, повністю централізована форма доцільна для невеликих організацій, а децентралізована, навпаки, підходить для організацій великих та територіально розподілених. Найчастіше використовується змішана форма, коли окремі види робіт виконуються централізовано службою ДОУ, а інші – у підрозділах організації. Це свідчить про те, що питання поєднання централізації та децентралізації, знаходження оптимального балансу між ними у сфері ДОУ та документообігу доводиться вирішувати кожній організації, і при зміні умов роботи необхідно переглядати колишні форми для досягнення більшої ефективності [55].

Ефект від впровадження автоматизованої системи електронного документообігу складається з двох основних частин. До першої групи ефектів відносяться економія коштів та економія робочого часу співробітників. Економія коштів проявляється у зменшенні витрат на витратні матеріали (папір), на обладнання (копіювально-розмножувальну техніку та ін), на доставку інформації в паперовому вигляді; на зберігання паперових документів (в т.ч. фізичне звільнення місця).

Економія робочого часу співробітників проявляється в тому, що кожен робітник втрачає менше часу на ручну обробку даних і виконання обслуговуючих функцій (передача, копіювання і пр.), на проходження документів, на пошук потрібних документів та на повторне використання документів [29, с. 119].

До другої групи ефектів відносяться: прискорення проходження документів та надання послуг пов'язане зі своєчасністю і оперативністю прийняття рішень у випадках, коли ситуація залежить від інформації, що міститься в документі. Значно прискорюються процеси колективної роботи з документами (погодження та затвердження тощо); оптимізація бізнес-

процесів, пов'язаних з документообігом, підвищення їх прозорості і поліпшення контролю за всіма інформаційними потоками і процесами в організації; підвищення якості роботи з інформацією, можливість виконання нових типів або способів виконання робіт; формування єдиного інформаційного простору в масштабах розподілених організацій; розвиток корпоративної культури, стимульований застосуванням сучасних технологій для колективної роботи співробітників і наданих ними інформаційних і комунікаційних можливостей [29, с. 121].

Застосування сучасних інформаційних технологій має важливе значення для оптимізації внутрішніх процесів організації, оперативного доведення інформації до виконавців, покращення взаємодії підрозділів та окремих виконавців у процесі роботи з документами, контролю за виконанням документів та доручень, пошуку інформації та визначення стадії виконання документів та їх місцезнаходження, тобто, зрештою, сприяє більш оперативному та якісному вирішенню питань, яким присвячені документи.

Головне при цьому – покращення взаємодії всіх підрозділів організації, підвищення керованості, і навіть досягнення вищої оперативності в роботі, адже для держапарату швидкість реагування – одна з найважливіших характеристик ефективності функціонування його установ, а для комерційних структур – це важлива умова підвищення конкурентоспроможності організації, отримання вигаду за рахунок більш швидкої реакції зміну кон'юнктури.

Офісні системи повинні забезпечувати ефективне виконання наступних функцій (рис. 1.2):

Система підтримує повний життєвий цикл документа в організації: від його первинної реєстрації до списання до архіву. У ній реалізовано контроль за виконанням документів, як на рівні автора резолюції, так і централізований контроль з можливістю формування зведень про виконання контрольних документів, забезпечується автоматичний висновок на друк стандартних журналів, довідок та зведень.



Рис. 1.2. – Функції офісних систем

Система відстежує та фіксує процес руху документів з обліком часу та імені виконавця. У системі підтримуються спеціальні стандарти захисту, використовуються сучасні методи криптографічного захисту та засоби електронного цифрового підпису для захисту від навмисного чи випадкового втручання [47, с. 38].

Серед існуючого програмного забезпечення автоматизації документно-інформаційної діяльності можна виділити такі сервіси:

Directium – СЕД та управління взаємодією, спрямоване на підвищення ефективності роботи всіх співробітників організації в різних галузях їхньої спільної діяльності.

Система DIRECTUM підтримує повний життєвий цикл робочого процесу, в той час, як традиційна паперова робота з документами легко

вписується в електронний робочий процес. DIRECTUM забезпечує організацію та управління бізнес-процесами на основі технології Workflow: координація документів, обробка складних замовлень, підготовка та проведення нарад, підтримка циклу продажу та інших процесів взаємодії.

Головні переваги та недоліки СЕД Directium представлені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Плюси та мінуси СЕД Directium

Directium	
Переваги	Недоліки
Широка функціональність та простий принцип роботи.	Відсутність посторінкового виведення об'єктів в опис документів та результатів пошуку.
Висока масштабованість та розподіл роботи.	Неможливість застосування додаткових стилів в описі документа.
Модифікація системи під конкретну мету.	
Наявність готових бізнесових рішень.	

Elma – це система для побудови електронного документообігу в організації на ВРМ-платформі. Поєднуючи процесний підхід та технології управління контентом (ЕСМ), рішення дає можливість повноцінно керувати рухом інформації в компанії, не прив'язуючись до документа у класичному розумінні.

Це відрізняє ELMA ЕСМ+ від класичної СЕД, яка фіксується на життєвому циклі документа та обмежується традиційними процесами діловодства.

Головні переваги та недоліки СЕД Elma представлені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Плюси та мінуси СЕД Elma

Elma	
Переваги	Недоліки
Для роботи із системою достатньо веб-браузера.	Для деяких користувачів веб-доступ неможливий.
Для опису бізнес-процесів використовується сучасна мова BPMN.	Відсутність можливості часткової покупки.
Можливість створення регламентів бізнес-процесів.	
Відсутність прихованих платежів за ліцензії ПЗ.	

DocsVision – це програмний продукт, призначений для створення автоматизованих корпоративних рішень для управління документами та бізнес-процесами. Він включає доменну платформу з відкритими інтерфейсами прикладного програмування для розробки користувацьких додатків і готові типові програми з можливостями параметричного налаштування.

Головні переваги та недоліки СЕД DocsVision представлені у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Плюси та мінуси СЕД DocsVision

DocsVision	
Переваги	Недоліки
Наявність мандатного керування доступом.	Істотні обмеження у доопрацюванні рішень без участі компанії виробника платформи.
Розмежування прав доступу на всіх рівнях.	Відсутність можливості часткової покупки.
Можливість створення регламентів бізнес-процесів.	Відсутність перевірки документів на дублювання під час реєстрації.
Застосування шифрування та ЕЦП.	Відсутність забезпечення обліку, контролю руху та термінів зберігання справ та документів в архіві.

Діло – ця система електронного документообігу є визнаним лідером у своєму сегменті. Вона успішно здійснює документообіг і оформлення документів як найбільших холдингів і корпорацій, так і малих підприємств.

Головні переваги та недоліки СЕД Діло представлена в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Плюси та мінуси СЕД Діло

Діло	
Переваги	Недоліки
Можливість відстеження всіх етапів переміщення будь-якого електронного документа.	Деяко архаїчний інтерфейс та певну складність у освоєнні.
Простота та зручність у створенні проектів документації.	
Загальна налагодженість та функціональність системи.	

Кожна з наведених програм містить певний набір функціональних можливостей і технічних особливостей щодо організації електронного документообігу. Тому для кожного господарюючого суб'єкта постає питання вивчення цінових пропозицій компаній-розробників та адаптації програмного забезпечення до своїх конкретних потреб [44, с. 130].

На сьогоднішній день ринок автоматизованих систем документаційного забезпечення управління, мабуть, є одним із найбільш конкурентних. Оскільки розробники пропонують безліч програмних комплексів для автоматизації діловодства, важливо не помилитися під час вибору тієї чи іншої системи.

Існує кілька важливих критеріїв, за допомогою яких можна зрозуміти, чи підходить це програмне забезпечення для тієї чи іншої компанії чи ні:

1. Час існування автоматизованої системи на ринку ІТ-продуктів. Нові системи мають ймовірність виникнення помилок і, як наслідок, збоїв в організації електронного документообігу компанії.

2. Кількість успішно реалізованих проектів автоматизації документаційного забезпечення управління для різних організацій, наявність оновлень.

3. Відповідність стандарту галузі організації.

4. Відповідність цілям та завданням компанії.

5. Рівень технічної підтримки системи з боку компанії-розробника під час встановлення та в процесі експлуатації.

6. Можливість внесення змін до програмного продукту у разі розширення діяльності організації.

7. Доступність документації з адміністрування чи зміни налаштувань автоматизованої системи документаційного забезпечення управління.

8. Система повинна забезпечувати захист інформації відповідно до політики безпеки компанії.

9. Час, необхідний для відновлення програми після збоїв у роботі.

10. Вартість автоматизованої системи документаційного забезпечення управління, що включає вартість купівлі, ліцензії, адміністрування та технічної підтримки [44].

Умовно можна виділити п'ять етапів процесу впровадження автоматизованих систем документаційного забезпечення управління:

1. Передпроектне та інформаційне обстеження об'єкта впровадження автоматизованої системи (здійснюється вибір платформи, на якій буде розроблено систему).

2. Аналіз об'єкта впровадження автоматизованої системи (формулюються функціональні вимоги до формату та складу реєстраційно-контрольних карток (набір та розташування полів у картці, способи заповнення), маршрутів руху документів, складається технічне завдання).

3. Фізична реалізація: розробка, налаштування, доопрацювання та тестування інформаційної системи (здійснюється реалізація описаних у технічному завданні вимог: налаштування системи, її доопрацювання або розробка нових функцій системи на вибраній платформі).

4. Дослідно-промислова експлуатація: встановлення та налаштування програмного забезпечення, навчання персоналу, усунення помилок у роботі системи, доопрацювання (відбувається адаптація програмного продукту, його апробування, тестування в реальних умовах роботи).

5. Промислова експлуатація. П'ятий етап включає наступні види робіт:

- консультування та навчання користувачів з питань роботи в системі;
 - адміністрування довідників (організаційна структура користувачів, маршрути узгодження, списки розсилки та ін.);
 - адміністрування сервера та програмного забезпечення;
 - здійснення резервного копіювання;
 - додавання нових функцій, розширення меж проекту впровадження (додавання нових категорій/видів документів, розширення числа користувачів/підрозділів/підприємств холдингу, додавання нових функцій)
- [54].

Використання автоматизованої системи управління документно-інформаційними процесами у будь-якій організації забезпечує численні переваги. Однак процес експлуатації системи виявляє і серйозно загострює всі проблеми постановки традиційного діловодства, що були в тій самій організації.

РОЗДІЛ 2

СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ АВТОМАТИЗАЦІЇ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТОО «SENIM GROUP.KZ»

2.1. Основні напрями документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ»

Управління документами – це правила, що регулюють рух документів в організації. Організація робочого процесу передбачає цілеспрямоване і раціональне переміщення документації, наприклад, як операції із нею, і всі їх рухи у структурі організації, тобто їх отримання, обговорення, обробку, здавання у виконання, виконання компанії, сертифікацію, дизайн та відправку.

Документообіг вважається однією з вагомих ланок в оформленні документів, оскільки він визначає не лише необхідні випадки переміщення документів, а й швидкість цього переміщення. Сам робочий процес розглядається як функція комунікації, реалізація якої повинна співвідноситися із загальними цілями діловодства – це інформаційна підтримка роботи апарату управління, його документування, збереження та застосування раніше зробленої інформації. Зі слабоефективною організацією переміщення документів в організації, на сьогодні, пов'язані майже всі дефекти в документаційній роботі апарату управління [55].

Документообіг, чи порядок руху документів для підприємства, можна розділити такі етапи:

- 1) Обробка документів, що надходять на підприємство;
- 2) Раціональний рух документів усередині організації;
- 3) Обробка виконаних документів та документів, що відправляються.

Весь документообіг як технологічний процес ділиться на кілька частин – потоків, що забезпечують прямий та зворотний зв'язок в управлінні документами.

Документопотік (потік документальної інформації) – це сформований чи організований у межах інформаційної системи рух даних у певному напрямку, за умови, що у цих даних загальне джерело і загальний приймач.

Розглянемо основні напрями документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ».

Компанія ТОО «SENIM GROUP.KZ» заснована у 2016 році та займається розробкою сучасних та інноваційних веб-сайтів та мобільних додатків для різних клієнтів.

Основні види діяльності організації представлені на рис. 2.1:

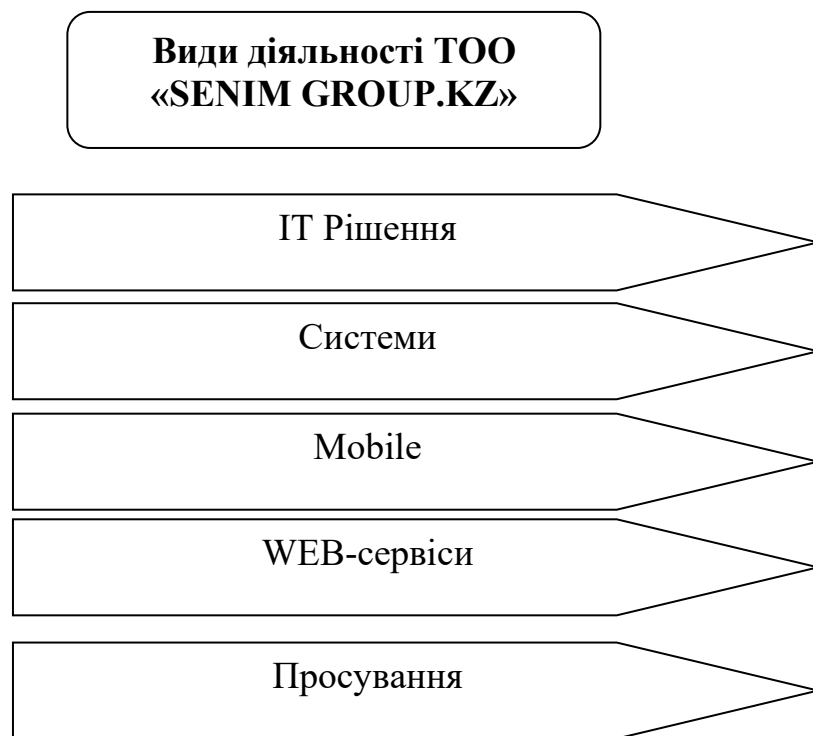


Рис. 2.1 – Основні види діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ»

Команда складається з професіоналів з глибокими знаннями у сфері програмного забезпечення. Процес розробки веб-сайтів та мобільних додатків включає в себе етапи аналізу вимог, проектування, розробки, тестування та впровадження. Компанія має великий документообіг, так як співпрацює з постачальниками та орендодавцями.

Для будь-якої компанії вкрай важливе належне функціонування та організація документно-інформаційного забезпечення. Як правило, у

керівника велика кількість часових витрат відбувається у зв'язку з помилками в оформленні документації та через несвоєчасність її надання. Також негативний вплив надають помилкові управлінські рішення та відсутність можливості оперативно знайти необхідні документи.

Документація направляється до організації від підприємств-партнерів, від покупців, інших організацій. Також документи готуються в ході функціонування самої компанії, надходять до керівників, щоб вони ухвалили певне рішення, написали резолюцію для виконання або з метою проставлення підпису, надсилаються до будь-якого адресата.

В ТОО «SENIM GROUP.KZ» оформлення документів проводиться найчастіше за допомогою бланків та з використанням сукупності реквізитів. Також передбачається певна послідовність у їх розміщенні.

Під час документування роботи ТОО «SENIM GROUP.KZ» готуються такі варіанти документів:

- організаційно-правові документи (положення, статuti, інструкції, розклади);
- розпорядчі документи (розпорядження, накази, рішення, вказівки, постанови);
- інформаційно-довідкові документи (телеграми, листи, факси, протоколи, акти, доповідні та службові записки).

Головні керівники здійснюють вибір кваліфікованих співробітників для планування виробничої діяльності, забезпечення її грамотної організації, реалізації повноважень адміністративного характеру.

У ТОО «SENIM GROUP.KZ» використовується цехова структура управління. На чолі кожного підрозділу є керівник. На підставі вивчення роботи з документами зазначимо, що для кожної організації до неї включається однаковий перелік ділових процесів та операцій.

В ТОО «SENIM GROUP.KZ» створюється, приймається від інших організацій маса документів.

Функції секретаря-діловода – документальне забезпечення керування. Виступає як основний співробітник у діловодстві, перебуває у підпорядкуванні директора. Має диплом про закінчення вищого навчального закладу.

Від якості виконання обов'язків залежить стан всього діловодства, культура з обслуговування керівних осіб, спеціалістів. Тому всі покладені на нього обов'язки, а також здійснені ним функції потрібно відобразити на посадовій інструкції, яка, на жаль, відсутня у компанії.

Групи документів у ТОО «SENIM GROUP.KZ» :

Внутрішні:

1. Вхідні – документи від вищих організацій, листи, накази та ін., тобто документи, де відображені вказівки та важливі відомості, документи інших організацій, що у спільному вирішенні питань.

2. Вихідні.

Процес обробки вхідної документації.

Спосіб отримання в ТОО «SENIM GROUP.KZ» :

- пошта – 35 % усіх документів,
- кур'єрська доставка – 10 % усіх документів,
- факс – 15% усіх документів,
- передача відвідувачем – 5% усіх документів.

Інші види організаційно-розпорядчих документів не реєструються.

У функціях керівника компанії немає відстеження ситуації, пов'язаної із виконавчою дисципліною. Тому можливо виникнення ситуацій, пов'язаних із втратою документів, несвоєчасністю чи низькою якістю виконання. Виконавець отримує документ нерідко без будь-якого оформлення цього процесу.

Документ після вступу до виконавця зберігається в нього до того моменту, доки не буде вирішено питання. Після чого на ініціативному документі відзначається його виконання, а далі він вирушає у справу.

Етапи взаємодії з вихідними документами:

1. Упорядкування проекту в документа;
2. Передрук документа;
3. Узгодження;
4. Візування;
5. Підписання;
6. Реєстрація, обробка з метою здійснення подальшої його відправки [17, с. 96].

Чорнове складання може мати електронний чи паперовий вигляд. Необхідний можливості внесення за необхідності правок. Далі складається проект документа виконавцем та вирушає на погодження.

Оформлення здійснюють на спеціальному придатному для цього документа бланку. Види бланків: загальний, для письма, для певних документів, посадової особи чи структурного підрозділу. Останні 2 види застосовуються за наявності права у посадової особи або керівника на підписання його.

На проект ставиться гриф узгодження за необхідності його відправки на узгодження іншим підприємствам.

Візою оформляється внутрішнє узгодження посади візуючого, його підпису, розшифрування, дати. У внутрішньому узгодженні беруть участь керівні співробітники, керівники структурних підрозділів, спеціалісти, які мають до нього ставлення.

Юридична сила виникає після затвердження їх секретарем. Далі він підлягає підписанню керівником із проставленням дати підписання. Після цього передається для його реєстрації, відправки.

Обробляє та надсилає документи секретар-діловод. До його обов'язків входить також перевірка комплекту документів, достовірність адреси перед заклеювання всіх конвертів з документами.

Вихідні документи відправляються практично у всіх випадках у протягом наступного робочого дня, тоді як термінова кореспонденція або телеграми – з деяким запізненням.

Стадії проходження внутрішніх документів:

1. Розробка проекту документа;
2. Передрук документа;
3. Узгодження;
4. Візування узгодженого документа;
5. Підписання;
6. Передача підписаного документа адресату.

Ці стадії є умовними, тобто у деяких випадках внутрішні документи мають інший порядок. Для протоколу складання проекту не потрібно. Тоді як довідки, доповідні записки надсилаються на пряму до того керівника, якого вони адресовані.

Від швидкості переміщення, обробки їх залежить тривалість отримання необхідної інформації для ухвалення будь-якого рішення. Внаслідок несвоєчасної їх обробки, можуть виникнути негативні економічні наслідки. З цієї причини даному процесу приділяється підвищена увага [16].

Документообіг – процес руху документів після створення/отримання до завершення/надсилання [59].

Групи документів підприємства:

- Вхідні документи - одержувані від інших підприємств;
- Розроблені безпосередньо в компанії.

Необхідно зазначити, що кожна зазначена нами група підлягає індивідуальному аналізу під час вивчення документообігу.

Етапи аналізу вхідних документів здійснюється за кореспондентам, які виступають як їхні автори:

- Від вищих інстанцій, в т.ч. управління органів влади (керівні документи, накази, розпорядження);
- Від підвідомчих організацій;
- Від інших організацій (клієнти, приватні особи, постачальники).

Групи внутрішніх документів:

– внутрішні – задоволення потреб самої організації, не виходять за його межі;

- вихідні, що підлягають відправленню за межі організації.

Види документів:

1. Ініціативні;
2. Розроблені для реалізації завдань від вищих інстанцій, зміст відповідь на будь-які запити від вищих інстанцій;
3. Документи, які необхідні для функціонування самої компанії.

Аналіз вхідних та вихідних документів здійснюється відповідно до кореспондентів, видів. Також можуть поділені на 2 групи, де до однієї групи надсилаються документи, за якими потрібно винесення рішення для надсилання відповіді, тоді як в іншу – які не вимагають рішення, відповіді.

Як важливий чинник при аналізі документообігу виступає обчислення його обсягу.

Відобразимо у таблиці 2.1 обсяг документообігу у ТОО «SENIM GROUP.KZ».

Таблиця 2.1

Обсяг документообігу ТОО «SENIM GROUP.KZ» за даними 2024 року

Документи	Кількість документів		Всього
	Оригінали	Тираж	
Вхідні	97	97	194
Вихідні	120	264	384
Внутрішні	174	522	696
Разом	391	883	1274

Виходить, що об’єм документообігу у 2024 р. складав 1274 документи, з яких 69,3% – копії, 30,7% – оригінали.

Відобразимо на рисунку структуру оригінальних документів (рис. 2.2).

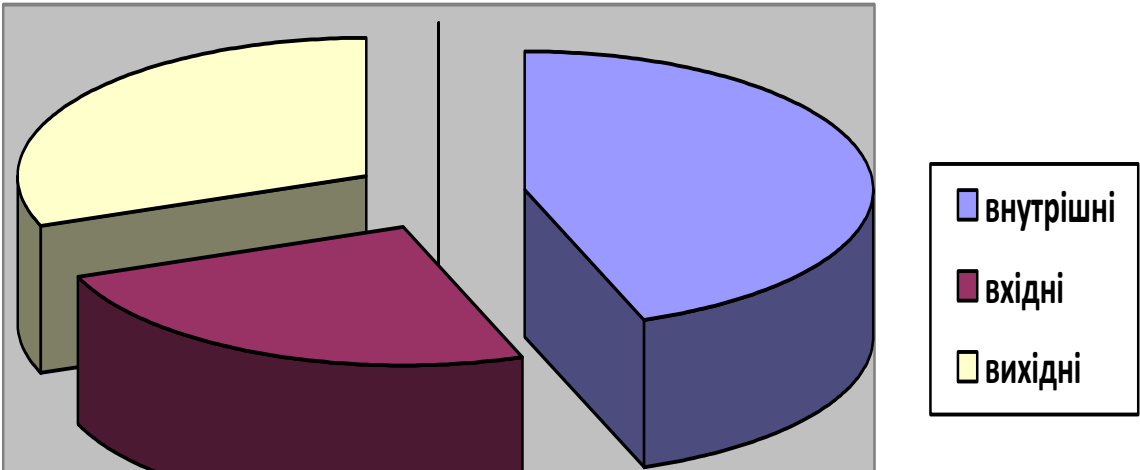


Рис. 2.2 – Структура оригінальних документів ТОО «SENIM GROUP.KZ» за даними 2024 року

Основна частина документів – це внутрішні документи (44,5%), 24,8% – вхідні документи, 30,7% – вихідні документи.

З документообігу можна простежити завантаженість апарату управління (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Динаміка документообігу за 2022–2024 роки

Рік	К-сть вхідних документів	К-сть вихідних документів	К-сть внутрішніх документів	Разом
2022	97	243	519	859
2023	117	290	547	954
2024	194	384	696	1274

Виходить, що документообіг збільшується. У 2023 р. його обсяг підвищився на 9,96 %, якщо порівнювати з 2022 р., і на 25,12% у 2024 р., якщо порівнювати з 2022 р.

Секретарем-діловодом здійснюється загальне документацийне обслуговування. До його обов’язків входить контроль тривалості виконання документів, а також зняття їх з контролю, організація роботи зі зберігання,

формування справ, ведення номенклатури справ в електронному та паперовому вигляді.

Програмне забезпечення, яке використовується у ТОО «SENIM GROUP.KZ» для роботи з документами – Microsoft Excel (MS Excel).

MS Excel – одна з найчастіше використовуваних програм у MS Office. Основне призначення MS Excel – вирішення практично будь-яких завдань проектного характеру, вихідні дані яких можуть бути представлені у вигляді таблиць. Використання електронних таблиць спрощує роботу з даними та дозволяє отримувати результати без програмування обчислень. У поєднанні з мовою програмування Visual Basic for Application (VBA) процесор електронних таблиць MS Excel стає універсальним і дозволяє вирішувати будь-які завдання взагалі незалежно від його характеру.

Найчастіше документи оформлюються співробітниками цього підприємства.

В ТОО «SENIM GROUP.KZ» є децентралізована підготовка різних документів за допомогою IBM-сумісних персональних комп'ютерів, лазерних та струменевих принтерів Hewlett-Packard LaserJet, DeskJet, настільних сканерів Hewlett-Packard ScanJet.

При виконанні своїх посадових обов'язків секретар діловода спирається на чинне законодавство, статут підприємства, розпорядчі документи, правила трудового порядку, вказівки керівника, положення про секретаріат, державні нормативні документи з діловодства.

Секретар-діловод є адміністративно відповідальною особою за різні порушення законодавства у процесі підготовки документів, виконання обов'язків, застосування наявних у нього прав, застосування в особистих цілях.

Секретар-діловод має право на взаємодію з трудовим колективом у разі виникнення питань, пов'язаних з отриманням від них необхідної йому інформації, а також для підготовки документів з різними сторонніми

компаніями, органами влади з різних питань, пов'язаним із отриманням та наданням документів.

Справи у ТОО «SENIM GROUP.KZ» формуються відповідно з номінальною ознакою - назвами видів документів (акти, накази, контракти).

Далі розглянемо систематичний хід таких документів, як наказ та службова записка на підприємстві ТОО «SENIM GROUP.KZ» .

Службова записка – це внутрішній діловий лист за допомогою якого можна швидко та ефективно вирішувати поточні виробничі питання.

Основне призначення службової записки – обмін службовою інформацією між рівними за посадовим статусом працівниками однієї організації.

Службова записка створюється з питань діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ», що належать до компетенції структурного підрозділу, і при цьому не потрібне звернення до вищого керівництва.

Текст службової записки починають з висвітлення ситуації, що склалася, роз'яснюють які причини і події послужили підставою для складання документа. На завершення викладається безпосередньо прохання або перераховуються можливі дії.

Хоча форма написання службової записки – довільна, такі реквізити слід враховувати під час її складання:

- «шапка», де вказується, кому вона адресована (посада, прізвище, ім'я, по батькові у давальному відмінку);
- найменування документа - Службова записка;
- дата складання та номер;
- заголовок до тексту документа – говорить про предмет службової записки;
- текст документа - спочатку йде опис ситуації, що склалася, потім якесь конкретне прохання;
- посада укладача, підпис та розшифрування підпису – прізвище, ім'я, по батькові співробітника.

Весь масив наказів організації TOO «SENIM GROUP.KZ» прийнято розділяти на два потоки: за основною діяльністю та за особовим складом. Крім функціонального призначення між цими видами наказів є ще одна істотна відмінність, а саме – термін їхнього зберігання.

До наказів з основної діяльності відносяться накази щодо організації роботи TOO «SENIM GROUP.KZ», фінансування, планування, звітності, реалізації продукції та інших виробничих питань.

Наказ набирає чинності з підписання. Секретар організує ознайомлення працівників із наказом. При необхідності підписаний наказ копіюється та лунає виконавцям для роботи. Перший екземпляр наказу підшивається у справу з наказами з основної діяльності.

Накази з особового складу. До цієї категорії входять усі розпорядчі документи, пов'язані з призначенням та звільненням з посад, притягненням до дисциплінарної відповідальності, визначенням режиму роботи підприємства загалом та конкретного підрозділу зокрема та іншими подібними діями. Ведуться такі документи кадровим працівником TOO «SENIM GROUP.KZ» .

Порядок формування наказів у справі на підприємстві TOO «SENIM GROUP.KZ»:

- накази формуються у справі за календарний рік у порядку зростання дат та номерів наказів (1 аркуш справи буде від 01 січня, останній – 31 грудня. Накази в рамках однієї дати формуються за порядком збільшення реєстраційних номерів);
- якщо нумерація наказів порушена у діловодстві або внаслідок вилучення наказів із 5-річним терміном зберігання, то накази слід систематизувати за датою незалежно від нумерації;
- за наявності додатків до наказів, додатки формуються разом із наказами; (Спочатку сам наказ, далі після нього - додаток);

- підстави до наказів (заяви, службові записки та ін.) справи з наказами не формуються, а поміщаються у особисті відносини, чи формуються у відносини з документами, які у склад особистих справ;

- при втраті наказу з особового складу можлива його заміна завіреною копією;

- при великих обсягах наказів з особового складу, що стосуються різних сторін діяльності (прийом на роботу, звільнення, переміщення тощо), та за наявності окремої нумерації у діловодстві доцільно їх групувати в окремі справи;

- якщо організації поряд з наказами з особового складу видаються розпорядження з особового складу, всі вони формуються окремі справи.

Як правило, рух внутрішніх документів на стадії створення документів аналогічний руху документів, що надсилаються, а на стадії виконання або використання повторює рух вступних, що наведено на рис. 2.3.

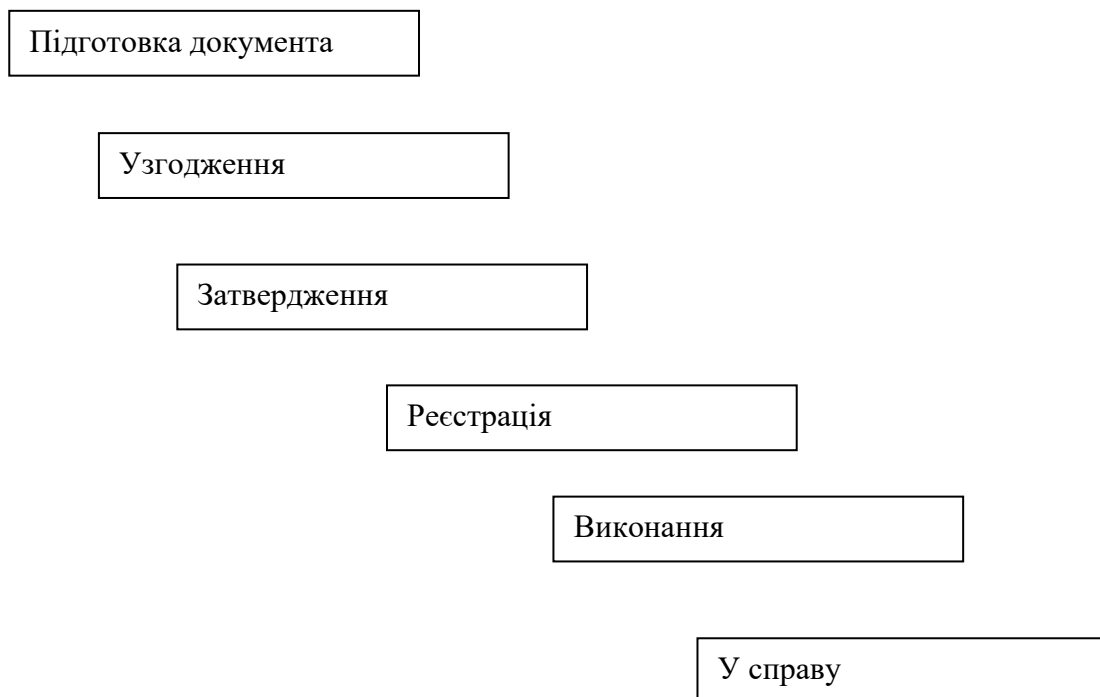


Рис. 2.3 – Схема руху документів у ТОО «SENIM GROUP.KZ»

Виняток становлять окремі види документів, що мають індивідуальні маршрути проходження, наприклад, внутрішні інформаційно-довідкові документи, такі як службові записки.

2.2. Проблеми документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ»

В компанії ТОО «SENIM GROUP.KZ» фахівець-діловод має право брати участь у повному або частковому оформленні справ, залежно від тривалого їх зберігання. Але на сьогоднішній день деякі справи не мають необхідного оформлення для зберігання.

Документи зберігаються децентралізовано. Документи не здаються співробітниками, тому вони переважно знаходяться на їхніх робочих місцях.

Завдяки реєстрації документів можна здійснювати їх облік, контроль виконання, структурування та ін.

Системою зберігання документів називається сукупність різних засобів, прийомів, способів обліку, систематизації документів для подальшого їхнього пошуку, застосування.

У ТОО «SENIM GROUP.KZ» документи зберігаються і формуються у структурних підрозділах, де вони й утворюються.

Формування та зберігання розпорядчих документів, листування керівництва, інших документів відбувається у самого керівництва.

Класифікація бухгалтерської документації відбувається відповідно до хронології за місяцями.

Бухгалтерія здійснює надсилання відомостей про витрати, пов'язані з виробництвом за елементами, про досягнення показників та іншу інформацію до наявних структурних підрозділів, які, у свою чергу, здійснюють передачу звітів щодо виконання плану робіт, а також звітів за станом незавершеного виробництва та ін.

За номерами класифікуються касові ордери, виписки банку, авансові звіти, накладні, квитанції та ін.

Право на вилучення документів є виключно у правоохоронних та податкових органів. При вилученні є можливість зробити копії документів, що вилучаються в присутності осіб, які проводять вилучення.

При втраті документів призначається комісія з розслідування на підставі наказу керівника компанії. Результати комісії відображаються у спеціально складеному акті, який надалі затверджується керівником.

Справи розміщуються у шафах та сейфах та видаються виключно за наявності дозволу від керівника компанії.

Виходить, що даному підприємству рекомендується здійснити підготовку організаційних та нормативних документів щодо регулювання юридичного становища, повноважень, статусу, заходів відповідальності, порядку дій, які передбачені для фахівця-діловода.

Ще одна проблема – у роботі з Microsoft Excel. Хоча Microsoft Excel має безліч переваг і недоліків, проте робота з документами та використання даної програми як архів є незручним і несе певні ризики втрати або спотворення інформації. Для ТОО «SENIM GROUP.KZ» такі недоліки є суттєвими:

- користувач, який має доступ до таблиці, може випадково або навмисно внести до неї зміни, які спричинять спотворену роботу програми або її повний вихід з ладу;
- відсутність контролю виправлень збільшує ризик помилок, пов'язаних із неможливістю відстежувати, тестувати та ізолювати зміни. Важко зрозуміти, які зміни було зроблено, ким і коли.

Основна та очевидна проблема, що виникає в процесі традиційного паперового документообігу – це втрата часу, неможливість відповідності термінам надання документів (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

Нормативи часу на складання службових документів

Показник	2022 р.	2023 р.	2024 р.
	Норматив часу, год.	Норматив часу, год.	Норматив часу, год.
Середній час підготовки і погодження одного документа	3,6	3,7	3,8
Корисний час підготовки і погодження одного документа	0,7	0,6	0,7
Середній час очікування	0,3	0,3	0,4
Відхилення від нормативного значення	0,1	0,2	0,1
Кількість помилок в документі	2	3	1

Основний висновок за таблицею 2.3 показує, що середній час оформлення документів у 2023 р. – 3,7 години, у 2024 р. спостерігається збільшення показника середнього часу підготовки та погодження документа.

У ході обстеження та моделювання процесів документообігу було виявлено конкретні ситуації, які посилюють проблему нестачі часу на виконання процесів. Час витрачається на етапі створення документа. Внаслідок відсутності формалізованих шаблонів документів, персонал може не знати, як коректно скласти документ. Як наслідок – документ передається на погодження з помилками та підлягає подальшому доопрацюванню. Витрата часу відбувається на етапах узгодження документа.

Документ друкується для узгодження. У разі помилок або необхідності доопрацювань, відредагований документ друкується знову.

Документ фізично доставляється до осіб, що погоджують. Погоджувальна особа може отримувати для погодження в день велику кількість документів, внаслідок чого можлива втрата або затримка процесу. Крім того, узгоджуюча особа може бути тимчасово замінена будь-ким іншим (через відрядження, хвороби).

Враховуючи той факт, що деякі документи не можуть бути підписані та зареєстровані без певного супутнього пакета документів (наприклад, наказ і службова записка, калькуляція), найменша затримка відповідно до будь-

якого з супутніх документів веде до затримки підпису та проведення іншого документа.

При складанні документів часто доводиться посилатися інші документи (наприклад, накази чи відомості), у своїй виникає проблема пошуку потрібного документа.

Пошук ускладнюється відсутністю єдиної бази для зберігання документів, а також зберіганням виключно в паперовому варіанті. Реєстрація документа здійснюється вручну.

Перед реєстрацією проводиться звіряння всіх документів на організацію заходу та присвоєння відповідного номера, який записується в журнал реєстрації.

Додатково потрібно врахувати час, що витрачається на механічне введення даних для укладання договорів.

Виділені проблеми може вирішити впровадження автоматизованої системи документно-інформаційного забезпечення компанії ТОО «SENIM GROUP.KZ».

При обробці договорів за автоматизованою системою очікуються наступні ефекти:

- прискорення обробки, підписання договорів,
- договори миттєво надійдуть партнерам та клієнтам,
- автоматизована система гарантує незмінність договору з моменту підписання,
- легітимність для судів та державних органів,
- зменшення адміністративних витрат.

Обсяг документації підприємства має тенденції постійного зростання. У зв'язку з науково-технічним прогресом збільшення обсягів управлінської документації відбувається пропорційно до зміни зростання обсягів виробництва продукції та продуктивності праці. Це є закономірністю документоутворення. До факторів, що впливають на зростання кількості документів, належать: розширення виробничих та торгових зв'язків,

збільшення випуску продукції чи обсягів сервісного обслуговування, впровадження технологічних засобів в управлінську діяльність тощо. З розвитком соціуму зростає потреба в інформаційному забезпеченні, суспільство збільшує продукування та використання інформації.

Можна сформулювати висновок у тому, що документообіг, чи рух документів між укладачами та споживачами – невід'ємна частина документаційного забезпечення будь-якої системи керування. Удосконалення документообігу значною мірою пов'язане з удосконаленням самої структури управління і не може розглядатися ізольовано.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У ТОО «SENIM GROUP.KZ»

3.1. Основні напрямки покращення інформаційних процесів у діяльності підприємства

Відповідно до описаних причин виникнення проблеми, визначимо заходи щодо їх вирішення.

Причина 1. Відсутність єдиного сховища документів

Захід 1. Облік документів. Для запобігання втраті документації обов'язковим заходом в організації буде реєстрація та облік документів. Також необхідно фіксувати всі доручення керівника, навіть ті, що мають усний характер.

Захід 2. Виділити окреме приміщення для зберігання документів. Рекомендується виділити окреме приміщення для зберігання документів, а після закінчення терміну зберігання здавати документи до архіву. Також у цьому приміщенні мають зберігатися справи постійного зберігання та документи щодо особового складу. Тим самим звільниться простір на робочому місці співробітників організації.

Захід 3. Розробити номенклатуру справ. Для того, щоб визначити термін зберігання документів, необхідно розробити номенклатуру справ в організації. Номенклатура справ не тільки визначає терміни зберігання документів, а й допомагає впорядкувати, систематизувати справи, а також номенклатура справ дозволяє здійснити оперативний пошук необхідної інформації.

Захід 4. Провести експертизу цінності документів. Так як у номенклатурі справ зазначаються терміни зберігання документів, то завдяки цьому документу можна провести експертизу цінності документів, утворених за період діяльності ТОО «SENIM GROUP.KZ». У ході експертизи цінності

необхідно відібрати документи, що належать до знищення, у яких уже минув термін зберігання та документи для передачі до архіву для тимчасового та постійного зберігання.

Причина 2. Незнання порядку створення та оформлення документа

Захід 1. Інструкції з діловодства. Інструкція з діловодства визначає правила, прийоми, процеси створення документів та порядок роботи з ними, а також регулює окремі сфери, що належать до специфіки діяльності організації. В інструкції закріплюється форма організації документообігу, визначається порядок роботи з документами співробітників організації як виконавців документів, закріплюються функціональні обов'язки осіб, відповідальних за діловодство в організації. Також в інструкції вказується порядок роботи з реєстрації документів, регулює контроль за виконанням, експертизу цінності документів, регулює зберігання та систематизацію справ в організації.

Причина 3. Відсутність типових шаблонів

Захід 1. Розробити таблиць та альбом уніфікованих форм документів. Також в організації рекомендується створити таблиць та альбом уніфікованих форм документів. Таблиць форм документів дозволить закріпити склад застосовуваних форм документів в організації, основні етапи їх підготовки, руху та використання, також закріплює однаковості у роботі з ними, насамперед це стосується таких етапів, як узгодження, затвердження та підписання документів.

Таблиць уніфікованих форм документів дозволить встановити маршрути руху документів та документопотоків. Таким чином, таблиць уніфікованих форм виключить проблему втрати документів. Альбом уніфікованих форм документів дозволить зібрати всю документацію в одному місці, витратити менше часу на підготовку та створення документів, оскільки бланки документів зібрані в альбомі.

Захід 2. Оскільки в інструкції з діловодства будуть представлені бланки документів, пропонується всю нормативну локальну та установчу документацію зробити на загальному бланку ТОО «SENIM GROUP.KZ».

Захід 3. Розробка обов'язкової нормативно-локальної документації. Для повноцінної роботи ТОО «SENIM GROUP.KZ» необхідно розробити обов'язкову нормативно-локальну документацію, відсутність якої було виявлено під час аналізу документаційного забезпечення управління. Також потрібно розробити правила внутрішнього трудового розпорядку, оскільки в цьому документі закріплюється порядок роботи, трудовий режим, а також заходи заохочень і стягнень, обов'язки та відповідальність сторін і всі аспекти, що стосуються умов праці в організації.

Таким чином, якщо впровадити всі запропоновані заходи, розробити та затвердити обов'язкову нормативну документацію в ТОО «SENIM GROUP.KZ», то це дозволить вирішити низку проблем, що склалися в організації, тому що тільки регламентована діяльність документаційного забезпечення дозволяє своєчасно отримувати необхідну інформацію для прийняття управлінських рішень. Також регламентація документообігу дозволить виключити втрату документів та інформації.

3.2. Характеристика систем автоматизації документного забезпечення підприємства ТОО «SENIM GROUP.KZ»

Кожна сучасна компанія на шляху свого зростання стикається з проблемою неефективності паперового документообігу. Кількість документів непомірно зростає, а якість і швидкість їх обробки навпаки падає. Вирішенню цієї проблеми допоможе впровадження автоматизованої системи документообігу, за допомогою якої відбувається обмін даними в електронному вигляді. Слід зазначити, що на даний момент рівень автоматизації технологічних процесів роботи з документами є одним із

головних оціночних критеріїв, який пов'язаний із основними напрямками покращення документаційного забезпечення управління.

У зв'язку з тим, що компанія ТОО «SENIM GROUP.KZ» вважається досить великим гравцем, представленим на ринку, її система документообігу відрізняється спеціалізованими формами внутрішніх і вихідних документів. Оскільки обсяг відомостей, використовуваних у ході функціонування організації, безперервно зростає, а поточні відомості нерідко змінюються, то працівникам, відповідальним за систему ведення документообігу, потрібно додавати та змінювати нові дані у відповідні документи ручним способом, що здатне забрати багато часу та сил, а також негативно позначиться на успішності виконання робіт.

З викладеного вище можна дійти невтішного висновку, що виникла потреба у поліпшенні діючої системи ведення документообігу фірми з допомогою перекладу їх у електронну основу, що у майбутньому допоможе цілком відмовитися від класичної форми документообігу. Як згадувалося вище, у сам процес ведення документообігу фірми залучаються адміністративно-управлінські працівники, і навіть інженерський склад.

В організації присутність автоматизованої технології, або її відсутність, а також корпоративної системи автоматизації документообігу в майбутньому, також може служити формальним показником, що відображає якість роботи, її оперативність.

Варто сказати, що потреба в автоматизації документообігу, застосуванні нових технологій забезпечують підвищення пропозицій на ринку програмних продуктів.

На даний момент на ринку можна відзначити програмні продукти, що забезпечують реалізацію звичайних функцій: реєстрації, контролю виконання, пошуку документів, інших функцій щодо управління документообігу, а також застосовувати елементи електронного документообігу.

Якщо порівнювати системи минулих років, націлених на те, щоб скоротити трудовитрати при здійсненні певних операцій у діловодстві, сучасні дають можливість формувати автоматизовану систему роботи з документами у всьому підприємстві.

Слід зазначити, що на даний момент розробники крім розробок на замовлення, також реалізують «коробкові» варіанти. Внаслідок цього визначення необхідного програмного продукту для здійснення автоматизації документообігу виступає як актуальне завдання більшості підприємств.

Щоб оптимізувати діловодні процеси, слід створити вимоги щодо системи, беручи до уваги специфіку організації, визначити з можливих систем одну, що максимально відповідає поставленим вимогам.

АСУД (автоматизована система управління документообігом) насамперед має сприяти тому, щоб виконувались повністю підготовка документів, їх реєстрація, контроль, пошук та зберігання.

Система створюється на загальних методологічних засадах, технологічних рішеннях, програмно-технічних рішеннях з урахуванням існуючого законодавства, стандартів, інструкцій, вимог. Основне призначення АСУД виявляється у повному застосуванні накопиченого інформаційного ресурсу, реалізація принципу єдиного введення інформації та багаторазового її застосування.

Система має характеризувати конкретний маршрут руху документації, сприяти надійному захисту від незаконного доступу. Експерти мають вибрати всілякі альтернативи серед можливих програмних продуктів, які попередньо можуть задовольняти потреби організації. З цією метою застосовувалися інформаційно-рекламні матеріали виставок, конференцій, журнали, публікації, результати порівняльного аналізу, сайти підприємств-розробників. Все зазначене дає можливість вибрати серед великої кількості програмних продуктів, найкращі для компанії. Звичайно, на попередній стадії було відсіяно багато пропозицій, які, наприклад, не задовольняють

певні вимоги: не дають можливості документообігу, висока для підприємства ціна та інше.

3.3. Оцінка ефективності автоматизації інформаційних процесів в ТОО «SENIM GROUP.KZ»

Для вдосконалення роботи інформаційних процесів у ТОО «SENIM GROUP.KZ» та для усунення раніше розглянутих помилок було запропоновано застосувати на підприємстві електронний документообіг.

Головною метою впровадження систем електронного документообігу (СЕД) є створення ефективного середовища управління та функціонування організації.

В організації, де впроваджено електронний документообіг та використовується система управління документообігом, документ є базовим інструментом управління. Тут немає просто рішень, доручень чи наказів – є документи, які містять ці накази, рішення, доручення тощо. Тобто все управління на підприємстві здійснюється через документи. Як наслідок, багато завдань, які виконуються співробітниками, так само прив'язані до документів.

Таким чином, організація документообігу у компанії ТОО «SENIM GROUP.KZ» із застосуванням СЕД дає все необхідне для своєчасного прийняття рішень, реагування на ситуації та упорядкованої стабільної роботи: категоризація документів за типами та видами; постачання кожного типу чи виду документа будь-якими необхідними атрибутами; механізми управління завданнями та контролю їх виконання; надійне сховище документів із можливостями атрибутивного та повнотекстного пошуку.

Переваги системи електронного документообігу. До стратегічних переваг, пов'язаних із підвищенням ефективності роботи підприємства після впровадження СЕД, можна віднести:

- появу можливості колективної роботи над документами (що неможливе при паперовому діловодстві);
- значне прискорення пошуку та вибірки документів (за різними атрибутами);
- підвищення безпеки інформації за рахунок того, що робота в СЕД із незареєстрованої робочої станції неможлива, а кожному користувачеві СЕД призначаються свої повноваження доступу до інформації;
- підвищення безпеки документів і зручності їх зберігання, оскільки вони зберігаються в електронному вигляді на сервері;
- поліпшення контролю над виконанням документів.

Впроваджувати електронний документообіг в організації слід повсюдно у всіх її підрозділах, оскільки робота СЕД пов'язана зі створенням, зміною та зберіганням денних, необхідних для всієї компанії.

Основні засади електронного документообігу. Основними засадами електронного документообігу є:

- одноразова реєстрація документа;
- паралельне виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів та підвищення оперативності їх виконання;
- безперервність руху документа - єдина база документної інформації для централізованого зберігання документів та виключає дублювання документів;
- ефективно організована система пошуку документа надсилання та передача електронних документів.

Основні завдання, які вирішуються системою електронного документообігу:

1. Реєстрація вхідної кореспонденції (первинних, повторних документів, відповіді запити від юридичних осіб, наказів, розпоряджень, листів вищих організацій, службових (доповідних) записок з ім'ям керівника від структурних підрозділів).

2. Реєстрація вихідної кореспонденції (відповідей на вхідні документи, запитів, повідомлень, вихідних службових (доповідних) записок від структурних підрозділів з ім'ям керівника).

3. Робота з такими типами документів, як: накази, розпорядження, договори, внутрішні нормативні документи, фінансові документи, службові записки, заяви, протоколи та заявки тощо, управління якими автоматизовано від моменту ініціації та створення проекту документа до моменту виконання, включаючи процес узгодження та затвердження.

Для досліджуваної організації є важливим: проведення аналізу кореспонденції з тем, кореспондентів, виконавців та інше; можливість надіслати електронною поштою кореспонденцію; приймати електронні листи та реєструвати в журналі вхідних документів; щоб була підтримка електронного цифрового підпису, до документів щоб був Web-доступ, було розмежування доступу до документів; був зручний графічний редактор складання маршрутів бізнес-процесів; проведення моніторингу виконання процесу із відстеженням призначення співвиконавців. Зважаючи на це, компанія ТОО «SENIM GROUP.KZ» вибрала і запустила систему автоматизації інформаційних процесів Megapolis.DocNet.

Програма Megapolis.DocNet – це сучасне інтегроване рішення на базі ПЗ Microsoft. Що ж до концепції автоматизації документа, вона виявляється у тому, що спочатку управлінню і плануванню піддаються виробничі процеси, у ході створюються і переміщуються документи. Внаслідок цього автоматизація документообігу розглядається не як абстрактна мета, а як засіб реалізації організацією основної функції – виробничої та управлінської роботи.

У системі можна виділити такі модулі:

канцелярію;

контроль виконання;

сховище документів;

електронний документообіг.

До оцінки ефективності входить:

визначення вимірюваних параметрів, що відображають процеси в системі;

зіставлення витрат за типових операцій.

Для оцінки ефективності використання системи автоматизації ДОП необхідно, щоб був набір вимірюваних параметрів, які характеризують основні процеси інформаційної системи, наприклад: обсяг документообігу для підприємства, час здійснення операції з документами, вартість виконання типових операцій з документами.

Для оцінки обсягу документообігу у ТОО «SENIM GROUP.KZ» застосовують такі показники обсягу:

вхідних документів;

вихідних документів;

внутрішнього документообігу;

документообігу у розрізі структурних підрозділів;

документообігу у розрізі видів документів;

частки контрольних документів;

середня кількість копій.

Оцінка часу виконання операцій із документами проводиться за такими показниками:

час реєстрації одного документа;

час передачі документа на виконання;

час пересилання документа між відділами;

час пошуку документів за відомими атрибутами;

час пошуку документа із невідомими атрибутами;

час підготовки та узгодження типових документів;

час, витрачений на підготовку типових звітів.

Щодо оцінки вартості проведення операцій з документами, то вона проводиться за такими показниками:

за вартістю робочого часу працівників;

за вартістю ресурсів, необхідних для того, щоб можна було виконати операції з документами, серед них можна відзначити папір, різні витратні матеріали та інше.

Таблиця 3.1

Порівняння витрат за виконання типових операцій

Операція	t_{1cp}	t_{2cp}	К-сть працівників	К-сть операцій	Σt_1	Σt_2
Обробка вхідного документа	6	2	1	120	0,068	0,023
Обробка вихідного документа	8	3	1	120	0,09	0,034
Обробка внутрішн. документа	4	2	1	500	0,189	0,095
Зняття копії з документа	2	0	1	1000	0,189	0
Передача документа в відділ	4	0,5	1	2500	0,95	0,118
Підготовка типових звітів	8	2	1	2	0,002	0,0004
Контроль виконання документів	7	3	1	30	0,02	0,009
Пошук документів за відомими атрибутами	1	0,3	1	20	0,002	0,0006
Разом	30	12,3	1	332	1,51	0,28

де

t_{1cp} – середній час виконання до впровадження системи;

t_{2cp} – середній час виконання після впровадження системи;

Σt_1 – сумарні затрати часу до впровадження системи;

Σt_2 – сумарні затрати часу до впровадження системи.

Сумарні витрати часу = (щомісячна кількість операцій / 22 роб. днів), отримуємо кількість операцій на день * Середній час виконання операції / 60 (переводимо в час) / 8 (переводимо в людино-дні).

З даних, наведених у таблиці 3.1, можна дійти висновку, що різниця, отримана від сумарних витрат часу до того, як застосовувалася система і після її застосування становить $= 1,51 - 0,28 = 1,23$ люд/дня. Тобто після впровадження системи автоматизації документно-інформаційної діяльності щомісяця економія складає $= 1,23 * 204 * 22 = 5520,24$ тенге (449,40 грн).

У процесі проведеного аналізу досліджуваної компанії слід зазначити, що найоптимальнішою виступає система Megapolis.DocNet. Навіть беручи до уваги те, що є великі витрати на її впровадження, водночас можна відзначити велику вигоду та користь, а також швидку окупність.

ВИСНОВКИ

Невпинне зростання кількості інформації, а також розширення можливостей щодо її накопичення та передачі у другій половині ХХ ст. призвело до становлення інформаційного суспільства. Сьогодні робота з інформацією стала невід'ємною частиною всіх робіт, які виконуються на підприємствах. Інформаційна діяльність – це сукупність процесів збору, пошуку, обробки, зберігання, передачі інформації, а також інших допоміжних процесів, котрі забезпечують ці основні процеси. Метою сучасної інформаційної діяльності будь-якої організації в широкому сенсі є підтримка виживання та розвитку в умовах конкуренції, а в вузькому – підтримка прийняття управлінських рішень.

Документні ресурси є частиною інформаційних ресурсів, які містять інші компоненти. Можна уявити інформаційні ресурси як сукупність документів та його масивів, тобто документних ресурсів (центральне ядро), інформаційних систем та технологій та особистісного ресурсу людини.

Процес автоматизації документно-інформаційної діяльності проходить у кілька етапів. Для першого етапу характерні такі рівні: автоматизація основних процесів документування; автоматизація роботи з документами; об'єднання автоматизованих робочих місць; використання систем автоматизованого діловодства. Для другого етапу автоматизації діловодних процесів – електронного діловодства, виділяють на сьогодні один рівень: використання корпоративних систем управління документами.

Застосування сучасних інформаційних технологій має важливе значення для оптимізації внутрішніх процесів організації, оперативного доведення інформації до виконавців, покращення взаємодії підрозділів та окремих виконавців у процесі роботи з документами, контролю за виконанням документів та доручень, пошуку інформації та визначення стадії

виконання документів та їх місцезнаходження, тобто, зрештою, сприяє більш оперативному та якісному вирішенню питань, яким присвячені документи.

У діяльності компанії ТОО «SENIM GROUP.KZ» функціонують такі варіанти документів: організаційно-правові документи (положення, статuti, інструкції, розклади); розпорядчі документи (розпорядження, накази, рішення, вказівки, постанови); інформаційно-довідкові документи (телеграми, листи, факси, протоколи, акти, доповідні та службові записки). Основна частина документів – це внутрішні документи (44,5%), 24,8% – вхідні документи, 30,7% – вихідні документи. Програмне забезпечення, яке використовується секретарем-діловодом у ТОО «SENIM GROUP.KZ» – Майкрософт Офіс 2016. Також він регулярно використовує у своїй діяльності сканер.

Було виявлено основні недоліки документообігу на підприємстві: втрата документів, утруднений пошук документів, невчасне виконання документів, виникнення великої кількості копій. У ході обстеження та моделювання процесів документообігу було виявлено конкретні ситуації, які посилюють проблему нестачі часу на виконання процесів.

Було запропоновано варіант розв'язання проблеми автоматизації документно-інформаційних процесів підприємства - вибір і впровадження автоматизованої системи документообігу. Головною метою впровадження систем електронного документообігу (СЕД) було створення ефективного середовища управління та функціонування організації.

Компанія ТОО «SENIM GROUP.KZ» вибрала і запустила систему автоматизації інформаційних процесів Megapolis.DocNet. Оцінка ефективності впровадження автоматизованої системи Megapolis.DocNet проводилася за такими показниками: за вартістю робочого часу працівників; за вартістю ресурсів, необхідних для того, щоб можна було виконати операції з документами, серед них можна відзначити папір, різні витратні матеріали та інше.

З отриманих даних ми дійшли висновку, що різниця, отримана від сумарних витрат часу до того, як застосовувалася система і після її застосування становить 1,23 люд/дня. Тобто система автоматизації документно-інформаційної діяльності підприємства виконує всі покладені на неї функції, а саме: проведення аналізу кореспонденції з тем, кореспондентів, виконавців та інше; можливість надіслати електронною поштою кореспонденцію; приймати електронні листи та реєструвати в журналі вхідних документів; щоб була підтримка електронного цифрового підпису, до документів щоб був Web-доступ, було розмежування доступу до документів; був зручний графічний редактор складання маршрутів бізнес-процесів; проведення моніторингу виконання процесу із відстеженням призначення співвиконавців.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України № 851-IV від 22 трав. 2003 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.
2. Про інформацію : Закон України № 2657-XII від 02 жовт. 1992 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
3. Про Національний архівний фонд та архівні установи Закон України № 3814-XII від 24 груд. 1994 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>.
4. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання : Наказ Міністерства юстиції України № 1886/5 від 11 листоп. 2014 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14#Text>.
5. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України №1453 від 28 жовт. 2004 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF#Text>.
6. Анісімова О.М., Лукаш Г.П. Формування системи документно-інформаційного забезпечення в умовах цифрових комунікацій. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень*. 2024. С. 9–11.
7. Асанова Л. Місце електронного документообігу в загальній системі діловодства. *Підприємництво, господарство і право*. 2021. № 3. С. 156–160.
8. Бездрабко В.В. До концепції нової редакції термінологічного стандарту з діловодства й архівної справи. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2019. № 1. С. 63–72.

9. Бойко В.Ф., Ковтанюк В.Ф., Кулешов С.Г. Стандартизація термінів з діловодства та архівної справи в Україні на сучасному етапі. *Рукописна та книжкова спадщина України*. 2023. Вип. 30. С. 244–276.
10. Болдуєв М.В., Болдуєва О.В., Лищенко О.Г. Потенціал і проблеми запровадження електронного документообігу в Україні. *Ефективна економіка*. 2024. № 4.
11. Василів В.Б. Інформаційні системи в менеджменті: Інтерактивний комплекс навчально-методичного забезпечення. Рівне: НУВГП, 2008. 312 с.
12. Васиньова Н.С. Автоматизація документообігу як один зі складників процесу діджиталізації публічного управління в Україні. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 4. С. 39–43.
13. Вовчак І.С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті : навч. посіб. Тернопіль : Карт-бланш, 2011. 354 с.
14. Гаркуша С.А. Електронний документообіг: переваги та недоліки впровадження. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 50. С. 259–262.
15. Грицевич В.С. Розвиток інформаційного суспільства в Україні в контексті європейських інтеграційних процесів. *Проблеми європейської інтеграції і транскордонного співробітництва : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф.* Луцьк, 2005. С.474–476.
16. Грицевич В.С. Сучасна інформаційна діяльність у світлі суспільно-географічних досліджень. *Часопис соціально-економічної географії*. 2008. Вип. 5(2). С. 12–18.
17. Гужва В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах : навч. посібник. Київ : КНЕУ, 2010. 400 с.
18. Данькевич Ю.В., Кобиліна Ю.М. Особливості управління документообігом сучасної інформаційної установи. *Вчені записки Тернопільського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації*. 2019. Т. 30 (69) № 1. С. 148–153.

19. Денисенко М.П., Колос В.В. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством. *Економіка та держава: наук. зб.* 2006. № 7. С. 19–24.
20. Діловодство в Україні : офіційний веб-сайт. URL: <http://dilovodstvo.wordpress.com/>.
21. Діловодство й архівна справа : Терміни та визначення понять : ДСТУ 2732:2004. Київ : Держспоживстандарт України, 2005. 111 с.
22. Добровольська В.В. Теоретико-методологічний аналіз системи управління документацією. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія.* 2014. № 2. С. 65–70.
23. Електронне документознавство : методичні вказівки до вивчення дисципліни для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання за спеціальністю 029 “Інформаційна, бібліотечна та архівна справа” / [укл. к.е.н., доц. І.В. Ніколаєв]. Кропивницький : ЦНТУ, 2020. 32 с.
24. Закревська О.Ю. Електронний документообіг в системі управління підприємством. *Інвестиції: практика та досвід.* 2023. № 9. С. 71–74.
25. Золотарьова І.О. Автоматизація документообігу : навч. посіб. Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. 168 с.
26. Клименко І.В., Линьов К.О. Система електронного документообігу : навч.-метод. посіб. Київ : НАДУ, 2006. 32 с.
27. Ковальська Л.А. Документ в діловодстві та архівній справі: комунікація інформаційної діяльності. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія.* 2021. № 3. С. 29–37.
28. Колеснікова Я. В. Огляд програмних продуктів для автоматизації кадрового діловодства. *Вісник Луганського національного університету Т. Шевченка.* 2010. № 17. С. 230–237.
29. Кондіус І.С. Автоматизація документообігу як інструмент підвищення ефективності роботи підприємств. *Економічні науки. Серія: Економіка та менеджмент.* 2017. Вип. 14. С. 115–126.

30. Корбутяк В.І., Толчанова З.О., Бутник О.О. Документне забезпечення діяльності організації : навч. посіб. Рівне : НУВГП, 2013. 149 с.
31. Лаба О.В. До визначення переваг електронного діловодства. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2012. Вип. 38. С. 95–101.
32. Лаба О.В. Історіографія розвитку електронного діловодства в Україні. *Молодий вчений*. 2019. № 5(1). С. 46–50.
33. Левицька Н. Як ефективно «оптимізувати» документообіг. *Податкове планування*. 2006. № 3. С. 24–29.
34. Лепетан І. Організація діловодства в управлінській діяльності підприємства. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. С. 23–28.
35. Мануйлович М.В. Актуальні можливості офісних застосунків для розробки документаційного забезпечення управління. *Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері*. 2024. № 1. С. 38–40.
36. Матвієнко О.В., Цивін М.Н. Основи організації електронного документообігу : навч. посіб. Київ, 2008. 112 с.
37. Матліна М.М. Інформаційно-документаційне забезпечення діяльності канцелярії виробничого підприємства. *Гуманітарний часопис*. 2012. № 3. С. 108–113.
38. Мелень О.В. Сучасні питання документообігу. *Вісник НТУ «ХП»*. 2012. № 14(920). С. 65–68.
39. Новицький А.М., Касянук Т.С. Інформаційне законодавство України: окремі питання систематизації. *Правова інформатика*. 2009. № 2. С. 17–23.
40. Палеха Ю. І., Мурейко Н. В. Роль документально-інформаційних комунікацій у розвитку суспільства. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2014. № 4. С. 79–85.
41. Писаренко В. П. Організаційно-правові засади електронного документування в органах влади : монографія. Полтава : ПУЕТ, 2012. 250 с.

42. Попчук О.В. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посіб. Рівне : Рівнен. держ. гуманітар. ун-т, 2012. 116 с.
43. Редька К.Ю. Документна комунікація в системі інформаційного управління. *Молодий вчений*. 2017. № 4. С. 108–113.
44. Савченко С.В., Прокоф'єва К.А., Решетілова О.М. Пошук моделі оптимізації діловодства для установ, організацій та підприємств. *Український журнал будівництва та архітектури*. 2024. № 6. С. 128–134.
45. Свердан М. Р. Основи діловодства : навч. посіб. Чернівці : Рута, 2008. 184 с.
46. Северин Є.С. Сучасні напрями організації діловодства на підприємстві. *Актуальні питання сучасної науки*. 2015. № 10.
47. Сельченкова Г. Автоматизовані системи управління документами. Функціональні можливості систем, що забезпечують електронний документообіг. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2008. № 9. С. 38–43.
48. Семененко Ю.С. Роль електронного документообігу в ефективності діяльності агропідприємств. *Агросвіт*. 2024. № 7. С. 104–110.
49. Сілютіна І.М. Інформаційна діяльність в мережевому суспільстві. *Гілея: науковий вісник*. 2017. № 120. С. 170–173.
50. Слободяник М.С. Структура сучасного документознавства. *Вісник Книжкової палати*. 2009. № 4. С. 18–21.
51. Сокур Л.А. Державна політика України у сфері діловодства в умовах становлення інформаційного суспільства: система пріоритетів. *Грані*. 2015. № 2. С. 168–174.
52. Тарасюк Л., Герасимюк Л., Ліщина В. Перспективи впровадження електронного документообігу на сучасних підприємствах. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2021. Т. 32(71), № 5(2). С. 177–181.

53. Фещенко Є.А., Ганбарова Д.Д. Особливості ведення електронного документообігу суб'єктами господарювання в сучасних умовах. *Молодий вчений*. 2023. № 2. С. 127–133.
54. Хомінич О. Автоматизація процесів діловодства та архівної справи на основі системи електронного документообігу «АСКОД». *Студії з архівної справи та документознавства*. 2017. Т. 24-25. С. 282–285.
55. Шевченко А. Організація електронного документообігу на підприємстві. *Баланс. Практичне керівництво*. 2019. № 10.
56. Шустрова К. В. Історичний досвід ведення діловодства як засіб удосконалення документування управлінської інформації. *Право і суспільство*. 2011. № 1. С. 160–165.
57. Bell D. (2001). *The Coming of Post-industrial Society. A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books.
58. Drucker P. (1993). *Post-Capitalist Society*. New York: HarperCollins.
59. Gupta M., Kohli A. (2006). Enterprise resource planning systems and its implications for operations function. *Technovation*, 26(5-6), 687-696.
60. Fuchs C. (2008). The implications of new information and communication technologies for sustainability. *Environment, Development and Sustainability*, 10, 291–309.
61. Masuda Y. (1983). *Computopia. The Information Technology Revolution*. Oxford: Blackwell.
62. Reiman L. D.(2001) Information society and the role of telecommunications in its d evel development. *Questions of Philosophy*. No. 3.
63. Toffler A. (1970). *Future shock*. Sydney. Pan.