

**СЕКЦІЯ
ПЕРСПЕКТИВИ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ
ІНФОРМАЦІЙНОЇ, БІБЛОТЕЧНОЇ ТА АРХІВНОЇ СПРАВИ**

УДК 930.22:578.834.1(043.2)

Кудлай В.О.

кандидат наук із соціальних комунікацій, завідувач кафедри інформаційної діяльності

**ЗМІНИ У ПРАКТИКАХ КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ
ПРОЦЕСАМИ УСТАНОВ У ПЕРІОД ЕПІДЕМІЇ COVID-19**

Упродовж минулих двох років у соціальних мережах спостерігаємо поширення мемів про те, як карантинні обмеження активно впливали на інтенсивність діджиталізації у сфері публічного управління, освіти, торгівлі тощо. Практики впровадження в установах хмарних сервісів (наприклад, АСКОД чи Microsoft SharePoint) або застосування окремих програмних продуктів для спільної роботи над документами швидко стали затребуваними. Проте разом із такою стрімкою цифровою трансформацією службам діловодства довелося зіткнутися з новими проблемами щодо збереження записів у системах відповідно до чинних вимог законодавства.

Досвід Австралії свідчить про появу окремих інструкцій від державних архівних організацій штатів для установ про те, як фахівцям здійснювати роботу з керування документальними процесами віддалено через пандемію COVID-19 [1].

Одна з пропозицій у цій інструкції наголошує на серйозності проблеми для діловодних фахівців та установ, у яких вони працюють. Зокрема йдеться про таке положення: «Уникайте використання своєї особистої електронної пошти, програм обміну повідомленнями чи облікових записів у соціальних мережах для використання в роботі. Якщо ви використовуєте свої особисті облікові записи, будь-яке задокументоване повідомлення, що було створено або отримано в таких облікових записах, має бути зафіксовано в системі електронного документообігу вашої установи». У іншій пораді йдеться про таке: «Якщо у вас є доступ віддаленого входу до ваших робочих систем документообігу, або з використанням робочого пристрою, або власного пристрою, то продовжуйте зберігати всі створені документи у ваших робочих системах. Якщо ви не можете цього зробити вдома, то при поверненні на роботу необхідно буде внести всі створені вдома документи та зберегти їх у затверджених робочих системах документообігу».

Зазвичай, після авторизації з дому до робочих систем всі створені документи мають синхронно вноситися в робочі системи електронного документообігу, але досвід установ дає підстави вважати, що під час роботи можуть виникнути проблеми з доступом до робочих серверів, на яких розгорнуті системи електронного документообігу та пряме внесення документів в систему у разі втрати зв'язку з сервером може бути неможливим. У такому випадку користувачі маю пересилати документи електронною поштою або зберігати інформацію на портативні носії для внесення цих документів в робочу систему електронного документообігу пізніше, тобто підвищується ризик того, що документи можуть залишитися ніколи не внесеними. На жаль, з такими проблемами доводиться стикатися фахівцям служб діловодства у часи COVID-19. У разі використання хмарних систем електронного документообігу (надалі СЕД), зокрема, АСКОД така проблема стає менш актуальною через використання більш надійних зовнішніх серверів [2].

Незважаючи на максимальні багаторічні зусилля ARMA (Association of Records Managers and Administrators) у всьому світі, сфера керування документальними процесами залишалася майже поза пріоритетами для державного сектору, зокрема, в

Україні. Згідно з опитуванням, яке проводилося ARMA у липні 2020 року служби діловодства та архіви переважно залежать від паперових документів, навіть у разі переходу на електронний документообіг. Лише третина агентств у США повністю перенесли документи в хмарні системи [3]. Ті установи, які не мають електронних систем документообігу в період суворих карантинних обмежень стикнулися з проблемою, коли робота з дому була не можливою, оскільки вся інформація установи зберігається у паперовій формі, проте доступ на роботу для співробітників мав бути обмеженим, отже, це стимулювало проведення робіт з оцифрування документів через це співробітники перебували на роботі попри обмеження щодня [3].

Цілком імовірно, що швидка цифрова трансформація, яка відбулася в багатьох організаціях, через стихійність могла не врахувати наслідків впровадження електронного документообігу поряд з паперовим.

Проте можна виділити три аспекти, на які варто звернути увагу в процесі вирішення проблем керування документаційними процесами під час COVID-19:

1. Якщо в установі вже використовується хмарна СЕД, то доцільно провести моніторинг інших СЕД, які застосовуються в інших установах, варто вивчати міжнародний досвід впровадження СЕД, що дозволить службам діловодства визначити чи є наявна в установі СЕД найбільш економічною, найбільш універсальною, сумісною для комунікації з іншими установою, чи можливо варто витратити ресурси на перехід до більш комплексної програми.

2. СЕД установи має враховувати можливість застосувати актуальні класифікаційні схеми документів (уніфіковані форми).

3. СЕД має бути зручною для користувача та пропонувати альтернативні інтерфейси доступу до системи через основні браузері або встановлення відповідного програмного забезпечення.

Якщо установа використовує для документообігу продукти Microsoft, то це універсальні інструменти для роботи над документами, для їх передачі та зберігання в зручному середовищі. Проте, для фахівців служб діловодства цих інструментів замало, оскільки в даному випадку відсутні можливості ведення контролю за виконанням документів тощо, тож для забезпечення дієвості електронного документообігу необхідно звертати увагу на спеціалізовані програмні продукти, що були створені для врахування національних норм організації документообігу.

Таким чином, впровадження відповідних національному законодавству СЕД може коштувати установам додаткових витрат, проте забезпечать суттєву економію часових та трудових ресурсів.

Література

1. COVID-19 and Recordkeeping: leaflets. NSW State Archives. URL: <https://www.records.nsw.gov.au/about-state-records>.
2. Система електронного документообігу АСКОД у хмарі. YouTube. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=8ife2mLNshQ>.
3. ARMA Resources in the COVID-19 Environment. ARMA International. URL: <https://www.arma.org/page/covid-19-resources>.

УДК 338.46:005

Орехова С.Є.

кандидат історичних наук, доцент, професор кафедри інформаційної діяльності

**МАРКЕТИНГОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ – ОСНОВА УСПІШНОГО РОЗВИТКУ
БІЗНЕСУ У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**