**СОДЕРЖАНИЕ**

# ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА I. АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ

СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА 5

1.1 Проблема информированности 5

1.2 Организационные проблемы 5

1.3 Психологические проблемы 7

1.4 Проблема кадров 8

ГЛАВА II. АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА 9

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 13

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 14

**ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность, цели и задачи настоящей работы будут определены следующими положениями. Организация и работа с документами охватывает все процессы, относящиеся к записи (фиксации) на различных носителях и оформлению по установленным правилам информации, необходимой для осуществления управленческих действий. Документирование осуществляется на естественном языке (рукописные, машинописные документы, в том числе телеграммы, телефонограммы, машинограммы), а также на искусственных языках с использованием новых носителей (перфокарты, перфоленты, магнитные ленты, карты, дискеты и др.). Я в своей работе рассмотрю применение компьютерной техники, то есть автоматизацию ведения делопроизводства.

Организация работы с документами - ключевая задача управления в любом учреждении: от офиса небольшого предприятия до федерального ведомства или крупной корпорации.

Деятельность любого предприятия регулируется действующим законодательством, приказами и распоряжениями руководства, условиями заключаемых договоров, установленными правилами ведения тех или иных (например, торговых) операций и т.д. Все эти «регуляторы» оформляются в виде документов - зафиксированных текстов законов, приказов, договоров. Исходя из этого можно сказать, что вся деятельность любого предприятия заключается в последовательном исполнении документов, а успех их исполнения определяет благополучие предприятия.

Успех же исполнения документа во многом зависит от следующего.
*Во-первых,* от того, насколько ясно в нем изложена информация, включая ее оформление и размещение. Например, если текст приказа набран мелким шрифтом, пункты приказа не отделены друг от друга, фамилии исполнителей не выделены в отдельную группу, то некоторые его позиции могут быть просто не восприняты. Поэтому существует целый ряд стандартных правил по подготовке, составлению, оформлению и изготовлению документации - или, говоря иначе, правил по документированию.

*Во-вторых,* необходимо обеспечить своевременность исполнения документа, т.е. должна быть достигнута такая организация работ, при которой документ незамедлительно передавался бы исполнителю (или от исполнителя к исполнителю), а для самого исполнителя существовали бы стимулы к исполнению документа в срок. В России на протяжении нескольких веков и по сей день одним из таких стимулов считается контроль исполнения. Причем контроль возлагается на сотрудника, который непосредственно в исполнении документа участия не принимает и, более того, может абсолютно не разбираться в той области знаний или производства, которую затрагивает исполнение документа.

Когда речь заходит об автоматизации документооборота, то часто в эту сферу попадает множество программ, не имеющих прямого отношения к решаемой проблеме - текстовые редакторы, программы распознавания символов, системы электронной почты. В общегосударственных стандартах термин документооборот обозначает контролируемое движение готовых документов как внутри организации, так и за ее пределами. Электронный документооборот охватывает сверх того стадии подготовки документов и свободный обмен информацией по компьютерным сетям. В данном обзоре рассматриваются программные продукты, попадающие под эти определения.

Концептуальные различия российского и зарубежного документооборота приводят к тому, что прямое использование популярных западных продуктов, таких, как Lotus Notes, возможно лишь для решения частных задач. Это понимают отечественные разработчики и предлагают собственные решения. Поэтому нецелесообразно сравнивать конкретные программы как таковые: все они написаны на достаточно высоком техническом уровне, а описание любой из них превысит объем этой статьи. Интереснее сравнивать концепции, положенные в их основу разработчиками.

Существует два основных направления развития и внедрения систем документооборота на российском рынке: традиционно российское и западное.

За последние более чем 100 лет в России сложилась определенная методика работы с документами. В советское время она получила дальнейшее развитие и была закреплена в государственных стандартах, инструкциях и наставлениях по делопроизводству, унаследованных и в послесоветский период. Технология делопроизводства предполагает ведение регистрационно-контрольных и отчетных форм и журналов. Для обеспечения единого порядка обработки документов предусматривается создание специализированных служб: управлений делами, секретариатов, канцелярий. Основная проблема традиционной технологии - централизованное отслеживание движения документов в реальном масштабе времени, поскольку требует как централизованного сведения оперативной информации, так и ведения огромного количества различных журналов и картотек.

Программные продукты этого направления сохраняют все традиции и нормы делопроизводства, принятые в конкретной организации. Они лишь сопровождают бумажный документооборот, уменьшая трудоемкость рутинных операций по обработке документов. Однако такая система должна быть способна существенно расширить рамки традиционного документооборота за счет обработки документов на персональном компьютере. Системы этого направления - своеобразные "мостики" постепенного перехода от бумажных к безбумажным документам.

Более подробно об этих технологиях и собственно системах автоматизации делопроизводства и конечно их внедрении, я и расскажу в своей работе.

**ГЛАВА I. АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБОРОТА И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

**1.1 Проблема информированности**

Чтобы руководство организации пришло к выводу о необходимости внедрения автоматизированной системы делопроизводства (АСД), оно должно как минимум знать о существовании таких систем, для чего они предназначены и как осуществить их внедрение. Кроме того, руководство организации отчетливо должно представлять пользу от внедрения подобных систем.
Дефицит информации о АСД приводит к тому, что они ассоциируются с разновидностью АСУ ТП, АСУП и т.п. У многих еще на памяти печальный опыт неграмотного подхода к внедрению таких систем в 80-х годах, что привело к ошибочному суждению о АСД как о дорогостоящей игрушке, не привносящей ничего нового и хорошего в деятельность предприятия. Польза от внедрения автоматизированных систем делопроизводства не всегда очевидна, так как очень тяжело оценить экономический эффект от улучшения управляемости организации. По данным, представленным Ernst & Young и Nortan Nolan Institute, у предприятий, внедривших системы электронного документооборота, улучшаются показатели: производительность труда в офисе увеличивается на 25-50%; время обработки документа сокращается на 75%; расходы на оплату площади хранения документов уменьшаются на 80%.
Эти оценки делались для западного рынка, и в России эти цифры могут быть иными. В частности, выигрыш от сокращения площади хранения документов может быть значительно меньшим, так как в нашей стране по-прежнему юридическую силу имеют только бумажные документы или их микрокопии (микропленки и микрофиши). В то же время уменьшение времени обработки документов и точное соблюдение регламента обработки документа во многих сферах являются критическими показателями, которые могут принести большой экономический эффект от внедрения АСД.

Эффективность от внедрения подобных систем в значительной степени зависит от того, как успешно руководство организации справится с решением организационных проблем при внедрении АСД.

**1.2 Организационные проблемы**

На каждом предприятии с течением времени складывается определенная организационная структура (причем не всегда оптимальная), формируются свои, характерные только для нее, стили работы, методы управления и контроля. Внедряемая АСД в большинстве случаев на первых порах оказывается как бы «чужеродным телом» для коллектива предприятия. Это происходит потому, что хорошо построенная АСД является своего рода «лакмусовой бумажкой» и многие недостатки в функционально-структурном построении предприятия проявляются уже на первых этапах процесса внедрения АСД.
Возникает дилемма: что лучше и легче - строить АСД по образу и подобию того, как дело обстоит у заказчика, или проводить у него реорганизацию с целью достижения максимальной эффективности АСД? При решении данной проблемы можно применить два пути решения: технический, который больше зависит от поставщика системы, и организационный, который целиком и полностью зависит от заказчика.

Все хорошие АСД обладают определенной возможностью адаптации к конкретному заказчику, но у всего есть свои границы. Кроме того, для проведения адаптации системы делопроизводства к конкретному заказчику нужна четкая постановка задачи, желательно зафиксированная в письменной форме. При этом заказчик получит систему, максимально настроенную на него, и, самое главное, у него будут четкие критерии оценки результатов работы исполнителя. К сожалению, разработка таких документов достаточно трудоемка. Нередко разработка технического задания на АСД занимает время значительно большее, чем сама реализация системы.

Это легко объяснить - на данном этапе необходимо согласовать точки зрения всех подразделений организации-заказчика, что само по себе непростая задача. Очень часто этап стараются сократить (зачем платить лишние деньги), это приводит к тому, что заказчик получает нечто такое, что удовлетворяет пожеланиям его сотрудников, но: почему-то с этой системой всем неудобно работать. Далее в период опытной эксплуатации начинаются непрерывные доделки и переделки. Если после этого система остается жива, то она становится совсем непохожей на первоначальное творение. Через год вновь пришедшие сотрудники будут задавать справедливый вопрос: а почему здесь все так нелогично? Ответ один и всем известен: так исторически сложилось.
Но все же только техническими мерами обойтись невозможно. Если предприятие в значительной степени организационно не готово к внедрению АСД, то такое внедрение либо весьма затруднено, либо совсем невозможно. Хорошей аналогией может послужить попытка установить более мощный двигатель на автомобиль со слабой ходовой частью. Результат известен заранее. Даже если удастся поместить современную АСД в предприятие, не готовое к ее внедрению, то никакого выигрыша от такого внедрения заказчик не получит.
Зачастую для того, чтобы получить реальный экономический эффект от внедрения АСД, приходится менять некоторые принципы работы. В частности, внедрение любой автоматизированной системы делопроизводства должно быть поддержано изменением организационно-распорядительных документов в организации-заказчике (необходимо изменить хотя бы инструкцию по делопроизводству). Таким образом, значительный экономический эффект АСД может принести только в том случае, когда руководство рассматривает процесс ее внедрения не как простой акт закупки нового программного обеспечения (и, возможно, новой аппаратуры), а как комплексный организационно-технический проект.
К сожалению, в настоящее время очень небольшое число заказчиков проводят анализ своей системы управления перед внедрением АСД. При таком силовом внедрении может возникнуть отторжение системы делопроизводства, обусловленное психологическими факторами.

**1.3 Психологические проблемы**

Как видится АСД большинству сотрудников предприятия-заказчика? Если они обладают поверхностной информацией, то руководству предприятия АСД представляется как панацея от всех неурядиц, то и дело возникающих из-за небрежного отношения к документам, а исполнители считают, что АСД - это что-то среднее между электронной почтой и привычным редактором.
Если сотрудники обладают какой-то информацией по этим системам, то ситуация в значительной степени меняется. Исполнители твердо уверены в том, что после внедрения АСД руководству будет известно о всех их промашках (отчасти это справедливо). В связи с этим нередко внедрение полновесной системы АСД встречает значительное сопротивление со стороны исполнителей - они точно знают, что им после этого будет хуже. В результате внедряется некоторый компромиссный вариант без «фискальных» функций, т.е. та самая электронная почта вместе с системой управления документами.
По мнению руководства, все, что можно ждать от этой системы, - это объективный контроль за их распоряжениями, ускорение подготовки отчетной информации, повышение качества и снижение времени поиска документов.
После же внедрения системы ее оценка может сильно измениться.
И только потом, по мере более детального ознакомления с системой, руководители вдруг с удивлением обнаруживают, что и им придется работать на компьютере, который долго лишь пылился на рабочем столе. Для немалого числа руководителей старой закалки это оказывается психологическим барьером. Им гораздо проще работать непосредственно с людьми, привычными методами: вызвал «на ковер», «дал накачку», увидел страх в глазах подчиненного - приходишь к мысли, что не зря занимаешь кресло. Кроме того, руководство зачастую обнаруживает, что обещанные западными экспертами преимущества куда-то исчезли. Хотя решение этой проблемы простое - предлагалось внедрить АСД на столы всех исполнителей и руководителей, а заказчик сэкономил: поставил систему только делопроизводителям структурных подразделений. В результате между подразделениями работа выполняется быстро и четко, а внутри них - все как и раньше.

У исполнителей же часто возникает ощущение, что с внедрением СУД появился еще один начальник, который постоянно стоит за спиной. Действительно, теперь при желании можно узнать: кто, что, когда и сколько делает. Раньше можно было ввести начальство в заблуждение: мол, полдня искал по всем этажам (хотя на самом деле играл на компьютере). При этом забывается очень важный момент - эта же система не позволит загрузить исполнителя чрезмерно большим объемом работ. Правда, это зависит от настроек конкретной системы, но всегда останется возможность объяснить, почему данный объем работ не был выполнен в срок. Так что здесь еще надо хорошо подумать - в проигрыше или в выигрыше остаются исполнители. С моей точки зрения, квалифицированные исполнители получают мощный инструмент организации своей деятельности и достаточно весомые аргументы для мотивации своих действий перед руководством.

А вот у плохого руководства и у нерадивых работников возникает психологический дискомфорт и полное неприятие АСД. Хорошо, если это выражается только в заявлении на увольнение. Чаще мы получаем стойких и умелых скрытых врагов, всячески сопротивляющихся такому нововведению, как АСД, которая наглядно покажет их несостоятельность и бесполезность для предприятия. Отсюда исходит ряд кадровых вопросов, которые так или иначе приходится решать при внедрении АСД.

**1.4 Проблема кадров**

Внедрение АСД подразумевает, что все основные участники бизнес-процессов на предприятии должны уметь работать на компьютере. На самом деле в молодых, относительно недавно созданных организациях и фирмах так и есть. Но что делать, если основной костяк руководства предприятия получил образование 15-20 лет назад? По своему опыту и профессиональным навыкам они могут полностью соответствовать занимаемым должностям, но никогда не обучались и не работали на ПК. Отправлять их на учебу?
Но, как правило, если на предприятии пришли к мысли о необходимости внедрения АСД, то интенсивность труда на этом предприятии весьма высока. Значит, обучение сотрудников с отрывом от производства практически невозможно, а факультативное обучение может оказаться неэффективным и привести лишь к повышенной раздражительности работников предприятия.
В свое время при внедрении САПР (по крайне мере, в электронной промышленности) считалось, что дешевле уволить старых конструкторов и набрать молодых сотрудников (выпускников университета), чем переучивать «старую гвардию».

К сожалению, такой подход при внедрении АСД неприменим, поскольку основные пользователи данной системы - высшее и среднее руководящее звено руководства организаций.

Единственный выход из этой ситуации, найденный экспериментальным путем, предполагает: обучение администраторов системы с отрывом от производства; обучение пользователей на территории заказчика, но не на рабочих местах; длительный период опытной эксплуатации с постоянным присутствием персонала исполнителя в организации-заказчике.

**ГЛАВА II. АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

Автоматизацией документооборота на российском рынке информационных технологий занимается много фирм. И первое, что хочется уяснить для себя, - это определение документооборота. Конечно, все согласны с тем, что документооборот - это некие операции с документами. Расхождения начинаются в приграничной полосе - где кончается документооборот и начинается делопроизводство, а также можно ли говорить о документообороте без связи с делопроизводством.

Существуют две тенденции. В первом случае документооборот рассматривается как составная часть делопроизводства. Автоматизация делопроизводства, в свою очередь, представляет собой часть процесса создания информационной системы предприятия (учреждения), который выполняется для автоматизации уже существующих бизнес-процессов, либо для их изменения в сторону повышения эффективности. Такой подход характерен для системных интеграторов. Они имеют, как правило, коробочную версию автоматизации делопроизводства с той или иной степенью унификации для мелких и средних клиентов. Автоматизация крупных банковских, государственных и коммерческих структур - процесс индивидуальный.

Вторая тенденция - это использование узкоспециализированных программ, предназначенных только для контроля и управления потоком документов. Такие системы работают, как правило, с большими объемами документов. Они хорошо совместимы с другими офисными системами и как нельзя более кстати для тех клиентов, которые хотят сохранить в тайне свои системы автоматизации и остаться независимыми от поставщика программного обеспечения (ПО).

На мировом рынке существуют различные компьютерные программы, предназначенные для автоматизации процессов различного масштаба. Они бы не прочь внедриться на российский рынок и изначально пытались сделать это непосредственно. Тогда оказалось, что последнюю линию обороны государственных интересов держит великий и могучий русский язык. Западные системы не смогли предложить ничего подходящего в областях, связанных с использованием русского языка. Это первое, что делает неконкурентоспособными стандартные импортные решения. Другой аспект, характерный для развития российских автоматических систем делопроизводства, - это сочетание традиций и новых поисков в области партнерских и деловых отношений в современной экономической среде. Каждая организация творит на любом поприще, включая делопроизводство и документооборот. При этом, наверное, не счесть изобретенных велосипедов и открытых америк. Наиболее просвещенные подсознательно подозревают, что есть отработанные временем шаблоны документов и действий и что стандартизация - это экономия времени со всеми вытекающими последствиями.

Это то, что касается существующего положения дел на российском рынке. Следующий этап, который предстоит нам на пути эволюции, -- осознание новых технологий GroupWare и WorkFlow и преимуществ работы в открытых системах. И где-то на периферии сознания определяется понятие реинжиниринг. Это тот путь, по которому движется сейчас западная организация бизнес-процессов.

Разработчики программ документооборота оказываются в ситуации совмещения желаемого и действительного. Им приходится не только ориентироваться на существующий рынок, но и активно создавать его, имея в виду мировой процесс развития компьютерной техники и программного обеспечения.

Рассмотрим сначала общую структуру делопроизводства. Как правило, это три крупных блока - создание документа и его регистрация, собственно документооборот (передача, пересылка, контроль исполнения и т.п.), создание и ведение архива (занесение, поиск, извлечение, систематизация и пр.).

Эта интегрированная схема поможет произвести систематизацию информации, которая получена от фирм, производящих программы документооборота.

Все попавшие в поле зрения программы работают со следующими видами документов: структурированные, неструктурированные, бумажные и электронные. Структурированные документы отличает жесткость формы. Информация, необходимая для дальнейшей обработки, находится на определенных полях, которые считываются и заносятся в виде записей в базу данных. Примеры таких документов - финансовые документы, анкеты. Некоторые производители, использующие технологии Lotus Notes, в частности "Интерпроком", структурируют документы более свободной формы, например, договоры.

При работе со структурированными документами необходимо применять технологии сканирования и распознавания (такова, например, технология Tiger Forms, распознающая рукописные символы). Систем сканирования и распознавания на российском рынке две: Cunei Form и Fine Reader. Обе имеют хорошую репутацию. Системы распознавания необходимы также, если вы имеете дело с бумажными документами, которые поступают в систему делопроизводства путем сканирования и распознавания, это - письма, факсы, рекламные проспекты и пр. Другой вид документов - электронные документы. Ориентируясь на многообразный рынок ПО, системы документооборота распознают практически все форматы - от ДОСовского txt до графического tif или rtr. А также используют различные каналы приема-передачи информации: электронную почту, факс, телекс, телетайп, Интернет и др.

На этапе создания документа ему присваиваются опознавательные реквизиты. Все системы гибки в определении состава реквизитов и их формы. Некоторые продукты, например "Евфрат", при вводе документа проводят его лексический анализ. Реквизиты документов хранятся в специальной базе данных.

Создание документа - это не только обработка входящего документа, но и генерирование исходящего. Самый простой путь, используемый всеми системами, - это использование текстовых редакторов для создания неструктурированного документа и занесения его в базу данных посредством присвоения реквизитов. Структурированные документы генерируются по шаблонам путем заполнения необходимых полей.

*Организация документооборота*

Существует мнение, высказанное, например, специалистами фирмы "АйТи", что сам термин "документооборот" неправильный. Документы не должны оборачиваться. Они должны лежать на месте. Вполне логично, тем более, что автоматизация этого процесса приводит к тому, что документы на самом деле лежат и только обрастают, скажем, какими-либо резолюциями. Автоматизация призвана исправить недостатки, свойственные бумажному документообороту, это - затрудненность параллельной работы, сложность получения информации о прохождении документа. Существует вероятность потери документа и возможность ошибок, в структурированных документах можно пропустить незаполненное поле, в конце концов, его можно потерять или просто похитить. Электронный документооборот позволяет минимизировать потери от этих недостатков. Но справедливости ради скажем, что полностью автоматизировать этот процесс не удается. Основная причина в том, что решения иногда принимаются авторитарными методами, которые отражаются в документации в лучшем случае задним числом, а то и не отражаются вовсе.

Все известные системы документооборота могут работать как в режиме автономного пользователя, так и по технологии клиент--сервер. Документы хранятся в базах данных. По традиции они объединены в папки, имеют иерархическую структуру и контроль доступа. Системы документооборота, созданные на основе Lotus Notes, отличает многоуровневый контроль доступа к документу. Закрытыми могут быть весь сервер, база данных, шаблон, документ, часть документа или отдельное поле. Кроме этого, хранятся версии документов, история работы с ними и пр. В основном, системы делопроизводства ориентированы на обработку документов текстового и графического профиля. Но встречаются и такие, которые работают с популярными векторными форматами САПР, широкомасштабными и многостраничными сжатыми растровыми изображениями. (Такие программы поставляет, в частности фирма TerraLink.) Это уже не делопроизводство, а обслуживание инженерных проектов.

Системы документооборота могут включать в себя или быть встроенными в технологию управления бизнес-процессами, если он может быть в достаточной степени формализован для этого. Как минимум, системы обеспечивают информационную поддержку принятия решений, так как сохраняют все документы и могут в любой момент мобилизовать их, выбрав по любому признаку, содержащемуся в реквизитах или просто в тексте документов.

Отметим еще, что все системы могут быть интегрированы с другими информационными подсистемами предприятия, если они есть.

Завершая эту часть экскурса по возможностям систем делопроизводства, скажем, что одним из путей их создания был такой. Организация сделала систему для себя, а потом стала ее адаптировать и продавать другим. Это классический пример развития товарного производства из натурального хозяйства. Конечно, все можно сделать своими руками, особенно если есть штат прекрасных программистом и хороший инструмент, например Lotus Notes. Но тогда в чем смысл прогресса?

*Архивы*

Это наиболее простой и понятный элемент делопроизводства. Его полезность не вызывает сомнения, и в любой организации он, конечно же, есть. В данном случае архив - это документы, работа с которыми уже закончена.

Если в организации уже есть архив в том или ином виде, при автоматизации документооборота необходимо обратить внимание на инструменты совмещения существующего архива и системы автоматизации делопроизводства. Использование накопленной информации может происходить двумя путями - путем импорта существующих документов в архив, либо импорта существующей базы данных как единицы хранения архива. В зависимости от объема делопроизводства фирмы, производящие программы автоматизации делопроизводства, масштабируют свои решения. Особенно это касается количества клиентских мест в архитектуре клиент - сервер и используемых СУБД. Если для мелких и крупных объемов вполне подойдут инструменты Lotus Notes, то для более крупных необходимы, например, СУБД Oracle, SQL, Informix, Btrieve и др. и соответствующие платформы к ним.

Вот, собственно, и все для тех, кто еще не поставил систему документооборота в своем офисе. А о том, что таких немало, можно судить по количеству установленных программ документооборота. В среднем, это 10--15 на фирму, занимающуюся такой деятельностью.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Кроме того, в защиту автоматизации делопроизводства можно сказать о следующем факте: Практика показывает, что средний по величине документ занимает примерно три страницы. По данным консалтинговой фирмы Delta Consulting Group, в процессе работы над документом с него в среднем снимается около 20 копий. И если в организацию поступает 100 документов в день, то на одни только расходные материалы для их копирования (считая по 5 центов на страницу) эта организация ежедневно тратит 100 долл. плюс стоимость бумаги, содержание персонала, расходы на аренду помещения. Электронная же копия страницы при разрешении в 256 оттенков серого обычно занимает около 60 Кбайт (черно-белая - 15 Кбайт). Стоимость хранения информации в магнитооптических (МО) библиотеках приближается к 12 центам за Мбайт (на жестком диске - примерно 20-30 центов). Таким образом, стоимость хранения одной страницы изображения документа в МО-библиотеке составляет около 0,7 цента, что почти на порядок дешевле изготовления ее ксерокопии.

В моей работе указаны лишь основные проблемы, стоящие на пути внедрения АСД. Естественно, большинство из них находит свое решение и не является непреодолимым препятствием. Хочется лишь подчеркнуть, что все эти проблемы должны принимать во внимание и те, кто раздумывает о целесообразности внедрения СУД на своем предприятии или в своей организации, и те, кто берется за ее внедрение.

В заключение можно процитировать управляющего фирмы IBS: "Спорить о том, что лучше - Oracle или Informix - совершенно бессмысленно, пока не поймешь, для чего это нужно, и не сформулируешь точно требования к той базе, которая должна использоваться". На самом деле, это справедливо для всех ситуаций, когда чувствуешь необходимость что-то изменить. Выбор у заказчика сейчас достаточный. Главное, и самое трудное здесь - это принять два решения: во-первых, изменить неэффективный уже, но такой привычный процесс исполнения документов, и, во-вторых, заплатить за это деньги. Потом берете справочник "Кто есть кто в компьютерном мире" и знакомитесь со всеми, кто занимается документооборотом или системной интеграцией. Выбираете того, кто внушил больше доверия, и начинаете очередной этап приобщения к информационной цивилизации.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. *Андреева В. И.* Делопроизводство. Практическое пособие. - М., 1998.
2. *Васильев Д.В.* Делопроизводство на компьютере. - М., 1997.
3. *Герасименко В.А.* Защита информации в автоматизированных системах обработки данных. - М., 1994.
4. Информационные технологии и автоматизация в архивном деле: аналитический об­зор по зарубежным материалам. - М., 1994.
5. *Кузнецов С.Л.* Компьютеризация делопроизводства (компьютерные технологии в де­лопроизводстве). - М., 1997.
6. *Новиков А.В.* Проблемы оптимизации деятельности контрольных структур органов государственной власти. - М., 1998.
7. *ПавлюкЛ.В., Воробьев Н.И.* Справочник по делопроизводству и основам работы на компьютере. - М.; СПб., 1997.
8. *Печникова Т.В., Печникова А.В.* Документационное обеспечение деятельности орга­низации.-М., 1998.
9. Справочник по делопроизводству и основам работы на компьютере. - М.; СПб, 1997.
10. *Ярочкин В.И.* Безопасность информационных систем. - М., 1996.