



## Managementul documentelor

Conf. univ. dr *Sofia Elena COLESCA*

### Abstract

*The document is an important communication tool between the organization's departments and in the relations with other companies. The most document management software solutions approach the problem from the point of transition from the old organization systems to the new electronic classification and recording tools based on databases. The supervising and control of the documents, their workflow, the speed of taking decisions at managerial level are the main reasons to for implementing document management systems. In this context, the article presents the main aspects concerning the use of document management systems..*

**I**n ziua de azi, activitatea într-o companie modernă presupune un volum mare de documente, ceea ce înseamnă o cantitate mare de hârtie. Volumul de fișiere crește din ce în ce mai mult, astfel că documentele sunt greu de găsit; ele pot fi împrumutate și apoi "pierdute" pe biroul unui coleg. Studiile realizate de compania americană Delphi Consulting arată că "specialiștii pierd mai mult de 500 de ore pe an doar căutând documente, documente pe care le găsim duplicate, în medie, de 8-9 ori în rețea."

Astfel de situații apar atunci când:

- căutam un contract semnat cu unul din parteneri
- dorim sa regăsim informații referitoare la proiectele desfășurate de firma în anii anteriori
- ne sunt necesare cererile de oferta trimise
- dorim să analizăm oferte primite de la terți
- căutam rapoartele anuale precedente
- căutam analizele efectuate etc.

În cele mai multe din cazurile enunțate există presiunea timpului. Fie ca este nevoie de informație pentru o analiză internă, pentru a răspunde prompt partenerului de afaceri sau pentru a încheia o afacere, resursa de timp și umană sunt foarte prețioase.

Aceste situații se datorează faptului că fiecare angajat are structuri diferite de organizare a datelor (fișiere, dosare), clasificarea documentelor se face pe criterii diferite și nu există un istoric al documentelor arhivate pentru a facilita localizarea ulterioară. Acest lucru conduce la fragmentarea activității persoanei sau persoanelor implicate, alocarea ineficientă de resurse umane și de timp pentru căutarea documentelor și întâzieri în realizarea activităților delegate.

Astfel, într-un mediu organizațional se pot identifica două tipuri de procese care implică operațiuni cu documente:

➤ **Procesele de administrare a documentelor**, care includ activitățile de management a documentelor ca pe o orice resursă organizațională. Procedurile de administrare a acestora sunt legate de nivelul de importanță al documentelor. Pentru definirea unor politici corecte de utilizare și stocare a documentelor se efectuează o clasificare a documentelor după nivelul de importanță al acestora, astfel:

- Documente de interes general includ toate documentele importante ale organizației necesare în raporturile cu alte organizații sau pentru fundamentarea deciziilor tactice și strategice, aflate într-o fază finală de procesare.
- Documente de lucru, documente elaborate de diverse grupuri din cadrul organizației, în funcție de politicile, programele și interesele managementului, care pot deveni după finalizarea procesărilor documente de interes general.
- Documente de interes individual, reprezentând note personale, agende și informații organizate pentru rezolvarea activităților de serviciu. Acestea pot fi utilizate pentru elaborarea documentelor de lucru.
- Documente private, de interes personal acceptate de organizații din punct de vedere moral. Acestea pot fi CV-uri, E-mailuri personale, agende telefonice etc.

➤ **Procesele de afaceri**, care includ activitățile de creare, actualizare și revizuire a documentelor în timpul desfășurării activităților de afaceri. Principalele categorii de procese de afaceri sunt:

a) *Procese de afaceri organizate în jurul producției sau activităților de bază* care generează următoarele tipuri de documente:

- Convenții internaționale, anexe și amendamente, proceduri pentru lansarea și execuția producției;
  - Recomandări internaționale în domeniul standardelor tehnice (documente în lucru sau standarde finale);
  - Fișe de producție standard, design industrial, mărci înregistrate.
- Caracteristicile documentelor generate de această categorie de procese sunt:
- procedurale, puternic structurate;
  - formatele de prezentare standard și finale;
  - control strict asupra fluxului de lucru, de la creare până la versiunea finală; importanță deosebită în managementul integrității acestora.

b) *Procese de afaceri pentru fundamentarea deciziilor, acțiunilor tactice și strategice* generează următoarele tipuri de documente:

- Proiectele de cooperare tehnice (documentele proiectului), programele și proiectele regionale (rapoarte program, rapoarte de țară);
- Proiecte de cooperare economică (asistență în domeniul elaborării strategiilor de dezvoltare și coordonare a afacerilor);
- Contracte, memorandumuri etc.

c) *Procese de afaceri pentru dezvoltarea cunoașterii și diseminarea informațiilor* care utilizează documentele pentru achiziția, organizarea, stocarea și diseminarea informațiilor:

- Informații economice, sociale și demografice pe zone geografice (studii economice, anuare statistice, alte rapoarte);
- Informații educaționale, științifice și culturale;
- Informații privind drepturile omului, realizarea cerințelor de bază și dezvoltarea oportunităților;
- Studii de piață etc.

- d) *Procese orientate către guvernarea organizațiilor* care generează documente necesare persoanelor cu înalte funcții de decizie și conducere a afacerilor:
- Documente necesare Consiliului Director, Guvernului și altor mecanisme executive
  - Documente ale sesiunilor Consiliilor de Administrație, Adunărilor generale, Consiliilor de Securitate, Parlamentului etc.
- e) *Procese orientate către managementul și desfășurarea funcțiilor administrative* generează "documentele departamentale":
- Proceduri interne de organizare și desfășurare a activităților;
  - Documente interne de lucru și analiză;
  - Rapoarte asupra activităților realizate în deplasările externe etc.

În acest context, statisticile arată că pentru încheierea unei tranzacții, în prezent sunt necesare de două ori mai multe documente decât în urmă cu cinci ani. Introducerea unui sistem de asigurarea calității (condiție obligatorie pentru companiile care doresc să se încadreze standardelor europene), aduce cu sine un volum impresionant de documente care trebuie să circule în interiorul firmei sau în relațiile cu partenerii. Ca răspuns la problemele de acest tip au apărut sistemele informatice pentru managementul documentelor. Acestea sunt sisteme informatice care permit circulația (pentru informări, aprobări sau modificări), stocarea și regăsirea documentelor aflate în orice format electronic, cu facilități de conectare la alte sisteme informatice sau dispozitive electronice (de exemplu, prin conectare la dispozitive de scanare pot fi introduse automat în sistem documente pe hârtie).

Istoria sistemelor pentru managementul documentelor cunoaște două mari perioade de evoluție. Primele soluții dezvoltate erau sisteme în cadrul cărora scopul era în principal „arhivarea electronică”, reprezentând o alternativă la micrografie. În acea perioadă, 90% dintre soluții erau concentrate în domeniile de administrație publică și bănci-asigurări. A doua perioadă începe în 1995 odată cu evoluția rețelelor, a soluțiilor multimedia și a informaticii în general. Astfel:

- ✓ documentul electronic a devenit multimedia: nu mai este vorba numai despre texte, dar și despre imagini, sunet, video, etc. ce pot fi integrate;
- ✓ un mare progres ce a fost realizat se referă la capacitățile de stocare la costuri din ce în ce mai scăzute (de exemplu DVD-urile);
- ✓ au apărut din ce în ce mai multe standarde referitoare la protocoalele de rețele, la sistemele de exploatare și la conectivitatea între diferitele platforme;

- ✓ interfețele om-mașină s-au simplificat mult pentru a face informatica accesibilă pentru mai multe persoane.

Justificarea achiziționării unui sistem de managementul documentelor devine astfel, parte importantă și integrantă a sistemului informațional al organizațiilor și joacă din acest moment un rol economic și strategic deoarece prin utilizarea și administrarea eficientă a informației se poate obține avantaj competitiv. Aceasta este de fapt viziunea care trebuie conferită unui sistem de managementul documentelor: componenta unui sistem de informare și de comunicare, ce integrează ultimele cuceriri tehnologice din domeniile multimedia și ale telecomunicațiilor.

În prezent, principalele tipuri de soluții pentru managementul documentelor se referă la bibliotecile de documente și aplicațiile de flux:

☆ *Biblioteci de documente*

Elemente centrale al unui sistem de management de documente, bibliotecile de documente conțin:

- Documente relative la proiect.
- Proceduri ale sistemului calității, manualul calității.
- Norme, proceduri, regulamente care trebuiesc consultate de personal.
- Documente interne etc.

☆ *Aplicații de flux (workflow)*

Documentele într-o organizație nu sunt statice. Ele sunt create, modificate, distribuite pe rute clar definite. De aceea, sistemele de management de documente conțin aplicații de flux care determină cu precizie unde se trimite un document, dacă a ajuns la destinație, când a fost redirectat și care este statutul lui la un moment dat.

Printre aplicațiile de flux putem aminti:

- Informații trimise din/în sistemul intern spre informare/aprobare.
- Planuri de Rapoarte de activitate.
- Referate, Note, Cereri, Cereri de Concediu, Cereri de Transport, Cereri de Achiziții.
- Generare și publicarea de politic pentru asigurarea calității, a politicilor de resurse umane.
- Transmiterea spre aprobare a documentelor cerute de procedurile sistemului calității, multiple aprobări.
- Tratarea neconformităților.

Un sistem de management de documente conține aplicații ușor de utilizat, foarte intuitive și bine organizate, are un sistem integrat de mesagerie electronică pentru comunicații rapide și sigure în interiorul companiei și cu alte organizații sau agenți economici conectați la Internet și permite:

- circulația documentelor pe trasee ierarhice bine precizate sau definite de către autorul documentului, cu posibilitatea aprobării sau respingerii acestora;
- crearea standardizată, distribuirea și circulația informațiilor și documentelor interne din companie, precum și a celor generate în relația cu alte organizații, asigurându-se cele mai înalte standarde de securitate și confidențialitate;
- urmărirea stării documentelor, în diferite stadii prin care trec acestea, evidențierea modului de rezolvare a documentelor. Sistemul permite persoanelor autorizate din companie să cunoască în orice moment unde se află un document și care este starea acestuia, prin înregistrările care se fac asupra documentelor;
- posibilitatea de a obține rapid statistici și situații privind dosarele rezolvate sau în lucru.

Comparativ cu sistemele manuale, fluxul automat de documente prezintă numeroase avantaje:

- rutare automată;
- sistem integrat;
- monitorizarea activităților;
- notificarea automată a problemelor;
- folosirea grupurilor;
- facilități în urmărirea documentelor.

Managementul documentelor este o arie al cărei potențial nu a fost încă explorat la maxim. Deși documentele sunt suportul pentru orice tranzacție, fie ea internă companiei sau în relațiile cu terții, suntem încă fideli formatului fizic al documentului. Prețul acestei fidelități este alocarea de resurse suplimentare fără a contribui însă la creșterea productivității personalului. Volumul de documente crește pe măsură ce activitatea se dezvoltă, iar timpul și munca alocată identificării acestora crește proporțional. O conectare globală prin intermediul documentelor nu va avea ca efect obligatoriu apariția birourilor fără hârtie. Tehnologiile care ne

permit să administrăm și să gestionăm documente, fără necesitatea de a le tipări, cresc semnificativ cantitatea de informație înglobată în documentele unei firme, aceasta putându-se dubla chiar anual. Totuși, noile structuri administrative, noile tehnici și strategii vor sprijini comunicarea și colaborarea în sensul măririi eficienței și a gradului de satisfacție în munca cotidiană.

### **Bibliografie**

- 1 Ian H. Witten, Alistair Moffat, Timothy Bell, C. *Managing Gigabytes: Compressing & Indexing Documents & Images*, Morgan Kaufmann, 1999
- 2 Len, Asprey Michael. Middleton *Integrative Document & Content Management: Strategies for Exploiting Enterprise Knowledge*, Idea Group Publishing, 2003
- 3 Mary. Robek *Information & Records Management: Document-Based Information Systems*, McGraw-Hill/Irwin, 1995