

ЕЛЕКТРОННЕ ДІЛОВОДСТВО В БІЗНЕСІ: ВИКЛИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ПЕРЕВАГИ ДЛЯ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Оксана ПОТІХА

Тамара ЧОП

*Тернопільський національний технічний університет ім. Івана Пулюя,
Тернопіль, Україна*

В умовах стрімкої цифровізації економіки та суспільства зростає роль інформаційних технологій у бізнесі та управлінні документами. Електронне діловодство стає не просто технологічною новацією, а необхідною умовою ефективного функціонування сучасного підприємства. Перехід від паперового до електронного документообігу дозволяє оптимізувати бізнес-процеси, скоротити витрати та підвищити оперативність прийняття управлінських рішень. В умовах повномасштабної війни та необхідності забезпечення віддаленої роботи актуальність впровадження електронного діловодства набуває нового значення. Метою дослідження є аналіз викликів впровадження електронного діловодства в бізнесі та виявлення його переваг для стратегічного управління. Об'єктом дослідження виступає процес організації електронного діловодства на підприємствах, а предметом – інформаційні технології, організаційні механізми та управлінські аспекти цього процесу.

Під електронним діловодством розуміємо діяльність, що охоплює питання документування та організації роботи з документами у електронній формі в процесі управлінської діяльності. На відміну від традиційного паперового діловодства, електронне передбачає створення, обробку, зберігання та передачу документів у цифровому форматі з використанням інформаційних технологій [1]. Електронний документообіг – це процес обробки документів та обміну ними в цифровому форматі, коли документи створюються, відправляються, підписуються, отримуються і зберігаються в електронному вигляді [2]. Електронний документ створюється за допомогою засобів комп'ютерної техніки, може бути підписаний електронним підписом і збережений на електронному носії у вигляді файлу відповідного формату [3].

Функціонування електронного діловодства в Україні забезпечує низка нормативно-правових документів – закони, підзаконні акти, національні стандарти, методичні рекомендації, що стало важливим кроком у стандартизації електронного документообігу [4-7]. Системи електронного документообігу (СЕДО) у бізнес-середовищі можна класифікувати на системи автоматизації діловодства (САД), системи електронного документообігу (СЕД) та корпоративні системи управління документами (КСУД) [2]. На українському ринку представлені різні програмні рішення для автоматизації документообігу, такі як Megapolis.DocNet, LanDocs, M.E.Doc, «Діло», BAS Документообіг КОРП та інші [8, 9].

Електронне діловодство є складовою інформаційної інфраструктури підприємства, забезпечуючи інтеграцію з іншими бізнес-системами (ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management)), створюючи єдиний інформаційний простір організації. Впровадження електронного діловодства на підприємствах стикається з низкою викликів різного характеру. Важливою проблемою є забезпечення сумісності різних програмних рішень, особливо при необхідності інтеграції СЕДО з існуючими інформаційними системами підприємства. В умовах загроз витоку конфіденційної інформації, несанкціонованого доступу до документів критичного значення набувають питання кібербезпеки [10]. Проблема довгострокового зберігання електронних документів вимагає створення надійних систем архівування з можливістю резервного копіювання даних.

Однією з основних перешкод впровадження електронного діловодства на підприємстві є опір персоналу впровадженню нових механізмів роботи, звичка підписувати документи у традиційний спосіб. Небажання працівників впроваджувати нові технології пов'язане з

психологічним дискомфортом та страхом перед змінами. Відсутність стандартизації процесів у різних підрозділах ускладнює створення єдиної системи електронного документообігу. Перехід до електронного формату вимагає змін у стандартних робочих процесах, що може викликати організаційні труднощі [10].

Впровадження електронного діловодства супроводжується кадровими викликами, адже вимагає фахівців з інформаційного та документного менеджменту, які володіють як технічними навичками, так і знаннями у сфері діловодства. Навчання персоналу є критично важливим етапом: співробітники повинні розуміти, як працювати з новими інструментами та якими є їхні переваги [11]. Відсутність кваліфікованих кадрів ускладнює процес впровадження та супроводження СЕДО.

Для впровадження СЕДО необхідна локальна комп'ютерна мережа, може бути реалізована система юридично значимого документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису та шифрування документів [2]. Вартість ліцензій, впровадження системи, навчання співробітників, налаштування інтеграцій потребує значних фінансових інвестицій.

Серед викликів впровадження електронного діловодства на підприємствах є правові бар'єри. Питання юридичної сили електронного підпису, вимоги до кваліфікованого електронного підпису та електронної печатки регулюються законодавством, проте на практиці виникають складнощі з їх застосуванням [3]. Особливо гостро постає проблема довгострокового зберігання електронних документів та їх передачі до архівних установ. Страх, що електронні документи не будуть прийняті контролюючими органами, стримує впровадження СЕДО [10].

Попри численні виклики, електронне діловодство надає суттєві переваги для стратегічного управління підприємством. Система електронного документообігу забезпечує оптимізацію управлінських процесів і скорочує час, необхідний на створення, обробку, підписання та доставку документів. Те, що раніше займало години або навіть дні, завдяки автоматизації можна зробити за лічені хвилини. Швидкий доступ до документів з будь-якого пристрою завдяки хмарним рішенням дозволяє працівникам працювати онлайн із будь-якої точки світу, узгоджувати та підписувати документи в реальному часі [12, 13].

СЕДО підвищує прозорість діяльності підприємства, забезпечуючи можливість відстеження документа на всіх етапах його життєвого циклу. Система дозволяє автоматизувати діловодство, відстежувати переміщення документів всередині організації, контролювати виконання доручень [9]. Результатом впровадження є підвищення прозорості, керованості та ефективності роботи.

Електронні системи дозволяють збирати та аналізувати дані про документообіг, формувати звітність, що надає керівництву інструменти для прийняття обґрунтованих стратегічних рішень. Інтеграція з іншими бізнес-системами дозволяє автоматично передавати дані для обліку та аналітики [11]. СЕДО створює єдине сховище даних, систематизує та впорядковує діловодство компанії, забезпечує доступність інформації, своєчасне й оперативне прийняття рішень, формує базу корпоративних знань [9].

Використання електронного документообігу сприяє зниженню витрат на паперове діловодство та логістику документів. Загальна економія бюджету компанії завдяки автоматизації документообігу може досягати 30%. Це відбувається завдяки скороченню витрат на рутинні процеси, зменшенню кількості помилок, заощадженню на друк, відправку документів, послуги кур'єра, фарбі для принтера, папері та канцелярії [12; 14]. Вкладені кошти у впровадження СЕДО швидко компенсуються за рахунок зменшення операційних витрат та підвищення ефективності бізнес-процесів.

Український ринок систем електронного документообігу представлений різноманітними рішеннями. Megapolis.DocNet відповідає концепції ECM (Enterprise Content Management – Управління корпоративним контентом) і підтримує повний життєвий цикл управління документами та автоматизацію бізнес-процесів, охоплює усі етапи життєвого

циклу документів – від підготовки проєктів до організації архівного зберігання [8]. М.Е.Дос забезпечує своєчасну звітність та миттєвий обмін електронними документами [15]. BAS Документообіг КОРП інтегрується з чат-ботами для бізнесу, що дозволяє скоротити часові витрати на діловодство [16].

Критерії вибору програмного забезпечення для СЕДО включають: функціональні можливості системи відповідно до потреб підприємства; можливість інтеграції з існуючими бізнес-системами; масштабованість рішення; вартість ліцензій та впровадження; наявність і надійність технічної підтримки; відповідність вимогам законодавства України. Реалізація електронного діловодства в організації включає кілька етапів. Зокрема, це аналіз існуючих процесів документообігу, формулювання власних потреб та визначення завдань СЕДО, вибір програмного забезпечення, розробку інструкції про електронні документи та електронне діловодство на підприємстві, впровадження системи та налаштування інтеграцій, навчання персоналу, тестування та запуск системи; супровід та підтримку [2]. У процесі впровадження СЕДО ключовою є роль інформаційного менеджера, який координує взаємодію між технічними спеціалістами та користувачами системи, забезпечує навчання персоналу, контролює дотримання стандартів документообігу.

Перспективи розвитку електронного діловодства пов'язані з інтеграцією систем штучного інтелекту та аналітики для автоматичного розпізнавання, класифікації документів, формування аналітичних звітів. Технології OCR (Optical Character Recognition) та IDP (Intelligent Document Processing) дозволяють перетворювати великі обсяги інформації на цінні дані [17]. Перехід до безпаперових бізнес-процесів стає реальністю завдяки розвитку технологій електронного підпису, хмарних сховищ, мобільних додатків. Світові тенденції щодо збереження навколишнього середовища спонукають бізнес переходити на більш екологічний рівень обміну даними [10]. Також підвищується роль корпоративних архівів у збереженні електронної документації. Питання довгострокового зберігання електронних документів, їх міграції на нові носії та формати вимагають розробки спеціальних рішень та стандартів. Необхідною умовою ефективного функціонування електронного діловодства є розвиток інформаційної культури персоналу. Тому навчання співробітників працювати з електронними документами та формування культури інформаційної безпеки стають пріоритетними завданнями для організацій.

Електронне діловодство є важливим інструментом цифровізації бізнесу та підвищення ефективності стратегічного управління. Впровадження систем електронного документообігу дозволяє оптимізувати управлінські процеси, скоротити час прийняття рішень, підвищити прозорість діяльності підприємства, забезпечити аналітичну підтримку стратегічного планування та сформувати корпоративну пам'ять. Основними викликами впровадження СЕДО є організаційні та кадрові проблеми, технічні складнощі та правові бар'єри. Проте переваги електронного діловодства значно переважають труднощі його впровадження.

Успішна реалізація електронного діловодства вимагає комплексного підходу, зокрема вибору відповідного програмного забезпечення, навчання персоналу, забезпечення технічної підтримки та дотримання законодавчих вимог. Перспективи розвитку пов'язані з інтеграцією штучного інтелекту, переходом до безпаперових процесів, розвитком корпоративних архівів та підвищенням інформаційної культури персоналу. Подальші дослідження доцільно спрямувати на вивчення практичного досвіду впровадження СЕДО в українських компаніях, розробку методичних рекомендацій щодо організації електронного діловодства у різних галузях, аналіз впливу електронного документообігу на ефективність стратегічного управління підприємством.

Список використаних джерел:

1. Електронний документообіг: системи, види, особливості впровадження та як він працює в Україні. InBase. 2024. 26 вересня. URL: <https://inbase.com.ua/elektronnyj-dokumentobig-sistemy-vydy-osoblyvosti-vprovadzhennya-ta-yak-vin-pracyuye-v-ukrayini/> (дата звернення: 16.11.2025).

2. Системи електронного документообігу: функції, види, критерії вибору, етапи впровадження. InBase. 2024. 11 березня. URL: <https://inbase.com.ua/systemy-elektronnogo-dokumentoobigu-funkczii-vydy-kryteriyi-vyboru-etapy-vprovadzheniya/> (дата звернення: 16.11.2025).
3. Електронний документообіг: можливості та переваги. IntelServ. URL: <https://intelserv.net.ua/news/material/id/529> (дата звернення: 14.11.2025).
4. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 16.11.2025).
5. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: наказ Міністру від 11.11.2014 р. № 1886/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z1421-14> (дата звернення: 16.11.2025).
6. ДСТУ 4163:2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів : затв. наказом ДП «УкрНДНЦ» від 01 лип. 2020 р. № 144. URL: https://online.budstandart.com.ua/catalog/doc-page.html?id_doc=90348 (дата звернення: 08.11.2025).
7. Технічні вимоги до створення і впровадження єдиної системи електронного документообігу в МВС України: затв. наказом МВС України. URL: https://mvs.gov.ua/upload/file/vimogi_do_sed_sistemi_mvs_363.pdf (дата звернення: 04.11.2025).
8. Система електронного документообігу. Впровадження системи електронного документообігу Megapolis.DocNet. Softline. 2020. 15 червня. URL: <https://www.softline.kiev.ua/docflow.html> (дата звернення: 17.11.2025).
9. Система електронного документообігу. СЕД системи в Україні. Express Soft. 2024. 8 липня. URL: <https://expresssoft.com.ua/uk/sistemi-elektronnogo-dokumentoobigu-vidi-prikladi-gotovi-rishennja/> (дата звернення: 14.11.2025).
10. Електронний документообіг у юридичному бізнесі: переваги та виклики. IQusion. 2024. 2 січня. URL: <https://iqusion.com.ua/news/elektronnij-dokumentoobih-u-iurydychnomu-biznesi-perevahy-ta-vyklyky.html> (дата звернення: 19.11.2025).
11. Електронний документообіг в Україні. Функції, переваги та впровадження для бізнесу. Sys2Biz. 2024. 22 жовтня. URL: <https://sys2biz.com.ua/news/elektronnij-dokumentoobig-sutnist-funktsiyi-ta-vprovadzheniya-v-ukrayini/> (дата звернення: 18.11.2025).
12. 5 ключових переваг електронного документообігу для бізнесу. TechExpert. URL: <https://techexpert.ua/5-key-benefits-of-electronic-document-management-for-business/> (дата звернення: 18.11.2025).
13. Головні переваги використання системи електронного документообігу для роботи організації. SL Global Service. 2021. 12 лютого. URL: <https://www.sgs4business.com/news/holovni-perevahy-vykorystannia-systemy-elektronnogo-dokumentoobihu-dlia-roboty-orhanizatsii.html> (дата звернення: 16.11.2025).
14. Топ 10 причин запровадити електронний документообіг. PDB. URL: https://www.pdb.lviv.ua/news_edo1 (дата звернення: 18.11.2025).
15. Що таке програма М.Е.ДОС. UkrZvit .URL: <https://ukrzvit.ua/chto-takoe-programma-medoc-medok/> (дата звернення: 20.11.2025).
16. Програма BAS – що це? Коротко про головне. PDK. URL: <https://pdk.com.ua/ua/info/articles/stati-po-programam-bas/programma-bas-chto-eto-korotko-o-glavnom> (дата звернення: 05.11.2025).
17. OCR та IDP для роботи з документами: як перетворити гори паперів на цінні дані. InBase. URL: <https://inbase.com.ua> (дата звернення: 20.11.2025).