

УДК 659.1

Михальченко Анастасия Сергеевна, магистрант, Институт «Таврическая академия», Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, г. Симферополь, Россия

e-mail: mikhal4enko2014@yandex.ru

Научный руководитель: Башкова Инга Сергеевна, кандидат исторических наук, Институт «Таврическая академия», Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, г. Симферополь, Россия

e-mail: inga4777@yandex.ru

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА РАБОТЕ С СЭД «ДИАЛОГ»: ОСОБЕННОСТИ ИНСТРУКЦИЙ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Аннотация. Статья посвящена изучению особенностей обучения персонала работе в системе электронного документооборота на примере инструкций и руководств к СЭД «ДИАЛОГ». Анализ комбинаций дифференцированных программ, разнообразных форматов и чётких методических принципов показал каким образом возможно минимизировать время обучения сотрудников, ускорить адаптацию к электронному документообороту, снизить количество ошибок при работе с системой.

Ключевые слова: электронный документ, обучение персонала, программное обеспечение, системы электронного документооборота, СЭД «ДИАЛОГ».

Mikhalchenko Anastasia Sergeevna, Undergraduate student, Institute "Taurida Academy", V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, Russia

e-mail: mikhal4enko2014@yandex.ru

Scientific supervisor: Bashkova Inga Sergeevna, Candidate of Historical Sciences, Institute "Taurida Academy", V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, Russia

e-mail: inga4777@yandex.ru

STAFF TRAINING FOR THE DIALOG EDMS: FEATURES OF SOFTWARE OPERATING INSTRUCTIONS

Abstract. This article examines the specifics of training staff to work with an electronic document management system, using instructions and manuals for the DIALOG EDMS as an example. An analysis of the combination of differentiated programs, diverse formats, and clear methodological principles demonstrates how to minimize employee training time, accelerate adaptation to electronic document management, and reduce errors when working with the system.

Keywords: electronic document, staff training, software, electronic document management systems, DIALOG EDMS.

В условиях цифровой трансформации общества и государственного управления особую значимость приобретает внедрение современных систем электронного документооборота (СЭД). Они позволяют оптимизировать бизнес-процессы, повысить прозрачность работы организаций и обеспечить эффективный обмен информацией между структурными подразделениями и ведомствами.

В данном контексте система электронного документооборота «ДИАЛОГ» представляет собой перспективное облачное решение, предназначенное для организации юридически значимого электронного документооборота и управления корпоративной информацией для предприятий и государственных служб Республики Крым.

Программа эффективна как для небольших организационных структур, так и для крупных организаций со сложным информационным потоком и наличием

территориально распределенных подразделений. Она легко адаптируется к регламентам и инструкциям по делопроизводству, применяемым в организации.

Система электронного документооборота «ДИАЛОГ» предполагает подготовку документов, перенаправление и постановку поручений, а также контроль исполнения с возможностью использования юридически значимой электронной цифровой подписи, выданной Удостоверяющим центром, функционирующим в соответствии с требованиями действующего законодательства. Благодаря гибкости и адаптации программы к нуждам организации, в ней можно разделять роли пользователей, ограничивать или расширять функционал, необходимый для работы с документами на разных уровнях доступа.

Межведомственная система электронного документооборота позволяет строить единое информационное пространство Республики Крым с помощью информатизации различных сфер деятельности региона.

Встроенный электронный архив документов обеспечивает свободу для распространения информации и доступа к ней, а также прозрачность работы государственных органов власти и повышение качества обслуживания граждан Республики Крым [1].

Доступ к системе электронного документооборота «ДИАЛОГ» не требует установки дополнительных программных компонентов на устройства пользователей. Работа с СЭД «ДИАЛОГ» происходит в веб-браузере по внешней ссылке, которую предоставляет по запросу Служба технической поддержки. Доступ к функциональным возможностям программного продукта предоставляется после авторизации пользователя в личном кабинете [3, 4].

Электронный документооборот с использованием «ДИАЛОГ» направлен на решение следующих задач:

– создание единого документооборота в структурных подразделениях;

- повышение скорости, систематизация и унификация технологии работы с документами в электронном формате;
- улучшение качества, полноты, достоверности информации, контроль за доступом к документам для разных групп пользователей;
- снижение затрат, связанных с делопроизводством;
- исключение утери документов и уменьшение числа ошибок при работе с большим потоком документов;
- сокращение времени поиска, прохождения и исполнения документов по структурным подразделениям, гибкая система поиска и сортировки;
- получение оперативной статистической отчетности.

Для раскрытия всего потенциала работы с СЭД требуется обучить персонал, объяснить особенности программного обеспечения и работы с электронными документами [3, 4].

Специфика и трудности обучения заключается в следующем:

- разный уровень компьютерной грамотности сотрудников;
- сопротивление изменениям, привычка использования бумажного документооборота, дублирование работы на бумажных носителях;
- необходимость освоения не только нового программного обеспечения, но и новых процессов взаимодействия с документами;
- потребность в поддержке после обучения, необходимость обновлений и улучшения навыков и знаний.

Кроме того, обучение отличается в зависимости от целевых групп пользователей. Для каждой группы созданы инструкции по эксплуатации СЭД, в которые внесены, как общие сведения, так и специфичные для каждой роли пользователя. Функционал СЭД «ДИАЛОГ» доступен авторизованным пользователям в соответствии с назначенными пользовательскими ролями, и права пользователей тоже определены в соответствии с должностными обязанностями сотрудников:

– Руководитель – зарегистрированный и авторизованный пользователь, являющийся руководителем организации или отдела [3].

– Помощник руководителя – зарегистрированный и авторизованный пользователь, являющийся помощником руководителя организации или его заместителем.

– Канцелярия (делопроизводитель) – зарегистрированный и авторизованный пользователь, ведущий регистрацию и учет входящей и исходящей документации [4].

– Исполнитель – зарегистрированный и авторизованный пользователь, штатный сотрудник организации.

Формы обучения вне зависимости от групп и ролей пользователей делятся на очные тренинги и вебинары, видеоуроки, интерактивные симуляции рабочей среды, печатные и электронные инструкции, наставничество.

АО «Крымтехнологии» предоставляет обучение в формате вебинаров и видеоуроков, очных групповых занятий на базе Центра обучения, а также возможен выезд специалиста к клиенту, для обучения пользователей на месте в офисе [1]. Кроме того, существует онлайн техподдержка, обновление видеоуроков внутри самой системы и постоянный доступ к инструкциям. Благодаря такому разнообразию форматов для любого предприятия найдется подходящая методика обучения персонала работы с электронным документооборотом.

Основные принципы разработки обучающих материалов заключатся в доступности, наглядности, практичности и структурированности. Рассмотрим каждый принцип отдельно.

Принцип доступности подразумевает наличие текста инструкции без избыточной терминологии, пошаговые инструкции со скриншотами и разъяснениями, разделение материала на модули.

Принцип наглядности – это, в первую очередь, визуализация процессов через таблицы, схемы и графики, а также примеры реальных документов и сценариев работы с ними.

Принцип практичности делает фокус на типовых операциях, разборе частых ошибок и их устранении, включает тренировочные задания и тесты, симулятор настоящей работы в системе.

Принцип структурированности требует логической последовательности внутри самой инструкции или видеоуроков, чёткое разделение теории и практики, наличие удобного поиска по оглавлениям и навигации по тексту.

Существует несколько вариантов инструкций по использованию программы. В частности, Обучающее руководство пользователя для разработки материалов основывается на всех вышеперечисленных принципах, и является эксплуатационным программным документом системы электронного документооборота «ДИАЛОГ» [5]. Данное руководство предназначено для ознакомления пользователей с функциональными возможностями системы и содержит информацию о порядке запуска, настройки и работы с системой. Пользователи в данном документе обозначены как участники электронного документооборота, которые используют систему электронного документооборота «ДИАЛОГ» для осуществления обмена юридически значимыми электронными документами в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

Данное руководство применимо исключительно к системе электронного документооборота «ДИАЛОГ» и не заменяет другую учебную, справочную литературу, иные руководства пользователя и прочие источники информации, освещающие работу с пользовательскими интерфейсами программ и систем [5].

Внутри самой СЭД «ДИАЛОГ», а также на сайте компании-разработчика, представлены разделы, посвященные обучению работе с программой в форме видеоуроков, которые различаются по направлениям, например, «Вход в систему», «Печать документа» (прямо из системы), «Типы поиска документов», «Исполнение резолюции», «Создание документа» (отдельные уроки для внутреннего и внешнего документа). Данные видео помогут освежить память пользователей и помочь новичкам в работе, наглядно показывая работу в системе и её возможности.

Кроме руководства и видеоуроков существуют Инструкции по эксплуатации программного обеспечения для пользователей. Они подразделяются в зависимости от роли пользователя, например, есть инструкции для канцелярии, руководства, штатных сотрудников и т.п. Основной материал и уроки в Инструкциях одинаковы, отличаются только разделами, которые посвящены непосредственно ролям пользователей.

Содержание Инструкций и Руководств стандартно: Введение, Общие сведения, Термины и сокращения, Справочная информация, Справочные материалы. В них объяснены общие моменты работы системы, часто используемая терминология и сокращения, даны ссылки или указания на справки и видеоуроки.

Значительная часть инструкции посвящена созданию документов, например: создание документов различных типов, создание исходящего документа, создание внутреннего документа, создание входящего документа, создание ответов и дополнений к документам. В каждом пункте подробно, с использованием скриншотов и пошаговых разъяснений описан и показан процесс создания документов в разных управленческих ситуациях.

Разделы о работе с документами, описывают каждый способ взаимодействия, например: Поиск документов, Просмотр документов, Работа с документами в личных папках, Добавление документов в папки, Редактировать документы, Направить документы, Добавить проект резолюции, Добавить резолюцию, Направить на согласование, Подписать документ ЭП, Распечатать, Ответить, Направить на отправку, Удалить документ, Согласование документа, Исполнение резолюции, Доработка документа, Документы на резолюцию, Подтверждение выполнения действий над документами.

Кроме того, имеются разделы, посвященные работе с самой программой и её настройками, включая личные настройки пользователей и связь с техподдержкой, например: Доступ к системе электронного документооборота «ДИАЛОГ», Пользовательские роли, Вход и выход, Инструкция для пользователей с ролью, Главная страница, Направленные документы на

пользователя, Профиль пользователя, Личные папки, Шаблоны поручений, Личные настройки, Настройки уведомлений, Служба поддержки.

Таким образом, системный подход к обучению – обязательное условие раскрытия потенциала СЭД «ДИАЛОГ». Комбинация дифференцированных программ, разнообразных форматов и чётких методических принципов позволяет минимизировать время обучение сотрудников, ускорить адаптацию к электронному документообороту, снизить количество ошибок при работе с системой.

Эффективное внедрение и эксплуатация СЭД «ДИАЛОГ» напрямую зависят от качества обучения персонала. Анализ процесса подготовки пользователей позволяет выделить ключевые аспекты, определяющие успех цифровизации документооборота. Обучение строится с учётом разного уровня компьютерной грамотности сотрудников. Дифференцированный подход к обучению для каждой роли (руководитель, помощник, делопроизводитель, исполнитель) предполагает разработку специализированных инструкций.

Многоформатность обучения – это комплекс методов, включающий очные тренинги и вебинары, видеоуроки, печатные и электронные инструкции, наставничество и выездное обучение, техническую поддержку.

СЭД «ДИАЛОГ» – это не просто технологическое решение, а инструмент цифровой трансформации управленческих процессов. Её успешное внедрение зависит от двух факторов: технической готовности инфраструктуры и качественной подготовки персонала, другими словами – комплексный подход к обучению, сочетающий разнообразные форматы и чёткие методические принципы.

СЭД «ДИАЛОГ» способствует повышению эффективности управления, прозрачности работы организаций и качества обслуживания граждан, что особенно актуально для государственного сектора и территориально распределённых структур.

Список литературы:

1. ДИАЛОГ: Система электронного документооборота. URL: <https://dialog.krtech.ru/> (дата обращения 24.10.2025).
2. Перечень функциональных возможностей системы электронного документооборота «ДИАЛОГ». URL: <https://dialog.krtech.ru/uploads/projectDocuments/s-ed-6050b31b74cad175795475.pdf> (дата обращения 26.10.2025).
3. СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА «ДИАЛОГ» Документация, содержащая информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения для пользователей с ролью «Руководитель» URL: <https://dialog.krtech.ru/uploads/projectDocuments/rukovodstvo-polzovatelya-s-rolyu-rukovoditel-2-1-662bbab495226213455160.pdf> (дата обращения 25.10.2025).
4. СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА «ДИАЛОГ» Инструкция по эксплуатации программного обеспечения пользователей с ролью «Канцелярия» URL: <https://dialog.krtech.ru/uploads/projectDocuments/rukovodstvo-polzovatelya-s-rolyu-kanczelyariya-sed-dialog-2-662bbb79102cf320283221.pdf> (дата обращения 25.10.2025).
5. СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА «ДИАЛОГ» Руководство пользователя // Центр информационных технологий ГУП РК «Крымтехнологии». 2015. 47 с. https://minfo.rk.gov.ru/file/Руководство%20пользователя%20СЭД%20ДИАЛОГ_%20версия%20от%2026%2001%202015.pdf (дата обращения 27.10.2025).