

КУЛЬТУРА КАЧЕСТВА КОМПАНИИ-РАЗРАБОТЧИКА СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Введение. За последние несколько десятилетий качество и производительность стали одними из основных вопросов успешной деятельности любой организации. Не являются исключением и компании, специализирующиеся на проектировании, разработке, внедрении и сопровождении систем электронного документооборота (далее — СЭД). На сегодняшний день на отечественном рынке СЭД представлено множество продуктов, выполняющие схожие функции. Получить конкурентное преимущество путем предоставления высококачественного продукта, который будет соответствовать ожиданиям уже имеющихся и потенциальных заказчиков, позволяет культура качества компании-разработчика СЭД. Она также может помочь привлечь и удержать талантливых сотрудников и партнеров, которые разделяют видение и ценности компании.

Культура качества — это набор ценностей, убеждений и моделей поведения, определяющие стремление компании к совершенству [1]. Это комплексное понятие, поэтому необходимо рассмотреть его как в целом, так и отдельные его составляющие.

Основная часть. Говоря в общем о культуре качества компании-разработчика СЭД, можно выделить такие критерии, как надежность (разрабатываемые программные продукты должны обеспечивать стабильную работу), поддержка клиентов (компания-разработчик СЭД должна предоставлять качественную поддержку своим заказчикам), гибкость (способность быстро подстраиваться под изменения потребностей заказчиков), использование новейших технологий и инноваций при разработке систем и т.д. При обеспечении надлежащей культуры качества компаниям-разработчикам систем электронного документооборота необходимо учитывать, что это сложный объект, состоящий из нескольких элементов:

1. Качество специалистов, работающих в компании. В любой компании-разработчике систем электронного документооборота подбор специалистов должен происходить с учетом многих критериев качества персонала. Например, при подборе специалиста на позицию аналитика необходимо обращать внимание на аналитические навыки кандидата, так как в будущем ему придется анализировать большие объемы данных и выявлять тенденции. Также аналитику необходимо обладать хорошими навыками коммуникации, потому что аналитик — это связующее звено между командой разработки и заказчиком, его задачей является обеспечить коммуникацию таким образом, чтобы обе стороны имели одинаковое понимание и взгляд на разрабатываемую систему. Нельзя не учитывать и знания предметной области: аналитику необходимо иметь хорошее понимание сферы архивного дела и делопроизводства, чтобы быстро погружаться в бизнес-процессы работы с документами заказчика и помогать ему оптимизировать их и улучшать эффективность. Для разработчиков также есть определенные критерии, которым они должны соответствовать. Так, помимо глубоких знаний в области программирования и технологий, используемых в системах электронного документооборота (например, JavaScript, .Net и пр.), разработчику СЭД необходимо понимать специфику продукта.

Также необходимо обеспечивать качественный онбординг (адаптация на новом рабочем месте) новых сотрудников (в том числе и менторинг (наставничество)) для того, чтобы погружение в работу было более быстрым и понятным. Для сотрудников, которые уже давно работают в области автоматизации работы с документами также необходимо обеспечивать постоянную обратную связь по выполняемым работам, разработать надлежащие метрики оценки их эффективности, составлять планы развития сотрудников. Все эти мероприятия необходимы, чтобы поддерживать качество специалистов компании-разработчика СЭД в долгосрочной перспективе.

2. Качество применяемых моделей и методологий разработки программного обеспечения. На сегодняшний день существует множество моделей и методологий разработки программного обеспечения [2]: каскадная модель (waterfall model), V-образная модель (модель разработки «шаг за шагом»), инкрементная модель (в том числе, RAD-модель — быстрая разработка приложений, rapid application development), agile (гибкая модель разработки программного обеспечения) и др. При разработке систем электронного документооборота важно грамотно подойти к выбору подходящей модели, исходя из положения проекта внедрения или модификации СЭД (размер проекта, квалификация разработчиков, степень определенности требований и пр.).

3. Качество применения моделей и методологий разработки программного обеспечения. Выбранная модель разработки программного обеспечения напрямую влияет на то, насколько качественной получится система электронного документооборота в результате разработки или модификации. Например, использование каскадной модели в случае, если требования не зафиксированы в полном объеме или если присутствуют противоречивые требования, не является целесообразным. Продукты, которые разработаны по данной модели без обоснованного ее выбора, зачастую могут иметь недочеты, так как список требований к системе нельзя скорректировать в любой момент. О таких недочетах становится известно только в конце

процесса разработки из-за строгой последовательности действий. И стоимость изменений может быть высока, так как для ее инициализации приходится ждать завершения всего проекта.

Также важно обеспечивать качество разрабатываемой системы электронного документооборота на каждом из этапов ее жизненного цикла (составление и анализ требований, планирование процесса разработки, проектирование и дизайн, разработка, тестирование, развертывание) [3].

4. Стороннее признание достигнутых результатов. Для компании-разработчика СЭД важно учитывать мнение своих заказчиков о поставляемом продукте. Такая обратная связь позволяет улучшать качество разрабатываемой системы электронного документооборота. Например, пользователи жалуются на невозможность добавлять документы в систему электронного документа путем перетаскивания его с рабочего стола персонального компьютера. Учитывая это, компания-разработчик может предусмотреть в следующей версии СЭД возможность добавления документов посредством способа Drag-and-Drop («потащи и брось»), способ взаимодействия с объектами интерфейса путём последовательного выполнения на этих объектах трёх операций: «захвата» (drag), перемещения и «отпускания» (drop)). Также отзывы пользователей создают имидж компании-разработчика СЭД, что помогает продвигать компанию на рынке и привлекать потенциальных заказчиков.

Заключение. Таким образом, культура качества компании-разработчика систем электронного документооборота представляет собой совокупность элементов, которые призваны помочь компании стремиться к совершенству: качество специалистов, работающих в компании, качество применяемых моделей и методологий разработки программного обеспечения, а также качество их применения и стороннее признание достигнутых результатов компании-разработчика СЭД. Данные составляющие культуры качества компании-разработчика систем электронного документооборота взаимосвязаны и дополняют друг друга. Оценивая уровень культуры качества, нельзя обращать внимание на какой-либо из представленных аспектов отдельно от других, необходимо учитывать их в комплексе.

Список цитируемых источников

1. Качество и стандарты: построение культуры качества // Сайт компании FasterCapital [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://fastercapital.com>. — Дата доступа: 01.05.2024.
2. Подходы к разработке ПО: как правильно выбрать методологию разработки программного обеспечения // Сайт компании ISsoft [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://issoft.by/blog/podkhody-k-razrabotke-po-kak-pravilno>. — Дата доступа: 01.05.2024.
3. Поддевалина, Я. А. Жизненный цикл разработки систем электронного документооборота / Я. А. Поддевалина // Электронное информационное пространство для науки, образования, культуры: материалы X Международной научно-практической конференции (г. Орел, 14 декабря 2023 г.) / науч. ред. и сост. Матвеев В. В., Грибков Д. Н., ред. кол.: Антонова Т. В., Барма О. А.; Министерство культуры Российской Федерации; Орловский государственный институт культуры. — Орел : ОГИК, 2024. — С. 257—261.

УДК 004+331

Е. А. Попова, Е. Ю. Голубева

ФГАОУ ВО «Северный (Арктический) федеральный университет имени М. В. Ломоносова»
г. Архангельск, Российская Федерация

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ КАК ЧАСТЬ ОБРАЗА ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА

Ведение. Изначально процесс цифровизации начинался с экономики, но постепенно изменил и другие сферы жизни. У термина есть несколько определений. Например, профессор Walter Brenner считал, что цифровизация — это агрессивное использование электронных данных, способствующих созданию новых продуктов и услуг, которое приносит большую полезность и новую культуру управления [3]. Отмечено, что цифровизация характеризуется активным внедрением цифровых технологий обработки и передачи информации во все сферы человеческой деятельности. Таким образом, можно сделать вывод, что цифровизация это форма отношений, при которой создаются новые цифровые модели и продукты.

На сегодняшний день можно отметить, что процесс цифровизации сильно изменил повседневную жизнь, почти каждый человек не может представить свой день без использования интернета, приложений и программ. На протяжении 20 лет человек применяет разные медиаресурсы в своей повседневной активности для приобретения: информации, досуга, в учебных и рабочих целях. Это связано с развитием электронных информационно-коммуникативных технологий, традиционные СМИ стали трансформироваться в цифровой реальности. Таким образом, постепенно образ жизни человека постепенно трансформировался в цифровой и социальной среде. Образ жизни — это привычное для людей состояние, возможность заниматься учебными, профессиональными видами деятельности, которые формируется из конкретного географического, экономического, культурного и религиозного подтекста [4]. Цифровая трансформация преобразила жизнь человека и показала новые возможности информирования людей.