

УДК 005.923:[004.78:025.4.036]

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ПОИСКОВЫХ СИСТЕМ В ДОУ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Аннотация. В данной статье рассмотрена область применения и составные части применения информационно-поисковых систем (далее – ИПС) в организациях и отделах организаций, описаны современные проблемы использования ИПС в службе ДОУ и предложены пути их решения.

Ключевые слова: информационно-поисковая система; область применения информационно-поисковых систем; проблемы информационно-поисковых систем в ДОУ.

Традиционные для делопроизводства технологии работы с документацией за всё время существования отработаны до мелочей. Унификация и классификация документов, а также опыт работы с ними позволяет сотрудникам службы ДОУ быстро находить необходимые реквизиты и обрабатывать информацию. Однако в последние десятилетия эти технологии стали стремительно меняться. После внедрения компьютеров в делопроизводство прошло уже достаточно времени, чтобы он стал не просто одним из инструментов, а полноценным способом ведения делопроизводства. А в связи с этим сильно увеличился темп обработки документации [Кузнецов, 2008, с. 14].

Возникает проблема рационального применения информационно-поисковых систем в службе ДОУ. В настоящее время, все чаще появляется новая информация, из-за чего возникает потребность в ее поиске с использованием различных ИПС. Поиск актуальной информации является важной проблемой.

Хранящуюся информацию необходимо постоянно обновлять, а на этот процесс может уходить в среднем четыре недели. Средняя длина поисковых запросов обычно очень мала и составляет 2–3 слова, поэтому построить качественную выборку из массива документов организации по такому маленькому запросу невозможно. Выходом может служить сохранение контекста запросов пользователя, их истории, предпочтений, но в настоящее время это трудноосуществимо, так как это технически очень сложно реализовать, потому что автоматизированные системы поиска не могут выдержать такой нагрузки. Эта проблема будет актуальна, пока мощности рядовых ИПС не смогут выдерживать высокой нагрузки.

Еще одной проблемой, характерной для современных ИПС, является отсутствие эффективных средств управления размером множества документов,

¹ Научный руководитель: К. И. Туева, старший преподаватель РГППУ.

которые отбираются системой как ответ на запрос. Количество документов, которые попадут в ответ на запрос, может значительно изменяться при изменении всего лишь одного слова в запросе.

Отсюда вытекает такая техническая проблема как релевантность запросов. В поисковой оптимизации понятие «релевантность» используется поисковыми системами для того, чтобы построить поисковую выдачу, удовлетворяющую интересам пользователя. При расчете релевантности учитываются внутренние и внешние факторы.

Внутренние факторы обозначают то, насколько хорошо текст документа подходит для раскрытия тех или иных поисковых запросов. К внутренним факторам также относят поведение людей на странице с текстом. Внешние факторы – это внешние ссылки и упоминания [Гаврилов, 1990, с. 16].

Пертинентность – это мера удовлетворенности пользователя результатами поисковой выдачи. Современные алгоритмы автоматизированных ИПС стараются повышать именно пертинентность. Для этого вводятся такие понятия, как «поведение человека на сайте», «свежесть информации» и подобные. То есть ИПС все больше начинают изучать поведение и интересы людей, чтобы построить максимально релевантную выдачу запроса сотрудника, что помогает сэкономить время на поиск конкретного документа. Получается, что единственным выходом из данной ситуации, который бы существенно улучшил результаты поиска, может быть только оптимизация самих ИПС в конкретной организации в зависимости от её индивидуальных нужд.

Также часто возникает ситуация, когда при обращении к той или иной ИПС пользователю известна только рассматриваемая проблема, а информации о формальных реквизитах документа нет. В таких случаях без мощной системы поиска по ситуации найти нужную информацию или документ практически невозможно. В таком случае можно настроить ИПС организации на более точный поиск документов по ключевым словам всего документа, а не только по конкретным реквизитам, но для этого необходима большая мощность ИПС.

Не решена и проблема визуализации ответов. Интерфейс поисковой системы должен быть максимально простым и информативным. Требования предъявляются крайне противоречивые, что затрудняет выбор оптимального варианта построения автоматизированных ИПС. Это не самая существенная проблема, её можно решить путём построения ИПС для нужд организации, либо дать ограниченный доступ к страницам АИПС различным отделам и сотрудникам, и сделать на этих страницах различный интерфейс.

Ещё одна актуальная проблема – кадровый вопрос. Внедрение автоматизированных ИПС подразумевает, что все основные участники процессов работы с документами в организации должны уметь работать на компьютере. На практике в недавно созданных организациях, обычно так и есть. Но в организациях, которые функционируют много лет, сотрудники давно получили образование и работают в конкретной организации. По накопленному опыту

и профессиональным навыкам они могут соответствовать занимаемым должностям, но при этом никогда не обучались и не работали на компьютере.

Однако обычно, если в организации пришли к выводу о необходимости внедрения автоматизированных ИПС, интенсивность труда в этой организации довольно высокая. Это значит, что обучение сотрудников с отрывом от работы практически невозможно, а факультативное обучение вполне может оказаться неэффективным и привести лишь к повышенной раздражительности работников организации. А просто уволить весь старый персонал службы ДОУ и нанять новых сотрудников может оказаться невыгодным, а также привести к снижению темпа труда. Самым рациональным выходом из данной ситуации может послужить постепенный переход к автоматизированным ИПС.

Также постоянно появляются новые организации, руководители которых, после определённого развития организации, хотят разработать собственную локальную ИПС. Здесь также могут возникнуть определённые трудности. Одной из основных проблем при создании новой поисковой системы является учет мнения пользователей, которым предстоит с ней работать.

Попытка напрямую выявить представления пользователей об идеальной поисковой системе ни к чему не приведет, так как пользователи перечисляют все, что они уже видели или использовали в существующих системах. Не стоит ждать от пользователей навыков построения ИПС – они вряд ли смогут быстро описать, как должна выглядеть идеальная поисковая система.

Более продуктивным подходом к решению этой проблемы будет анализ идеальной модели поисковой системы, которой оперируют большинство пользователей.

Идеальная модель – это совокупность представлений пользователей о целях, функциях, структуре, способах контроля и управления, возможных действиях с системой, которые определяют его деятельность. Такой подход, идущий от анализа представлений пользователей и построения идеальной модели к проектированию интерфейсов продукта, убавляет риск того, что продукт не понравится пользователям, не будет ими принят и востребован [Гаврилов, 1990, с. 21].

Но это касается идеальной поисковой системы. На практике всем требованиям и критериям не соответствует ни одна поисковая система, так как каждая из них разработана для конкретных, индивидуальных целей организации и может не включать в себя какие-то важные критерии.

Ещё одна важная проблема информационно-поисковых систем в службе ДОУ – частое применение ИПС ручного типа. Это обосновано невозможностью полного перехода на автоматизированные ИПС. И, хотя ручные ИПС в определённых моментах необходимы организации, всё же они имеют существенные недостатки, такие как, например, поиск лишь по какому-либо одному реквизиту, являющемуся основным в данной поисковой системе, невозможность совмещать несколько вариантов поиска документированной

информации, огромные массивы, создаваемые ручной ИПС занимают очень много физического места.

Таким образом, при современной возможности перехода на автоматизированные системы, использование ручных ИПС тормозит как работу службы ДОУ, так и всё делопроизводство в целом. Когда эти два типа работают одновременно, это обосновывается индивидуальными обстоятельствами, не позволяющими отказаться от бумажных носителей. Когда же в организации используется исключительно ручная информационно-поисковая система, эта организация работает медленнее и лишается огромных преимуществ.

Можно заметить, что основной проблемой на данный момент является то, что АИПС пока не могут реализовать достаточной мощности для того, чтобы обеспечить наиболее полную и при этом понятную пользователю работу по поиску информации. И решением может стать только оптимизация и увеличение мощности самих АИПС специалистами.

Список источников и литературы:

Гаврилов А. В. Локальные сети ЭВМ. М.: Моск. экон.-стат. ин-т, 1990. 56 с.

Кузнецов С. Л. Организация информационно-справочной работы по документам // Делопроизводство. 2008. № 1. С. 14–17.

Д. А. Савин¹

Российский государственный
профессионально-педагогический университет

УДК 005.92:340.13

К ВОПРОСУ О РЕГЛАМЕНТАЦИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ

Аннотация. В статье рассмотрено нормативно-правовое и нормативно-методическое обеспечение, которые регламентируют работу с документами в различных учреждениях, а именно: федеральные законы, подзаконные правовые акты и государственные стандарты.

Ключевые слова: федеральный закон, подзаконный правовой акт, ГОСТ, документационное обеспечение управления.

Для эффективного функционирования системы документационного обеспечения управления в организации необходимо наличие системы нормативно-правовых и нормативно-методических документов, определяющих принципы и порядок делопроизводства. Целью настоящей работы является характеристика основных групп таких документов: нормативных правовых актов (федеральных законов и подзаконных актов) и государственных стандартов.

¹ Научный руководитель: С. Л. Разинков, кандидат исторических наук, доцент РГППУ.