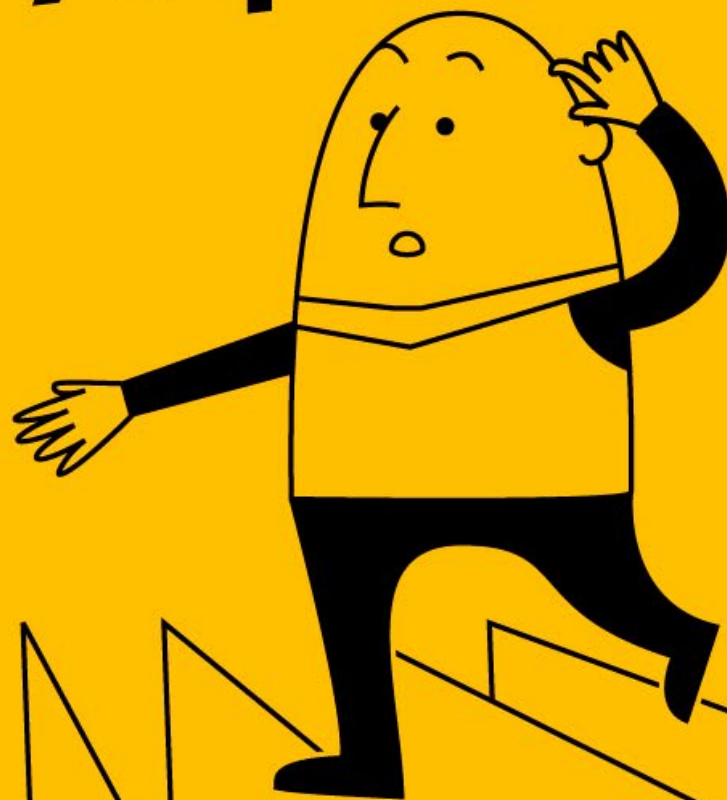


УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА И АДМИНИСТРАЦИЯТА



Този материал е създаден в рамките на инициативата Next Gen. Next Gen е съвместна инициатива на Оператора на Фонд Активни граждани България и Операторите на Фонд Активни граждани от Словакия и Литва за повишаване капацитета на млади лидери на граждански организации.

Оператор на Фонд Активни граждани България е Фондация „Институт Отворено общество – София“ в партньорство с Фондация „Работилница за граждански инициативи“ и Фондация „Тръст за социална алтернатива“.

София 2024

Този материал е създаден с финансовата подкрепа на Фонд Активни граждани България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Оператора на Фонд Активни граждани България и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство.

УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА И АДМИНИСТРАЦИЯТА

Лоши информационни и административни системи и процедури са честа причина за неефективност на организацията и отделните хора. Компютъризацията трябваше да улесни всичко това, но повечето организации и хора страдат повече от всякога от информационно претоварване, липса на време за обработване и възприемане на информацията и неспособност да проследяват всичко къде трябва да бъде и къде е всъщност.

Управление на знанието — проследяването на какво знаят ангажираните в организацията хора, какво не знаят и какво трябва да знаят — става дисциплина със свое място. Но управление на знанието преминава отвъд нуждата на отделните хора да знаят. То разглежда как се запазва информацията в организацията, така че, ако някой човек замине или напусне, всичко, което той знае няма да изчезне с него. Това точно показва необходимостта от ясни цели, планове, политики и процедури — и ясна, работна информация за административните системи, за да се осигури, че информацията е налична когато и където е нужна.

Управление без добра администрация е неефективно, защото управителите няма да имат достъп до информацията, необходима да взимат добри решения, а решенията няма да бъдат изпълнявани, защото няма да има кой да предложи ежедневна подкрепа.

По същия начин администрация без добро управление е неефективна, защото обработката на документите е ненужна (защото не се търси) или неподходяща или неадекватна (защото служителите, отговорни за администрацията не са сигурни какво е нужно или как то ще бъде използвано, затова те не могат да изградят подходящи системи.)

Макар че тази книга не може да разгледа подробно администрацията, Този Ресурсен материал предлага някои основни насоки за развитие на системите, които поддържат доброто управление.

Тя включва:

- съвети за управление на пощата, електронните и други съобщения;
- основен подход към информационните системи;
- идеи за организиране на досиета и справяне с архива;
- бегъл поглед върху електронните системи за информация.

УПРАВЛЕНИЕ НА ПОЩА И СЪОБЩЕНИЯ

Поща и факсове

В идеалния случай всяко късче хартия трябва да бъде обработвано само веднъж: получаване, прочитане, обработване или предаване нататък и отървяване от него (в кошчето за боклук или в класъора с папките) наведнъж. Разполагането с определено време на бюро (виж Ресурсен материал 22) всеки ден, прави това вероятно, но за повечето хора остава буквално недостижим идеал.

Все пак има начини да се управляват пощата и входящите съобщения по-ефективно.

- Всеки човек или екип трябва да има място за входящата поща.
- Писмата трябва да се обработват незабавно. Прочетете ги, отговорете им, ако се изисква, запишете всички задачи, които произтичат в дневника за планиране, работния план или списъка със задължения и класирайте писмото (с копие от отговора) или го изхвърлете.
- Протоколите трябва да бъдат прочетени или поне бегло прегледани. Използвайте маркер, за да отбележите всичко, което трябва да бъде направено и го запишете в дневните за деня, работния план или списъка със задължения. Класирайте протоколите, където могат лесно да бъдат открити за следващата среща на групата.

- Списанията и вестниците трябва да бъдат преглеждани набързо, после предадени на съответното лице или отделени, за да бъдат прочетени във времето, определено за преглед на печата. Подчертайте всичко важно. Защипете малко парче хартия на корицата и отбележете всичко, което представлява особен интерес или всичко, което трябва да бъде изрязано или фотокопирано преди изданието да бъде изхвърлено или класирано.
- Всичко, с което други хора ще се заемат, да им бъде предадено без отлагане. Списък с кой какво трябва да получи е много полезен.
- Ако кореспонденцията, писмата или списанията трябва да бъдат предадени на други, записвайте имената им най-отгоре и се уверете, че хората са ги задраскали, след като са разгледали документа. Или фотокопирайте лист с имената на всички служители или членове на съвета (обходен лист) и когато пристигне някой документ защипете листа за него и посочете кой трябва да го разгледа. Не забравяйте да добавите имената на новите служители или членове на съвета.
- Боклуците трябва да се изхвърлят. Попитайте: „Трябва ли да направя нещо по това?“ Ако отговорът е „не“, предайте го на този, който трябва да направи нещо, или го изхвърлете. Попитайте: „Когато и защо би ми потрябвало пак това?“ Ако няма отговор, изхвърлете го. Попитайте: „Какво е най-лошото нещо, което може да се случи, ако нямат този лист хартия?“ Ако отговорът е „нищо“, изхвърлете го.

- Ако никога няма достатъчно време да обработите пощата, единствените решения са:
- да прехвърлите отговорността на някой, който има време да прочете и обработи пощата;
- да управлявате по-добре времето, като оставите повече време за обработване на документи и тяхното прочитане;
- махнете си името от списъците с адресите.

Същите принципи се прилагат към факсовете и електронната поща.

Съобщения по телефона и от посетители

Дори организации, които имат ефикасни системи за обработване на пощата, понякога срещат трудности да се справят с телефонните съобщения или бележките, оставяни от посетители.

Тези съобщения трябва обикновено да бъдат предавани възможно най-бързо. Всички трябва да бъдат наясно кой носи отговорност за получаване на съобщенията и как те да бъдат предавани: по телефона, на местата за лична поща, лично предавани, оставяни на бюрата, препращани по електронна поща, препращани на домашния им адрес или каквато система е подходяща за организацията и отделните хора.

Всеки, който отговаря на входящи обаждания трябва да предава съобщенията, като посочва дата и време на обаждането, за кого е, името на обадилия се и телефонния му номер, и ясно съобщение. Стандартни бележки за съобщения или книги за съобщения могат да са от помощ. Книгата за съобщения трябва да включва колонка, в която хората да отбелязват, че са прочели съобщението. Без това няма начин да се разбере дали лицето, за когото е съобщението, го е получил.

Електронни съобщения

Обемът на електронната поща и времето, необходимо само, за да бъде прегледана — да оставим настрана правенето на нещо друго — е голям проблем за всички търговски фирми и организации (виж раздела за електронната поща в Ресурсен материал 22). За да станат още по-зле нещата, хората се пристрастяват към електронната поща и текстовите съобщения (което се нарича инфомания) и допускат това да се отрази на работата им и личния им живот.

Стъпките, които могат да помогнат за по-лесното справяне с електронната поща, включват:

- отпишете се от ненужни списъци за кореспонденция;
- откажете хората да Ви изпращат шеговити съобщения, верижни съобщения и други, които могат да са забавни или интересни, но губят голяма част от работното време;

- поставете си спам филтри за джънк съобщения и нежелателно обемни съобщения, с „бял списък“ да пропускат по Ваше желание;
- направете си такава система на електронната поща, че съобщенията да не влизат всички в една входяща кутия, а да бъдат разпределяни в отделни кутии за различните видове съобщения или такива, касаещи различни сфери на работа;
- отделете си част от времето всеки ден за обработване на електронни съобщения и SMSИ, вместо да прекъсвате други задължения заради тях в момента на пристигането им;
- изтривайте спамовете, джънк и ненужните съобщения незабавно, за да не ви задръстват системата;
- откажете служителите да отговарят на всяко съобщение;
- поощрявайте служителите да копират съобщенията само за хората, които действително се нуждаят от информацията, вместо да адресират копия до всички, които евентуално биха искали да научат нещо;
- използвайте предмет на съобщението, в който описвате за какво е то и давате възможност на хората да проследяват поредица от съобщения на една тема (сериен съобщения);
- изградете ясни процедури, за които съобщенията трябва да бъдат разпечатани и как ще се съхраняват в хартиените досиета на организацията;
- изградете ясни процедури за това, кои съобщения да се запазят, как да се съхраняват в електронната система на организацията и кой да има достъп до тях.

Управление на информационни системи

Осезаемите информационни системи (папки, библиотеки, компютърни картотеки) спестяват време и нерви. Азбучната подреждане обаче, което беше подходящо, когато всички папки се събираха в един шкаф, е безнадеждно неподходящо, когато вече заемат четири шкафа; базата данни, която беше достатъчна до преди три години, вече невъзможно бавна и тежка.

Книга като тази не може да съветва за специфични информационни системи, подходящи за отделните организации. Все пак има няколко насоки.

Както при всяка друга организационна система, началната точка е да се обмисли защо е необходима системата, какво ще включва, кой ще я използва и как, и кога и къде тя ще бъде използвана. Тези въпроси могат да се прилагат за всички аспекти на информационните системи, независимо дали са на хартия или на компютър:

- събиране или създаване: доставяне на информацията в организацията отвън или отвътре;
- съхранение: къде и как ще бъде съхранявана информацията за кратко време или постоянно;
- обработка: получаване на достъп до информация, когато е нужна;
- употреба: осигуряване, че информацията е в лесна за употреба форма;
- връщане: поставяне на информацията обратно на точното ѝ място след употреба.

Една добра информационна система осигурява на хората, които я ползват, лесен достъп до всеки аспект от нея.

Събиране или създаване

- Каква информация ще бъде събирана или създавана? Бюлетини, списания, кореспонденция, протоколи, доклади, инструкции, електронни съобщения...?
- Защо тя се събира или създава?
- Кой ще я събира или създава?
- Кой се очаква да я използва?
- Колко често информацията ще постъпва в организацията (при създаването ѝ или чрез пощата, електронната поща или друг метод)? Ежедневно, седмично, ежемесечно, безразборно?
- Къде в организацията ще постъпва? Чрез главния офис, администрацията, друг персонал?
- Как ще постъпва? По пощата, устно, по електронната поща?

Съхранение

- Каква информация трябва да се съхранява и за колко време?
- Защо трябва да бъде съхранявана? Кой ще я използва?
- Къде е най-удобното място за съхранение на информацията (госиета, компютри, библиотека, открити етажерки)?
- Как най-ефективно може да бъде съхранявана?
- Кога ще отиде на мястото за съхранение?
- Кой ще постави информацията там?

- Ако е на хартия и ще бъде прехвърлена от временно съхранение (като открита етажерка) на по-постоянно място (досиета или библиотека), кой ще го прави?
- Ако е на компютър и ще бъде прехвърлена от една директория към друга, кой ще го прави?

Обработка

- Каква информация ще бъде нужна в бъдеще?
- Защо ще бъде нужна?
- Кой ще се нуждае от нея?
- Кой ще трябва да я извади от системата?
- Кога е вероятно да бъде поискана? Близко или далечно бъдеще? Често или само от време на време?
- Къде ще бъде използвана информацията?
- Как може системата да помогне да се получи информация там, където е необходима, когато е необходима?
- Връщане (за информация на хартия)
- Кой ще върне информацията в системата?
- Кога ще я върне? Колко често?
- Откъде ще постъпва тя обратно в системата?
- Възможно ли е да е нужна на други хора, докато е извън системата?
- Как можете да улесните в най-голяма степен връщането на информацията обратно в системата?

Управление на картотеки и компютърни директории

Картотеките обикновено са подредени по азбучен ред или такъв в отделните категории. Всеки ангажиран в организацията трябва да разбира как е подредена информацията, защо се съхранява и важността на връщането и на място. Също така е особено важно да се надпише всяко чекмедже или кутия, с общо пояснение за съдържанието.

Структурата на компютърните директории трябва да са огледален образ на хартиените досиета, за да е лесно откриването на информацията и на двете места.

Азбучна система

Азбучните системи са лесни за подреждане и използване, но бързо стават тромави, независимо дали са в хартиени досиета или са поредица от компютърни директории. Няма смисъл да се държат папки с надписи „Общински съветник Джейн“, „Общински дейности с други агенции“ и „Общинска банка, сметки“ да бъдат подредени една до друга, само защото първите им няколко букви съвпадат. Папката на Общинския съветник Джейн трябва да се намира при досиета на кадрите; „общински дейности с други агенции“ — е неопределено заглавие и трябва да бъде разделена на отделни папки за всяка агенция или вид агенции; досието на „общинската банка“ трябва да е при финансовите документи.

Система по категории

Разделянето на досиетата по категории е практичен, ясен подход. Типичните категории за доброволческите организации са:

- финанси;
- средства;
- набиране на средства;
- юридически документи;
- политика;
- управителен съвет;
- други съвети и работни групи (вътрешни);
- кадри;
- доброволци;
- обучени на платени служители и доброволци;
- помещения;
- оборудване;
- издания и реклама на организацията;
- други организации, извън съвета и работни групи;
- различни аспекти на работата на организацията.

Преимуществото на категоризираните досиета е, че цялата информация, касаеща специфична сфера на работа се намира на едно място. Недостатъците са, че част от информацията може да се наложи да бъде разделена на две или повече категории, а категориите могат да станат тромави и да се наложи разделянето им на подкатегории.

Подкатегориите обикновено се подреждат по азбучен ред в категориите. Отделните папки се подреждат по азбучен ред в подкатегориите или категориите.

Освен свой надпис, всяка папка трябва да има надпис с името на категорията и подкатегорията, за да се осигури, че ще бъде върната на място.

Компютърните директории могат да се подреждат по подобна рамка.

Исторически и действащи досиета

Част от информацията се използва за исторически справки: това е стара информация, използвана за справки, но не често. Друга част от информацията е действаща, необходима за настоящата работа. Протоколите от последните срещи са действаща информация. Протоколите от предишните две или три срещи могат да са действащи или исторически, в зависимост от това дали се ползват за сведение. Протоколите от по-ранни срещи най-вероятно са исторически.

Ще бъде полезно да се използват папки с различен цвят (като червен или жълт, които лесно се откриват на разхвърляно бюро) за действащата информация, независимо от категорията. Това улеснява достъпа до точно необходимата информация. Въпреки това е важно информацията да се прехвърля към историческите папки възможно най-бързо.

Новите документи обикновено се поставят в зад историческите папки, така че информацията се подрежда хронологично (най-старите са най-отгоре, най-новите — на дъното). Последните се поставят пред действащите папки, така че най-новата информация е най-отгоре. Ако е прекалено сложно да се поддържат две системи, създайте правило цялата информация да бъде подреждана в предните папки и запишете това на лист, закачен на всеки картотечен шкаф.

Когато информацията не е нужна повече, тя трябва да се прочисти и или да се изхвърли или да се съхранява. Съхраняваната информация трябва да бъде държана в ясно надписани картотечни шкафове или кутии, за да бъде обработвана при нужда. Организацията трябва винаги да има списък на съхраняваната информация и къде е поставена. Това е особено важно, ако информацията се държи далеч от офиса на организацията.

Електронната информация, която не е нужна повече за ежедневна употреба трябва да бъде архивирана на избрани носители. Те трябва да бъдат много ясно надписани и съхранявани на сигурно, но достъпно място. В повечето случаи трябва да се пазят копия извън помещенията.

Улесняване на картотечната система

За хората, които приемат картотекирането като досадно задължение, ето няколко полезни идеи:

- поставете надпис върху предната страна на картотечния шкаф;
- поставете надпис върху всяка папка с нейното име и раздела, в който отива;
- отделете си време в някой добър магазин за канцеларски материали, за да разгледате различните видове картотечни материали (папките са най-евтини и най-лесни за употреба, но не са предназначени от изгубване; портфейли/класьори за папки или кутии не позволяват изпадането им; кръгови класьори или класьори с дъгов лост помагат за ясен ред);
- първоначалния лист хартия се обработва, като в горния му ъгъл се записва името на досието, където трябва да отиде накрая или „кошче“ или „рециклиране“, ако трябва да се изхвърли (така че всеки, който го види, знае какво ще му се случи);
- опитайте да картотекирате всеки документ веднага щом го използвате, или ако това не е възможно, поставете всички документи на едно място с надпис „за картотека“;

- прехвърлете информация от действащи към исторически досиета веднага щом е възможно, така че действащите досиета да съдържат само основна информация за ежедневна работа;
- върнете обратно досието в картотеката, щом не са ви нужни повече; не ги натрупвайте на бюрото си, на пода или върху картотечния шкаф;
- отделяйте си време всеки ден или всяка седмица за подреждане на картотеката, запишете си го в работния план и го направете;
- разделете големите камари на по-малки, по категория или по чекмеджета или карто-течни шкафове, където трябва да отида;
- следвайте реда за поставяне на досиетата в началото или в края;
- когато едно досие започне да се препълва, разделете го (или на подкатегории или хро-нологично) или го прехвърлете в кутия;
- отделяйте си един период всяка година за прочистване на картотечните системи и го запишете като текуща задача в организационния календар (виж Ресурсен материал 22);

Списък с въпроси за управление на администрация и информация

Има ли служител, който прекарва повече от пет минути на ден в търсене по раф-товете, картотечните шкафове, бюрата, компютърните директории или някъде другаде на неща, които не са си били на мястото?

Логична и систематична ли е картотечната система и дали всеки, който има нужда от достъп до досиетата, разбира системата?

Директориите и файловете в компютъра подредени ли са в логичен и систематичен ред, и придържат ли се формата на ръчната картотечна система (на хартия)?

Обработват ли се ефикасно пощата, факсовете телефонните и електронни съобщения?

Картотекама винаги ли е повече или по-малко актуална?