

*Łukasz Jagoda\**

**ELEKTRONICZNY OBIEG DOKUMENTÓW  
W BANKACH CENTRALNYCH NALEŻĄCYCH DO EUROPEJSKIEGO  
SYSTEMU BANKÓW CENTRALNYCH**

**1. WPROWADZENIE**

W dzisiejszych czasach obserwuje się wyraźny wzrost liczby informacji oraz co za tym idzie, ogrom dokumentów papierowych. Dokumenty w formie papierowej są trudne w zarządzaniu, nie da się ich łatwo odszukać i współużytkować. Dodatkowa praca jaką należy wykonać aby powielić, rozdystrybuować i składować tradycyjnie dokumenty jest dużym obciążeniem budżetu organizacyjnego. Obecnie każdy rodzaj sprawy można przełożyć na elektroniczną ewidencję i obieg, a coraz więcej firm i instytucji państwowych korzysta z takiego rozwiązania. Lepsza organizacja wewnętrznych działań i procesów wpływa na efektywną komunikację pracowników i kontrolowanie osiąganych przez nich wyników. Autor dokonał analizy dotyczącej wykorzystania elektronicznego obiegu dokumentów w bankach centralnych należących do Europejskiego Systemu Banków Centralnych. Obraną przez autora techniką badawczą była ankieta. Badania zostały wykonane na przełomie kwietnia i maja 2011 roku.

Elektroniczny system dokumentów stworzono w celu usprawnienia wymiany informacji poprzez archiwizowanie oraz wymianę elektronicznych wersji informacji i dokumentów, które dotychczas miały postać tradycyjną. Argumentów przemawiających za zastosowaniem elektronicznego obiegu dokumentów jest wiele, najważniejsze z nich to:

- szybki dostęp do danych,
- sprawną komunikację,
- uporządkowanie procesów i ujednoczenie procedury obiegu dokumentów.

Elektroniczny obieg dokumentów pozwala na ograniczenie klasycznych procedur w formie papierowej i gwarantuje zachowanie nad nimi pełnej kontroli. Istnieje wiele typów dokumentów i spraw, a dzięki/korzystając z tegomuzwiązania, z powodzeniem można ewidencjonować i lepiej nadzorować wszelkie

---

\* Mgr, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego.

prace. Dzięki odpowiedniemu zaprojektowaniu obiegu sprawy krążą zgodnie z przyjętymi procedurami jak i procesami wewnętrznymi, a pracownicy sprawniej się ze sobą komunikują. Każdy pracownik może na bieżąco dokumentować swoją pracę, dodawać do niej załączniki i kontrolować terminowość wykonania.

Podążając za definicjami, można uznać, że dokument elektroniczny to:

- stanowiący odrębną całość znaczeniową zbiór danych uporządkowanych w określonej strukturze wewnętrznej i zapisany na informatycznym nośniku danych,
- każdy przedmiot lub inny zapisany nośnik informacji, z którym jest związane określone prawo albo który ze względu na zawartą w nim treść stanowi dowód prawa, stosunku prawnego lub okoliczności mającej znaczenie prawne,
- dokument w postaci elektronicznej, dostępny za pośrednictwem komputera<sup>1</sup>.

## 2. EUROPEJSKI SYSTEM BANKÓW CENTRALNYCH

Europejski System Banków Centralnych (ESBC) składa się z Europejskiego Banku Centralnego (EBC), będącego centralą, którego siedziba mieści się we Frankfurcie nad Menem, oraz krajowych banków centralnych wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej<sup>2</sup>.

**Tabela 1. Spis krajów należących do Europejskiego Systemu Banków Centralnych**

Lp.	Kraj	Nazwa
1	2	3
1	Anglia	Bank Anglii
2	Austria	Narodowy Bank Austrii
3	Belgia	Narodowy Bank Belgii
4	Bułgaria	Narodowy Bank Bułgarii
5	Cypr	Bank Centralny Cypru
6	Czechy	Czeski Bank Narodowy
7	Dania	Narodowy Bank Danii
8	EBC	Europejski Bank Centralny
9	Estonia	Bank Estonii
10	Finlandia	Bank Finlandii
11	Francja	Bank Francji
12	Grecja	Bank Grecji
13	Hiszpania	Bank Hiszpanii
14	Holandia	Bank Holandii

<sup>1</sup> W. Bral, *Obieg i ochrona dokumentów w zarządzaniu jakością środowiskiem i bezpieczeństwem informacji*, Difin, Warszawa 2008.

<sup>2</sup> A. Górska, *Co to jest euro*. NBP Portal. [Online] NBP, 17. 09. 2008. [http://www.nbpportal.pl/pl/np/euro/infopodst/co\\_to\\_jest\\_euro/esbc](http://www.nbpportal.pl/pl/np/euro/infopodst/co_to_jest_euro/esbc).

**Tabela 1 (cd.)**

1	2	3
15	Irlandia	Centralny Bank Irlandii
16	Litwa	Bank Litwy
17	Luxemburg	Centralny Bank Luxemburga
18	Łotwa	Bank Łotwy
19	Malta	Bank Centralny Malty
20	Niemcy	Niemiecki Bank Federalny
21	Polska	Narodowy Bank Polski
22	Portugalia	Bank Portugalii
23	Rumunia	Narodowy Bank Rumunii
24	Słowacja	Narodowy Bank Słowacji
25	Słowenia	Bank Słowenii
26	Szwecja	Bank Szwecji
27	Węgry	Narodowy Bank Węgier
28	Włochy	Bank Włoch

Źródło: opracowanie własne.



**Rysunek 1. Kraje należące do Europejskiego Systemu Banków Centralnych,  
z wyszczególnieniem krajów należących do strefy euro**

Źródło: [http://da.wikipedia.org/wiki/Det\\_Europ%C3%A6iske\\_System\\_af\\_Centralbanker](http://da.wikipedia.org/wiki/Det_Europ%C3%A6iske_System_af_Centralbanker)

Europejski System Banków Centralnych (ESBC) powstał na mocy Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską, jako organ sprawujący zadania banko-

wości centralnej<sup>3</sup>. Postanowienia Traktatu zostały jednak tak sformułowane, jakby wszystkie państwa członkowskie UE zamierzały szybko przystąpić do strefy euro. Tymczasem do strefy tej przystąpiło do chwili obecnej tylko 13 państw. Dlatego w celu zapewnienia większej przejrzystości struktur bankowości centralnej Rada Prezesów, najwyższy organ zarządzający EBC, postanowiła przyjąć dla określenia części ESBC nową nazwę: Eurosystem. Eurosystem tworzą obecnie EBC oraz KBC 13 państw, które przystąpiły do systemu wspólnego pieniądza euro. Wynika stąd, że dopiero wówczas, gdy pozostałe 14 krajów członkowskich przystąpi do systemu wspólnego pieniądza euro, określenie Eurosystemu stanie się synonimem ESBC<sup>4</sup>.

Głównym celem działalności ESBC jest, zgodnie z art. 105.1 traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską, utrzymanie stabilności cen. Traktat zobowiązał ESBC do realizacji, oprócz celu głównego, czterech podstawowych zadań, które przyczyniają się do osiągnięcia celu głównego. Do zadań tych należą:

- określenie i realizowanie polityki pieniężnej Wspólnoty,
- przeprowadzanie operacji walutowych,
- przechowywanie oficjalnych rezerw walutowych państw członkowskich i zarządzanie nimi,
- wspieranie sprawnego funkcjonowania systemów płatności.

Niezależnie od wymienionych wyżej podstawowych zadań, ESBC pełni jeszcze inne zadania wynikające z traktatu. Do zadań tych należą:

- emisja banknotów i monet euro,
- przyczynianie się do sprawnego prowadzenia przez kompetentne władze polityki nadzorczej instytucji kredytowych i stabilności systemu finansowego,
- gromadzenie i opracowywanie informacji statystycznych.

Realizując te cele, Eurosystem działa zgodnie z zasadą otwartej gospodarki rynkowej z wolną konkurencją, sprzyjającą efektywnej alokacji zasobów.

### 3. ANALIZA SYSTEMÓW ELEKTRONICZNEGO OBIEGU DOKUMENTÓW W ESBC

Dokonując analizy zgromadzonego materiału, autor starał się odpowiedzieć na następujące pytania czy w banku jest wykorzystywany elektroniczny obieg dokumentów oraz w jakim stopniu jest on zaawansowany. Czy używanie systemu do obiegu dokumentów przynosi wymierne korzyści oraz jakie? Jakie technologie zostały użyte do stworzenia systemów? Zamierzeniem autora było, aby nie formułować pytań które w jakikolwiek sposób mogłyby narazić bank na

<sup>3</sup> R. Kokoszcyński, B. Pietrzak (red.), *Bankowość centralna od A do Z*, Narodowy Bank Polski, Departament Komunikacji Społecznej, Warszawa 2008.

<sup>4</sup> *Ibidem*.

naruszenie polityki bezpieczeństwa, a tym samym stać się celem ataku na systemy informatyczne.

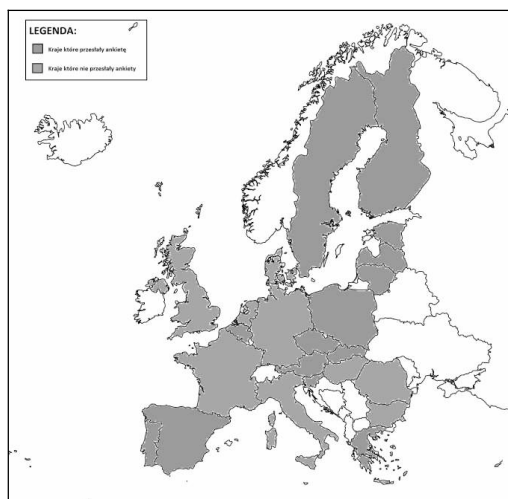
Ankieta została wysłana do 28 banków centralnych należących do Europejskiego Systemu Banków Centralnych (ESBC) z czego 19 banków przesłało odpowiedzi, co daje 67% zwrotnych ankiet. Tabela 2 prezentuje kraje, które przesyłały ankiety, a rysunek 2 przedstawia mapę krajów należących do systemu EBCS, z podziałem na kraje, które brały udział w badaniu oraz państwa, które nie uczestniczyły w badaniu.

**Tabela 2. Lista krajów które wzięły udział w badaniu**

Lp.	Nazwa banku	Państwo
1	Oesterreichischen Nationalbank	Austria
2	National Bank of Belgium	Belgia
3	Czech National Bank	Czechy
4	European Central Bank	(ECB)
5	EestiPank	Estonia
6	Bank of Finland	Finlandia
7	Bank of Greece Eurosystem	Grecja
8	Banco de España	Hiszpania
9	Bank of Lithuania	Litwa
10	Banque Centrale Luxembourg	Luksemburg
11	Latvijas Banka	Łotwa
12	Narodowy Bank Polski	Polska
13	Banco de Portugal	Portugalia
14	SverigesRiksbank	Szwecja
15	Central Bank of Cyprus	Cypr
16	Central Bank of Ireland	Irlandia
17	Central Bank of Malta	Malta
18	National Bank of Slovakia	Słowacja
19	Banka Slovenije	Słowenia

Źródło: opracowanie własne.

Pierwsze pytanie które zostało zadane w ankiecie dotyczyło najważniejszej kwestii, a mianowicie „Czy w banku jest wykorzystywany elektroniczny system obiegu dokumentów (ESOD)?”, aż 74% badanych odpowiedziało twierdząco, że posiada system obiegu dokumentów. Negatywna odpowiedź w pytaniu nr 1, wymuszała odpowiedź na ostatnie pytanie „Czy jest planowane w najbliższym czasie wprowadzenie Elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów w banku?”, wszyscy respondenci odpowiedzieli zgodnie, tak. Dwa banki zaplanowały wdrożenie na rok 2012, jeden na rok 2013, a pozostałe są w trakcie ustaleń. Kolejne pytanie pokazuje jaki odsetek pracowników w poszczególnych bankach centralnych korzysta z elektronicznego obiegu dokumentów w stosunku do liczby zatrudnionych pracowników.



**Rysunek 2. Mapa krajów należących do systemu EBCS, z podziałem na kraje które brały udział w badaniu**

Źródło: opracowanie własne na podstawie mapy ze strony: [http://da.wikipedia.org/wiki/Det\\_Europ%C3%A6iske\\_System\\_af\\_Centralbanker](http://da.wikipedia.org/wiki/Det_Europ%C3%A6iske_System_af_Centralbanker)

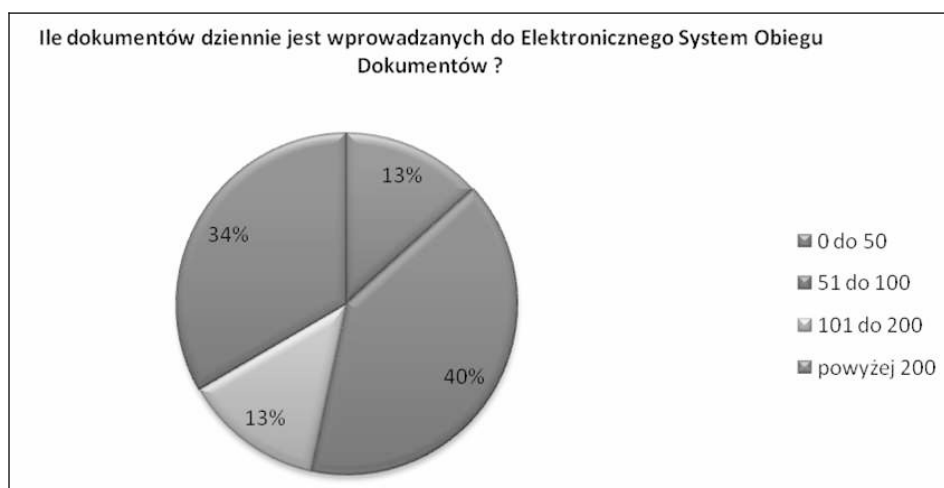
**Tabela 3. Prezentacja danych zgromadzonych prezentująca jaki odsetek pracowników korzysta z elektronicznego obiegu dokumentów**

Państwo	Liczba osób korzystających z ESOD	Procentowy udział (%)	Liczba pracowników w banku
Austrii	300	33	920
Belgii	1000	43	2300
Czeski	750	50	1500
EBC	1500	75	2000
Estonii	b.d.	b.d.	246
Finlandii	400	92	434
Grecji	100	4	2251
Litwy	550	71	776
Luxemburga	280	100	280
Łotwy	400	73	546
Polski	220	6	3500
Portugalii	1649	100	1650
Szwecji	350	100	350
Hiszpania	1941	65	3000
Cypru	0	0	336
Irlandii	0	0	1374
Malty	0	0	308
Słowacji	0	0	1082
Słowenii	0	0	430

Źródło: opracowanie własne.

Z danych zgromadzonych w tabeli 3wynika, że ponad połowie (57%) ankietowanych banków centralnych system obiegu dokumentów wykorzystywany jest przez więcej niż 50% zatrudnionych pracowników. Niestety znajdują się też banki w których jedynie 4–6% pracowników wykorzystuje elektroniczny obieg dokumentów (Polska, Grecja).

Wielkość systemu określają zarówno liczba użytkowników, jak i ilość informacji jakie są w nim przetwarzane. Dlatego kolejne pytanie na które musieli odpowiedzieć respondenci dotyczyło dziennej ilości dokumentów jakie są wprowadzane do systemu. Autor zastosował podział czterostopniowy po przeanalizowaniu liczby osób zatrudnionych w bankach centralnych. Jak widzimy na wykresie 1, zakres dwóch grup był najczęściej zaznaczany: (51–100) oraz powyżej 200.



Wykres 1. Odpowiedzi respondentów na pytanie: „Ile dokumentów dziennie jest wprowadzanych do Elektronicznego System Obiegu Dokumentów?”

Źródło: opracowanie własne.

W celu sprawdzenia liczby dokumentów jakie są wprowadzane do systemu ESOD może nam pomóc odpowiedź na kolejne pytanie: „Czy wszystkie dokumenty są wprowadzane do ESOD?” 86% badanych odpowiedziało że NIE. Analizując pytanie, na podstawie dodatkowych informacji zawartych w kwestionariuszu możemy się dowiedzieć jakie dokumenty nie są rejestrowane. Należą do nich:

- pisma poufne, zastrzeżone, tajne,
- oferty reklamowe, zaproszenia itd.,
- wersje robocze dokumentów.

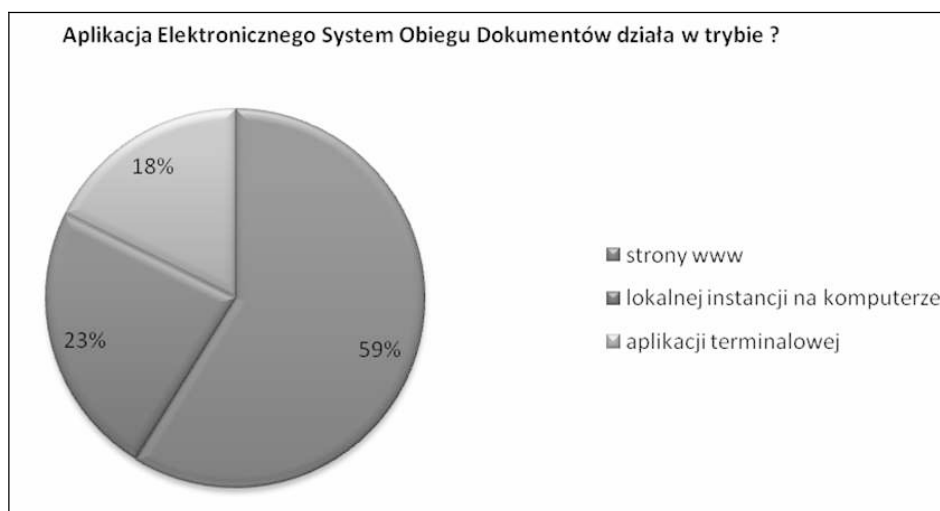
W niektórych przypadkach zostało zaznaczone, że nie zostały wprowadzone dokumenty archiwalne.

Kolejna tabela prezentuje jakie banki znalazły się w poszczególnych grupach oraz ile osób zatrudnionych w banku używa systemu do obiegu dokumentów.

**Tabela 4. Grupy banków w stosunku do liczby wprowadzanych dokumentów**

51 do 100	powyżej 200	Ilość osób
Czeski	–	750
Finlandii	–	400
Litwy	–	550
Luxemburga	–	280
Łotwy	–	400
Portugalii	–	1649
–	Belgii	1000
–	EBC	1500
–	Estonii	brak danych
–	Szwecji	350
–	Hiszpania	1941

Źródło: opracowanie własne.



**Wykres 2. Odpowiedzi respondentów na pytanie: „Aplikacja Elektronicznego System Obiegu Dokumentów działa w trybie...?”**

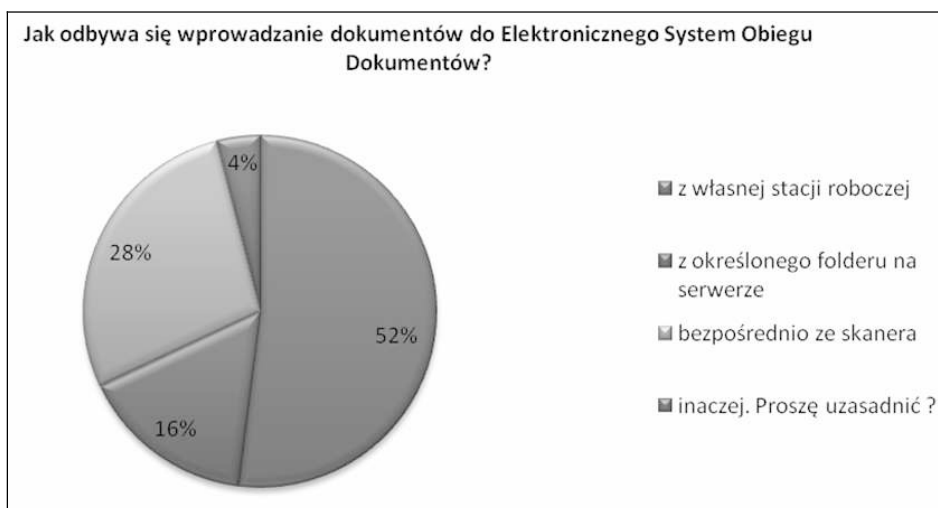
Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym zagadnieniem, które autor porusza jest dostęp do systemu ESOD. Jest to bardzo ważny aspekt od którego zależy mobilność aplikacji. Czy możemy z każdego miejsca się do niej zalogować i jak szybko? Czy potrzebna jest



lokalna instalacja oprogramowania? Jak widać na wykresie 5 większość, ponad 59% badanych, używa przeglądarki do komunikowania się z systemem ESOD. Jest to niewątpliwie ogromna zaleta, dzięki której nie trzeba instalować na komputerze żadnego oprogramowania. Istnieją również banki, które posiadają zarówno dostęp przez przeglądarkę jak i instalację lokalną, dzięki temu użytkownik końcowy ma możliwość wyboru „końcówki” do zarządzania systemem.

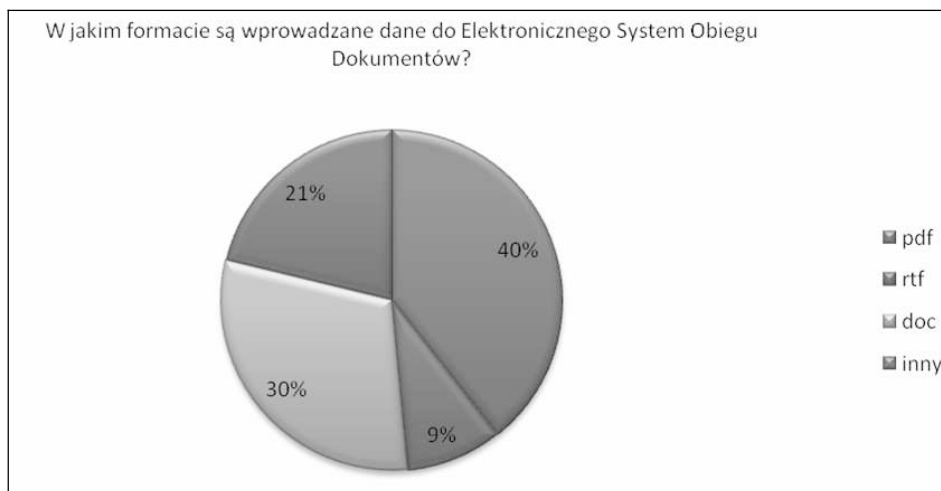
Wprowadzanie dokumentów w większości systemów odbywa się z przekazaniem dokumentu z własnej stacji roboczej (wykres 3). Bardzo dobrym mechanizmem, który występuje w prawie 30% badanych systemów jest możliwość pobierania dokumentu bezpośrednio ze skanera. Szczególnie wygodna opcja dla osób, które posiadają skaner podłączony lokalnie, czy sekretariatów które rejestrują dużą liczbę pism. Dobrą praktyką, jaką można zauważyć w niektórych bankach, jest implementacja w systemie trzech lub dwóch mechanizmów wprowadzania danych, dzięki temu system jest bardziej elastyczny i dostosowuje się do potrzeb użytkownika.



Wykres 3. Odpowiedzi respondentów na pytanie: „Jak odbywa się wprowadzanie dokumentów do Elektronicznego System Obiegu Dokumentów?”

Źródło: opracowanie własne.

Większość dokumentów importowanych do systemu ESOD jest w formacie PDF oraz DOC, co pozwala na łatwe zarządzanie tymi plikami (wykres 4). Zarówno typ DOC, jak i PDF są powszechnie obowiązującymi standardami dokumentów w wielu firmach, co usprawnia pracę wielu użytkowników. Dodatkowo do systemów obiegu dokumentów wprowadzane są inne formaty danych takie jak: ZIP, TXT, TIFF, PPF, JPG, HTML, XLS, PPT, DOCX, XLSX. Wykres 7 pokazuje procentowy rozkład dokumentów w podziale na typy plików.



**Wykres 4. Odpowiedzi respondentów na pytanie: „W jakim formacie są wprowadzane dane do Elektronicznego System Obiegu Dokumentów?”**

Źródło: opracowanie własne.

Kolejną ważną funkcjonalnością o którą zostali zapytani respondenci w ankiecie jest informacja czy importowane są dokumenty z innych systemów, np. poczty elektronicznej, aż 71% respondentów odpowiedziało twierdząco. Dzięki tej funkcjonalności systemy elektronicznego obiegu dokumentów (ESOD) stają się bardziej nastawione na komfort pracy użytkownika. Respondenci poproszeni o doszczegółowienie pytania z jakich konkretnie systemów są importowane dane, wskazywali na: pocztę elektroniczną fax, rzadziej na aplikacje biurowe bądź programy funkcjonujące w danym banku.

Widzimy zatem, że systemy obiegu dokumentów zmierzają w kierunku integracji z innymi systemami używanymi przez użytkowników, dzięki temu użytkownik nie musi powielać swojej pracy i wprowadzać te same informacje do kilku systemów. Również producenci oprogramowania starają się integrować swoje produkty w jedną całość, przykładem może być firma Microsoft, która daje możliwość łączenia platformy SharePoint z programami np. Outlook, Excel, Word.

### 3. PODSUMOWANIE

Prezentując badania ankietowe autor chciał pokazać, w jaki sposób tak wpływowe i ważne instytucje jakimi są europejskie banki centralne dają sobie radę z zarządzaniem dokumentacją. W celu zbadania zagadnienia autor dokonała analizy elektronicznych systemów do zarządzania dokumentami w tychże

instytucjach. Najczęściej banki posiadają elektroniczne systemy obiegu dokumentów (74%), jednakże nie zawsze są one dostatecznie wykorzystywane.

Zadowolającą informacją jest fakt, że odsetek osób korzystających z systemów ESOD wynosi 62%, do grupy tych osób zaliczeni zostali również pracownicy, którzy nie potrzebują komputerów w swojej pracy (np. administracyjno-techniczne, sprzątające, kierowcy itp.). Przede wszystkim nie zawsze liczba osób zatrudnionych w banku idzie w parze z liczbą dokumentów wprowadzanych do systemu. Przykładem jest Bank Szwecji, który mimo 350 osób zatrudnionych, wprowadza dziennie liczbę dokumentów powyżej 200, warto również zaznaczyć, że jest to jeden z nielicznych banków, w którym system wykorzystywany jest przez 100% pracowników.

Liczba dokumentów, która jest wprowadzana do systemu, może wynikać w fakt, że 86% respondentów zadeklarowało, że nie wszystkie pisma, które znajdują się w obiegu są wprowadzane do systemu (pisma poufne, zastrzeżone, oferty reklamowe). Nieufność do elektronicznych systemów oraz ich zabezpieczeń przed niepożądanym dostępem do informacji wynika bardziej z ograniczeń mentalnych użytkowników, niż z innych aspektów. W obecnych czasach jesteśmy w stanie odczytać z dokładnością co do sekundy, jaka operacja była wykonywana na systemie bądź aplikacji, dlatego obawy przed powierzaniem ważnych dokumentów systemom obiegu dokumentów są już bezzasadne. Poza wspomnianymi zabezpieczeniami systemowymi, możemy zastosować wszelkiego rodzaju certyfikaty od osobistych podpisów cyfrowych po klucze szyfrujące każdy elektroniczny dokument.

Szybki i łatwy dostęp do ESOD jest jednym z kluczowych aspektów powodzenia wdrożenia, jak i przekonania użytkowników aby korzystali z aplikacji. Większość systemów została stworzona w technologii „szczępłego klienta” czyli stron www, co stanowi ogromną zaletę tych systemów, ze względu na mobilność oraz brak konfiguracji oprogramowania na stacji klienckiej. Sposób trybu pracy systemu łączy się poniekąd z mechanizmem wprowadzania dokumentów, co powoduje, że większość dokumentów możemy wprowadzać z własnej stacji roboczej lub bezpośrednio ze skanera. Szczególnie ten drugi wariant jest bardzo wygodny dla użytkowników, ze względu na wyeliminowanie pośrednich etapów.

Import danych z innych systemów sprawia, że system obiegu dokumentów, zyskuje kolejną ważną funkcjonalność jako centralne repozytorium danych. Użytkownicy posiadają mechanizmy do szybszej rejestracji korespondencji, która przychodzi na ich skrzynki pocztowe czy fax.

Systemy elektronicznego obiegu dokumentów zmieniają się i dostosowują do potrzeb użytkowników, dążąc do integracji z innymi systemami, tworząc ważną część wspólnego systemu zarządzania organizacją. Wszystkie poczynania tego typu, są z korzyścią dla osób pracujących na tych systemach, dzięki czemu ich praca staje się łatwiejsza i bardziej efektywna

**BIBLIOGRAFIA**

- Bral W., *Obieg i ochrona dokumentów w zarządzaniu jakością środowiskiem i bezpieczeństwem informacji*, Difin, Warszawa 2008.
- Górska A., *Co to jest euro.NBP Portal*. [Online] NBP, 17 09 2008. [http://www.nbportal.pl/pl/np/euro/infopodst/co\\_to\\_jest\\_euro/esbc](http://www.nbportal.pl/pl/np/euro/infopodst/co_to_jest_euro/esbc).
- Europejski System Banków Centralnych*. Warszawa : NBP, 2004.
- Ryszard Kokoszczyński, Bogusław Pietrzak(red.), *Bankowość centralna od A do Z*, Narodowy Bank Polski, Departament Komunikacji Społecznej, Warszawa 2008.

*Łukasz Jagoda*

**ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM AT CENTRAL BANKS  
BELONGS TO THE EUROPEAN SYSTEM OF CENTRAL BANKS**

Many times we meet with large numbers of paper documents in an organization. Documents in paper are difficult to manage, they cannot be easy to find and share. Currently, each type of file can be show into electronic records and management. More and more companies or governements agencies benefit from this solution. The author has analyzed use of electronic document management in the central banks belong to the European System of Central Banks. The author used a survey research technique.