

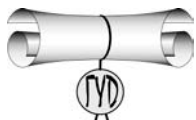
## **Великая национальная информационная революция**

*Афанасьев Сергей Иванович, исполнительный директор Региональной общественной организации «Гильдия Управляющих Документацией»*

Думаю, никого не удивлю банальным соображением о том, что настоящее время – это время грандиозных информационных перемен, в том числе в нашей с вами профессиональной сфере. Как обыватель, я искренне удивляюсь обилию появившихся терминалов и компьютерных решений по оказанию мне, как гражданину и покупателю различных услуг в коммунальной, банковской, информационной сферах. Стали реальностью сквозные информационные системы управления бизнес процессами, повсеместно вошла в жизнь электронная подпись, взаимодействие систем управления электронными документами (МЭДО) и взаимодействие органов власти в предоставлении гражданам информационных услуг (СМЭВ), которые сделали серьезную заявку на создание единого информационного пространства для органов власти. Существуют реальные планы создания такого информационного пространства в «облаках» для обеспечения управления документами, функционирует электронное правительство, создается электронный парламент, получили развитие электронные архивы, которые потребуют детального рассмотрения вопроса их сосуществования с традиционными архивами, чем мы займемся в отпущенные два дня работы нашего форума.

Недавно я слышал любопытную мысль, о том, что революции, как правило, обречены на неуспех, поскольку не имеют четкой программы действий и четкого видения цели. Так это было в обозримом прошлом, например, в шестидесятых и в восьмидесятых годах прошлого столетия, когда непоследовательность и беспрограммность преобразований привели к вселенской катастрофе. Да и сегодня последовательной программы информационной революции, в частности, мы не ощущаем, поскольку многие проблемы решаются хаотично и бессистемно.

Примеров тому множество. За 25 лет создано более сотни различных систем управления электронными документами, однако до сих пор не утверждены спецификации по их функционалу и контролю качества, зачастую потенциальный покупатель не может объективно определиться, какая система ему нужна, поскольку отсутствуют формальные требования, на которые следовало бы ориентироваться при сравнении различных



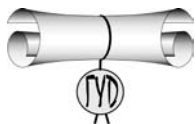
программных продуктов. О том, что информационная система не соответствует требованиям заказчика выясняется спустя некоторое время, когда она уже установлена, но не приносит желаемых результатов. В связи с этим по самым скромным подсчетам не менее 35% установленных систем не приживаются в аппаратах управления, что приводит к их замене.

Наравне с требованиями к программному продукту традиционно создается система контроля их качества. Это очевидно, создание стандарта не является самоцелью, требования стандарта задают критерии качества продукта, которые сопоставляются с фактическими показателями изделия. Например, европейская спецификация для систем управления электронными документами создавалась параллельно с системой их сертификации и трудозатраты на создание механизма контроля качества сопоставимы с трудозатратами по созданию самого стандарта. Декларировать производитель может любые достоинства своего товара, но это никогда не будет объективным, поскольку требуется экспертное мнение третьей стороны. Сегодня такого арбитра на рынке автоматизации делопроизводства в стране не существует.

Даже если бы такой арбитр существовал, сомневаюсь, чтобы все без исключения производители и заказчики программных продуктов немедленно устремились проверять свои разработки на соответствие существующим требованиям. Кому хочется получить отрицательный результат по итогам проверки и, как следствие, иметь проблемы на рынке? Значительно проще «ловить рыбку в мутной воде» и предлагать негодный товар по цене первоклассного. Без экспертной оценки никто не докажет неконкурентоспособность программного обеспечения пока его не купят, не установят и со временем не выяснят, что приобретен некачественный продукт, который потребителя не устраивает.

Об этих издержках революционного процесса мы говорили на наших встречах неоднократно. В настоящее время мы вынуждены повторять многие, на наш взгляд, правильные вещи ещё раз, для того, чтобы найти большее число сторонников, в том числе среди чиновников, от которых зависит решение проблемы.

О том, что нужен менеджмент качества для систем управления электронными документами говорилось давно. Написаны письма в Минкомсвязь России, Администрацию Президента Российской Федерации, Ростелеком, главному игроку на рынке программных продуктов, представляющему интересы государства. Свою подпись под письмами поставили члены «Гильдии Управляющих Документацией», руководители ведущих компаний, производящих программное обеспечение, которые в первую очередь

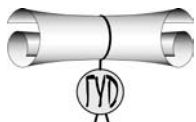


заинтересованы в отсеке недоброкачественной продукции. Однако, дальше согласия чиновников с правильно поставленной проблемой, которую необходимо решать и как можно скорее, дело не идет. По-прежнему требования к системам электронного документооборота, разработанные Минкомсвязи остаются на бумаге и никак не влияют на качество программных продуктов, применяемых, в первую очередь, в органах власти, для нужд которых они были написаны.

Причина такого положения дел весьма проста. Она кроется в бессистемности и беспрограммности предпринимаемых шагов. Поступила команда создать требования к системам электронного документооборота. Сейчас мы не будем обсуждать их качество. Команда исполнена, требования приняты. Но не последовало команды применить эти требования, и благие намерения повлиять на качество программных продуктов остались на бумаге.

Утвержден ряд стандартов и правил, существует система сертификации программных продуктов, обеспечивающая экспертизу согласно ряду требований, установленным для электронного документооборота. Однако до сих пор система добровольной сертификации ДОУСЕРТИФИКАТ не работает. Об этом мы так же говорили на наших профессиональных встречах. Причина весьма проста: государство не требует, по крайней мере, от аппаратов органов власти, применения качественных программных продуктов, соответствующих установленным самим же государством требованиям, поэтому никто не стремится проверить качество программного обеспечения. Зачем производителю и потребителю нужны «головная боль», лишние траты времени и денег? По результатам экспертизы применяемых систем, наверняка будут выявлены конструктивные недостатки, которые, в свою очередь, должны быть обнародованы, и которые впоследствии потребуются устранять и т.д. Производители систем не сертифицируют свои разработки потому, что заказчик не требует сертификаты соответствия, ему достаточно лишь устного заверения разработчика об исключительном качестве и надежности, о полном соответствии их продукции всем без исключения установленным требованиям. Расписать свой товар в ярких красках производитель, безусловно, умеет.

Лоббисты программного продукта Документум на российском рынке, например, в своей рекламе уверяли о полном соответствии своей системы управления электронными документами, утвержденным европейским требованиям. Однако до сих пор лишь одна



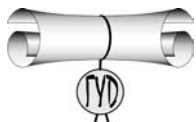
система управления электронными документами получила сертификат соответствия спецификации MoReq-2 – это разработка компании Фабасофт из Австрии.

Такое положение дел не должно повториться при реализации планов создания единой системы управления электронными документами в органах власти. Исполнителем является Ростелеком – монополист в делах, касающихся обеспечения программными продуктами органов власти. Кто определит качество разрабатываемой ими системы, или она будет просто назначена лучшей системой электронного документооборота, и вопрос качества отпадет сам собой?

Возникает справедливый вопрос, что же станет с тем программным обеспечением, которое успешно работает и удовлетворяет требованиям аппаратов управления? На этот счет существует мнение в Администрации Президента, что монополия одного программного продукта вызовет его деградацию, должна присутствовать конкуренция на рынке и в связи с этим будет предложено для использования в органах власти нескольких наиболее продвинутых программных продуктов, хорошо зарекомендовавших себя и на протяжении ряда лет успешно применяющихся. Однако вопрос соответствия этих программных продуктов утвержденным требованиям и, как следствие, гарантии их качества остается открытым. Потребуются экспертизы и включение механизма контроля качества.

Для того чтобы национальный менеджмент качества систем управления электронными документами заработал не требуется значительных финансовых вливаний, поскольку рабочий инструмент уже существует. Система добровольной сертификации ДУСЕРТИФИКАТ давно сформирована и следует только использовать катализатор процесса, который запустил бы механизм. Требуется административная поддержка, способная создать необходимые условия для возбуждения потребности рынка в контроле качества своих товаров и услуг, в т.ч. в эволюционном процессе повышения качества программных продуктов. Думаю, не следует пояснять, что таможенный, лицензионный, налоговый аппарат не смог бы функционировать без административной поддержки. Качество национальных товаров и услуг являются такой же основой государственной безопасности, как и таможенная защита национального производителя или лицензирование деятельности, требующей особой квалификации и ответственности исполнителя.

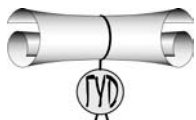
«Гильдия Управляющих Документацией» видит еще одну положительную сторону запуска процесса сертификации систем управления электронными документами. В настоящее время весьма незначительная часть нашей профессиональной сферы



охвачена регламентирующими документами, недостает не менее десятка стандартов, которые должны способствовать развитию электронного документооборота: стандарт по интероперабельности автоматизированных систем; расширенная версия стандарта о взаимодействии систем управления документами с учетом применения электронной подписи; до сих пор отсутствуют стандарты для «облачных технологий», которые уже активно используются; до сих пор не разработан словарь терминов и понятий в области управления электронными документами и пр. Кроме того, требуется перевод ряда международных стандартов, которые могли бы способствовать разработке национальных законодательных актов. Государство не выделяет деньги на решение этих злободневных проблем, поэтому система сертификации могла бы принять вопросы финансирования разработки будущих регламентов на себя и решить две проблемы: повышение качества программных продуктов и разработка новых, необходимых регламентов.

Похожая проблема существует в сфере профессиональной квалификации персонала документами. Требования к специалистам зафиксированы в Едином квалификационном справочнике. Вместе с тем, кто из присутствующих может уверенно сказать, что аттестация специалистов проходит в рамках и в соответствии с этими требованиями. К сожалению, аттестация, как правило, проводится посредством устного собеседования и с должной степенью субъективизма. Глубоко продуманными, разработанными корпоративными методиками и системами, я уверен, никто из присутствующих похвастаться не сможет, да и не только из числа участников форума. Обсуждение проблемы аттестации персонала с коллегами из администраций региональных органов власти показало, что отсутствие требований и рекомендуемых методик аттестации делает этот процесс достаточно формальным и недостаточно эффективным.

«Гильдией Управляющих Документацией» разработана система аттестации управляющих документами. Была осуществлена глубокая проработка предметной сферы деятельности специалистов в области традиционного и электронного документооборота, архивов, тесты приведены в соответствие современными требованиями. Работу проводили ученые из ведущих вузов страны и специалисты-практики, имеющие громадный опыт преподавательской, научной и практической деятельности. Создан инструмент, который может быть успешно применен в любом уголке нашей необъятной страны, поскольку в его основе лежат интернет-технологии. Система добровольной аттестации специалистов проста в употреблении и весьма объективна.



Спрашивается, почему она не востребована, почему кадровые службы не спешат направлять специалистов служб по документационному обеспечению управления для прохождения аттестации? Может быть, они уверены в высокой подготовленности своих сотрудников, или им не нужны профессионалы и приходится довольствоваться тем, что имеется в составе аппаратов управления? Думаю, причина кроется в другом. Если не существует внешнего раздражителя, то требования к качеству опускаются до уровня персонального понимания проблемы менеджером-кадровиком, не имеющим специальной профессиональной делопроизводственной подготовки. Если не требует Правительство Российской Федерации, министерство, аппарат управления регионального органа власти, предприятия, учреждения, учебного заведения, зачем нужно проявлять инициативу. Как известно, инициатива наказуема.

Поднятые в моем выступлении проблемы поддерживаются профессиональным сообществом, поскольку обозначенные вопросы решаются совместными усилиями членов нашей организации. Мы продолжаем трудиться над их реализацией, и очень надеемся, что будем услышанными и при соответствующем понимании чиновниками поднятых проблем и их поддержке сможем реализовать свои планы лучше и быстрее.