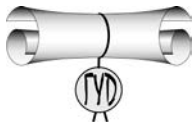


Качество без контроля

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

Вас не удивляет грандиозность перемен в сфере информационного обеспечения всех сфер нашей жизни? Мне кажется, мы стали привыкать к происходящим изменениям и не отдаем, в полной мере, себе отчет насколько информационные технологии стали влиять на наши социальные потребности, экономику, взаимоотношения государства и гражданина и пр. Как обыватель, я искренне удивляюсь обилию появившихся терминалов и компьютерных решений для оказания мне, гражданину и покупателю различных услуг в коммунальной, банковской, информационной сферах. Революционные информационные перемены, ставшие сегодня привычными в нашей с вами профессиональной сфере двадцать лет назад казались бы фантастикой. Стали реальностью информационные системы управления бизнес процессами, сложнейшие вопросы управления документами решаются автоматизированными системами, неотъемлемым атрибутом в общении с внешним миром стала электронная подпись, информационное взаимодействие органов власти в предоставлении гражданам услуг (СМЭВ) в купе с МЭДО сделали серьезную заявку на создание единого информационного пространства органов власти, существуют реальные планы создания такого информационного пространства в «облаках», получили развитие электронные архивы и прочее, и прочее, и прочее. Однако многие изменения происходят не так быстро, как хотелось бы, не всегда планомерно и последовательно, страдает качество инструментария и персонала. Обсуждением многие из этих вопросов мы займемся в отпущенные два дня работы нашего форума.

Недавно я слышал любопытную мысль, о том, что революции, как правило, обречены на неуспех, поскольку возникают стихийно и не имеют продуманной программы действий, четкого видения цели. Так это было в обозримом прошлом два столетия назад, например, в период Французской революции, и в шестидесятых и в восьмидесятых годах прошлого столетия в нашей стране, когда непоследовательность и беспрограммность преобразований привели к вселенской катастрофе. Революционные изменения в информационной сфере прогнозируемы, мы в состоянии строить планы и

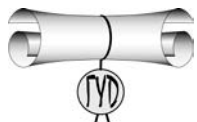


реализовывать их. Однако недостаточная продуманность, непоследовательность, отсутствие преемственности в реализации намеченных планов, вызывают сбои, из-за чего многие проблемы решаются хаотично и бессистемно, что в результате не приносит желаемых результатов.

За 25 лет в стране созданы более сотни различных систем управления электронными документами (СУЭД), однако до сих пор не существует для них детальной спецификации, которая задала бы установленные требования функционалу и качеству. Вернее сказать, требования приняты Минкомсвязи, но применить их по назначению в том виде, каком они существуют, весьма сложно. Требуется дифференциация этих декларативных требований с детальной проработкой каждой позиции, опираясь на аналогичные международные спецификации, например MoReq, что по силам отнюдь не рядовым специалистам. Потенциальный покупатель не в состоянии сегодня объективно оценить предложения на рынке, не может точно сказать, какая система ему нужна, с какими качественными характеристиками, поскольку отсутствуют формальные требования, на которые следовало бы ориентироваться при сравнении различных программных продуктов. О том, что информационная система не соответствует требованиям заказчика, как правило, выясняется по прошествии времени, когда СУЭД уже эксплуатируется, 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. Например, в ТНК БП система электронного документооборота менялась четыре раза.

Принятие таких требований к программным продуктам традиционно в международной практике сопровождается формированием системы контроля их качества, которая устанавливает соответствие параметров конкретной СУЭД разработанным требованиям. Например, европейская спецификация для систем управления электронными документами MoReq создавалась параллельно с системой сертификации и трудозатраты на создание механизма контроля качества сопоставимы с трудозатратами по созданию самого стандарта. Производитель может декларировать любые достоинства своего товара, но собственные оценки никогда не будут объективными, пока товар не подвергнется экспертной оценке третьей стороны.

Предположим, такой арбитр на отечественном рынке программных продуктов появился. Можно ли быть уверенным, что все без исключения производители и заказчики программных продуктов немедленно устремятся проверять свои разработки



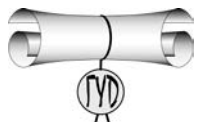
на соответствие установленным требованиям? Практика показала, что не устремятся, поскольку не созданы условия для мотивации их устремлений, а самостоятельно подвергаться тестированию, чтобы получить отрицательный результат по итогам проверки и, как следствие, проблемы на рынке, желающих среди разработчиков оказалось не много. Значительно проще «ловить рыбку в мутной воде» и предлагать негодный товар по цене первоклассного. Без экспертной оценки невозможно определить истинное качество программного обеспечения. Потребитель вынужден действовать методом проб и ошибок: купить систему, установить ее и со временем выяснить, что приобретен негодный продукт, который его абсолютно не устраивает.

Несколько лет существует (ДОУСЕРТИФИКАТ), система добровольной сертификации СУЭД, обеспечивающая экспертизу согласно существующим требованиям. Почему созданный механизм контроля качества программного обеспечения не работает? Причина весьма проста: государство не требует, по крайней мере, от аппаратов органов власти, применения качественных программных продуктов, соответствующих установленным самим же государством требованиям. Зачем же производителю и потребителю нужны «головная боль», лишние траты времени и денег? Производители систем не сертифицируют свои разработки потому, что заказчику не нужны сертификаты соответствия. Потребителю, оказывается, достаточно лишь устного заверения разработчика об исключительном качестве и надежности, о полном соответствии их продукции всем без исключения установленным требованиям.

Лоббисты программного продукта «Документум» на российском рынке, например, в своей рекламе уверяли о полном соответствии этой системы управления электронными документами европейским требованиям MoReq-2. В то время как лишь одна система имела сертификат соответствия спецификации MoReq-2 – это разработка компании Фабасофт из Австрии.

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, чтобы констатировать, что проблема контроля качества СУЭД остается открытой, что требуется большее число сторонников, в том числе среди чиновников, от которых зависит ее внедрение.

По поручению участников предыдущих форумов ИНФОДОКУМ были написаны письма в Министерство связи, Администрацию Президента, Ростелеком, представляющему на рынке программных продуктов интересы государства. Свои



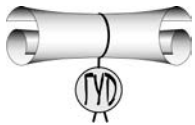
подписи поставили члены «Гильдии Управляющих Документацией», руководители ведущих компаний, производящих программное обеспечение, которые в первую очередь заинтересованы в отсеке недоброкачественной продукции, присутствующей на рынке. Однако дальше согласия чиновников с правильно поставленной проблемой, которую необходимо решать и как можно скорее, дело не пошло. По-прежнему требования к системам электронного документооборота, разработанные Минкомсвязи остаются на бумаге и никак не влияют на качество программного обеспечения, применяемого, в первую очередь, в органах власти.

Причина такого положения дел кроется в бессистемности и беспрограммности предпринимаемых шагов. Поступила высочайшая команда создать требования к системам электронного документооборота. Команда исполнена, требования написаны. Но не последовало команды применить эти требования для создания системы контроля качества, и благие намерения повлиять на состояние программных продуктов остались на бумаге.

Такое положение дел не должно повториться при реализации планов создания единой системы управления электронными документами в органах власти, которые в настоящее время активно обсуждаются в Правительстве Российской Федерации. Кто определит качество разрабатываемой единой системы, или она будет попросту назначена лучшей? Вопрос качества в этом случае отпадет сам собой.

Кстати, популярный и, весьма, навязываемый потребителям в настоящее время программный продукт, разработанный в Татарии и претендующий на высокие позиции в рейтинге лучших систем электронного документооборота, был недавно препарирован экспертами «Гильдии Управляющих Документацией». Не углубляясь в детали проведенного исследования, скажу, что из 150 позиций из требований денных Минкомсвязи, этот программный продукт соответствовал лишь трети.

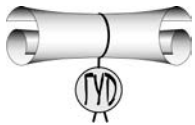
Предвосхищаю ваш вопрос, если планируется разработка единой системы электронного документооборота, которая будет рекомендована для всеобщего применения в органах власти, что же станет с тем программным обеспечением, которое успешно работает и удовлетворяет требованиям аппаратов управления? На этот счет существует весьма компетентное мнение, утверждающее, что монополия одного программного продукта вызовет стагнацию в развитии электронного документооборота. Требуется сохранить конкурентную среду на рынке средств управления электронными документами, в связи с этим может быть предложено для применения в аппаратах



управления нескольких наиболее продвинутых программных продуктов, хорошо зарекомендовавших себя и на протяжении ряда лет успешно применявшихся. Однако это только мнение, что же на самом деле произойдет, сказать весьма сложно. Вместе с тем вопрос соответствия даже признанных программных продуктов утвержденным требованиям остается актуальным, на рынке не должно быть «неприкасаемых», все без исключения СУЭД должны пройти процедуру контроля качества.

Для того чтобы национальная система контроля качества заработала, не требуется существенных финансовых вливаний, поскольку рабочий инструмент уже существует и вполне может функционировать на самоокупаемости. Требуется только катализатор процесса, который запустил бы механизм. Чтобы это произошло, потребуется административная поддержка, позволяющая создать необходимые условия для мотивации участников рынка подвергать контролю качество внедряемых ими программных продуктов. Думаю, не следует пояснять, что таможенный, лицензионный, налоговый аппарат не смог бы функционировать без административной поддержки. Качество применяемого программного обеспечения является кирпичиком фундамента государственной безопасности, как и таможенная защита национального производителя или лицензирование деятельности, требующей особой квалификации и ответственности исполнителя.

«Гильдия Управляющих Документацией» видит еще одну позитивную сторону в формировании менеджмента качества систем электронного документооборота. В настоящее время весьма незначительная часть нашей профессиональной сферы охвачено регламентирующими документами, недостает более десятка стандартов, регламентов, которые должны способствовать развитию автоматизации документооборота: стандарт интероперабельности автоматизированных систем; современная версия стандарта по взаимодействию систем управления электронными документами с учетом применения электронной подписи; не созданы требования к работе в «облаках»; до сих пор не разработан терминологический словарь в сфере 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 контроля качества могла бы принять на себя вопросы финансирования разработки национальных стандартов и решить две проблемы: способствовать повышению качества программных продуктов и



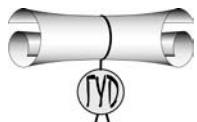
способствовать разработке новых, необходимых для практической деятельности регламентов.

Похожая проблема существует в сфере повышения профессиональной квалификации персонала управляющего документами. Нас сегодня интересует в первую очередь эта категория специалистов. К сожалению, революционные изменения в обществе существенно повлияли на уровень квалификации персонала, и надо признаться, не в лучшую сторону.

Требования к персоналу зафиксированы в Едином квалификационном справочнике. Вместе с тем, кто присутствующих может с уверенностью сказать, что аттестация специалистов служб документационного обеспечения управления проходит согласно этим требованиям? Аттестация, как правило, проводится посредством устного собеседования и с должной степенью субъективизма. Глубоко продуманными, разработанными корпоративными методиками, я уверен, никто из присутствующих похвастаться не сможет, да и не только из числа участников форума. Обсуждение с коллегами из ряда администраций региональных органов власти проблемы подбора и аттестации персонала показало, что отсутствие требований и рекомендуемых методик аттестации делает этот процесс достаточно формальным и неэффективным, уровень подготовки и квалификация вновь пришедших специалистов оставляет желать лучшего.

Если раньше на вакантное место в аппарате органа государственной власти было несколько кандидатов, из которых выбирали лучшего, существовали резервы кадров, а руководителей возвращали, по сути, с «пеленок», то сегодня многие должности длительное время остаются вакантными или заполняются случайными или «верными» людьми. Не могу не поделиться одним любопытным наблюдением, когда вопросами развития законодательной базы электронного документооборота в профильном министерстве было поручено сотруднику, впервые окунувшегося в эти проблемы не более полу года назад, а служил этот сотрудник до прихода в министерство, в пиар агентстве Тины Канделаки и занимался там, отнюдь не электронным документооборотом.

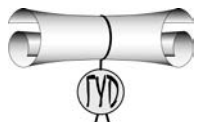
Системой аттестации персонала невозможно повысить его квалификацию, но можно объективно определить профпригодность сотрудника, определить пробелы в его знаниях, чтобы в дальнейшем целенаправленно осуществлять повышение профессиональной квалификации.



«Гильдией Управляющих Документацией» разработана исключительно продвинутая система аттестации специалистов в сфере управления документами. Проведена глубокая проработка предметной сферы деятельности в области традиционного и электронного документооборота, архивов, вопросы приведены в соответствие с актуальными требованиями. Над тестами работали ученые и специалисты-практики, имеющие громадный опыт преподавательской, научной и практической деятельности. Создан инструмент, который может быть успешно применен в любом даже самом отдаленном регионе нашей необъятной страны, поскольку в его основе лежат интернет-технологии. Система аттестации специалистов проста в применении и весьма объективна.

Спрашивается, почему она не востребована, почему кадровые службы не спешат применять ее для аттестации специалистов предприятий и учреждений? Может быть, они уверены в высокой подготовленности сотрудников, или им не нужны профессионалы и приходится довольствоваться тем, что имеется в составе их аппаратов? Думаю, причина кроется в другом. Если не существует внешнего раздражителя, требований вышестоящих органов управления, то отношение к качеству, в частности персонала, опускается до уровня личного понимания проблемы служащим кадровой службы, не имеющего специальной делопроизводственной подготовки. Если не требуют вышестоящие руководители в Правительстве Российской Федерации, министерстве, аппарате управления регионального органа власти, предприятия, учреждения, учебного заведения, зачем нужно проявлять инициативу. Как известно, инициатива наказуема. Однако аттестация персонала нужна не ради аттестации, это инструмент по улучшению качественного состава служащих, который демонстрирует степень их подготовленности, демонстрирует узкие места в системе повышения профессиональной квалификации, на которые следует обратить внимание.

Как говорили древние: «Не дай вам Бог жить в период перемен». На протяжении практически трех десятилетий мы живем во времена социальных, экономических, политических революционных потрясений. Пора бы им закончиться, а нам призвать время эволюционного развития многострадального отечества, как говорил наш Президент. Однако слово реформа стала пропуском во власть, и каждый вновь пришедший руководитель, на какое бы он ступеньку не поднимался, начинает с реформирования. Мы сталкиваемся повсеместно с ситуацией, когда предыдущая реформа еще не закончилась, а с приходом нового реформатора, начинается очередная. Хорошо, когда изменения продолжают с определенной платформы и



имеют преемственность цели, не зависимо от того, хороша она или плоха. Главное, формируется базы знаний и опыта, сравнивая которые, можно отследить динамику изменений и сопоставить результаты. Когда реформа наслаивается одна на другую, теряется ориентир цели. К сожалению, зачастую вновь пришедший реформатор определяет собственную цель, в которой главное не результат, а процесс. Впрочем, следует оговориться, сегодня существует единство цели ряда горе-реформаторов, активное стремление к которой заканчиваются, коррупционными скандалами. В результате, вместо реформ мы получаем хаос и разорение, а проблемы требующие решения, в том числе качества производимых товаров и предоставляемых услуг остаются вне поля зрения.