

О рынке в сфере управления электронными документами и его государственном регулировании.

*Афанасьев Сергей Иванович,
исполнительный директор «Гильдии Управляющих
Документацией»*

О проблемах рынка программных продуктов и рынке труда в сфере управления электронными документами, его государственном регулировании заставили высказаться размышления якобы эксперта по электронному документообороту и якобы знатока рыночной экономики, которые последовали за очередной конференцией ИНФОДОКУМ, состоявшейся в начале года.

Следует ли государству вмешиваться в вопросы качества товаров и услуг? Нужны ли стандарты, единые требования к формированию программных продуктов по управлению электронными документами? Эти вопросы неоднократно поднимались на наших многочисленных встречах. В России применяются несколько десятков различных систем. Созданы они по правилам, стихийно сформировавшимся в течение 25 лет. Отсутствие типовых требований к СУЭД вызвало большое количество проблем, связанных с их качеством, взаимодействием, функциональностью различных программных продуктов.

Обратимся к международной практике. Вопрос качества европейских программных продуктов, например, ориентация их на стандарты, сертификация имеющихся на рынке систем на протяжении десяти лет находится в поле зрения Европейской Комиссии. Работы по формированию «Типовых требований к системам управления электронными документами» были поручены межгосударственной ассоциации, объединяющей профессионалов в сфере управления документацией - DLM-Forum. Созданы несколько вариантов документа, последний из которых принят в мае этого года. На выполнение задания руководства Европейского Союза потрачены сотни тысяч евро, работы продолжались более одиннадцати лет и еще не закончены.

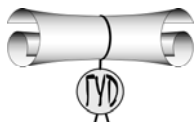
Сложно стихийно добиться высокого качества товаров и услуг не имея ориентиров в виде стандартов и систем сертификации согласно их требованиям. Это аксиома современных рыночных отношений.

Государство косвенно вмешивается в рыночные отношения, исправляя то, что рынок самостоятельно делать не будет. Главное для любого бизнеса – добиваться выпуска максимально возможного объема продукции и получение сверхприбылей. Если действия бизнеса противоречат нуждам населения, государство вмешивается в рыночные процессы.

Неконтролируемый и нерегулируемый государством рынок существовал в семнадцатом-восемнадцатом веках, когда максимальная прибыль создавалась за счет нещадной эксплуатации рабочей силы, природных ресурсов, экологии.

Рынок самостоятельно думать об экологии, безопасности труда и качестве продукта не будет без вмешательства государства. Этот конфликт государства и бизнеса существует не одно столетие и цивилизованные, развитые страны его успешно разрешают.

Удивляет элементарная экономическая безграмотность публичных высказываний мнимых экспертов о том, что рынок сопротивляется стандартизации и сертификации, значит стандарты не нужны, или если проблема не решается сразу «в один присест» значит, не имеет смысла о ней говорить впредь. Стоит напомнить, что работы по созданию европейских типовых требований к СУЭД MoReq начались в прошлом веке и продолжаются до сих пор, и не повторять или не обсуждать ход реализации проекта, значит



лишить его коллективного мнения и активной поддержки профессиональной общественности и, в конечном счете, качества документа.

К сожалению, без арбитра и гаранта правовых отношений на рынке товаров и услуг не обойтись. Таким арбитром и регулятором правовых отношений может быть только государство.

Однако речь не идет о прямом вмешательстве государства в рыночные отношения. Никто не намерен покушаться на ценообразование и свободу предпринимательства, выбор средств труда и номенклатуры производимой продукции.

В руках у государства инструменты цивилизованных рыночных отношений: пошлины, квоты, лицензирование, стандартизация, акцизное регулирование и пр. Чем сертификация, например, хуже налогового регулирования, к которому мы уже привыкли, как к закону Ома.

Существует мнение, которое высказывается в основном малыми компаниями или неуверенными в качестве своей продукции разработчиками о том, что сертификация программных продуктов нарушает баланс рынка и ставит в неравные условия крупные компании и небольшие фирмы или тех, кто только выходит на рынок. Нам предлагается не показывать реальную картину качества СУЭД, т.е. обманывать потребителя, скрывать от него действительное состояние дел и, тем самым, сохранять одинаковые рыночные условия для добросовестных производителей и производителей, желающих «половить рыбку в мутной воде». Это не рынок, это «базар» с принципами работы: кто кого обманет. В цивилизованных рыночных отношениях продавец не должен заведомо скрывать от покупателя качество своей продукции и покупатель должен точно знать, что он покупает.

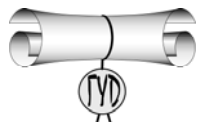
К сожалению, имеют место издержки сертификации в виде формального отношения к экспертизе и приобретения недобросовестными производителями фиктивных сертификатов соответствия. Это называется простым словом «коррупция» и этому явлению государство объявило войну. Правда, победа в этом противостоянии больше на стороне коррупции, но не бороться с ней нельзя.

Вместе с тем, иные «специалисты» пишут, что «бог на душу положит», не имея творческих тормозов, и уверовав в свою непогрешимость. В блогах, зачастую, «словесный понос», как в известной шутке, что вижу то и пою. В творческом угаре не задумываются об объективности, о здравом смысле, демонстрируют на весь белый свет свою безграмотность.

Обстоятельства и, по существу, сама жизнь вынуждают выносить волнующие вопросы на обсуждение многократно по мере их решения или не решения. Называть это «де-жа-вю», значит не понимать глубинных процессов реализации проекта от идеи до полного завершения. Можно ли решить проблему создания национального стандарта в рамках года или двух лет? Наверное, можно при создании определенных условий: достаточного финансирования, наличия серьезной команды, существования аналога документа в международной практике, что иметь одновременно в наших условиях весьма проблематично.

Высшее руководство нашей страны вправе обратить внимание органов власти на то, что сегодня в промышленности мало инженеров, но много экономистов и бухгалтеров. Вместе с тем, одного и даже пяти лет недостаточно, чтобы качественных инженеров стало много и они все были востребованы экономикой государства.

На протяжении ряда лет DLM-Forum не перестает говорить, проводить многочисленные встречи и конференции, обсуждать типовые требования к СУЭД. Однако не считается «де-жа-вю» то, что на протяжении этого времени вопрос не сходит с повестки дня многочисленных конференций и заседаний, поскольку решается он на государственном уровне и быстро его могут решить только «писаки» в своих опусах.



В настоящее время следует говорить не о том, что часто выносятся на обсуждение проблемы стандартизации и сертификации, а создавать условия для разработки многих других необходимых нормативных актов. В настоящее время количество новых нормативных актов растет, но в связи с ограниченными сроками работ качество их оставляет желать лучшего. Реализация многих серьезных проектов опережает события, и проходит без должной законодательной подготовки. Проект МЭДО (межведомственного электронного документооборота исполнительных органов власти) реализовывался без разработки предварительных требований к СУЭД. Только сейчас у разработчиков проекта возник вопрос, следует ли иметь типовые требования к российским СУЭД, нужно ли использовать стандарт о взаимодействии различных систем? Если бы при реализации проекта выяснилось, что существовавший национальный стандарт оказался бы недостаточно совершенным для создания полноценного МЭДО, следовало бы его доработать с учетом повышенных требований.

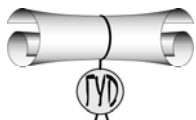
Как можно начинать строить космический корабль, не имея технических требований и чертежей будущего изделия, и готовить эти документы по ходу работы?

Требования к СУЭД, применяемым в органах исполнительной власти, были, наконец разработаны и утверждены. Появился первый документ, который определил технологические рамки для систем, работающих в аппаратах управления. Однако следует заметить, что аналогичные требования Европейский Союз создает много лет и процесс до сих пор не закончен. Если мы делаем быстро означает ли это, что работа сделана качественно? Видимо, процедура разработки должна быть более демократичной и профессиональная общественность, которая непосредственно участвует в разработке программных продуктов, должна участвовать и в процессе обсуждения требований к ним и вносить свои соображения по доработке. Такая процедура имеет международный опыт и не испортит окончательный документ, а сделает его более детальным и более совершенным.

Принят MoReq 2010, очередная доработанная и наиболее продвинутая версия европейских требований к СУЭД, но она до сих пор не переведена на русский язык и это наносит определенный ущерб работе над российскими аналогичными документами. В настоящее время ждут своей очереди для перевода ряд других международных стандартов, касающихся сферы электронного документооборота, чтобы максимально учесть в национальной практике имеющий международный опыт. Однако этой работой никто не занимается. MoReq 2010 имеет более 500 листов текста и на общественных началах, как это было прежде, перевод осуществить весьма затруднительно. На очереди перевод приложения к MoReq - требования к сертификации программных продуктов; международных стандартов серии ИСО 30300 (Management System for Records (MSR); стандарта Management Interoperability Services (CMIS) и ряд других.

В настоящее время получили развитие «облачные технологии». Рынок весьма настойчиво предлагает эти современные и удобные в применении услуги. Однако, как всегда никто не задумывается об их правовой основе. Вопросов и недоверия к этим новациям много, но и соблазна активно их применять тоже достаточно. В частности многих волнует проблема безопасности, сохранности конфиденциальной информации в «облаках». Видимо следует подумать о законодательном регулировании новейших технологий, формировании стандартов их функционирования и применения в различных сферах. Кто будет думать об этих проблемах, почему Минкомсвязи не дает ответа на вопросы многочисленных потенциальных и реальных пользователей?

Не затронут до сих пор вопрос сертификации того, что будет создано согласно существующим и новым требованиям. С учетом нашего законодательства принятые стандарты носят рекомендательный характер. Кто будет определять соответствие



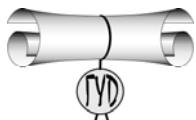
программных продуктов имеющимся стандартам, или достаточно заверения разработчика в том, что работа им сделана в соответствии установленным требованиям. Что касается европейских требований к СУЭД, то системе сертификации уделяется ничуть не меньшее внимание, чем созданию самого стандарта. Разрабатывается комплекс мер по оценке качества программных продуктов, создается региональная система лицензирования сертификационных центров. Наверное, эти усилия и затраты имеют под собой основание и мы не должны в своей работе пренебрегать международным опытом.

Любые документы создаются специалистами-профессионалами, и об уровне их квалификации также следует упомянуть. Президент обращал неоднократно внимание заинтересованных служб о качестве и специализации кадров, требуемых народному хозяйству. Одна из проблем формирования СУЭД заключается в том, что их создают специалисты по информационным технологиям слабо разбирающихся в документообедении. Назрела давно необходимость в подготовке специалистов, которые одинаково глубоко разбирались бы в делопроизводстве и информационных технологиях. До сих пор инициатива Государственного университета управления остается не услышанной Министерством образования, до сих пор в реестре специальностей нет таких специалистов. Мне пришлось несколько раз присутствовать на защите дипломных работ в качестве председателя дипломной комиссии. Специалисты, покидающие ВУЗ достаточно разбираются в документообедении, и они в состоянии применить на практике ту или иную систему управления электронными документами, но правильно выбрать ее со знанием дела, оценить положительные и отрицательные стороны СУЭД, вмешаться в процесс ее доработки, к сожалению, не могут и используют только то, что предлагает разработчик. Воспринимают выброшенные на рынок программные продукты как законченный продукт, не требующий глубокого осмысления с позиций документововеда.

Надо отдать должное пионерам и можно сказать революционерам в своем деле, руководителям Саратовского государственного университета, которые самостоятельно, не ожидая министерских решений стали готовить нужных народному хозяйству специалистов.

Настает время, и выпускник ВУЗа начинает трудиться по специальности, его квалификация растет. Как оценить квалификационный уровень специалиста на рынке труда? Кадровые агентства зачастую предлагают «кота в мешке» поскольку профессионального уровня специалиста они определить не могут, не являясь компетентными в этой профессиональной сфере. Вопрос не менее актуальный, чем подготовка кадров – оценка уровня уже функционирующих специалистов. Теория и практика электронного документооборота развивается весьма бурно. Специалист в сфере ДОУ может представить работодателю в лучшем случае диплом об образовании и несколько свидетельств о повышении квалификации. Как известно можно всю жизнь учиться, а классным специалистом так и не стать. Требуется некий измеритель уровня квалификации специалистов в нашей профессиональной сфере. Государство не применяет систему аттестации работающих специалистов. В ходу только диплом об образовании и послужной список, что в полной мере не отражает истинного профессионального уровня специалиста.

«Гильдия Управляющих Документацией» проявила инициативу. Начинает действовать система сертификации специалистов в сфере ДОУ. Каждый желающий, а их оказалось немало, может пройти тестирование и получить заключение о своей квалификации. Думается, такая форма сертификации специалистов поможет как работодателю, так и соискателю соответствующей должности. Безусловно, кадровой службе легче не ошибиться в выборе специалиста, когда у него на руках сертификат первой второй или третьей «Гильдии Управляющих Документацией», а специалисту, получившему такое свидетельство, можно опереться на него при смене места работы.



На мой взгляд, многие проблемы нерационального и негармоничного развития быстро растущей отрасли управления как бумажными, так и электронными документами связаны с тем, что этим направлением занимаются многие, и никто не является «локомотивом», отвечающим за весь «эшелон» проблем в комплексе, за стратегическое планирование его движения. Государственное перспективное планирование и регулирование без координационного центра на уровне Правительства Российской Федерации весьма проблематично.

МИНКОМСВЯЗИ решает вопросы, которые находятся на стыке интересов: информационных технологий и управления документацией. Не уверен, что в вопросах технологий делопроизводства сотрудники этого министерства являются ведущими специалистами. И наоборот, Федеральное архивное агентство при абсолютной компетентности в вопросах архивного хранения документов и управления ими не может решать проблемы автоматизации делопроизводства на уровне ведущих специалистов в сфере информационных технологий. До сих пор «дитя» остается с семьей «няньками». Продолжение известной пословицы всем знакомо. Кто будет заниматься электронным документооборотом?

Все поднятые в выступлении проблемы находятся в компетенции государства, однако многие из них до сих пор остаются вне его поля зрения. Видимо, уже назрела необходимость создания координационного центра, который будет определять стратегию и управлять перспективными вопросами управления как бумажными, так и электронными документами. Такой центр может не быть многочисленным и мощным, он не потребует серьезных бюджетных вложений. Достаточно иметь нескольких квалифицированных специалистов в аппарате Правительства Российской Федерации, которые могли бы координировать деятельность всех заинтересованных сторон, участников процесса формирования стратегии по управлению всеми видами документов.