

Взгляд в будущее из прошлого:  
прогнозы развития управления документами в работах А.Н. Соковой

Елизавета А. Горбанёва  
*Российский государственный гуманитарный университет*

Анжелика Николаевна Сокова (Образцова) относится к числу ученых, оказавших в свое время огромное влияние как на развитие документоведения в качестве самостоятельной научной дисциплины, так и на практику работы с документами в советских и российских организациях. При этом ее труды не только не устаревают со временем, но и наполняются новым смыслом – сделанные А.Н. Соковой 30-40 лет назад прогнозы относительно развития управления документами подтверждаются сегодняшним днем. Дар научного предвидения отмечал у А.Н. Соковой М.В. Ларин в предисловии к сборнику ее избранных работ, в своих статьях Н.Г. Суровцева и Л.Н. Варламова отмечали важнейший вклад А.Н. Соковой в начало использования термина «управление документами» в СССР и актуальность ее выводов о росте бумажного документооборота при внедрении систем электронного документооборота (далее – СЭД) и взаимной зависимости документоведов и ИТ-специалистов при проектировании СЭД. Настоящая статья посвящена ретроспективному анализу работ А.Н. Соковой в части ее научных взглядов на перспективы развития управления документами. Для анализа были выбраны работы, которые, с точки зрения автора настоящей статьи, лучше всего позволяют проиллюстрировать взгляды А.Н. Соковой на будущее управления документами, которое сегодня стало нашим настоящим.

Одним из главных направлений научных исследований А.Н. Соковой была разработка унифицированных форм документов. При этом в качестве важной особенности развития делопроизводства А.Н. Сокова отмечала устойчивость традиционных форм документов – социальные преобразования влияют только на содержательную часть документов, в то время как форма остается практически неизменной на протяжении многих десятилетий. В качестве причин устойчивости форм документов А.Н. Сокова выделяла изначальное целеполагание при создании документов в качестве доказательства и подтверждения фактов и событий, а также удобство при использовании документов. Тем не менее, с развитием информационных технологий происходит трансформация традиционных документов. Само создание документов с использованием электронно-вычислительной техники приобретает новые черты, «электронная техника не является усовершенствованной пишущей машинкой», использование хранящейся в

информационных системах информации для формирования документов и облегчение возможностей по многократному воспроизведению документов (как при просмотре их на экране компьютеров, так и при распечатке) позволяет говорить о появлении принципиально нового способа документирования. Наибольший потенциал в развитие электронных документов А.Н. Сокова видела именно в автоматизированном составлении массовых документов на базе автоматизированного «банка текстовых заголовков». В современном управлении документами хранящиеся в информационных системах массивы данных часто ложатся в основу формирования типовых документов. Распространенным примером является создание документов по шаблону, когда заполняются только уникальные реквизиты документов, на основании которых создаются шаблонные файлы документов. В ряде случаев информация (например, о платежах между поставщиком и клиентом) хранится в базе данных и документы формируются только в случае возникновения потребности в них (в приведенном примере это может быть запрос клиентом у поставщика акта сверки взаимных расчетов). А.Н. Сокова предвидела это, она описывала формирование документов по шаблону так: «текст может быть «собран» электронным устройством из набора различных блоков по заказу автора документа; эти блоки могут храниться в различных базах и файлах и включаться, по замыслу автора, после просмотра их на экране». В 1990 году в большинстве организаций еще сохранялись машинописные бюро, отвечавшие за печать документов по черновикам исполнителей, но А.Н. Сокова уже объективно оценивала, что развитие технологий приведет к передаче этого функционала непосредственно самим исполнителям, ответственным за документы.

Развитие информационных технологий влияет не только на формирование самих документов, но и на вторичную информацию, сопровождающую документы. В регистрационно-контрольных карточках при переводе их в информационные системы в дополнение к уже имеющимся выделился дополнительный состав реквизитов, подлежащих автоматизированной обработке. А.Н. Сокова отдельно отмечала формализацию и обязательность заполнения кода и названия автоматизированной системы и подсистемы управления, коды задачи, организацию или подразделение-потребителя, дату выдачи информации, которые сегодня можно было бы отнести к метаданным документов.

Создание унифицированных систем документации А.Н. Сокова считала этапом трансформации бумажного письменного документа под влиянием развития вычислительной техники. При этом она последовательно придерживалась необходимости снижения приоритета организационно-

распорядительных документов (ОРД) в управлении документами и унификации всего информационного массива документов в масштабах страны. Так, уже в 1977 году основной теоретической проблемой в области систем документации А.Н. Сокова считала документную систематику в виде выявления всей совокупности функционирующих в стране документов и выстраивания иерархии пересекающихся документных систем с применением функционального подхода. В 2001 году А.Н. Сокова в качестве одной из задач, способствующих улучшению управления документами в условиях развития информационных технологий, выделяла разработку табеля используемых форм документов, определение обязательных реквизитов и маршрутов движения для документов всех систем. К сожалению, на сегодняшний день эта проблема остается актуальной – практическая деятельность специалистов по управлению документами зачастую выходит за пределы ОРД и связана с договорной, бухгалтерской, кадровой, логистической, проектной и иной документацией, в то время как во многих теоретических работах по документоведению эти системы документации находят только фрагментарное отражение. Такое положение дел связано с объективными историческими предпосылками – изначально при проведении работ унификации документов в масштабах всего СССР постановлением Совета Министров СССР от 02.07.1971 № 458 ответственность за создание унифицированных систем документации была распределена между разными ведомствами, и в основу Единой государственной системы делопроизводства, разрабатываемой ВНИИДАД и Главархивом СССР, легли именно ОРД. Сегодня понимание необходимости расширения предмета документоведения за счет изучения отличных от ОРД систем документации сталкивается с отсутствием запроса со стороны организаций, в которых эти документы создаются. Унификация документов является задачей на стыке теории и практики, ее результатом должно стать внедрение унифицированных форм документов в организациях, однако проработка такой проблематики не может ограничиваться группой исследователей или одним ведомством, это масштабная задача, требующая решение не только методических, но и организационных вопросов. Реальных условий для начала таких работ в настоящее время нет.

Самостоятельного интереса заслуживает обоснованный скептицизм А.Н. Соковой уже в 1980-е – 1990-е гг. относительно перехода на «безбумажное делопроизводство» и сокращение документооборота под влиянием развития технологий. В 1986 году А.Н. Сокова выделила ряд факторов, включая юридические ограничения, обуславливающих сохранение бумажных документов при развитии информационных технологий. Интересно, что она связывала рост распространенности электронных

документов с изобретением еще не существовавших на 1990 год устройств в формате книги, не нуждающихся в постоянном источнике питания и позволяющих занимать удобное положение при чтении – это прогноз в полной мере оправдался, именно телефоны и планшеты стали в настоящее время основным и наиболее доступным источником доступа в Интернет. Одновременно с этим А.Н. Сокова отмечала, что бумажные документы неизбежно будут заменены электронными при подготовке, а также согласовании и исполнении документов внутри одной организации, поскольку электронная форма оптимально подходит для решения срочных задач, отправки коротких сообщений, организации внутренней переписки и поиска информации. На практике развитие пошло по пути, который А.Н. Сокова считала предпочтительным – система управления документами сейчас объединяет традиционные бумажные документы, индивидуальные технологии и различные информационные систем, часто не связанные друг с другом интеграциями. При этом вместе с повышением доступности персональных компьютеров и распространением сетевых технологий создание и копирование бумажных документов значительно ускорилось и количество документов, существующих параллельно с традиционными бумажными документами, значительно возросло. А.Н. Сокова отмечала появляющуюся при этом разобщенность документальных массивов, дублирование информации и сложности, связанные с поиском информации, однако считала это «болезнью роста», недостаточной теоретической и методической проработкой возникающих проблем, которая будет сглаживаться со временем. На сегодняшний день проблематика дублирования традиционных и электронных документов действительно ослабла, хотя и не исчезла совсем. Вероятно, справедливым было бы отметить, что основным инструментом поиска информации стали информационные системы и дублирование электронных документов бумажными представляет собой проблему в первую очередь в тех случаях, когда поиск осуществляется в одной информационной системе на основании бумажного документа, созданного в другой информационной системе. В качестве иллюстрации можно привести массовые запросы о наложении/снятии ареста по решению суда на счета гражданина, направляемые в банки. Суд или коллекторское агентство формирует запрос на основании данных из собственной информационной системы, затем распечатывает его на бумаге и направляет в банк, где бумажный документ вручную снова переводится в электронную форму и затем на основании него производится поиск клиентов банка уже в информационных системах самого банка. Очевидно, что решением этой проблемы и исключением дополнительной ручной работы является

реализация электронного взаимодействия с интеграцией между информационными системами коллекторского агентства и банка. В частности, для приведенного примера решением должна стать поставленная в федеральном проекте «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» задача по развитию АИС ФССП в части автоматического получения сведений от работодателей и банков, результатом реализации которой должен стать перевод документооборота ФССП России со всеми кредитными организациями полностью в электронный вид. Также и в других аналогичных ситуациях оптимальным решением является развитие интеграций между системами.

Сама логика выстраивания процессов меняется при применении информационных систем – в основе их проектирования лежит разработка алгоритмов. А.Н. Сокова отмечала, что «машинная обработка, хранение и трансформация информации по заранее созданным программам позволяет тому, кто осуществляет и инициирует программирование, формировать поведение всех потенциальных пользователей информации» - и действительно, обязательным этапом проектирования любой системы является разработка сценариев использования с описанием шагов пользователей при выполнении тех или иных операций. В этом А.Н. Сокова видела и этические проблемы – разработчики систем таким образом невидимо управляют поведением пользователей систем, направляют их поведение и превращают человека в потребителя готовой информации. Фактически при проектировании большинства современных информационных систем и других технических решений анализируются потребности пользователей (например, в быстром поиске информации) и автоматизация призвана удовлетворить эти потребности, однако вопрос о грани между использованием информационных технологий в качестве удобного инструмента, облегчающего жизнь человека, и полной заменой творческих функций людей за счет использования возможностей машинного обучения сейчас стоит остро как никогда. Контроль и управление людьми при разработке программных продуктов, как правило, не ставится даже в качестве подсознательной цели, однако становится практическим итогом их внедрения, полностью преобразуя повседневную бытовую жизнь людей.

Отдельно необходимо отметить, что А.Н. Сокова замечала расхождения между специалистами по управлению документами, опиравшимися на проверенную годами методологию работы с документами, и ИТ-специалистами, реализующими автоматизации исходя из возможностей техники. В частности, А.Н. Сокова выделяла в качестве проблемы

неиспользование на практике при проектировании информационных систем отработанных инструкций по делопроизводству, таблицей и альбомов форм документов. В качестве решения, снимающего это естественное противоречие она предлагала объединение в одной функции управления документацией и систем обработки информации. Организационно А.Н. Сокова предлагала реализовать это за счет подчинения специалистов по управлению документами и ИТ-специалистами одному руководителю для обеспечения принятия непротиворечащих друг другу решений. Фактически проблема налаживания взаимодействия с ИТ-специалистами не уникальна для управления документами, а достаточно остро стоит для всех направлений деятельности и действительно решается за счет объединения ИТ-специалистов и представителей бизнеса (включая управление документами) в проектные команды с общим руководителем, который организует их совместную работу.

В качестве другой важной А.Н. Сокова проблемы выделяла расхождение понятийного аппарата управления документами и проектирования информационных систем. В частности, она писала о необходимости решения вопроса о соотношении традиционных единиц организации информации (документ, дело, фонд и т.д.) и единиц, принятых при автоматизированной обработке данных (файл, база данных, данные, документированная информация и т.д.). Эта задача сохраняет свою актуальность до сих пор, особенно по отношению к делам как способу группировки документов, возможности которой значительно расширяются с применением информационных систем.

Наконец, в информационных системах хранятся значительные массивы унифицированных данных, содержащих самые разнообразные показатели, связанные с объемами документооборота организации и работой пользователей систем с документами. А.Н. Сокова видела в этом большие перспективы для применения количественных методов в исторических исследованиях и возможности по информационной поддержке управленческих решений за счет многоаспектного анализа исполнения документов. Направление анализа данных и информации по управлению документами на сегодняшний день действительно является максимально востребованным и ежегодно продолжает развиваться за счет применения новых технологий – дашбордов (панелей с графиками и диаграммами с информацией об управлении документами в режиме реального), применения искусственного интеллекта для анализа больших массивов данных и т.д. Все это открывает новые возможности для оценки эффективности управления документами и уже А.Н. Сокова справедливо отмечала, что развитие

технологий приведет к «переносу центра тяжести исследований с организации документов на документирование и исследование возможных направлений использования технических средств для повышения эффективности документационного обеспечения управления». В то же время А.Н. Сокова делала акцент на том, что эффективное управление документами достигается не за счет использования еще большего количества компьютеров или разработки еще большего количества унифицированных форм, а благодаря способности обеспечивать работу организации в полной мере, помогать ей, не давать сбоев, не создавать дополнительных трудностей и мало такой рациональный подход, вне всякого сомнения, актуален в любое время.

Подводя некоторые итоги настоящей статьи, необходимо подчеркнуть, что вклад А.Н. Соковой имел огромное значение для науки и практической работы советских и российских организаций, а ее труды сохраняют свою актуальность до сих пор и отличаются структурностью, логичностью и обоснованностью выводов. Широкий кругозор и знание специфики организации работы с документами, в том числе, с применением средств вычислительной техники, позволили Анжелике Николаевне не только принести значительную пользу своим современникам, но и верно оценить перспективы развития управления документами.