

ИНТЕРВЬЮ С МАРКОМ ФРЕСКО

Этой осенью об «электронном правительстве» и о тесно связанной с ним теме управления электронными документами много говорят не только специалисты информационных технологий и делопроизводства, но и государственные чиновники, юристы и архивисты.

Велик интерес к стандартам в этой области. И здесь невозможно пройти мимо разработанных по заказу правительства Евросоюза «Типовых требований к управлению электронными документами» MoReq2, о которых сейчас много говорят и пишут и в нашей стране.

В свою очередь история создания и развития стандарта MoReq / MoReq2 неразрывно связана с именем Марка Фреско (Marc Fresko), который в настоящее время работает директором по консультационным услугам в сфере управления документами и контентом британской компании Serco Consulting и является одним из наиболее уважаемых международных специалистов в данной области. Именно этот человек руководил проектом создания стандарта MoReq2, был его «мотором» и душой. Марк Фреско любезно согласился ответить на ряд вопросов, которые подготовила редакция нашего журнала, и сейчас мы с удовольствием публикуем его интервью.

Вопрос: Вы много общаетесь со специалистами по управлению документацией различных стран мира, в том числе со специалистами из России и Восточной Европы. Как Вы оцениваете уровень специалистов из этих регионов? В чем Вы видите их сильные и слабые стороны?

Марк Фреско: До того как взяться за вопросы управления документами, я поработал сначала в библиотеках, а затем в архивах, — то есть в различных секторах сферы деятельности по сохранению культурного наследия. Из того, чем в свое время привлекла меня эта работа, на одном из первых мест был простой моральный кодекс, которого придерживаются почти все работающие в этой сфере специалисты: «Я хочу помочь людям». Для юного консультанта, воспитанного в безжалостном мире производства, розничной продажи и финансов, подобная очень дружелюбная и приятная среда оказалась чем-то вроде откровения. Такой же настрой я вижу и среди значительной части специалистов по управлению документами, независимо от того, из какой они страны.

Боюсь, что вряд ли я смогу дать какой-либо содержательный отзыв о профессиональных достоинствах и недостатках специалистов из какого-то отдельного региона или страны. Для этого мне нужно было бы достаточно длительное время понаблюдать за их работой, а такой возможности у меня пока не было! Но я ощущаю у наших коллег из Новой Европы и России такое же желание помогать другим, этику служения людям и обществу. Более того, я вижу, что энтузиазм и желание осваивать новые методы и стандарты в Новой Европе и России даже сильнее, чем в Старой Европе. Наверное, именно поэтому первым переводом MoReq2 стал перевод на русский язык!



Современное
делопроизводство

См. статью
«Опыт
публичного
обсуждения
важнейших
норматив-
ных доку-
ментов
на примере
специ-
фикаций
MoReq2»
на стр. 38
журнала
№ 10' 2008



Вопрос: Мы заметили, что в MoReq2 отсутствуют такие элементы практики управления документами (играющие в России немаловажную роль), как контроль исполнения документов и документирование резолюций руководства. Действительно ли эти элементы совсем не интересны нашим европейским коллегам?

Марк Фреско: К сожалению, я не совсем понимаю, о чем идет речь. Я просто недостаточно разбираюсь в тонкостях ваших традиций делопроизводства. Могу лишь предположить, что под «своевременным исполнением документов» имеется в виду та часть деловых процессов, которая обеспечивает выполнение транзакций вовремя, без задержек. В других традициях, о которых мне известно, эта деятельность не рассматривается как элемент делопроизводства – она считается частью деловой деятельности. Наверное, это достаточно произвольное разграничение. Но я определенно не могу припомнить, чтобы во время процесса редактирования какая-либо из групп экспертов, принимавших участие в обсуждении, попросила бы о введении в MoReq2 таких понятий, как «резолюции» или «контроль исполнения».

Однако то же самое можно сказать и о других методах работы, которые встречаются только в делопроизводстве отдельных стран – например, норвежские «снятие с контроля» (depreciation), «управление работой коллегиальных органов» (board-handling) и «периодизация»¹.

Когда мы писали текст MoReq2, нашим намерением было включить в него те требования, которые являются общими для всех систем делопроизводства. Нам пришлось пожертвовать национальными и местными интересами и особенностями. Однако MoReq2 дает возможность учесть их в допускаемой им «нулевой главе», в которую можно включить специфические национальные требования.

Вопрос: По поручению Еврокомиссии, ход проекта MoReq2 контролировался DLM-форумом. Доступной информации о DLM-форуме немного. Что он из себя представляет, кто в него входит?

Марк Фреско: DLM-форум был создан Европейской Комиссией² в 1996 году. Его задачей было и остается объединение знаний и опыта из широкого круга источников в интересах распространения грамотной практики обеспечения сохранности исторической и культурной памяти в нашу

¹ При использовании внеофисного хранения вышедших из активного использования документов норвежские специалисты столкнулись с проблемой отсутствия четких критерииов того, когда документ перестает быть активным и должен быть отправлен на внеофисное хранение. В результате сложно было сразу определить, нужно ли искать документ в офисе или во внешнем хранилище; порой страдала целостность массивов документов. В качестве стандартного решения для государственных органов в 1984 году был предложен метод периодизации (периодов регистрации), основывающийся на следующих принципах:

- Все дела, содержащие документы, зарегистрированные в течение определенного интервала времени (например, пяти лет), одновременно передаются во внешнее хранилище, в котором образуют единый массив.
- Вся регистрационная информация за тот же период, имеющаяся в государственной электронной системе делопроизводства NOARK, выводится из активной базы системы и либо передается в «историческую» базу, либо сохраняется на бумаге или микрофишах.

Норвежские специалисты отмечают, что этот принцип хорошо работает для регулярно создаваемых однотипных документов, но может создавать сложности при работе с досье (например, с кадровыми делами), поэтому передача досье на внешнее хранение может проводиться на основании других принципов (прим. переводчика).

² Правительством Евросоюза (прим. переводчика).

электронную эпоху. Аббревиатура DLM в несколько, наверное, странном названии форума расшифровывалась как «Données LISIBLE par Machine»³. По счастливой случайности, ее можно также интерпретировать как «управление жизненным циклом документов» (Document Lifecycle Management) – именно такое название было принято форумом на встрече в Барселоне в 2002 году.

В деятельности DLM-форума доминирующую роль играют национальные архивы европейских стран. В число прочих его членов входят консультанты, консультационные фирмы, научные учреждения и некоторые коммерческие компании (полный список есть на веб-сайте DLM-форума). Часть членов форума от имени и по поручению Еврокомиссии рецензировала проекты MoReq2.

В настоящее время форум каждые полгода проводит собрание своих членов и каждые три года – большую конференцию. Очередным мероприятием форума станет конференция, которая в декабре пройдет во французской Тулузе (выбор пал на этот город, потому что в текущем полугодии Франция президентствует в Европейском Союзе). Дополнительную информацию о конференции можно найти на сайте <http://www.dlm2008.com/>, а сведения о DLM-форме – по адресу <http://www.dlm-network.org>.

Вопрос: Как сообщалось, контролировать процесс перевода и содержание национальных глав MoReq2 будет специально сформированный для этих целей комитет DLM-форума. Встречаются утверждения, что «нулевые главы» будет разрешено готовить только странам – членам Евросоюза. Так ли это, и если да, то считаете ли Вы такой подход правильным?

Марк Фреско: Нет, это не так. Никто не собирается мешать странам, не являющимся членами Евросоюза, писать собственные «нулевые главы». Единственное, чего мы хотим добиться, контролируя их публикацию, – это чтобы никто не опубликовал такой «нулевой главы», которая противоречила бы или же не соответствовала основной части MoReq2.

Вопрос: Нас, как и разработчиков MoReq2, волнует качество переводов. Можете ли Вы сказать, как именно планируется контролировать качество перевода на другие языки?

Марк Фреско: Лишь отчасти. В принципе, кого-то из членов DLM-форума, кто владеет как английским языком, так и языком перевода, попросят проверить качество перевода. На практике же может оказаться непросто найти эксперта, который имел бы все необходимые навыки и при этом не участвовал в создании этого самого национального перевода! Я уверен, что орган, которому поручено управление MoReq2, постарается организовать этот процесс как можно лучше. И я благодарен вам за внимание к данной проблеме.

Вопрос: Для российских специалистов очень интересен не только сам стандарт, но и технология его создания, с привлечением большого числа специалистов к обсуждению проекта. Не могли бы Вы сказать, сколько сотрудников обеспечивало техническую обработку поступавших замечаний и предложений? Какую роль играла в процессе создания стандарта редакционная коллегия?

Марк Фреско: Численность авторской группы – это тщательно охраняе-

³ В переводе с французского – «машиночитаемые данные».

мый секрет! Могу лишь сказать, что это совсем маленькая группа. Довольно быстро я понял, что число авторов должно оставаться небольшим с тем, чтобы все было согласовано — так как многие разделы MoReq2 зависят от других его частей, нам приходилось работать с очень узким кругом людей, способных удержать в голове общую картину. Если бы авторов было много, то язык и стиль могли бы оказаться неоднородными.

Итак, у нас было очень немного авторов; у нас был консультант, работавший над моделью метаданных, и еще один, занимавшийся XML-схемой. Все эти люди работали в Великобритании. Кроме того, группа специалистов немецкой компании Imbus AG работала над методикой тестирования. У меня был отличный менеджер проекта, который все это объединял в единое целое. Нам также помогали один-два технических работника, которые вводили основную часть данных. В ходе проекта были обработаны тысячи замечаний и предложений, для этого технический персонал и авторы использовали специализированное программное средство DOORS. Эта программа также использовалась для установления связей между комментариями и рецензентами, конкретными абзацами текста в MoReq2 и принятым по ним решением. «Привязывая» комментарии и решения по ним к соответствующим абзацам текста, мы смогли избежать кошмаров неумышленной отмены ранее сделанных изменений.

Редакционная коллегия MoReq2 сыграла очень важную роль. Все члены коллегии являлись экспертами международного класса. Они были для нас источником высокоуровневого опыта и знаний, и мы обращались к ним при решении трудных вопросов (например, о включении или невключении неиерархических классификационных схем, о возможности «смешения» в одной рубрике дел и отдельных документов). Члены редакционной коллегии собирались дважды; помимо этого с ними шло общение по электронной почте; их советы были чрезвычайно ценными.

Вопрос: Как руководитель проекта MoReq2, на что бы Вы обратили внимание тех, кто будет реализовывать подобные проекты в будущем? Какие уроки проекта MoReq2 Вы бы посоветовали учесть?

Марк Фреско: Мне бы хотелось, чтобы мы в меньшей степени использовали электронную почту и чаще собирали членов редколлегии, чаще встречались с добровольными рецензентами. Но подобные встречи, учитывая международный масштаб проекта, потребовали бы чудовищных расходов!

Говоря в более позитивном ключе, если я когда-нибудь снова возьмусь за нечто подобное, то я как следует обдумаю возможность использования модерируемого вики-сайта⁴ (или чего-то похожего) для публикации эволюционирующего проекта текста. Процесс экспорта всех блоков текста из системы DOORS в Word и последующей их публикации на веб-сайте оказался гораздо более трудоемким,

⁴ В Википедии дано следующее определение: «“Вики” (Wiki) – это страница или набор веб-страниц, разработанных таким образом, что каждый, кто имеет к ним доступ, может дополнять или модифицировать их содержание, используя упрощенный язык разметки. Вики-технология часто используется для создания веб-сайтов для коллективной работы и в качестве основы для сайтов различных сообществ. Наиболее известным примером является коллективно создаваемая энциклопедия «Википедия» (Wikipedia), см. <http://ru.wikipedia.org>. Вики-технология также используется в деловой деятельности для организации коллективной работы в интранете и в системах управления знаниями» (прим. переводчика).

чем мы ожидали, выявились непредвиденные ограничения этой технологии. Мне кажется, что гораздо лучше было бы использовать более современный процесс, в ходе которого публикация и внесение изменений происходили бы динамически — при условии, что удастся найти способ контролировать и управлять поступающими комментариями и версиями текста.

Вопрос: При работе над проектом компания Serco Consulting собрала интереснейшие материалы — комментарии и предложения специалистов по управлению документацией различных стран мира к проекту MoReq2. Не планируется ли частично опубликовать эти материалы, особенно по поводу новых идей (таких, например, как неиерархические классификационные схемы)?

Марк Фреско: Боюсь, что нет. Мы могли бы сделать еще очень многое, но MoReq2, в конце концов, был создан на коммерческой основе, поэтому нам нужно было где-то остановиться. Конечно, любой может предложить новые идеи в отношении MoReq DLM-форуму или вскоре управляющему совету MoReq2. На данный момент предложения лучше всего присылать по адресу MoReq2@serco.com. У нас уже скопилась небольшая их коллекция.

Вопрос: Мы слышали, что Вы включены в состав группы экспертов по разработке публично доступных спецификаций (Publicly Available Specification, PAS) для систем управления контентом⁵. В MoReq2, как известно, есть раздел о взаимодействии систем управления контентом и систем управления документацией. Будут ли в новом стандарте для ECM-систем затронуты вопросы управления документами? Насколько хорошо, по Вашему мнению, этот стандарт будет сочетаться с MoReq2?

Марк Фреско: Вы действительно хорошо информированы! Я участвую в работе комитета Британского института стандартов (British Standards Institution, BSI), разрабатывающего стандарт управления корпоративным контентом (Enterprise Content Management, ECM). Проект не затрагивает вопросы управления документами — на уровне, на котором он написан, в этом нет необходимости.

Вопрос: Мировой финансовый кризис затронул всех. Его следствием, скорее всего, будет модернизация мирового финансового рынка. Сейчас мы получаем не особо желанный, но все-таки опыт работы в кризисной ситуации. У нас говорят: «Опыт — сын ошибок трудных». На Ваш взгляд, какие выводы следует сделать и какие новые решения в сфере управления документацией следует найти современным специалистам?

Марк Фреско: У нас есть поговорка: «Необходимость — мать изобретательности». И она вполне применима в данном случае, поскольку всему миру

⁵ Системы управления контентом включают и расширяют функциональные возможности электронно-информационных систем, охватывая все формы информации (контента), а не только документы. Системы управления контентом обычно имеют дело с иными аспектами управления информацией, чем СЭД. Их характерными чертами являются:

- публикация информации, часто — на веб-сайты и порталы;
- управление информацией, происходящей из нескольких источников;
- переформатирование информации и/или миграция ее в иные представления (renditions);
- поддержание взаимосвязей между различными версиями, представлениями и переводами информационных материалов;
- управление компонентами информационных материалов.

(Данное определение систем управления контентом взято переводчиком из MoReq2).

необходимо найти работающие, беспроблемные и экономичные способы управления документами (особенно электронными). Изменения в данной области, которые произойдут в ближайшие несколько лет, будут следствием не «кредитного обвала» или какого-нибудь «глобального экономического кризиса», а, скорее, результатом обобщения опыта, накопленного в ходе первых внедрений систем управления электронными документами.

По моему мнению, идеальным был бы отказ от парадигм традиционного управления документами в пользу новых революционных способов работы, которые намного проще. Но у меня нет оснований считать, что нечто подобное произойдет в скором времени. Мне кажется, что изменения, которые будут происходить в ближайшем будущем, будут связаны с усилением автоматизации (например, регистрации и классификации документов, установления прав доступа и т.д.) и со все более тесной интеграцией с операционными системами, офисными программными приложениями и с электронной почтой (где такая интеграция особенно необходима уже сейчас).

Я верю и надеюсь, что мы увидим продвижение в вопросах обеспечения долговременной сохранности. MoReq2 сделал в этом направлении первые шаги, но предстоит еще пройти долгий путь. Среди наших долгосрочных целей всегда должна оставаться задача организации управления электронными документами таким образом, чтобы обеспечить возможность доступа к ним и их использования в будущем, на протяжении всего срока их хранения. Нельзя допустить, чтобы из-за нашего бездействия дети наших детей остались без документов нашей эпохи.

Перевод с английского Н.А. Храмцовской и А.В. Храмцовского