

УДК 378.14.015.62

**ДУБОВА С.В.**, кандидат історичних наук,  
викладач Кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи  
Київського національного університету культури та мистецтв

## **ВІД МЕНЕДЖМЕНТУ ДОКУМЕНТНИХ ПОТОКІВ ДО МЕНЕДЖМЕНТУ ДЕРЖАВНИХ КОМУНІКАЦІЙ: РОЛЬ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ В СУЧАСНИХ ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ**

***Анотація.** У дослідженні розглянуто роль та задачі документознавця в сучасних органах державної влади в межах оновленої концепції електронного урядування. Акцентовано увагу на тому, що раніше діяльність документознавців була достатньо чітко окреслена та відокремлена від таких процесів як “зв’язки з громадськістю”, однак в межах оновленої концепції електронного урядування вони дедалі більше стають нерозривною єдністю, яка забезпечує комунікування державних органів із суспільством. Наводиться міжнародний досвід (на прикладі Великобританії) щодо врахування в системі державної служби нових інформаційних реалій. Обґрунтовується необхідність переосмислення документознавців як фахівців з документних потоків на менеджерів офіційних державних комунікацій.*

***Ключові слова:** документознавець, електронне урядування, комунікації, офіційні комунікації, менеджер офіційних державних комунікацій.*

***Аннотация.** В исследовании рассмотрена роль и задачи документоведа в современных органах государственной власти в рамках обновленной концепции электронного правительства. Акцентировано внимание на том, что раньше деятельность документоведов была достаточно четко очерчена и отделена от таких процессов как “связи с общественностью”, однако, в рамках обновленной концепции они все больше становятся неразрывным целым, которое обеспечивает коммуницирование государственных органов с обществом. Приводится международный опыт (на примере Великобритании) относительно принятия во внимание в системе государственной службы новых информационных реалий. Обосновывается необходимость переосмысления документоведов, как специалистов по документным потокам на менеджеров официальных государственных коммуникаций.*

***Ключевые слова:** документовед, электронное правительство, официальные коммуникации, менеджер официальных государственных коммуникаций.*

***Summary.** The study examined the role and tasks of document specialist in modern public authorities within the revised concept of e-governance. The attention is drawn to the fact that previously the document specialist activities were delineated sufficiently clearly and separated from such processes as “public relations”, but within the revised concept of electronic governance they are increasingly becoming inseparable unity, which provides communication between the state authorities and society. An international experience (for example the Great Britain) is mentioned in relation to the incorporation of new information realities in the civil service. The necessity of rethinking of document specialists as experts of documentary flows to official government communications managers is justified.*

***Keywords:** document specialists, electronic government, official communications, official government communications manager.*

**Постановка проблеми.** Сучасний розвиток інформаційних технологій вийшов за межі простого процесу інформатизації суспільства – тобто спрощення життя та життєдіяльності суспільства за рахунок автоматизації рутинної діяльності. Сьогодні це побудова нового типу суспільства, що має дедалі менше спільного із індустріальним,

а тим більш – аграрним. Процес вироблення, споживання інформації набув якісно нового значення, а найновіші технології (наприклад, такі як адитивні) взагалі роблять наше суспільство більше схожим на те, яким його уявляли 30 – 40 років тому.

Так само масштабними стали зміни у тих професійних сферах, які часто залишалися незмінними протягом десятиріч, а подекуди – століть. Особливо це стосується тих професій та фахових спрямувань, які задіяні в опрацюванні документних потоків у всіх їх проявах – діловодчі, архівні, управлінські, адміністративні загалом. Механічне збільшення цих потоків (зокрема їх кількості та якості), необхідність врахування все нових даних та параметрів, зростання кількості неструктурованої інформації (так званих “Великих Даних”) – все це формує принципово новий контекст діяльності інформаційних фахівців.

Не залишається осторонь цього процесу і державне управління. Процес розбудови електронного урядування, який на початку розглядався більшою мірою як допоміжний для державних службовців (на рівні автоматизації окремих процесів), сьогодні істотно вийшов за ці межі і набуває нового виміру та значення. Особливо це стосується комунікативної сфери держави, її взаємовідносин із суспільством та необхідності пояснювати суспільству свою діяльність та прийняті нею рішення. Стрімке зміщення акценту з державо-центричної до громадяно-центричної моделі держави відбувається передусім в сфері комунікування. Відтак, сама концепція державного управління все тісніше переплітається з загальними та спеціальними теоріями комунікації, а всі управлінські процеси розглядаються саме крізь призму комунікування.

Це стосується і документної складової державного управління. Якщо раніше вона була достатньо чітко окреслена та відокремлена від таких процесів як, наприклад, “зв’язки з громадськістю”, то в межах оновленої концепції електронного урядування вони дедалі більше стають нерозривною єдністю, які забезпечують комунікування державних органів із суспільством.

Це безпосередньо впливає на основні завдання, характер праці та особливості підготовки документознавців. В цьому контексті, власне, більш правильно ставити цілий комплекс питань про те, якою саме має бути їх підготовка та чим саме будуть займатись документознавці у цьому новому типі суспільства.

**Ступінь наукової розробленості проблеми.** Питання підготовки документознавців не залишаються поза увагою сучасних дослідників педагогічної науки і практики. Зокрема, слід відзначити дослідження передумов підготовки фахівців з документаційного менеджменту у вищих навчальних закладах України (Спрінсян В.Г.), формування професійних компетенцій майбутніх документознавців під час вивчення інформаційних дисциплін (Матвієнко О.В., Ліпінська А.В., Варенко В., Кушнарєнко Н.М., Соляник А.А.), опрацювання міжнародного досвіду підготовки документознавців (Антоненко І.Є.), вивчення загальних питань документознавчої освіти (Морозюк І.І., Прокопенко І.П., Зозуля Н.Ю.), питання культури діловодства як механізму управління (Палеха Ю.І.). В контексті нашого дослідження важливими є також наукові студії, присвячені управлінському документознавству (Кулешов С.Г. та Бездрабко В.В.).

**Метою статті** є уточнення ролі та задач документознавця в сучасних органах державної влади.

**Виклад основного матеріалу.** Діловодча сфера і все, що пов’язане з офіційним (управлінським) документуванням, довгий час (і під “довгим часом” мається на увазі навіть не десятиліття, а століття) залишалось однією з найбільш консервативних та стабільних сфер управлінської діяльності взагалі. Наприклад, в Україні зародження діловодства сягає часів Київської Русі IX-XIII ст. [1]. Однак, сьогодні стрімко

змінюються самі умови життя соціуму. Ключова причина цього – становлення інформаційного суспільства або суспільства знань. Інформаційне суспільство стало причиною появи цілого комплексу альтернативних форм комунікування, як між окремими особами, так і між суспільством і державою. Наприклад: соціальні мережі, електронні приймальні, громадські ради, електронні петиції, масштабне становлення інститутів громадянського суспільства, глобальні процеси демократизації тощо. Це призвело до руйнування бюрократично-формалізованої монополії на комунікування, яка довгий час залишалась чи не єдиною моделлю взаємодії держави та суспільства. На противагу цьому формується новий довготривалий тренд плюралізації каналів комунікування, які сьогодні охоплюють меншою мірою формалізовані, однак, при цьому – офіційні канали взаємодії (а також подекуди неформальні канали взаємодії).

Наприклад, таким каналом, який на сьогоднішній день набуває дедалі більшої популярності, є інститут електронних петицій. З одного боку, електронні петиції мають офіційне визнання з боку державних органів, а подекуди – мають і практичні механізми їх імплементації. А з іншого – контроль за тими, хто безпосередньо користується цим механізмом, часто є суто формальним. Суть його проста: громадяни, попередньо зареєструвавшись та підтвердивши свої дані на сайті органу влади, збирають певну кількість підписів за ту чи іншу ідею, яку бажали б реалізувати. Відповідний орган влади реагує на таке звернення громадян у певні терміни. Так, для того, щоб у 10-денний термін Президент відповів на електронну петицію, потрібно, щоб вона збрала 25 тисяч підписів протягом 3 місяців (90 днів). При цьому дедалі більше країн де такі механізми давно і успішно працюють – наприклад, в США та в багатьох європейських країнах.

Не є виключенням і Україна, наразі найпопулярнішим сервісом реєстрації електронних петицій є сайт Глави держави: за 11 місяців роботи на офіційному інтернет-представництві Президента було розміщено понад 21000 петицій від громадян. Триває збір підписів ще 2300 петицій [2]. Однак, крім президентського сайту з електронними петиціями, вже є і парламентський, і урядовий, і навіть на рівні місцевих адміністрацій.

Але повернемося до питання, яке винесено у назву дослідження: яким має бути місце документознавця в цій новій “системі координат”? Формально до останнього часу основною функцією документознавця в органах державної влади було управління документними потоками. Однак, якщо ми будемо чесними перед собою, то маємо визнати, що де-факто і у суспільній свідомості і у свідомості керівників державних інституцій документознавці майже завжди сприймалися як діловоди, а отже, як таких управлінських функцій майже не здійснювали. При цьому реально, навіть не зважаючи на це, документознавці завжди були задіяні в тій самій системі комунікування держави та суспільства (у вигляді документообміну – звернення громадян, відповіді на звернення, запити тощо) про яку йшла мова вище. Тобто, навіть здійснюючи свою безпосередню практичну функцію (створення, контроль, реєстрація, відправлення, зберігання документів), документознавець завжди був безпосереднім учасником широкого комунікативного процесу.

Однак, на даному етапі це питання суттєво ускладнюється тим, що широкі та масштабні процеси інформатизації можуть призвести до того, що саме безпосередня практична діяльність документознавців в органах державної влади може бути, якщо не знищена, то істотно нівельована. Це є одним з об’єктивних наслідків процесів інформатизації загалом, та створення системи електронного урядування зокрема. На

оперативному рівні це виражається у створенні одного з ключових елементів електронного урядування – систем електронного документообігу. Поширеною є аксіоматична думка (щоправда, переконливих підтверджень якої майже не має), що в “ідеальному випадку” і система електронного документообігу здатна повністю (або майже повністю) замінити фахівців, які безпосередньо задіяні у формуванні документного потоку організації. Це досягається за рахунок максимальної уніфікації документів, а також механізмів їх обробки. Наразі складно сказати, якою мірою цей прогноз може здійснитись найближчим часом. Однак, ігнорувати його цілком було б не доцільно, особливо зважаючи на ті здобутки інформатизації, які дозволяють автоматизувати не лише технічні та формалізовані процеси, але й в багатьох випадках творчі.

Концептуалізуючи зазначені вище тенденції, можемо узагальнити їх наступним чином: присутня висока ймовірність того, що внаслідок масштабних інформатизаційних процесів буде фактично знищено практичну сферу діяльності документознавців в органах державної влади, яка багато століть була і комунікативною сферою держави. На противагу цьому саме ця сфера істотно розширюється, перетворюючись на таке ж важливе завдання органу державної влади, як і його безпосередні функції.

В цих умовах документознавці можуть постати перед невблаганним вибором: або зникнути як професійна спільнота (мова йде саме про документознавців органів державної влади, однак не про інші галузі документознавчої сфери, наприклад – історичне документознавство), або переосмислити себе, як фахівців більш широкого профілю – *менеджерів офіційних державних комунікацій*.

На нашу думку, саме другий шлях є найбільш перспективним і доречним в сучасних умовах. Державні органи з кожним роком потребують дедалі більшої кількості фахівців, які, так чи інакше, пов’язані з комунікуванням у всіх його проявах. Яскравим прикладом цього є підхід, що був закладений у проект реформи державних комунікацій в Україні (підготовлений за допомогою донорської підтримки Уряду Великобританії [3]).

Дана реформа багато в чому ґрунтувалась на досвіді комунікативної реформи в самій Великобританії, яка здійснювалась з метою втілення ідеалів політичного нейтралітету британської державної служби та дотримання принципів об’єктивності, достовірності урядової комунікації [4].

Особливу увагу у Великобританії приділяють професіоналізму працівників, що задіяні в безпосередній роботі зі ЗМІ та залучені до маркетингових проектів – професійні інформаційні службовці. Вони є державними службовцями, основною роботою яких є забезпечення вільного проходження повідомлень про політику до преси або через інші ринкові повідомлення.

У Британії є понад 1 000 професійних інформаційних службовців, які розподілені по всьому уряду. Їх обов’язки полягають у відповідях на запити преси, написанні прес-релізів з різних аспектів урядової політики, підготовці статей та повідомлень для газет та журналів, організації прес-конференцій та брифінгів для міністрів та вищих посадових осіб, наданні порад клієнтам. Вони також готують рекламні кампанії, керують виставками в межах країни та за кордоном, влаштовують публікацію урядової літератури.

Молоді фахівці при прийомі на роботу посідають найнижчий ранг кар’єрних сходів – помічник інформаційного службовця. Два перших роки в цьому ранзі є випробувальними. Новообрані працівники відвідують центри оцінювання, а потім просуваються на більш високий рівень – інформаційний службовець, переважно в інших міністерствах. Успішно просуваючись по кар’єрних сходах від одного міністерства до іншого на різних посадах, вони набувають професійного досвіду в усіх аспектах комунікативної роботи. Перш за все вони вивчають:

- як щодня працювати зі ЗМІ (сім днів на тиждень, 24 години на добу);
- як писати прес-релізи (близько 1 000 на рік), з тим щоб їх можна було відтворити в електронному вигляді в пресі з мінімальними змінами;
- як правильно давати поради найвищим посадовим особам;
- як визначати цінність новин;
- як досягти максимального впливу на цільові аудиторії [5].

Такий підхід – лише один з можливих щодо зміни профілю інформаційної роботи окремих державних службовців. Однак, в будь-якому разі комунікативна складова державної служби невпинно зростає, в тому числі – в Україні. Це можна побачити і з окремого рішення Уряду в межах впровадження нового Закону України “Про державну службу” і працівники прес-служб (комунікативних підрозділів) залишились державними службовцями (а отже тими, кого Уряд визнає вповноваженими здійснювати функції держави). На противагу цьому фахівці ділових структур державних органів було визнано допоміжним (технічним) персоналом.

Однак, держава потребує не лише вузькоспеціалізованих фахівців з комунікацій, але й тих, хто здатен у всій повноті розуміння ситуації та комунікативного простору управляти (адмініструвати) всіма наявними комунікативними потоками та реагуванням на них. І саме документознавці могли б претендувати на цю складну та поліаспектну діяльність, яка потребує чітких організаційних навичок, здатності формалізувати результати діяльності та добру обізнаність із формальними (документними) аспектами діяльності державних структур. Фактично мова йде про перехід від управління документними потоками до управління офіційними державними комунікаціями.

### **Висновки.**

Об’єктивний аналіз поточної ситуації вказує на те, що держава, відповідаючи на поточний виклик часу, робить “ставку” на розвиток власних комунікативних спроможностей та здатність ефективно комунікувати з суспільством. Це, в свою чергу, обумовлює необхідність і спільноті фахівців-документознавців осмислювати себе в цій новій реальності, а відтак і формувати адекватні вимогам часу пріоритети в галузі освіти.

На сьогоднішній день, ця вимога набуває особливого значення з огляду на те, що в межах перезатвердження Міністерством освіти України загального переліку спеціальностей, спеціальність “Документознавство та інформаційна діяльність” була ліквідована як самостійна і стала частиною новоутвореної спеціальності “Бібліотекознавство. Документознавство. Архівознавство”. Незважаючи на певну “стресовість” моменту, саме зараз час на глибинне переосмислення фаху та його освітнє наповнення. Якщо документознавці хочуть в цих нових умовах не просто залишитись конкурентоздатними, а взагалі просто залишитись затребуваними на ринку праці, плани підготовки молодих фахівців мають бути уточнені в частині збільшення дисциплін комунікативного циклу та аналітичної обробки інформації. Саме ці навички стануть будуть найбільш затребуваними, як у державному, так і у приватному секторі.

Підготовка документознавців має виходити з об’єктивного стану сьогоднішніх та очікуваних найближчим часом потреб держави. А цією потребою є вміння не тільки і не стільки керувати документними потоками, скільки масштабно, швидко та ефективно використовувати всі наявні комунікативні можливості держави. І хоча навички управління документними потоками будуть ще вочевидь довго залишатись затребуваними та складати ядро документознавчої підготовки, але управління

офіційними державними комунікаціями має стати тим стратегічним орієнтиром в напрямку якого має модифікуватись та змінюватись підготовка документознавців для сфери державного управління.

### Використана література

1. Кислюк К.В. Спеціальне документознавство : модульний курс / К.В. Кислюк. – К., 2011. – 192 с.
2. Рік електронного діалогу : чи є користь від петицій? – Режим доступу : <http://www.slovoidilo.ua/2016/06/03/kolonka/aleksandr-radchuk/suspilstvo/rik-elektronnoho-dialohu-chy-ye-koryst-vid-petyczij>
3. Презентовано концепцію реформи урядових комунікацій, розроблену Міністерством інформаційної політики України. – Режим доступу : [http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art\\_id=248775821](http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=248775821)
4. Інституційне забезпечення державної інформаційної політики : досвід країн Європи : аналіт. доп. – К. : НІСД, 2014. – 40 с.
5. Ефективна комунікація між державною службою та засобами масової інформації ; [пер. з англ. Л.Б. Магдюк, О.М. Рудік]. – Дніпропетровськ : Центр економічної освіти, 2000. – 68 с.

~~~~~ \* \* \* ~~~~~