

УДК 316.7

Н.В. Рыбаков

**КОНЦЕПЦИЯ ДОКУМЕНТНОЙ КУЛЬТУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ:
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ**

ООО Компания «Август», г. Н. Новгород

Целью статьи является анализ документной культуры организации в рамках структурно-функционального, системного, синергетического и компетентностного подходов. Рассматривается значение документной культуры в управленческих и коммуникативных процессах организации. Определяются существенные признаки, структурные уровни, подсистемы, цели и функции документной культуры. Особая роль отведена рассмотрению личностного уровня документной культуры. Анализируются процессы документной коммуникации как важнейшие компоненты документной культуры. В статье обосновывается применение термина «документная культура», а также ряда других понятий.

Ключевые слова: документная культура, документная среда, коммуникация, документная система, компетенция, документ, информация.

Организация представляет собой сложную социальную систему, созданную для достижения определенных целей путем выполнения конкретных функций. Одной из важнейших функций организации является коммуникативная. Она представляет собой комплекс упорядоченных повторяющихся социальных коммуникаций, цель которых заключается в поддержании устойчивого взаимодействия между элементами самой системы, а также между системой и внешним окружением. Взаимодействие основано на снятии статуса неопределенности в состоянии системы путем передачи информации. Не вдаваясь в тонкости информационно-математической теории, под информацией будем понимать дополнительные (ранее неизвестные) сведения о внутренней и внешней среде организации, необходимые для осуществления управленческого воздействия.

В современном обществе информация становится одним из основных преобразующих факторов в развитии социальных систем. Информация включена в основную часть систем коммуникации в документированной форме. В нашем понимании «документ» – информация, структурированная особым образом и включенная в информационную систему организации. Структурированность информации в документе делает процесс коммуникации формальным, предсказуемым и оперативным. Документы в организации выполняют, помимо информационных и коммуникативных, ряд специальных функций. Комплекс документов, связанных целефункциональным единством, обозначим термином «документная система».

Вокруг документированной информации в организации создается потенциальное поле социальной деятельности. Обозначим данное поле термином «документная среда». Она включает в себя документы, документные системы, конкретную область человеческих активностей, а также сопутствующие социальные взаимодействия. Коммуникативная сфера в документной среде включает в себя деятельность по созданию, обработке, использованию и хранению документированной информации. С одной стороны, человеческая деятельность в документной среде может быть проанализирована с точки зрения обладания следующими свойствами-характеристиками: профессионализм, компетентность, эффективность, технологичность. Данный ряд можно объединить общим понятием «уровень деятельности». С другой стороны, в документной деятельности, а также в комплексе сопутствующих устойчивых социальных взаимодействий можно увидеть некоторый ценностный аспект. Итак, в документной среде необходимо обратить внимание на два важных компонента: уровень документной деятельности и ценност-

ный компонент. Обе эти характеристики выводят нас к понятию «культура». Данный термин имеет два основных значения: уровень развития социальной системы (прежде всего уровень развития технологий, материального производства) и специфичность социальной системы (сюда необходимо отнести ценностный, нормативный компоненты; нестандартизированные, творческие формы личностной и социальной активности и др.).

Таким образом, мы можем закономерно говорить о понятии «документная культура». В узком толковании «документная культура» – это уровень организации документной среды социальной системы. В широком понимании она представляет собой систему ценностных установок и представлений, традиций и технологий, утвердившихся практических образцов, которые определяют способы взаимодействия субъектов с информационно-документной и социальной средой. Документная культура – явление многоуровневое, поэтому необходимо говорить о документной культуре общества, государства, социальных институтов, социальных групп и о документной культуре отдельной личности. Уровни не являются иерархическими в строгом смысле. Динамика данных уровневых компонентов определяется их системным взаимодействием. Однако для социологического анализа наиболее сложными являются все-таки верхние уровни документной культуры. Так, развитие документной культуры общества обусловлено целым рядом внешних и внутренних факторов, неподдающихся полному выявлению и конечному анализу. Однако истоки развития данного уровня документной культуры необходимо искать в сложившейся системе государственной власти и управления, социально-исторических архетипах, менталитете народа и т.д. Документная культура общества – сложная нелинейная социальная система, поэтому она может быть рассмотрена в рамках синергетической парадигмы.

Для социологического анализа особый интерес представляет документная культура организаций. На документную культуру организации оказывают влияние три группы факторов: документная культура высших иерархических уровней, документная культура низших иерархических уровней, особенности конкретной организации (прежде всего ее социальный состав и организационная структура). Специфичность организации может быть выражена через систему следующих характеристик:

- сфера деятельности и организационно-правовая принадлежность;
- масштаб организации (количество структурных подразделений, наличие филиалов и представительств и т.д.);
- особенности формальной и неформальной организационной и управленческой структуры (организация властных взаимоотношений, уровень дисциплины и т.д.);
- состояние ресурсного обеспечения;
- характеристики человеческого капитала (квалификация, профессионализм, способность к обучению, лояльность к организации и т.д.);
- особенности факторов, определяющих социальное взаимодействие (формальные и неформальные лидеры и их влияние на организационное поведение персонала, уровень солидарности и конфликтности в трудовом коллективе, сложившаяся система социальной коммуникации, система адаптации и т.д.);
- наличие целенаправленно сформированной организационной культуры (наличие четко сформулированной философии, миссии и стратегии организации, стандартов профессионального поведения, правил клиентского обслуживания и т.д.).

Данный перечень не является закрытым и исчерпывающим: задача социологического анализа в данной области – выявить максимальное количество факторов, оказывающих влияние на документную культуру организации.

На динамику документной культуры организации значительное влияние оказывает документная культура работников, которая может быть проанализирована с двух сторон: со стороны компетентностного подхода и с позиции ценностного подхода.

Под компетенцией подразумевается заранее заданное социальное требование к образовательной, информационной и практической подготовке человека, необходимое для его качественной и эффективной деятельности в соответствующей сфере [1]. Под «документными компетенциями» мы будем подразумевать требования к профессиональным практическим навыкам специалиста, необходимые ему для эффективной деятельности в документной среде. Документные компетенции весьма обширны, однако их можно систематизировать определенным образом и выделить следующие подгруппы:

1. Общеинформационные компетенции: способность выражать свою информационную потребность, знание комплексов информационных ресурсов и умение пользоваться ими, способность самостоятельно вести информационный поиск, способность качественно оценивать информацию; способность интерпретировать, анализировать и творчески использовать информацию и т.д.

2. Компетенции в области документирования: знание основных нормативно-методических актов в соответствующей сфере, умение правильно оформлять реквизиты документов, навык составления основных видов документов, владение средствами документной лингвистики и т.д.

3. Компетенции в области документооборота: умение определять основные документопотоки в организации; навыки приема, отправки, регистрации документов; знание способов организации оперативного хранения документов; умение организовать конфиденциальный документооборот; знание основных способов оптимизации документооборота и т.д.

4. Компетенции в области документной информационно-поисковой работы.

5. Компетенции в сфере архивного хранения документов.

6. Компетенции обучения и саморазвития в профессиональной среде: знание основных информационных ресурсов в профессиональной сфере и умение их использовать (профессиональные журналы, сайты Интернета), умение взаимодействовать с профессиональным сообществом и т.д.

7. Компетенции в сфере документной коммуникации: умение определять цель и задачи единичного акта документной коммуникации; умение выбирать оптимальные каналы документной коммуникации; навыки преодоления технических, семантических, стилистических, логических барьеров документной коммуникации и т.д.

8. Компетенции в использовании технических средств, современных информационно-коммуникационных технологий для взаимодействия с документной средой.

В системе документных компетенций наблюдается постоянное перераспределение значения тех или иных компетенций для документной культуры личности. Так, в связи со становлением информационного общества, расширением виртуального пространства, развитием «экранный культуры» особое значение приобретают навыки, связанные с использованием современных информационных технологий:

- умение работать с системами электронного документооборота, с электронными базами данных, архивами;
- практический навык работы в локальных и глобальных телекоммуникационных сетях;
- знание нормативно-правовой базы в сфере использования информационных технологий (например использование электронно-цифровой подписи);
- умение взаимодействовать с IT-специалистами.

Документная культура личности определяется не только через компетентностный подход, но и через призму ценностного подхода. Так, в документной культуре личности важен не только факт обладания конкретными компетенциями, но и значение, которое придается данному факту самим сотрудником и социальным окружением. Таким образом, важны ответы на следующие вопросы: насколько для сотрудника важны данные компетенции, готов ли он их активно применять, как данные компетенции оцениваются социальным окружением.

ем, востребованы ли они в профессиональной деятельности, в конкретной организации, мотивируется ли их применение руководством организации.

Для понимания концепции документной культуры организации необходимо проанализировать ее в рамках структурного функционализма – теоретико-методологического подхода, рассматривающего социальную систему как дифференцированную и упорядоченную, структурные элементы (подсистемы) которой вносят вклад в стабильное функционирование системы. В соответствии с данным подходом в документной культуре организации можно выделить следующие подсистемы:

1. *Нормативный компонент.* Он выражен в системе организационно-распорядительной документации. Нормативная подсистема указывает на то, как должен вести себя сотрудник в документной среде организации. Данная подсистема структурирует социальные взаимодействия, позволяет в определенной степени сделать поведение сотрудников предсказуемым. Нормы документной культуры могут быть выражены в следующих актах: уставы, правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции, положения о структурных подразделениях, инструкции по делопроизводству и документообороту и т.д. Выполнение данных норм подкрепляется санкциями.

2. *Деятельностный компонент.* Представляет собой комплекс конкретных образцов выполнения документных операций, утвердившихся технологий, форм поведения сотрудников в системе документных процессов. Деятельностный компонент может фиксироваться в нормативной подсистеме (посредством закрепления в организационно-распорядительной, нормативно-методической документации), однако данный факт не является гарантией того, что зафиксированные формы документной деятельности совпадут с реально существующим деятельностным компонентом. Причины данного несоответствия могут быть различными:

- наличие конкретных традиций в выполнении документных процессов;
- низкий уровень личностной документной культуры персонала;
- несоответствие норм организационной и документной культуры организации;
- отсутствие эффективных мотивационных механизмов;
- неэффективная система адаптации и обучения персонала;
- проблемы в системе контроля;
- низкий уровень исполнительской дисциплины и ответственности;
- проблемы в системе внутренних коммуникаций (например отсутствие стабильной обратной связи);
- отсутствие соответствующего материально-технического обеспечения и др.

3. *Ценностный компонент.* Данная подсистема создает личностную и социальную значимость того или иного объекта документной культуры (конкретной компетенции, профессионального качества, технологии, формы поведения, способа деятельности). В документной культуре большинство ценностей искусственно формируемые. Значимость объекта документной культуры создается посредством:

- мотивационных механизмов (создание новых ценностей путем воздействия на потребности сотрудников, путем воздействия на существующие ценности);
- обучающих и адаптационных механизмов;
- воздействия на систему социальных отношений (например через группу лидеров, экспертную власть) и т.д.

4. *Целевая подсистема документной культуры.* Она включает в себя субъекты целеполагания и объекты целеполагания (цели, задачи, стратегии, планы). Субъекты целеполагания могут быть индивидуальными и коллективными. К первой категории необходимо отнести руководителей организации различных уровней, в чьей компетенции определять оперативные, тактические и стратегические цели подсистем организации. В частности, ими формируются цели и задачи документных процессов, нормы и ценности документной культуры.

Коллективные субъекты – это формальные и неформальные социальные группы, оказывающие влияние на менеджеров организации в процессе определения ими целевого компонента документной культуры, а также способные преломлять содержание данного компонента в соответствии со своими интересами и ценностями. Что касается основной цели документной культуры, то она может быть сформулирована следующим образом – создание и поддержание оптимальной системы внутренней и внешней документной коммуникации, способствующей повышению эффективности управления. Она определяет и подчиняет другие цели:

- интегративная цель;
- создание структуры для предсказуемых и ожидаемых форм социальных взаимодействий в рамках документных процессов;
- цели социализации и адаптации и др.

5. *Вещественный компонент.* Он представляет собой определенный результат взаимодействия сотрудников с документной средой и включает в себя системы документации, технические и программные средства обработки документированной информации, а также ряд технологий.

6. *Личностный и социальный компонент.* О документной культуре в полном смысле нельзя говорить вне контекста от ее носителей. Именно отдельные сотрудники, социальные группы и в целом трудовой коллектив организации участвуют в сохранении и воспроизводстве документной культуры. Однако документная культура – открытая неравновесная система: ее внутренняя и внешняя среда крайне нестабильна и неустойчива. Они подвержены флуктуациям, что порой приводит к кризисным состояниям. В синергетической парадигме данное состояние обозначается понятием «хаос», в социологической терминологии применяется термин «анемия» - состояние дезорганизации, когда старые социальные нормы и ценности не соответствуют реальным отношениям, а новые еще не сложились. Выход из кризиса происходит в процессе самоорганизации, однако его осуществление невозможно без участия целевого компонента [2]. На личностном уровне самоорганизация есть поиск новых путей развития системы, то есть творческий процесс. Однако поле данного процесса ограничено определенной структурой, иначе нельзя было бы говорить о преемственности и сохранении документной культуры.

7. *Коммуникативный компонент.* Коммуникация является особым аспектом и продуктом любой деятельности и социального взаимодействия, следовательно, феноменом культуры. Культура существует только в рамках и посредством коммуникации. Данный компонент – важнейший в документной культуре [3].

Структурно-функциональный подход позволяет рассматривать документную культуру организации как социальную систему, являющуюся элементом системы более высокого уровня – информационной культуры, а та выступает подсистемой организационной культуры.

Теоретик структурного функционализма Т. Парсонс выявил основные жизненно важные функции любой социальной системы - это адаптация, целедостижение, интеграция, поддержание латентного образца. Однако в нашем анализе необходимо отметить еще одну важную функцию системы (документной культуры) – коммуникативную. Документная культура является социальной системой и для своего стабильного существования выполняет основные функции посредством своих подсистем [4].

Адаптация документной культуры представляет собой изменение ее свойств, структуры и способов функционирования с целью сохранения или достижения оптимального состояния при изменении внешних условий. Документная культура не является замкнутой: она постоянно изменяется под воздействием внешних по отношению к ней факторов и систем. Например, существует зависимость состояния документной культуры от социально-профессиональной и информационно-технической среды, от системы управления персоналом и общей стратегии развития организации, интеллектуального и инновационного потенциала и т.д.

Целедостижение – это определение социальной системой своих целей на данном этапе развития и мобилизация имеющихся ресурсов, средств и технологий на их достижение. Функция целедостижения тесно связана с саморефлексией системы: система должна постоянно производить мониторинг окружающей среды и своего внутреннего состояния, то есть при изменении во внешней и (или) внутренней среде в системе должны вырабатываться новые цели, направления изменений структуры и функционировать механизмы реализации этих целей. Поясним реализацию данной функции на частном примере: в организации появилась проблема оперативного поиска необходимой документированной информации для реализации последующих управленческих функций. Здесь мы видим ситуацию изменения внутренней среды организации. Посредством коммуникативного компонента информация о проблеме поступает к руководству или целевой подсистеме, отвечающей за формирование и изменение целей, задач, структурных элементов документной культуры. Принимается управленческое решение, например, утверждается новый локальный нормативный акт о правилах работы с документами, изменяется система мотивации, комплекс санкций или внедряется система электронного документооборота. На всех данных этапах активно действует личностный (индивидуальные ценности и мировоззрения отдельного сотрудника, субъективная оценка им ситуации, его страхи и переживания, структура потребностей и т.д.) и социальный (степень сплоченности коллектива, уровень конфликтности, групповое давление, структура неформальной организации и т.д.) компоненты документной культуры. Функция целедостижения воздействует на остальные подсистемы документной культуры путем:

- создания новых ценностей в работе с документами (например оперативность и пунктуальность в информационно-поисковой работе);
- формирования новых образцов деятельности и технологий работы с документами (например деятельность по маршрутизации документопотоков, работа с электронными регистрационно-контрольными карточками);
- преобразования вещественного компонента (появление новых видов документов, систем классификации документированной информации).

Функция интеграции является важнейшей функцией документной культуры: она позволяет элементам системы поддерживать устойчивые скоординированные связи, тем самым придавая системе свойство целостности. Интеграция осуществляется при участии нескольких подсистем. Целевой компонент отвечает за согласованность целей и задач всех процессов работы с документами (документирование, документооборот, архивное хранение). Гармонизация целевого компонента документальной и организационной культуры позволяет вырабатывать единые методы и механизмы формирования и управления информационно-документальной средой организации, что, безусловно, способствует интеграции подсистем документной культуры. Ценностно-нормативная и деятельностная подсистема также играют определенную роль в функции интеграции: взаимопонимание, координация и коммуникация возможны при наличии ряда общеразделяемых ценностей и форм деятельности.

Функцию поддержания латентного образца выполняют подсистемы, передающие традиции. В документной культуре эту задачу реализуют следующие подсистемы: ценностно-нормативная, деятельностная, вещественная.

Коммуникативная функция выражена в единичных актах документной коммуникации. Документная коммуникация – это средство достижения устойчивого взаимодействия между субъектами коммуникации посредством обмена документированной информацией (документами). Можно выделить следующие элементы единичного акта документной коммуникации:

1. Автор (отправитель, адресант, коммуникатор) – субъект, генерирующий идею, определяющий цель коммуникации и объем передаваемой информации. Автор может быть индивидуальным (руководитель организации, начальник структурного подразделения) и кол-

лективным (правление, совет директоров). Автор в той или иной степени зависим от своего социального окружения, так называемых групп влияния (экспертов, неформальных групп, авторитетов). Если речь идет об управленческом процессе, то немаловажное значение имеет взаимодействие руководителя как личности, принимающей управленческое решение, и специалиста в сфере документационного обеспечения управления как личности, придающей данному решению официальный статус посредством документирования. Решение руководителя должно быть правильно интерпретировано и зафиксировано специалистом по документационному обеспечению управления. Здесь немаловажное значение приобретает то, как соотносится уровень документной культуры руководителя и специалиста.

2. Документ - особый объект, представляющий собой соединение трех элементов: собственно информации, материального носителя и реквизитов (метаинформации), придающих документу официальный статус, юридическую силу и указывающих на его включенность в информационную систему организации. Документ может быть носителем ретроспективной, оперативной и перспективной информации. Данный факт позволяет рассматривать два среза документной среды: архивная документная среда, документная среда управленческой оперативной и перспективной информации. Вокруг этих пластов складываются специфические системы социальных взаимодействий.

3. Канал документной коммуникации – способ передачи документированной информации в пространстве и времени. Каналы документной коммуникации в каждой системе неодинаковы. Тем не менее, можно выделить три типа организации каналов документной коммуникации:

а) традиционный централизованный тип. Документные процессы (согласование проектов документов, распределение корреспонденции, составление управленческих документов) концентрируются вокруг единой службы документационного обеспечения управления. Документная коммуникация происходит опосредованно через сотрудников данной службы. В этом случае от сотрудников службы требуется высокий уровень информационных, документных и коммуникативных компетенций. У данного типа организации каналов документной коммуникации есть безусловные недостатки: медленное перераспределение информации; отсутствие обратной связи между руководством и непосредственными исполнителями; концентрация документированной информации в одном звене и нехватка ее в конкретные промежутки времени в других подсистемах, что может привести к избыточному количеству слухов и конфликтных ситуаций;

б) традиционный децентрализованный тип. Его отличие от первого заключается в наличии в структурных подразделениях субъектов, ответственных за документную коммуникацию. Данное обстоятельство способствует более оперативному обращению документированной информации в организации. У первого и второго типа есть общий недостаток: при движении документов внутри системы велико влияние человеческого фактора (вероятность принятия персоналом ошибочных или алогичных решений в конкретных ситуациях);

в) организация каналов документной коммуникации, основанная на использовании сетевых информационных технологий. В данном контексте необходимо говорить об организациях, использующих системы электронного документооборота. Это, прежде всего, масштабные организации с сетевой структурой и с децентрализованной системой управления. Данный тип построения каналов документной коммуникации позволяет передавать информацию непосредственно адресатам, оперативно и конфиденциально, с минимальными искажениями. Однако он также имеет определенные недостатки: минимизируется область неформального общения между сотрудниками, что зачастую приводит к снижению уровня сплоченности коллектива.

4. Получатель (адресат, реципиент) – субъект, которому предназначен документ и

который интерпретирует его. Документная культура организации оказывает влияние на процесс интерпретации, при этом особое значение приобретают следующие факторы: уровень квалификации работников информационных служб, навыки рядовых сотрудников в эффективной обработке документированной информации, влияние непосредственных руководителей и лидеров на интерпретацию персоналом документов, роль слухов в коммуникативных процессах и т.д.

5. Контекст – внешняя среда, обстановка, конкретная ситуация, наполненная индивидуально различимыми смыслами и ассоциациями.

6. Тематика документной коммуникации. Она связывает конкретную документную коммуникацию с предыдущими и последующими коммуникациями. Посредством тем задаются смысловые границы коммуникативного ряда, создается поле социального взаимодействия [5].

6. Шумы (помехи, барьеры) – это вмешательство в процесс коммуникации на любом из его этапов, искажающее смысл документа. В осуществлении документной коммуникации всегда присутствуют определенные барьеры. Во-первых, это технические барьеры, которые выражаются в недоступности необходимых документов для реципиента. Данное обстоятельство может быть вызвано разными причинами: сбой работы технических и программных средств, отсутствие рационального документооборота, неэффективная организация информационно-поисковой и архивной систем и т.д. Во-вторых, психологические барьеры, возникающие при восприятии документов реципиентом вследствие непонимания их смысла. В-третьих, это социальные барьеры - препятствия, которые возникают в виду различных социальных статусов отправителя и получателя.

7. Обратная связь – реакция (отклик) получателя на воспринятую им документированную информацию [6].

На все элементы процесса документной коммуникации оказывает влияние уровень документной культуры.

Таким образом, посредством участия в функциях организации документная культура воздействует на общую эффективность социальной системы. Поэтому формирование и управление документной культурой на разных уровнях являются важнейшими задачами социальных институтов и конкретных организаций. Формирование эффективной документной культуры должно основываться на следующих принципах: понимание руководством значимости данного элемента в развитии общества, профессионализм и компетентность в проектировании, применение современных информационных технологий, непрерывность процесса обучения.

Важным фактором в формировании и управлении документной культурой организации является готовность персонала к восприятию новых ценностных установок и практических технологий работы с документами. В свою очередь данный компонент зависит от целого ряда параметров: уровня мотивации работников к труду; сплоченности коллектива; наличия контркультур внутри организации; ценностных установок социальных групп; уровня образования персонала; уровня конфликтности в организации. Немаловажное значение имеет и система адаптации новых сотрудников. Формирование эффективной документной культуры возможно только с привлечением инновационного потенциала квалифицированных специалистов в области документационного обеспечения управления.

Необходимо применять системный подход для управления документной культурой организации: учитывать максимальное количество элементов, способных влиять на ее изменения, а также взаимосвязи между данными элементами. Разработка моделей управления документной культурой организации должна стать предметом специального анализа.

Библиографический список

1. Зимняя, И.А. Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека / И.А. Зимняя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.eidos.ru/journal/2006/0504.htm

2. Синергетическая парадигма. Социальная синергетика. – М.: Прогресс-Традиция, 2009. – 688 с.
3. **Ронзина, М.Д.** Корпоративная культура как предмет системного философского исследования / М.Д. Ронзина. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.i-u.ru/biblio/archive/ronsina_k
4. **Парсонс, Т.** Система современных обществ / Т. Парсонс. – М.: Аспект-Пресс, 1997. – 270 с.
5. **Назарчук, А.В.** Теория коммуникации в современной философии / А.В. Назарчук. – М.: Прогресс-Традиция, 2009. – 320 с.
6. **Соколов, А.В.** Общая теория социальной коммуникации / А.В. Соколов. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 461 с.

*Дата поступления
в редакцию 28.01.20*

N.V. Rybakov

CONCEPT OF DOCUMENTARY CULTURE OF ORGANIZATION: THEORETICAL ANALYSIS

The main subject of present article analysis is documentary culture within the limits of structurally functional, system, synergetic and competent approaches. Value documentary culture in administrative and communicative processes of the organization is considered. Intrinsic signs, levels, subsystems, the purposes and functions documentary culture are defined. The special role is taken away to consideration of personal level of documentary culture. Process of documentary communications is in detail analyzed. In article attempt to prove term application «documentary culture», and also of some other concepts becomes.

Key words: documentary environment, documentary culture, communications, system of documents, competence, document, information.