

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Національний аерокосмічний університет**

**ім. М. Є. Жуковського**

**«Харківський авіаційний інститут»**

**ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

**СУЧАСНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

**Навчальний посібник**

**Харків «ХАІ» 2016**

УДК 651.4./:9:004 (075.8)

ББК 65.052 Я73

Д 63

Колектив авторів:

А. Є. Прилуцька, О. О. Карпенко,  
Н. І. Парафійник, О. В. Медведь

Рецензенти:

д-р пед. наук, проф. А. А. Соляник,  
д-р пед. наук, проф. О. І. Федоренко

**Документно-інформаційне** забезпечення сучасної  
Д 63 професійної комунікації : навч. посіб. / А. Є.  
Прилуцька, О. О. Карпенко, Н. І. Парафійник, О. В.  
Медведь / за загальн. ред. А. Є. Прилуцької. – Х. :  
Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2016. –  
360 с.

ISBN 978-966-662-526-0

Розглянуто специфіку професії документознавця в структурі сучасних професійних комунікацій, засади організації документно-інформаційних комунікацій в понятійно-теоретичному ракурсі, визначено стратегії аналітико-синтетичного перероблення документної інформації у виробничій галузі. Особливе значення приділено практичним аспектам інформаційно-сервісної діяльності сучасного документознавця як у формі текстових документів, так і в просторі міжособистісного ділового спілкування.

Тематичну структуру посібника узгоджено з державними стандартами, що регламентують положення вищої освіти в частині досягнення студентами документо- і менеджерсько-інформаційних спеціальностей освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр».

Для студентів, аспірантів і викладачів, які спеціалізуються у цих дисциплінах.

Бібліогр. : 117 назв

**УДК 651.4./9:004 (075.8)**  
**ББК 65.052 Я73**

© Колектив авторів, 2016

© Національний аерокосмічний  
університет ім. М. С. Жуковського  
«Харківський авіаційний

ISBN 978-966-662-526-0 інститут», 2016

## ПЕРЕДМОВА

Інформатизація суспільства, що розпочалася наприкінці ХХ століття, зумовила інтеграцію цілого ряду країн до світового інформаційного простору. Пріоритету набула інформаційна діяльність, а інформація стала найважливішим ресурсом суспільства.

Інформаційна парадигма розвитку українського суспільства також ґрунтується на тому, що умовою, основою і метою розвитку є накопичення корисної інформації та удосконалення засобів її оброблення та використання. У сучасних умовах інформація стала універсальною загальнонауковою категорією і входить як виробнича складова до інноваційного розвитку.

Науково-технічний прогрес забезпечує постійне зростання потреб і попиту на нові інформаційні послуги. Особливо це стосується сфери інформаційної, яка бурхливо розвивається, стає соціальним явищем і має велике значення для людства. Розповсюдження нових інформаційних технологій та їхнє проникнення в усі сфери людської діяльності визначає необхідність пошуку нового підходу до підготовки спеціалістів, які працюють з інформацією.

В умовах інформатизації значно зросла роль інформаційно-документного забезпечення усіх сфер суспільного життя. Кваліфікована робота з документацією потребує спеціальної підготовки, високого рівня професійних знань, умінь і навичок. Одним із найважливіших чинників поступального розвитку інформаційного суспільства, яке не можна уявити без сучасних інформаційних технологій, комп'ютерної техніки, програмного забезпечення, без використання інтернет-ресурсів, фондів і масивів різноманітних документів, є наявність висококваліфікованих фахівців –

документознавців, спеціалістів з інформаційно-аналітичної діяльності.

Використовуючи новітні інформаційні технології, документознавці здійснюють своєчасну аналітико-синтетичну оброблення й одержання інформації з різних галузей суспільно-економічного життя, вирішують проблеми професійної підготовки й підвищення кваліфікації керівників, пошуку резервів управлінського персоналу, удосконалюють стиль і культуру ділових відносин. По суті це професія працівників-інтелектуалів, які володіють процесами створення, пошуку, перероблення, збирання, збереження і використання документів та інформації у будь-якій сфері суспільного життя, навичками розповсюдження інформаційно-документаційних знань і технологій.

Фахівець-документознавець, інформаційний аналітик здатні ефективно вирішувати проблеми теоретичного характеру як у галузі документознавства, так і в інформаційній діяльності, орієнтуючись при цьому на їх практичне застосування. Сучасні тенденції розвитку науково-технічного потенціалу в інформаційному суспільстві актуалізують потребу підготовки спеціалістів за спеціальністю «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» насамперед для науково-технічної галузі.

Мета навчального посібника «Документно-інформаційне забезпечення сучасної професійної комунікації» – ознайомити студентів із суттю, цільовим призначенням, основними напрямками діяльності та етапами становлення системи документно-інформаційних комунікацій, дати уявлення про інформаційні ресурси сучасного суспільства та українського зокрема, сформувати навички організації інформаційного забезпечення в науково-технічній сфері, навчити студентів ефективно використати інформаційні технології при

пошуку інформації та наданні інформаційних послуг у закладах сучасної системи документно-інформаційних комунікацій України.

Навчальний посібник спрямовано на формування в студентів системи теоретичних знань і практичних навичок у різних видах процесів та операцій аналітико-синтетичного перероблення документів, набуття практичних умінь роботи з первинними документами зі здійснення процесу згортання інформації та доведення її до користувачів шляхом подання бібліографічних записів, анотацій, рефератів, оглядів у базах даних електронних і традиційних інформаційно-пошукових систем в інформаційних, науково-технічних, науково-освітніх, культурних та інших документних центрах, що є складовою зростання науково-технічного й соціально-культурного прогресу суспільства.

Навчальний посібник надає можливість студентам опанувати теоретичними засадами та практичними прийомами стилістичної ідентифікації і редагування науково-технічних документів.

Зважаючи на актуальність підготовки документознавців для науково-технічної галузі, в навчальному посібнику увагу приділено особливостям цієї спеціальності.

У ньому узагальнено матеріали щодо впровадження модульно-рейтингових технологій у навчальний процес. Відповідно до Болонської декларації універсальним загальноєвропейським стандартом є кредитно-модульна система, яка базується на специфічних модульно-рейтингових технологіях.

Перший розділ «Професія документознавця в науково-технічній галузі» (автор – канд. пед. наук, доц. Карпенко О. О.) присвячено професійній діяльності сучасного документознавця в сучасній системі соціальних

комунікацій. У ньому приділено увагу сучасним вимогам до кваліфікаційного рівня документознавця, описано його права й обов'язки, особливості професії документознавця, розглянуто теоретичні основи документознавства з підготовки документознавця, розкрито специфіку документознавця як організатора діловодства, особливості аналітико-синтетичного перероблення документної інформації, а також інформаційно-правові та комунікаційні аспекти діяльності роботи з документами, зокрема в науково-технічній галузі.

У другому розділі «Документно-інформаційні комунікації: понятійно-теоретичний ракурс» (автор – канд. філос. наук, доц. Парафійник Н. І.) розглянуто різновиди та властивості соціальної інформації, документно-інформаційні комунікації та їхню роль у суспільстві; особливості функціонування документно-інформаційних інститутів на різних етапах розвитку суспільства, закономірності формування й функціонування документних потоків, масивів, фондів, інформаційних ресурсів, основні технології надання інформаційних послуг, сучасний стан інформаційної сфери України.

Третій розділ «Організація роботи з документною інформацією в науково-технічній галузі» (автор – канд. пед. наук, доц. Карпенко О. О.) присвячено організації роботи з первинними та вторинними документами в науково-технічній сфері. Розглянуто специфіку роботи з науково-технічною та управлінською документною інформацією, а також висвітлено питання з аналітико-синтетичного перероблення документної інформації в роботі документознавця.

У четвертому розділі «Стилістика та редагування тексту документів у науково-технічній галузі» (автор – канд. філол. наук, доц. Медведь О. В.) розглянуто теоретичні та практичні складові функціональної

стилістики сучасної української літературної мови й літературного редагування як галузі людської діяльності, основи практичної перекладацької та редакторської роботи з науково-технічними термінами та науковими й технічними текстами.

У п'ятому розділі «Практика сучасної документно-інформаційної комунікації» (автор – канд. філос. наук, проф. Прилуцька А. Є.) описано норми ділового листування, види ділових листів, листування по електронній пошті та особливості бізнес-спілкування в інтернеті. Також у розділі йдеться про місця та значення телефонної комунікації в системі бізнес-процесів, правила і техніку телефонного бізнес-спілкування.

Проаналізовано види, функції, організацію ділових переговорів, специфіку їх підготовки та ведення, показано основні стадії, запропоновано правила ведення переговорів.

При написанні навчального посібника автори використали матеріали, які раніше було апробовано під час читання лекцій, проведення семінарських і практичних занять, консультацій тренінгів відповідних навчальних курсів, а також власні теоретичні та практичні надбання.



## **РОЗДІЛ 1**

### **ПРОФЕСІЯ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ**

#### **МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ДОКУМЕНТОЗНАВЦІВ ДЛЯ НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЇ ГАЛУЗІ**

#### **ТЕМА 1. СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ «ІНФОРМАЦІЙНА, БІБЛІОТЕЧНА ТА АРХІВНА СПРАВА»**

##### **1.1. Підготовка фахівців за спеціальністю «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»: суть, еволюція**

Фахівців-документознавців як організаторів роботи з документами у різних галузях діяльності людини готують за спеціальністю «Документознавство та інформаційна діяльність», яку з 2016 року перейменовано в спеціальність «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», у вищих навчальних закладах різних профілів: технічного, історичного, економічного тощо. Для усвідомлення суті підготовки фахівців за цією спеціальністю розглянемо складові поняття «документознавство та інформаційна діяльність»: документознавство, інформаційну діяльність та їх ключові похідні – документ та інформацію, а також еволюцію спеціальності.

Існує чимало визначень цих понять, кожне з яких є домінуючим у певній сфері діяльності. У документознавчій сфері діяльності суть поняття «документознавство» полягає в розгляданні його як комплексної науки про документ і документно-комунікаційну діяльність, що вивчає в історичному, сучасному та прогностичному аспектах процесу створення,

розповсюдження та використання документних джерел у суспільстві. Документ у документознавстві – це матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передачі в часі й просторі.

Згідно із Законом України про інформацію інформаційна діяльність – це сукупність дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави. З метою задоволення цих потреб створюються відповідні документно-інформаційні служби. Основними видами інформаційної діяльності є одержання, використання, поширення та зберігання інформації. Одержання інформації – це набуття, придбання, накопичення відповідно до чинного законодавства України документованої або публічно оголошеної інформації громадянами, юридичними особами або державою. Використання інформації – це задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави. Поширення інформації – це розповсюдження, обнародування, реалізація в установленому законом порядку документованої або публічно оголошеної інформації. Зберігання інформації – це забезпечення належного стану інформації та її матеріальних носіїв. Одержання, використання, розповсюдження та зберігання документованої або публічно оголошеної інформації здійснюються в порядку, передбаченому цим Законом та іншими законодавчими актами в галузі інформації. При цьому інформація розглядається як документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються в суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі. Саме фахівці-документознавці відповідають за здійснення інформаційної діяльності в контексті організації роботи з документною інформацією, оскільки

спеціальність «Документознавство та інформаційна діяльність» було створено для підготовки фахівців для забезпечення інформаційних потреб споживачів у різних галузях діяльності людини.

Спеціальність «Документознавство та інформаційна діяльність» виникла наприкінці ХХ століття в Україні, але документознавців готують і до цього часу. Це було зумовлено практичними потребами суспільства в таких фахівцях і є передумовами виникнення спеціальності. Створення перших правил роботи з документами та вимог до самих документів на практиці, у діловодному процесі, у прикладній сфері в XVI–XVII століттях, поява уніфікованих документних форм, формування правових основ документування в XVIII–XIX століттях насамперед у сфері державного управління зумовили необхідність не тільки у кваліфікованих фахівцях, але й у проведенні документознавчих досліджень. З цією метою в 20–30-х роках ХХ ст. було створено вітчизняні та закордонні науково-дослідні, госпрозрахункові, відомчі й громадські організації, що досліджували питання наукової організації управління. За кордоном документознавчі дослідження (переважно П. Отле й А. Лафонтена) проводились у Міжнародному інституті документації, який одержав таку назву 1931 року (раніше він називався Міжнародним бібліографічним інститутом, створеним 1895 року в Брюсселі). Вітчизняні документознавчі дослідження й практичний досвід учених узагальнені в проекті «Загальні правила документації й документообігу» і видані в Інституті техніки управління 1931 року. Саме в цей період (1938 р.) було створено Міжнародну федерацію з документації, що й нині є світовим центром теорії та практики документознавства й науково-технічної інформації. На початку 1930-х років у Московському державному історико-архівному інституті (МДІАІ) стали

готувати фахівців вищої кваліфікації для роботи в державних архівах, а пізніше – й працівників державного діловодства. У МДІАІ почали викладати навчальний курс «Загальне діловодство» спочатку в межах навчальної дисципліни «Теорія й практика архівної справи», а з 1942 року – як самостійний курс «Історія й організація діловодства в СРСР». У 1943 році К. Г. Міт'євим вперше було введено до наукового обігу і сам термін «документознавство». Зі створенням Всесоюзного науково-дослідного інституту документознавства й архівної справи (ВНДІДАС) у 1966 році, у якому проводилися документознавчі дослідження, було розроблено й впроваджено Єдину державну систему діловодства, а також створено інформаційну базу автоматизованої системи управління. У нашій країні визначилися два основних центри – МДІАІ й ВНДІДАС, що проводили документознавчі дослідження та готували відповідних фахівців на факультеті державного діловодства в МДІАІ з 1964 р. Це зумовило набуття документознавством статусу наукової дисципліни, і 1969 року воно було внесено в номенклатуру спеціальностей науковців «Документознавство й документаційне забезпечення управління». Саме під такою назвою відома ця спеціальність з початку її існування, що в Росії функціонує й зараз.

Підготовку документознавців в Україні за спеціальністю «Документознавство та інформаційна діяльність» здійснюють з середини 1990-х років. Інтеграція України у світовий інформаційний простір зумовила необхідність у фахівцях-документознавцях, кваліфікація яких має бути адекватною сучасним вимогам роботи щодо документної інформації. Саме це вплинуло на зміну назви цієї спеціальності в Україні – «Документознавство та інформаційна діяльність». У розвитку цієї спеціальності

науковці виділяють три основних етапи: 1) становлення – 1994–2003 роки; 2) уніфікація – 2004–2007 роки; 3) розвиток – від 2008 року. До середини 1990-х років для формування спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» здійснювали кафедри бібліотекознавства, бібліографознавства та книгознавства в інститутах культури, традиційними напрямками підготовки яких були бібліотечні, книгознавчі спеціальності. Зважаючи на це, перший етап розвитку спеціальності розглядався як розвиток інформаційної складової спеціальності «бібліотекознавство і бібліографія», оскільки вперше було розпочато підготовку фахівців-документознавців на бібліотечному факультеті в Харківській державній академії культури в 1995 р. Вагомий вклад у розвиток спеціальності в Україні належить відомим українським ученим В. В. Бездрабко, С. Г. Кулешову, Н. М. Кушнарєнко, М. С. Слободянику, Г. М. Швецовій-Водці та ін. Логічним результатом роботи науковців профільних ВНЗ та УНДІАСД стало визнання документознавства як самостійної галузі науки в результаті включення наукової спеціальності «Документознавство, архівознавство» до переліку спеціальностей ВАК України.

Другий етап розвитку спеціальності характеризується уніфікацією існуючих концептуальних підходів розвитку спеціальності завдяки створенню стандарту освітньо-кваліфікаційного рівня освіти бакалавр, прийнятого 2004 р. У цьому документі отримала визнання інформаційна концепція підготовки документознавців. У стандарті виділено п'ять основних блоків дисциплін – загальнонауковий; документознавчо-архівний; інформаційно-аналітичний; комп'ютерно-технологічний; управлінський. У 2007 р. цю спеціальність включено ВАКом України не лише до переліку історичних наук, але

й до нового напрямку – соціальні комунікації. Це є результатом створення відповідної законодавчої бази та технічних умов для розвитку в Україні електронного документообігу.

Третій етап інституалізації спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» пов'язують із необхідністю вдосконалення діючих і впровадження нових стандартів, що поєднують фундаментальну, професійну та спеціалізовану підготовку документознавців і відповідають соціальному замовленню сучасного інформаційного суспільства на них як організаторів роботи з документами. Результатом цього є й перейменування спеціальності як «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», що зумовлено інтеграцією України до європейського інформаційного простору та уніфікацією вимог до таких фахівців у всьому світі.

## **1.2. Соціальне замовлення інформаційного суспільства на підготовку висококваліфікованих фахівців-документознавців у науково-технічній галузі**

Інформатизація суспільства, що розпочалася наприкінці ХХ століття, зумовила інтеграцію цілого ряду країн до світового інформаційного простору. Пріоритету набула інформаційна діяльність, а інформація стала найважливішим ресурсом суспільства. Відповідно до законів України про інформацію, про національну програму інформатизації інформатизація суспільства припускає процес створення умов для забезпечення громадян і суспільства своєчасною, достовірною й повною інформацією завдяки широкому використанню інформаційних технологій. Інформатизація суспільства – сукупність взаємозалежних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, які спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян і

суспільства на основі побудови, розвитку й використання інформаційних систем, мереж, ресурсів й інформаційних технологій, які ґрунтуються на застосуванні сучасної обчислювальної й комунікаційної техніки. Інформатизація суспільства сприяє формуванню **інформаційного суспільства** – інтелектуально розвиненого, ліберально-демократичного суспільства з високим рівнем суспільного виробництва й інформаційно-правової культури. У цих умовах зросло соціальне замовлення суспільства на висококваліфікованих фахівців-документознавців. Зростання обсягу інформації й відповідно документів, упровадження комп'ютерних технологій для їхнього створення, перероблення, зберігання й використання висувають підвищені вимоги до документно-інформаційних служб та їхніх кадрів.

Документаційна діяльність організації охоплює всі сфери діяльності щодо створення, складання, узгодження й оформлення документів. Організація ефективної роботи з документами, удосконалювання всіх інформаційно-документаційних процесів як у масштабі суспільства в цілому, так і на рівні окремих підприємств, організацій, установ є найважливішим напрямком управлінської діяльності інформаційного суспільства. Тому зараз надзвичайно важливим є вдосконалення системи діловодства, організаторами якого є документознавці. Суспільству потрібні висококваліфіковані документознавці-менеджери як найзатребуваніші фахівці на сучасному ринку праці, оскільки зафіксована в документах інформація становить основу будь-якої галузі діяльності суспільства, зокрема науково-технічної.

Підготовка документознавців у науково-технічній галузі орієнтується на широку професійну сферу їх діяльності в інформаційній інфраструктурі України щодо збирання, оброблення, використання, розповсюдження,

зберігання документної інформації, а саме – в органах науково-технічної інформації, науково-дослідних організаціях, науково-виробничих об'єднаннях, патентних службах тощо. Сучасне суспільне виробництво не може бути ефективним без належного науково-технічного забезпечення, що є складовою науково-технічного потенціалу країни – сукупності національних ресурсів, необхідних для здійснення науково-технічної діяльності, і результатів від їх використання. Для усвідомлення значення підготовки документознавців для інформаційної діяльності в науково-технічній галузі з документною інформацією, зокрема науково-технічною, розглянемо складові поняття «науково-технічна галузь».

Науково-технічну діяльність визначають як інтелектуальну творчу діяльність, яку спрямовано на одержання і використання нових знань в усіх галузях техніки й технологій. Вона має такі форми (види): науково-дослідні, дослідно-конструкторські, проектно-конструкторські, технологічні, пошукові та проектно-пошукові роботи, виготовлення дослідних зразків або партій науково-технічної продукції, а також інші роботи, пов'язані з доведенням наукових і науково-технічних знань до стадії їх практичного застосування. Науково-технічна діяльність пов'язана з народженням, розвитком, поширенням і застосуванням науково-технічної інформації, що передбачає також наявність наукових досліджень і розробок; науково-технічну освіту і підготовку кадрів; науково-технічні послуги. У свою чергу, науково-технічна інформація – це документована або публічно оголошувана відомість про вітчизняні та зарубіжні досягнення науки, техніки й виробництва, одержані під час науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності. Отже, науково-технічну



документацію визначаємо як сукупність документів з інформацією, що відображає досягнення у сфері науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності людини, зафіксованою на паперових або інших носіях.

Саме документознавці, що здійснюють інформаційну діяльність у науково-технічній галузі, відповідальні за ефективне інформаційне обслуговування щодо якісного й оперативного забезпечення науково-технічною інформацією про зарубіжні та вітчизняні відкриття та винаходи з метою уникнення дублювання здійснення наукових досліджень. Такі фахівці працюють у мережі інформаційних органів, об'єднаних Державною системою науково-технічної інформації (ДС НТІ), до якої належать такі організації:

□ державні – такі, що оброблюють в основному друковані вітчизняні і зарубіжні науково-технічні видання, а також деякі недруковані матеріали (звіти про НДР і ДКР, переклади зарубіжних публікацій, матеріали науково-технічних конференцій тощо);

□ центральні галузеві, які оброблюють і готують матеріали, створювані у межах галузі (праці конференцій та нарад, передовий досвід, раціоналізація, проміжні результати НДР і ДКР);

□ регіональні (республіканські та міжгалузеві територіальні) – оброблюють інформацію стосовно інформаційних потреб регіону.

Зважаючи на це, можна констатувати, що документознавці в науково-технічній галузі є організаторами роботи не лише зі створенням первинних документів відповідно до діючих стандартів і розробленням вторинних, що є основою для формування наукового потенціалу суспільства, але й їх

обслуговуванням, переробленням, зберіганням та утилізацією.

### **1.3. Вимоги до професії документознавця в державному класифікаторі професій**

Вимоги до професії документознавця визначають кваліфікаційні характеристики, викладені в Державному класифікаторі професій України ДК 003-95, розробленому Науково-дослідним інститутом соціально-трудова відносин Міністерства праці й соціальної політики України за участі Інституту української мови Національної академії наук України й Науково-дослідного інституту статистики Державного комітету статистики України.

Класифікатор професій є складовою частиною державної системи класифікації й кодування техніко-економічної й соціальної інформації, в основу якого покладено Міжнародну стандартну класифікацію професій 1988 року (ISCO-88: International Standard Classification of Occupations/ILO, Geneva). Він призначений для застосування всіма суб'єктами господарювання під час запису про роботу в трудові книжки працівників. Згідно з доп. 2.14 Інструкції про порядок ведення трудових книжок працівників записи до трудової книжки про вид роботи, професії або посади здійснюють відповідно до найменування професій і посад, перелічених у Державному класифікаторі України. Якщо назву посади не зазначено в Класифікаторі, у трудових книжках працівників її вказувати не можна.

Для розуміння кваліфікаційної характеристики професії документознавця слід розрізнити поняття «професія» і «кваліфікація».

**Професія** – здатність виконувати такі роботи, які потребують від особи певної кваліфікації.

**Кваліфікація** – здатність виконувати завдання й обов'язки певної роботи. У дипломі фахівця або в іншому

документі про професійну підготовку кваліфікація визначається назвою професії, а також рівнем освіти й спеціалізацією.

Спеціалізації документознавців відрізняються від напряму вищого навчального закладу. Документознавців готують як фахівців-менеджерів з управлінської, рекламної, митно-брокерської, видавничої, документно-технічної та іншої діяльності, що забезпечують різні сфери функціонування документів. Для науково-технічної галузі виробництва характерні спеціалізації щодо документно-технічного забезпечення виробництва підприємств. Проте загальні вимоги до професії документознавця є єдиними. Крім обов'язкових теоретичних знань у межах спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність», вони містять завдання, обов'язки, необхідні знання, права та кваліфікаційні вимоги, що є прикладними навичками після отримання кваліфікації.

**Завданнями та обов'язками** документознавця є:

□ розроблення та впровадження технологічних процесів роботи з документами й документною інформацією на підставі використання організаційної та обчислювальної техніки з обліку, контролю виконання, оперативного збереження, довідкової роботи;

□ участь у плануванні, організації й удосконаленні діяльності служби документаційного забезпечення управління;

□ здійснення контролю за станом діловодства в структурних підрозділах;

□ підготовка пропозицій із забезпечення ергономічних умов праці, раціоналізації робочих місць працівників служби документаційного забезпечення управління;

□ розроблення уніфікованих систем документації й табелів документів різного призначення та рівня управління, класифікаторів документної інформації;

□ організація впровадження, ведення (у тому числі автоматизованого) і розвитку системи документації, яка містить також документи на машинних носіях і класифікатори документної інформації;

□ вживання заходів щодо впорядкування складу документів та інформаційних показників, скорочення їх кількості та оптимізації документопотоків;

□ участь у відборі документів, які передаються на державне зберігання, в організації поточного збереження й експертизи наукової та практичної цінності документів;

□ участь у постановці задач, проектуванні, експлуатації та вдосконаленні (у частині інформаційного забезпечення) автоматизованих інформаційних систем і систем управління, а також нових інформаційних технологій (у тому числі безпаперових), які базуються на застосуванні обчислювальної й мікропроцесорної техніки, проектуванні й актуалізації баз банків даних;

□ вивчення й узагальнення передового вітчизняного та світового досвіду у сфері документаційного забезпечення управління, розроблення нормативно-методичних матеріалів з документаційного забезпечення;

□ участь у роботі з підбору, розстановки й підвищення кваліфікації кадрів служби документаційного забезпечення управління.

Крім цього, документознавець має знати:

□ постанови, розпорядження, накази, методичні та інші керівні матеріали, нормативні документи з документаційного забезпечення управління;

□ порядок планування, проектування й технологію роботи на базі організаційної та обчислювальної техніки служб документаційного забезпечення управління; методи розроблення їх оптимальних структур;

□ методи дослідження, аналізу, проектування й розвитку документаційних систем, стандарти на уніфіковані системи документації;

□ порядок оформлення, класифікації, збереження, експертизи цінності документів;

□ організацію архівної справи; нормативні й методичні документи з проектування й експлуатації автоматизованих інформаційних систем управління;

□ основи програмування, методи проектування й актуалізації баз і банків даних;

□ основи управління, ергономіки, соціальної психології, соціології, трудового законодавства; документоутворення;

□ організацію державних установ і громадських організацій, економічні й правові аспекти їх діяльності;

□ вітчизняний і світовий досвід у сфері документаційного забезпечення управління.

Документознавець має також право:

□ вносити пропозиції з поліпшення організації документообігу підприємства, його раціоналізації з дотриманням установлених стандартів;

□ вимагати від служб підприємства й працівників, що здійснюють підготовку документації, дотримання встановлених стандартів і вимог;

□ розробляти та впроваджувати уніфіковані системи документації, табелі документів різного призначення й рівня керування, класифікатори документної інформації.

Від кваліфікаційних вимог залежить посада держслужбовця. Для отримання посади **провідного документознавця** слід мати повну вищу освіту відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст), стаж роботи за професією документознавця I категорії не менше двох років.

Працювати **документознавцем I категорії** можна за умови наявності повної вищої освіти відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст); для магістра – без вимог до стажу роботи, спеціаліста – стаж роботи за професією документознавця II категорії має бути не менше двох років;

Посада **документознавця II категорії** передбачає повну вищу освіту відповідного напрямку підготовки (спеціаліст), стаж роботи за професією документознавця – не менше одного року.

Для того щоб працювати **документознавцем**, достатньо мати повну вищу освіту відповідного напрямку підготовки (спеціаліст) без вимог до стажу роботи.

#### **1.4. Спеціалізації діяльності документознавця в науково-технічній галузі**

Суспільство потребує висококваліфікованих документознавців у різних галузях діяльності, зокрема – в науково-технічній. Одними з найзатребуваніших фахівців у науково-технічній галузі є документознавці-менеджери з документно-технічного забезпечення виробництва, рекламної, митно-брокерської діяльності, оскільки крім організації роботи з науково-технічною інформацією, слід ще організувати роботу з рекламування науково-технічних досягнень та забезпечення документаційного супроводження науково-технічної продукції виробництва при проходженні її через кордон. Розглянемо їх основні функціональні обов'язки, крім зазначених універсальних, для документознавця незалежно від спеціалізації.

**Документознавці-менеджери з документно-технічного забезпечення виробництва** обслуговують різні сфери виробництва. Тому вони є універсальними працівниками, що адаптуються в процесі роботи до певної виробничої сфери діяльності.

Менеджери з документно-технічного забезпечення виробництва **повинні**:

1) контролювати правильне оформлення й своєчасне отримання відповідної технічної та кадрової документації;

2) здійснювати аналітико-синтетичну обробку документів;

3) перекладати каталоги, проспекти, журнали та іншу технічну документацію, що пов'язана з профілем підприємства;

4) контролювати своєчасне оформлення звітів і пропозицій співробітників;

5) аналізувати ринки технічного обладнання; збирати й акумулювати технічну інформацію про діяльність профільних підприємств фірм і організацій;

6) уміти оформлювати заявки на одержання технічної документації та зразків нової техніки від фірм й організацій;

7) розробляти й проводити необхідні заходи щодо науково-технічного співробітництва з фірмами та організаціями щодо вивчення й впровадження передового вітчизняного й зарубіжного досвіду (установлення ділових контактів з іноземними підприємствами, розроблення планів спільної роботи, обмін фахівцями);

8) грамотно оформлювати документи для проведення міжнародних конференцій, симпозіумів і виставок фахівцями підприємства;

9) організувати проведення технічних переговорів із представниками зарубіжних фірм.

10) забезпечувати оптимізацію введення документообігу за допомогою новітніх інформаційних технологій.

**Професійний документознавець-менеджер з реклами повинен:**

1) організовувати роботу з рекламування продукції та послуг з метою їх просування на ринки збуту й інформування споживачів про переваги якості та відмінні властивості товарів і послуг, що рекламуються;

2) брати участь у формуванні рекламної стратегії, яка базується на перспективних напрямках подальшого організаційного розвитку, інноваційній та інвестиційній діяльності; розробляти плани рекламних заходів з одного виду або групи товарів (послуг) і виконувати керівництво, координацію робіт з проведення рекламних кампаній; здійснювати контроль за виконанням роботи, розробленням системи звітності й контролю заходів, а також за розробленням і реалізацією договорів і контрактів з рекламування продукції та послуг;

3) вивчати ринок збуту та попит покупців з метою визначення найкращого часу й місця розміщення реклами, масштабів і термінів проведення рекламних кампаній, кола осіб, на яких слід спрямувати рекламу, орієнтуючи її на цільові групи за професією, віком, купівельною спроможністю, статтю;

4) оптимізувати зв'язки із засобами масової інформації, сприяючи формуванню позитивного образу компанії, визначати стратегію паблік рилейшнз;

5) здійснювати вибір форм і методів реклами в засобах масової інформації, їх текстового, кольорового та музичного оформлення;

6) визначати конкретні носії реклами (газети, журнали, рекламні ролики тощо) та їх оптимальне поєднання;



7) організувати розроблення рекламних текстів, плакатів, проектів, каталогів, буклетів, контролювати їх якість, забезпечувати наочність і доступність реклами, додержання норм громадської моралі, не допускаючи при цьому порушень правил конкурентної боротьби;

8) проводити повний аудит реклами згідно з відповідним законодавством. Рекламодавець зобов'язаний зберігати оригінали реклами протягом шести місяців після їх виходу відповідно до Закону “Про рекламу”;

9) організувати зв'язки з діловими партнерами з метою вдосконалення рекламної діяльності; підтримувати зв'язки зі структурними підрозділами підприємства, установи, організації в процесі розроблення й проведення рекламних заходів; залучати до вирішення поставлених завдань консультантів і експертів, запрошувати до участі в рекламі широковідомих і популярних осіб, укладаючи з ними договори на комерційній основі;

10) відповідати за політику підвищення конкурентоздатності компанії на ринку, поліпшення рівня обслуговування клієнтів; формувати корпоративну культуру, створювати фірмові стандарти.

Значущість професії **документознавця-менеджера з митно-брокерської діяльності** набуває все більшого значення у зв'язку зі зростанням **зовнішньоекономічної діяльності компаній щодо імпорту та експорту товарів споживання**, зокрема науково-технічної продукції, оскільки митні платежі становлять понад 40 % річного бюджету країни. Специфіка вітчизняного приватного бізнесу полягає в тому, що імпорт товарів широкого споживання перевищує експорт, а це зумовлює необхідність грамотного митного оформлення імпортованої продукції.

Головне завдання **менеджера з митно-брокерської діяльності** полягає в доставці товару споживачеві після його повного оформлення. Для цього він **повинен**:

- 1) знати митне законодавство;
- 2) обробляти й підготовлювати первинну й кадрову документацію в процесі документообігу, ретельно вивчати й грамотно складати договори;
- 3) уміти працювати зі спеціальними комп'ютерними програмами щодо ведення документообігу й організації митно-брокерської діяльності;
- 4) розробляти схеми оптимізації введення документообігу на митниці;
- 5) уміти грамотно заповнювати основні документи, зокрема вантажну митну декларацію;
- 6) правильно вказувати митну вартість товару;
- 7) мінімізувати митні платежі, податкові витрати;
- 8) організовувати ділові зв'язки з партнерами митних терміналів;
- 9) організовувати транспортно-експедиційне обслуговування;
- 10) аналізувати експортно-імпорتنі поставки підприємства.

### **Запитання для самоперевірки**

1. У чому полягає суть підготовки фахівців за спеціальністю «Документознавство та інформаційна діяльність»?
2. Назвіть передумови виникнення спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».
3. Охарактеризуйте етапи еволюції спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».
4. Яка роль належить документознавцям у науково-технічній галузі в умовах інформаційного суспільства?

5. Охарактеризуйте загальні вимоги до професії документознавця та спеціальні вимоги залежно від спеціалізацій.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати особливості підготовки документознавців в Україні та за рубежем.

2. Дослідити нормативно-правову базу професійної діяльності документознавця.

3. Проаналізувати сучасні концепції розвитку спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».

4. Проаналізувати ресурси мережі Інтернет щодо диверсифікації спеціалізацій у межах спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».

5. Порівняти вимоги до професії документознавця залежно від спеціалізацій.

### **Теми рефератів**

1. Еволюція спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».

2. Документознавець як організатор роботи в науково-технічній галузі.

3. Сучасні вимоги до професії документознавця в інформаційному суспільстві.

## **ТЕМА 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА В ПІДГОТОВЦІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ**

### **2.1. Документ у діяльності документознавця: поняття, структура, класифікація**

Поняття «документ» є фундаментальним у документознавстві при підготовці фахівців-документознавців. Використання цього поняття в усіх

сферах інформаційної діяльності документознавців щодо створення, збору, аналітико-синтетичної обробки, зберігання, пошуку, поширення й використання документної інформації в суспільстві зумовлює кілька версій його розуміння відповідно до специфіки тих об'єктів, яким надається статус документа. Походження поняття «документ» (лат. *documentum* – зразок, доказ, свідчення) пов'язують зі значенням дієслова «*docere*» – учити, навчати. Згідно зі стандартом Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) документ визначається як записана інформація, що може бути використана як одиниця в документаційному процесі. При цьому передбачається, що інформація може бути записана за допомогою не тільки знаків письма, але й зображення, звуку та ін. Зважаючи на це, усі матеріальні об'єкти, використані для передачі інформації в суспільстві, можна розглядати як документи. В Україні є три стандарти, що визначають поняття «документ». У документознавстві традиційним вважається використання визначення поняття «документ» у сфері книговидавництва, що акцентує на єдності матеріального об'єкта з інформацією, закріпленою створеним людиною способом, на відміну від поняття «документ», яке функціонує у сфері архівної справи й діловодства, яке наголошує на правильному оформленні документа, його правовому статусі, або у сфері інформації та документації, що є ідентичним вище згаданому на міжнародному рівні визначенню цього поняття. Трактовка поняття «документ» у документознавстві, що спирається на стандарт у галузі книговидавництва, зумовлена особливостями його еволюціонування, оскільки бельгійський учений Поль Отле, який вважається основоположником документаційної науки, ототожнював поняття «книга» й «документ» у «Трактаті про документацію» (1934).

Отже, згідно з ДСТУ 3017-95. Видання. Основні види. Терміни та визначення **документ** – це матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передачі в часі й просторі. У цьому визначенні підкреслюється двоєдина суть документа, єдність інформації та матеріального носія. Але документознавці вивчають поняття «документ» у широкому та вузькому значеннях у документознавстві відповідно до досліджень науковців-документознавців, зокрема Г. М. Швецової-Водки.

Цілісне вивчення документа як системи полягає у виявленні його елементів, підсистем і зв'язків між ними, тобто у вивченні його **структури**, що передбачає подальше вивчення ознак, параметрів, функцій та властивостей системи, можливість використання документа в соціальній комунікації.

Будь-який документ складається з окремих елементів, що дозволяють його ідентифікувати. У документуванні для позначення таких елементів використовується термін *«реквізит»* (від лат. *«requisitium»* – необхідне). Так, при оформленні ділових документів розрізняють *постійні та змінні* реквізити. Постійні друкують під час виготовлення бланка; змінні – фіксують на бланку в процесі заповнення. ДСТУ 4163-2003 (від 9 квітня, який чинний з 1 вересня 2003 р.) установлює максимальний склад реквізитів (32 реквізити) і певний порядок їх розміщення в організаційно-розпорядчих документах. У книгознавстві, бібліотечній, видавничій справах і суміжних з ними галузях для ідентифікації документної інформації (книг, брошур та ін.) використовують термін *«вихідні відомості»*, що є найважливішою складовою іншого поняття – *«апарат видання»*. У наш час поняття «реквізит» застосовують і в цих галузях інформаційно-документаційної діяльності,

розглядаючи їх як *реквізити-підстави* (наклад, дата, номер, ціна та ін.) і *реквізити-ознаки* (автор, адресат, назва, емблема організації та ін.). Є значна кількість й інших реквізитів, склад і розташування яких залежить від виду документа. Наприклад, елементи вихідних відомостей газети, журналу, книги, управлінського документа істотно відрізняються один від одного.

Сукупність окремих елементів документної інформації (реквізитів) є *формуляром* документа, який також залежить від виду документа. Отже, реквізити дозволяють ідентифікувати документну інформацію, визначити її соціальний статус, сприяють захисту її від фальсифікації, допомагають у пошуку релевантної інформації.

Основними реквізитами документа є адресат, адресант, назва, текст, підпис, печатка. В електронних документах на відміну від друкованих знаковою підсистемою є гіпертекст (HTML – Hypertext Markup Language – текст, що дозволяє миттєво переходити від одного тексту до іншого). У зв'язку з активним використанням комп'ютерних технологій у теорії й практиці роботи з електронними документами й ресурсами все більшого значення набуває використання терміна «*метадані*». Відповідно до Міжнародного стандарту ISO 15489: 2001 «Інформація й документація. Керування документацією» метадані – це дані, що описують контекст, контент (зміст) і структуру документів, а також управління документацією протягом часу. Метадані – структуровані дані, що створюються автоматично разом з файлами та дозволяють ідентифікувати документовану інформацію (ресурси), здійснювати її оброблення, зберігання, пошук. Прикладом метаданих може бути «Дублінське ядро» (м. Дублін, штат Огайо), що містить 15 елементів (заголовок, автор, джерело, мова та ін.). В електронних документах

використовується цифровий підпис – спеціальний набір цифрових і буквених символів, більшість із яких оснований на методі шифрування.

Сучасна диверсифікація документів потребує здійснення їхньої класифікації. Існує декілька визначень поняття «класифікація» (лат. classis – розряд, група), суть яких зводиться до поділення об'єктів на певні групи, види, підвиди відповідно до їхніх ознак. Для розмежування процесу класифікації та його результату вживають відповідно два терміни – **класифікування** і **класифікація**.

У документознавстві **класифікація документів** – це система їхньої супідрядності, що встановлює зв'язки між класами документів і дозволяє орієнтуватися в їхньому різноманітті. В управлінській сфері – це поділ їх на класи за найзагальнішими ознаками схожості та відмінності.

**Класифікування документів** – це процес упорядкування або розподілу документів за класами з метою відбиття відносин між ними й складання класифікаційної схеми.

Класифікування документів передбачає багатоступінчастий, ієрархічний і дихотомічний розподіл їх на **роди, види, підвиди, різновиди**. **Ієрархія** – розташування документів у порядку від вищого до нижчого, наприклад, документ → видання → неперіодичне видання → книга. **Дихотомія** – послідовний розподіл документів одного класу на два протилежних види, підвиди, різновиди та ін., наприклад, опублікований і неопублікований документ, періодичний і неперіодичний документ та ін.

В основі класифікації документів є різні підстави розподілу, що відповідають певним аспектам аналізу документів, кожний з яких указує **фасет** (фр. facette –

грань) класифікації, тобто перелік видів документів за необхідною ознакою.

Одним із важливих дискусійних питань теорії документознавства є проблема співвідношення понять «класифікація» й «типологізація» документів, в основі яких є відповідно вид і тип документа.

**Типологізація** є угрупованням документів, які узагальнюються в моделі, що об'єднує їх як **типи**. Типологічними ознаками цієї класифікації є **функціонально-цільове призначення, читацька адреса, характер інформації документа**, що міститься в ньому (науковий, виробничий, інформаційний та ін.), **жанровий критерій**, який відображує особливості внутрішньої структури видання, стиль викладу матеріалу.

Типологічна й класифікаційна схеми створюються внаслідок різних логічних процесів, що різняться методикою побудови, способами угруповання. В основі класифікації є **диференціація** ознак, а типологізації – їхня **інтеграція**.

Найрозробленішою є документна класифікація управлінських (ділових) документів. Єдиної класифікації науково-технічної документації у документознавстві немає, але основними їх видами є такі: науково-дослідна (звіти про проведення науково-дослідних робіт (НДР), анотації, паспорти, регламенти на НДР, монографії, дисертації й відгуки на них та ін.), конструкторська (креслення, технічні описи, пояснювальні записки та ін.), технологічна (технологічні, маршрутні карти, регламенти, альбоми технологічних процесів та ін.), проектна (рисунок, розрахунки, карти, плани, ескізи, проекти та ін.), патентна (патенти, авторські свідоцтва, заявки на винахід, опис винаходу та ін.), нормативно-технічна (стандарти, технічні умови, нормативи та ін.).



## 2.2. Специфіка документування в соціальній документно-комунікаційній системі: базові визначення

**Документування** посідає важливе місце в діяльності документознавця в соціальній документно-комунікаційній системі, оскільки є процесом створення документа з використанням різних методів, способів і засобів фіксування інформації на матеріальному носії.

**Метод документування** визначається як прийом або сукупність прийомів фіксування інформації на матеріальному носії за допомогою знакових систем. **Спосіб документування** – це дія (або сукупність дій), що застосовується під час запису інформації на матеріальному носії (ручний, фотохімічний, електромагнітний, оптичний, електронний, механічний та ін.). У свою чергу, **запис інформації** розглядається як спосіб фіксування інформації на матеріальному носії. **Засіб документування** – це предмети або пристрої, за допомогою яких створюють документ. До них належать засоби складання (ручні, механізовані, автоматизовані пристрої), копіювання й розмноження документів (репрографії та поліграфії).

Складовою процесу документування є **кодування інформації** – система прийомів (правил) фіксування інформації. Основними атрибутами кодування є **код, мова, знак**, за допомогою яких інформація фіксується й передається в просторі й часі. Код, мова й знак дозволяють передавати інформацію в символічному вигляді, зручному для її кодування й декодування.

**Код** – це система знаків, упорядкованих відповідно до певних правил тієї або іншої мови, для передачі інформації. Розрізняють такі види кодів: **алфавітний** – система букв, **цифровий** – система цифр, **алфавітно-цифровий** – система алфавітних і цифрових кодів, **рельєсно-крапковий** – система опуклих крапок (шрифт Брайля), **матричний** – система поглиблень та ін.

Існує чимало визначень мови. **Мова** розглядається і як складна система **символів**, кожний з яких має певне значення, і як мовна система, у якій зі знаків (букв, цифр, умовних позначок) за допомогою граматичних правил будуються осмислені лексичні одиниці й речення. Мови умовно класифікуються на природні й штучні.

**Знак** – це графічне зображення, яким позначається будь-що (буква, цифра). Знак разом з його значенням називають **символом**, а науку, що вивчає знаки, – семіотикою. Існують різні класифікації знаків у семіотиці, документознавстві. За допомогою знаків письма, що фіксують мову, документна інформація передається в часі та просторі. **Система письма** відрізняється постійним складом знаків, які передають ціле слово, послідовність звуків або окремих звуків мови. При цьому слід зважати на те, що сукупність письмових засобів фіксування й передачі інформації, які містять поняття графіки, алфавіту та орфографії будь-якої мови або групи мов, об'єднаних однією системою письма або одним алфавітом, називають **писемністю**. Система письма еволюціонувала від рисункового, піктографічного до алфавітного письма. Писемне документування є вищою формою розвитку мови як комунікаційної системи.

**Соціальна документно-комунікаційна система** – це система, що забезпечує створення, оброблення, зберігання й поширення документної інформації в часі й просторі, тобто забезпечує документну комунікацію в суспільстві. Ця система складається зі складових, які забезпечують її належне функціонування в суспільстві, а саме: документів (документних потоків, масивів, ресурсів, фондів, документації), відправників документної інформації, її споживачів, професійних посередників, документної діяльності (створення, оброблення, зберігання, розповсюдження документів).

Підсистемою соціальної комунікації є **документна комунікація**, тобто комунікація, опосередкована документом у процесі обміну документною інформацією між двома або більше людьми.

В основі документної комунікації є три основних елементи: **комунікант** (той, хто передає документну інформацію), **комунікат** (автор документної інформації) і **реципієнт** (споживач документної інформації). Але слід зважати й на наявність інших елементів, які беруть участь у документній комунікації, а саме: **спосіб** або **канал** передачі інформації (документи в різних формах: книги, фільми, дискети та ін.); **зміст** документної інформації; **код**, у якому зафіксовано зміст документа; **контекст**, де розкривається повний зміст документної інформації.

Підсистемами соціально-документної комунікаційної системи є соціальні інститути, спеціально створені для передачі документної інформації (її виробництва, збирання, зберігання та використання) у суспільстві, а саме: центри науково-технічної інформації, архіви, інформаційні служби, бібліотеки, видавництва, друкарні, книжкова торгівля, реферативні служби, музеї та ін.

Документна інформація функціонує у вигляді документних потоків, які групують в соціальних інститутах як сукупності документів у вигляді **масивів, ресурсів, фондів** та ін.

**Документний потік** – величезна кількість документів, що функціонують у соціальному середовищі завдяки комунікаційним каналам від комуніканта до реципієнта.

**Документний масив** – незмінна в часі величезна кількість (книг, дисків та ін.).

**Документні ресурси** – це відносно впорядкована величезна кількість документів, що є засобом або об'єктом **документообігу** або поповнення документного фонду.

**Документація** – величезна кількість документів, які функціонують у певній сфері діяльності.

**Документний фонд** – сукупність документів, зосереджених у соціальних інститутах.

Специфіка документування в науково-технічній галузі полягає у створенні первинних і вторинних документів, що забезпечує функціонування відповідних організацій.

Результатом документування у цій галузі є науково-технічна документація як первинні документи та бібліографічні, реферативні, оглядово-аналітичні посібники як вторинні документи, що становлять відповідні потоки, масиви, ресурси й фонди у науково-технічній галузі. Так, патентний фонд є результатом систематизованих зібрань оригіналів патентних документів (описи з супровідними кресленнями і розрахунками, а також різні інформаційні видання), виданих в Україні, і копій зарубіжних патентних документів.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Охарактеризуйте поняття «документ» у документознавстві.
2. У чому полягає специфіка структури документа?
3. У чому полягає суть методів і способів документування?
4. Поняття про класифікацію документів.
5. Загальна характеристика соціальної документно-комунікаційної системи.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати поняття «документ» у законодавчій і навчальній літературі.

2. Порівняти структуру електронного та управлінського документів.
3. Визначити універсальні ознаки класифікації різних видів документів.
4. Проаналізувати складові документування.
5. Порівняти документні ресурси різних фондів соціальної документно-класифікаційної системи.

### **Теми рефератів**

1. Еволюція поняття «документ».
2. Становлення та розвиток класифікації документів.
3. Специфіка соціальної документно-комунікаційної системи в науково-технічній галузі.

## **ТЕМА 3. ДОКУМЕНТОЗНАВЕЦЬ ЯК ОРГАНІЗАТОР ДІЛОВОДСТВА**

### **3.1. Діловодство: основні поняття, завдання, складові частини і види**

Відповідно до Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» **діловодство** – це сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації й організацію роботи зі службовими документами. Діловодство є сферою практичної діяльності, що документально забезпечує функціонування будь-якої установи, організації, підприємства, а отже, такою, у якій воно є одним з найважливіших засобів управління й складовою процесів інформаційного менеджменту, що реалізується за допомогою новітніх інформаційних технологій. Документознавець має забезпечити процес документування управлінської інформації в різних галузях діяльності, зокрема – в науково-технічній, тобто є організатором діловодства, що виконує **завдання**

діловодства, які полягають у забезпеченні ефективного процесу управління, створенні документів; їх зберіганні; забезпеченні доступу до документів.

Система документації, система документування, організація роботи з документами є складовими частинами діловодства. **Система документації** – це сукупність документів, взаємопов'язаних між собою таким чином, що вони є єдиним цілим зі своїми специфічними рисами. Існує чимало систем документації, наприклад система управлінських документів, яка має багато підсистем – функціональну (планова, матеріально-технічна, звітно-статистична документація), галузеву (документи, які стосуються певної галузі в країні) і міжгалузеву (документи, що стосуються двох або більше галузей) системи. **Система документування** – це сукупність процесів і прийомів створення всієї документації в установах, організаціях, на підприємствах. Система документування передбачає наявність відповідних вимог і нормативів створення документів, які закріплені на законодавчому рівні у вигляді Єдиної державної системи діловодства, інструкцій, відомчих нормативних документів з питань діловодства. **Організація роботи зі службовими документами** – організація процесів документообігу, формування справ, зберігання службових документів і користування ними в поточній діяльності суб'єкта діловодства; це створення умов, що забезпечують рух, пошук і збереження документів у діловодстві. **Документообіг** – рух службових документів з моменту їх створення або одержання суб'єктом діловодства до моменту завершення виконання, надсилання або знищення.

Діловодство в установах організовується залежно від їх видів, особливостей роботи, обсягу документообігу. Зважаючи на це, розрізняють адміністративне (загальне) і

спеціальне діловодство. **Адміністративне (загальне) діловодство** полягає в документуванні розпорядчої й виконавчої діяльності організації або підприємства. Результатом документування розпорядчої та виконавчої діяльності органів державного управління є організаційно-розпорядча документація. Стандарти щодо організаційно-розпорядчої документації є основою уніфікації систем документації в документознавчому забезпеченні управління. *Уніфікація* – це встановлення єдиного комплексу видів і різновидів управлінських документів для аналогічних управлінських ситуацій, єдиних форм і правил складання й оформлення документів. Уніфікація документів передбачає їхню стандартизацію з метою скорочення кількості видів і різновидів ділових паперів, що є основою документування управлінської діяльності. **Спеціальне діловодство** – це робота з документами, специфічними для кожної з функцій управління, а також для окремих галузей діяльності. До спеціального діловодства належать: бухгалтерське, нотаріальне, діловодство з особового складу організації та ін.

### **3.2. Законодавче регулювання діловодства за рубежом і в Україні**

В усьому світі значну увагу приділяють нормативному, методичному та науковому забезпеченню управління документацією. Про це свідчать Міжнародний стандарт ISO (Міжнародної організації з стандартизації) 15489: 2001 «Інформація та документація. Управління документацією», а також законодавчі акти й нормативні документи різних країн. Так, у США контроль за управлінням документацією федеральних установ регламентує Акт про федеральні документи (1950), Закон про скорочення роботи з документами (1980), спрямований на створення єдиної правової основи в адміністративній діяльності. У Великій Британії діють Акт про державні

документи (1958, змінений у 1967), а також Акт про державні документи Північної Ірландії (1923). У 1995 році в Німеччині в межах Закону про загальні правила роботи федеральних міністерств уряд схвалив єдину систему діловодства. У Канаді у 1983 році було прийнято урядовий циркуляр «Політика управління документацією». Законодавства Європейського Союзу з питань діловодства не існує.

Законодавство України з діловодства базується на Конституції України й відповідних нормативно-правових актах. Державну політику з діловодства визначає Верховна Рада України відповідно до основних принципів, серед яких найважливішими є:

- обов'язкове документування різних видів управлінської інформації;

- уніфікація процесів документування управлінської інформації;

- дотримання єдиних правових норм у роботі зі службовими документами;

- регламентація доступу до службових документів та інформації, яку вони містять;

- забезпечення збереженості документаційного фонду.

Проведення державної політики з діловодства забезпечують Кабінет Міністрів України, спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері архівної справи і діловодства, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування.

Визначальним документом, що регламентує оформлення організаційно-розпорядчої документації, є державний стандарт України 4163–2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги



до оформлення документів», який установлює 32 реквізити й правила їх розташування в документах.

У зв'язку з поширенням в Україні впровадження електронного діловодства та систем електронного документообігу прийняті також відповідні закони, які регламентують процеси діловодства: «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003), «Про електронний цифровий підпис» (2003), а також Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади (2004). Основні положення Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД) розповсюджуються на організаційно-розпорядчу документацію. Деякі положення є обов'язковими для виконання, інші – мають рекомендаційний характер.

Якщо міжнародним договором, згоду на обов'язковість якого надано Верховною Радою України, встановлено інші норми, ніж ті, що передбачені законодавством України з діловодства, застосовуються норми міжнародного договору.

### **3.3. Організація документообігу в сучасних службах діловодства**

Документознавець є організатором діловодства й, отже, має вміння організувати документообіг належним чином. Організація документообігу в сучасних службах складається з реєстрації, обліку й контролю документів.

Документообіг – це рух документів в організації з моменту їхнього одержання або створення до завершення виконання, відправлення або знищення.

Розрізняють вхідні, вихідні та внутрішні документи. Вхідні документи своєю чергою поділяють на такі, що направляють керівникам у структурні підрозділи й окремим виконавцям. Схеми руху всіх документів в організації розробляють керівники служби діловодства для вхідних, вихідних і внутрішніх документів.

Усі вхідні документи незалежно від способу надходження (пошта, телеграф, спецзв'язок, факс та ін.) передаються конкретній посадовій особі служби діловодства. Після попереднього розгляду документи направляються на реєстрацію або реєструються цією ж посадовою особою. Реєстрації підлягають не всі документи, а тільки такі, що надходять із вищих органів, громадських організацій, а також важливі листи інших організацій, звернення громадян та ін. Не реєструються вітальні телеграми, проспекти, запрошення, програми, повідомлення, а також документи, що надходять у копіях для повідомлення. У кожній організації перелік таких документів розробляє керівник служби діловодства й закріплює його у відповідній інструкції з діловодства, затвердженій керівником організації.

При визначенні обсягу документообігу (кількості документів, що надійшли в організацію та створені нею за певний період, як правило, за рік) ураховують усі документи, незалежно від їхнього змісту, авторства, обсягу, факту реєстрації, кількості інстанцій їхнього розгляду та ін. Вхідні, вихідні й внутрішні документи, а також копії документів, виготовлені засобами оперативного розмноження, ураховують окремо.

Контроль за виконанням документів і ухвалених рішень – важлива складова частина діловодного процесу, метою якого є сприяння своєчасному й правильному виконанню рішень, завдань і доручень керівництва, забезпечення одержання інформації, необхідної для оцінки діяльності підрозділів і виконавців. В установі складається перелік документів, що підлягають контролю виконання відповідно до діючих нормативних актів і вказівок. Інформація про результати контролю виконання має надходити керівникам, які встановлюють необхідність контролю документів і строки їх виконання.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Основні поняття, завдання, складові частини і види діловодства.
2. Специфіка законодавчого регулювання діловодства в Україні.
3. Специфіка законодавчого регулювання діловодства за рубежем.
4. Організація документообігу в сучасних службах діловодства.
5. Управлінське документознавство як складова професійної діяльності документознавця.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати складові складові частини і види діловодства.
2. Дослідити основні етапи еволюції діловодства.
3. Порівняти законодавче регулювання діловодства в Україні та за рубежом.
4. Проаналізувати сучасні тенденції автоматизації документообігу в роботі документознавця.
5. Визначити специфіку документообігу управлінської документації в сучасних умовах інформатизації суспільства.

### **Теми рефератів**

1. Становлення та розвиток діловодства.
2. Світовий законодавчий досвід регулювання діловодства.
3. Автоматизація документообігу в соціальній документно-комунікаційній системі.

## **ТЕМА 4. АНАЛІТИКО-СИНТЕТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ У РОБОТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ**

### **4.1. Аналітико-синтетичне оброблення документів: суть і значення**

Аналітико-синтетичне перероблення документної інформації (АСПДІ) посідає важливе місце в професійній підготовці документознавців у різних сферах їхньої діяльності, зокрема у науково-технічній, щодо згортання інформації з метою створення вторинних документів та інформаційно-пошукових систем: інформаційній, науково-дослідницькій, журналістській, редакційно-видавничій, перекладацькій, референтській, бібліографічно-бібліотечній тощо. Для цього велике значення має застосування методів інформаційного аналізу і синтезу в процесі створення різноманітних інформаційно-бібліографічних джерел; знання питань теорії, історії та методики складання бібліографічних описів документів, їхньої предметизації, систематизації, реферування й анотування. Усе це вивчається в межах однойменного курсу «Аналітико-синтетичне перероблення документної інформації», який у різних навчальних закладах, що готують документознавців, називається по-різному, зокрема «Аналітико-синтетична переробка інформації», «Елементи теорії згортання інформації», «Аналітико-синтетична обробка документів» тощо, але зміст курсу залишається практично однаковим. Цей курс акумулює положення, загальні для цілого ряду наук соціально-комунікаційного циклу, зокрема інформатики, рекламознавства, бібліотекознавства, архівознавства, журналістики, документознавства та ін., підводить під ці положення єдину теоретичну й методичну базу і є для них єдиною науковою метамовою.

Отже, АСПДІ – важлива складова сучасної науково-інформаційної діяльності, де основними є поняття

аналітико-синтетичної переробки, аналізу і синтезу, інформаційної діяльності тощо.

**Аналітико-синтетична переробка документної інформації** – це сукупність процесів щодо перетворення інформації, яка міститься в первинному документі, з метою створення вторинних документів.

**Аналіз** – метод наукового дослідження, що полягає в розчленуванні цілого на складові елементи.

**Синтез** – метод дослідження будь-якого явища в його єдності й взаємозв'язку частин; узагальнення відомостей в єдине ціле.

**Первинний документ** – це документ, який безпосередньо відображує факти, події, явища реальної дійсності або думки автора і є результатом наукової, виробничої, творчої та іншої подібної діяльності. Первинні документи часто називають **вихідними**. Вони служать для створення документа **похідного**, тобто вторинного.

**Вторинний документ** – це документ, що являє собою результат аналітико-синтетичної переробки одного або декількох первинних документів з метою пристосування інформації до інформаційних потреб споживача.

**Інформаційна діяльність** – це сукупність процесів збирання, аналізу, перетворення, зберігання, пошуку та поширення документної інформації для якісного оперативного забезпечення споживачів необхідною інформацією.

#### **4.2. Згортання інформації: основні поняття**

Згортання (розгортання) інформації – це зміна фізичного обсягу повідомлення (документа) унаслідок аналітико-синтетичної переробки, що супроводжується зменшенням (або збільшенням) його інформативності.

Згортання й розгортання інформації є взаємозалежними, оскільки при згортанні інформації

враховуються всі компоненти для подальшого її якісного розгортання.

Термін «згортання», що вперше був застосованим М. Кузанським, дуже поширений в різних областях знання: філософії, інформатиці, лінгвістиці, бібліографознавстві, математичній теорії інформації тощо. Уживання даного терміна залежить від цих галузей, але в усіх випадках ним позначаються обмеження, зменшення певних об'єктів, концентрація ознак, властивостей.

Слід розрізнити поняття «згортання інформації» й «згортання документа». **згортання інформації** – це перетворення тексту або повідомлення, що не обмежується одним документом, з метою зменшення його фізичного обсягу із залишенням у ньому необхідного смислового навантаження. Результатом **згортання документа** є новий вторинний документ з окремими фрагментами його змісту, який функціонує у вигляді анотації, реферату, огляду, рецензії тощо.

Розрізняють макроаналітичне й мікроаналітичне згортання інформації в документі. При макроаналітичному згортанні наводять формальні відомості про документ і найзагальніші відомості про його зміст, при мікроаналітичному – детально розкривають зміст документа: основні та побічні теми, аспекти їх розгляду.

У сфері інформаційного обслуговування згортання (розгортання) інформації розглядається в трьох його основних видах – документальному, фактографічному й концептографічному обслуговуваннях.

У процесі документального обслуговування фахівці надають споживачам первинні документи, з яких вони самостійно отримують необхідні факти й концепції.

Результатом фактографічного обслуговування є надання фахівцями споживачам фактів і концепцій, взятих ними з первинних документів.

Концептографічне обслуговування передбачає надання споживачам розгорнутої або інтерпретованої інформації, яка є результатом інформаційно-логічного й концептографічного аналізу фахівця.

### **4.3. Види аналітико-синтетичного перероблення документної інформації**

**Основними видами аналітико-синтетичного перероблення документної інформації** є складання бібліографічних описів документів, оглядів, анотування, індексування, реферування.

**Бібліографічний опис** – це сукупність бібліографічних відомостей про документ, його складову частину або групу документів, які наведені за певними правилами, необхідні та достатні для загальної характеристики й ідентифікації документа. Порядок складання бібліографічного опису й набір його елементів визначені спеціальними стандартами, зокрема ДСТУ ГОСТ 7.1: 2006. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання.

Бібліографічний опис складається з обов'язкових (основний заголовок, відомості про повторність видання, місце видання, видавництво, рік видання, кількість сторінок) і факультативних елементів (інші відомості про документ: серія, наклад тощо).

**Індексування** – опис змісту документів і запитів за допомогою тієї або іншої інформаційної мови. Результатом індексування документа є його пошуковий образ. Індексування є одночасно елементом аналітико-синтетичної переробки повідомлень та інформаційного пошуку.

**Анотування** – це процес складання анотації, тобто стислої характеристики документа, його частини або групи документів з погляду призначення, змісту, форми та інших особливостей.

**Реферування** – це процес складання реферату, тобто короткого викладу змісту первинного документа або його частини, що містить основні фактичні відомості й висновки, необхідні для початкового ознайомлення з документом і виявлення доцільності звертання до нього.

**Огляд** – це результат аналітико-синтетичної переробки сукупності документів з певного питання (проблеми, напрямку), що містить систематизовані, узагальнені й критично оцінені відомості. Огляд може являти собою окремий документ, але може бути й частиною іншого документа: дисертації, монографії, статті, курсової або дипломної роботи, звіту про науково-дослідну роботу та ін.

Розрізняють бібліографічні, аналітичні й реферативні огляди. Цільове призначення бібліографічного огляду – орієнтація користувачів інформації в документних потоках. Такі огляди містять сукупність бібліографічних відомостей з певної теми або проблеми, об'єднаних у логічний текст і виконаних на основі документографічного аналізу первинних документів.

Реферативний огляд – інформаційний документ, виконаний на основі фактографічного аналізу первинних документів, що містить зведену характеристику фактів і концепцій з певного питання, вилучених з первинних документів для орієнтації користувачів інформації не в документальних, а інформаційних потоках, незалежно від того, з яких документів вони відібрані.

Аналітичний огляд призначений зорієнтувати фахівців у певному інформаційному потоці (проблемі) і дати оцінку його стану, виявити тенденції розвитку. Ці огляди виконуються на основі фактографічного й концептографічного аналізу первинних документів.

Деякі вчені до видів аналітико-синтетичної переробки документної інформації відносять науковий



перегляд, конспектування, рецензування, що свідчить про остаточну невирішеність цього питання.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Загальна характеристика аналітико-синтетичної обробки документів у діяльності документознавця.
2. Базові поняття згорання інформації.
3. Загальна характеристика видів інформаційного аналізу і синтезу.
4. Характеристика основних видів АСПДІ.
5. Наукове оброблення документів як складової інформаційної діяльності документознавця.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Охарактеризувати світовий досвід застосування АСПДІ в науково-технічній галузі.
2. Проаналізувати законодавче забезпечення функціонування АСПДІ.
3. Дослідити особливості макро- і мікроаналітичного згорання інформації.
4. Здійснити та обґрунтувати класифікацію видів АСПДІ залежно від макро- й мікроаналітичного згорання інформації.
5. Проаналізувати різні види вторинних документів як результат АСПДІ.

### **Теми рефератів**

1. Значення АСПДІ для науково-технічної галузі.
2. Основні етапи розвитку АСПДІ.
3. Диверсифікація інформаційної продукції АСПДІ.

## **ТЕМА 5. ІНФОРМАЦІЙНО-ПРАВОВА ДІЯЛЬНІСТЬ У РОБОТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ**

### **5.1. Інформаційний ринок як сфера інформаційної діяльності документознавця: загальна характеристика, суб'єкти, законодавче регулювання**

Інформаційна діяльність є галуззю суспільного виробництва, що пов'язана з наданням інформаційних послуг і виготовленням продуктів для задоволення суспільних потреб. Значна частина інформаційної діяльності є важливим елементом ринкової інфраструктури з обслуговування, реалізації та розвитку ринкових відносин. Інформаційна діяльність є також самостійним, спеціалізованим сектором ринку – інформаційним ринком щодо реалізації специфічних продуктів і послуг.

Сучасний інформаційний ринок містить такі складові: інформацію; електронні угоди; електронну комунікацію. На ринку інформації обов'язковими є такі сектори:

□ ділової інформації (біржової, фінансової, комерційної, економічної, статистичної);

□ професійно-орієнтованої інформації (науково-технічної та спеціальної);

□ масової споживчої інформації (новини, розважальна інформація тощо).

Ринок електронних угод створює системи банківських і розрахункових операцій, замовлення товарів і послуг тощо.

Ринок електронних комунікацій пов'язаний з системами й засобами зв'язку й модельного спілкування (послуги електронної пошти, передачі даних тощо).

Суб'єктами інформаційного ринку є спеціальні структури, інформаційні брокери, користувачі інформації.

Як відомо, інформаційна інфраструктура розвинених країн складається з інформаційних установ трьох рівнів:

1) національні інформаційні центри, що готують машинозчитувальні бази даних (БД) і надають до них доступ у діалоговому режимі з віддалених терміналів у глобальному масштабі;

2) галузеві й територіальні інформаційні центри, що готують локальні (галузеві й територіальні) БД, а також надають інформаційні послуги, які готують інформаційні центри першого рівня;

3) інформаційні брокери, що надають інформаційні послуги користувачам на основі стандартизованих інформаційних послуг інформаційних установ першого й другого рівнів. Інформаційні брокери – це установи або особи, що професійно займаються платним інформаційним обслуговуванням зовнішніх клієнтів на комерційних засідках з використанням послуг спеціалізованих інформаційних служб.

До користувачів інформації належать: державні установи та організації, промислові підприємства, посередницькі структури й особи, представництва зарубіжних фірм, банки, біржі тощо.

Значна частина інформаційних послуг надходить до користувачів через традиційні канали інформаційного обслуговування (інформаційні підрозділи підприємств, бібліотеки тощо).

Функціонування інформаційного ринку як сфери інформаційної діяльності в Україні регулюється Конституцією, а також низкою законів у галузі інформації, до яких можна віднести закони про інформацію, науково-технічну інформацію, друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні, рекламу, підприємництво, телебачення та радіомовлення, інформаційні агенції,

державну таємницю, національну програму інформатизації, інформаційну безпеку України та інші.

Конституція України (стаття 89) гарантує рівні права й можливості доступу до інформації. Закон України про інформацію також закріплює право громадян України на інформацію, закладає правові основи інформаційної діяльності, визначає правові форми міжнародного співробітництва в галузі інформації. При цьому правові та організаційні засади забезпечення інформаційної безпеки України визначені в Законі про інформаційну безпеку України.

Закони про інформацію та про науково-технічну інформацію розглядають інформацію як об'єкт права власності громадян, організацій (юридичних осіб) і держави, тобто врегульовані законом суспільні відносини щодо володіння, користування й розпорядження інформацією. Закон України про науково-технічну інформацію також визначає інформаційний ринок як систему економічних, організаційних і правових відносин щодо продаж і придбань інформаційних ресурсів, технологій, продукції й послуг. Правові, економічні та соціальні аспекти діяльності фізичних осіб – суб'єктів підприємницької діяльності без юридичної особи – регламентуються законом України про підприємство. Закон про інформацію надає право на здійснення інформаційного підприємництва, створення науково-дослідницьких інформаційних організацій, фірм тощо, що дає можливості для розвитку альтернативних державних інформаційних організацій. Діяльність таких організацій, зокрема інформаційних агенцій, регламентується у відповідному Законі про інформаційні агенції, який визначає ці установи як такі, що займаються збором, обробленням, створенням, зберіганням, підготовкою інформації до розповсюдження, випуском і

розповсюдженням інформаційної продукції. Важливою складовою інформаційної діяльності є рекламна діяльність, яка регламентується законами про рекламу, друковані засоби масової інформації.

Величезне значення для належного функціонування інформаційного ринку має національне законодавство у сфері охорони прав на об'єкти інтелектуальної власності як товару щодо його надання, використання та захисту права. При цьому все законодавство щодо норм захисту прав на об'єкти інтелектуальної власності поділяється на такі:

□ спеціальне законодавство у сфері охорони інтелектуальної власності (закони України про промислові зразки, охорону авторського права та суміжних прав тощо);

□ загальне законодавство (Цивільний, Цивільний процесуальний, Арбітражний процесуальний кодекси України тощо);

□ митне законодавство (Митний кодекс України та відповідні нормативно-правові акти).

Визначальною для розвитку інформаційного ринку стала Національна програма інформатизації, яка висвітлила загальну стратегію розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб та інформаційної підтримки соціально-економічної, екологічної, науково-технічної, оборонної, національно-культурної та іншої діяльності у сферах загального державного значення.

## **5.2. Сучасний стан і перспективи розвитку інформаційного ринку**

Розвиток інформаційного ринку в Україні визначається функціонуванням інформаційних установ трьох типів власності: державної, суспільної (некомерційної), приватної.

У секторах державної та суспільної власності виділяють такі типи інформаційних установ:

1. Установи, що повністю або частково фінансуються за рахунок коштів державного бюджету або суспільної установи. До них належать:

□ установи, що не займаються самостійною господарчою діяльністю в державному секторі (інформаційні організації в складі органів влади й управління, деякі бібліотеки) і в суспільному секторі (інформаційні установи в складі апарату суспільних організацій, а також деякі бібліотеки);

□ установи, що здійснюють самостійну господарську діяльність (територіальні центри інформації, деякі бібліотеки).

2. Установи, що здійснюють самостійну господарську діяльність на засадах самоокупності й самофінансування і не фінансуються за кошти державного бюджету або суспільних установ, але повністю або частково засновані на їх кошти. До них належать комерційні установи, що розподіляють прибуток серед власників; некомерційні, які не розподіляють прибуток серед власників, а укладають його в подальший розвиток установи.

У секторі приватної власності функціонують:

1) самостійні установи у формі приватних фірм, товариств, що діють у власних інтересах;

2) несамофінансовані інформаційні підрозділи інших приватних фірм, товариств, які діють в інтересах організацій-засновників.

Установи, що орієнтовані на обслуговування некомерційних секторів – соціального й державного – потребують фінансування з бюджету та інших джерел. Одним із засобів ефективного залучення в окремі галузі інформаційної діяльності недержавного фінансування є

законодавче введення статусу так званої безприбуткової установи (закордонний аналог таких установ – not-for-profit, non-profit organizations) з відповідними податковими пільгами. Такі установи вкладають прибуток у розвиток своєї діяльності. На цих засадах працює більшість систем і служб США, які створюють бази науково-технічної інформації (наприклад, CAS, INSPEC).

Перспективами ефективного розвитку сучасних секторів інформаційного ринку – незалежних інформаційних, консультативних та аналітичних фірм, бірж, банків, що працюють на комерційних засадах у галузі комерційної, біржової та фінансової інформації, ділових новин, спеціальної та науково-технічної інформації, – є вдосконалення податкової, фінансово-кредитної та інвестиційної політики держави. Наприклад, удосконалення податкової системи передбачає: максимальне пільгове оподаткування й насамперед пільги для споживачів інформації, які використовують її для потреб внутрішнього ринку; пільгове оподаткування установ, що використовують і продають інформацію тощо. У ХХІ столітті індустрії інформації та активного переходу країн до безпаперової технології, де головним товаром є інформація, передбачається ефективний обмін нею у світі. Для цього інформаційний експорт слід стимулювати через митні тарифи й ліцензування, через механізм пільг і полегшений його порядок. У цьому контексті набуває значення політика ціноутворення на ринку інформаційних ресурсів, яка має бути адекватною державній ціновій політиці. Для вирішення цих питань слід використовувати світовий досвід функціонування й розвитку ринку інформаційних ресурсів.

### **5.3. Інтернет-технології та ресурси в професійній діяльності документознавця**

У сучасному інформаційному світі документознавець-менеджер має застосовувати інтернет-технології та ресурси в повсякденному житті незалежно від сфери діяльності. Для того щоб зорієнтуватися у світі Інтернету, він має знати основні відомості про нього.

Виникнення глобальної комп'ютерної мережі пов'язане з науково-дослідними проектами військового призначення. У США було створено спеціальну агенцію передових дослідницьких проектів, один з яких передбачав створення мережі передачі даних завдяки об'єднанню всіх комп'ютерів телефонними проводами. Перші вузли мережі ARPANet з'явилися вже 1968 року, між якими у вересні 1969 року відбулася передача першого повідомлення. 1974 року відкрито перший комерційний додаток ARPANet – Telnet, що забезпечував доступ до віддалених комп'ютерів у режимі терміналу. До 1977 року мережа вже об'єднувала десятки наукових і військових організацій у США і Європі, а для зв'язку використовували не тільки телефонні, але також супутникові й радіоканали. Проте днем народження Інтернету вважається 1 січня 1983 року, коли було прийнято єдині Протоколи Обміну Даними – TCP/IP (Transfer Control Protocol / Internet Protocol), завдяки яким мережі отримали можливість обміну даними, що дозволило їх об'єднувати. Подальша еволюція Інтернету пов'язана з виникненням високошвидкісної мережі NSFNet (The National Science Foundation), протоколу передачі файлів FTP (File Transfer Protocol), додатку Gopher, що дало змогу вільно переходити по мережах без знання необхідних серверів. 1991 року в Європейському центрі ядерних досліджень розробили новий додаток – Всесвітню павутину (World Wide Web – WWW). Створений Тимом Бернерсом-Лі (Tim Berners-Lee) протокол передачі



гіпертексту (HyperText Transmission Protocol – HTTP) був призначений для обміну інформацією серед фізиків, що працювали у віддалених одна від одної лабораторіях. Масове використання мережі Інтернет почалося з 1994 року зі створенням нового браузера – Netscape Navigator, що спростило доступ до інформації Всесвітньої павутини й дозволило розміщувати усі види даних.

Система адресації та пошуку в Інтернеті дозволяє зорієнтуватися в її глобальних ресурсах. Організаційна належність ресурсів позначається такими символами:

- gov – урядові;
- edu – освітні;
- com – комерційні;
- org – неурядові й некомерційні установи;
- mil – військові;
- net – безпосередньо мережі;
- biz – комерційні компанії й проекти;
- info – установи, для яких інформаційна діяльність є провідною;
- pro (від слів profession, professional) – сайти сертифікованих професіоналів таких галузей діяльності, у яких персональний аспект має ключове значення;
- aero – компанії й персони, безпосередньо пов’язані з авіацією;
- coop – корпорації, що використовують спільний капітал (від слова cooperative);
- museum – тільки музеї, архіви, виставки;
- name – персональні сайти, що складаються, як правило, з імені й прізвища.

Географічну належність позначають двома символами:

ua – Україна;

ru – Росія;

uk – Великобританія;

ca – Канада та ін.

Пошук є складовою діяльності документознавця. Інформаційні мережі Інтернету становлять величезну кількість документів. Технології пошуку релевантних документів залежать від певної пошукової системи (yahoo, altavista, google, yandex, rambler, aportal, meta та ін.), але загалом вони є схожими через застосування логічних операторів and, or, not і математичних знаків «+», «...», «←» тощо. Так, логічний оператор not (або «←») дозволяє виключити зі списку результатів документи, у яких є слово, що зазначене після оператора, наприклад, якщо задати запит «інформаційне суспільство – інформація», то в документах буде тільки словосполучення «інформаційне суспільство», але не буде слова «інформація». Кожна пошукова система містить пояснення щодо використання своїх логічних операторів, які, як правило, можна знайти безпосередньо в графі «розширений пошук». Складовою в пошуку релевантної інформації є використання електронних бібліотек, які поділяються на безкоштовні колекції текстів і комерційні повнотекстові бази даних.

Веб-сайти – візитна картка будь-якої установи. Залежно від мети презентації установи в Інтернеті використовують чотири рівні веб-сайтів:

інтернет-візитівку, що містить стислі відомості про організацію, контактну інформацію;

light, що додає до переліченого список послуг і структурну інформацію про установу;

□ standard – повнофункціональний сайт, де працює система навігації;

□ corporate – багатофункціональний сайт.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Охарактеризуйте суть і суб'єкти інформаційного ринку як сфери інформаційної діяльності документознавця.

2. У чому полягає специфіка законодавчого регулювання інформаційної діяльності документознавця (основні закони, програми, кодекси)?

3. Проаналізуйте інформаційні установи різних типів власності.

4. Охарактеризуйте інтернет-технології та ресурси в професійній діяльності документознавця.

5. У чому полягає специфіка технологій пошуку документів у глобальній мережі Інтернет?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Дослідити специфіку діяльності документознавця на сучасному інформаційному ринку.

2. Проаналізувати законодавчу базу функціонування сучасного інформаційного ринку.

3. Охарактеризувати інформаційні установи як об'єкт діяльності документознавця в науково-технічній галузі.

4. Проаналізувати сучасні технології пошуку релевантної документної інформації в Інтернеті.

5. Здійснити порівняльний аналіз веб-сайтів центрів науково-технічної інформації.

### **Теми рефератів**

1. Документна інформація центрів науково-технічної інформації на сучасному інформаційному ринку.

2. Інформаційна діяльність документознавця на світовому інформаційному ринку.

3. Світовий досвід захисту інформації.

## **ТЕМА6. ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ**

### **6.1. Ділові комунікації: основні поняття й форми**

Ділові комунікації є складовою діяльності документознавця. Поняття «комунікація» має декілька значень:

1) спілкування, передача інформації від людини до людини;

2) система, у якій здійснюється взаємодія її складових, і способи спілкування, що дозволяють створювати, передавати й приймати інформацію;

3) соціально зумовлений процес передачі й сприйняття інформації в умовах міжособистісного та масового спілкування за допомогою різних комунікативних засобів (вербальних, невербальних та ін.);

4) процес перекодування вербальної сфери в невербальну й навпаки.

Комунікація передбачає наявність зворотного зв'язку, оскільки є обміном інформацією, знаннями, інтелектуальною власністю в суспільстві.

Ділові комунікації є видом спілкування людей у соціумі, які реалізуються в різних сферах їхньої професійної діяльності: економічній, правовій, дипломатичній, комерційній, адміністративній тощо. Опанування стратегіями й технологіями ділових комунікацій є найважливішим завданням для документознавця як менеджера в професійних сферах його діяльності, оскільки професійна культура документознавця передбачає вміння грамотно й правильно складати ділові документи, успішно проводити переговори, управляти

підлеглими, налагоджувати зв'язки з партнерами й конкурентами тощо. Для цього документознавці-менеджери мають застосовувати відповідні знання з документно-інформаційних комунікацій, іміджології, етики ділового спілкування, культури українського мовлення, теорії мовної комунікації, діловодства, реклами тощо.

Історично склалися два види ділової комунікації – безпосереднє й опосередковане, які зумовили функціонування усної й письмової комунікацій. Ділові комунікації реалізуються в діалозі, призначеному для взаємодії між двома або декількома співрозмовниками (окремими фізичними, юридичними особами, підприємствами, установами, організаціями) в усній і письмовій комунікації.

Письмова ділова комунікація передбачає уміння оформлювати усі види ділових листів, контрактів, угод та інших відповідних документів, що функціонують в управлінській сфері діяльності.

Усна ділова комунікація реалізується в ділових переговорах, зустрічах, консультаціях та ін.

В усній і письмовій формах реалізується монологічна ділова мова у вигляді нарад, зборів, тобто специфічних типах комунікації.

Отже, загальноприйнятими формами ділової комунікації в праці сучасного документознавця-менеджера є ділові бесіди, наради, збори, переговори, прес-конференції, різноманітні ділові зустрічі, презентації, брифінги, виставки, ярмарки нових товарів тощо. Професійна культура документознавця-менеджера передбачає вміння спілкуватися по телефону, проводити ділову дискусію, публічно виступати. У традиційних жанрах ділової комунікації (публічні мови, інтерв'ю, коментар, консультація) реалізуються комунікативні

стратегії фірм або ділових партнерів, які потребують вміння не тільки самопрезентації, але й пропаганди філософії, іміджу компанії, організаційних цінностей, корпоративної культури, а також знань споживчого, фінансового ринків, контактних аудиторій та ін. Саме тому невід'ємною складовою сучасних ділових комунікацій є рекламні й маркетингові комунікації.

Особливості кожної форми ділової комунікації містять такі критерії: мету проведення; контингент учасників; регламент; комунікативні засоби реалізації мети; організацію просторового середовища; очікуваний результат.

## **6.2. Комунікаційний менеджмент**

Ділові комунікації реалізуються в загальній стратегії окремої організації. Але реалізація загальної стратегії передбачає управління діловими комунікаціями, тобто комунікаційний менеджмент.

Комунікаційний менеджмент визначається:

1) самостійним видом спеціального менеджменту, що здійснює пізнання й використання закономірностей обміну інформацією, знаннями та інтелектуальною власністю в процесі формування й розвитку економічних систем;

2) взаємодією та взаємозв'язком у часі й просторі елементів, які формують й ефективно використовують усі види капіталу економічних систем;

3) науковим управлінням потоками інформаційної взаємодії людей, їх груп, суспільних і політичних формувань для вирішення стратегічних і тактичних завдань у розвитку суспільних відносин;

4) системою управління, яка завдяки інтегрованій комунікації з цільовими аудиторіями сприяє досягненню максимальної ефективності в усіх напрямках розвитку

організації в умовах зовнішнього середовища, що змінюється;

5) професійною діяльністю з реалізації комунікаційної стратегії, сформованої відповідно до мотивів, установок, інтересів, відносин і конкретних цілей виробника, посередника й споживача.

Отже, суть комунікаційного менеджменту полягає в його двоєдиній природі. З одного боку, він розглядається як самостійна професійна діяльність з використання комунікаційних засобів, методів, інструментів, механізмів, що забезпечують формування й ефективний розвиток усіх видів капіталу підприємства, фірми. Саме ця професійна діяльність допомагає керівникам розробляти стратегію ефективного розвитку, формувати організаційну культуру, вибирати ефективні канали комунікації та ін. З іншого боку, комунікаційний менеджмент є складовою теорії управління економічними системами.

Для реалізації цільового призначення в організації комунікаційний менеджмент виконує такі функції:

аналітико-прогностичну (аналіз, використання, прогнозування тенденцій);

організаційно-управлінську (забезпечення мети організації або служб ПР, організаторська й управлінська діяльність з виконання планів та ін.);

комунікативно-інформаційна (досягнення взаєморозуміння, забезпечення керівництва організації необхідною інформацією);

консультативно-методичну (відіграє роль радника керівника).

Комунікаційний менеджмент має спеціальні методи й технології його реалізації, до яких належать:

переконання;

□ брендинг (процес створення й підтримки бренда завдяки рекламі, створенню іміджу компанії, PR-заходам та іншим формам просування товарів);

□ зв'язки з громадськістю, інвесторами, акціонерами, засобами масової інформації;

□ формування іміджу;

□ спонсорство й благодійність;

□ програма просування регіону тощо.

### **6.3. Стратегії іміджеології, реклами, PR і маркетингу в комунікативній діяльності документознавця**

Сучасний документознавець-менеджер має володіти технологіями управління установою, фірмою, організацією, сприяти її просуванню й розвитку в діловому світі. У цьому контексті в сучасних комунікаційних зв'язках набувають значення питання, пов'язані з іміджем та управлінням репутацією фірми.

Як відомо, ідеологія організації, корпоративна культура є основою формування іміджу. Імідж формується двояко: з одного боку – відповідно до вимог каналів масової комунікації, з іншого – відображує певні характеристики об'єкта – організації, юридичної або фізичної особи.

Побудова іміджу залежить від об'єкта. У сфері бізнесу основне значення має корпоративний імідж, який зазвичай містить такі елементи: відбір і формування особливостей компанії та їх ідеалізацію; візуалізацію образу; вербальне вираження образу. Імідж лідера компанії крім згаданих вище елементів передбачає: акцентування на позитивних особистісних якостях; створення моделі поведінки, спілкування; створення образу в стилі життя та ін.



Існують спеціальні технології формування іміджу, які визначаються:

1) призначенням і завданням компанії, що передбачають такі складові, як контингент користувачів; продукти та послуги; географію угод та ін.; внутрішні ресурси (технології, кадри, менеджмент тощо);

2) метою компанії, яка передбачає вибір її пріоритетів у сфері обслуговування, виробничій або венчурній сфері;

3) стилем компанії.

Створити імідж компанії – означає створити образ завдяки проведенню рекламних компаній.

Стратегічне завдання реклами – створити попит на об'єкт рекламування, яке реалізується завдяки складанню рекламних оголошень, забезпеченню реклами в газетах, журналах, на радіо, телебаченні та в інших засобах масової інформації (наприклад, на рекламних щитах), у місцях продажу тощо.

Механізмом іміджу є паблік рилейшнз, стратегічне призначення якого – формування довіри споживачів для створення позитивного відношення їх до певного об'єкта (організації як соціального інституту, юридичної або фізичної особи). Реклама доповнює загальну програму паблік рилейшнз, є його інструментом, наприклад, щодо оплаченого часу або площі в засобах масової інформації.

Менеджер PR діє в межах тріади: цільова аудиторія, ключове повідомлення, канали комунікації.

Ефективні комунікації зі споживачами є ключовими факторами успішного розвитку будь-якої організації. Зважаючи на це, підприємства різного роду діяльності мають інформувати перспективних споживачів про продукти, послуги, умови продажу; переконувати покупців надати перевагу певному товару й придбати його. Для цього необхідно застосовувати маркетингові комунікації

щодо досліджень вивчення ринку, проведення аналітичної роботи, які реалізуються за допомогою реклами, роздачі безкоштовних зразків товарів, прес-релізів тощо. Інтегровані маркетингові комунікації передбачають проведення комплексних дій щодо рекламування, реалізації PR-проектів, розуміння потреб і запитів клієнта, вивчення поведінки споживача.

Розвиток будь-якої компанії, фірми, підприємства значною мірою залежить від кваліфікованих фахівців апарату управління, зокрема документознавців-менеджерів, які можуть на практиці застосувати отримані теоретичні знання.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Охарактеризуйте основні поняття й форми ділової комунікації.
2. Комунікаційний менеджмент у діяльності документознавця.
3. Стратегії іміджеології в роботі документознавця.
4. Рекламна діяльність документознавця.
5. PR-технології в діловій комунікації.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізуйте складові поняття «ділові комунікації».
2. Охарактеризуйте основні форми ділової комунікації в діяльності документознавця.
3. Проаналізуйте функції комунікаційного менеджменту.
4. Охарактеризуйте спеціальні технології формування іміджу організації.
5. Специфіка маркетингових комунікацій в установі.

## Теми рефератів

1. Диверсифікація усної та писемної форм ділової комунікації в роботі документознавця.
2. Мова рекламних документів в діяльності документознавця.
3. Ділове листування як ефективний засіб документної комунікації.

### Запитання для підготовки до першого модуля

1. У чому полягає значення підготовки фахівців за спеціальністю «документознавство та інформаційна діяльність».
2. Проаналізуйте складові поняття «документознавство та інформаційна діяльність».
3. Охарактеризуйте передумови підготовки фахівців-документознавців.
4. Назвіть етапи еволюції спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа».
5. Яка роль належить документознавцям в умовах інформаційного суспільства?
6. Охарактеризуйте специфіку підготовки документознавців для науково-технічної галузі.
7. Кваліфікаційна характеристика професії документознавця.
8. Діяльність документознавця-менеджера з рекламно-інформаційної галузі.
9. Функціональні обов'язки документознавця-менеджера в документно-технічному забезпеченні виробництва.
10. Специфіка роботи документознавця-менеджера з митно-брокерської діяльності.
11. Проаналізуйте поняття «документ».
12. Специфіка структури документа.

13. Методи й способи документування: основні поняття.
14. Поняття про класифікацію документів.
15. Кодування інформації в документуванні.
16. Загальна характеристика соціальної документно-комунікаційної системи.
17. Основні поняття, завдання, складові частини й види діловодства.
18. Специфіка законодавчого регулювання діловодства.
19. Організація документообігу в сучасних службах діловодства.
20. Управлінське документознавство.
21. Загальна характеристика аналітико-синтетичного оброблення документів у діяльності документознавця.
22. Базові поняття згорання інформації.
23. Загальна характеристика видів інформаційного аналізу і синтезу.
24. Поняття мікро- і макроаналітичного згорання інформації.
25. Бібліографічний опис, індексування, анотування, реферування документів: поняття та стандарти, що регламентують правила їх складання.
26. Наукове оброблення документів як складова інформаційної діяльності документознавця.
27. Загальна характеристика, суб'єкти інформаційного ринку як сфери інформаційної діяльності документознавця.
28. Законодавче регулювання інформаційної діяльності документознавця (основні закони, програми, кодекси).
29. Інформаційні установи різних типів власності.

30. Інтернет-технології та ресурси в професійній діяльності документознавця.

31. Технології пошуку документів у глобальній мережі Інтернет.

32. Основні поняття й форми ділової комунікації.

33. Комунікаційний менеджмент у діяльності документознавця.

34. Стратегії іміджелогії в роботі документознавця.

35. Рекламна діяльність документознавця.

36. PR-технології в діловій комунікації.

37. Специфіка маркетингових комунікацій.

## **РОЗДІЛ 2**

### **ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ: ПОНЯТІЙНО-ТЕОРЕТИЧНИЙ РАКУРС**

#### **МОДУЛЬ 1. ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ: ТЕОРЕТИЧНИЙ ТА ІСТОРИЧНИЙ АСПЕКТИ**

##### **ТЕМА 1. КОМУНІКАЦІЯ: ЗМІСТ ПОНЯТТЯ, ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ, ОСНОВНІ ВИДИ**

###### **1.1. Комунікація як предмет наукового дослідження**

Історія дослідження комунікації розпочинається з часів античності. Політичне життя греків сприяло розквіту красномовства, риторики. Оратори, які володіли силою усного слова, набули великої популярності в стародавніх Греції та Римі. У цей період докладно було розроблено три головні види ораторських промов: дорадчі (політичні), судові й урочисті (епідейктичні). Виникли ґрунтовні теоретичні праці з риторики, наприклад: «Риторика» Арістотеля, «Дванадцять книг риторичних повчань» Квінтіліана, «Про оратора» і «Оратор» Цицерона тощо.

В елліністичну епоху, коли розпочалося освоєння територій Єгипту, Близького й Середнього Сходу,

особливо гостро постало питання про розвиток мови, яка забезпечувала виживання грецької культури в чужому оточенні. Грецький філософ Платон звертає увагу на конфлікт усної й писемної комунікацій. Антична культура була орієнтована на усне живе слово. Греки вірили гарним словам і любили мову, цінували живе звертання до колективу (воїнів, ремісників) із закликом діяти. Вони охоче вивчали гарні тексти, декламували їх, захоплювалися афоризмами.

Відомий філософ Сократ надавав перевагу усній комунікації. Він навчав своїх учнів філософії, гуляючи алеями в Пропілеях. Його вчення збереглося завдяки тому, що Платон зафіксував основні думки Сократа у своїх творах – діалогах. Таким чином, в античному світі комунікація стає предметом дослідження.

В епоху Середньовіччя надбання античної риторики були перероблені переважно для створення проповідей. Проповідь – одна із характерних і масових форм середньовічної словесності. У цей період риторика була однією з головних навчальних дисциплін і належала до тривіуму – циклу з трьох наук (граматики, діалектики або логіки, риторики).

В епоху Відродження важливою подією була поява книгодрукарства. Відтоді книжкова справа стає ремеслом. Західноєвропейська культура перестає обожнювати живе й писемне слово.

У XVIII і XIX ст. в Європі відбувся бурхливий розвиток суспільних і гуманітарних наук, але серед них не було наук, які б вивчали процеси комунікації. Теоретики педагогіки Я. Каменський, І. Песталоцці, Ж.-Ж. Руссо розвивали природні обдарування дітей. Мовознавство, яке завдяки працям В. Гумбольда, Я. Гріма перетворилося на науку, досліджувало різні мови. Комунікаційні процеси випали з області дослідження соціології, яка була

започаткована О. Контом і Г. Спенсером. Психологія також не досліджувала комунікаційні процеси.

У XIX ст. в Європі відбувається бурхливий розвиток книговидавничої справи, розвивається газетно-журнальна і бібліотечно-бібліографічна справи, виникають телеграф, телефон, радіо, кіно. Комунікаційні процеси розвиваються швидкими темпами, але вчені ігнорують їхню зростаючу роль.

Після Першої світової війни ситуація поступово змінюється. Великого поширення набувають семіотичні погляди Ф. де Соссюра (1857 – 1913), Ч. Пірса (1839 – 1914). Комунікаційна проблематика займає центральне місце в соціальній психології (В. Вунд, Г. Тард, Х. Штейнталь).

Про значення смислової комунікації почали говорити й практики книжкової справи. Поль Отле (186 – 1944), бельгійський вчений, якого вважають «батьком документознавства», разом з Анрі Лафонтеном розробляють теорію документації. В Європі й США створюються служби документації, які обслуговують бізнес, медицину, політику.

Після Другої світової війни розвинуті країни зазнали інформаційної кризи, яка була зумовлена протиріччям між накопиченими людством знаннями й можливостями їх сприйняття окремою людиною. Тому в багатьох країнах почали створюватися інформаційні служби, інформаційні мережі. Виникає нова інформаційна наука – інформатика. Завдання інформатики полягало в покращанні наукової комунікації, разом з тим масова, економічна й політична залишалися поза її увагою. Значення масової комунікації в суспільстві завдяки телебаченню й персональному комп'ютеру значно зросло.

Починаючи з XX ст. комунікаційна проблематика стає складовою частиною суспільних наук – соціології,

психології, філософії, культурології. Технічні науки почали приділяти велику увагу технічному забезпеченню комунікаційних процесів. У математиці було розроблено математичну теорію інформації (К. Шеннон).

Проблеми комунікації широко досліджували в науках комунікаційного циклу: теорії масової комунікації, соціальній комунікації, а також в науках документознавчого циклу, починаючи з документалістики й журналістики і закінчуючи теорією реклами й паблік рілейшен.

## 1.2. Суть і види комунікації

Комунікація (від. лат. «communicatio» – повідомлення, передача і «communicare» – роблю загальним, зв'язую, повідомляю) – необхідний елемент взаємодії людей, груп, народів, держав під час передавання інформації.

На сьогодні існує три підходи до розуміння цієї категорії:

□ засіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального світу; у рамках цього підходу виділяють транспортну, енергетичну та інші види комунікації;

□ спілкування ( передача інформації від людини до людини);

□ передача інформації в суспільстві й обмін інформацією.

Суть другого й третього підходів полягає у передаванні знань, почуттів, вольових імпульсів, які мають смислову природу.

Спілкування – це соціально зумовлений процес обміну думками й почуттями між людьми у різних сферах їхньої пізнавальної, трудової й творчої діяльності, який реалізується головним чином за допомогою вербальних засобів комунікації.



Комунікація – це соціально зумовлений процес передавання й сприйняття інформації в умовах міжособистісного й масового спілкування по різних каналах за допомогою різних комунікаційних засобів.

Будь-яка комунікація здійснюється в певному просторі й часі. Тому виділяють комунікацію просторову й часову. З точки зору здійснення комунікації в часі виділяють два її види: діахронна, яка відбувається в різний для комуніканта й реципієнта час і забезпечує зв'язок у часі (з минулого в майбутнє), і синхронна, яка здійснюється майже рівночасно. Розрізняють комунікацію одночасну, яка відбувається в одному й тому ж місці, і різночасну, коли комунікант і реципієнт знаходяться в різних місцях.

Комунікації прийнято поділяти на вербальні, невербальні, синтетичні. Невербальна комунікація – це спілкування й обмін інформацією між людьми за допомогою жестів, міміки, емоцій, знаків, звуків тощо. Невербальна комунікація виникла задовго до появи людини і притаманна також тваринам, які використовують звукові сигнали, рухи, що нагадують жести.

Вербальна комунікація є характерною тільки для людей, тому що тільки їм притаманна мова. Тому вербальна комунікація – це спілкування між людьми за допомогою мови, передача інформації за допомогою слів або закріплених на матеріальному носії умовних знаків письма. Завдяки мовному кодуванню інформації забезпечується найбільш точна передача змісту. Синтетична комунікація – це поєднання невербальної й вербальної комунікацій.

Комунікація – необхідна передумова функціонування й розвитку всіх соціальних систем, оскільки вона дає можливість накопичувати й передавати соціальний досвід, забезпечує зв'язок між людьми,

розподіл праці, організацію спільної діяльності, трансляцію культури. Важливе місце у суспільстві займає документна комунікація, яка використовує штучно створені документи, спочатку іконічні й символні, а пізніше – письмові й друковані. Документна комунікація – це комунікація, яка опосередкована документом, побудована на обміні документами між двома й більше людьми, нею передбачено передавання інформації за допомогою документа.

Документна комунікація існує паралельно з недокументною. Недокументна комунікація – це комунікація, в якій інформація передається в незакріпленій на матеріальному носії формі – усною мовою, радіо або телебаченням тощо.

Залежно від каналу передачі повідомлення комунікацію поділяють на неформальну й формальну. Неформальні комунікації – це такі, що встановлюються між відправником і користувачем шляхом особистих контактів, зустрічей, бесід, а формальні здійснюються через спеціально створені суспільством організації та інститути: бібліотеки, інформаційні служби та ін.

Усна комунікація – це така, що не має фіксованої форми і здійснюється за допомогою усної мови. Письмова комунікація є фіксованою, але її не слід ототожнювати з вербальною в письмовій формі. Письмова комунікація охоплює зображальне, нотне, картографічне передавання інформації умовними математичними, хімічними, фізичними та іншими знаками. Письмові джерела можуть бути як рукописними, так і друкованими. Усна мова в багатьох випадках багатша за письмову. Відомо, що є п'ятдесят способів сказати «так» і «ні» і тільки один спосіб написати це.

Наприкінці ХХ ст. великого поширення набуває електронна комунікація, яку побудовано на космічному

радіозв'язку, комп'ютерній техніці. У ній замість паперового носія використовується електронний. Однак безпаперове суспільство не означає бездокументне. Виникає новий вид документа – електронний, але при цьому паперова форма документа не зникає. Електронний документ можна легко перевести в паперовий.

Залежно від кількості учасників процесу виділяють внутрішню, міжособову, публічну, в малих групах і масову комунікації. Внутрішня комунікація – це спілкування людини самої з собою. Вона може бути усною, письмовою, електронною. Міжособова комунікація буває двосторонньою й груповою. Комунікація в малих групах – комунікація, де кількість учасників не перевищує 10 чоловік. У публічній комунікації кількість учасників становить від 10 до 100 чоловік. Масова комунікація розрахована на велику аудиторію (кількість учасників перевищує 1000 чоловік), до неї належать радіо, телебачення, преса, кіно, звуко- і відеозаписи та інші канали передачі інформації.

### **1.3. Співвідношення понять «знання», «інформація», «документ»**

Інформація як поняття (від лат. *informo* – зображаю, складаю поняття про щось) трактується представниками різних наук і шкіл по-різному. Вивченням її властивостей і особливостей займається цілий ряд наук: філософія, соціологія, біологія, фізіологія, генетика, психологія, інформатика, журналістика, документознавство, ділові комунікації, документно-інформаційні комунікації, масові комунікації.

Найбільш загальне визначення інформації дають філософи. Вони трактують її як відображення різноманітності в будь-яких об'єктах і процесах живої й неживої природи. Отже, інформація як невід'ємний атрибут усіх матеріальних об'єктів передається від одного

із них до іншого за допомогою певних сигналів, носіями яких є атоми й молекули структури, електромагнітні хвилі, генетичні коди тощо.

У Законі України «Про інформацію» інформація розуміється як документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі й навколишньому природному середовищі.

Виділяють такі види інформації:

- за формою руху матерії – біологічна й соціальна;
- способом передачі – вербальна й невербальна;
- призначенням – особиста, масова, довідкова, ділова (службова), офіційна, неофіційна, побутова;
- якістю – цінна (достовірна, корисна, повна), своєчасна, оперативна, актуальна, зрозуміла, логічна, конкретна, однозначна;
- дією на органи чуттів – зорова, слухова, смакова, тактильна, запахова, інтуїтивна;
- сферами суспільного життя – економічна, політична, правова, культурна, філософська, соціологічна, управлінська, історична, науково-технічна, психологічна, військова;
- формами передачі – усна, письмова (рукописна, друкована), текстова, графічна, звукова, символна, кодована;
- функціями управління – статистична, звітна, аналітична, контрольна нормативна, планова, підсумкова;
- ступенем доступності – відкрита й конфіденційна (для службового користування, секретна, повністю секретна);

□ рівнем оброблення – первинна (отримана за фактом події) і вторинна (після оброблення первинної);

□ метричними властивостями – параметрична (результати вимірів), топологічна (мапи, рисунки, схеми), абстрактна (формули, поняття, образи).

Разом з тим слід мати на увазі відносність зарахування інформації до того або іншого виду. Класифікація інформації може бути здійснена й за іншими критеріями.

До розуміння суті інформації можна підходити з різних позицій. Семантичний підхід спирається на якісні параметри: зміст, значення; статистичний – на визначення кількості інформації як величини, яка має фізичний вимір, якісна сторона при цьому не враховується.

Прийнято виділяти якісні, кількісні й ціннісні властивості інформації. Якісні характеристики інформації – достовірність, об'єктивність, своєчасність, релевантність, пертинентність, актуальність, новизна, оптимальність. Кількісні характеристики – повнота, точність, достатність, доступність. Ціннісні характеристики – цінність для досягнення соціально-значущих цілей, вартість (витрати за отримання інформації), корисність (можливість використання для вирішення конкретних завдань).

Поняття інформації співвідноситься з поняттям знання. Знання – це сукупність фактів, закономірностей, відносин, правил, що відбивають рівень ознайомлення з проблемами деяких предметних галузей; відображення того або іншого боку суб'єктивної діяльності у вигляді ідей, понять, уявлень про якийсь предмет або явище.

Існують різні точки на те, як співвідносяться поняття «знання» та «інформація». Дослідники, які протиставляють поняття «знання» та «інформація», акцентують увагу на такому:

□ знання – упорядковані, систематизовані дані; інформація – дані, яким такі властивості не притаманні;

□ знання – це істинні, перевірені практикою дані; інформація – дані, які не пройшли перевірку на істинність;

□ знання – це теорії, закони, положення та інші концепції; інформація – це фактичні дані;

□ знання – це дані, які вже відомі суспільству; інформація – це дані, яким притаманна новизна;

□ знання – це те, чим володіє суб'єкт; інформація – усе те, що зафіксовано в знаковій формі та зберігається у вигляді документів.

Ряд дослідників розглядають знання як високоструктуровану інформацію, що має практичну значущість для діяльності людини.

У системі соціальних комунікацій інформація розуміється як знання, яке включено безпосередньо в комунікаційний процес. Інформація – це дані, які є об'єктом зберігання, перетворення, розповсюдження, поширення.

Найпростіший спосіб забезпечення збереження накопиченої інформації з метою її подальшого використання – це передача її іншому індивіду під час безпосереднього спілкування. Однак можливості безпосереднього спілкування є обмеженими. Усна традиція передачі інформації дає можливість існувати соціуму, в якому кількість не перевищує 5 – 10 тис. людей. Під час передачі інформації від однієї людини до іншої вона перекручується, а внаслідок раптової смерті людини, якщо вона не встигла передати інформацію, може втратитися.

Необхідність надійного збереження великих обсягів інформації та забезпечення надійності зберігання сприяла створенню штучного засобу фіксації інформації, яким став

документ, що є матеріальним носієм, на якому зафіксовано інформацію. Документ – це записана інформація, що може бути використана як одиниця інформаційного процесу.

Обсяг інформації, який можна відобразити в документах, є практично необмеженим, а ступінь надійності розповсюдження в просторі й часі значно перевищує можливості пам'яті людини.

Отже, можна зробити такі висновки:

□ поняття «інформація», «знання», «документ» тісно пов'язані між собою;

□ призначення документів – це фіксація, збереження й передача інформації у просторі й часі.

Протягом усього періоду розвитку науки і культури триває процес накопичення інформації та знань, які фіксуються в документах. Кількість документів постійно збільшується. Значення інформації, особливо наукової і науково-технічної для діяльності окремо взятої особи, групи людей, суспільства в цілому і всього людства є досить важливою.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Як співвідносяться поняття «соціальна комунікація» та «документна комунікація»?
2. Яке визначення поняття інформації існує в теорії соціальних комунікацій?
3. Назвіть основні види комунікацій.
4. Визначіть співвідношення понять «знання» та «інформація».
5. Чому для збереження інформації матеріальний носій повинен мати жорстку структуру?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Охарактеризуйте співвідношення понять «усна», «документна», «електронна комунікація»?

2. Як співвідносяться поняття «документна» і «документована» комунікації?

3. Розгляньте співвідношення понять «спілкування» і «комунікація», що в них спільного і відмінного?

4. Чому соціальна інформація завжди є семіотичною і семантичною?

### **Теми рефератів**

1. Типи, види, форми і моделі комунікації.

2. Соціальна інформація: поняття, різновиди, властивості.

3. Система людина – інформація – комунікація.

4. Документ як основа функціонування інформації.

### **ТЕМА 2. МІСЦЕ І РОЛЬ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ У СУСПІЛЬСТВІ**

#### **2.1. Співвідношення документної і недокументної комунікацій**

Одна й та сама соціальна інформація може бути наведена в різних формах – документній і недокументній. У суспільстві спочатку виникають недокументні комунікації, у яких для передачі інформації використовуються жести, знаки, звуки.

Недокументні комунікації мають ряд істотних недоліків:

□ інформація не може тривалий час зберігатися й використовуватися у незмінному вигляді у майбутньому;

□ діапазон поширення недокументованої інформації у просторі обмежений; просторовий бар'єр починається там, де вухо співрозмовника вже не в змозі вловити мову мовця.

Інформація, зафіксована на матеріальному носії, також може бути розділена простором із споживачем.



Однак різні технічні засоби фіксування й збереження інформації, тиражування документів дають можливість перебороти просторовий бар'єр, переміщувати документну інформацію у просторі відповідно до потреб суспільства.

Матеріальний носій із закодованою інформацією розповсюджується не тільки в просторі, але й у часі. Завдяки документуванню виникає можливість читати тексти, що були написані раніше, розглядати фотографії, які вже стали надбанням історії, дивитися кіноплівки, що документально відтворюють події минулих років.

Думки людини, які зафіксовано в документах, відчужені від автора й продовжують існувати в подальшому вже незалежно від її волі й бажання. Разом з тим недокументна комунікація зберігала тільки той обсяг інформації, який могла запам'ятати людина, несуттєва інформація з часом втрачалася. Документна комунікація здатна зберегти необмежений запас інформації, сприяє перенасиченню суспільства інформацією.

Історія розвитку людського суспільства пов'язана з процесом постійного вдосконалення знакової системи, методів і способів фіксування інформації (механічний, магнітний, фотографічний, оптичний, електронний), а також матеріальної основи й носія (карткової, стрічкової, дискової). Це сприяло тому, що документ став одним із основних засобів передачі інформації.

Як уже зазначалося раніше, процес комунікації складається з трьох елементів: комунікант, комунікат, реципієнт. Комунікант – це відправник документного повідомлення (автор повідомлення), що починає акт комунікації. Реципієнт повідомлення – той, хто приймає повідомлення (читач, слухач, глядач). Між комунікантом і реципієнтом устанавлюється канал комунікації, без якого зв'язок не може відбутися. По цьому каналу від комуніканта до реципієнта передається комунікат –

документне повідомлення. Документну комунікацію можна вважати такою, що відбулася лише тоді, коли реципієнт (споживач) отримав закодовану на матеріальному носії інформацію, яку відправив комунікант, і декодував її.

Зазвичай комунікант має уявлення про те, як повідомлення може бути інтерпретовано реципієнтом. Однак результат інтерпретації, тобто тлумачення повідомлення одержувачем, визначається рядом факторів, в першу чергу – кодуванням. Кодування – це подання ідеї, що прагне донести до одержувача комунікант, у кодах або символах, тобто в знаках, що переводять ідею на мову, яка є зрозумілою реципієнту. Кодування має зберегти інтерпретацію повідомлення одержувачем відповідно до мети комунікації, яку поставив комунікант. Як коди можуть використовуватися слова, звуки та інші знаки. Процес кодування є суб'єктивним, оскільки залежить від особи, яка кодує.

Декодування повідомлення – це переклад його на мову одержувача, яке визначається особистим сприйняттям одержувача, його здатністю розпізнавати й інтерпретувати коди, використані під час передачі ідеї. Адекватність сприйняття повідомлення носить деякою мірою суб'єктивний характер і може варіювати від нуля до ста відсотків. Так, наприклад, незнання іноземної мови зводить можливість декодування іншомовного повідомлення до нуля, а наявність такого досвіду у відправника й одержувача повідомлення збільшує адекватність сприйняття.

У реальному житті від автора до споживача веде набагато складніший шлях, на якому відбувається процес створення, розповсюдження, зберігання й використання документа, доступу одержувача до документного повідомлення.

Отже, в основі документно-інформаційної комунікації лежить комунікаційний акт. Документ є засобом (каналом) передавання інформації, якщо його розглядати як елемент комунікаційного процесу в цілому, або джерелом інформації (комунікатом), якщо розглядати його з позиції реципієнта.

Повідомлення – це зафіксована інформація, яку комунікант хотів довести до реципієнта. Повідомлення складається з двох компонентів: змісту повідомлення (думки, аргументи, доводи, факти); засобу передачі (каналу) документного повідомлення – книги, журнали, газети, афіші, диски тощо.

## **2.2. Канали документної комунікації, їх еволюція.**

### **Дерево комунікаційних каналів**

Комунікаційний канал – це реальна або уявна лінія зв'язку (контакту), по якій повідомлення рухається від комуніканта до реципієнта. Наявність зв'язку – необхідна умова будь-якої комунікаційної діяльності, у якій би формі вона не здійснювалася. Комунікаційний канал надає комуніканту й реципієнту засоби для створення й сприйняття повідомлення (тобто знаки, мови, коди, матеріальні носії повідомлення, технічні пристрої), забезпечує розповсюдження документів у суспільстві, також можливість доступу до них користувачам. Комунікаційні канали – матеріальна сторона документно-інформаційної комунікації.

Розвиток людства від первісного суспільства до постіндустріальної цивілізації супроводжувався постійним збільшенням кількості комунікаційних каналів, доповненням природних каналів штучними.

Природні канали використовують властиві людині способи для передачі значущих повідомлень у фізичному просторі. У первісному суспільстві існували два природні

комунікаційні канали: невербальний (несловесний) і вербальний (словесний).

Невербальний канал – найдавніший з комунікаційних каналів, що виник під час біологічної еволюції задовго до появи людини. Він являє собою спадщину зоокомунікації. Тварини використовують звукові сигнали, пози, рухи, що нагадують жести. Вербальний канал доступний тільки людині, що володіє мовою.

Необхідність у штучних комунікаційних каналах виникає тоді, коли комуніканти і реципієнти позбавлені безпосереднього контакту, не можуть ані бачити, ані чути один одного, і в той же час існує необхідність у передаванні інформації в часі.

Канали іконічних документів – графічні (на кістці, камені, дереві) і рисовані (монохромні або поліхромні) зображення на стінах печер. Канал символічних документів – амулети, прикраси, талісмани, статуетки, що мають магічний зміст, а також язичеські ідоли й взагалі зображення богів.

Невербальний і вербальний канали в їхній нерозривній єдності стали вихідною базою для формування усної комунікації; іконічний і символічний канали поклали початок документній комунікації.

Комунікаційні канали еволюціонують не самі по собі, не спонтанно, а під дією соціально-культурних і техніко-економічних факторів. Нові канали комунікації виникли не на пустому місці, а на основі попередніх. У розвитку комунікаційних каналів існує спадкоємність.

А. В. Соколов у розвитку комунікаційних каналів виділяє чотири періоди. Канал писемної документації виник на основі іконічного каналу шляхом біфуркації (біфуркація від лат. *bifurcatio* – роздвоєння, розділення на дві частини). У XV ст. відбулася біфуркація писемності,

унаслідок якої виник канал книгодрукування; у XIX ст. із книгодрукування виділився канал преси, яка спиралася на машинну техніку, а у XX ст. засобом масової комунікації стали комп'ютерні мережі.

Особливість біфуркації документної комунікації полягає в тому, що вона сприяла біфуркації в каналі усної комунікації. Писемність використовувалася жерцями для запису у священних книгах одкровення Бога. Ці записи здійснювалися на пророчих (апостольських) мовах. У християнській Європі пророчими мовами були грецька й латинська, у православних слов'ян – старослов'янська. Під час богослужіння використовувалися пророчі мови, які належали до усної комунікації, на їх основі формувалася літературна мова.

Книгодрукування не задовольнялося літературною мовою і породило штучні мови (математичну, хімічну тощо). Паралельно з книгодрукуванням людство освоїло ще один канал усної комунікації – подорожі не задля торгівлі чи війни, а задля отримання знань. Великі географічні відкриття започаткували цей канал, який продовжує розвиватися й дотепер. Достатньо згадати розвиток космічного туризму, виникнення технічних засобів для дистанційної передачі звуку (телефон, радіо), а потім – телебачення, які є проявом біфуркації у каналі усної комунікації.

Таким чином, в історії людства можна виділити чотири біфуркації:

□ біфуркація I – поява писемності й літературної мови;

□ біфуркація II – винахід книгодрукування та великі географічні відкриття;

□ біфуркація III – промисловий переворот, поява технічних каналів, у тому числі поліграфії, фотографії, радіо, телеграфу, телефону;

□ біфуркація IV – науково-технічна революція XX ст., яка пов'язана з виникненням електронної комунікації (телебачення, комп'ютер).

Канали комунікації прийнято поділяти на традиційні й нетрадиційні. Канали, які появились до XIX ст., уважаються традиційними, а ті, що виникли пізніше, – нетрадиційними.

А. В. Соколов сформулював закономірності еволюції соціальної комунікації.

**Закон кумуляції комунікаційних каналів.** Під час цивілізаційного процесу кількість каналів комунікації зростає в арифметичній прогресії з основою 2, тобто 4, 6, 8, 10, 12.

**Закон симетрії комунікаційних каналів.** У суспільстві існує баланс каналів усної й письмової комунікації, які розвиваються синхронно, симетрично.

**Закон прискорення біфуркації.** Тривалість періодів між біфуркаціями постійно зменшується. Якщо проміжок часу між I і II біфуркаціями становив 4,5 тисяч років, то між II і III біфуркаціями – 400 років, між III і IV біфуркаціями – 150 років.

### **2.3. Комунікаційно-інформаційні бар'єри**

Жоден з видів комунікації не обходиться без бар'єрів, що перешкоджають руху змісту. Рух документованої інформації в часі й просторі припускає наявність джерела й одержувача. Однак при цьому між джерелом і одержувачем інформації можуть виникнути комунікаційно-інформаційні бар'єри, що заважають оптимальному перебігу інформаційних процесів. Комунікаційно-інформаційні бар'єри – це перепони, які

з'являються на шляху руху повідомлень від комуніканта до реципієнта.

У найзагальнішому вигляді комунікаційно-інформаційні бар'єри поділяються на об'єктивні, тобто такі, що виникають та існують незалежно від людини, і суб'єктивні. У свою чергу, останні можна поділити на такі:

а) які створюються джерелом;

б) що виникають за рахунок одержувача інформації.

**Технічні бар'єри** виявляються у недоступності потрібних документів для реципієнта, виникають унаслідок відсутності або технічної несумісності обладнання, а також технічних засобів, програмного забезпечення тощо, необхідних для оптимізації інформаційних процесів.

**Психологічні бар'єри** з'являються внаслідок нерозуміння реципієнтом змісту документа, який розповсюджується на всі типи документів.

**Соціальні бар'єри** – це перешкоди, які створює документно-інформативна комунікаційна система (ДІКС) на шляху руху повідомлення від комуніканта до реципієнта. Головною із цих перешкод є цензура. Цензура – специфічний бар'єр саме документної комунікації; її неможливо здійснити ані в усній, ані в електронній комунікації, хоча спроби такого роду вживалися владою.

**Просторові (географічні) бар'єри** виникають унаслідок віддалення джерела й одержувача інформації один від одного в просторі.

**Часові (історичні) бар'єри** пов'язані з розділом джерела й одержувача інформації в часі. При цьому, чим більшим є це віддалення, тим істотнішим стає інформаційний бар'єр і тим важче, як правило, його подолати.

**Державно-політичні бар'єри** гальмують процес формування єдиного світового інформаційного простору

внаслідок існування на планеті понад півтори сотні незалежних держав, які розділені кордонами, мають різні політичні режими, законодавства та по-різному регулюють свою діяльність.

**Режимні бар'єри** обмежують доступ до документованої інформації. Частина інформації, що містить державну таємницю або має конфіденційний характер, стає недоступною для широкого споживача.

**Відомчі й бюрократичні бар'єри** зумовлені розгалуженою ієрархічною структурою системи керування й самоврядування (включаючи державне, місцеве, внутрішньофірмове та ін.), що подовжує шляхи проходження документів, у тому числі внаслідок недостатньої компетентності або недбайливості державних, муніципальних та інших службовців.

**Економічні бар'єри** пов'язані з відсутністю або дефіцитом фінансових коштів для виробництва, передавання, споживання інформації.

**Семантичні (термінологічні) бар'єри** виникають унаслідок різного тлумачення різними людьми слів, термінів, символів. Зокрема, тому або іншому терміну іноді приписують різні поняття, дають різні визначення понять.

**Мовні бар'єри** зумовлені незнанням або слабким знанням мов. За підрахунками фахівців, існує близько 3000 різних мов, якими говорять народи світу.

**Ідеологічні бар'єри** виникають між окремими людьми або соціальними групами внаслідок наявності в них різних систем поглядів на навколишню дійсність, різного віросповідання тощо. Ідеологічні бар'єри можуть стати (і неодноразово ставали) причиною гострих соціальних конфліктів.

Робота з документами потребує не тільки знання інформаційних бар'єрів, але й можливих шляхів їх



подолання. Успішне подолання багатьох бар'єрів пов'язане з науково-технічним прогресом, використанням сучасних інформаційних технологій. Так, просторові бар'єри досить ефективно переборюються за допомогою комп'ютерної мережі Інтернет; мовні – внаслідок удосконалювання системи мовної підготовки й перепідготовки в навчальних закладах, а також розроблення й використання відповідних комп'ютерних програм перекладу текстів на різні мови; семантичні – шляхом створення різного роду словників і стандартизації деяких термінів і визначень та ін.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Як співвідносяться між собою документна і недокументна комунікації?
2. Назвіть призначення комунікаційних каналів.
3. Які комунікаційні канали належать до природних?
4. Які комунікаційні канали належать до штучних?
5. Що таке біфуркація?
6. Які закономірності еволюції соціальної комунікації сформулював А. В. Соколов?
7. Що являють собою комунікаційно-інформаційні бар'єри?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Визначити місце документа в системі документно-інформаційних комунікацій.
2. Як вплинуло виникнення писемності на формування документної комунікації?
3. Як історично змінювалося значення поняття «документ»?
4. Визначити місце книги в документно-інформаційному просторі.

5. Розглянути древо комунікаційних каналів, яке пропонує А. В. Соколов.

6. Охарактеризувати документування як спосіб закріплення соціальної інформації.

7. Побудувати таблицю з перевагами і недоліками усної і письмової комунікацій.

### **Теми рефератів**

1. Місце документа в документно-інформаційній комунікації.

2. Комунікатори і комуніканти як засоби комунікації.

3. Моделі комунікації.

4. Бар'єри комунікації і викривлення (перекручення) інформації.

5. Цензура як знаряддя комунікаційного гноблення.

## **ТЕМА 3. ІНФОРМАЦІЙНІ ВЛАСТИВОСТІ Й КОМУНІКАЦІЙНІ МОЖЛИВОСТІ ДОКУМЕНТА**

### **3.1. Місце документа в документно-інформаційних комунікаціях і його функції**

Соціальна інформація є доступною людям і придатною для багатократного й багатоцільового використання тоді, коли вона фіксується на матеріальному носії – папері, магнітних, оптичних дисках, фото – і кіноплівці (раніше – на камені, папірусі, пергаменті) тощо. Фіксація, закріплення соціальної інформації в документі дає можливість звертатися до неї представникам різних поколінь, країн, організацій, творчо її переосмислювати і передавати наступним поколінням.

Спосіб фіксування інформації – це запис будь-яким винайденим людиною шляхом. До способів запису інформації належать: ручний або рукописний, машинопис, друкування (поліграфічний спосіб), тиснення, механічний

запис (перфорування, грамзапис), фонозапис (зокрема мікрофільмування), голографія, магнітний і оптичний записи.

Отже, функціональна суть документа полягає в тому, що він є єдністю інформації та матеріального носія, особливою формою каналу передачі інформації в системі документно-інформаційних комунікацій, такою формою, у якій передане повідомлення фіксується на матеріальному носії, віддаленому як від комуніканта, так і від реципієнта, що забезпечує передачу повідомлення у часі й уможливорює передачу у просторі.

Світовим професійним співтовариством (бібліотекарями, архівістами, документалістами) документ розуміється як матеріальний носій. Документи – це традиційні видання на паперовому носії або мережні електронні повідомлення є базою, на якій будується вся інформаційна діяльність.

Документ створюється для зберігання й передавання інформації в часі та просторі. Саме документ організує, систематизує інформацію, подає її у фіксованому вигляді.

Документ є засобом передавання інформації, якщо його розглядати як елемент комунікаційного процесу. Для споживача інформації, який звертається до документа, він є джерелом, що зберігає інформацію до часу її використання.

Документ як стабільний речовий об'єкт є досить зручним засобом просторової комунікації. Матеріальна форма документа допускає його транспортування на будь-яку відстань. Отже, необхідність у документі виникає під час передавання інформації у часі та просторі.

Основні ознаки документа:

□ наявність смислового семантичного змісту, який передається знаками;

□ стабільна речова форма, яка забезпечує довготривале зберігання документа, можливість багаторазового використання і переміщення інформації в просторі;

□ призначення – використання в соціальному інформаційно-комунікаційному процесі.

Функції документа багатоаспектні. Їх прийнято розділяти на сутнісні й прикладні. Сутнісні функції – це такі функції, які зумовлюються властивостями предмета, прикладні – які не обов'язково притаманні предмету, є запозиченими ззовні.

Документам споконвічно властиве соціальне призначення, що впливає з авторського задуму. Соціальне призначення визначає ті сутнісні функції, які мають виконувати документи. З іншого боку, документи створюють для того, щоб їх зрозумів індивідуальний користувач, якщо людина не може прочитати документ, він втрачає свої сутнісні функції. Сутнісні й прикладні функції реалізуються на двох рівнях: суспільному й індивідуальному.

**Сутнісні функції** на суспільному рівні пов'язані з соціальним призначенням документів, а на індивідуальному визначаються споживацькими вимогами. Соціальне призначення виявляється в певних функціях.

**Кумулятивно-мнемонічна функція** – це закріплення, зберігання інформації в просторі й часі.

**Комунікативна функція** – документ є засобом спілкування автора й читача, обміну думками, прийняття колективних рішень. Реалізація цієї функції забезпечує існування документної комунікації. Документ є першим одержувачем інформації, що передається, сховищем, відправником і джерелом інформації для реципієнта.

**Ціннісно-орієнтаційна функція.** Немає документів, створених авторами без глибинного задуму.

Кожен документ створюється з метою впливу на ціннісні орієнтації реципієнтів, а в остаточному підсумку – на їхню поведінку.

**Інформаційна функція** – функція, при якій документ задовольняє потребу в інформації, тобто є джерелом знань.

**Правова функція** полягає в тому, що документи надають інформацію, необхідну для доказів, підтвердження будь-яких фактів, подій шляхом їх фіксації, документування. Документи закріплюють і встановлюють права автора на відкриття.

**Сутнісні функції** на індивідуальному рівні пов'язані зі споживчими вимогами. Використання документа індивідуальним користувачем зумовлює такі споживчі вимоги:

□ **змістовність** – документ має бути осмисленим, тобто бути джерелом знань, оскільки безглуздий набір знаків не може вважатися документом;

□ **зрозумілість** – якщо зміст тексту не може бути прочитаним, розшифрованим, такий текст не можна вважати документом;

□ **матеріальність** – повідомлення, що не має стабільної речової форми, не сприймається як документ.

Соціальний прагматизм зумовлює **прикладні функції**, які виконують документи під час вирішення актуальних суспільних завдань. До прикладних належать такі функції:

□ **освітня** – поширення знань, етичних норм, ідеалів, переконань у суспільстві;

□ **ідеологічна** (агітаційно-пропагандистська) – пропаганда політичних, релігійних поглядів;

□ **бюрократична** – ґрунтується на використанні документів;

□ **художньо-естетична** – зумовлена розвитком літератури, образотворчого мистецтва, які задовольняють художньо-естетичні потреби людини;

□ **товарна** – зумовлена тим, що всі документи є результатом трудової діяльності людини і мають ринкову вартість, можуть функціонувати як товар;

□ **меморіальна** – окремі документи набувають особливої цінності, прирівнюючись до музейних експонатів; ця функція має дуже велике значення.

Реальне використання документів – це фактичне функціонування документів у духовному житті окремих людей. Воно виявляється у прикладних функціях на рівні особистості:

□ **пізнавальна** – полягає в тому, що за допомогою інформації, яку користувач отримує з документів, він розширює свої знання про навколишній світ;

□ **гедоністична** – властива художній літературі й образотворчому мистецтву, які є джерелом естетичної насолоди, позитивних емоцій;

□ **бібліофільська** – книги можуть бути предметом колекціонування так само, як і предмети мистецтва;

□ **представницька** – книжкові зібрання в квартирі або будинку є свідченням освіченості, культурності господаря;

□ **особистих реліквій** – здійснюється документами, які певною мірою пов'язані з біографією індивіду (сімейні альбоми, дипломи тощо).

□ **самовираження** – твір стає актом творчого вираження особливих талантів, здібностей, переконань, емоцій автора;

□ **інструментальна** – полягає у створенні документів відповідно до професійного обов'язку.

Значення документів і документної комунікації, таким чином, важко переоцінити. Хоча потрібно завжди пам'ятати, що документна комунікація не може замінити усне, недокументне спілкування. В особистому, професійному й навіть суспільному житті безпосередні контакти мають дуже велике значення. Повсякденна управлінська й виробнича діяльність та особисте життя людини в документах відображаються не повністю. Не всі сторони діяльності людини фіксуються в документах. Більш повно фіксуються результати наукової діяльності, але особисті знання вченого завжди багатші за ту їх частину, яка зафіксована в документах. Більша частина документів адресована не конкретним користувачам, а групі. Для одних зміст документа є надто складним, для інших – навпаки.

В усіх сферах суспільного життя – науці, виробництві, освіті, художній творчості – є дані, які погано піддаються документуванню. Вони стосуються вмінь, навичок, які передаються безпосередньо. Ось чому підручник не завжди може замінити вчителя, а посібник з хірургії – тих знань, які є у лікаря. Документи не завжди здатні задовольнити інформаційні потреби людей. Існують випадки, коли потрібно звертатися безпосередньо до носіїв знання.

### **3.2. Документна інформація і її властивості**

Документній інформації притаманні ті ж властивості, що й інформації взагалі: релевантність, повнота, корисність, своєчасність, новизна та ін. Однак

нарівні із загальними властивостями їй притаманні також специфічні властивості, що відрізняють її від інших видів інформації і впливають із фіксованого характеру інформації, що визначається існуванням документа (доступність, захищеність, ергономічність тощо).

**Релевантність** – здатність інформації відповідати запитам, потребам, вимогам споживача.

**Ціннісність** – значущість, відповідність інформації своєму цільовому призначенню. При цьому цінність інформації може бути реалізована тільки в рамках певної інформаційної системи як елемент цієї системи, який пов'язаний з іншими структурними елементами й блоками.

**Повнота** – оптимальне співвідношення між необхідною й отриманою інформаціями. Від повноти отриманої інформації залежить якісне прийняття на її основі управлінських та інших рішень.

**Корисність інформації** – це її ціннісність у певних конкретних умовах. Знову ж таки можна говорити про ступінь корисності інформації.

**Вірогідність** – відображує ступінь об'єктивності у процесі фіксації й передачі інформації. Зі збільшенням інформації вірогідність зростає.

З часом інформація, навіть найкорисніша, старіє. Тому найважливішою її властивістю є новизна. Поняття новизни відносне. З новизною пов'язана своєчасність інформації, тобто її здатність відповідати запитам споживача в потрібний проміжок часу.

Одна із властивостей документної інформації – її доступність, тобто можливість отримання її споживачем.

**Захищеність** – властивість документної інформації, що характеризує неможливість несанкціонованого доступу й змінення, перекручування її іншими особами.

**Ергономічність** – оптимальність форми й обсягу інформації для конкретного споживача.



**Адекватність** – відповідність відображених у документі фактів, подій самому об'єкту або явищу, а також завданню конкретного документа. Тут можна говорити про ступінь адекватності, оскільки будь-яка інформація містить елемент невизначеності, особливо це стосується інформації про майбутнє (плани, прогнози).

Крім зовнішніх існують внутрішні властивості документної інформації, які знаходять своє виявлення в обсязі інформації, її внутрішній організації, структурі.

Однією з найважливіших внутрішніх властивостей інформації є обсяг, що дає можливість її кількісного виміру. Виникає питання: яким чином можна підрахувати кількість інформації в документі? Слід зазначити, що сьогодні немає універсальної міри виміру кількості інформації, існують лише умовні міри, які характеризують інформацію, що міститься в певному документі, призначеному для використання споживачем.

Слід враховувати, що будь-який документ є багаторівневою інформаційною системою, де кожен рівень має свої параметри. Розрізняють такі рівні документа:

- фізичний;
- синтаксичний (знаковий);
- семантичний (значущий);
- структурний та ін.

Оскільки документна інформація завжди знаходиться на будь-якому матеріальному носії, то перше найзагальніше уявлення про її кількість може дати фізичний рівень, тобто фізичний обсяг, який заповнює інформація. Так, первинне уявлення про документи на паперових носіях можна одержати, вимірявши їх у кілограмах, кубічних метрах, кількості справ, що зберігаються, навіть довжиною полиць в архівосховищах (книгосховищах). Для аудіовізуальних і машиночитаних

документів можуть бути використані такі одиниці виміру, як довжина кіноплівки або магнітної стрічки у метрах, кількість фотографічних кадрів, відеокасет, магнітних, оптичних дисків і т. д.

Інформаційний обсяг письмових документів можна виразити у друкованих, умовних друкованих і авторських аркушах і, таким чином, здійснити перехід на синтаксичний (знаковий) рівень. Авторський аркуш дорівнює 40 тисячам друкованих знаків, включаючи й пробіли.

В інформатиці кількість інформації визначається за допомогою бітів (різниця інформації між двома значеннями: так і ні, тобто цифра 2, яка використовується для кодування інформації). Вісім бітів дорівнюють одному байту.

Однак фізичний рівень обсягу документа, як і кількість знаків у ньому, тобто синтаксичний рівень, не дають уявлення про реальну кількість інформації в документі. Підрахувати ж реальну кількість інформації не просто. Окремі автори взагалі вважають такий підрахунок неможливим.

У пошуках найбільш ефективних шляхів виміру реальної кількості документної інформації пропонуються різні способи й поняття. Деякі дослідники пропонують так званий тезаурусний підхід. Для позначення реальної кількості інформації, яку вкладено в будь-який інформаційний обсяг (книгу, газету, офіційний документ тощо), запроваджують поняття «інформаційна місткість». Інформаційна місткість документа визначається реальним обсягом інформації, вкладеної його автором у фізичний обсяг.

К. Шенон говорив не про інформаційну місткість, а про кількість інформації, тобто про таку кількість інформації, яку отримує адресат, сприймаючи кожену

літеру повідомлення. Поняття про інформацію як про змістовний бік повідомлення було замінено поняттям про кількість інформації, що являє собою функцію статистичних характеристик символів, які складають повідомлення.

Розглянемо два повідомлення: *Каїн убив Авеля і ніяк вибу ялева*. Вони мають однакову кількість знаків, але перше містить усвідомлене повідомлення, тобто інформацію, а друге – просто набір літер, де ніякої інформації немає. Якщо їх скинути на дискету, вони будуть заповнювати однаковий обсяг.

Реальна кількість інформації, що отримується конкретним споживачем, позначається поняттям «інформативність документа».

Оцінкою рівня інформативності можуть бути:

- кількість знань, даних, насиченість змістом;
- кількість інформації, яка вибирається із повідомлення або документа їхніми користувачами;
- кількісна характеристика корисно виведених ознак або еталонів об'єктів.

Відношення інформативності до інформаційної місткості називають інформаційною щільністю документа. Інформаційна щільність, як правило, менша за одиницю, тому що в кожному документі міститься певна кількість зайвої інформації для конкретного споживача. Інформаційна місткість та інформативність документа залежать від багатьох факторів: мови, стилю, структури, ступеня формалізації. Однією з важливих внутрішніх властивостей інформації є її організаційна структура. За способом внутрішньої організації інформацію можна розділити на дві групи: логічно невпорядкований і логічно впорядкований набір даних.

Підвищення рівня внутрішньої організації будь-якої інформації покращує її сприйняття, економить час споживача, впливає на ефективність прийняття рішень. Свідченням наявності логіки впорядкування у монографії є виділення розділів, параграфів, глав.

Відомо, що цінність документів залежить від таланту, професійної компетентності, широти кругозору, моральних позицій та прагнень їх авторів. Однак ці положення більше стосуються творів літератури й мистецтва.

Цінність суспільно-політичної, економічної, науково-технічної літератури та неопублікованих документів визначається й іншими факторами, до яких належать:

- актуальність тематики;
- оригінальність закріпленого знання;
- точність, повнота і достовірність передання даних;
- оперативність фіксування й розповсюдження даних;
- відповідність форми закріплення знань цілям створення документів.

Актуальність проявляється відповідністю тематики документів важливішим проблемам суспільного життя, їх необхідністю для розвитку науки й практики. Ця властивість визначає кількість користувачів, для яких документ може бути цікавим. Актуальність повідомлення враховують при визначенні накладу видання.

Оригінальність – це наявність у документі нових даних, які раніше були невідомі суспільству. Залежно від ступеня новизни опису об'єкта розрізняють повну новизну, часткову новизну, нове поєднання вже відомих даних, які

приводять до отримання нових функцій, нове застосування.

Точність – це відповідність даних предметам реальності, прийнятим нормам поведінки й правилам. Точність визначається мінімумом у відхиленні від фактичного стану речей.

Достовірність характеризує обґрунтованість, перевіреність інформації життєвим досвідом.

Повнота передбачає відображення у документах усіх найбільш суттєвих даних, які характеризують предмет у всіх аспектах, максимальне охоплення й фіксацію даних, що є у розпорядженні автора або колективу. Документи, яким притаманна повнота, дають можливість отримати різнобічні уявлення про ступінь розвитку проблеми.

Оперативність фіксації даних і розповсюдження документів характеризується часовим інтервалом, тобто часом, який пройшов з моменту закінчення авторами роботи, що сприяла отриманню певного знання, до моменту передачі цих даних читачу. Часовий інтервал складається з періоду, який затрачено на процес документування, і часу, необхідного для поширення нової інформації у суспільстві.

Використання комп'ютерних технологій і телекомунікаційних зв'язків різко скоротило час, необхідний для підготовки видання, тиражування й розповсюдження документів. Процеси документування як творчі, інтелектуальні процедури прискорити значно важче.

Відповідність форми закріплення знання цілям створення документа передбачає, що логіка побудови, зміст, ступінь докладності викладення, складність мови, приклади відповідають рівню підготовки потенційних користувачів.

Однак документів, яким притаманні всі ціннісні властивості, не існує. Це пояснюється кількома причинами.

По-перше, деякі властивості виключають одна одну. Так, достовірність, перевіреність інформації життєвою практикою суперечить оперативності як передачі інформації в момент її отримання. Оперативності суперечить і повнота опису факту, яка передбачає тривалу процедуру збирання, аналізування, зіставлення й узагальнення всіх даних з цього питання, які є в наявності у суспільстві.

По-друге, на цінність документів впливає цілий ряд соціально-економічних і соціально-психологічних умов, в яких вони створюються, розповсюджуються й використовуються.

Оригінальність змісту документів у момент їх створення залежить від рівня розвитку проблеми в тій або іншій країні, від наукового потенціалу творчого колективу або окремих авторів, їх забезпечення необхідними для дослідження приладами й матеріалами. Оригінальність документів залежить від кругозору, ерудиції й професійного досвіду користувачів. Бувають випадки, коли документи, яким не притаманна новизна, вважаються читачами оригінальними на тій підставі, що наведені в них дані не зустрічалися їм раніше. Мають місце й протилежні ситуації, коли добре відомі з історії відкриття відкидалися як помилкові або не мали наукового й практичного значення через невідповідність людей до їх сприйняття.

Повнота документа залежить від обсягу реально накопиченого знання до моменту його фіксації, від мети створення повідомлення, занурення читача в проблему (монографія, історичний екскурс); передавання інформації в обсязі, необхідному для практичної діяльності (практичні посібники), або тільки привернення уваги, інформування

(замітка в газеті, рекламне повідомлення). На повноту змісту документа впливають професійний рівень автора, ступінь засвоєння ним усього запасу знань.

Під час використання документа користувач оцінює повноту інформації, яка викладена в ньому. Якщо уявлення автора на цю оцінку збігаються з дійсним рівнем підготовки читача, то останній оцінить документ як такий, що дає повне уявлення про проблему. Якщо ж читач буде більш ерудований, він укаже на надлишок інформації. І, навпаки, якщо читач менш ерудований, ніж його уявляв автор, документ буде для нього неповним і через це незрозумілим.

### **3.3. Проблеми старіння документної інформації і документів**

Старіння – це об'єктивний процес утрати соціальною інформацією й документами, які цю інформацію фіксують, ціннісних властивостей під час накопичення більш повних і достовірних даних. Важливо, що інформацію «старить» не час, а поява нових даних, які заперечують або уточнюють цю інформацію. Спираючись на час публікації документів, не можна говорити про їхню актуальність або втрату значення для читачів.

Старіння документів призводить до припинення їх використання, утрати актуальності, оригінальності, достовірності. Старіння соціальної інформації і старіння документів – явища, тісно пов'язані, але не тотожні. Старіння інформації починається зі спростування певних теорій, заміни старих методів новими, появи нових даних. Оскільки будь-яка інформація дублюється в документах, узагальнюється й уточнюється, видання попередніх років утрачають свою цінність (підручники, довідники).

Визначення темпів старіння інформації – складний процес. Методика визначення старіння інформації розроблена й широко застосовується. 1960 року

американські вчені Р. Бартон і Р. Кеблер запропонували показник «напівперіод життя документів». Це показник, який пов'язує дату публікування з кількістю посилань на ці публікації. «Напівперіод життя документів» визначається часом, протягом якого надруковано половину всіх документів, використаних у цитованій літературі. Він визначається на основі аналізу потоку цитованої літератури з певної галузі або проблеми.

Порівняння напівперіодів життя документів різних галузей свідчить про таке:

□ у різних галузях темпи старіння інформації є різними;

□ у багатьох випадках темпи старіння інформації залежать від темпів розвитку галузі (наприклад, надзвичайно швидко втрачають актуальність документи з інформатики, радіоелектроніки, авіа- і ракетобудування);

□ якщо галузь розвивається активно, але відкриті знання стосуються природи або художньої діяльності, інформація старіє повільно, відповідні документи майже або зовсім не втрачають своєї актуальності (література з архітектури, описи флори, фауни, місця знаходження корисних копалин, археологічних розкопок);

□ у рамках однієї галузі макродокументи (монографії, підручники) старіють повільніше, ніж мікроповідомлення (статті, тези, доповіді), а теоретичні, узагальнюючі – повільніше, ніж ті, що містять фактичний матеріал; це пояснює причини швидкого старіння довідників і словників.

В інформаційній діяльності знання темпів старіння інформації дає можливість установити такі періоди:

□ збереження документів різних галузей в активній частині фонду і повнотекстових БД;



□ відтворення даних про документи в бібліографічних картотеках і БД;

□ ретроспективний пошук під час складання показників або довідок.

Метод визначення півперіоду життя документів, який ґрунтується на аналізі цитованої літератури, має ряд недоліків. Він не гарантує абсолютної надійності показників, не завжди відображує реальну картину використання документів. Цей метод не враховує, що цитування знижується не тільки у зв'язку зі старінням документів, але й зі збільшенням з часом їх кількості. Він цілком придатний для інформаційно-бібліотечної практики.

Явищу старіння протистоїть процес актуалізації інформації – повернення до активного використання публікацій минулих років, що пов'язане з переоцінкою суспільством певних теорій, концепцій, ідей, методів тощо. Часто це залежить від визнання помилковими шляхів розвитку соціальних сфер, науки, отриманням нового знання, яке дає можливість по-новому дивитися на досвід попередніх років. Актуалізація виявляється спочатку у зростанні попиту на літературу попередніх років видання, а потім і на перевидання цих праць з передмовами й коментарями сучасних авторів.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Які функції виконує документ?
2. Назвіть основні властивості, які впливають на цінність документів.
3. Які специфічні властивості притаманні документній інформації?
4. Які Ви знаєте інформаційні рівні документа?

5. Як визначають обсяг документної інформації за рівнем документа?

6. З чого складається тезаурус користувача інформації?

7. Як можна визначити темпи старіння інформації?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Охарактеризувати завдання, які вирішує документна інформація.

2. Розглянути роль інформації в соціалізації людини.

3. Від чого залежать інформаційна ємність й інформативність документа?

4. Що таке дезінформація?

### **Теми рефератів**

1. Документ як фіксована інформація.

2. Інформаційні властивості документа.

3. Старіння та актуалізація документної інформації.

## **ТЕМА 4. ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНА КОМУНІКАЦІЙНА СИСТЕМА**

### **4.1. Суть і цільове призначення документно-інформаційної комунікаційної системи та її підсистеми**

Система (слово грецького походження і в перекладі означає поєднання, утворення) – сукупність визначених елементів, між якими існує закономірний зв'язок чи взаємодія.

Система документно-інформаційних комунікацій – це сукупність усіх документів, відправників документної інформації (автор, видавництво), її споживачів (читач, слухач, глядач), професійних посередників (бібліотекарі, бібліографи, фахівці в області інформації й документації); виробничих процесів (створення, оброблення, зберігання,

розповсюдження документів) і відносин між ними, що зумовлені як внутрішніми властивостями системи, так і зовнішнім середовищем її суспільного функціонування. Відсутність хоча б одного з елементів призводить до неузгодженості системи.

Цільове призначення ДІКС зводиться до досягнення таких цілей:

забезпечити членам суспільства можливість включати їхні досягнення в документовану соціальну пам'ять;

зберігати документовану соціальну пам'ять як частину культурної спадщини суспільства;

забезпечувати суспільне використання документованої частини культурної спадщини в інтересах суспільства.

Для досягнення поставлених цілей потрібно вирішити такі завдання:

усупільнення початкових повідомлень (рукописів), що надходять від членів суспільства, визначення їхньої суспільної значущості, здійснення редакційно-видавничого оформлення, поліграфічного тиражування, тобто перетворення рукопису в документ суспільного користування (ДСК) – первинний документ;

здійснення оброблення ДСК (згорання й розгорання) для більш повного їх використання, перетворення первинних документів у вторинні:

формування й забезпечення довгострокового зберігання фондів суспільного користування;

поширення первинних і вторинних документів у режимі сповіщення або довідкового обслуговування.

Таким чином, система документно-інформаційних комунікацій являє собою сукупність усіх документів, усіх

користувачів інформації, яку зафіксовано в документах, усіх комунікаційних інститутів і всіх відносин між ними. Усі елементи системи тісно пов'язані між собою.

Будь-яка система є підсистемою системи більш високого порядку – метасистеми. Система документно-інформаційних комунікацій (система «документ – споживач інформації») є підсистемою соціальних комунікацій і забезпечує функціонування документів у суспільстві. Вона забезпечує створення, аналітико-синтетичне перероблення, зберігання, розповсюдження й використання документів як носіїв соціально значущої інформації.

У системі документно-інформаційних комунікацій прийнято виділяти три підсистеми: атрибутивну, функціональну й управлінську.

*Атрибутивна підсистема* – це сукупність відносно самостійних рівнів документної комунікації, утворених за тією або іншою ознакою документа:

□ первинний – документний рівень, на якому наведено усі первинні документи з відповідними каналами; цей рівень є областю бібліотечної, архівної, музейної діяльності;

□ вторинний – документний (або документографічний) рівень – це область інформаційної, бібліографічної й бібліотечної діяльності.

*Функціональна підсистема* – це сукупність відносно самостійних рівнів ДІКС, утворених відповідно до видів документної діяльності. Розрізняють два рівні функціональної підсистеми:

□ усупільнення або документування;

□ оброблення, розповсюдження, зберігання, використання й утилізація документів. Функціональна підсистема може бути подана таким чином:

документування, оброблення, розповсюдження, зберігання, використання й утилізація.

Документування – це створення якогось змістовного повідомлення. Цей процес містить дві частини: інтелектуальну (творчу) – складання документа і технічну – його виготовлення.

Створення документа ( або документування) є складним процесом, у якому беруть участь автор, видавець, редактор, поліграфіст.

Документування складається з чотирьох етапів:

підготовчого (авторського) – від складання моделі документа до передання рукопису на редагування;

редакційного – від приймання рукопису редактором до здачі його у виробництво;

виробничого – від технічного редагування (макетування) рукопису до підписання документа до виходу у світ;

заключного – від отримання накладу до розповсюдження документа.

Отже, спочатку автор має підготувати рукопис для публікації і за каналом неопублікованих документів направити його до редакції видавництва. Співробітники редакції, керуючись професійним кодексом і суспільними потребами, вирішують його долю. Якщо зміст рукопису визнається гідним усупільнення, комунікант здобуває статус елемента документно-інформаційної комунікаційної системи (автор, відправник інформації). Якщо ж рукопис не публікують, він надходить до фонду архівних документів, але звідти його за необхідності можна повернути.

Служба усупільнення має у своєму розпорядженні необхідні матеріально-технічні засоби для відповідного оформлення, тиражування й підготовки рукопису до

загального використання. Наслідком роботи працівників служби і є документ загального користування, який являє собою будь-який вид видання (стаття, монографія, збірка, листівка тощо).

Оброблення – змістовне і формальне оцінювання документа. На базі цього оцінювання здійснюється літературне, наукове й технічне оброблення авторського повідомлення – видавниче, технічне й аналітико-синтетичне оброблення документів, що надійшли до фонду бібліотеки, інформаційного центру, архіву, музею.

Розповсюдження – доведення документа до споживача. Розрізняють два види розповсюдження документів: за допомогою книжкової торгівлі, передплати та надання документів, що зберігаються у фондах служб оброблення, зберігання й розповсюдження документів (в інформаційних центрах, бібліотеках, архівах).

Зберігання – тривале фізичне зберігання і захист документа від передчасного руйнування. Воно містить державний й відомчий облік документів, створення й підтримку оптимальних умов зберігання, здійснення їх консервації, біохімічний захист, створення й поповнення фондів.

Використання – вивчення документа споживачем, отримання з нього необхідної інформації.

Утилізація передбачає виявлення документів, у яких закінчився термін дії і які не мають наукового й іншого суспільного значення, відправлення їх для перероблення на сировину.

Між атрибутивною й функціональною підсистемами існує тісний взаємозв'язок, і розглядати їх окремо можна лише на теоретичному рівні.

*Управлінська підсистема* – це постійне, безперервне впорядкування атрибутивної й функціональної підсистем. Вона містить регулювання,

змінення (зі збереженням якісної специфіки) знакової системи, способів запису, сприйняття й відтворення інформації, удосконалення матеріальної основи й форми документа, зведення їх відповідно до зростаючих документних потреб суспільства, а також регулювання усіх процесів, які пов'язані зі створенням і функціонуванням документа.

#### 4.2. Документно-інформаційні інститути і їх призначення

Важливе місце в документно-інформаційній комунікаційній системі займають інформаційно-комунікаційні інститути – елементи системи документно-інформаційних комунікацій, заклади, які мають певне соціальне призначення, пов'язане зі створенням, розповсюдженням, зберіганням соціально значущих документів. Існують різні класифікації документно-інформаційних комунікаційних інститутів.

Документно-інформаційні комунікаційні інститути прийнято поділяти на **кумуляційні**, які виконують соціально-часову (соціально-мнемічну) функцію: архівна, бібліотечно-бібліографічна, музейна справи, система науково-технічної інформації, телекомунікаційні мережі (наприклад, Інтернет).

**Некумуляційні** інститути, які не виконують соціально-мнемічної функції: газетно-журнальні, книговидавничі, книготорговельні справи; засоби зв'язку (пошта, телеграф) тощо.

Документно-інформаційні-комунікаційні інститути також поділяють на **генералізаційні, транзитні, термінальні**. Генералізаційні інститути створюють і виробляють документи (видавництва, друкарні, відеопідприємства, фото– та кіностудії, редакції засобів масової інформації та ін.). Транзитні – транспортують і розповсюджують документи (документно – торгівельні

установи, поштові відділення та ін.). Термінальні – одержують, оброблюють, зберігають та організують використання документів (архіви, бібліотеки, музеї, інформаційні центри та ін.)

Крім того, існують служби, які не досягли рівня інституалізації (агентства з реклами, фірмові маркетингові служби, довідкові міські служби тощо).

Комунікаційні інститути, які орієнтовані на задоволення комунікаційних потреб суспільства в цілому, отримали назву загальних або публічних, масових, загальнодоступних. Але різні відомства й суспільні організації створюють свої комунікаційні служби: видавництва, редакції журналів, бібліотеки, архіви, які мають задовольняти інформаційні потреби певних категорій людей. Вони належать до некомунікаційних закладів (вузів, органів держуправління) і підпорядковуються їм.

За масштабами діяльності їх поділяють на міжнародні, національні, регіональні (обласні, крайові), міські, районні. За ознакою власності ті ж самі служби поділяють на державні, відомчі, муніципальні, суспільні, приватні, особисті.

Документно-інформаційні комунікаційні інститути мають такі характерні особливості:

- підпорядкування суспільним потребам щодо своїх функцій і своєї структури;

- регулятивний характер їх діяльності відповідними законами;

- організаційні форми закладів.

У системі документно-інформаційних комунікацій кожний інститут виконує свою певну функцію, яка спрямована на надання користувачу відповідної інформації.



Призначення редакцій, видавництв, друкарень і відповідних їм закладів полягає у співпраці з авторами та створенні документів таких форм, які можуть найбільш повно передати погляди авторів користувачам і відповідають економічним, технічним можливостям суспільства.

Книготорговельні заклади, у першу чергу книгарні, поштові відділення, провайдери комп'ютерних мереж тощо розповсюджують документи у суспільстві.

Книжкові палати та інші бібліографічні заклади під час своєї діяльності створюють різні види бібліографічних посібників і баз даних перспективного, поточного й ретроспективного характеру. Їхнє основне призначення – облік документів та інформування користувачів, у тому числі бібліотекарів, працівників торгівлі, видавців та інших спеціалістів про стан документного потоку за різними показниками.

Специфічні особливості збереження й використання різних документів є характерними для бібліотек, музеїв, архівів, інформаційних центрів. Як правило, вони спеціалізуються на якомусь вузькому спектрі документів, використання й зберігання яких передбачає певні умови.

Провідне місце в системі документно-інформаційних комунікацій займають бібліотеки, які з давніх часів збирають різні за формою і змістом документи.

Основними завданнями бібліотек є:

□ збереження накопичених людством знань у вигляді бібліотечного фонду, що містить традиційні видання (книги, журнали, газети та ін.) і нетрадиційні документи (відеофільми, звукозаписи, слайди та інші книжкові матеріали);

□ розповсюдження і поширення знань й інформації в суспільстві, довідково-інформаційне і бібліотечно-бібліографічне обслуговування населення;

□ здійснення культурної, наукової, просвітницької діяльності, спрямованої на задоволення духовних, інтелектуальних і культурних потреб громадян.

Для виконання цих завдань бібліотеки здійснюють такі види діяльності:

□ комплектують бібліотечні фонди;

□ здійснюють наукове оброблення фондів і розкривають їхній зміст для користувачів за допомогою системи каталогів на різних носіях;

□ забезпечують збереження фонду шляхом його обліку, організації раціонального зберігання, консервації і реставрації документів;

□ аналізують використання фондів і коректують їх склад відповідно до потреб користувачів;

□ організовують обслуговування читачів з урахуванням їх інтересів, вікових, фізичних, соціальних, психологічних та інших особливостей, нових явищ і процесів, що відбуваються в суспільстві, забезпечують максимально зручний доступ до фондів у читальних залах, на абонементі, через систему міжбібліотечного абонементу тощо.

Основним завданням бібліотеки є найбільш повне зібрання й найбільш тривале зберігання документів незалежно від їхнього змісту й форми, забезпечення вільного доступу користувачам до наявних документних ресурсів і задоволення їхніх інформаційних потреб.

Як соціальний інститут бібліотека надає членам суспільства можливість задовольняти свої інформаційні потреби через сукупність документів, накопичених у її

фондах, а також використовувати для цих цілей інформаційні ресурси інших бібліотек і установ. При цьому інформаційні запити користувачів можуть носити найрізноманітніший характер і стосуватися як різних сфер професійної діяльності (промислового й сільськогосподарського виробництва, охорони здоров'я, мистецтва), так і повсякденного життя (кулінарії, виховання дітей, хобі, відпочинку й туризму та ін.).

Бібліотека є одним із елементів створення й поширення інформації у суспільстві та як посередник між документом і споживачем бере участь у процесі задоволення інформаційних потреб і створенні індивідом нової інформації. Бібліотека є колективним автором, що створює бібліографічну, аналітичну, реферативну та інші види інформації, які згодом оформлюються в такі види документів, як каталоги, картотеки, електронні бази даних, самостійні видання – журнали, збірки, монографії, що підтверджує уявлення про бібліотеки як про документно-інформаційні інститути.

Зібрати всі документи в межах однієї бібліотеки є неможливим і недоцільним. З появою нових технічних засобів, що дають можливість створювати нові електронні документи, переводити (перетворювати) раніше створені документи на інших носіях в електронну форму й за допомогою електронних мереж поєднувати інформаційний потенціал багатьох бібліотек, забезпечуючи при цьому безперешкодний доступ до них користувачів з різних частин простору, проблема глобальної загальноосвітньої бібліотеки перестає бути фантастичною. Практична реалізація такої мети є перспективою майбутнього.

Основним критерієм добору документів у бібліотечний фонд є їхня соціальна значущість. Концентрація у бібліотеці інформаційних ресурсів з різних напрямків і видів діяльності дає можливість людині

звертатися до її послуг протягом усього життя – під час навчання в школі та інших навчальних закладах, під час професійної діяльності, підвищення кваліфікації, одержання нової професії, виховання, навчання дітей, повсякденної діяльності й дозвілля.

Бібліотека формує у своїх відвідувачів нові інформаційні потреби, сприяє постійному духовному збагаченню і є передумовою для постійного збільшення попиту на свої послуги, зміцнення позицій на ринку інформації й дозвілля.

Важливе місце в наданні інформаційних послуг надається національним бібліотекам. Національна бібліотека – це бібліотека, що покликана отримувати й зберігати копії усіх документів країни. Вона виконує функції національного інформаційного бібліографічного центру. У ній укладається й видається національна бібліографія, зберігається і поповнюється достатньо велике зібрання іноземної літератури, видаються зведені каталоги, здійснюється контроль за роботою інших бібліотек, координується науково-дослідна діяльність. Статус національної можуть мати одразу декілька бібліотек країни.

Інфоцентри відіграють важливу роль у розповсюдженні документної інформації у суспільстві. На сьогодні інформаційні центри охоплюють усі сфери діяльності – наукову, правову, фінансову, політичну, рекламну, комерційну та ін. Інфоцентри розглядають інформацію як товар і цим радикально відрізняються від бібліотек, які вбачають у ній культурну цінність.

Інформаційні центри у своїй діяльності спираються на сучасні технології оброблення інформації й намагаються надати користувачам аналітичну інформацію, унаслідок чого вони самі є авторами багатьох нових документів і широко спеціалізуються на наданні

фактографічної інформації у формі, яка зручна користувачеві.

Архіви здійснюють приймання й зберігання документів для використання ретроспективної документної інформації. Вони взяли на себе функції збору й збереження службової документації, яка не потрібна в повсякденній роботі тих закладів, з яких вона надходить. На архівне зберігання передаються документи, що виконали своє призначення й втратили актуальність, однак являють собою наукову, культурну, історичну цінність.

Архіви – це кумулятивні інститути, які виконують соціально-мнемонічну функцію. Вони нарівні з бібліотеками, музеями, інформаційними центрами та іншими документно-інформаційними інститутами представляють документний фонд країни.

Функції архівів:

□ комплектування документами відповідного профілю архіву (профілем архіву називають склад фондів та інших документів, які підлягають зберігання в ньому);

□ облік документів, які зберігаються в архіві, періодичне проведення перевірки наявності й стану документів, які знаходяться в установах комплектування;

□ експертиза цінності документів, які зберігаються в архіві (цільова, тобто спеціально проведена для очищення фондів від малозначущих);

□ забезпечення збережності документів; створення оптимальних умов зберігання, дезінфекція і дезінсекція уражених шкідниками справ і реставрація uszkodжених;

□ створення страхового фонду (мікрофільмів) найцінніших документів, забезпечення збережності оригіналів.

Діяльність музеїв спрямована на роботу в основному з автентичними або псевдоавтентичними

документами, культурними цінностями, якості або особливі ознаки яких роблять їх збереження необхідним для суспільства. У світі існує понад 12 тисяч музеїв. У 1948 році при ЮНЕСКО була створена Міжнародна Рада музеїв.

Тип музею визначається його суспільним призначенням, метою діяльності тощо. Існують різноманітні критерії типології музеїв: за профілем, родом діяльності, формою власності, масштабом діяльності, статусом (рангом, категорією).

Музеї за типами поділяють на науково-освітні, масові (або публічні); науково-просвітницькі, науково-дослідні (або академічні); навчальні; за своїм профілем – історичні, археологічні, краєзнавчі, природничі, літературні, мистецькі, етнографічні, технічні, галузеві тощо.

У свою чергу історичні музеї поділяють на археологічні, етнографічні, нумізматичні, військово-історичні, історико-економічні та ін., технічні музеї – на політехнічні, музеї авіації, автотранспорту, зв'язку; природничі музеї – на біологічні, ботанічні, зоологічні, геологічні, антропологічні, екологічні, мінералогічні; художні музеї – на картинні галереї, музеї театрів, кіномистецтва, прикладного мистецтва; літературні музеї – на музеї, присвячені розвитку літератури, життю і діяльності окремих письменників. Комплексні музеї об'єднують два і більше профілів.

На основі ансамблів, комплексів пам'ятників і окремих пам'ятників природи, історії, культури і територій, що становлять особливу історичну, наукову і культурну цінність, можуть створюватися історико-культурні заповідники, музеї-заповідники, музеї просто неба, меморіальні музеї-садиби.

Основними напрямками музейної діяльності є культурно-просвітницька, науково-дослідницька, експозиційна, фондова, видавнича, реставраційна, охоронна.

Таким чином, документно-інформаційні інститути відіграють важливу роль у створенні, розповсюдженні, зберіганні і використанні документів.

### **Запитання для самоперевірки**

1. У чому полягає цільове призначення документно-інформаційної системи?
2. Як співвідносяться між собою атрибутивна, функціональна і управлінська підсистеми ДІКС?
3. Чому документно-інформаційні інститути відіграють важливу роль у суспільстві?
4. Які інститути ДІКС належать до кумуляційних?
5. Які інститути ДІКС належать до некумуляційних?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Розглянути класифікацію і типологію бібліотек.
2. Охарактеризувати роль інформаційних центрів у збереженні й опрацюванні інформації.
3. Чи є правильним стверджувати, що бібліотеки і книготорговельні організації є конкуруючими організаціями?
4. Розглянути роль музеїв як кумуляційних інститутів.

### **Теми рефератів**

1. Архіви, їхні функції та місце в ДІКС.
2. Музеї, їхнє місце в ДІКС.
3. Книговидавничі та книготорговельні організації, їх становлення та місце в ДІКС.
4. Науково-технічні інститути, їхнє завдання та місце в ДІКС.

## 5. Соціальна суть і завдання бібліотек.

### ТЕМА 5. ЕВОЛЮЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ СИСТЕМ

#### 5.1. Характеристика общинної та рукописної соціальної комунікаційних систем (СКС)

Соціальна комунікаційна система (СКС) – це структурована (упорядкована певним чином) сукупність комунікантів, реципієнтів, змістовних повідомлень, комунікаційних каналів і служб, які мають матеріально-технічні ресурси і професійні кадри.

Система документно-інформаційної комунікації є складовою соціально-комунікаційної системи. Система документно-інформаційних комунікацій (СДІК) – це підсистема системи соціальної комунікації, яка забезпечує створення, оброблення, зберігання й розповсюдження документної інформації у суспільстві.

Хронологія зміни СКС (общинна, рукописна, мануфактурна, індустріальна, мультимедійна) визначається біфуркаціями. «Точки» біфуркації – це межі між різними СКС. Напрямок еволюції систем соціальної комунікації – від усної комунікації до документної і – далі до електронної комунікації.

У розвитку людства вирізняють три види комунікативної культури.

**Словесність** – це такий рівень комунікаційної культури, коли всі культурні смисли передаються у соціальному просторі за допомогою усної комунікації.

**Книжність** – такий рівень розвитку культури, коли культурні смисли передаються за допомогою документної комунікації.

**Мультимедійність** – це такий рівень розвитку культури, коли культурні смисли передаються за допомогою електронної комунікації.



З розвитком людської цивілізації відбувалося послідовне зміння видів ДКС. **Общинна комунікаційна система** – це первісно-общинна комунікаційна система, де усі члени є комунікантами й реципієнтами, використовують для передачі смислових повідомлень чотири вихідні канали. Ніяких комунікаційних служб не існує. Загальна тривалість – 35 тис. років.

Епоха палеоліту пройшла під знаком символно-іконічних документів у вигляді палеолітичного живопису й скульптури. У неоліті почала домінувати усна комунікація. Отже, панування усного слова склалося не відразу, а поступово.

## 5.2. Рукописна СКС

Уважають, що писемність виникла на основі археологічних символно-іконічних документів. Її поява була важливим культурним досягненням. Перші пам'ятки писемності відносяться до III – IV тисячоліть до н. е. Писемність виникла у давніх цивілізаціях: єгипетській, месопотамській (шумеро-ассиро-вавілонській), китайській, індійській, критській. Варварські племена не потребували писемності. Писемність – новий комунікаційний канал, який був породжений і затребуваний цивілізацією.

У Європі й на Близькому Сході палеокультурна книжність існувала 3,5 тис. років. Вона має такі характерні особливості. Обоження слова, яке було характерним для археології, переноситься на Книгу, Святе письмо, Біблію. Книжне слово стає гарантом істини (що написано пером – не вирубати й сокирою). Звідси походить звичай давати клятву на Біблії, Конституції. Християнство, іслам, іудаїзм – релігії Писання, у яких священні книги – основа конфесії. У середні віки склалася ієрархія книжкових жанрів на основі святості. Найбільш корисними вважалися літургійні книги, що використовувалися під час

богослужінь (Требники, Часослови, Мінеї тощо), канонічні книги (Старий і Новий завіт), а також життя святих, церковна навчальна література, повчання церковних отців, рідше – світська література.

У суспільстві виникають групи людей, для яких писемність стає інтелектуальною працею. Авторитет людей, що володіли писемністю (жерці, лікарі, учителі, філософи), був досить великим.

Утвердження писемності відбувалося під час конкуренції зі словесністю. Відмовилися від писемного викладу свого вчення Будда, Христос, Піфагор, Сократ. Однак учення Сократа збереглося завдяки тому, що його учень Платон записав думки свого вчителя. Сократ уважав, що люди, які отримують знання із книг, будуть знати багато й без навчання і будуть здаватися такими, що все знають, але при цьому залишатися неуками (невігласами), людьми, важкими для спілкування; будуть вигадано мудрими, а не дійсно мудрими.

Писемність сприяла розвитку усіх галузей духовної творчості: міфологію було витіснено світовими релігіями, фольклор – авторською літературою, яка й стала авторською завдяки письму. Рукописна СКС поклала початок документованій соціальній пам'яті.

У ранніх цивілізаціях та античному світі відбувається формування книжкової справи як соціально-комунікаційного інституту. У суспільстві з'являються люди, які створюють і переписують манускрипти, є власниками книжкових лавок, виникають бібліотеки й архіви, в яких зберігаються книги та інші документи.

Починаючи з II тисячоліття до н. е. виникають бібліотеки в Урі, Ніпурі та інших містах Месопотамії. Серед усіх бібліотек найвідомішою була бібліотека ассирійського царя Ашшурбанапала (669 – 635 рр. до н. е.), яка знаходилася у його палаці в місті Ніневії. У цій

бібліотеці було зібрано царські аннали, хроніки важливих історичних подій, збірки законів, літературні твори, наукові тексти. Усього було знайдено близько 30 000 табличок і фрагментів, у яких відображалися досягнення месопотамської цивілізації.

Разом з тим бібліотека Ашшурбанапала вважається першою у світі систематизованою бібліотекою, у якій глиняні книги розміщувались у певному порядку. Багато книг мали декілька екземплярів. Пошук потрібного тексту полегшували етикетки, прив'язані шпагатом до табличок у кожній серії. Ці етикетки й були своєрідними каталогами.

Давня Месопотамія була ще й країною архівів. Найперші архіви належать до першої половини III тисячоліття до н. е. У цих архівах таблички складали у корзини, які було покрито бітумом, щоб уберегти їх від вологості. До корзин прив'язували ярлики, на яких зазначався їхній зміст. Таблички зберігалися на дерев'яних полицях. В Уруці у двох кімнатах було знайдено понад 3500 документів з господарської звітності (контракти на оренду землі, грошові займи, особисті листи тощо.).

Однією з найбільших бібліотек стародавнього світу була Олександрійська бібліотека, що налічувала понад 700 тис. рукописів і конкурувала з Пергамською бібліотекою, в якій було близько 200 тис. рукописів.

Падіння Римської імперії призвело до руйнування античної книжності, яка не була потрібна варварам. Однак завдяки документуванню значна частина культурного надбання античності збереглася в монастирських бібліотеках, досягла епохи Відродження. Соціальна комунікація раннього середньовіччя була переважно усною. Лицарські романи заміняли історичні праці, науку заміняло Святе письмо. Ситуація докорінно змінилася в класичному середньовіччі з появою університетів, які

виникли у XII ст. Наприкінці середньовіччя у Європі було понад 65 університетів, найбільші серед них – Болонський, Оксфордський, Кембриджський. Кількість неписьменних людей зменшувалася.

Недокументованій соціальній пам'яті притаманний природний механізм, який запобігає її переповненню. Неактуальне знання забувається. Писемна культура не має такого захисного механізму, вона сприяє збільшенню документних фондів і внаслідок цього – появи інформаційної кризи. Документно-комунікаційні інститути у межах рукописної соціальної комунікаційної системи ще не сформувалися, хоча служби документної комунікації вже існували.

### **5.3. Мануфактурна СКС**

Рукописна книга належить до першого покоління книжності, коли книгою вважалися папірусні сувої, а з III ст. до н. е. – пергамент. Мануфактурна книга належить до другого покоління книжності. До появи друкованих книг «книгою» були манускрипти. Уважалось, що Аристотель – автор 400 книг і 1000 трактатів. Після виникнення друкарства за книгу вважали паперовий документ, який пройшов редакційно-друкарське оброблення й був тиражований для загального користування. Манускрипт, який написано на папері і зброшуровано і в оправі, є рукописом, а не книгою. Тривалість мануфактурної СКС – 350 років.

1445 року німецький майстер Гутенберг із міста Майнца винайшов друкарський верстат. Поява книгодрукування мала велике значення. Тільки протягом перших 50 років було засновано понад 1100 друкарень, надруковано 35 – 45 тис. назв книг загальним накладом близько 20 млн примірників. Збереглося з них близько 200 тисяч. Книги, які були надруковані до 1 січня 1501 року,

називають інкунабулами, протягом 1501 – 1550 років – палеотипами.

Засновником постійного друкарства в Україні й Росії вважають Івана Федорова (1510 – 1583). У XVI ст. у Москві було видано близько 15 книг. У Львові, куди Іван Федоров утік із Москви, він 1574 року видав слов'янською мовою книги «Апостол» і «Азбука».

Мануфактурні книги за кількістю і якістю відрізнялися від манускриптів. За перші 50 років книгодрукування європейці отримали більше книг, ніж за дві тисячі років, коли створювалися рукописи. У XVI ст. було видано 242 тис. назв, у XVII ст. – 972 тис., у XVIII ст. – близько 2 млн назв; наклади збільшилися з 200 – 300 примірників у XV ст. до 1000 – 1200 у XVII ст. Хоча поліграфічна техніка й залишалася мануфактурною до кінця XVIII ст., загальний вигляд книги змінився. Для оформлення книг залучали відомих художників, книги ставали справжніми витворами мистецтва. Удосконалювалися технологічні прийоми набору, якість ілюстрацій, титульних аркушів, обкладинок. Виникли книговидавничі фірми, що підтримували своєю продукцією високі художні й наукові стандарти. Світову славу здобули чотири фірми, які заснували італієць Альд Мануцій, французи Анрі Етьєн і Кристоф Плантен, голландець Лодевейк Ельзевір.

Манускрипти були призначені для читання вголос неграмотній аудиторії, друковані книги – для читання про себе. Зазнало змін оформлення тексту: виникла розбивка на глави й розділи, стали іншими літературна мова і стиль викладу, які пристосовувалися до сприйняття зором, а не слухом. Книгу стали розглядати не як посібник для усного читання, а як безпосереднє джерело знань, що привело до таких змін:

□ виникло поняття оригінальності, цінності, новизни змісту;

□ виникло поняття авторського права й плагіату;

□ сформувалися літературні жанри й стилі викладення, норми літературної мови;

□ утворилася читацька аудиторія, яка мала спільні погляди й смаки, частка освічених людей збільшилася від 10 % у XV ст. до 25 % у XVII ст.;

□ книги, які видавалися великими накладками, перетворилися на завершені й цілісні елементи уречевленої й довготривалої соціальної пам'яті.

Книга стає джерелом розповсюдження знання. Тільки половина інкунабул відносилася до релігійної літератури, четверта частина – це художня література, 10 % – книги з юриспруденції, решта – з інших галузей знання. У XVIII ст. дві третини усіх книг мали світський зміст.

Королі почали використовувати друкарство для пропаганди своїх поглядів. Цензура, варварське знищення літератури та інші акти комунікаційного гноблення стають супутниками книжної культури. 1564 року Ватикан запровадив «Індекс заборонених книг», який проіснував аж до XX ст.

Перехід від рукописання до книгодрукування поглибив і розширив диференціацію книжкової справи, виникли спеціальні інститути, у тому числі книговидавництво (редакційна підготовка й поліграфічне розмноження документів), книжна торгівля.

Відбуваються зміни у бібліотечній справі. Унаслідок релігійних війн постраждали монастирські бібліотеки, на основі конфіскованих у них фондів і приватних книжкових зібрань почали створюватися міські бібліотеки, які виконували функції публічних та

університетських. У школах усіх країн, особливо в німецьких, почали створюватися шкільні бібліотеки, королівські зібрання книг стають доступними для простого народу. Поступово складається структура національних бібліотечних систем, яка властива західній цивілізації.

Якщо бібліотечна справа виникла в рамках рукописної СКС, то мануфактурна книжність сприяла виникненню бібліографії. З'являється книготоргова, галузева (юридична й медична), національна і, нарешті, універсальна міжнародна бібліографія, яка представлена таким видатним пам'ятником європейського відродження як «Загальна бібліотека» К. Геснера (1515 – 1565). До бібліотеки Геснера було включено понад 15 тисяч книг більш ніж п'яти тисяч авторів. Більша частина описів мала анотації й уривки. Геснеру вдалося знайти підсумок розвитку писемної й мануфактурної книжності від античності до XVI ст. Нічого подібного жоден бібліограф після Геснера зробити не зміг. Однак слід зазначити, що Геснер за літературні мови визнавав тільки грецьку, латинську, старосєврейську та ігнорував варварські мови – французьку й італійську. У коротких нотатках про Данте й Боккаччо не наведено їхніх головних творів.

Крім бібліографії зароджується словниково-довідкова справа. Вищим досягненням епохи Просвітництва є видання «Енциклопедії, або Глумачного словника наук, мистецтв і ремесел», яка містила понад 60 тис. статей. Видання Енциклопедії було здійснено завдяки зусиллям Д. Дідро.

У XVI ст. з'явилися перші газети у Венеції, Римі, Відні. Вони були написані від руки. У них містилися повідомлення про торгівлю, події в місті, цікаві явища. Друковані газети з'явилися у XVII ст. у Німеччині, потім у Англії. У них друкувалися ціни на товари, дані про міжнародні відносини, події внутрішнього життя країни.

Починаючи з XVIII ст. у Німеччині, Англії, Франції виходять щотижневі газети.

Бурхливий розвиток наукових знань сприяв появі «Журналу вчених», перший номер якого вийшов 1665 року у Парижі. Завданням його, як і подібних до нього видань у Німеччині, Англії, Нідерландах, було повідомлення не про нові теорії, відкриття, а про книги, які розповідали про них, тобто бібліографічні, точніше, реферативні видання. Широкий розвиток книгодрукування сприяв появі теорії книгознавства й бібліографії.

Отже, у складі мануфактурної СКС з'явилися нові служби: друкарні, книговидавничі й книготорговельні заклади, бібліографічні служби, різні типи бібліотек.

#### **5.4. Індустріальна СКС**

Загальна тривалість індустріальної СКС становить 150 років, кількість каналів – 10.

У XIX ст. здійснюються такі важливі для соціальної комунікації події:

різко зростають виробнича потужність і продуктивність праці;

відбувається становлення націй;

збільшується кількість освіченого міського населення, зростає попит на знання й інформацію.

У першій половині XIX ст. відбулася промислова революція у поліграфії. Книговидавництво складалось з трьох поліграфічних процесів виготовлення друкованої форми, друкування тиражу, виконання брошурування. Мануфактурна типографія існувала завдяки ручній праці друкаря, який використовував друкарський верстат. Індустріальне виробництво основане на механізації всіх поліграфічних процесів. Першу друкарську машину сконструював Фрідріх Кьоніг (1774 – 1783). 1814 року її використали в Англії, де він на той час жив, для



друкування газети «Таймс». Потім він повернувся на батьківщину до Німеччини, де заснував фабрику з виготовлення друкарських машинок. У XIX ст. бурхливо розвивалося поліграфічне машинобудування – основа індустріального книгодрукування. Паралельно відбувалося й технічне переоснащення паперового виробництва. 1799 року француз Луї Робер побудував машину, яка виробляла папір. У 60-х роках XIX ст. почали виготовляти високоякісний папір із деревини, що сприяло появі ще однієї галузі промисловості – целюлозно-паперової.

Таким чином, у першій половині XIX ст. виникли матеріально-технічні можливості для інтенсивного розвитку книговидавництва.

Потужності машинного поліграфічного й паперового виробництва дають можливість нарівні з розширенням книговидавництва забезпечити зростання видавництва журнально-газетної продукції. Завдяки цьому відбувається біфуркація III – виділення каналу преси із книжного комунікаційного каналу. Преса – перший із каналів масової комунікації, до якого пізніше приєдналися кіно, радіо, телебачення.

Поступово кількість журналів зростає, змінюється їхнє призначення. Починають видавати науково-популярні, літературні, спортивні, жіночі, гумористичні журнали.

Друга половина XIX ст. – це час технічної революції в соціальних комунікаціях. Було винайдено оптичний телеграф (К. Шапп), електромагнітний телеграф (Л. Шиллінг), телеграф з клавіатурою друкарської машинки (Б. Якобі, Ж. Бодо), фотоапарат (Л. Ж. Дагер), телефон (О. Белл), фонограф (Т. Едісон), радіо (О. Попов, Г. Марконі), кіноапарат (брати Л. Ж. і О. Люм'єри).

Символами нації стають національні бібліотеки. Хронологічно першою бібліотекою національного рівня вважають Національну бібліотеку Франції, яку було

засновано під час Великої французької буржуазної революції (1789 р.) на базі націоналізованої королівської бібліотеки. Найбільшою національною бібліотекою в Європі вважається Британська бібліотека, яку було створено на базі бібліотеки Британського музею, заснованого 1753 р. Німецька державна бібліотека веде свою історію з 1661 року, Національна бібліотека Італії – з 1747 року, її було відкрито у Флоренції, Національна іспанська бібліотека – з 1712 р. Національною бібліотекою США вважають Бібліотеку Конгресу, яку було засновано 1800 р. Національну бібліотеку України засновано 2 (15) серпня 1918 року в м. Києві.

Індустріальна книжність завершила комерціалізацію й професіоналізацію соціально-комунікаційних інститутів. Створення національних бібліотек і органів національної бібліографії стало вершиною розвитку бібліотечно-бібліографічної системи в умовах книжної культури. Однак створення системи закладів ще не означає повного подолання комунікаційних бар'єрів.

Рукописна й мануфактурна СКС були сумативними системами. Зникнення або поява певної бібліотеки, друкарні або видавничого дому не приводило до суттєвих змін у системі в цілому, оскільки всі її елементи існували автономно, незалежно один від одного. В індустріальній СКС елементами є не окремі заклади, а система служб, тому зміни в її складі не можуть залишатися непомітними. Системність і є тією інтеграційною якістю, що робить індустріальну СКС структурованою. В індустріальній СКС відбуваються кількісні збільшення комунікаційних служб (книговидавництва, бібліотек, книжкових магазинів тощо), спеціалізація й розподіл праці між ними.

Кожний інститут має професійно підготовлені кадри, до його складу входять галузева наука, галузева

освіта, що забезпечує підготовку й перепідготовку кадрів, органи управління, які організують роботу системи. Крім інститутів до складу індустріальної СКС входять служби, що не досягли рівня інститутів: агентства з реклами, фірмові маркетингові служби тощо.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Визначіть основні етапи становлення сучасної ДІКС.
2. Охарактеризувати словесність, книжність, мультимедійність як рівні комунікаційної культури.
3. Охарактеризувати мануфактурну книжність.
4. Визначіть переваги поліграфічного виробництва.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Охарактеризувати комунікаційні аспекти еволюції культури.
2. Побудувати таблицю хронології суспільних комунікаційних систем.

### **Теми рефератів**

1. Сумаційна і структурована ДІКС.
2. Зародження бібліографії.

## **ТЕМА 6. ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ СУСПІЛЬСТВІ**

### **6.1. Основні риси інформаційного суспільства**

У ХХ столітті робота з інформацією стала однією з виробничих сил суспільства. Такі країни, як Японія будують своє економічне благополуччя, використовуючи цю сферу. Інформаційне суспільство розглядається як якісно новий етап цивілізаційного розвитку. Концепцію інформаційного суспільства розробляли Д. Белл, К. Кояма, Й. Масуда, Ф. Машлуп, Е. Тоффлер та ін. Ф. Машлуп у

першій половині 1960-х років уводить у науковий обіг термін «інформаційне суспільство». Американський вчений Е. Тоффлер говорить про інформацію, що стає сировиною. Отже, у цих концепціях інформація розглядається як рушійна сила суспільного розвитку. Поняття «інформаційне суспільство» набуло значного поширення.

На всіх попередніх етапах розвитку основні зусилля суспільства були спрямовані на полегшення фізичної праці людини за допомогою мускульної сили тварин і різних механізмів. Інформаційне суспільство направлене на полегшення й інтенсифікацію в першу чергу інтелектуальної діяльності людини на основі використання нової інформаційної техніки й інформаційних технологій, у тому числі й штучного інтелекту.

Технологічні характеристики інформаційного суспільства:

- наявність і використання персонального комп'ютера як невід'ємного атрибута кожної сім'ї, організації, підприємства, установи;

- налагоджена праця локальних, корпоративних, національних і міжнародних інформаційних мереж, що забезпечують оперативну комунікацію членів суспільства;

- нові види діяльності в інформаційних мережах;

- посилення ролі центрів, які забезпечують автоматизовану генерацію, зберігання, оброблення й використання різних видів інформації.

З економічної точки зору інформаційне суспільство – це суспільство, в якому:

- провідною галуззю економіки є інтелектуальне виробництво;

□ інформаційні ресурси розглядаються як найбільш потенційне джерело багатства, а інформація – як виробнича сила;

□ інформаційний сектор розвивається більш швидкими темпами порівняно з іншими галузями, промисловість за показниками зайнятості й частки в національному продукті поступається сфері послуг, де домінують збирання, оброблення, зберігання, поширення й розповсюдження інформації;

□ інформація для населення стає предметом масового споживання і доступною кожному завдяки тому, що є відносно дешевою.

З соціально-політичної точки зору інформаційне суспільство – це відкрите демократичне суспільство, метою якого є підвищення рівня благополуччя своїх громадян. У цьому суспільстві основну групу становлять працівники інформаційної сфери; тут дотримуються демократичних прав й свобод громадян; є гарантованим доступ до інформації, який полягає в тому, що кожний член суспільства може своєчасно отримати інформацію з будь-якої держави незалежно від місця його знаходження.

На форумі Європейської Ради 1995 року було визначено такі стратегічні завдання щодо розбудови інформаційного суспільства Європи:

□ створення законодавчої бази, що покликана поліпшувати існуючі демократичні права (захист приватної власності, демократичних структур);

□ установлення правил, дотримання яких стимулює можливість використання нових технологій (якісний зміст, легкий доступ, прийнятний тариф).

Отже, інформаційне суспільство – це суспільство, у якому діяльність людей здійснюється на основі використання послуг, що надаються за допомогою

інформаційних технологій і технологій зв'язку. Воно характеризується такими показниками:

техніко-технологічним (загальна комп'ютеризація);

соціально-економічним (перетворенням інформації на ключовий економічний ресурс);

політичним (демократизація, гласність, відкритість, гарантування свободи слова, зборів та ін.);

інтелектуальним (розквіт науки, мистецтва, освіти).

## **6.2. Глобальна комунікаційна система Інтернет**

Інтернет – це глобальна соціально-комп'ютерна мережа, яка призначена для задоволення особистих і колективних комунікаційних потреб за рахунок використання телекомунікаційних технологій.

Всесвітня павутина WWW є інформаційно-пошуковою системою, яка складається з таких елементів:

інформаційні ресурси у вигляді Web-сторінок є машиночитаними документами, що містять текст, графічну інформацію й посилання на інші документи; система посилань створює гіпертекст, який полегшує інформаційний пошук;

сайти – сукупність сторінок, що належать приватній особі або підприємству; сайти мають свої адреси; на одному сервері можуть розміщуватися декілька сайтів; каталоги й файли – засоби організації інформаційних ресурсів;

інформаційно-пошукові мови словникового й класифікаційного рівнів, які забезпечують пошук інформації за ключовими словами й індексами

(російськомовні «Рамблер», «Апорт», «Індекс», «Ау»; англомовні Altavista, Info-seeк та ін.);

□ логічні операції, які використовуються під час пошуку за допомогою операторів I, АБО, НІ, розширеної пошукової зони шляхом відкидання закінчень і суфіксів;

□ технічні засоби реалізації у вигляді серверів з розміщеними на них сайтами й сторінками та засобами зв'язку;

□ програмне забезпечення, яке містить протоколи, що регулюють обмін інформацією між комп'ютерами, систему адрес комп'ютерів, сайтів, документів, сторінок, гіпертекстові мови для опису змісту документів, спеціальні програми, які забезпечують рух у мережі (браузери тощо.).

Інтернет – не тільки інформаційно-пошукова система, адже вона вирішує не властиві ППС функції, створює віртуальні клуби за інтересами. Для цього використовуються телеконференції, чати.

В Інтернеті розповсюджується безліч документів, що стосуються функціонування мережі й роботи в ній користувачів, а також документів з різних сфер життя: науки, культури, економіки.

Інтернет використовується в освітніх програмах, системі охорони здоров'я, бібліотеках, музеях, працевлаштуванні, громадських ініціативах. Так, наприклад, у системі освіти великого поширення набуває дистанційне навчання, суть якого полягає в заміненні фізичного переміщення студентів до джерела знань, віртуальним переміщенням знань до студентів.

В основу Інтернету закладено технологію гіпертексту – нелінійної форми запису текстової інформації з позначенням посилань на фрагменти тексту будь-якого документа, який знаходиться в автоматизованій інформаційній системі.

Гіпертекст – це сукупність змістовно взаємозв'язаних знаків, де від кожного знака під час читання є можливість переходу не до одного-однісінького, який іде за ним, а до багатьох інших, так чи інакше пов'язаних з цим знаком. У гіпертексті як смислові елементи можуть бути не тільки окремі слова, фрази або документи, але й зображення, музичний супровід. Людина користується не тільки письмовою й усною мовами, але й зображенням будь-яких видів, кіно- і відеороликами, таблицями й схемами, які створюються комп'ютером.

WWW – всесвітня павутина, яку побудовано на технологіях гіпертексту, може бути охарактеризована як інформаційна гіпертекстова система. Вона пропонує шляхи переходу від одного документа до іншого в пошуках необхідної інформації. Такий шлях переходу називають навігацією.

Піонерами гіпертексту вважають Ванневера Буша, Дугласа Енгельбарта і Теодора Нельсона. Термін «гіпертекст» запровадив Теодор Нельсон 1965 року. Класичне визначення його виникло тільки 1987 року. Гіпертекст дає можливість зв'язати текст, звук, фотографії, графіки та інші форми інформації в осмислене ціле.

Мультимедійні ресурси відрізняються від немультимедійних таким:

- дані (інформація) зберігаються й обробляються в цифровій формі за допомогою комп'ютера;

- можуть містити різні види інформації (не тільки текстову, але й звукову, графічну, анімаційну інформацію, відеозображення тощо);

- суттєвою особливістю є інтерактивність, активна взаємодія ресурсів, програми, послуги й людини, їхні взаємовпливи; користувач може не тільки взяти продукт,



але й додати до нього свої матеріали, тобто виступити співавтором;

□ містить гіпертекст.

У мережі Інтернет докорінно змінюється спосіб побудови текстового простору – на заміну одновимірному тексту приходять багатовимірний електронний гіпертекст. Саме ця якісна трансформація самої структури тексту вказує на входження в постгутенбергівську еру – текст більше не може мислитися винятково як лінійно вибудований, що має визначену спрямованість, структуру й межі, тобто він перестає відповідати принципам, які були запроваджені Гутенбергом. Читаючи книгу, не можна вийти за її межі, при цьому не відкладаючи її. Коли читач змушений звертатися до інших джерел, то йому доводиться відкласти один текст, вийти за рамки його простору і перенести увагу на інший, такий же принципово одновимірний територіально обмежений текст. В Інтернеті можна зробити миттєвий перехід від одного тексту до іншого, не залишаючи при цьому простір вихідного текстового поля, варто вказати на позначене гіперпосиланням слово або позицію і виникне інший текст. Первісний текстовий фрагмент при цьому не зникає, а лише відходить на деякий час на другий план.

Отже, якщо звичайний текст є лінійним і рухатися в його просторі можливо тільки в напрямках, обмежених полем тексту, то гіпертекст відкриває нові виміри в текстовому універсумі.

### **6.3. Нові інформаційні технології**

Нові інформаційні технології – це сукупність сучасних електронних технічних засобів і програмного забезпечення, а також організацій, форм і методів їх застосування в інформаційній роботі, яка спрямована на ефективне використання інформаційних ресурсів у різних

галузях життєдіяльності людей. Нові інформаційні технології сучасного етапу розвитку суспільства відрізняються не тільки засобами інформатизації на основі комп'ютерів, різними методами вирішення завдань, новою організацією виробництва, але й принципово новими формами діяльності.

Нові інформаційні технології містять різні електронні засоби збереження й управління інформацією. До них належать бази, банки даних і знань. База даних – це сукупність даних, які відображають ту або іншу предметну область у вигляді інформаційної моделі та організовані за певними правилами. Банк даних – автоматизована інформаційна система, яка містить декілька баз даних, систему управління базами даних (СУБД), пакети прикладних програм (ППП) і відповідні технічні засоби. База знання – семантична модель, яка призначена для подання у комп'ютерному вигляді знань, накопичених людством у певній предметній області.

Не менш важливим компонентом нових інформаційних технологій є методи інформаційної роботи, які адаптовані до можливостей електронних засобів комунікації й оброблення інформації. Методи визначають найбільш ефективні шляхи й способи вирішення на основі комп'ютера таких завдань інформаційної роботи, як цільовий пошук і збір, оперативне оброблення, надійність збереження, перероблення й ефективне використання соціальної інформації.

Нові інформаційні технології мають ряд відмінних рис і переваг порівняно з традиційними інформаційними технологіями. Основні переваги нових технологій полягають у тому, що вони переводять інформаційний обмін на безпаперовий рівень, зменшують кількість помилок у текстах, прискорюють підготовку матеріалів, підвищують якість їх оформлення, автоматизують

більшість функцій в інформаційних і комунікаційних процесах, замінюють рутинну працю на творчу, перетворюють масиви документів у інформаційні ресурси.

Організація процесів, стадій інформаційної роботи, яка ґрунтується на використанні комп'ютерних технологій та електронних засобів, становить четвертий компонент інформаційних технологій. Це змінило традиційне уявлення про взаємовідносини між посадовими особами, були переглянуті їхні функціональні обов'язки, наповнило новим змістом службові комунікації, встановило новий порядок між різними організаційними структурами.

Застосування новітніх технологій забезпечує:

загальне оброблення документів, їх верифікацію й оформлення;

збереження документів;

дистанційну роботу співробітників з документами;

уведення, персональне оброблення й передавання документів;

роздрукування текстів документів;

обмін інформацією між базами даних;

обмін локальною й персональною інформацією;

поліграфічне оформлення документів;

моделювання рішень;

інформаційну підтримку рішень.

Залежно від сфери інформаційної діяльності форми застосування нових інформаційних технологій має свої особливості. У вирішенні комунікативних завдань використовуються електронна пошта, телекомунікаційні мережі, у професійній діяльності – автоматизовані робочі місця, локальні мережі, персональні комп'ютери; під час

навчання – автоматизовані навчальні системи, електронні підручники, дистанційне навчання.

#### **6.4. Документно-комунікаційні інститути в період інформаційної трансформації суспільства**

Результатом застосування комп'ютерних технологій в інформаційній сфері є створення електронних документів. У суспільстві виникла можливість не тільки фіксувати на електронних носіях нову інформацію, але й створювати електронні копії раніше виданих документів різних форм (рукописних, друкованих, графічних, аудіо- і відеодокументів).

Електронний документ з точки зору збереження й можливостей доступу до інформації має великі переваги порівняно з іншими типами документів, тому формування колекцій електронних документів значно розширює кумуляційні, меморіальні й комунікативні функції документно-інформаційних інститутів, сприяє кращому задоволенню інформаційних потреб користувачів.

Бібліотека, у якій сформовано фонд електронних документів, з одного боку, отримує надійні страхові копії, а з іншого – можливість одночасного обслуговування майже необмеженої кількості користувачів, які знаходяться не тільки в бібліотеці, але й за її межами, іноді й за межами держави, в якій вона розташована.

Потенційні можливості бібліотек із задоволення інформаційних потреб користувачів значно зростають із упровадженням у їхню діяльність мережних технологій. Стає можливим об'єднати можливості усіх бібліотек світу. Людство за всю свою історію розвитку може отримати повне зібрання усіх документів, створених ним раніше. Незалежно від того, що реально самі документи будуть знаходитися в різних кінцях планети, засоби зв'язку надають можливість отримати про них інформацію.

Завдяки високому ступеню компактності електронних документів знижується необхідна площа для їх збереження. Електронні документи дають можливість вирішити проблему недостатньої площі фондосховищ.

Розвиток глобальної мережі створює нові можливості оперативного доступу користувачів до світових, національних і регіональних ресурсів. Дослідження, проведені останнім часом науковими бібліотеками, свідчать про те, що з року в рік зростає попит користувачів на електронну інформацію. Сучасна модель обслуговування в науковій бібліотеці неможлива без надання інтернет-послуг. Бібліотеки формують конкурентоспроможне інформаційне середовище. Це приводить до змін у комплектуванні фондів. У бібліотеках створюють бібліотечні веб-сайти. Віртуальні довідкові служби дають можливість обслуговувати не тільки відвідувачів бібліотек, але й широкі кола користувачів книгарень, які не змогли отримати необхідної інформації.

У процесі становлення інформаційного суспільства, коли розвиток усіх його інститутів пов'язаний з інформаційними технологіями, до традиційних задач наукових бібліотек додаються функції інформаційних центрів. Бібліотеки перетворюються на інформаційні центри.

Актуальною стала задача створення електронної бібліотеки (ЕБ) як засобу зберігання електронної інформації, інформаційного обслуговування споживачів і розширення доступу до документованих знань.

Основними задачами ЕБ є:

надання доступу до світових інформаційних ресурсів усім членам суспільства в усіх регіонах країни;

надання інформації про всі документні ресурси як друкарських, так і електронних, наявних у фондах бібліотек;

□ надання електронних документів або електронних копій друкарських матеріалів.

Необхідність створення електронної бібліотеки пов'язана з тим, що інформація стає найважливішим стратегічним ресурсом розвитку суспільства. Сучасне суспільство, яке має такий чудовий засіб телекомунікаційного доступу як Інтернет, давно готове користуватися подібним електронним інформаційним ресурсом і гостро потребує повнотекстової електронної бібліотеки.

Об'єктивну можливість створення електронних бібліотек визначають два чинники:

□ розвиток телекомунікаційної інфраструктури;

□ виникнення й збільшення кількості електронних документів.

Автоматизація бібліотечних процесів, користування сучасною комп'ютерною технікою, новітніми носіями електронної інформації забезпечують технічні й технологічні умови для формування в бібліотеках електронних інформаційних ресурсів, зокрема повнотекстових і мультимедійних продуктів, потреба в яких постійно зростає.

Серед ресурсів Інтернету є велика кількість електронних бібліотек художньої і наукової літератури, рефератів, наукових текстів, електронних журналів. Електронні бібліотеки відрізняються від традиційних принципами створення колекцій, кількістю одиниць зберігання, способами подання матеріалів. Матеріал у них найчастіше організований у вигляді алфавітних списків і тематичних добірок бібліографічних записів, оформлених у дерево HTML-сторінок.

Більшість національних бібліотек світу уже перетворилися на сучасні інформаційні центри. Створення

бібліотеками власних сайтів стало важливим чинником модернізації їхньої діяльності.

Портал «Габріель» є службою світової комп'ютерної мережі (WWW) європейських національних бібліотек. У «Габріелі» беруть участь 38 національних бібліотек країн-членів Ради Європи, у тому числі національні бібліотеки Росії, Латвії, Литви, Польщі, Естонії, а також України. Ця служба є внеском у створення загальноєвропейської віртуальної бібліотеки, вона зарекомендувала себе ефективним посередником між національними бібліотеками Європи.

Створення української віртуальної довідкової служби в бібліотеках тільки розпочалося, але перші результати свідчать про своєчасність і великі перспективи цього напрямку діяльності, особливо для універсальних бібліотек.

Сучасний Інтернет забезпечує доступ до фондів багатьох музеїв. Музейні сайти поділяють на сайти реально існуючих музеїв і музеїв віртуальних. Перші являють собою частину реально існуючих музеїв – художніх, історичних, етнографічних, археологічних та ін. Більшість сайтів – це стислі путівники по музею, які містять інформацію про історію музею, часи відвідувань, постійні експозиції, виставки, колекції та окремі предмети.

Всесвітній портал доступу до музеїв і культурної спадщини у мережі знаходиться за адресою [www.museumland.com](http://www.museumland.com). На ньому розташовано найбільшу у світі базу даних, яка налічує понад 10000 посилань і більш ніж 110 сторінок (дані на початок 2000 р.).

Унікальний доступ до баз даних усіх музеїв Франції пропонує міністерство культури цієї країни. Доступ дає можливість робити пошук за темами, місцем знаходження, отримати посилання на Web-сайти музеїв ([http://mistral.culture.fr:8004/cgi-bin/multione /MUSEOFILE](http://mistral.culture.fr:8004/cgi-bin/multione/MUSEOFILE)).

У дослідній лабораторії музеїв Франції у Луврі зібрано колекцію з 26000 предметів культури, кожний з яких має 150 зображень.

Друга група музейних сайтів – це сайти віртуальних музеїв. Десять років тому в мережі було всього декілька таких музеїв. На сьогодні, наприклад, тільки в Італії їх понад 8000.

Віртуальний музей Канади об'єднав предмети мистецтва, які зберігаються в різних колекціях по всій країні. У Росії створено віртуальний Музей російського примітивізму (<http://museum.ru/museum/primitiv>). Картини на сайті можна замовляти у будь-якому порядку, за будь-якими параметрами: художник, час створення тощо.

В Уругваї, коли політичний режим не дозволив побудувати реальний художній музей, художники створили віртуальний. Тепер віртуальний музей мистецтв в Уругваї є, а в реальному житті його немає.

Музеї на своїх сайтах організовують віртуальні виставки картин окремих художників до їх ювілеїв, тематичні виставки.

Архівна справа – найбільш закрита частина культурної спадщини, але суттєві зміни, пов'язані з технологіями інформаційного суспільства, не оминули й цю сферу діяльності. Архіви створюють електронні бази даних з відцифрованими зображеннями й описами до них. Як приклад інтернет-каталогу можна навести каталог російського архіву «Персональний каталог фотодокументов Санкт-Петербурга» (<http://www.photoarchive.spb.ru>). Марбурзький фотоархів надав доступ до мільйона фотографій зі своєї колекції у мережне користування.

У всесвітній мережі наведено й засоби масової інформації. Наприклад, німецьке наукове товариство



забезпечує доступ до 439 електронних журналів видавництва «Шпрінгер».

Для вчених і медичних працівників відкрито електронну базу даних «Медлайн», яка містить дані про публікації у 3800 медичних журналах з наданням можливості замовити повний текст статті. Українські мас-медіа почали з'являтися у мережі з середини 90 років ХХ ст. Поява мас-медіа в Інтернеті географічно розширює аудиторію, руйнує кордони на політичній карті світу. Так, придбати в Україні газету, яку видано, наприклад, у Швейцарії або Нідерландах, досить складно або зовсім неможливо. Інтернет глобалізує інформаційні процеси й продукти. Доступ до інформаційних продуктів Інтернету можливий у будь-який час.

Нарівні з багатьма позитивними аспектами інформаційне суспільство несе людству ряд нових глобальних соціальних і технологічних проблем, які пов'язані насамперед з інформаційною безпекою. Перші негативні наслідки використання інформації суспільство відчуло вже зараз. Вони виявляються під час локальних військових конфліктів у вигляді агресивного інформаційного впливу не тільки на безпосередніх учасників військових конфліктів (солдатів, офіцерів), але й на мирних громадян країн-учасників військового конфлікту і на все світове співтовариство.

Інформаційну агресію відчують також окремі організації й громадяни у повсякденному житті. Потік пропагандистської інформації відчутний під час політичних кампаній (виборів, ювілеїв, референдумів). За допомогою сучасних технічних засобів, насамперед радіо, телебачення, Інтернету, рекламна інформація різного характеру, яка використовує іноді й агресивні методи, усе активніше проникає в професійне й особисте життя громадян.

Великий асортимент послуг, які надаються комп'ютерними мережами, включаючи покупку товарів, відвідування концертних залів, театрів, музеїв, спортивних змагань, письмове, усне спілкування з колегами й друзями, створення віртуальних підприємств, міст і навіть сімей, незважаючи на великі переваги, загрожує людству звуженням особистих контактів. Масове тиражування й розповсюдження продукції низької якості (у музиці, кіно, художній літературі) насаджують користувачам певні цінності, штампи, стереотипи.

Широке застосування інформаційних технологій призвело до нової стратифікації суспільства – інформаційно багатих та інформаційно бідних країн. Слід ураховувати, що 80 % обсягу інформації та інформаційних продуктів створюються англійською мовою, але 75 % людства її не знають.

Інформаційна нерівність, яка існує всередині деяких країн, призводить до поділу людей на елітну групу та на інші групи. До інших груп в першу чергу належать сім'ї з невеликим доходом, мешканці сіл, люди похилого віку, інваліди.

Задоволення багатьох важливих потреб індивіда, соціальних груп, суспільства в цілому залежить від стану інформаційних ресурсів, якими вони володіють і які перетворюються на основний ресурс суспільного розвитку. Суспільство все більше усвідомлює, що інформація – це не другорядний атрибут діяльності, а стратегічно важливий ресурс, ефективне використання якого дає можливість заощаджувати інші види ресурсів (сировинні, енергетичні, трудові). Тому нарівні з безпекою енергетичною, продовольчою розглядають питання інформаційної безпеки.

Останні роки продемонстрували чітку залежність процесів стабілізації й дестабілізації сучасних держав від

того чи іншого функціонування їхньої інформаційної інфраструктури. У сучасному світі нова роль інформаційної складової робить можливим повалення урядів багатьох країн. Немає необхідності ані у військових діях, ані в кровопролитті. Так було в Албанії, Болгарії, Індонезії. Вибори в Югославії, де президента, який пережив дві війни й економічну блокаду, вдалося зняти суто мирними засобами – інформаційною компанією до й особливо після виборів. Сьогодні світ живе за іншою моделлю, ніж раніше, коли інформація не є наслідком події, а сама формує ті чи інші подальші події.

Інформаційна сфера стала сьогодні базовою для розвитку всіх інших сфер: економічної, політичної, військової, дипломатичної. Інформаційні ресурси країни відображають її статус на світовій арені.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Назвіть основні характеристики інформаційного суспільства.
2. Що розуміють під новими інформаційними технологіями?
3. Охарактеризуйте діяльність документно-інформаційних інститутів в умовах трансформації суспільства.
4. Чому Інтернет – гіпертекстова і гіпермедійна система?
5. Як Інтернет змінює доступ до світових інформаційних ресурсів?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Електронні засоби масових комунікацій, який їхній вплив на тип культури, знання, мислення?
2. Охарактеризувати області застосування мультимедіа: реалії і перспективи.
3. Новітні інформаційні технології та бібліотеки.

## **Теми рефератів**

1. Е. Тоффлер про роль комунікації в інформаційному суспільстві.
2. Маршал Маклюен – пророк електронної комунікації.
3. Мультимедіа – новий засіб комунікації.
4. Інтернет і «Галактика Гутенберга».
5. Електронні бібліотеки.
6. Україна на шляху до інформаційного суспільства.

## **МОДУЛЬ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

### **ТЕМА 7. ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ**

#### **7.1. Суть інформаційних потреб**

Потреба визначається філософами як брак або нестача будь-чого необхідного для підтримки життєдіяльності організму, людини, соціальної групи, суспільства в цілому, як внутрішній стимул активності. Поняття «інформаційна потреба» – одне з основних понять в інформаційних науках, у тому числі в документо-інформаційних комунікаціях. Незважаючи на велику кількість публікацій, не існує загальноприйнятого визначення терміна.

Ряд дослідників як основний момент формулювання й розвитку інформаційних потреб розглядають психологічну модель або образ. Так, на думку Д. І. Блюменау, інформаційна потреба є акт усвідомлення недостатності наших знань для побудовання психологічної моделі об'єкта, моделі, що відображує рівень наших уявлень про даний об'єкт.

Представники діяльного підходу стверджують, що інформаційна потреба – це усвідомлення браку в інформації, яка необхідна для вирішення поставленого

завдання за розробленим планом. Інформаційна потреба є внутрішнім станом індивіда і відображує дефіцит наукової інформації, необхідної йому для діяльності.

С. Д. Коготков, Г. І. Щербицький розглядають діяльність як вихідний пункт реалізації потреби пізнання, а отже, і вихідний пункт потреби в інформації. Інформація потрібна людині для використання в її подальшій діяльності. Задоволення навіть найпростіших потреб як на початкових стадіях розвитку людства, так і в сучасному суспільстві завжди пов'язане з інформацією. Для розв'язання завдань з досягнення практичних цілей потрібна інформація про зміни в навколишньому середовищі, про умови самих завдань.

Більшість дослідників виникнення інформаційних потреб пов'язує з діяльністю людини. Діяльність є вихідним пунктом виникнення потреб людини взагалі, у тому числі й інформаційних, а вони, в свою чергу, стимулюють діяльність.

Основними елементами діяльності є суб'єкт, предмет, мета, засоби, методи. Через суб'єкта діяльності здійснюється зв'язок усіх елементів. Однак перш ніж здійснити діяльність, суб'єкт планує й імітує її у своїй свідомості. Таке усвідомлене управління діяльністю можливе тому, що йому передує етап відображення об'єктивних умов цієї діяльності й «будування» її суб'єктивного образу – ідеальної моделі. Модель має інформаційний характер. Вона створюється на базі тих знань, які має людина.

Унаслідок порівняння образу з наявною інформацією в суб'єкта виникає кілька альтернатив подальшої діяльності:

□ наявної інформації достатньо для здійснення діяльності щодо задоволення потреби;

наявної інформації недостатньо для здійснення діяльності щодо задоволення потреби, тому від досягнення мети необхідно відмовитися;

наявної інформації недостатньо для здійснення діяльності щодо задоволення потреби, тому для досягнення мети необхідно продовжити пошук необхідної інформації у навколишньому середовищі.

Брак інформації людина може поповнити декількома шляхами:

із навколишнього середовища ( безпосереднім спостереженням);

від інших індивідів (близьких, знайомих, колег);

шляхом звернення до штучно інформаційних систем.

При цьому необхідно зазначити, що для одержання потрібної інформації людина може звернутися до свого попереднього досвіду і незалежно від отриманого результату не звертатися більше до інших джерел знання, або за відсутності позитивного результату поступово починає звертатися до інших джерел або одночасно вести пошук інформації по усіх напрямках.

Найдавнішим способом отримання інформації людиною є безпосереднє спостереження за навколишнім середовищем. Від об'єктів зовнішнього світу людина за допомогою органів відчуттів отримує певні сигнали, що в її мозку перетворюються на інформацію. Отриманої таким шляхом інформації може бути достатньо для здійснення діяльності. Якщо інформації недостатньо для діяльності, людина може відмовитися від діяльності або продовжити пошук інформації.

Особисте спілкування, особливо за допомогою усного мовлення, є найдавнішим і найбільш поширеним способом передачі інформації між індивідами. Якщо

отриманої під час спілкування інформації буде достатньо, то суб'єкт приступить до здійснення діяльності щодо задоволення потреби.

Задоволення значної частини інформаційних потреб людини в сучасному суспільстві здійснюється за допомогою штучних інформаційних систем. Сучасна людина на відміну від своїх предків, що отримували інформацію в основному безпосередньо з навколишньої дійсності або від своїх родичів, для задоволення своїх інформаційних потреб звертається до різних документо-інформаційних інститутів (бібліотек, архівів, музеїв, Інтернету тощо). Якщо пошук інформації в штучних інформаційних системах завершився успішно, то суб'єкт може приступати до реалізації цілей діяльності щодо задоволення потреби. Якщо пошук не дав очікуваних результатів, то це означає, що або у суб'єкта обмежені можливості доступу до інформаційних ресурсів, або необхідної інформації взагалі не існує.

Можливості доступу суб'єкта до інформаційних ресурсів можуть бути обмеженими, наприклад, місцем проживання, технічними або фінансовими можливостями. Так відсутність персонального комп'ютера на роботі або вдома ускладнює доступ до інтернет-ресурсів.

Крім того, певна частина інформації (науково-технічна, військова, комерційна та ін.) має конфіденційний характер і доступ до неї є обмеженим для широкого кола читачів, користувачів. У такому випадку суб'єкт змушений або відмовитися від досягнення мети щодо задоволення потреби або зайнятися створенням необхідної йому інформації.

Вирізняють три характерні моменти у структурі інформаційних потреб суб'єкта:

□ відчуття браку інформації й намагання поповнити її;

□ уява про те, яка приблизно інформація потрібна. Перший момент можна визначити як форму існування потреб, а другий – як їх зміст;

□ уява про необхідну інформацію формується на основі тих знань, які є у суб'єкта, тобто на основі його інформаційного потенціалу.

На предметний зміст інформаційних потреб людини перш за все впливає інформаційний потенціал. Існує пряма залежність між багатством інформаційного потенціалу суб'єкта і його спрямованістю на інформацію: чим глибшим і ширшим є інформаційний потенціал суб'єкта в певній області, тим точнішими й диференційованішими є його інформаційні потреби. Відсутність у суб'єкта відповідного інформаційного потенціалу призводить до формування невизначених і неадекватних уяв щодо необхідної інформації, яка є перепорою на шляху пошуку інформації.

Процес задоволення інформаційних потреб істотно відрізняється від задоволення інших потреб людини. Під час цих потреб об'єкт їх споживання (тобто інформація) не тільки не зникає, а навпаки, на її основі формуються нові інформаційні масиви, призначені для використання.

Інформаційна потреба супроводжує досягнення будь-якої іншої потреби, оскільки досягнення будь-якої мети пов'язане з використанням інформації. Вона пронизує усі сторони людського життя, без її задоволення неможливе існування людини як біологічного організму і її повсякденного життя. Інформаційні потреби є обов'язковим компонентом усіх інших потреб людини і відповідно усіх видів діяльності щодо їх задоволення.

На відміну від деяких матеріальних і духовних потреб інформаційну потребу в певній інформації не можна замінити на іншу, її можна задовольнити або не задовольнити.



## 7.2. Види інформаційних потреб

Одним із складних завдань теорії інформаційних потреб є їх класифікація, тобто розподіл на взаємозв'язані класи відповідно до певного критерію (суттєвої ознаки). Залежно від потреб споживачів, у свідомості яких ці потреби виникають, їх прийнято поділяти на колективні й індивідуальні.

Під колективом розуміється група людей, яку об'єднано спільністю інформаційних потреб. Група може бути формальною (колективний абонент) або неформальною (постійне або короткочасне громадське або професійне об'єднання). Задоволення колективних інформаційних потреб сприяє успішному виконанню поставлених перед цією групою завдань.

Індивідуальні інформаційні потреби – це потреби окремого індивіда в інформації, яка є необхідною для здійснення певної діяльності. Колективні інформаційні потреби – це потреби будь-яких груп спеціалістів, що об'єднані спільністю проблем, які вони вирішують, наприклад, співробітники одного підрозділу або члени тимчасового творчого колективу. Зміст цих потреб визначається завданнями підприємства.

Проектні, конструкторські розробки, управлінські й науково-технічні рішення приймають конкретні люди. Інформаційні потреби, що виникають у них, називають індивідуальними. Ці інформаційні потреби завжди залежать від особливостей суб'єкта, тому їх ще називають суб'єктивними. В індивідуальних інформаційних потребах відображуються об'єктивні (завдання, які стоять перед підприємством в цілому) й колективні (завдання підрозділу або творчого колективу в цілому) потреби. На їхній зміст також впливають посадове положення, функціональні обов'язки, психологічні особливості (рівень освіти, вік, досвід попередньої діяльності та ін.).

Індивідуальні інформаційні потреби є найбільш динамічними; процес їх виявлення є завжди складним і має здійснюватися постійно. Важливість вивчення індивідуальних інформаційних потреб є очевидною, тому що тільки це забезпечує надання якісних інформаційних послуг.

Між колективними й індивідуальними інформаційними потребами існують певні відносини. Колективні інформаційні потреби не існують за межами інформаційних потреб індивіда, але вони не є сумою інформаційних потреб. Колективні інформаційні потреби слід розглядати як самостійну цілісність. Вони формуються на підставі загальних цілей і завдань, які виконує даний колектив.

Інформаційні потреби розрізняють за тематикою, видами необхідної інформації (фактографічна, концептуальна, методична тощо), видами документів (книги, журнали, спеціальні видання, науково-технічна документація та ін.), особливостями споживачів інформації (науковці, інженери, підприємці тощо). Існує поділ потреб на реальні й потенційні, пасивні й наявні, постійні й тимчасові.

Інформаційні потреби поділяють на професійні й непрофесійні. Професійна діяльність людини породжує професійні інформаційні потреби. Сучасна людина займається не тільки професійною, але й іншими видами діяльності (навчається, виконує громадсько-корисну роботу, має хобі, захоплюється спортом, малюванням тощо). У неї формуються інформаційні потреби, які не пов'язані з її професійною діяльністю.

### **7.3. Структура інформаційних потреб спеціаліста**

Категорії людей, найбільш зацікавлені в інформації:

□ керівники (менеджери) усіх рівнів, які здійснюють керівництво окремим колективом, установою, державою;

□ учені (науковці), які здійснюють теоретичне розроблення певних тем, проблем і постійно спілкуються з колегами;

□ інженери, які розробляють нову техніку.

Структура інформаційних потреб спеціаліста може бути подана у такому вигляді.

**Потреба в поточній і ретроспективній інформації.** Потреба в поточній інформації зумовлена професією спеціаліста й функціями (обов'язками), які він виконує на виробництві. Вона є відносно стабільною, запити на цю інформацію називають постійно діючими.

Потреба в ретроспективній інформації виникає тоді, коли необхідно виробити думку щодо певного питання. Для цього слід звернутися до джерел, які видавалися у попередні роки. Запити в ретроспективній інформації є разовими.

**Потреба у вузько- і широкотематичній інформації.** Спеціалістам необхідна інформація, що стосується виконання певного виробничого завдання, й інформація про дослідження або розробки в цілому. Потреба у вузькотематичній інформації виявляється у запитах виробничого характеру, а потреба в широкотематичній інформації – у запитах ознайомлювального характеру. У повідомленнях, спрямованих на задоволення ознайомлювальних запитів, має бути відповідь на запитання: «Чого досягнуто у цій області?», «Що робиться?», у повідомленнях, спрямованих на задоволення виробничих запитів, – «Як це зробити?».

Існують документи, які спрямовано на задоволення переважно ознайомлювальних або виробничих запитів. Енциклопедії, довідники, огляди орієнтовані на запити

ознайомлювального характеру, патентні описи, стандарти, технічна документація, науково-технічні звіти – на задоволення виробничих запитів.

### **Потреба в галузевій і міжгалузевій інформації.**

Потреба в галузевій інформації виявляється в запитах профільного характеру, а потреба в міжгалузевій інформації – непрофільного характеру.

**Потреба в фактографічній і концептуальній інформації.** У першому випадку – це потреба у фактичних даних про виробу, їхні функції, їхню будову, матеріали, властивості, процеси, події, відкриття. Такі дані отримують із довідників, баз даних, консультацій зі спеціалістами.

Концептографічна інформація – це оцінювання фактичних даних з огляду на їхні істинність, технічно-економічну доцільність і перспективи. Концептографічна інформація особливо потрібна керівникам підприємств для прийняття управлінських рішень. Потреба у фактографічній інформації виявляється у фактографічних запитах, а в концептуальній – у концептографічних запитах.

Практична цінність структури професійних інформаційних потреб полягає у можливості прогнозувати, яка інформація буде необхідна спеціалісту, що буде вирішувати певне завдання.

Дослідники виділяють ряд чинників, які заважають людям задовольняти свої інформаційні потреби: індивідуальні особливості; брак часу; обмежений доступ до джерел інформації й інформаційних систем; брак коштів; інформаційне перевантаження.

Психологічні характеристики є основними у визначенні того, чи успішно будуть задоволені потреби. До психологічних чинників, які впливають на процес пошуку інформації належать: наполегливість; ґрунтовність; точність; мотивація; готовність сприйняти інформацію.

Брак часу є тим чинником, що зазвичай заважає задовольнити свої інформаційні потреби навіть людям з сильною мотивацією. Якщо користувач не має безпосереднього доступу до інформаційних джерел або систем, тоді також малоімовірно, що він задовольнить свої інформаційні потреби чи навіть включиться до процесу пошуку інформації.

Інформаційні системи й канали зв'язку дорого коштують. Чим складнішими й потужнішими стають інформаційні системи, тим швидше збільшуються їхня вартість і фінансові витрати на утримання й користування ними. Брак коштів може стати також на заваді задоволенню інформаційних потреб.

Більшість людей сьогодні потребують допомоги не в пошуку ще більшої кількості інформації, а у засвоєнні й доборі потрібної інформації. Вивченню підлягають різні аспекти інформаційних потреб: зміст, динаміка, інтенсивність тощо, але найбільш важливою характеристикою інформаційних потреб є спрямованість їх на інформацію певної тематики й виду.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Які існують підходи до визначення інформаційних потреб?
2. Як визначають інформаційну потребу представники дієвого підходу?
3. Який алгоритм виникнення і функціонування інформаційних потреб?
4. Які існують види інформаційних потреб?
5. Охарактеризуйте структуру інформаційних потреб.
6. Які існують перешкоди на шляху інформаційних потреб?

## **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Для чого необхідно оцінювати інформаційні потреби суспільства?
2. Розглянути методи визначення інформаційних потреб.
3. Охарактеризувати технологію виявлення інформаційних потреб.
4. Охарактеризувати складові інформаційної культури особистості.

## **Теми рефератів**

1. Професійні й непрофесійні інформаційні потреби.
2. Культура інформаційних потреб і проблеми їх реалізації.
3. Механізм виникнення інформаційних потреб.
4. Інформаційні потреби населення України.

## **ТЕМА 8. ДОКУМЕНТНІ ПОТОКИ Й МАСИВИ ЯК СКЛАДОВІ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

### **8.1. Суть документних потоків і масивів та їхні функції**

Функціонування документних комунікацій – це постійний рух документів по комунікаційних каналах від комуніканта (створювача документованої інформації) до реципієнта (споживача документованої інформації). Рух документів під час їх виробництва, розповсюдження й використання у суспільстві – це документний потік.

Документний потік – це сукупність розподілених у часі й просторі документів, які рухаються по комунікаційних каналах від створювачів і виробників до користувачів.

Термін «документний потік» мав декілька етапів становлення. На початку ХХ ст., коли основним видом опублікованого документа була книга, у науковий обіг

було введено поняття «книжковий потік». Термін «документний» вперше було застосовано в архівознавстві, і його використовували в межах цієї сфери у вузькому значенні лише щодо функціонування ділових неопублікованих документів. У 1960-х роках внаслідок бурхливого розвитку інформатики виникли й почали вживатися як синоніми терміни «інформаційний потік», «документальний потік», «документально-інформаційний потік». У 1990-х роках розвиток документознавства як міждисциплінарної узагальнювальної науки та розширення значення поняття «документ» привели до введення в науковий обіг терміна «документний потік» у широкому його значенні.

Документний потік – найрухоміша частина масиву документів, активна частина інформаційних ресурсів суспільства. Потік і масив розрізняли переважно за формою їх існування: потоку притаманна динаміка, масиву – відносна статика. Фонд – це освоєний масив документів. Його освоєння відбувається за допомогою систематизації, предметизації, анотування, реферування, упорядкування за змістовними або формальними видами розстановок та ін.

Документні потоки, масиви й фонди утворюють документні ресурси – сукупність документів, підготовлених для ефективного їх використання членами суспільства. Документні ресурси забезпечують збирання, оброблення, зберігання, пошук і використання документованої інформації, тому є найважливішим видом ресурсів нарівні з матеріальними й енергетичними.

**Функції документних потоків і масивів** – це реалізація їхніх властивостей під час функціонування документних комунікацій суспільства. Базисною є **інформативна** функція – забезпечення поширення соціальної інформації у суспільстві.

Основною функцією документних масивів є

**кумулятивна**, яка забезпечує зосередження документів, їх упорядкування з метою організації розповсюдження й використання членами суспільства.

Перелічені функції зумовлюють суспільну необхідність існування документних потоків і масивів, спричинених потребами суспільства, тому належать до **зовнішніх функцій**.

**Внутрішні функції** відображують завдання документних потоків і масивів відносно тих підсистем документних комунікацій, з якими вони безпосередньо пов'язані, тобто виробників, розповсюджувачів і користувачів документів. До цих функцій належать:

□ **соціально-орієнтувальна** (або соціалізувальна) – забезпечення спадкоємності розвитку суспільства завдяки функціонуванню документних потоків і масивів;

□ **управлінська** – забезпечення керівництва соціальними процесами через розповсюдження серед членів суспільства документованої інформації;

□ **утилітарна** (від лат. *utilus* – користь) – використання документних потоків і масивів під час соціально-комунікативної діяльності.

## **8.2. Ознаки, властивості, параметри документних потоків і масивів**

Документні потоки й масиви виокремлюються в самостійні явища системи документно-інформаційних комунікацій завдяки наявності власних ознак і властивостей. Ознаки відображують зовнішні сторони явища, а властивості – внутрішні його особливості й відмінні якості. Оскільки документні потоки й масиви – це складові однієї системи, родотвірним елементом якої є документ, вони крім відмінних мають спільні ознаки й властивості, що відтворюють характерні особливості функціонування документів у суспільстві.



**Спільні ознаки** документних потоків і масивів:

□ *множинність документів*, з яких вони складаються;

□ *доцільність функціонування*, спрямованість їх формування на досягнення кінцевої мети, забезпечення функціонування документних потоків, управління, обмін документованою інформацією, створення оптимальної системи документних ресурсів;

□ *постійне відтворення* під час соціально-комунікативної діяльності.

**Відмітними ознаками** потоку, що відрізняють його від масиву, є:

□ *динамічність* як спосіб існування потоку, що постійно переміщує документи від створювачів документованої інформації до її споживачів;

□ *невпорядкованість* документів у потоці, який лише переміщує їх по комунікаційних каналах і за станом своєї організації зазвичай не пристосований для безпосереднього використання в ньому інформаційної складової документів споживачами.

Так, наприклад, зовнішній потік, що містить документи, які потенційно призначені для використання, але поки їх не оброблено й не відображено в інформаційно-пошукових системах, – фактично не доступні споживачам.

Документні масиви, навпаки, відносно статичні, більш упорядковані, створюються через добір, оскільки формуються відповідно до конкретного призначення, мають профіль і сукупність специфічних ознак документів, що обмежують формування масиву.

Розрізняють **атрибутивні й прагматичні** властивості документних потоків і масивів. Атрибутивні – це необхідні, суттєві властивості, без яких явище не існує.

Прагматичні – це властивості, які виявляються під час використання.

**До атрибутивних властивостей**, що є загальними для документних потоків і масивів, належать цілісність, цілеспрямованість, дискретність, континуальність, інформативність.

**Цілісність** забезпечується наявністю внутрішніх зв'язків між документами потоку або масиву. Усі документи взаємозав'язані за будь-якою однією або кількома ознаками: тематикою, мовою видання, місцем походження, цільовим призначенням, формою носія або засобом документування інформації та ін. Внутрішня єдність елементів системи документних комунікацій – це коли один документ доповнює інший, забезпечує тривалість функціонування й постійне збільшення значущості документних потоків і масивів у суспільстві. Система зберігає свою цілісність, доки є мета її функціонування й елементи, що входять до неї, взаємодоповнюють один одного, тобто цілісність документних потоків і масивів як системи забезпечується наявністю тісних взаємозв'язків між створювачами й користувачами документів.

**Цілеспрямованість** системи забезпечується наявністю мети – доки у суспільства буде потреба у комунікації на основі документованої інформації, будуть функціонувати документні потоки і масиви.

**Дискретність** (від лат. *discretus* – розділений, переривчастий) виявляється в тому, що документні потоки і масиви складаються з окремих самостійних документів, які можуть бути відмежовані один від одного у просторі й часі. Це зумовлено тим, що кожен документ потоку або масиву залишається незмінним за змістом і зберігає й розповсюджує лише певну кількість відомостей про об'єкт. Для доведення до користувачів нової інформації

створюються інші документи, що постійно поповнюють документні потоки, а через них – масиви.

Діалектичною протилежністю дискретності є **континуальність** (від лат. continuum – безперервний), яка виявляється в постійному створенні суспільством нових документів і накопичуванні документованою пам'яттю людства відомостей про його досягнення.

Невід'ємною складовою будь-якого документа є інформація, що має цінність і призначена для зберігання й розповсюдження, тому важливішою властивістю документних потоків і масивів є **інформативність**. Вона виявляється в тому, що документні потоки і масиви містять відомості з усіх сфер людської діяльності на всій території планети за всі часи.

Крім загальних атрибутивних властивостей, притаманних і документним потокам і масивам, є специфічні атрибутивні властивості, що зумовлюють відмінності між ними. Так, зовнішні документні потоки – це джерело поповнення й оновлення документних масивів, які, в свою чергу, призначені для кумулювання документів, їх упорядкування, розповсюдження й організації користування ними. Тому документні потоки мають такі специфічні атрибутивні властивості:

□ **транзитивність** – проходження через проміжні документні системи;

□ **нескінченність** – постійне продукування суспільством нових документів та їх рух у часі й просторі;

□ **нестабільність** – постійне змінення кількісного обсягу, темпів зростання, типо-видової, жанрової, мовної структури та інших характеристик документного потоку.

Масиви документів мають протилежні специфічні властивості:

□ **термінальність** – призначеність для відбору й кумулювання профільних видів документів з метою організації їх функціонування в каналах документної комунікації;

□ **скінченність** – обмеженість функціональним призначенням та іншими ознаками;

□ **стабільність** – пристосованість для введення й виведення окремих видів документів з метою їх упорядкування й організації розповсюдження.

**Прагматичні властивості** документних потоків і масивів – це стохастичність, керованість, відкритість, організованість, синергетичність.

**Стохастичність** (імовірність) формування документних потоків і масивів виявляється в тому, що неможливо з абсолютною точністю розрахувати їх поповнення, передбачити ступінь цінності й використання окремих документів. Це зумовлює необхідність широкого впровадження різноманітних методів вивчення документних потоків і масивів, прогнозування їх розвитку в суспільстві.

**Керованість** як властивість документних потоків і масивів розкривається в двох аспектах: у здатності потоків і масивів бути керованими і у спроможності керувати суспільною діяльністю. Обсяг, склад, структура документних потоків і масивів змінюються під впливом навколишнього й внутрішнього середовищ і, своєю чергою, впливають на них через задоволення й формування інформаційних потреб користувачів.

**Відкритість** документних потоків і масивів виявляється в їхньому поступовому розвитку й універсальності відносно інформаційної та матеріальної складової документів, їх форм, носіїв і засобів документування. Сьогодні в суспільстві використовують

найрізноманітніші види документів: рукописні й електронні, опубліковані й такі, що не публікують, паперові, плівкові та інші, які охоплюють за змістом увесь універсум знань людства.

Системним об'єктам притаманні **організованість**, наявність ієрархічної структури, співвідношення окремих елементів, розміщення їх один до одного згідно з заданими параметрами або схемою упорядкування. Наприклад, за рівнями функціонування розрізняють міжнародні, міжгалузеві, міжособисті документні потоки, за напрямом – вхідні, вихідні, внутрішні та ін.

**Синергетичність** документних потоків і масивів виявляється в тому, що збільшення загальної ефективності системи досягається злагодженим функціонуванням окремих її елементів. Так, сформувати якісний документний масив книжкової крамниці неможливо без систематичного поповнення його новими документами, які постійно виникають у документному потоці.

Якщо характеристики документних потоків і масивів піддаються вимірюванню, вони набувають статусу параметрів. Основні **параметри** документних потоків і масивів:

□ **зміст і функціональна належність**, які відповідають цільовому призначенню документів, що становлять потік або масив;

□ **структура**, що має ознаки, відповідно до яких можуть здійснюватися класифікація документів та їх індексація, створюватися система довідково-пошукового апарату;

□ **режим функціонування** визначається змінами, що відбуваються з плином часу в інформаційному навантаженні документних потоків і масивів.

До факторів, що характеризують режим руху

документів у потоці або масиві, належать: обсяг документних потоків і масивів у фізичних величинах (кількість документів або інформації, що в них міститься); пропускна здатність каналів зв'язку, засобів створення й тиражування документів, допустиме навантаження співробітників, що оброблюють документи, і попит користувачів на документовану інформацію. При цьому семантична насиченість документних потоків і масивів визначається кількістю назв документів, а фізична насиченість – кількістю їх екземплярів.

### **8.3. Основи структурування документних потоків і масивів**

Структурування – це визначення внутрішньої будови об'єкта вивчення, установлення зв'язків і співвідношень між його складовими. Структура (від лат. *structura* – будова, розташування) – сукупність стійких зв'язків об'єкта, що забезпечують його цілісність, збереження основних властивостей.

Основи структурування документних потоків і масивів – це базисні положення раціонального впорядкування документів у потоках і масивах, що сприяє створенню оптимальних моделей їх функціонування. Активне збільшення нових видів документів і розширення їх списку потребують різних підходів до побудови систем їх упорядкування, оскільки у єдиній сукупності ними складно керувати.

Структурувати документні потоки і масиви можна за різними ознаками: змістовними й формальними. До **змістовних** належать ті ознаки структурування, що відображають семантичні й тематико-типологічні особливості документних потоків і масивів.

*Семантична структура* документних потоків і масивів відображає смислові зв'язки між документами, кількісну розповсюдженість документів однієї тематики.

Вона виявляє себе через посилання на попередні роботи в текстах документів, пристатейні й прикнижкові списки літератури та ін. Так, у разі одночасного цитування двох наукових публікацій у третій між двома першими мають існувати відносини інтелектуальної взаємодії, або когнітивні зв'язки. Вивчення семантичної структури документних потоків і масивів сприяє визначенню міждисциплінарних зв'язків, тенденцій розвитку комунікативних процесів у науці, фактів зародження нових дослідних напрямів.

**Тематична структура** – це відносне розповсюдження документів певної тематики у документних потоках і масивах. Моделлю тематичної структури документних потоків і масивів можуть бути класифікаційні схеми: Універсальна десяткова класифікація, Бібліотечно-бібліографічна класифікація, Міжнародна класифікація винаходів та ін.

Семантичну й тематичну структури документних потоків і масивів не можна ототожнювати: перша означає зв'язок не лише за тематикою, але й за іншими змістовними зв'язками – за методами дослідження, термінологією, фактичним матеріалом. Семантична структура документних потоків і масивів постійно змінюється, оскільки кожний новий документ змінює змістовні зв'язки між попередніми документами та їхню значущість для користувача, а тематична структура документних потоків і масивів є відносно стабільною.

**Типологічна структура** документних потоків і масивів – це розповсюдженість і кількісне співвідношення документів певних типів або жанрів. При динамічному моніторингу за розвитком типологічної структури документних потоків і масивів є можливість визначити актуальні проблеми або тенденції функціонування конкретних сфер і галузей. Наприклад, різке зменшення у

потоці кількості наукових видань свідчить про нестабільність і кризовий стан розвитку науки.

Інші ознаки структурування документних потоків і масивів належать до **формальних** і відображають видові, мовні, географічні, видавничі характеристики документів, технологічні особливості носіїв інформації та її документування.

**Видова структура** – це співвідношення у документних потоках і масивах документів різних видів.

**Мовна структура** документних потоків і масивів – це співвідношення кількості документів, опублікованих певними мовами.

**Географічна структура** документних потоків і масивів – це розподіл документів за місцем видання. Наприклад, географічна структура вітчизняних документних потоків представлена містами України (Донецьк, Київ, Львів, Харків).

**Видавнича структура** документних потоків і масивів – це кількісне співвідношення документів за ознакою належності до видавничих установ, якими є державні й приватні видавництва, органи державної влади й управління, вищі навчальні заклади, науково-дослідні установи та ін. Уміння орієнтуватися в спеціалізації видавничих установ і їхній продукції дає можливість правильно, оперативно, повно комплектувати документні фонди, розшукувати потрібні користувачам нові видання.

Серед державних видавництв України найбільш потужними є видавництва «Освіта», «Основа», «Наукова думка», «Знання».

**Авторська структура** документних потоків і масивів – це співвідношення документів за ознакою наукових колективів або окремих авторів. Залежно від основного профілю розробок первинні наукові колективи (кафедри, лабораторії, відділи, інститути та ін.)



поділяються на дві групи: перша – профільні колективи, тобто такі, чия діяльність повністю укладається в межі комплексної наукової проблеми; друга – непрофільні, які крім певної проблеми проводять свої основні дослідження й розробки за іншими напрямками. Вивчення організаційно-фірмової та авторської структур є результативним, оскільки воно дає можливість визначити коло наукових шкіл і їхніх лідерів, перелік авторів, яких найчастіше цитують, та ін.

**Хронологічна структура** документних потоків і масивів – це співвідношення документів за роком видання. Її вивчення є результативним при встановленні рівня й швидкості оновлення або старіння документів у документних системах.

Документні потоки і масиви можна структурувати за будь-якими формальними ознаками документних класифікацій, визначаючи співвідношення документів, що різняться знаковою природою інформації, способом документування, матеріальною конструкцією документів, призначеністю для сприйняття інформації користувачем та ін. Так, останнім часом у документних потоках і масивах збільшується питома вага електронних документів, що свідчить про активне впровадження новітніх інформаційних технологій у сферу документних комунікацій. У документалістиці поширені інші ознаки структурування документних потоків і масивів.

стеження за змінами структури документних потоків і масивів дає можливість прогнозувати закономірності розвитку документних комунікацій суспільства, здійснювати науково обґрунтоване управління документними системами.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Розгляньте співвідношення понять «документальний потік», «інформаційний потік»,

«документально-інформаційний потік» і «документний потік».

2. Охарактеризуйте ознаки, властивості, параметри та функції документних потоків і масивів.

3. Розгляньте основи структурування документних потоків і масивів.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Охарактеризувати особливості функціонування документних потоків і масивів на етапах розповсюдження та використання документів.

2. Розглянути документні потоки та масиви як системні об'єкти.

3. Охарактеризувати документний потік підприємства.

### **Теми рефератів**

1. Атрибутивні та прагматичні властивості документних потоків і масивів.

2. Документний потік і закономірності його розвитку.

3. Документні потоки та масиви як результат документогенезу.

4. Документування інформації як найважливіший процес документогенезу.

## **ТЕМА 9. ДОКУМЕНТНИЙ ФОНД ТА ЙОГО ОРГАНІЗАЦІЯ**

### **9.1. Суть, властивості, функції документного фонду**

Документний фонд – це сукупність документів, які з огляду на їхню значущість зберігаються й використовуються у бібліотеках, архівах, музеях, інформаційних центрах та ін. Залежно від установи, яка зберігає документи і організовує їх використання,

розрізняють документний фонд бібліотек, архівів, музеїв тощо. У сукупності вони складають документний фонд країни.

Фонд – це освоєний і упорядкований масив документів. Його освоєння відбувається за допомогою систематизації, предметизації, анотування, реферування. Упорядкування здійснюється за змістовими або формальними видами розстановки. Документний фонд є цілісним утворенням.

Властивості документних фондів:

- інформаційна щільність (компактність);
- системність;
- внутрішня динамічність;
- надійність.

Перша властивість документного фонду – інформаційна щільність виявляється в тому, що будь-який документний фонд містить не всі існуючі у світі документи. Кожен інформаційний заклад має свою модель фонду, яка визначається його профілем. Відповідно до профілю складаються два варіанти повноти документного фонду.

**Документна повнота фонду.** Фонд містить усі документи, які було випущено на певній території (для національних, краєзнавчих фондів бібліотек).

**Інформаційна повнота.** До фонду зі світового інформаційного потоку належать ті документи, які мають оригінальну інформацію. Разом із національними документами вони підсумовують усю профільну інформацію і користувач отримує у фонді вичерпну інформацію відповідно до інформаційної потреби.

Властивість повноти, концентрації інформації отримує свій розвиток не тільки в складі, але й у структурі документного фонду.

Документний фонд – систематизована сукупність документів, тобто така, що об'єднує не всі документи, а лише ті, які мають схожу інформацію, пов'язані між собою єдністю тематики, доповнюють один одного і розкривають тему або проблему всебічно, в усіх її проявах. Цілісність документного фонду, наприклад архіву, зумовлена єдністю походження, тісними історичними й логічними зв'язками між документами.

Системність фонду виявляється не тільки у складі, але й в організації. Усі документи розміщено за певною системою (схемою) класифікації. Така система організації дає можливість оперативно й точно вести пошук документів, завдяки чому документний фонд перетворюється на інформаційно-пошукову систему.

Фонд складається з двох груп документів:

документи, що мають фактографічну, концептуальну інформацію; ця частина фонду має назву «фонд первинної інформації»;

документи, які мають бібліографічну інформацію про всі документи, що є в країні або у світі взагалі; ця частина фонду має назву «фонд вторинної інформації».

Надійність документного фонду виявляється в тому, що в ньому є документи, які дають суттєву інформацію з теми, проблеми, інформацію про документи відповідного профілю, особливо такі, яких немає у даному фонді. Процес отримання документів, яких немає у фонді, сьогодні здійснюється шляхом використання електронних систем, що дають можливість отримати необхідні дані з інших фондів країни або з-за кордону.

**Функції документних фондів:**

інформаційна;

пізнавальна.

**Процес організації фонду.** Комплектування – відбір і поповнення фонду необхідними документами, вилучення тих документів, що втратили свою цінність. Облік – контроль документів, які є в наявності у фонді, має дві сторони: поповнення новими документами і вилучення тих, що підлягають утилізації. Оброблення – оформлення відповідних карток, які забезпечують їх зберігання, пошук і використання. Розміщення – упорядкування документів відповідно до їх класифікації. Зберігання – створення відповідних умов у спеціальних приміщеннях, реставрація документів. Звірення – контроль за збереженням фонду, його обліком, формами надання користувачам.

Виникнення кожного документного фонду зумовлене потребами суспільства, різноманіття яких привело до диференціації і спеціалізації фондів. Документи кожного виду фонду усередині групуються окремо у підфонди.

## **9.2. Особливості формування фондів різних інститутів документної комунікації**

**Бібліотечний фонд.** Головною підсистемою документного фонду країни є бібліотечний фонд – систематизоване зібрання творів друкарства та інших документів, які підібрані й організовані відповідно до завдань бібліотеки й потреб читачів.

Основними перевагами, які дають можливість уважати бібліотеку головною ланкою документної комунікації, є: повнота фондів, різноманітність типів і видів документів, що зберігаються в них, надання населенню не тільки первинних, але й вторинних документів, загальнодоступність, безкоштовність користування документами в бібліотеці.

На відміну від архівів і музеїв у фондах бібліотек зібрано опубліковані й неопубліковані документи, що

мають широке соціальне призначення. Вони різноманітні за змістом, знаковою системою запису й відтворення інформації, матеріальною основою. Бібліотеки мають можливість придбати до свого фонду необхідну кількість екземплярів конкретної назви або видання, мають великі документні фонди, які здатні задовольнити попит на інформацію з усіх сфер людської діяльності.

Перевага бібліотек перед архівами і музеями полягає у загальнодоступності документів для широкого кола користувачів, способі їх використання. Найменш доступним є архів, який забезпечує обмежене використання архівних документів, що зберігаються в єдиному екземплярі. Музей організовує широкий доступ відвідувачів до рідкісних документів, але обмежує безпосереднє їх отримання. Видача документів додому в музеях і архівах взагалі є неможливою.

Бібліотечні фонди різноманітні за своїм складом і структурою. Усі документи, які включені до бібліотечного фонду, можна поділити за різними ознаками: змістом, способом виготовлення, періодичністю тощо.

За складом це можуть бути твори друку, які видано шляхом друкування або тиснення. За своєю матеріальною конструкцією твори друку поділяють на книжкові, журнальні, газетні, карткові видання; за знаковою формою – текстові, нотні, картографічні, образотворчі видання (естаMPI, художні репродукції, плакати, альбоми, листівки); за періодичністю видання – книги, брошури, серії, газети, журнали.

Серед неперіодичних видань вирізняють багатотомні й однотомні, зібрання творів, збірки, вибрані твори, труди, записки – видання, які видаються в міру накопичення матеріалу, без чіткої періодичності.

Твори друку поділяють за цільовим використанням і характером інформації, наприклад: наукові, офіційні, нормативні.

Крім творів друку у бібліотеці можуть бути й інші документи, наприклад, рукописні, історичні документи, архіви політичних діячів, письменників, учених, композиторів. Деякі бібліотеки мають спеціальні книги для сліпих (надруковані шрифтом Брайля).

За змістом бібліотечні фонди поділяють на універсальні й спеціальні. Універсальні фонди – це фонди, у яких зібрана література з усіх галузей, усіх типів (офіційні, наукові, науково-популярні, навчальні, довідкові) і видів документів (видання, кінофотодокументи, неопубліковані документи) на різних носіях.

Спеціалізований фонд – це фонд, у якому переважають документи певного змісту (фонди медичних бібліотек, сільського господарства, Академії мистецтв, музичних закладів, фонди бібліотек для сліпих, дитячі фонди).

Фонди залежно від завдання бібліотеки, їх обсягу поділяють на такі:

- фонд бібліотеки;
- фонд філіалів, якщо вони є у бібліотеки;
- пересувний фонд.

Існує поділ фонду за мовою, змістом (книги з філософії, техніки та інших галузей знання); видами видань (книги, журнали, газети, рукописи).

Документи кожного виду усередині фонду групуються окремо у підфонди, які утворюють структуру фонду. Чим крупніша бібліотека, тим складніша структура її бібліотечного фонду.

У бібліотечному фонді вирізняють такі підфонди.

**Підфонд кінодокументів** – частина бібліотечного фонду, яка складається з документів, що містять звукову, образну інформацію, відтворення якої можливе за допомогою спеціальних технічних засобів.

**Підфонд дисертацій** – частина бібліотечного фонду, що складається з дисертацій на здобуття наукового ступеня кандидата або доктора наук, а також авторефератів дисертацій. У великих бібліотеках його може бути виділено у самостійний фонд, як, наприклад, у Національній бібліотеці України.

**Підфонд депонованих рукописів** – зібрання відповідним чином оформлених рукописів, цілком закінчених статей або інших документів.

**Підфонд картографічних видань** – частина бібліотечного фонду, що містить документи, які мають умовне, загальне зображення поверхні землі та інших небесних світил, а також просторове розміщення різних об'єктів і явищ (атласи, мапи, плани, креслення, глобуси тощо).

**Підфонд нормативних і технічних документів** – частина бібліотечного фонду, що складається з нормативних документів зі стандартизації, техніко-економічних нормативів, патентних документів, типових проектів, креслень, звітів про НДР та інших наукових видань.

**Підфонд нотних видань** – частина бібліотечного фонду, до складу якого входять журнали, книги та ін.

**Підфонд рідкісних книг** – частина бібліотечного фонду, що містить особливо цінні, рідкісні видання.

**Підфонд рукописів** – частина бібліотечного фонду, що складається з рукописних книг, колекцій автографів та інших рукописних (машинних) документів.

**Підфонд мікрокопій** – частина бібліотечного фонду, до якого належать зменшені у кілька разів



друковані і рукописні тексти, ілюстрації, креслення, ноти тощо.

Бібліотечний фонд є у будь-якій іншій документній системі (архіві, музеї). Водночас у бібліотеці може бути музей книги, архів, інформаційний центр. Різниця між ними полягає в тому, що документний фонд підпорядковується завданням тієї установи, у якій він функціонує. Наприклад, книга існує насамперед для читання, але поміщена до музейного фонду, вона стає експонатом, який призначено не для читання, а для споглядання. На відміну від бібліотечної музейну книгу не видають додому, безпосередній доступ до неї є обмеженим.

**Музейний фонд** – це впорядкований масив документів, які зберігаються у закладах, що здійснюють збір, зберігання, дослідження й експозицію документів наукового або культурного змісту. За призначенням вирізняють такі види музеїв: природничих наук, історичні, краєзнавчі, літературно-меморіальні, видатних діячів культури і мистецтва та ін.; за формою власності: державні, шкільні, приватні. Усі колекції музеїв поєднує Національний музейний фонд України. Його діяльність визначена Законом про Музейну справу в Україні.

У фондах музеїв України зберігаються документи двояких видів: ті, що створені природою, і ті, що створені людьми. Відповідно до призначення музейні фонди поділяють на фонд музейних предметів і науково-допоміжний фонд. Фонд музейних предметів поділяється на основний і обмінний. Музейні предмети, що є основою зібрання й на підставі яких здійснюється уся діяльність музею, становлять основний фонд. Обмінний фонд містить ті предмети, що не належать до основного фонду і які можна передати іншим музеям. У деяких музеях є

непрофільні матеріали, які їм не потрібні, а також трапляються повністю ідентичні предмети – дублети.

Відповідно до існуючих нормативів за наявності у музеї декількох дублікатів предметів п'ять із них включають до основного фонду, а решту – до обмінного. Обмінний фонд складається з фонду непрофільних предметів і фонду зайвих дуплетів.

Основний фонд складається і колекційного й дублетного фондів. До колекційного фонду належать усі музейні предмети, які є в музеї у єдиному екземплярі, а також один найкращий із тих, що є в декількох екземплярах.

Певні особливості мають фонди музеїв природничих наук. Через індивідуальності об'єктів природи в них немає обмінного й дублетного фондів. Ці фонди поділяють на науковий і експозиційний.

Предмети музейного фонду розрізняють за фізичними властивостями й способами фіксації інформації.

Виділяють шість типів музейних предметів:

□ речові – музейні предмети, які являють собою певні речі, що створені людьми (знаряддя праці, зброя, прикраси тощо);

□ образні – музейні предмети, які фіксують інформацію за допомогою зорового образу (предмети живопису, графіка, скульптура, плани, мапи, схеми та ін.;

□ письмові – музейні предмети, що містять інформацію, яку зафіксовано за допомогою знаків письма – букв, цифр та інших символів;

□ фонетичні – музейні предмети, на яких за допомогою технічних пристроїв зафіксовано інформацію у вигляді звуків людської мови, музики, шумів тощо (грамплатівки, магнітні стрічки, диски);

□ фотодокументи – музейні предмети, що містять інформацію у вигляді зображення, отриманого за допомогою фотоапаратури (фотографії, негативи на склі, плівці, діапозитиви та ін.);

□ кінодокументи – музейні предмети, які містять інформацію у вигляді динамічного зображення й відтворюють її за допомогою технічних пристроїв.

Співвідношення тих або інших предметів у фондах залежить від типу музею. У музеях науки й техніки домінують речові джерела – машини, механізми, а у літературних – письмові.

Колекції **письмових джерел** поділяють на такі види: рукописні й друковані, такі, що належать закладам, і особисті матеріали, періодичні й неперіодичні видання, книги, листівки, газети, бланки. У музеях історичного їх типу групують за тематичною ознакою й галузевим принципом. В останньому використовують належність документів до сфер суспільного життя (внутрішня й зовнішня політика, народне господарство тощо). Книга та інші письмові документи можуть бути і речовими предметами.

Фотоджерела класифікують за технікою виготовлення – негативи, позитиви; за тематичним принципом – фотопортрет, сюжетні фотографії, видові фотографії. У музеєзнавців немає одностайності щодо належності фотодокументів до певного типу музейних джерел. Одні відносять їх до самостійного фонду, інші – до образного, треті – до документного і об'єднують їх з письмовими джерелами. Для того щоб музеї успішно виконували свої завдання, їхні фонди мають відповідати профілю музею, бути науково організованими, систематично й цілеспрямовано поповнюватися.

**Архівний фонд** – сукупність документів, що утворилася під час діяльності установи, організації,

підприємства, суспільства або окремої сім'ї та підлягає збереженню. Архівні фонди складаються в основному з текстових документів, що мають ретроспективну інформацію, історично й логічно зв'язані між собою.

Склад документів архівного фонду різноманітний як за призначенням (нормативна й організаційно-розпорядницька документація, планова й обліково-звітна, проектна і наукова, культурно-просвітня тощо), так і за фізичними особливостями (документи на паперовій основі, кальці, склі, плівці, валиках, магнітній стрічці, перфокартах, навіть на бересті і шматках тканини).

Архівний фонд комплектується за принципом неподільності, відповідно до якого всі документи, що підпадають під визначення архівного фонду, мають збиратися і зберігатися в одному місці.

Документи незалежно від їхнього виду, місця створення й форми власності на них, що зберігаються в різних архівах на території України, складають Національний архівний фонд.

**Інформаційний фонд** – це масив документів найбільших галузевих і міжгалузевих центрів та інститутів інформації, відділів НТІ різних підприємств, організацій, фірм, комерційних служб, бірж, агентств з інформації, обчислювальних центрів тощо.

Інформаційні фонди зберігають інформацію в найбільш короткій, стислій формі. На відміну від бібліотечного фонду тут переважають воринні документи, що є результатом аналітико-синтетичної переробки первинних документів – реферування, анотування, складання фактографічних, концептографічних матеріалів, бібліографічних оглядів, експрес-інформації тощо. Інформаційний фонд складається з видань, в основному довідкового характеру – енциклопедії, енциклопедичні і мовні словники, довідники, каталоги, цінники,

прейскуранти, звіти про НДР і ДКР нормативно-технічна документація тощо. Значну частину фондів становлять машиночитані документи: магнітні і оптичні диски, магнітні стрічки, мікрофільми, перфокарти, перфострічки тощо.

Отже, документний фонд – це систематизована сукупність документів, які добрано інформаційними закладами відповідно до їх профілю й цільових завдань, певним чином організовано відповідно до завдання тимчасового, довгострокового або довічного зберігання й використання.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Визначіть суть, властивості і функції документного фонду.
2. Як співвідносяться документна та інформаційна повнота документного фонду?
3. Які існують особливості формування фондів різних інститутів документної комунікації?
4. Які підфонди вирізняти у бібліотечному фонді?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Розглянути співвідношення понять «документний фонд» і «документні потоки та масиви».
2. Дати коротку характеристику бібліотечного фонду свого навчального закладу.
3. Назвати особливості зберігання документних фондів у різних інститутах документної комунікації.
4. Охарактеризувати особливості формування документних фондів архівів.
5. Охарактеризувати особливості формування документних фондів музеїв.

### **Теми рефератів**

1. Бібліотечні фонди та їхні підфонди.

2. Особливості формування музейних фондів.
3. Особливості формування архівних фондів.
4. Інформаційні фонди.

## **ТЕМА 10. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ ЯК СКЛАДОВІ ДОКУМЕНТНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

### **10.1. Склад інформаційних ресурсів**

Інформаційні ресурси (ІР) є продуктом інтелектуальної діяльності суспільства і розглядаються сьогодні як стратегічний ресурс розвитку будь-якої країни, що за своїм значенням не поступається іншим – фінансовим, матеріально-технічним, енергетичним.

Існує вузьке й широке розуміння терміна «інформаційні ресурси». У вузькому розумінні під інформаційними ресурсами мають на увазі тільки мережні зв'язки, які є доступними через комп'ютер, у широкому розумінні – будь-яку зафіксовану на традиційних або електронних носіях інформацію, що є придатною для зберігання й поширення. Інформаційні ресурси – це окремі документи й окремі масиви документів в інформаційних системах (бібліотеках, архівах, фондах, базах даних та ін.).

ІР можна класифікувати за такими ознаками:

приналежність ресурсу до певної організаційно-технологічної системи (наприклад, бібліотечної мережі, засоби масової інформації, корпоративної системи);

спосіб виділення об'єктів обліку (твори, документи, видання, БД, інтернет-сторінки, сайти тощо);

призначення ресурсу (масова інформація, освіта, бізнес, листування);

зміст ресурсу (тематичний, об'єктний, функціональний);

видовий склад ресурсу (види документів);

джерело інформації (національне або закордонне, офіційне або неофіційне тощо);

правовий статус ресурсу (публічні документи, об'єкти інтелектуальної власності, спам, таємні документи тощо);

структурний тип ресурсу, що містить: можливість виділення даних від програм і подання, формати, кодування та ін.;

відкритість ресурсу (відкритий або з обмеженим доступом);

ступінь структурованості інформації;

спосіб поширення і носій;

мова ресурсу.

Інформаційні ресурси – це наявні запаси інформації, яку зафіксовано на якому-небудь носії і яка є придатною для зберігання й використання.

До складу інформаційних ресурсів належать:

документи, що створено раніше й створюються сьогодні. первинні документи на будь-яких носіях (книга, періодичне видання, нотне, образотворче видання, депонований рукопис тощо);

бібліографічна продукція, що створена раніше й створюється сьогодні (бібліографічні списки, показники баз даних (БД), довідково-пошуковий апарат (ДПА) бібліотек, інформаційних центрів, архівів та ін.);

фактографічні й повнотекстові БД;

фонди опублікованих і неопублікованих первинних документів, які збираються бібліотеками, центрами інформації, архівами та іншими закладами;

□ оглядово-аналітична продукція (аналітичні огляди, прогнози, рейтинги тощо);

□ послуги, які пропонуються на інформаційному ринку;

□ комп'ютерні мережні зв'язки;

□ програмне забезпечення для створення інформаційних систем і розвитку телекомунікаційних мереж;

□ інститути (редакції, видавництва, бібліотеки, інформаційні центри, книгарні тощо), які забезпечують створення інформаційної продукції, накопичення й використання ІР.

Деякі вітчизняні та зарубіжні вчені вважають доцільним відносити до складу інформаційних ресурсів сучасні інформаційні системи, інформаційні технології, а в окремих випадках – персонал, що опрацьовує інформацію.

ІР виникають у результаті не просто розумової праці, а її творчої частини. Існують дві форми інформаційних ресурсів як відчужуваних знань: пасивна і активна. Модель, алгоритм, програма особливо бази знань є активними формами інформаційних ресурсів, книги, статті, патенти, бази даних – пасивними формами.

Залежно від масштабів формування й використання розрізняють сукупні світові, національні, регіональні й локальні ресурси або ресурси окремого підприємства. З використанням інформаційних технологій такий поділ стає умовним, оскільки ІР будь-якого підприємства становить як документи, створені на самому підприємстві, так і зовнішня інформація, яку взято із сукупних ресурсів суспільства. Одночасно локальні ресурси, якщо вони становлять інтерес за межами даного підприємства і до них забезпечено доступ, перетворюються на компонент регіональних, національних, світових ІР. Ці процеси не



відбуваються автоматично, а передбачають сумісність інформаційних систем, створених на різних рівнях і в різних країнах.

Отже, ІР – це окремі документи і масиви документів, результати інтелектуальної, творчої та інформаційної діяльності, бази та банки даних, усі види архівів, бібліотеки, музейні фонди та інші, що містять відомості і знання, зафіксовані на відповідних носіях інформації, є об'єктами права власності всіх суб'єктів України і мають споживчу вартість (політичну, економічну, соціокультурну, оборонну, історичну, ринкову, інформаційну тощо).

Інформаційні ресурси суспільного користування – це сукупність інформаційних ресурсів державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек, а також комерційних центрів, фірм, організацій, які займаються науково-технічною діяльністю і з власниками яких укладено договори про їх спільне використання.

## **10.2. Властивості інформаційних ресурсів**

Інформаційним ресурсам характерні такі властивості:

невичерпність, невитрачання, які забезпечують можливість багаторазового й багатоцільового їх використання, невідчуження під час обміну або використання;

постійне збільшення обсягів інформації;

змінення складу як реакція на змінення інформаційних потреб суспільства й зумовлений цим динамізм продукції і послуг на інформаційному ринку;

складність виявлення активної й пасивної частин ресурсів через різні темпи старіння інформації; відсутність

прямого зв'язку між часом створення інформації та її цінністю (старіння інформації зумовлене не часом, а появою нового знання, яке заперечує або уточнює попереднє);

нерозривна єдність елементів, суспільства, неможливість і недоцільність використання тільки їхньої частини (регіону, однієї країни).

Електронні інформаційні ресурси докорінно змінюють процеси формування й використання інформації і надають можливості:

компактного зберігання великих обсягів інформації;

оперативного пошуку;

доступу до віддалених ресурсів;

фіксування на одному носії різної за характером інформації;

об'єднання бібліографічних і повнотекстових БД;

виникнення БД, які містять як бібліографічну, так і фактографічну інформацію.

Важливою структурною одиницею інформаційного ресурсу є науковий документ, тобто матеріальний об'єкт, який містить науково-технічну інформацію і призначений для її збереження і використання. Сукупність інформаційних ресурсів, пов'язаних між собою темою, становить систему інформаційного забезпечення наукового дослідження у будь-якій галузі.

Інформаційні ресурси науково-технічної інформації – це систематизоване зібрання науково-технічної літератури та документації (книги, брошури, періодичні видання, патентна документація, науково-технічна документація, промислові каталоги, конструкторська документація, звітна науково-технічна документація з

науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт, депоновані рукописи, переклади науково-технічної літератури і документації), зафіксовані на паперових чи інших носіях.

Інформаційні ресурси є формою безпосереднього включення науки до складу виробних сил. Посередником при цьому виступають машини, нові матеріали і препарати, а продуктивність праці при цьому підвищується в десятки і сотні разів.

ІР не є самостійним і сам по собі має лише потенційне значення. Тільки поєднуючись з іншими ресурсами – досвідом, працею, кваліфікацією, технікою, енергією, сировиною, – він є рушійною силою. Ефективність застосування ІР пов'язана з ефектом повторного виробництва знань. Інформаційна взаємодія дозволяє одержати нові знання ціною менших витрат порівняно з витратами праці, енергії, часу на його пряме генерування.

### **10.3. Національні інформаційні ресурси**

Інформаційні ресурси становлять велику цінність держави і тому її обов'язком є забезпечення широких можливостей для того, щоб їх потенціал працював на досягнення сталого економічного розвитку, зміцнення демократії, збереження власної соціально-культурної ідентичності.

Певні інформаційні ресурси набувають статусу національних. Національні інформаційні ресурси – це вся належна Україні інформація, включаючи окремі документи і масиви документів, незалежно від змісту, форми, часу і місця їх створення, форми власності, а також кінцеві результати інтелектуальної творчої діяльності, зафіксовані на будь-яких носіях інформації, доступні для використання особою, суспільством і державою через засоби масової

інформації та телекомунікації, архіви, бібліотеки, музеї, фонди, банки даних, публічні виступи тощо.

Національні інформаційні ресурси формуються в результаті діяльності органів державної влади, державних і недержавних підприємств, суспільних, наукових, навчальних та інших організацій. Вони можуть бути державними й недержавними, знаходитися у власності й володінні громадян, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, організацій і суспільних об'єднань. Національні інформаційні ресурси призначені для задоволення інформаційних потреб громадян, суспільства, держави.

В Україні склалася практика формування державних інформаційних ресурсів за галузевим принципом. До таких інформаційних ресурсів можна віднести масиви з промислової власності (Державний департамент з промислової власності МОН України), потоки нормативно-технічної документації (Державний комітет з питань технічного регулювання та споживчої політики), звіти з НДДКР, дисертації, технології тощо (УкрІНТЕІ МОН України), науково-технічні видання (Книжкова Палата України, Національна бібліотека ім. Вернадського НАН України, Державна науково-технічна бібліотека МОН України), статистичні звіти (Держстандарт України).

У країні нормативно-правовою базою закріплено саме галузевий принцип зведення інформаційних потоків первинної інформації. Крім зафіксованих масивів інформації є велика кількість документів науково-технічної діяльності, які не оброблюються. До таких потоків слід віднести звіти про наукові закордонні відрядження, виставкову діяльність, інформацію про науково-технічні досягнення тощо. Багато ресурсів

залишаються недоступними для користувачів через відомчі бар'єри та з інших причин.

До науково-технічної інформації завжди, а особливо зараз проявляють підвищений інтерес. Усі країни зацікавлені в доступі до наукової і науково-технічної інформації на міжнародному рівні. Найбільш значущі перспективи у цьому напрямі пов'язані з використанням можливостей Інтернету, який відкриває доступ до світових інформаційних ресурсів.

Головна мета державної інформаційної політики стосовно національних інформаційних ресурсів – створення необхідних економічних і соціокультурних умов, правових і організаційних механізмів формування, розвитку, використання ІР в усіх сферах життєдіяльності держави.

Державна інформаційна політика щодо управління національними ІР забезпечує засади:

- для реалізації конституційного права громадян вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію;

- формування національного інформаційного простору, його входження у світовий інформаційний простір, забезпечення інформаційного суверенітету та інформаційної безпеки;

- формування демократично орієнтованої масової свідомості;

- формування й становлення сфери інформаційних послуг на ринку інформації;

- розширення правового поля регулювання суспільних інформаційних відносин.

Отже, державна політика у сфері національних ІР спрямована на забезпечення формування умов виробництва, збереження, поширення і комплексне

використання усіх видів ІР, вільний доступ до них з боку громадян і організацій будь-якої форми власності, а в остаточному підсумку – на підвищення ефективності діяльності підприємств і організацій, органів державної влади і місцевого самоврядування.

Ураховуючи зростаючу роль ІР у сучасному світі, держава створює умови і механізми для формування, розвитку і ефективного використання ІР в усіх сферах діяльності і, насамперед, систему управління національними ІР України.

Досягти високого рівня інформаційного забезпечення в Україні можна лише в тому випадку, коли буде здійснена орієнтація на максимальну інтеграцію у світовий інформаційний простір.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Визначіть суть, склад і властивості інформаційних ресурсів.
2. Як співвідносяться поняття «інформаційні» та «документні ресурси».
3. Що таке універсальні й спеціалізовані інформаційні ресурси?
4. Охарактеризувати основні форми існування інформаційних ресурсів.
5. Чому держава піклується про свої національні інформаційні ресурси?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. У чому полягає специфіка використання інформаційних ресурсів?
2. Визначити значення вторинної інформації для орієнтування в інформаційних ресурсах.
3. Віртуальна бібліотека – міф чи реальність?
4. Які існують системи обліку мультимедійних видань, Інтернет-ресурсів?

5. Охарактеризувати систему документних ресурсів установи, фірми, підприємства чи організації.

6. Охарактеризувати Інтернет-ресурси в області науки і вузівської освіти.

7. Особливості формування національних інформаційних ресурсів України.

### **Теми рефератів**

1. Пасивні й активні форми функціонування інформаційних ресурсів.

2. Специфіка бібліографічних ресурсів.

3. Специфіка використання інформаційних ресурсів в Інтернеті.

4. Розвиток національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет.

5. Сучасні методи збереження документів і забезпечення доступу до інформації.

6. Національні бібліотеки світу на початку XXI ст. і їхні завдання.

## **ТЕМА 11. ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОДУКТИ І ПОСЛУГИ**

### **11.1. Види й особливості інформаційних продуктів**

Основним результатом діяльності інформаційних інститутів (служб) є інформаційна продукція. Під інформаційною продукцією розуміють результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення інформаційних потреб окремих споживачів, державних органів, закладів, організацій.

Інформаційна продукція – це документи, інформаційні масиви, бази даних та інформаційні послуги, які є результатом функціонування інформаційних систем. Вона містять інформаційний продукт або інформаційний товар. Прикладом можуть служити дайджести, аналітичні огляди, звіти про патентні дослідження. Інформаційний

продукт – це інформація, яку підготовлено до користування відповідно до потреб користувачів і яка призначена для задоволення їхніх інформаційних потреб.

Отже, сукупність даних, сформованих їхніми виробниками для подальшого поширення, являє собою інформаційний продукт, або продукт інформаційної діяльності, що може існувати як у матеріальній (речовинній), так і в нематеріальній формах. Таким чином, інформаційний продукт відображує інформаційну модель виробника, у якій втілено, у першу чергу, його власні уявлення про предметну область. Інформаційні ресурси є базою для створення інформаційних продуктів.

Основні особливості інформаційного продукту, що кардинально відрізняють його від інших товарів:

□ інформація не зникає під час споживання, а може бути використана багаторазово; інформаційний продукт зберігає інформацію, що міститься в ньому, незалежно від того, скільки разів її було використано;

□ інформаційний продукт згодом піддається своєрідному «моральному зносу», хоча інформація і не зношується при вживанні, але вона може втрачати свою цінність відповідно до того, як надане нею знання перестає бути актуальним, тобто відбувається старіння інформації;

□ для різних споживачів інформаційних товарів і послуг є зручними різні способи надання інформації, адже споживання інформаційного продукту потребує зусиль; у цьому виявляється властивість адресності інформації;

□ виробництво інформації, на відміну від виробництва матеріальних товарів, потребує значних витрат на етапі створення. Тиражування (копіювання) того чи іншого інформаційного продукту обходиться зазвичай набагато дешевше за його виробництво. Ця властивість інформаційного продукту – труднощі виробництва й



відносна простота тиражування – створює, зокрема, чимало проблем, які пов’язані з визначенням прав власності в межах сфери інформаційної діяльності.

За допомогою інформаційних продуктів споживач має можливість задовольняти інформаційну потребу в знаннях для здійснення діяльності.

До інформаційної продукції крім продуктів належать і інформаційні послуги – надання інформації певного виду користувачам відповідно до їхніх запитів. Наприклад, усні довідки, консультації, пошук в Інтернеті та ін.

Слід зазначити, що відмінність товару (продукту) від послуги не завжди є очевидною. Послуга й товар – не антиподи, вони є різними сторонами одного цілого. Розвиток індустрії сервісу привів до того, що поняття товару розширилось, сьогодні він розглядається як сукупність матеріального продукту й сервісного обслуговування, яке має інтегральний характер і здійснюється протягом усього процесу споживання товару. У реальній дійсності завжди купівля товару супроводжується певними послугами, і майже кожне надання послуг закінчується продажем певного товару. Так, при замовленні маркетингових послуг замовник отримує звіт про маркетингові дослідження, при виконанні прес-кліпінга – дайджест преси. Результатом пошуку інформації в Інтернеті є роздруківка даних відповідно до запитів, які можна копіювати на дискету.

Інформаційні продукти й послуги є результатом діяльності документно-інформаційних інститутів суспільства. Споживачем інформації є людина або колектив, що користується різними джерелами інформації з будь-якою метою (науковою, виробничою, творчою, навчальною та ін.).

## 11.2. Структура споживацьких вимог до інформації

Незалежно від того, набули результати інформаційної діяльності матеріальної форми чи ні, сервісною діяльністю стає тільки тоді, коли вона є затребуваною, тобто її результати використовуються споживачем. Це потрібно для того, щоб розрізнити внутрішню роботу, процес підготовки інформаційної продукції (інколи досить складний, кропіткий і трудомісткий) і кінцевий результат – передання користувачеві інформаційної продукції. Один і той самий продукт може бути як проміжним, так і кінцевим результатом. Наприклад, якщо користувача цікавить нова література з певного питання, то список літератури є інформаційним продуктом. Якщо користувачу важливо дізнатися про тенденції розвитку певної галузі, то кінцевим результатом є аналітичний огляд, складовою частиною якого є список літератури.

Інформацію слід надавати користувачеві в потрібному йому вигляді. На практиці дуже часто виникає ситуація, коли на конкретний фактографічний запит (наприклад, адреса підприємства, яка випускає бетон) користувач отримує відповідь, що не є готовою для використання, а відсилає його до джерела – подивитися в довіднику.

Тенденцією сервісного обслуговування є недопустимість відмови користувачеві в наданні послуги. У разі відсутності потрібної книги в загальному фонді бібліотеки надається довідка з інформацією, у якому фонді є потрібна книга, або переадресація до альтернативного джерела інформації.

Конкурентноспроможність організації повністю залежить від того, чи відповідає підготовлена продукція запитам споживача. Виходячи з постулату сервісної діяльності про комплексну оцінку якості послуг, які

надаються користувачеві (з урахуванням психологічного, естетичного, етичного й організаційно-технологічного аспектів), у структурі споживацьких вимог до інформаційної продукції розрізняють декілька блоків:

вимоги до інформації (як до вихідного ресурсу, сировини);

вимоги до устаткування, технології;

вимоги до виробника;

вимоги до умов надання послуг.

**Вимоги до інформації.** Інформація, знання є вихідним матеріалом, ресурсом, сировиною, від якості якої значною мірою залежить якість готової продукції. Властивості, які є характерними для інформації, впливають і на кінцевий інформаційний продукт. Користувач ставить до інформації різні вимоги, інколи навіть суперечливі, наприклад:

повноту і достатність – повнота в кожному окремому випадку визначається з урахуванням хронологічних, мовних, географічних, видових та інших меж відбору.

достовірність, тобто впевненість у тому, що використані джерела є надійними, перевіреними, пройшли якісний відбір;

точність, тобто відповідність інформаційним потребам; актуальність (оперативність, новизна).

**Вимоги до обладнання і технологій.** В інформаційній сфері ці вимоги виявляються подвійно. По-перше, відповідно до інформаційних технологій користувач виявляє наявність у виробника доступу до сукупних інформаційних ресурсів, сучасного програмного забезпечення та багато іншого. Звертаючись до послуг служби інформації, він цікавиться наявністю ксерокса,

сканера, комп'ютера з виходом до Інтернету та іншим обладнанням.

По-друге, ці вимоги застосовуються також до технологій перероблення вихідної інформації. Усе частіше користувачам потрібні не тексти першоджерел, а результати їх переробки у вигляді бібліографічної, фактографічної, аналітичної інформації.

**Вимоги до виробника** пов'язані з тим, що вся сфера сервісу є високо контактним середовищем, де якість обслуговування визначається діловими й особистісними характеристиками виробника послуг. Користувач послуг спостерігає за тим, як виконується його послуга. Виробник надає послугі певної матеріальності. Якщо користувач, бачить, що виробник послуги поводить себе впевнено, професійно, прислуховується до зауважень користувача, використовує сучасне обладнання, у нього виникає впевненість у тому, що послуга буде надана якісно. Якщо користувачу не подобається якість послуги, він може вибрати іншого постачальника інформації.

**Вимоги до умов надання послуги:** час, місце, наявність додаткових послуг, спосіб доставки, режим обслуговування, актуальність даних. Цей блок даних є дуже динамічним. Часто користувачі не бажають чекати на замовлену літературу, а хочуть отримати матеріали у вигляді ксерокопії або електронних копій. Їм важливо мати доступ до інформації в тому місці, у той час і в тому вигляді, які є зручними для них. Якщо постачальник не надав їм такої послуги, вони шукають йому альтернативу.

У комплексі ці вимоги (основні цінності покупців, як їх називають у маркетингу) становлять споживацькі властивості інформаційних продуктів і послуг. Користувачі нечасто задають форму надання даних (наприклад, рідко ставиться вимога підготувати тематичний підбір, а не дайджест) – йому необхідна

інформація, а як буде «оформлено» потрібне замовлення – залежить від виробника, їхнього досвіду, професіоналізму й маркетингової інтуїції. Вимоги користувачів можна задовольнити шляхом правильного вибору технології підготовки інформаційної продукції. Для того щоб надати якісні послуги, службам інформації необхідно знати основні параметри й характеристики майбутньої продукції.

Користувач, коли звертається за інформаційною послугою, знає, яка інформація й для чого йому потрібна (текст першоджерела, дані про документ, конкретні факти, результати аналітичної переробки інформації, консультації щодо самостійного пошуку інформації).

### 11.3. Характеристика інформаційної продукції

Характеристику інформаційної продукції можна здійснити за деякими аспектами. Основним аспектом є характер даних для досягнення певних цілей щодо надання:

повного тексту документа (документне обслуговування);

бібліографічної інформації (бібліографічне обслуговування);

фактографічної інформації (фактографічне обслуговування);

аналітичної інформації (надання результатів інформаційного дослідження);

консультацій щодо самостійного пошуку інформації (консультативне обслуговування).

Аспект **«Ресурсна база»** дає можливість використовувати такі послуги:

фонду й ДПА (довідково-пошукового апарату) закладу, який надає послугу (особовий фонд);

фондів і ДПА деяких закладів, яких залучено до підготовки інформаційної продукції;

сукупних інформаційних ресурсів регіону й країни;

сукупних світових інформаційних ресурсів;

спеціалістів-експертів, яких залучено до створення інформаційної продукції.

Аспект **«Особливості пошуку інформації і критерії її відбору»** містить такі методичні прийоми:

пошук і відбір відповідно до тематики й хронологічних меж, які задає користувач;

пошук з розширенням меж, які задає користувач, з використанням родових і асоціативних зв'язків;

якісний відбір інформації з використанням для цього даних про попереднє значення документів (наявність списків провідних авторів і авторських колективів, організацій, країн, періодичних видань, найбільш актуальних напрямів розробки).

Аспект **«Підстави для надання послуг»** містить:

індивідуальні запити користувачів;

запити, які повторюються (запити аналогічного або близького змісту, від різних користувачів, що дають змогу тиражувати продукцію, багатократно використовувати її для обслуговування користувачів);

типові запити або меню (користувач вибирає послуги із запропонованого асортименту);

обслуговування за ініціативою закладу, який надає послугу.

Характеристика регулярності надання інформаційної продукції розглядається в аспекті **«Режим обслуговування»**, який може бути:

- разовим (режим «запит-відповідь»);
- довгочасним (передача інформації в міру її надходження);
- поточним (обслуговування з певною періодичністю).

Аспект «**Умови доступу**» містить:

- обслуговування в режимі off-line;
- обслуговування в режимі on-line (реального часу);
- обслуговування в chat-режимі (діалоговий режим, обслуговування в режимі реального часу з наданням можливості спілкування з інформаційними працівниками).

Аспект «**Місце і спосіб надання інформації**» характеризує комфортність надання обслуговування. Обслуговування можна здійснювати в інформаційних закладах (бібліотеках, архівах тощо), а також на робочому місці користувача. Інформація надається під час особистого спілкування телефоном, за допомогою факсу, з використанням електронних засобів зв'язку. Як носіям інформації деякі абонементи надають перевагу традиційній паперовій формі, а деякі – виключно електронній, а «хорошим тоном» є видача готової продукції в друкованому вигляді з наданням електронного носія (дискети, CD, DVD).

Велике значення для підвищення комфортності обслуговування має надання додаткових послуг – виготовлення ксерокопій, сканування тексту, виконання перекладів тощо.

Інформаційні продукти й послуги, які надаються під час документного обслуговування:

- адресні довідки;

книги та інші документи, що видаються в читальному залі або на абонементі в тимчасове користування:

документи повнотекстових баз даних (БД);

електронна доставка документів, міжбібліотечний абонемент (МБА).

Інформаційні продукти й послуги, які надаються під час бібліографічного обслуговування:

усні довідки:

- на уточнення бібліографічного опису;
- тематичні;

бібліографічні посібники (списки літератури, покажчики, БД):

- тематичні й проблемно-тематичні;
- щодо нових надходжень;
- бібліографічні;
- краєзнавчі, країнознавчі;

списки літератури, яка цитується.

Інформаційні продукти й послуги, що надаються під час фактографічного обслуговування:

фактографічні довідки;

фактографічні БД, довідники, дос'є (адресно-фірмові, бібліографічні, цінові);

бізнес-довідки;

прес-кліпінги (дайджести, персональні газети, рядок з новинами (рядок, що біжить)).

Комплексні інформаційні заходи:

виставки, презентації, бізнес-семінари, конференції, круглі столи, Дні інформації, Дні спеціаліста;

професійні клуби, клуби за інтересами.



Інформаційні продукти й послуги, які надаються за результатами інформаційних досліджень:

тематичні аналітичні огляди;

звіти про результати бібліографічних досліджень (рубрикатори перспективних напрямів, атласи напрямів наукових досліджень);

звіти про маркетингові дослідження;

звіти про патентні дослідження.

**Консультативні послуги:**

навчання користувачів, консультації з пошуку в Інтернеті, в ДПА;

підготовка інформаційної продукції, яка полегшує доступ до інформації в мережі Інтернет, фондах ДПА (покажчики, плакати).

**Сервісні послуги:**

ксерокопіювання й сканування документів;

приймання замовлень по телефону, на електронну пошту.

Для підвищення якості надання інформаційних послуг важливо аналізувати запити на інформаційну продукцію, звернення за консультаціями, удосконалювати традиційні й електронні каталоги, постійно розширяти послуги, які пропонуються.

#### **11.4. Інформаційні послуги Інтернету**

З появою комп'ютерів істотно збільшуються обсяги збережених баз даних і відповідно розширюється коло інформаційних послуг. З позиції використання баз даних для систематизації інформаційних продуктів і послуг їх можна розділити на бібліографічні й небібліографічні.

Бібліографічні бази даних містять вторинну інформацію про документи, у тому числі реферати й анотації.

Небібліографічні бази даних мають безліч видів:

довідкова, що містить інформацію про різні об'єкти і явища, наприклад, адреси, розклади руху, номери телефонів і т. д.;

повний текст, що складається з первинної інформації, наприклад, статті, журнали, брошури і т. д.;

числова, що містить кількісні характеристики й параметри об'єктів і явищ, наприклад, хімічні й фізичні дані, статистика;

текстово-числова, до якої належать опис об'єктів та їхні характеристики, наприклад, з промислової продукції, щодо фірм, країн і т. п.;

фінансова, що містить фінансову інформацію, яку надано банками, біржами, фірмами тощо;

юридична, що складається з правових документів з галузей, регіонів, країн.

Для того щоб база даних могла стати основою інформаційної послуги, необхідне виконання двох умов:

дані повинні складати певне єдине ціле, тобто вони мають бути відібрані на основі стабільного класифікаційного критерію;

має бути організований доступ певної кількості користувачів до відповідних інформаційних продуктів.

Доступ до банку даних здійснюється з терміналів користувача, яким може бути будь-яке спеціальне устаткування, але найчастіше – персональний комп'ютер або інтелектуальні термінали, що дають можливість користувачу виконувати післясеансове оброблення знайденої інформації.

Інтерактивні послуги (одержання інформації з бази даних за допомогою спеціальних програмних засобів у режимі реального часу) можуть надаватися в локальному й віддаленому режимах. У першому випадку користувач працює з терміналом, прямо підключеним до сервера (наприклад, читачі бібліотеки, що здійснюють пошук у базі, розташованій на обчислювальному центрі бібліотеки, з терміналів, розкиданих по всьому приміщенню бібліотеки). При віддаленому режимі, навпаки, припускається, що база даних може фізично знаходитися як завгодно далеко від користувача, оскільки для їхнього з'єднання необхідними є спеціальні мережі ЕОМ.

Дистанційний доступ до віддалених баз даних будується в комп'ютерній мережі в діалоговому режимі. Популярність послуг дистанційного доступу до баз даних збільшується великими темпами й випереджує усі види інших послуг завдяки такому:

- усе більшій кількості користувачів, що оволоділи інформаційною технологією роботи в комунікаційному середовищі комп'ютерних мереж;

- високій оперативності надання послуг;

- можливості відмови від власних інформаційних систем.

Традиційно основними користувачами послуг дистанційного доступу до баз даних є організації. Однак за останні роки намітилася тенденція до істотного збільшення кількості індивідуальних користувачів.

В основному ці послуги надаються спеціальними організаціями, які називаються обчислювальними центрами колективного користування, що обладнані потужними ЕОМ. Послуги дистанційного доступу до баз даних можна класифікувати таким чином:

□ безпосередній доступ до баз даних може бути організований з локального місця користувача тільки за умови його навченості роботі в комунікаційному середовищі. Інакше слід скористатися послугами, які надаються спеціальними організаціями;

□ непрямий доступ містить організацію навчання користувачів, випуск бюлетеня новин, організацію довідкової служби, організацію зустрічей з користувачем для з'ясування питань, що його цікавлять, розсилання запитальників користувачам;

□ розроблення й супровід інформаційних систем і технологій – обстеження організації з метою виявлення інформаційних потоків, розроблення концептуальних інформаційних моделей, структури програмного комплексу, створення й супровід баз даних;

□ консультування щодо різних аспектів інформаційної індустрії – яку придбати інформаційну техніку, яке програмне забезпечення необхідне для реалізації професійної діяльності, чи потрібна інформаційна система і яка, на базі якої інформаційної технології краще організувати свою діяльність та ін.;

□ підготовка джерел інформації – створення баз даних із заданої теми, області, явища тощо.

### **11.5. Проблема соціальної відповідальності за надану інформацію**

Соціальна відповідальність за інформацію, яка надається з боку створювачів, розповсюджувачів і користувачів, має свою специфіку.

Соціальна відповідальність – елемент взаємодії між індивідами, індивідом і колективом, індивідом і суспільством, між організаціями тощо. Залежно від форми, у якій виявляються об'єктивні відносини, і норм, що їх

регулюють, розрізняють відповідальність юридичну, економічну, моральну, політичну. У більш широкому значенні соціальна відповідальність здійснює функції певного очікування оточуючого соціального середовища від осіб, суспільних організацій, з одного боку, і усвідомлення ними своєї відповідальності перед суспільством, колективом, індивідом – з іншого. Соціальна відповідальність виникає на основі соціальних норм і реалізується як через форми соціального контролю (суспільна думка, закон), так і через усвідомлення своєї суспільної ролі відповідальними суб'єктами.

Важливо розрізнати сфери й форми індивідуальної й колективної відповідальності. З огляду на це відповідальність розглядається як якість особистості, як внутрішня її властивість. Це – розуміння відповідальності, усвідомлення її перед собою, перед іншими людьми, перед суспільством. Індивід формує позицію позитивну або негативну щодо ставлення до того, у чому він бере участь.

Відповідальність має складну структуру і містить:

- розуміння свого місця в системі суспільних відносин;

- усвідомлення необхідності виконувати норми, які встановлено в суспільстві;

- оцінювання своїх вчинків з точки зору їх наслідків для суспільства, для інших людей, для себе;

- готовність отримати санкції у випадку допущених порушень.

Відповідальність поділяють на офіційну (юридичну) і неофіційну (моральну).

Юридична відповідальність за поширення недостовірної інформації може бути цивільною, дисциплінарною, адміністративною, матеріальною, карною.

Цивільна (цивільно-правова) відповідальність у праві визначається як виникнення невігідних майнових наслідків, допущення неправомірної поведінки (заподіяння шкоди іншій особі). Найбільш поширені форми цивільної відповідальності – сплата збитку й неустойки.

Дисциплінарна відповідальність – форма впливу на порушників шляхом накладення на них дисциплінарного стягнення: догани, звільнення з роботи.

Адміністративна відповідальність полягає у застосуванні уповноваженими органами й посадовими особами адміністративних стягнень (штраф, конфіскація речей, виправні роботи) стосовно особи, яка здійснила правопорушення, а матеріальна відповідальність – у поверненні працівником організації збитку (що вимірюється у грошовій формі), який він заподіяв даній організації.

Карна відповідальність здійснюється відповідно до кримінального кодексу. Міра покарання визначається судом.

Неформальна або моральна відповідальність проявляється через неформальні санкції організації або колективу у вигляді суспільного осудження на зборах, особистої бесіди тощо.,

### **Запитання для самоперевірки**

1. Які існують особливості інформаційних продуктів?

2. Як співвідносяться поняття «інформаційний продукт» і «послуга»?

3. Охарактеризуйте структуру споживацьких вимог до інформаційних продуктів і послуг.

4. Визначіть напрями інформаційного обслуговування.

5. Дайте характеристику послуг інформаційного обслуговування.

6. Розгляньте інформаційні послуги у мережі Інтернет.

7. Охарактеризуйте інформаційні продукти і послуги, які надаються різними службами інформації.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. У чому полягає особливість сучасного інформаційного бізнесу?

2. Розглянути властивості інформації як особливого товару у системі ринкових відносин.

3. Охарактеризувати механізми становлення і функціонування сучасного інформаційного ринку.

4. Розглянути форми власності на окремі види інформаційних послуг та інформаційної продукції.

### **Теми рефератів**

1. Інформаційний ринок та його продукція.

2. Інформація як товар.

3. Комерціалізація інформаційних товарів і послуг

4. Інформаційний ринок послуг у мережі Інтернет.

## **ТЕМА 12. ОСНОВНІ СКЛАДОВІ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ УКРАЇНИ**

### **12. 1. Видавництва країни**

Зі становленням інформаційного суспільства загальної комп'ютеризації в усіх сферах теоретичної та практичної діяльності людини зростає значення соціально-комунікаційних інститутів, завданням яких є збір, зберігання, розповсюдження соціально-значущих документів. Вагоме місце серед інститутів документно-інформаційної системи України займають видавництва.

В Україні на сьогодні діє розгалужена система видавничих поліграфічних підприємств різних форм

власності. Переважна більшість книжкових і газетно-журнальних видань друкується на базі спеціалізованих державних підприємств.

Державне спеціалізоване видавництво «Освіта» (до 1991 р – «Радянська школа») – одне з найбільших і найпотужніших видавництв України, засноване у грудні 1920 року, воно здійснює випуск навчальної літератури для середніх закладів освіти всіх типів, а також для спеціальних шкіл, де навчаються діти з особливими потребами. Загальна кількість видань «Освіти» за роки діяльності перевищує 2,5 млрд примірників. Нині «Освіта» пропонує близько 400 назв навчально-методичної літератури для учнів шкіл. Усі видання «Освіти» затверджені Міністерством освіти і науки України, мають відповідні грифи.

Видавництво «Знання» створено на основі видавничого центру Київської обласної організації товариства «Знання». Воно видає сучасні підручники, навчальні посібники і практикуми для вузів і загальноосвітніх шкіл. Значна увага приділяється виданню підручників і посібників з правознавства, філософії, історії, географії і мовознавства. Особливе місце у видавничій діяльності належить підготовці й публікації навчальних посібників з іноземних мов.

Видавництво «Основа» існує на книжковому ринку України вже понад десять років. Пріоритетним у діяльності видавництва є видання нормативної літератури з питань охорони праці, пожежної безпеки, надзвичайних ситуацій, сертифікації та екології, міжгалузевих документів. Перелік доповнюють технічна та юридична література, словники й коментарі, підручники, практикуми, довідники, типові інструкції, журнали, посвідчення, буклети, плакати тощо.



Видавництво «Просвіта» – одне з найбільших приватних видавництв займає рівноправне місце серед найвідоміших видавництв України. За час свого існування видавництво випустило в світ велику кількість різноманітних видань сумарним тиражем понад шість мільйонів примірників, серед яких – підручники та навчальні посібники, робочі зошити, книжки для дітей дошкільного віку, поезія українських авторів, посібники для вищих навчальних закладів, листівки, буклети, науково-популярні видання, художні твори. Видавництво успішно співпрацює з програмою «Трансформація гуманітарної освіти» фонду Джорджа Сороса, є активним членом Української асоціації видавців і книгорозповсюджувачів. Видавництво регулярно бере участь в українських книжкових виставках і ярмарках та у міжнародних виставках.

Останнім часом спостерігається зростання обсягів випуску вітчизняної друкованої продукції. Намітилась тенденція до збільшення випуску наукових видань, художньої та дитячої літератури як за назвами, так і за накладами.

Наукові фахові видання займають особливе місце в інформаційному полі сфери НТД. Найбільша доля видань припадає на Міністерство освіти і науки України – 40,8 % і НАН України – 34 %.

Серед науковців й інформаційних працівників попитом користуються публікації актуальних проблем з науки і техніки у книгах, журналах, на другому місці – документація зі стандартизації (ДСТУ, ОСТ, ТУ), на третьому – патентна інформація.

Запровадження пільгового оподаткування позитивно вплинуло на книжковий ринок. Проте порівняно з Російською Федерацією, Республікою Білорусь, західноєвропейськими країнами, поки що рано говорити про

повне задоволення потреб громадян України у книжковій продукції. Для нормального розвитку суспільства на одного жителя країни необхідно виготовляти 12–14 книжок на рік.

Державна підтримка вітчизняного книговидання здійснюється не лише завдяки прийняттю відповідних законодавчих актів, що сприяють розвитку галузі, а й за рахунок виділення цільових бюджетних коштів на закупівлю за державним замовленням друкованої продукції.

Проте на сьогодні існує проблема з доставкою книг до бібліотек, адже передбачена видавництвами сума коштів у розмірі п'яти відсотків вартості тиражу забезпечує в основному доставку літератури лише до головних бібліотек регіонів. На розповсюдження книг серед районних, міських, а також сільських бібліотек коштів не вистачає.

Основними причинами, які зумовили нинішній незадовільний стан справ у видавничо-поліграфічній галузі країни, можна назвати використання вітчизняними виробниками друкованої продукції технічно застарілого поліграфічного обладнання, брак обігових коштів на придбання нового поліграфічного устаткування та сучасних матеріалів, повільне впровадження у виробництво новітніх технологій, слабо розвинену вітчизняну сировинну базу, низьку купівельну спроможність населення, розрізнену книготорговельну мережу, а також відсутність послідовної протекціоністської політики у цій сфері з боку держави.

## **12.2. Книготорговельні організації**

Книжкові торговельні організації (книжкові ринки, книгарні, Інтернет-магазини та ін.) відіграють провідну роль у розповсюдженні видавничої продукції. До 1991 року в Україні існували дві велетенські структури

книгорозповсюдження: Укркнига, яка займалася розповсюдженням книг у містах через мережу книгарень, складів і бібколекторів, і Укркоопспілка, яка займалася розповсюдженням книг у сільській місцевості через склади й книгарні. З ліквідацією у 1992 році цих організацій державну політику щодо книгорозповсюдження проводить Міністерство преси й інформації.

Сучасний книжковий ринок формується під впливом активного розвитку підприємництва. У зв'язку з цим постає питання узгодження видавничих планів і накладів з метою запобігання затоварюванню книжкового ринку одноманітною продукцією, тобто на часі – необхідність створення центру оперативної інформації про видавничі плани всіх без винятку видавництв країни, що свого часу склали тематичні плани видавництв. Змінити цю ситуацію покликана запозичена у США інформаційно-бібліографічна система «Книги в продаж» («Books in print»), яка передбачає встановлення тісних зв'язків між видавцями, книгорозповсюджувачами і споживачами книжкової продукції через поширення інформації про книгу до її виходу у світ через усі канали ЗМІ.

Основним джерелом інформації про видану літературу є Книжкова палата України імені Івана Федорова, яка спільно з видавничо-книготорговельною фірмою А.С.К. видає літописи друку та статистичні щорічники «Друк України». Але ці видання подають інформацію, коли книгу вже давно видано, а часто вже й продано. Щоб заповнити цю прогалину, Книжкова палата започаткувала видання каталогу «Книги у продаж», яке містить крім переліку видань, що є на вітчизняному книжковому ринку і готуються до друку, ще й ціну та канали розповсюдження.

Книжкова палата України імені Івана Федорова – державна наукова установа у сфері видавничої справи та

інформаційної діяльності, що здійснює комплектування і збереження повного і недоторканного фонду Державного архіву друку – головного сховища всіх видів видань, випущених в Україні. Вона є центром національної бібліографії України, інформаційним центром, головною організацією зі статистичного обліку видань, головною організацією зі стандартизації в галузі видавничої справи.

Книжкова палата України одержує безоплатні та платні обов'язкові примірники всіх видань, випуск яких здійснюється суб'єктами видавничої справи в Україні, і надає узагальнену інформацію про це через засоби масової інформації та надсилає її в управління преси та інформації обласних державних адміністрацій.

Електронні ресурси Книжкової палати України представлені:

□ електронними бібліографічними базами даних неперіодичних видань: каталог книг і брошур з 1991 р., «Літопис книг» з 2001 р., каталог авторефератів дисертацій з 2006 р., «Літопис авторефератів дисертацій» з 2001 р., нотних видань з 2007 р., «Літопис нотних видань» з 2003 р., картографічних видань з 2007 р., «Літопис картографічних видань» з 2005 р., образотворчих видань з 2007 р., «Літопис образотворчих видань» з 2005 р., електронних видань з 2002 р.;

□ електронними бібліографічними базами даних періодичних і продовжуваних видань: газетних видань (оновлюється щоденно), «Літопис газетних статей» з 2005 р., журнальних видань (оновлюється щоденно), «Літопис журнальних статей» з 2003 р., «Літопис рецензій» з 2003 р.;

□ електронними ретроспективними бібліографічними базами даних: «Спецфонд Книжкової палати України» 1917–1921 рр. каталог неперіодичних

видань 1917–1918 рр., персональних бібліографічних посібників 1926–1930 рр., журнальних видань 1917–1935 рр., газетних видань 1917–1938 рр.;

□ поточними базами даних: видавців і книгорозповсюджувачів – користувачів ISBN (оновлюється щоденно), статистичної інформації (оновлюється щоденно);

□ базами даних реферативної інформації: Політика. Політичні науки 2002–2006 рр., Економіка. Економічні науки 2002–2006 рр.;

□ базами даних інформаційного забезпечення тематичних напрямів: євроінтеграції України та співробітництва з НАТО з 2007 р., питання функціонування державної мови в Україні, регіональних мов і мов національних меншин з 2008 р., видань лауреатів Національної премії України імені Тараса Шевченка з 2008 р., питання інформатизації видавничої, поліграфічної та бібліотечної галузей з 2008 р., голодомору 1932–1933 років в Україні публікації за 2008 р., журнальних публікацій про Білорусь.

Реалізація державної підтримки книговидавничої справи передбачає створення державної системи книгопостачання, але поки цим займаються переважно ТОВ Науково-виробниче підприємство «Ідея», Асоціація книгорозповсюджувачів у складі Укркниги і «Дніпрокниги» (Дніпро).

Науково-виробничому підприємству «Ідея» надано статус бібколектора. Воно видає каталоги російської й української книги та періодики для попереднього замовлення, здійснює кур'єрську доставку замовлених видань у понад 200 установ у 18 областях України, безпосередній продаж книг і періодичних видань покупцям. Підприємство видає каталог «Книги України» у

друкованому й електронному виглядах, який надає інформацію від видавництв України й покликаний забезпечити інформацією як продавців, так і покупців, і найперше – бібліотеки.

У наш час кількість книготорговельних організацій, що мають вихід в Інтернет, постійно зростає. У міру того, як Інтернет завойовує все більшу популярність, утверджується й концепція віртуальних магазинів для роздрібних покупців. В українському Інтернеті є віртуальні магазини, які плідно займаються розповсюдженням друкованої продукції через мережну систему. Вони пропонують майже 20000 позицій товарів (книжки, музичні- та відеозаписи, дитячі іграшки, електронні ігри тощо), з яких книги становлять 75 %.

Схема роботи інтернет-магазину з покупцем така: замовлення відбувається на сайті або по телефону і сплачується поштовим або банківським переказом, готівкою при доставці товару кур'єром або за допомогою картки.

У планах інтернет-магазинів – зібрати абсолютно всю українську літературу, в усіх можливих її формах і жанрах, репрезентувати всі книжки, які тільки можна придбати зараз в Україні. Для цього планується налагодити прямий зв'язок з сайтами видавництв, тобто взаємну рекламу. Також планується створити загальну службу новин, яка сповіщала б про все те, що відбувається в книжковому світі, проводити рейтинги української книжки, зібрати найновішу інформацію про всіх учасників книжкового бізнесу України, тобто письменників, видавництва, друковані засоби інформації тощо.

Проблеми, що гальмують широкий розвиток електронної комерції в мережі Інтернет на українському ринку, такі: відсутність механізму правового регулювання електронної торгівлі, брак досвіду з її організації за

каталогами, нерозвиненість системи оплати товарів за допомогою кредитних карток. На стані сфери в цілому негативно позначаються: зростання собівартості книжок і зменшення купівельної спроможності населення України, інформаційний вакуум у регіонах навіть за наявності численних видань.

### **12.3. Провідні бібліотеки України**

Закон «Про інформацію» покладає на бібліотеки відповідальність за повноту задоволення суспільного попиту на інформацію. Виконання цієї соціальної задачі – у першу чергу забезпечення рівних прав на оперативне отримання інформації всіма громадянами України незалежно від місця проживання, суспільного положення, сфери діяльності – можливе тільки при впровадженні в бібліотеки нових електронних технологій, обміну інформацією по надійних каналах зв'язку.

На території України діють бібліотеки і системи бібліотек, які відрізняються за цільовим призначенням, складом користувачів, складом фондів тощо. Бібліотеки за видами діляться на: публічні бібліотеки для дорослих, дітей та юнацтва; наукові та спеціальні; спеціальні бібліотеки загального користування; спеціальні бібліотеки для осіб з фізичними вадами; бібліотеки навчальних закладів і установ.

Національні бібліотеки України: Національна бібліотека України імені В. Вернадського; Національна Парламентська бібліотека України, Національна бібліотека України для дітей; Національна історична бібліотека України; Національна наукова медична бібліотека України, Львівська національна наукова бібліотека України імені Василя Стефаника.

Загальнодержавні наукові бібліотеки: Державна наукова бібліотека імені В. Короленка (м. Харків),

Державна науково-технічна бібліотека України, Одеська державна наукова бібліотека ім. М. Горького.

Обласні універсальні бібліотеки: Вінницька, Волинська, Дніпропетровська, Донецька, Житомирська, Закарпатська, Запорізька, Івано-Франківська, Київська, Кримська республіканська, Луганська, Львівська, Миколаївська, Одеська, Полтавська, Рівненська, Сумська, Тернопільська, Харківська, Херсонська, Хмельницька, Черкаська, Чернігівська, Чернівецька.

**Національну бібліотеку імені В. І. Вернадського** засновано 2 (15) серпня 1918 року. Обсяг фондів – близько 15 млн одиниць зберігання. Це унікальне зібрання джерел інформації, що містить книги, журнали, ноты, образотворчі матеріали, рукописи, стародруки, газети, документи на нетрадиційних носіях інформації. Вона має найповніше зібрання пам'яток слов'янської писемності й культури. Складові фонди – бібліотечно-архівна колекція «Фонд Президентів України», архівний примірник творів друку України, які видавалися починаючи з 1917 року, архівний фонд Національної академії наук України.

Щорічно до фондів надходять 160 – 180 тис. друкованих документів (книг, журналів, газет тощо). Бібліотека комплектується всіма українськими виданнями, отримує примірник дисертацій, які захищаються на території України, веде міжнародний книгообмін з понад 1500 науковими закладами й бібліотеками 80 країн світу. З 1998 року здійснюється цілеспрямоване комплектування електронними документами, з 2005 року – архівування науково-інформаційних ресурсів Інтернет.

Завдання бібліотеки – формування найбільш повного зібрання вітчизняних наукових і суспільно значущих зарубіжних документів на всіх видах носіїв інформації; створення наукової електронної бібліотеки, державного депозитарію електронних видань та



електронних версій друкованих видань; координація робіт з переведення бібліотечних фондів на паперових носіях в електронну форму; архівування публікацій про Україну, наявних у глобальних інформаційних мережах. У бібліотеці здійснюється наукове опрацювання національних інформаційних ресурсів, створюються науково-інформаційний портал, системи розповсюдження зібрань електронних публікацій на компакт-дисках, формуються національна бібліографія України, загальнодержавні реферативні ресурси, інформаційно-аналітичні продукти для органів державної влади, масиви української біографістики, інформаційний аналіз світових документних потоків для їх використання в Україні.

Тривалий час підрозділи Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (НБУВ) проводять роботу зі створення електронної інформації. На базі відділів комплектування, каталогізації, систематизації і служби реферування формуються електронний каталог бібліотеки і реферативна база даних. У Центрі комп'ютерних технологій НБУВ (ЦКТ) організовано Web-вузол, який надав можливість створити інформаційний сайт ([www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)) і представити ресурси бібліотеки віддаленим користувачам.

Для інформаційного наповнення Web-сайту і представлення користувачам видань бібліотеки в ЦКТ було розроблено технологію створення гіпертекстових версій книг. Зараз на Web-сайті виставлені електронні версії монографій, довідників, збірки документів, матеріали конференцій НБУВ, що мають гіпертекстову структуру (<http://www.nbuv.gov.ua/library/pub.html>).

Накопичення електронної інформації і повнотекстових електронних документів поставило фахівців ЦКТ перед завданням створення електронної бібліотеки. Результати робіт із створення електронної

бібліотеки знаходяться на Web-сайті НБУВ (<http://www.nbuv.gov.ua>). У розділі «Електронні тексти» представлений Фонд повнотекстових електронних документів. Передача повнотекстових електронних документів в ЕБ для зберігання і викладення в Інтернеті здійснюється згідно із Законом України «Про авторське право і суміжні права».

Електронна бібліотека забезпечує депозитарне довгострокове зберігання електронних документів на сучасних носіях електронної інформації з резервним копіюванням і перенесенням на носії, що заново з'являються. Це надзвичайно важливо, оскільки стрімкий розвиток комп'ютерної техніки спричиняє таку ж стрімку зміну носіїв електронної інформації, що робить неможливим тривале зберігання інформації на одному типі носія.

Починаючи з 1998 року НБУВ спільно з Інститутом проблем реєстрації інформації (ІПРІ) НАН України здійснює підготовку та випуск загальнодержавної реферативної бази даних «Україна наукова», основним призначенням якої є: формування національних реферативних ресурсів; підготовка до друку галузевих серій Українського реферативного журналу «Джерело»; забезпечення вільного доступу до інформації про результати наукової діяльності вітчизняних учених і фахівців; активізація входження України до міжнародної системи наукових електронних комунікацій.

На сьогодні Український реферативний журнал (УРЖ) «Джерело» – періодичне інформаційне видання, призначене для оперативного відображення змісту друківаних в Україні наукових видань із природничих, технічних, суспільних і гуманітарних дисциплін. У ньому реферуються монографії, збірники наукових праць, матеріали конференцій, посібники для вузів, серійні

(періодичні) видання, автореферати дисертацій, препринти. Джерелом інформації для підготовки УРЖ є обов'язковий екземпляр здобутків друку України, що надходить у Національну бібліотеку України імені В. І. Вернадського.

### **Національна парламентська бібліотека України.**

Бібліотека безкоштовно надає своїм користувачам вільний доступ до повних текстів дисертацій з віртуальних робочих місць читачів, обладнаних персональними комп'ютерами з постійними IP-адресами, які мають доступ до мережі Інтернет і встановлені виключно на території бібліотеки.

Бібліотека веде БД енциклопедичного ресурсу Інтернет «Рубрикон» (<http://www.rubricon.com>), у рамках якого користувач отримує доступ до повних текстів найважливіших енциклопедичних видань і словників з усіх галузей знань.

**Науково-технічна бібліотека України (ДНТБ України)** – одна з найбільших бібліотек країни з унікальним багатогалузевим фондом науково-технічної літератури і документації, що налічує майже 21 мільйон примірників документальних джерел інформації. У ньому представлені: найбільший фонд патентних документів в Україні, унікальні фонди промислової та нормативно-технічної документації, дисертацій, звітів про НДДКР, депонованих наукових робіт, фонд вітчизняних і зарубіжних книг і періодичних видань науково-технічного спрямування.

У бібліотечному обслуговуванні читачів наша країна відстає від світового рівня мінімум на два десятиліття. Читачі багатьох зарубіжних країн, у тому числі й ті, що проживають у провінції, отримують через систему Інтернет, електронну пошту будь-яку інформацію про видання не тільки своїх країн, але й інших держав. З усієї сукупної видавничої продукції, що випускається в Україні, у наукову бібліотеку в рік надходить 10...30 %.

Користувачі бібліотек мають обмежений доступу до інформації, яка накопичена в інших бібліотеках й інформаційних центрах.

Електронна бібліотека покликана забезпечити інформаційну підтримку української науки і виробництва, представити досягнення вітчизняної науки в світовому інформаційному просторі, підняти роль бібліотек в інформаційній інфраструктурі суспільства, забезпечивши найповніше і оперативне задоволення інформаційних потреб усіх його представників у всіх регіонах України.

#### **12.4. Система музеїв України**

В Україні існує розвинена мережа музеїв. За категоріями відвідувачів їх поділяють на три типи музеїв:

□ науково-освітні, масові, або публічні. Ці музеї призначені для широкого кола громадян і гостей України. Це, наприклад, Дніпровський історичний музей, Державний історичний музей України в Києві, Львівська галерея мистецтв тощо;

□ науково-дослідні, або академічні – призначені для спеціалістів. Вони створені при академіях, науково-дослідних інститутах, мають вузькоспеціалізований характер. Це своєрідні наукові лабораторії (наприклад, Центральний науково-природознавчий музей НАН України, Львівський природознавчий музей НАН України);

□ навчальні – призначені для учнів і студентів. Створюються при школах, середніх спеціальних і вищих навчальних закладах з освітньою метою (наприклад, Мінералогічний і Геологічний музеї Львівського університету імені І. Франка, Музей археології при Інституті українознавства імені І. Крип'якевича НАН України та ін.).

Профіль музеїв характеризується основним змістом його фондів і зв'язком з тією чи іншою галуззю науки, мистецтва або виробництва і визначає склад колекцій, тематику експозицій, зміст наукових досліджень і впливає на всі напрями музейної діяльності. В Україні існують музеї таких профільних типів: історичні, краєзнавчі, художньо-мистецькі, меморіальні, літературні, природничо-наукові, галузеві, які в свою чергу поділяються на види і підвиди. Наприклад, до музеїв художнього профілю належать музеї образотворчого мистецтва, народної творчості тощо; до музеїв природничо-наукового профільного типу – геологічні, палеонтологічні, ботанічні, зоологічні та ін.; до історичного профільного типу – загально-історичні, військово-історичні, археологічні, етнографічні, історико-архітектурні та історико-культурні (музеї або заповідники).

У фондах загальноісторичних і краєзнавчих музеїв зберігаються археологічні, нумізматичні, етнографічні колекції, а також колекції рідкісних книг, предметів побуту (меблі, годинники, посуд), зброї, творів образотворчого мистецтва, речові, фото- і документальні матеріали з історії краю, особисті фонди, передані цим музеям приватними колекціонерами.

Художні музеї нашої країни не лише зберігають і популяризують твори образотворчого мистецтва, а й організовують суспільно-резонансні виставки спільно з іншими музеями або у порядку культурного обміну між країнами.

Провідне місце серед сучасних художніх музеїв України займають: Національний музей українського образотворчого мистецтва України в Києві, Київський музей Західного і Східного мистецтва, Львівська галерея мистецтв, Національний музей українського народного

декоративного мистецтва України в Києві, Харківський художній музей, Одеський художній музей. Художні музеї є також у Дніпрі, Севастополі, Алупці, Бердянську та в інших містах.

Зараз багато музеїв переживають бурхливий процес комп'ютеризації. З комп'ютеризацією музеїв і виходом їх в Інтернет відкриваються нові можливості: з'являється можливість «живого» листування з колегами, стають доступними користувачам виставки й експозиції, полегшується наукова робота.

Упровадження новітніх технологій сприяло встановленню якісно нового діалогу «музей – відвідувач» на інтелектуальному і духовному рівнях; використанню аудіовізуальних засобів комунікації в експозиції і впровадженню нових комп'ютерних технологій в процес оброблення документації й роботи з колекціями. У свою чергу поява комп'ютерних баз даних, електронної пошти і електронної публікації полегшує і прискорює пошук інформації про «музейні ресурси».

Представлення музею в Інтернеті дає додаткові переваги: підвищується популярність музею не тільки в нашій країні, а й в усьому світі; утворюються контакти з колегами, значно полегшується процес організації спільних виставок, зростає освітня роль музею. Відвідування музеїв реальними відвідувачами навряд чи істотно зросте в той час, як об'єм віртуальних відвідувачів щорічно збільшуватиметься. Самі відвідувачі зможуть моделювати «свої музеї» на матеріалах реальних музеїв.

## **12.5. Система архівів України**

В архівних установах України постійно зберігається близько 5 млрд документів. Документи незалежно від їхнього виду, місця створення й форми власності на них, що зберігаються в різних архівах на території України і відображають історію духовного, матеріального життя

народу, мають історико-культурну цінність і визнані такими відповідною експертизою з реєстрацією у встановленому порядку, складають Національний архівний фонд України.

На початок XXI ст. в Україні налічувалось понад сімсот установ, з них – 9 Центральних державних архівів України:

□ Центральний державний історичний архів України у м. Києві;

□ Центральний державний історичний архів України у м. Львові;

□ Центральний державний архів вищих органів влади та управління України;

□ Центральний державний архів громадських об'єднань України;

□ Центральний державний кіно-фото-фоноархів України ім. Г. С. Пшеничного;

□ Центральний державний науково-технічний архів України;

□ Центральний державний архів-музей літератури і мистецтва України);

□ Центральний державний електронний архів України;

□ Центральний державний архів зарубіжної україніки.

Винятково цінні й унікальні документи зберігаються в сховищах Центральних державних історичних архівів у Києві та Львові, найдавніші документи в них датуються XIII ст. Документи, присвячені новій історії України, зберігаються в Центральному державному архіві вищих органів влади та управління в

Харкові. У його сховищах зберігаються документи державних органів влади, освіти, культури, мистецтва, особові фонди видатних державних і громадських діячів, учених.

Центральний державний архів громадських об'єднань було створено у 1991 р. на базі Партиїного архіву Інституту історії партії при ЦК Компартії України. Основою фонду архіву є документи Комуністичної Партії України, обласних парторганізацій та інших політичних партій, документи комсомолу України.

Центральний державний кіно-фото-фоноархів України зберігає документи зображального і звукового характеру (фотографії, кінофільми, грамофонні платівки, магнітні касети).

Центральний державний архів – музей літератури і мистецтва України зберігає документи і матеріали з історії української культури, літератури і мистецтва.

Центральний державний науково-технічний архів України зберігає науково-технічну документацію, що є невід'ємною частиною історії розвитку науки і техніки.

У країні існує 27 регіональних державних архівів, 488 архівних відділів райдержадміністрацій, 168 архівних відділів міських рад.

Галузеві державні архіви забезпечують облік і зберігання спеціальних видів архівних документів, які потребують особливих умов зберігання. Статус державних галузевих архівів отримали архіви Міністерства оборони України, Державного комітету України з гідрометеорології, Державного картографогеодезичного фонду України. У них зберігаються документи, які мають певну специфіку.

До місцевих державних архівів належать державні архіви областей та їхні філіали, міські державні архіви, архівні відділи районних державних адміністрацій. Вони



зберігають архівні документи місцевого походження і надають необхідну архівну інформацію установам та окремим громадянам.

Важливе місце в системі архівних установ України займають архівні підрозділи самоврядних наукових установ, державних музеїв, бібліотек (Архів Національної Академії Наук України, Інститут архівознавства НБУ ім. В. Вернадського).

Систему архівних установ представляють архіви та архівні підрозділи об'єднань громадян, підприємств, установ і організацій, основаних на колективній та приватній формах власності.

На Український державний науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства покладено завдання розроблення теорії архівного будівництва, історії та практики архівної справи. Складовою частиною системи архівних установ країни є Головне архівне управління при Кабінеті Міністрів України, яке виконує функції управління архівною справою, контролю і нормативно-методичне забезпечення ведення діловодства.

## **12.6. Система органів НТІ України**

До 1950 року обслуговування фахівців документами, необхідними їм для творчої діяльності – конструкторської, винахідництва і т. п., – здійснювалося переважно науково-технічними, а також універсальними науковими бібліотеками. Проте науково-технічний спонукав відокремлення від них спеціальних систем, призначених для цієї мети. В економічно найрозвиненіших країнах почали з'являтися органи науково-технічної інформації (НТІ). У СРСР державна система НТІ почала створюватися в 1950-х роках і остаточно укріпилася в 1966 році. Вона містила 10 всесоюзних, 83 центральних галузевих і міжгалузевих, 15 республіканських інститутів, 12000 НТІ діяли на підприємствах і організаціях.

На сьогодні система НТІ в нашій країні функціонує як сукупність підпорядкованих Міністерству освіти і науки України організацій. Нині вона включає в себе: Український інститут науково-технічної та економічної інформації МОН України (УкрІНТЕІ), регіональні центри науково-технічної і економічної інформації (ЦНТЕІ) та інші організації.

Український інститут науково-технічної і економічної інформації виконує функції спеціалізованої головної організації з формування національних інформаційних ресурсів. Його головним завданням є створення єдиного інтегрованого інформаційного ресурсу незалежно від форм подання інформації та місця її фізичного розташування. На нього покладено розв'язання таких задач:

- формування та підтримка інформаційного ресурсу, який би забезпечив відповідний рівень вимог до аналітичних матеріалів;

- створення нових інформаційних технологій і телекомунікаційних мереж зв'язку;

- організація системи підвищення кваліфікації як працівників інформаційної сфери, так і користувачів інформації.

В Україні УкрІНТЕІ визнано Національним інформаційним центром у чотирьох міжнародних організаціях: Міжнародній координаційній Раді з науково-технічної інформації, Міжнародному Центрі наукової і технічної інформації (МЦНТІ), Міжнародній інформаційній системі програми ООН з питань навколишнього середовища та Міжнародній системі AGRIS/CARIS-FAO. Через ці структури наша держава активно співпрацює з інформаційними структурами інших країн.

У рамках двосторонніх угод здійснюється обмін науково-технічною інформацією з профільними організаціями країн СНД, серед яких – АзНІНТІ (Азербайджанська Республіка), БелІСА (Республіка Беларусь), ТЕХІНФОРМ (Республіка Грузія), Киргизпатент (Киргизька Республіка), КаздержІНТІ (Республіка Казахстан), НІЕІ (Республіка Молдова), ДФНТІ (Республіка Узбекистан), Мінпромнауки Російської Федерації.

Основними напрямками діяльності державних ЦНТЕІ в обласних центрах є:

□ інформаційно-аналітичне забезпечення державної науково-технічної та інноваційної політики в регіоні, регіональних програм і проектів;

□ сприяння трансферу науково-технічних розробок і технологій за межі регіону;

□ проведення наукових, науково-практичних конференцій, симпозіумів, семінарів, виставок, аукціонів як в Україні, так і за кордоном;

□ інформаційно-організаційне забезпечення розвитку малого та середнього підприємництва;

□ видавничо-поліграфічна та рекламно-інформаційна діяльність;

□ методичне керівництво патентно-ліцензійною, винахідницькою, раціоналізаторською роботою в регіоні;

□ проведення навчальних заходів з питань науково-інформаційної діяльності, науково-технічного та соціального розвитку регіону;

□ підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації кадрів з видачею відповідних державних документів.

Існують галузеві ЦНТІ (Укрмедпатінформ, Укрметалургінформ, НДХімінформ тощо) і низові науково-інформаційні відділи.

Раніше ЦНТЕІ комплектувалися за рахунок великих обсягів охоронних документів на об'єкти промислової власності. Споживачам в першу чергу необхідно мати доступ до неопублікованих і опублікованих документів у сфері науки і техніки (наукові звіти, дисертації, монографії, аналітичні огляди, журнали тощо).

Державна система НТІ створює свій інформаційний ресурс і робить спроби стати основою функціонування цілісної системи взаємодії інформаційних систем різних міністерств і відомств у сфері ТНД. Вона видає десятки науково-технічних праць. Тільки УкрІНТЕІ випускає такі підписні наукові й інформаційні видання:

□ Науково-практичний інформаційний журнал «Науково-технічна інформація», який внесено до наукових фахових видань (ВАК), в яких можуть публікуватися результати дисертаційних робіт на здобуття наукових ступенів доктора і кандидата наук за спеціальністю «технічні та економічні науки». Видається щоквартально.

□ «Збірник рефератів і дисертацій НДР і ДКР» – у виданні подається інформація щодо виконання НДР і ДКР, докторських і кандидатських дисертацій, які надходять на реєстрацію до УкрІНТЕІ від наукових установ – виконавців робіт і здобувачів. Видається щомісячно.

□ «Бюлетень реєстрації НДР і ДКР» – періодичне видання, яке містить назви започаткованих, запланованих та ініціативних НДР і ДКР.

□ «Експрес-новини»: наука, техніка, виробництво» – періодичне видання, в якому подається інформація про науково-технічні досягнення і розробки, виконані в Україні.

Крім того в УкрІНТЕІ створюються бази даних загальнодержавного значення, а саме:

□ база даних «Інтернет-ресурси України», яка містить інформацію про українські web-ресурси;

□ база даних «Винаходи України», що містить інформацію про патенти України відповідно до міжнародних стандартів;

□ база даних «Наукові і науково-технічні заходи України», створена для ознайомлення з проблемами, що розглядаються на конгресах, симпозиумах, конференціях та інших науково-практичних заходах міжнародного, всеукраїнського та регіонального рівнів;

□ база даних «Закони та підзаконні акти у сфері освіти, науки та НТГ», до якої належить інформація про нормативні документи, щодо науково-технічної, економічної та інноваційної діяльності;

□ база даних «Трансформер інноваційних технологій» дворівнева. Перший рівень – це база стислих повідомлень про нові технології, другий – це локальна база даних, де наведено додаткові відомості щодо розробок, розробників і власників технологій.

Повноправними учасниками системи науково-технічної інформації виступають провідні універсальні та спеціальні бібліотеки України: Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського, Національна парламентська бібліотека України, Державна історична бібліотека України, Державна наукова медична бібліотека України, Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського, Державна науково-технічна бібліотека України, Центральна бібліотека ім. М. Островського Українського товариства сліпих, Львівська наукова бібліотека ім. В. Стефаника, Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного

університету ім. Т. Г. Шевченка, Одеська державна наукова бібліотека ім. О. М. Горького та цілий ряд інших бібліотек.

Отже, система НТІ сьогодні сприяє реалізації державної науково-технічної політики. Науково-технічна інформація відіграє велику роль у житті країни, суспільства і розвитку економіки, вона виконує випереджально-прискорене призначення в соціально-економічних процесах.

У системі інформаційного забезпечення розвитку наукового потенціалу українського суспільства важливу роль відіграють бібліотеки, архіви та інформаційні установи. Їх діяльність завжди була спрямована на забезпечення наукових досліджень світовими документними ресурсами, сприяння пропаганді та розповсюдженню наукових знань.

Великою популярністю користуються створювані ними вторинні документи, які оперативно й лаконічно або розгорнуто інформують про наявність і зміст опублікованих і неопублікованих документів, виконують роль путівника у неосяжному океані інформації. Сьогодні серед науковців набули популярності такі їх види, як бібліографічний список, бібліографічний покажчик, реферат, анотація, бібліографічний або аналітичний огляд, аналітична довідка, експрес-інформація, сигнальна інформація, бази і банки даних та ін.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Як здійснюється розповсюдження продукції книговидавництва у нашій країні?
2. Які Ви знаєте найбільш відомі музеї України?
3. Як книжкові торговельні організації (книжкові ринки, книгарні, інтернет-магазини та ін.) здійснюють розповсюдження видавничої продукції?
4. Розгляньте мережу архівних установ України.

5. Охарактеризуйте завдання УкрІНТЕІ як Національного інформаційного центру.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Провідні бібліотеки України.
2. Книговидавництва Вашого регіону.
3. Центральний державний науково-технічний архів України.
4. Характеристика інформаційних ресурсів НТІ.

### **Теми рефератів**

1. Сучасний стан книговидавничої справи в Україні.
2. Науково-технічна інформація в Україні.

## РОЗДІЛ 3

### ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ

#### МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ПЕРВИННИМИ ДОКУМЕНТАМИ В НАУКОВО- ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ

##### ТЕМА 1. ПЕРВИННІ ДОКУМЕНТИ ЯК ОБ'ЄКТ ДІЯЛЬНОСТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ

###### 1.1. Документаційне забезпечення, діловодство та документообіг як складові діяльності документознавця в роботі з первинними документами в науково- технічній галузі: понятійний апарат, законодавче забезпечення

Сучасний процес прискорення науково-технічного прогресу потребує здійснення ефективної організації роботи з документами в науково-технічній галузі, що передбачає належне документаційне забезпечення управління нею. Для з'ясування сутності цього поняття розглянемо поняття «діловодство» і «документообіг», які часто застосовують як синонімічні.

Документаційне забезпечення визначають як діяльність спеціальних працівників або підрозділів зі створення, фіксації та оформлення документаційної інформаційної бази на різних носіях для реалізації управлінських функцій установи.

*Об'єктом документаційного забезпечення управління є як окремі документи, так і вся сукупність документів. Предмет* документаційного забезпечення управління – правильність оформлення документів, що відображують увесь спектр управлінської діяльності підприємства; належна організація документообігу відповідно до вимог відповідних стандартів.



Діловодство визначають як діяльність, що охоплює документування (створення документів) та організацію роботи з документами в процесі управлінської діяльності.

Документообіг – рух документів в організації з моменту їх створення або одержання до завершення виконання (здачі в архів) або відправлення. Іншими словами, документообіг, тобто організація роботи з документами, є процесом створення, реєстрації документів, вручення його виконавцю, виконання документа, контролю за виконанням, складання номенклатури справ, групування документів у справі, експертизи наукової та практичної цінності документів, оформлення та опис справ, забезпечення їх збережності, передачі справ до архіву.

Таким чином, співвідношення між цими визначеннями полягає в тому, що поняття «документаційне забезпечення управління» є ширше за поняття «діловодство» і «документообіг», які є його складовою, виконуючи роль організаційно-правового технологічного інструменту побудови документаційного забезпечення управління.

Саме документознавці є відповідальними за належне документаційне забезпечення підприємства, установи, організації в науково-технічній галузі з огляду на розглянуті у першому розділі його функціональні обов'язки, які виконують у спеціальних службах документаційного забезпечення. До функцій служби документаційного забезпечення належать такі:

□ повне інформаційно-документаційне обслуговування діяльності суб'єкта, що містить: приймання, облік, первинне опрацювання та відправлення кореспонденції, доставку, друкування та розмноження документів, реєстрацію, контроль за їх виконанням,

формування справ, поточне зберігання, підготовку справ до передачі в архів;

□ організаційно-методичне управління та контроль за постановкою діловодства в усіх структурних підрозділах і підвідомчих організаціях;

□ систематичне удосконалення інформаційно-документаційного обслуговування шляхом упровадження електронно-обчислювальної техніки і насамперед персональних комп'ютерів і засобів механізації управлінської роботи;

□ організація підвищення кваліфікації працівників служби ДЗУ.

Розглянемо детально функціональні обов'язки документознавців щодо інформаційно-документаційного обслуговування підприємства, установи, організації у відповідних підрозділах, які передбачають такі операції з документами:

□ приймання кореспонденції – приймання пошти, реєстрація її у журналі обліку, попередній розгляд документів для визначення доцільності виконання, а також прямого надсилання документів безпосереднім виконавцям, не надаючи їх на розгляд першим керівникам;

□ реєстрацію документів – фіксацію факту створення або одержання документа шляхом присвоєння йому порядкового номера та запису встановлених відомостей про нього засвідчує факт отримання документа, взяття на облік і забезпечення зберігання документів;

□ передавання документів для розгляду керівником (заступником) підприємства. Резолюцію керівника щодо порядку терміну виконання, виконавців тощо зазначають на вільному від тексту місці першого аркуша перед підписом керівника та датою резолюції. Відповідальний

виконавець забезпечує виконання завдання та зберігання документів. Виконання документів полягає у реалізації приписів, збиранні інформації, підготовці управлінського рішення, листів для відповіді, наказів, розпоряджень, а також у погодженні, затвердженні та реєстрації вихідного документа;

□ контроль за виконанням документів, який є важливим напрямом управлінської діяльності, спрямований на сприяння своєчасному та якісному виконанню рішень, завдань і доручень керівництва, забезпечення одержання інформації, необхідної для оцінювання діяльності підрозділів і виконавців. Для всіх документів, що циркулюють в апаратах управління, установлюються строки виконання, які можуть бути типовими або індивідуальними. Технічним засобом контролю є картотеки. Для організації контролю за виконанням документа на нього складається контрольна картка у момент реєстрації документа. Документ уважається виконаним, коли всі поставлені питання розв'язані і автору чи відповідному органу надіслана відповідь. Лише у цьому випадку документ знімають з контролю, про що у контрольній картці роблять відповідну відмітку.

За рівнем узагальнення інформації всі документи умовно поділяють на первинні та вторинні.

**Первинний документ** визначають як документ, який безпосередньо відображає факти, події, явища реальної дійсності або думки автора і є результатом наукової, виробничої, творчої та іншої подібної діяльності. Первинні документи часто називають **вихідними**, які служать для створення документа **похідного**, тобто вторинного. Первинні документи містять переважно нові науково-технічні відомості, які є результатом науково-дослідної, проектно-конструкторської і практичної

діяльності, і дають нове розуміння відомих ідей і фактів. Отже, у науково-технічній галузі первинними є науково-технічна документація. Але до цієї групи документів належать також первинно-облікові та звітно-статистичні документи. Згідно з ДСТУ 2962-94 (Організація промислового виробництва. Облік, аналіз і планування господарювання на промисловому підприємстві. Терміни та визначення) **первинна документація** – це сукупність облікових документів, які фіксують здійснення виробничо-господарських операцій і розпорядження на їх проведення. У Положенні № 88 «Про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку» також акцентують увагу на тому, що **первинні документи** – це письмові свідчення, що фіксують і підтверджують господарські операції, включаючи розпорядження та дозволи адміністрації (власника) на їх проведення. Отже, до первинних у науково-технічній галузі належить також і управлінська документація.

Дотримання ДСТУ 3844-99 (Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови) дає можливість створювати на підприємстві первинні документи, які за своєю формою та змістом відповідають типовим формам первинно-облікової документації, та підготувати автоматизовані системи до роботи в умовах електронного документообігу.

Державним комітетом статистики України у 2003 р. був виданий Збірник облікової документації. До нього належать форми первинної облікової документації з обліку: особового складу; використання робочого часу; розрахунків з робітниками та службовцями із заробітної плати; основних засобів; сировини та матеріалів; малоцінних і швидкозношуваних предметів; об'єктів промислової власності (винаходів, корисних моделей,

промислових зразків), раціоналізаторських пропозицій та ін.

Законодавче регламентування функціонування первинних документів у науково-технічній галузі також передбачає дотримання таких основних законів і стандартів: закони України «Про науково-технічну інформацію», «Про наукову та науково-технічну діяльність», «Про електронний документ та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», ДСТУ 4163-2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів», ДСТУ 3008-95 «Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення», 3974-2000 «Система розроблення та поставлення продукції на виробництво. Правила виконання дослідно-конструкторських робіт. Загальні положення», ДСТУ 1.5:2003 «Національна стандартизація. Правила побудови, викладення, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів», ДСТУ 1.3:2004 «Національна стандартизація. Правила побудови, викладання, оформлення, погодження, прийняття та позначання технічних умов», ДСТУ 1.6:2004 «Національна стандартизація. Правила реєстрації нормативних документів» та ін.

## **1.2. Автоматизація документаційного забезпечення в науково-технічній галузі, пов'язана з упровадженням інформаційних технологій**

Діалогові автоматизовані системи документаційного забезпечення управління (АСДЗУ) створюються в багатьох установах (наприклад, автоматизована система опрацювання організаційно-розпорядчих документів та ін.). Роботу системи здійснюють у режимі людино-машинного (запитання-відповідь) спілкування, що дозволяє децентралізовано за допомогою дисплея виконувати цільове опрацювання

даних та їх відновлення безпосередньо на робочому місці користувача в будь-який зручний для нього час. Крім цього, уведення вихідної масової інформації може здійснюватися централізовано з первинних документів, а уся інформація, що вводиться, відразу ж стає доступною користувачам системи. Унаслідок цього відпадає необхідність у створенні значної кількості спеціалізованих вхідних, проміжних і вихідних документів на паперовій основі, що значно скорочує й спрощує документообіг.

Структура АСДЗУ передбачає наявність самостійних технологічних блоків: блока опрацювання інформації (реєстрація інформації про одержані, відправлені документи внутрішнього обігу, контроль за виконанням документів і доручень, формування груп документів для складання номенклатури справ, підготовки й здачі справ в архів та ін.), блока автоматизованої підготовки документів (формування банку даних типових текстів документів, текстових зразків, списків адресатів, прізвищ керівників, які підписують різні види документів, та ін.), блока правового й інформаційного забезпечення управлінських рішень (формування, пошук і ведення актуальної загальної й спеціальної правової, нормативної, науково-технічної та іншої інформації, а також зберігання найважливіших організаційно-розпорядчих, інструктивних, методичних документів тощо). Конкретні варіанти, що розробляються АСДЗУ, відрізняються один від одного структурою блоків і видами документів, що опрацьовуються в системі управління.

Сучасний ринок систем автоматизації діловодства й електронного документообігу характеризується диверсифікацією комп'ютерних програм, які враховують специфіку ведення вітчизняного діловодства, серед яких є такі: «ДокПроф», «InterDoc», «eDocLib 2.0», «Діло», «Атлас ДОК», «ЄВФРАТ-Документообіг» та ін. Усі

програми спрямовано на оптимізацію документообігу в сучасних службах діловодства.

Так, система «ДокПроф» уже функціонує в багатьох установах країни. Її призначено для автоматизації процесів діловодства в державних установах будь-якого рівня, вона дає можливість об'єднати розрізнені потоки документів територіально відокремлених установ в єдину систему. Робота підприємств підтримується в режимах on- і off-line. Система забезпечує гнучке управління документами за допомогою як визначення динамічних маршрутів відпрацьовування документів, так і вільного розсилання. Це дає можливість налагодити її під уже існуючу технологію роботи з документами і скоротити час упровадження. Система «ДокПроф» складається з трьох функціональних підсистем: структури, допуску, клієнта. Підсистема «Структура» дає можливість централізовано управляти системою в цілому завдяки можливостям щодо встановлення організаційно-штатної структури, порядку взаємодії й логічного розміщення підрозділів у системі, веденню централізованого списку користувачів системи. Підсистема «Допуск» є відповідальною за управління локальними підрозділами. У ній формується реєстр журналів і документів, характерних для даного підрозділу, розмежовуються правила взаємодії посадових осіб і порядок допуску до журналів і документів. Підсистема «Клієнт» дає можливість організувати роботу користувачів у системі відповідно до заданих правил.

Система «ДокПроф» забезпечує такі етапи організації документообігу:

- складання завдання на розроблення проекту документа;
- розроблення проекту документа;
- розроблення системи реєстрації документів;

- зберігання документів у журналі реєстрації;
- виконання й контроль виконання документів;
- списання з подальшим збереженням у справі.

Усі зазначені вище програми спрямовані на автоматизацію робіт з документами відповідно як до вимог традиційного діловодства, так і до сучасних тенденцій управління за різними технологіями, наприклад за технологією workflow у програмі «ЄВФРАТ-Документообіг», яку призначено для автоматизації документообігу в різних службах діловодства органів державної влади, наукових і освітніх установ, промислових підприємств та ін.

Перспективою поступової автоматизації документообігу в різноманітних сучасних службах діловодства є створення інтегрованої системи електронного документообігу (ІСЕД), яка спрямована на забезпечення руху документів, скорочення терміну підготовки й прийняття рішень в управлінській сфері в контексті виконання концепції «Електронний уряд».

Організацію роботи з науково-технічною документацією здійснюють переважно завдяки засобам Microsoft Office. Але зберігання науково-технічної документації можливе за умови автоматизації архівної справи в Україні, яку здійснюють з початку 1990-х років, що пов'язано зі створенням архівних інформаційних ресурсів і локальних БД різних рівнів:

а) загальносистемного – створення АПС загальноукраїнського Фондового каталогу (ФК), який передбачає створення БД на всі фонди архівних установ України на основі облікової інформації фондового каталогу, що міститься в картці фонду. БД дозволяє здійснювати пошук інформації в кожному архіві, за



номером, категорією, типом фондів, предметно-тематичною ознакою, географічною назвою та прізвищем;

б) внутрішньоархівного – бази даних фондового та подокументного рівня з актуальних питань різної функціональної спрямованості окремих центральних та обласних архівів, що дозволяє визначити чотири типи даних та інформаційних систем. Перший тип – обліковий, де в БД в основу опису покладено зведені облікові документи фондового рівня (паспорт, лист фонду, джерела комплектування). Другий тип – тематичний, пов'язаний із формуванням тематичних баз даних інформації на базі міжфондового або внутрішньофондового подокументного предметно-тематичного пошуку. Третій тип – обліково-пошуковий – характеризується послідовним описом і реєстрацією окремих видів і типів документів за принципом архівного облікового документа – архівного опису. Четвертий тип – пошуково-видавничий, де БД створюються для довготривалих видавничих проектів внутрішньоархівних довідників, путівників;

в) загальноукраїнської системи «Національна архівна інформаційна система «Архівна та рукописна україніка» (НАІС), яка передбачає створення єдиної інформаційної системи, що має поєднати облікові та науково-пошукові функції рівня фонду на всі існуючі у світі українознавчі архівні фонди. Система орієнтована на кумуляцію інформації про архівні фонди та окремі групи документів, що за змістом поєднані поняттям «україніка» не лише в рамках державної системи України, а й поза її межами, збираючи усі можливі дані про фонди українського походження (або про Україну) в усіх архівосховищах світу. В основу системи покладено принципи гнучкого програмного забезпечення, розвитку напряму гіпертекстових систем, розроблено моделі даних, вирішено основні питання лінгвістичного характеру тощо.

2000 року створено Центр інформаційних технологій Державного комітету архівів України і відкрито офіційний Web-сайт комітету в Інтернеті (<http://www.archives.gov.ua>). У результаті реалізації програми системної інформатизації галузі в архівах функціонує програмний продукт «Архівні фонди України», що відповідає сучасним вимогам обміну інформацією.

Перспективи розвитку складних інформаційних систем в архівній галузі з інтелектуалізованими можливостями пов'язані з наявністю в Україні достатньої комп'ютерної техніки та новітнього програмного забезпечення.

Електронні архіви є складовою діяльності будь-якої установи в науково-технічній галузі. Функціями електронних архівів є:

- організація зберігання електронних версій документів та облікової інформації;
- установлення й підтримка логічних зв'язків між документами;
- організація пошуку документів;
- забезпечення доступу до облікової інформації й електронних документів відповідно до прав доступу;
- ідентифікація електронних документів за їх реквізитами;
- формування звітів про роботу користувачів з електронним архівом.

Реалізацію функцій забезпечують основні підсистеми електронного архіву, який традиційно складається із таких систем:

□ уведення/виведення – для перетворення паперової документації в електронний вигляд і навпаки, що забезпечує уведення й реєстрацію документів;

□ оперативного електронного архіву – для зберігання інформації оперативного використання й нагромадження інформації перед записом її на носії довгострокового зберігання;

□ систем довгострокового зберігання – для довгострокового зберігання величезних обсягів даних, до яких звертаються нерегулярно;

□ систем додатків користувача, які забезпечують доступ до інформації архіву у файл-серверному режимі або завдяки використанню систем автоматизації.

Електронні документи формуються в електронні справи відповідно до затвердженої номенклатури справ установи. Групування електронних документів у справи не відрізняється від порядку групування документів на паперових носіях.

Електронні справи мають містити електронні документи з первинною інформацією та реквізитами електронних документів (у вигляді окремих файлів). До кожної справи додається інформація про склад електронних документів у справі, яка містить:

□ відомості про склад електронних документів (назва та структура справи, кількість документів у справі);

□ інформаційно-пошукові характеристики електронних документів у справі (номер електронного документа, назва файлів, у яких зберігаються електронні документи в справі, формат даних, відомості про програмні засоби, що використовувалися при створенні документа, обсяги, назва та версія програмного, апаратного або програмно-апаратного засобу, за

допомогою якого перевіряється цілісність електронного документа).

Підготовка до передавання електронних архівів у вигляді електронних справ до архівного підрозділу установи передбачає:

- перевірку всіх електронних підписів;
- експертизу цінності електронних документів;
- оформлення електронних справ;
- складання описів електронних справ;
- підготовку комплекту супровідної документації.

Експертиза цінності електронних документів здійснюється в їх візуальній формі та проводиться за принципами й критеріями, що визначені для документів на паперових носіях.

За результатами експертизи цінності складають описи справ. Складання описів електронних справ здійснюється на основі електронної номенклатури справ. При цьому критеріями відбору документів до описів справ є строки зберігання документів (постійного, тривалого (понад 10 років) і з особового складу). Строк зберігання електронних архівів визначається строком зберігання відповідних електронних документів та електронних даних, які визначені для документів на паперових носіях.

Електронні архіви тимчасового строку зберігання (до 10 років включно) перебувають на оперативному зберіганні в структурному підрозділі установи, у якому вони перебували на виконанні або були створені, з часу їх створення (надходження) до закінчення їх зберігання в цьому структурному підрозділі. У випадку створення електронних архівів за результатами роботи програмно-технічних комплексів відповідальним за їх зберігання є підрозділ, який здійснює експлуатацію комплексу. Після закінчення строку їх зберігання вони знищуються

структурним підрозділом, у якому вони перебували на оперативному зберіганні, в установленому порядку.

Забезпечення оперативного зберігання електронних архівів здійснюється за допомогою створення резервних копій електронних архівів на електронних носіях. Електронні архіви постійного, тривалого строку (понад 10 років) зберігання та з особового складу перебувають на оперативному зберіганні в структурному підрозділі, у якому вони перебували на виконанні або були створені, протягом двох років, після чого передаються до архівного підрозділу організації в установленому порядку.

Електронні архіви дублюються й зберігаються на різнотипних електронних носіях.

Функції електронних архівів зумовлюють їхні переваги, а саме:

- забезпечують надійність зберігання інформації;
- практично виключають утрату інформації;
- скорочують час на пошуки релевантної інформації;
- дозволяють кільком користувачам працювати одночасно з одним документом;
- сприяють оперативному доступу до інформації незалежно від місця знаходження;
- дозволяють дізнатися про місцезнаходження оригіналу документа;
- зберігають електронні документи протягом тривалого часу;
- спрощують захист даних від несанкціонованого доступу до документів;
- забезпечують зберігання необмеженого обсягу інформації на відміну від документів на паперових носіях,

для яких потрібно виділяти площі для належного архівного зберігання;

□ забезпечують інтеграцію з іншими інформаційними системами підприємства, зокрема з системою електронного документообігу.

Сучасні електронні архіви містять не лише образи паперових документів та електронні документи, але й, наприклад, корпоративну електронну пошту. У багатьох країнах наявність архіву електронної пошти вже стало вимогою, закріпленою на законодавчому рівні, строк зберігання поштових повідомлень передбачено від 7 до 26 років. На сьогодні електронний архів підприємства, організації або установи є центром управління всіма документами й даними, основою поточного документообігу.

Вітчизняний досвід інформатизації архівної справи в Україні підкріплено відповідним законодавчим забезпеченням. Цю діяльність регламентують закони України про Національний архівний фонд та архівні установи, про електронні документи та електронний документообіг, про електронний цифровий підпис, захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах та інші нормативно-правові акти з питань архівної справи.

### **Запитання для самоперевірки**

1. У чому полягає суть документаційного забезпечення управління в науково-технічній галузі?

2. Перелічіть функції служби документаційного забезпечення підприємства.

3. Які документи є первинними в науково-технічній галузі?

4. У чому полягає суть автоматизації документаційного забезпечення в науково-технічній галузі?

5. Охарактеризуйте функції та переваги сучасних електронних архівів.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати термінологічні особливості поняття «документаційне забезпечення управління».

2. Дослідити законодавчу та нормативно-правову базу регулювання документаційного забезпечення організацій.

3. Проаналізувати суть поняття «первинний документ» у законодавчій та науковій літературі.

4. Охарактеризувати сучасні автоматизовані системи документаційного забезпечення роботи підприємств.

5. Визначити переваги електронного архіву.

### **Теми рефератів**

1. Сучасні служби документаційного забезпечення роботи промислових підприємств.

2. Основні етапи організації роботи з документами в науково-технічній галузі.

3. Диверсифікація програмного забезпечення в автоматизації роботи з документами в науково-технічній галузі.

## **ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЮ ДОКУМЕНТАЦІЄЮ**

### **2.1. Науково-технічна документація як первинні документи: поняття, класифікація**

Науково-технічна документація є результатом документування досягнень суспільства на певному етапі його науково-технічного прогресу та є первинною, як уже зазначалося вище.

У сучасній науці не існує чіткого визначення поняття «науково-технічна документація». Зважаючи на це, проаналізуємо складові цього поняття. Як відомо, документація – сукупність однорідних за функціональним призначенням і взаємопов'язаних документів. Науково-технічний документ містить науково-технічну інформацію, яку визначають як документовані або публічно оголошені відомості про вітчизняні та зарубіжні досягнення науки, техніки й виробництва, одержані в процесі науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності. У той же час для розуміння поняття «науково-технічна документація» має значення поняття «інформаційні ресурси науково-технічної інформації», до яких належить систематизоване зібрання науково-технічної літератури і документації, зафіксованих на паперових чи інших носіях.

Отже, можна констатувати, що науково-технічна документація – це сукупність документів з інформацією, що відображає досягнення у сфері науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності людини, зафіксованою на паперових або інших носіях.

Для виявлення видового складу науково-технічної документації застосовують класифікування, що дозволяє упорядкувати диверсифікацію науково-технічних документів завдяки поділенню їх на певні групи, види, підвиди відповідно до їхніх ознак схожості або відмінності. Зважаючи на відсутність сьогодні єдиної класифікаційної схеми науково-технічних документів, уважаємо, що їх можна класифікувати за такими основними ознаками:

□ функціональним призначенням: науково-дослідні, конструкторські, технологічні, проектні, патентні,



нормативні, геолого-геодезичні, метеорологічні, гідрологічні та ін.;

□ знаковою природою інформації: текстові (архітектурно-планувальне завдання, пояснювальна записка, технічне завдання, техніко-економічне обґрунтування, описи, технічні умови, розрахунки, паспорти та ін.), графічні (креслення, рисунки, графіки, плани, схеми, діаграми) та ілюстративні (планшети, фото, макети окремих об'єктів);

□ часом створення: оригінали, дублікати, копії, ескізи;

□ структурою й обсягом: монографії, каталоги, преїскуранти, патенти, креслення, стандарти та ін.

□ способом документування: рукописні, друковані, магнітні, механічні, фотографічні, оптичні, електронні.

Крім зазначених вище ознак, науково-технічні документи також можна класифікувати за матеріальним носієм, за вимірністю запису інформації та усіма іншими ознаками, що притаманні всім документам. На наш погляд, ця класифікація є універсальною для всіх видів науково-технічної документації. Але слід зважати й на те, що в межах кожного виду науково-технічної документації можна також здійснювати класифікацію, наприклад, патентну документацію за видом об'єкта промислової власності можна класифікувати як патенти на: винаходи, корисні моделі, промислові зразки, сорти рослин, а за масштабами розповсюдження нормативно-технічної документації – на стандарти: державні, галузеві, стандарти окремих підприємств.

Основними видами науково-технічної документації є такі:

1) науково-дослідна (звіти про проведення науково-дослідних робіт (НДР), анотації, паспорти, регламенти на НДР, монографії, дисертації й відгуки на них та ін.);

2) конструкторська (креслення, технічні описи, пояснювальні записки та ін.);

3) технологічна (технологічні, маршрутні карти, регламенти, альбоми технологічних процесів та ін.);

4) проектна (рисунок, розрахунки, карти, плани, ескізи, проекти та ін.);

5) патентна (патенти, авторські свідоцтва, заявки на винахід, опис винаходу та ін.); 6) нормативно-технічна (стандарти, технічні умови, нормативи та ін.).

Охарактеризуємо їх докладно:

1. Науково-дослідна (наукова) документація (НДД) – документація, що фіксує хід і підсумки наукових досліджень у різних галузях науки, техніки, будівництва й виробництва.

НДД утворюється в процесі діяльності науково-дослідних, конструкторських, технологічних і проектних інститутів, вищих навчальних закладів, спеціальних конструкторських бюро й лабораторій, що ведуть комплексні теоретичні та прикладні дослідження в різних галузях науки і техніки.

НДД створюють у процесі науково-дослідних (НДР), дослідно-конструкторських (ДКР), дослідно-технологічних (ДТР) і експериментально-проектних робіт (ЕПР), вона відображує теоретичне й практичне рішення науково-технічних проблем, упровадження їх результатів у виробництво.

Основними видами НДД є такі:

підсумкові й етапні звіти з НДР, ДКР, ДТР й ЕПР;

технічні звіти про НДР, ДКР, ДТР, ЕПР із додатками;

висновки, відкликання й рецензії про НДР, ДКР, ДТР й ЕПР;

анотації на НДР;

паспорти, регламенти на НДР;

монографії, дисертації й відгуки на них;

рукописи неопублікованих наукових праць;

рекомендації (методичні рекомендації) з теоретичним обґрунтуванням конструкцій виробів й об'єктів капітального будівництва, реконструкції, реставрації, а також технології виготовлення виробів або спорудження об'єктів;

технічні завдання на НДР (ДКР);

програми НДР;

звіти, доповіді про роботу наукових експедицій;

звіти, доповіді про наукові й технічні відрядження фахівців;

техніко-економічні обґрунтування, огляди, доповіді, записки;

первинна документація, що утворюється в процесі НДР, ДКР, ДТР й ЕПР (журнали записів експериментів, результати аналізів, щоденники, кіно-фото-фоно-відеодокументи, рентгенограми, електронні документи, пов'язані з процесом дослідження).

Звіт про НДР є основним документом, у якому викладаються вичерпні систематизовані відомості про виконану роботу.

2. Конструкторська документація (КД) – сукупність графічних і текстових конструкторських документів, які самостійно або у сукупності визначають склад і улаштування виробу й містять необхідні дані для його

розроблення або виготовлення, контролю, приймання, експлуатації й ремонту.

КД на виробі промислового виробництва утворюють у діяльності галузевих науково-дослідних і проектно-конструкторських інститутів, центральних, спеціальних й особливих конструкторських бюро, базових конструкторських бюро науково-виробничих об'єднань, підприємствах і вищих навчальних закладів, що ведуть комплексні розроблення в області створення й удосконалювання машин, механізмів, приладів, устаткування.

КД залежно від стадії розроблення підрозділяють на проектну (технічна пропозиція, ескізний проект) і робочу документацію.

Основними видами КД є: креслення деталі; складальне креслення; креслення загального вигляду; монтажне креслення; специфікація; відомості; пояснювальна записка; таблиці; розрахунки.

Комплект конструкторських документів на виріб містить обов'язкові документи й документи, що складають залежно від характеру, призначення або умов виробництва.

3. Технологічна документація (ТД) – сукупність графічних і текстових документів, які самостійно або у сукупності визначають технологічний процес виготовлення виробів промислового виробництва або процес спорудження об'єктів капітального будівництва (реконструкції), що забезпечує високу продуктивність праці з найменшими витратами.

ТД утворюють в спеціалізованих науково-дослідних і проектно-технологічних інститутах, центральних науково-дослідних лабораторіях, спеціальних проектно-технологічних бюро, технологічних відділах і науково-дослідних лабораторій науково-виробничих об'єднань і

підприємств, на кафедрах і у лабораторіях вищих навчальних закладів.

До основних технологічних документів належать документи, що містять зведену інформацію, необхідну для вирішення однієї або комплексу інженерно-економічних й організаційних завдань, що повністю й однозначно визначають технологічний процес (операцію) виготовлення або ремонту виробу (складових частин виробу).

До допоміжних технологічних документів належать документи, які застосовують при розробленні, упровадженні, функціонуванні технологічних процесів й операцій, у тому числі карта замовлення на проектування технологічного оснащення, акт про впровадження технологічного процесу.

Основними видами ТД є такі: маршрутна карта; карта ескізів; технологічна інструкція; плани розташування устаткування; схеми технологічних процесів; комплектувальна карта; відомість оснащення; відомість матеріалів.

У галузях промисловості, що не належать до машинобудування, можуть бути розроблені також такі види технологічних документів, як технологічні регламенти, правила, рецептура, описи, діаграми, характеристики, схеми, режими виробництва, паспорти, технічні умови, аналізи продукції, альбоми технологічних процесів, специфікації основного технологічного устаткування.

4. Проектна документація (ПД) – сукупність технічних документів, що фіксують процес і результати проведення робіт з будівництва й реконструкції міст і населених пунктів, промислових підприємств, гідротехнічних споруджень, залізниць і шосейних доріг, портів та інших об'єктів; з реконструкції, консервації й

реставрації пам'ятників архітектури й садово-паркового мистецтва.

За способом відтворення інформації ПД підрозділяють на текстову й графічну. До текстової документації належать планове завдання, завдання на проектування, архітектурно-планувальне завдання, пояснювальна записка, технічне завдання на проектування устаткування, техніко-економічне обґрунтування, описи, технічні умови на проектування, відомості, розрахунки, паспорти, кошторисна документація, до графічної документації – креслення, рисунки, графіки, ескізи, плани, схеми, діаграми.

До складу ПД входить також ілюстративний матеріал (планшети, фото), матеріали інженерних вишукувань, макети окремих об'єктів будівництва, реконструкції, реставрації й макети населених пунктів.

5. Патентна документація – сукупність опублікованих і неопублікованих текстових і графічних документів і витягів з них, які містять відомості про результати досліджень, розробок, заявлених або визнаних винаходами, корисними моделями, промисловими зразками, товарними знаками (знаками обслуговування), сортами рослин, топологіями інтегральних мікросхем, а також про охорону прав винахідників, патентовласників і власників свідчень про реєстрації об'єктів промислової власності (ОПВ) [29].

Патентна документація є найважливішим джерелом інформації про науково-технічні досягнення при розробленні нових зразків техніки, промислових зразків, створенні нових сортів рослин, перевірці об'єктів експорту на патентну чистоту, а також при експертизі заявок на передбачувані винаходи.

Патентна система, що застосовується для об'єктів промислової власності (винаходи, корисні моделі,

промислові зразки), забезпечує охорону результатів науково-технічної та іншої інноваційної діяльності.

Патентну документацію підрозділяють на: первинну патентну документацію й вторинну патентну документацію. Первинна містить неопубліковану або вперше опубліковану інформацію про результати науково-дослідних розробок, відомості про охорону прав винахідників, патентовласників і власників свідчень про реєстрацію ОПС, а також норми патентного права. Вторинна містить матеріали, що є результатом аналітичної переробки первинної патентної документації. До вторинної патентної документації належать реферати або анотації описів винаходів, видання інформаційних центрів.

Патентна документація складається з таких видів документів:

охоронні документи (авторське посвідчення, патент, свідчення на об'єкти промислової власності);

заявка на винахід або відкриття;

додані до заявки документи (за їх наявності);

документи, пов'язані з перепискою за скаргами заявника про передбачуваний винахід або відкриття (за наявності таких документів).

Авторське посвідчення на винахід – документ, що видається на ім'я автора винаходу й засвідчує таке: визнання пропозиції винаходом, пріоритет винаходу, авторство на винахід, виключне право держави на винахід.

Патент на винахід, корисну модель, промисловий зразок – документ, що засвідчує авторство, пріоритет винаходу, корисної моделі, промислового зразка й виключне право патентовласника на їх використання.

Свідчення на товарний знак – документ, що засвідчує пріоритет товарного знака, виключне право

власника на товарний знак відносно товарів, що зазначені у свідченні, і містить зображення товарного знака.

Заявка – сукупність документів, що використовують у процесі патентного діловодства з моменту подачі заяви на передбачуваний ОПС до видачі патента або свідчення про реєстрації. До її складу належать: заява про видачу авторського посвідчення (патенту), опис винаходу, формула винаходу, реферат.

6. Нормативна документація – сукупність документів, які встановлюють правила, загальні принципи або характеристики різних видів діяльності та їхніх результатів. Документи, що загалом становлять нормативну документацію, містять уніфіковані вимоги безпеки, правила, загальні принципи, характеристики, які стосуються визначених видів діяльності або їх результатів і доступні широкому колу споживачів (користувачів).

Стандарт – це основний вид нормативної документації юридичного характеру. Окремі стандарти, у тому числі й на уніфіковані системи документації, можуть мати організаційно-методичний характер.

Технічні умови – документ, що встановлює технічні вимоги, яким мають відповідати продукція, процеси чи послуги. ТУ регламентують вимоги до продукції, призначеної до самостійного постачання (виконання, надавання) і регулюють відносини між виробником (постачальником) і споживачем (користувачем). ТУ можуть бути невід’ємною частиною комплексу конструкторської, технологічної або іншої технічної документації на продукцію або окремим документом. В ТУ, які є окремим документом, має бути повний комплекс вимог до продукції, її виготовлення, контролювання, приймання та постачання.

Для з’ясування феномену організації роботи документознавця з НТД як первинною документацією



вважаємо за доцільне розглянути специфіку її зберігання, обліку, розмноження й використання в спеціальних службах науково-технічної документації (СНТД), діяльність яких регламентують відповідні законодавчі та нормативно-правові документи, визначальним з яких є закон України «Про науково-технічну інформацію». СНТД є складовою Національної системи науково-технічної інформації (НСНТІ) – організаційно-правової структури держави, за допомогою якої формується державна національна інформаційна політика, а також здійснюється координація науково-інформаційної діяльності органів науково-технічної інформації різного підпорядкування, що існують у державі. Інформаційні ресурси Національної системи НТІ становлять сукупність довідково-інформаційних фондів з необхідним довідково-пошуковим апаратом і відповідними технічними засобами зберігання, оброблення і передачі НТІ. При цьому довідково-інформаційний фонд (ДІФ) визначають як сукупність упорядкованих первинних документів і довідково-пошукового апарату, призначених для задоволення інформаційних потреб, а довідково-пошуковий апарат – як сукупність упорядкованих вторинних документів, створених для пошуку першоджерел.

Основними завданнями СНТД, що утворюють національну систему науково-технічної інформації, є такі:

□ формування на основі вітчизняних і зарубіжних джерел довідково-інформаційних фондів, включаючи бази і банки даних, та інформаційне забезпечення юридичних і фізичних осіб;

□ одержання, оброблення, зберігання, поширення і використання інформації, одержаної в процесі науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності юридичних і фізичних осіб;

□ організація надходження до України, оброблення, зберігання і поширення зарубіжної науково-технічної інформації на основі вивчення світового інформаційного ринку;

□ підготовка аналітичних матеріалів, необхідних для прийняття державними органами, органами місцевого і регіонального самоврядування рішень з питань науково-технічного, економічного і соціального розвитку країни;

□ аналітично-синтетична обробка першоджерел, реферування опублікованих і неопублікованих на території України джерел науково-технічної та економічної інформації, створення на цій основі і поширення інформаційної продукції та послуг;

□ розроблення і впровадження сучасних технологій в науково-інформаційну діяльність;

□ організація пропаганди і сприяння широкому використанню досягнень науки і техніки, передового виробничого досвіду;

□ створення загальнодоступної мережі бібліотек, інформаційних центрів громадського користування як бази для освіти, виробництва та наукових досліджень, системи реалізації прав громадян на культурний та фаховий розвиток.

Залежно від складу й кількості документів в організаціях можуть формувати структурні ланки СНТД (відділи, бюро, групи, архіви), що відповідають за такі види діяльності з науково-технічною документацією:

□ прийом технічної документації на зберігання;

□ контроль за правильністю оформлення документів, що підлягають зберіганню;

розмноження й доведення технічної документації до споживачів;

систематизація, опис і поточний облік документів, що надходять на зберігання;

забезпечення режиму зберігання;

створення довідково-пошукового апарата (ДПА) – каталогів, картотек, покажчиків, досьє та інших архівних джерел;

організація раціонального використання технічної документації (прийом-видача, копіювання, добірка документів, тематичний пошук, підготовка довідок і т. д.);

збір і поширення науково-технічної інформації (НТІ);

внесення змін в оригінали;

експертиза цінності технічної документації;

підготовка документів до здачі на архівне зберігання.

Усі наявні в організації оригінали, дублікати й копії технічних документів підлягають передачі на централізоване зберігання в СНТД.

При прийомі документації на зберігання співробітники служби НТД ретельно перевіряють:

1) комплектність документів, зміст томів;

2) наявність установлених підписів і дат;

3) правильність оформлення основних написів титульного аркуша;

4) фізичний стан документів з погляду їх придатності для зберігання, копіювання й мікрофільмування.

Обліку підлягають всі документи, що зберігаються в архіві. Кожну одиницю обліку оформлюють окремим

номером. В оригіналі інвентарний номер проставляють на кожному аркуші.

Прийняті в службу НТД документи реєструють і враховують в інвентарних книгах, які заповнюють на підставі даних основного напису креслень і титульних аркушів переплетених облікових одиниць.

Інвентарні книги оформлюють на кожен групу архівної документації: науково-дослідну, конструкторську, технологічну, проектну (для будівництва). У спеціалізованих інвентарних книгах ураховують типові проекти, мікрофільми, документи сторонніх організацій, надіслані як обов'язкові, або документацію з обмежувальними грифами. Для науково-дослідної документації передбачені окремі інвентарні книги: для звітів НДДКР та інших документів, що їх доповнюють. Звіти за темами вносять в інвентарні книги у міру їх надходження.

Для оперативного пошуку й ефективного використання документної інформації в службах НТД створюють довідково-пошуковий апарат (ДПА), де знаходяться довідники з обліку й змісту документів. Склад ДПА визначається змістом документації, що зберігається, метою пошуку й використання документів. Основною частиною ДПА є довідники за складом і змістом документів, до яких належать такі: переліки проблем, описи одиниць зберігання, каталоги, покажчики, ретроспективні й тематичні огляди, а також інформаційні документи за матеріалами архіву (листи, довідки про склад і зміст документів і відомчі (галузеві) друковані видання (реферативні збірники, добірки анотацій НДР). Найбільш раціональним видом ДПА є каталоги в технічних архівах – предметно-тематичні, об'єктні, авторські, географічні. Каталоги відображають склад документів в організаціях. Їх розрізняють за призначенням, групами відображення

документної інформації, принципами угруповання документів. Тематичний огляд є ще одним із видів довідників з документної інформації. Він, як правило, розкриває зміст і склад технічної документації тільки з певної теми.

Експертизу цінності науково-технічної документації проводять з метою визначення її конкретного значення в організації щодо всебічної, комплексної оцінки документної інформації на основі критеріїв, розроблених наукою й практикою, виходячи із загальних методологічних принципів відбору документів для визначення народно-господарського, наукового, соціально-культурного й історичного значення НТД, установлення прийнятних строків зберігання й оптимального обсягу і номенклатури для передачі на державне зберігання.

Експертизу цінності документної інформації здійснюють на основі загальних і специфічних критеріїв. Загальними критеріями є:

- походження (роль і місце організації в народному господарстві країни, галузі, значущість її функцій, час і місце утворення, авторство документів);

- зміст (значущість події, явища, предмета, відображеного в документах);

- значення відомостей, що містяться в інформації, її оригінальність, цільове призначення, вид і різновид документа;

- зовнішні особливості (юридична достовірність документа — наявність підписів, дат, печаток);

- наявність резолюції;

- особливості передачі тексту;

- дійсність документа, особливості матеріальної основи документа;

□ особливості фізичного стану, повнота, збережність документа.

Специфічними критеріями експертизи щодо всіх наукових досліджень і розробок є такі:

□ ступінь відображення рівня науки і техніки в конкретний історичний період;

□ значущість проектів, моделей, конструкцій, технологій на момент їх запровадження для розвитку народного господарства країни;

□ принципова новизна, оригінальність конструкції, технології, проекту;

□ економічна ефективність запровадження результатів дослідження, рішення;

□ соціальна значущість досліджень і розробок, відображених у НТД;

□ етапність, стадійність досліджень і розробок;

□ інформативність видів і різновидів документів на різних етапах досліджень і розробок;

□ ступінь відображення в НТД реально існуючих явищ й об'єктів.

НТД, що не має науково-практичної цінності, але має практичне значення, зберігають у службі НТД протягом строків, передбачених галузевими (відомчими) переліками, потім відбирають їх для знищення у встановленому порядку.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Розкрийте суть поняття «науково-технічна документація».

2. У чому полягає специфіка класифікації науково-технічних документів?

3. Охарактеризуйте основні види науково-технічної документації.

4. У чому полягають основні завдання служб науково-технічної документації?

5. Охарактеризуйте основні етапи організації роботи з науково-технічною документацією у відповідних службах.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати поняття «науково-технічна інформація» у законодавчій і навчальній літературі.

2. Охарактеризувати основні види науково-технічної документації.

3. Визначити універсальні ознаки класифікації різних видів науково-технічної документації.

4. Проаналізувати діяльність служб науково-технічної документації.

5. Визначити специфіку експертизи цінності науково-технічної документації.

### **Теми рефератів**

1. Науково-технічна документація як феномен інформаційного суспільства.

2. Видова диверсифікація науково-технічної документації.

3. Організація роботи з науково-технічною документацією в роботі документознавця.

## **ТЕМА 3. УПРАВЛІНСЬКА ДОКУМЕНТАЦІЯ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **3.1. Управлінська документація: основні поняття, класифікація**

Для з'ясування суті поняття «управлінська документація» проаналізуємо його складові. Згідно із Законом України «Про Національний архівний фонд й архівні установи» управлінський документ визначають як службовий документ, змістом якого є управлінська інформація. Своєю чергою, управлінська інформація – це інформація, що забезпечує організацію функціонування суб'єкта діловодства або сукупностей суб'єктів діловодства, а службовий документ – офіційно зареєстрований службою діловодства або відповідним чином засвідчений документ, який було створено або одержано суб'єктом діловодства у процесі його діяльності. Беручи до уваги те, що документація – сукупність документів, що функціонує в певній галузі діяльності людини, можна констатувати, що управлінська документація – це сукупність документів, що є результатом управлінської діяльності щодо реалізації різноманітних функцій: організаційно-розпорядчі, облікові, матеріально-технічного забезпечення, ціноутворення та ін. Зважаючи на те, що документування – процес створення документів, можна констатувати, що управлінська документація є результатом документування управлінської діяльності.

На сьогодні не існує єдиної класифікації управлінських документів. Видовий склад управлінської класифікації визначає Державний класифікатор управлінської класифікації ДК 010-98 (далі – ДКУД), що є складовою частиною державної системи класифікації і



кодування техніко-економічної та соціальної інформації. Використовується під час збирання та оброблення документів за відповідними уніфікованими формами усіма органами державного і господарського управління та підвідомчими підприємствами й організаціями в процесі виконання відповідних управлінських функцій згідно з чинним законодавством. Державний класифікатор управлінської документації України виділяє такі системи документації: організаційно-розпорядча документація; первинно-облікова документація; банківська документація; фінансова документація; звітно-статистична документація; планова документація; ресурсна документація; торговельна документація; зовнішньоторговельна документація; цінова документація; документація з праці, соціальних питань і соціального захисту населення; документація з побутового обслуговування населення; бухгалтерсько-облікова документація; документація з Пенсійного фонду; інформаційно-довідкова документація. Існують різні підходи до класифікації управлінської документації та систем документації, але найбільш розробленою є класифікація управлінської документації, яка функціонує в діловодстві й відповідно до якої документи класифікують за такими ознаками:

1) назвою – заяви, автобіографії, листи, телеграми, довідки, службові записки, інструкції, протоколи та ін.;

2) призначенням – організаційно-розпорядчі (організаційні: положення, інструкції, правила, статuti тощо; розпорядчі: постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо), довідково-інформаційні (довідки, протоколи, акти, пояснювальні й службові записки, службові листи, відгуки, плани роботи, телеграми, телефонограми, звіти, доповіді тощо), кадрово-контрактні або щодо особового складу (заяви, накази щодо особового складу, особові картки, трудові книжки, характеристики,

резюме тощо), обліково-фінансові, господарсько-договірні та ін.;

3) походженням – службові (офіційні), які створюються організаціями, підприємствами й службовими особами, що їх представляють, і оформлюються в установленому порядку; особисті, що укладаються окремими особами для вирішення індивідуальних питань;

4) напрямом – вхідні, які надходять до організації, та вихідні, що надсилаються іншим організаціям.;

5) місцем складання – внутрішні, які стосуються внутрішніх питань підприємства (організації, установи) і не виходять за його межі; зовнішні, тобто вхідна й вихідна кореспонденція;

б) способом виготовлення, формою й ступенем стандартизації і регламентації – стандартні (типові), нестандартні (трафаретні) та індивідуальні: стандартні – документи, які укладаються на спеціальних бланках, мають однакову форму й заповнюються в регламентованій послідовності, нестандартні (трафаретні) – документи, у яких лише частина даних готується заздалегідь; індивідуальні, що укладаються особою за загальними принципами й формою, але з викладенням інформації залежно від конкретної ситуації (автобіографія, звіт, резюме, запрошення тощо);

7) терміном виконання – нетермінові, які виконуються в порядку загальної черги в строки, визначені керівництвом підприємства (організації, установи, фірми); термінові, що виконуються у строки, установлені законом, що відповідним правовим актом, керівником; а також термінові за способом відправлення (телеграми, телефонограми); дуже термінові – документи з позначенням «Дуже терміново»;

8) ступенем гласності (секретності) – звичайні (несекретні) – для загального службового користування; таємні (секретні) і цілком таємні – із відповідними позначеннями таємності для обмеженого користування;

9) стадіями виготовлення – оригінали – перші або єдині примірники офіційних документів; копії – документи, в яких точно відтворено інформацію інших документів, а також усі їхні зовнішні ознаки або частина їх і відповідним чином оформлені (відпуски, витяги, дублікати):

□ відпуск – повна копія вихідного документа, виготовлена водночас з оригіналом через копіювальний папір.

□ витяг – копія офіційного документа, що відтворює певну його частину й відповідно засвідчена.

□ дублікат – повторний примірник документа, який має юридичну силу оригіналу.

10) юридичною силою: справжні (істинні), що готуються в установленому законом порядку за всіма правилами і поділяються на чинні й нечинні (коли втрачає юридичну силу з будь-яких причин); фальшиві (підроблені), у яких зміст або оформлення не відповідає істині.

11) складністю – прості (односкладові, що відображують одне питання або факт; складні, які відображують два й більше питань або фактів.

12) строками зберігання – постійного, тимчасового (до 10 років) і тривалого (понад 10 років) зберігання;

13) технікою відображення – рукописні й відтворені механічним способом.

14) носієм інформації – оформлені на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці тощо.

Уніфікованість і стандартність документів закріплено Державним стандартом.

### **3.2. Вимоги до оформлення управлінської документації**

Вимоги до оформлення управлінської документації встановлено на законодавчому рівні у відповідних документах.

ДСТУ 4163–2003 (від 9 квітня, який чинний з 1 вересня 2003 року) установлює максимальний склад реквізитів і певний порядок їх розміщення в організаційно-розпорядчих документах. Державним стандартом узаконено 32 реквізити в організаційно-розпорядчих документах:

01 — зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;

02 — зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування);

03 — зображення нагород;

04 — код організації;

05 — код форми документа;

06 — назва організації вищого рівня;

07 — назва організації;

08 — назва структурного підрозділу організації;

09 — довідкові дані про організацію;

10 — назва виду документа;

11 — дата документа;

12 — реєстраційний індекс документа;

13 — посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;

14 — місце складання або видання документа;

15 — гриф обмеження доступу до документа;

16 — адресат;

17 — гриф затвердження документа;

18 — резолюція;

19 — заголовок до тексту документа;

- 20 — відмітка про контроль;
- 21 — текст документа;
- 22 — відмітка про наявність додатків;
- 23 — підпис;
- 24 — гриф узгодження документа;
- 25 — візи документа;
- 26 — відбиток печатки;
- 27 — відмітка про засвідчення копії;
- 28 — прізвище виконавця й номер його телефону;
- 29 — відмітка про виконання документа й направлення його до справи;
- 30 — відмітка про наявність документа в електронній формі;
- 31 — відмітка про надходження документа до організації;
- 32 — запис про державну реєстрацію.

Згідно з ДСТУ 4163–2003 обов'язковими є такі реквізити: назва організації (07), назва виду документа (10), дата (11), реєстраційний індекс документа (12), заголовок до тексту документа (19), текст документа (21), підпис (23). Склад обов'язкових реквізитів у разі потреби може бути доповнено й іншими, що залежить від виду документа, який визначає оформлення формуляра. Запис про державну реєстрацію фіксують тільки на нормативно-правових актах органів державної влади, долучених до державного реєстру згідно з Указом Президента України «Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади».

Залежно від рівня стандартизації документи оформлюють на стандартних бланках або не на бланках (деякі внутрішні документи: заяви працівників, окремі службові довідки тощо; документи, створені від імені двох або більше організацій).

ДСТУ 4163–2003 установлює такі береги бланків документів: лівий – 30 мм; правий – 10 мм; верхній і нижній – 20 мм, які оформлюють на аркуші форматом А4 (294x210) або А5 (146x210).

Під час виготовлення бланків документів використовують такі реквізити: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, а також можливі відмітки для розташування реквізитів: 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20, 21. У разі застосування трафаретних текстів документів використовують реквізит 21. Під час оформлення документів слід дотримуватися головних правил їх складання, які передбачають правильне написання реквізитів, їх розміщення на бланку документа. Додержання цих вимог надає документові юридичної чинності – властивості офіційного документа, яка повідомляється йому чинним законодавством, компетенцією органу, що його видав, і встановленим порядком оформлення.

Основними реквізитами й ознаками, які надають юридичної чинності документу, є назва документа, авторство (адресант і адресат), дата, підпис, печатка, гриф затвердження. У сучасному діловодстві юридичної чинності електронному документові надає електронний підпис, тобто дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними зв'язані й призначені для ідентифікації підписувача цих даних завдяки криптографічному методу шифрування інформації.

Згідно із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронний документ не може використовуватися як оригінал, коли йдеться про свідоцтво щодо права на спадщину; документ, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім існування центрального сховища оригіналів електронних документів;

інші випадки, передбачені законом. У такому разі оригінал документа має бути поданий у паперовій формі. Крім основних реквізитів, що безпосередньо впливають на юридичну чинність документа, є так звані технологічні реквізити. До них належать: відмітка про надходження документа до організації, реєстраційний номер документа, відмітки про контроль виконання, виконавця, наявність додатків, ідентифікатор електронної копії документа та ін. Для електронних документів технологічні реквізити є ще необхідною умовою доступу до інформації, що міститься в них, найважливіші серед яких – формат запису його джерела, а також значення його хеш-функції.

Розглянемо універсальні вимоги написання деяких з обов'язкових реквізитів, що надають юридичної сили документіві.

Назва документа впливає на загальне уявлення про документ, його юридичну значущість і визначає необхідний склад реквізитів (формуляр). Назва виду документа має відповідати переліку, формам, які використовують в організації. Перелік містить назви уніфікованих форм документів згідно з ДК 010 і назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу організації. У листі назву виду документа не зазначають.

Адресатами документа можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи й громадяни. У разі адресування документа організації або її структурному підрозділові без зазначення посадової особи їхні назви подають у називному відмінку, наприклад: Міністерство юстиції України. У разі адресування документа керівникові установи або його заступнику назва установи входить до складу назви посади адресата, наприклад:

*Ректоріві Національного аерокосмічного  
університету*

*ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»  
Кривцову В. С.*

Якщо документ надсилають посадовій особі, назву установи зазначають у називному відмінку, а посаду і прізвище адресата – у давальному, наприклад:

*Державний комітет архівів України  
Відділ формування Національного  
архівного фонду і діловодства  
Провідному спеціалістові  
Прізвище; ініціал(и)*

Якщо документ адресують багатьом однорідним організаціям, адресата зазначають узагальнено, наприклад:

*Директорам центральних  
державних архівів України*

Документ не повинен містити більше чотирьох адресатів. За наявності більшої кількості адресатів складають список для розсилання, а на кожному документі зазначають тільки одного адресата.

До реквізиту «Адресат» належить поштова адреса. Порядок і форма запису відомостей про поштову адресу установи мають відповідати правилам надавання послуг поштового зв'язку.

Адресант (від імені кого складено документ) завжди зазначається в родовому відмінку, без прийменника «від», повністю вказуються ім'я, по батькові, прізвище особи, яка звертається. За необхідності вказується адреса особи (у зовнішній заяві), що буде розглянуто нижче.

Слід також дотримуватися інших правил щодо особливостей зазначення цих реквізитів (адресата й адресанта):



□ назву організації вищого рівня зазначають скорочено, а в разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення – повністю;

□ назва організації – автора документа – має відповідати назві, зазначеній у його установчих документах. Скорочену назву організації зазначають тоді, коли її офіційно зафіксовано в статуті (положенні про організацію). Скорочену назву подають у дужках (або без них) нижче повної, окремим рядком у центрі;

□ назву філії, територіального відділення, структурного підрозділу організації зазначають тоді, коли вони є авторами документа, і розміщують нижче реквізиту 07 (назва організації);

□ довідкові дані про організацію містять: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, факсів, телексів, рахунків у банку, адресу електронної пошти тощо), їх розміщують нижче назви організації або структурного підрозділу.

Дата документа – це дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрування, яку оформлюють цифровим способом. Елементи дати наводять арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: число, місяць, рік, наприклад: 05.03.2014. Але, зважаючи на міжнародний досвід оформлення датування, дату дозволено оформлювати й у зворотній послідовності: рік, місяць, число, наприклад: 2014.03.05. Саме через це рік має складатися тільки з чотирьох цифр, щоб було зрозуміло, що це рік, а не число місяця. Після дати крапка не ставиться. У нормативно-правових актах і фінансових документах застосовують словесно-цифровий спосіб оформлення дати, наприклад: 25 лютого 2014 року.

Підпис складається з назви посади особи, яка підписує документ (повної, якщо документ надруковано не

на бланку, скороченої – на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціала(-ів) і прізвища. У вищих навчальних закладах, наукових установах у посаді зазначають науковий ступінь і вчене звання. Підпис розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків. Якщо документ підписують кілька (дві або більше) осіб, то їхні підписи розташовують один під одним відповідно до підпорядкованості посадових осіб, наприклад:

*Директор Підпис І. І. Іванов*

*Головний бухгалтер Підпис П. П. Петров*

Якщо документ підписують кілька осіб однакових посад, то їхні підписи розташовують на одному рівні :

*Заступник міністра освіти і науки*

*Заступник міністра фінансів України України*

*Підпис Ініціал(и), прізвище Підпис Ініціал(и), прізвище*

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу й секретар, наприклад:

*Голова дирекції Підпис Ініціал(и), прізвище*

*Секретар дирекції Підпис Ініціал(и), прізвище*

У разі відсутності посадової особи, підпис якої зазначено в документі, документ підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому випадку обов'язково зазначають посаду і прізвище особи, яка підписала документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом), наприклад: «Виконувач обов'язків» (В. о.), «Заступник» (Заст.).

Підписувати документ із прийменником «за» або ставити правобічну похилу риску перед назвою посади не дозволено.

Відбитком печатки організації засвідчують на документі підпис відповідальної особи. Перелік документів, на які ставлять відбиток печатки, визначає

організація на підставі нормативно-правових актів, і подають його в інструкції з діловодства організації. Відбиток печатки на документі повинен перекривати частину назви посади й справжнього підпису.

У діловодстві використовують, як правило, печатки двох видів: гербову й просту. Гербова печатка кругла, із зображенням герба в центрі, по колу подається повна назва суб'єкта. Гербову печатку ставлять на дійсних документах, які потребують особистого посвідчення: на договорах, документах, пов'язаних з отриманням коштів і матеріальних цінностей (доручення, чеки, банківські документи та ін.), а також на таких, що засвідчують особу, трудовий стаж, кваліфікацію (паспорт, трудова книжка, диплом та ін.). Прості печатки (круглі, квадратні, трикутні й прямокутні) не містять зображення герба. Їх відбитки ставлять на довідках і перепустках, копіях документів, що виходять за межі суб'єкта, розмножених екземплярах розпорядчих документів при їх розсиланні, при опечатуванні пакетів, бандеролей, шаф, дверей сейфів та ін.

Гриф затвердження надає юридичної сили деяким видам документів, які після підписання треба затвердити. Необхідність затвердження цих документів передбачено нормативними актами. Затвердження санкціонує зміст документа або поширює його дію на певне коло осіб і суб'єктів. Документ затверджується двома способами, що мають однакову юридичну силу: виданням розпорядчого документа (постанови, рішення, наказу) або спеціальним оформленням. Відповідно до цього застосовують два варіанти його написання: у першому випадку гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО, назви, дати і номера затверджувального документа у називному відмінку; другий спосіб передбачає зазначення слова ЗАТВЕРДЖУЮ.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа. Обидва слова друкують великими літерами без лапок, наприклад:

*ЗАТВЕРДЖУЮ*

*Міністр фінансів України*

*Підпис Ініціал(и), прізвище*

*07.03.2014*

У разі затвердження документа кількома посадовими особами їхні грифи затвердження розташовують на одному рівні.

Реквізити документа відокремлюють один від одного півтора або трьома міжрядковими інтервалами.

Основою управлінського документа є текст – найважливіший реквізит, завдяки якому складається й оформлюється весь документ. Законом передбачено здійснення діловодства державною – українською мовою, але в населених пунктах країни, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, поряд із державною мовою тексти документів у внутрішньому діловодстві можна складати мовою відповідної національної меншини. Документи, які надсилають зарубіжним адресатам, можна оформлювати українською мовою або мовою країни адресата, або однією з мов міжнародного спілкування.

Стиль і характер викладу тексту в багатьох випадках визначають вид документа, але в практиці документування існують загальні вимоги, які ставляться до всіх документів.

Текст документа має бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, об'єктивно, без повторів і вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження, відрізнитися нейтральним тоном. Його оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Суцільний складний текст управлінського документа має містити граматично й логічно узгоджену інформацію. Він поділяється на взаємозумовлені логічні елементи: вступ, основну частину (доказ), закінчення. У вступі зазначається причина написання документа; в основній частині викладається суть питання, наводяться докази, пояснення, міркування; у закінченні вказується мета, заради якої складено документ.

Універсальними правилами написання текстів документів є такі:

□ слід здійснювати від третьої особи листування й складання більшості службових документів, займенник замінювати на іменник (інститут просить, керівництво не заперечує, підприємство направляє, комісія ухвалила тощо);

□ слід викладати від першої особи однини текст у розпорядчих документах, що відображують принцип єдиноначальності, а також у деяких кадрово-контрактних документах (заяви, автобіографії, пояснювальні записки, накази (НАКАЗУЮ), більша частина доповідних записок);

□ не слід уживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій;

□ потрібно вживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: відповідно до; у зв'язку з; згідно з; з метою; необхідний для; у порядку;

□ слід використовувати синтаксичні конструкції типу: Доводимо до Вашого відома, що... ; Нагадуємо Вам, що... ; Підтверджуємо із вдячністю... ; У порядку надання матеріальної допомоги...; У порядку обміну досвідом...; У зв'язку із вказівкою...; Відповідно до попередньої домовленості...; Відповідно до Вашого прохання...;

□ слід вживати на початку речення дієприслівникові звороти: Ураховуючи...; Беручи до уваги...; Розглянувши...; Уважаючи...;

□ потрібно використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і є зрозумілими для широкого кола читачів;

□ у реченнях слід уживати прямий порядок слів (підмет передує присудкові, означення стоїть перед означуваними словами, додатки — після опорного слова, вставні слова — на початку речення);

□ потрібно замінювати на пасивну активну форму дієслів, щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, наприклад: Ви не висловили свої пропозиції –Вами ще не висловлено пропозиції...; якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то треба вживати активну форму: Університет не гарантує...;

□ слід уживати інфінітивні конструкції: створити комісію; відкликати працівників...;

□ необхідно вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу в розпорядчих документах: Наказую...; Пропоную...;

□ треба використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури, які пишуться у діловодстві за загальними правилами: р-н, обл., км, напр., канд. пед. наук;

□ слід віддавати перевагу простим реченням;

□ треба використовувати форми ввічливості за допомогою слів: шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний.

Якщо частини тексту мають різні смислові аспекти або текст документа містить декілька рішень, висновків

тощо, його треба розбити на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу, який у середньому має бути довжиною 4 – 6 речень, але слід пам'ятати, що абзац насамперед – це внутрішньо замкнене смислове ціле, яке передає закінчену думку. Абзацне членування тексту, що доповнює нумерація рубрик тексту у вигляді взаємозалежних розділів, частин, пунктів та їх підпорядкування, оформлюється двома способами нумерації – комбінованим (традиційним) і новим. **Комбінована** (традиційна) нумерація ґрунтується на використанні різних типів знаків – слів, літер, арабських і римських цифр; **нова** – на використанні лише арабських цифр, розташованих у певній послідовності. Застосування нової системи нумерації спрощує оброблення документів і дозволяє не вживати словесних найменувань і символів.

Текст управлінського документа може бути поданий у вигляді трафарету, анкети, таблиці. Трафаретні документи значно скорочують час на складання документа, оскільки виконавець зосереджує увагу лише на змінній частині конкретної інформації, місце якої раніше було визначено. Форму **анкети** використовують під час викладення цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак, анкетні тексти – в організаційно-розпорядчих документах, документах з матеріально-технічного постачання й збуту. Таблиця дає можливість подати інформацію в найбільш компактному наочному вигляді. Можна подати таблицю і в додатках до основного документа. Тексти у вигляді таблиці використовують у звітно-статистичних, бухгалтерських, планових та інших документах.

У документах, оформлених на двох і більше аркушах паперу, нумерація сторінок починається з другої. Якщо текст документа друкується з одного боку аркуша,

то номери проставляють посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами на відстані не менше 10 мм від краю. Якщо текст друкується з обох боків аркуша, то непарні сторінки позначають у правому верхньому куті, а парні – у лівому верхньому куті аркуша.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Розкрийте суть поняття «управлінська документація».
2. Охарактеризуйте класифікацію управлінських документів.
3. У чому полягає специфіка Державного класифікатора управлінської документації?
4. Які вимоги є універсальними щодо оформлення управлінських документів?
5. Яким має бути текст управлінського документа?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати складові поняття «управлінська документація».
2. Охарактеризувати сучасні підходи до класифікації управлінської документації.
3. Порівняти законодавче регулювання оформлення управлінської документації в Україні та за рубежом.
4. Проаналізувати сучасні вимоги до викладення тексту управлінського документа.
5. Охарактеризувати універсальні вимоги до складання управлінського документа.

### **Теми рефератів**

1. Становлення та розвиток класифікації управлінської документації.
2. Світовий законодавчий досвід оформлення управлінської документації.



3. Вимоги до оформлення організаційно-розпорядчої документації в науково-технічній галузі.

## **МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ВТОРИННИМИ ДОКУМЕНТАМИ В НАУКОВО- ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ**

### **ТЕМА 4. ВТОРИННІ ДОКУМЕНТИ ЯК РЕЗУЛЬТАТ АНАЛІТИКО-СИНТЕТИЧНОГО ПЕРЕРОБЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ**

#### **4.1. Вторинні документи в науково-технічній галузі: поняття, класифікація, вимоги**

**Вторинний документ** є результатом аналітико-синтетичної переробки документної інформації (АСПДІ), оскільки його отримують саме завдяки процесам перетворення інформації, що міститься в первинному документі. При цьому поділ документів на первинні й вторинні є умовним, оскільки в первинних документах містяться результати аналітико-синтетичної переробки раніше отриманих наукових або практичних результатів, а у вторинних документах— також результати аналізу і синтезу попередніх досліджень. Вторинний документ називають ще інформаційним документом.

**Інформаційні документи** є основними видами інформаційної продукції. Інформаційний документ визначають як документ систематизованих або узагальнених відомостей про опубліковані чи неопубліковані дані з першоджерел, виготовлений організаціями, які здійснюють науково-інформаційну діяльність. Відмінною рисою інформаційного документа є компактність передачі змісту первинного документа. Вторинні документи можуть бути опубліковані як у періодичних, так і в неперіодичних виданнях, можуть бути взагалі неопублікованими або становити частину інших

інформаційних документів (звітів про науково-дослідну роботу, монографій, дисертацій).

Вторинний документ містить інформацію в стислому вигляді, оскільки АСПДІ передбачає згортання інформації, тобто зменшення фізичного обсягу інформаційного повідомлення з будь-якої галузі знань. Для задоволення потреб споживачів застосовуються різні способи згортання інформації: семантичне й лексичне, макро- і мікроаналітичне. Семантичне згортання інформації передбачає змінення інформативності повідомлення, лексичне – перетворює знакову форму повідомлення, залишаючи зміст без змін. При мікроаналітичному згортанні наводять формальні відомості про документ і найзагальніші – про його зміст, при мікроаналітичному – детально розкривають зміст документа (основні й побічні теми, аспекти їх розгляду).

Від рівня згортання інформації залежить різноманіття видів вторинного документа, які містять систематизовані знання про первинні опубліковані й неопубліковані документи у формі описів, анотацій, рефератів на окремі документи або у формі оглядів групи документів певної тематики чи виду (статті, книги, нормативно-технічна документація, звіти про науково-дослідні і дослідно-наукові роботи, депоновані рукописи, дисертації, ресурси Інтернету тощо).

Виділяють інформаційні (вторинні) документи: з бібліографічною інформацією (дає відомості про документи у вигляді бібліографічного опису та анотації); реферативною інформацією (дають характеристику первинного документа у вигляді реферату); з оглядовою та аналітичною інформацією (дають огляд кількох первинних документів). Вторинні документи містять мінімальну, але достатню, точну та достовірну інформацію про первинні документи для

забезпечення споживачів у релевантній їм інформації в певному фонді документів. Документи із зазначеною інформацією є результатом відповідного виду її аналітико-синтетичної переробки: бібліографування, індексування, анотування, реферування та ін.

Загальноприйнятої класифікації вторинних документів не існує, але залежно від цільового призначення їх поділяють на бібліографічні, реферативні, оглядово-аналітичні.

**Бібліографічний документ** – результат бібліографування, що функціонує у вигляді бібліографічних посібників, списків, покажчиків, оглядів. Бібліографічний посібник – це впорядкована сукупність бібліографічних записів, призначена для вибору й пошуку релевантних споживачам документів. Бібліографічні посібники поділяють на такі види: бібліографічні списки (бібліографічні посібники з простою структурою), бібліографічні покажчики (бібліографічні посібники зі складною структурою, рубрикацією й довідковим апаратом), бібліографічні огляди (бібліографічний посібник, що містить коротку розповідь про документи з певної проблеми та їхні бібліографічні описи).

**Реферативний документ** – результат реферування, що функціонує у вигляді рефератів, реферативних журналів, збірників, експрес-інформації. Реферативний журнал – це періодичне видання, що містить реферати наукових публікацій та інших вторинних матеріалів (бібліографічні описи, анотації) у взаємозв'язку з довідково-пошуковим апаратом. Реферативний збірник – періодичне, продовжуване або неперіодичне видання, що складається з рефератів, як правило, неопублікованих документів відомчого характеру, тобто обмеженого поширення та доступності. Інформаційний листок – це аркушеве неперіодичне або періодичне видання, що

містить реферат про передовий досвід або науково-технічні досягнення, обсягом до чотирьох сторінок. Експрес-інформація – це оперативне видання, що складається з рефератів публікацій про найважливіших вітчизняних і зарубіжних відкриттів, винаходів, досягнень у будь-якій галузі науки й техніки. Експрес-інформацію також зараховують і до оглядових документів.

**Оглядово-аналітичний документ** – результат вилучення інформації про первинні документи з певної теми за певний проміжок часу, що функціонує переважно у вигляді оглядів, дайджестів, досьє, прес-релізів та ін. Огляд – це коротка розповідь про документи з певної проблеми за певний проміжок часу, що відображає їх зміст і містить оцінку їх на основі їхньої аналітично-синтетичної переробки. За глибиною згортання інформації огляди класифікують як аналітичні, що передбачають аргументовану оцінку інформації, рекомендації з її використання; реферативні – описового характеру; бібліографічні, які є зв'язними й послідовними короткими характеристиками первинних документів як джерел бібліографічної інформації, об'єднаних певною проблемою за певний проміжок часу. Крім зазначених, ще є прогнозні огляди, що містять інформацію первинних документів щодо характеру змін стану певної проблеми для виявлення закономірностей прогнозування її розвитку. Цей вид огляду передбачає прогноз розвитку об'єкта на 5–10 років уперед. Дайджест – це вторинний документ, що передбачає добірку витягів із різних джерел щодо певної проблеми, розраховані на певну групу споживачів. Досьє – це вторинний документ, що є сукупністю матеріалів щодо розгорнутої характеристики об'єкта вивчення. Прес-реліз – це вторинний документ у вигляді листівки, спеціального бюлетеня або брошури, що містить актуальну для суспільства інформацію, призначену для оперативного

повідомлення широкого кола споживачів або певної цільової аудиторії через органи масової інформації.

Найважливішими вимогами до вторинних документів у реалізації їх функціонального призначення щодо задоволення потреб споживачів є такі: точність, повнота, оперативність, інформативність, актуальність, новизна та релевантність, отримання максимуму інформації при мінімумі тексту. Вторинні документи спрямовані на вдосконалення різних сфер діяльності інформаційного суспільства через можливості оцінювання в них проблем стану й перспектив розвитку певної галузі науки і техніки; виявлення переваг, недоліків, гіпотез, практичних рішень щодо об'єкта дослідження та ін. Для цього вся диверсифікація вторинних документів інформаційного суспільства функціонує в традиційному друкованому й електронному виглядах.

#### **4.2. Документознавці як організатори роботи зі вторинними документами у службах НТІ**

Організаторами роботи зі вторинними документами в службах науково-технічної інформації є документознавці в процесі інформаційної діяльності як суб'єкти інформаційної діяльності. До суб'єктів інформаційної діяльності висувають вимоги, однією з найважливіших з яких є спеціальна професійна підготовка, що є фактором забезпечення якості всіх операцій при створенні будь-якого вторинного документа. Це можливо за умови застосування методів інформаційного аналізу й синтезу в процесі створення різноманітних інформаційно-бібліографічних джерел; знання питань теорії, історії та методики складання бібліографічних описів документів, їхньої предметизації, систематизації, реферування й анотування.

Об'єктами інформаційної діяльності є споживачі інформації, які потребують бібліографічної,

документографічної, фактографічної, концептографічної інформації, яку отримують у процесі відповідного інформаційного обслуговування. Інформаційне обслуговування визначають як надання інформації для вироблення й прийняття рішення; і/або задоволення культурних, наукових, виробничих, побутових та інших потреб споживачів.

Для реалізації функціонального призначення інформаційного обслуговування слід зважати на необхідність таких факторів: належного фінансування, упровадження сучасних інформаційних технологій, наявності кадрів з відповідною професійною підготовкою. Такими професіоналами й є документознавці, що здійснюють процеси підготовки та поширення документної інформації для задоволення потреб споживачів у вторинній інформації. Для цього слід дотримуватися таких **вимог**: складати вторинні документи відповідно до нормативно-правової документації щодо підготовки окремих видів АСПДІ; застосовувати методiku підготовки окремих видів АСПДІ; створювати бази даних релевантної споживачам вторинної інформації; забезпечувати умови для якісного інформаційного обслуговування вторинними документами.

Усі вторинні документи складають відповідно до певної методики підготовки, яку поділяють на: загальну (для всіх видів) і часткову (для певного виду). Методика складання й вимоги до вторинних документів викладені у відповідних нормативно-правових документах.

**Загальна методика підготовки вторинного (інформаційного) документа** передбачає наявність таких етапів:

□ уточнення запиту споживача та визначення кола джерел;

□ визначення цільового призначення вторинного документа, релевантного запиту споживача;

□ пошук і відбір існуючих інформаційних документів, релевантних з теми запиту;

□ виявлення первинних документів з профілю теми запиту споживача (попередній аналіз документів);

□ виявлення первинних документів, релевантних запиту споживача за певними критеріями запиту (проміжний аналіз);

□ аналіз усіх характеристик первинних документів (змістовних і формальних) з теми запиту споживача для подальшої аналітико-синтетичної переробки інформації (остаточний аналіз);

□ перероблення отриманої з первинних документів інформації для визначення предмета про вторинний документ, що створюється;

□ визначення структури, логічний виклад змісту інформації у вторинному документі та його остаточне редагування.

Основою методики складання вторинного документа є його релевантність запиту споживача, який є вихідним для створення вторинного (інформаційного) документа. Показником такої релевантності є відповідності між пошуковим образом запиту та пошуковим образом документа, які застосовують для уникнення протиріч між споживачем і професійним виконавцем щодо реалізації запиту споживача, які виникають через некоректне формулювання запиту. Пошуковий образ запиту (ПОЗ) відтворює суть запиту споживача (зміст інформаційної потреби, її межі, глибину запиту (етапи розвитку проблеми, стиль її викладу в первинних документах тощо) і має бути сформульованим відповідно до його

інформаційних потреб. Пошуковий образ документа (ПОД), у свою чергу, відображує основну інформацію про документ і його вихідні дані. Основним джерелом відомостей про первинні документи для виявлення та відбору їх є бібліографічні покажчики, БД, бібліотечні (карткові та електронні) каталоги. Саме в них створюють ПОД. До відповідностей ПОЗ і ПОД відносять такі зв'язки:

□ «тотожність», при якому збігаються усі параметри й характеристики ПОЗ і ПОД;

□ «включення», у якому ПОЗ є ширшим за ПОД;

□ «підпорядкування», при якому ПОД є ширше за ПОЗ;

□ «перетинання», що передбачає збіг окремих елементів ПОЗ і ПОД;

□ «схожість», де ПОД і ПОЗ схожі, оскільки належать до суміжних галузей знання;

□ «відмінність», у якому відсутні спільні характеристики ПОЗ і ПОД, що передбачає вилучення первинного документа з кола джерел, що є релевантними до запиту споживача.

Кінцевий вторинний документ дозволяє визначити тенденції розвитку певної галузі науки, техніки і виробництва залежно від запиту споживача, який може відрізнятись цільовим призначенням щодо вирішення певної проблеми дослідження.

Часткова методика вторинного документа залежить від конкретного виду аналітико-синтетичної переробки документної інформації (бібліографування, анотування, реферування) і регламентується відповідними нормативно-правовими документами.

Вторинні документи, як правило, мають універсальну структуру, що передбачає наявність таких



складових: основну частину і вихідні дані (обов'язкова частина); довідково-бібліографічний апарат і додаткові відомості (факультативна частина). Довідково-пошуковий апарат, як правило, містить: зміст, передмову, вступну статтю, систему посилань, список використаних джерел, скорочень, допоміжні покажчики, схему й індекси класифікації УДК, ББК та ін.

### **Запитання для самоперевірки**

1. У чому полягає суть вторинного документа?
2. Охарактеризуйте класифікацію вторинних документів.
3. Назвіть основні вимоги до вторинних документів.
4. У чому полягає суть загальної методики складання вторинних документів?
5. Охарактеризуйте структуру вторинного (інформаційного) документа.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Соціальне значення вторинних документів у науково-технічній галузі.
2. Проаналізувати законодавче забезпечення функціонування вторинних документів у науково-технічній галузі.
3. Проаналізувати поняття «вторинний (інформаційний) документ» у сучасній законодавчій та науковій літературі.
4. Дослідити сучасні погляди науковців на класифікацію вторинних документів.
5. Проаналізувати загальну методику складання вторинних документів.

### **Теми рефератів**

1. Вторинні документи як складова інформаційного суспільства.

2. Світовий досвід законодавчого регулювання функціонування вторинних документів.

3. Видова диверсифікація вторинних документів.

## **ТЕМА 5. БІБЛОГРАФІЧНИЙ ОПИС ЯК СКЛАДОВА ВТОРИННИХ ДОКУМЕНТІВ**

### **5.1. Бібліографічний опис: поняття, функції, вимоги, класифікація**

**Бібліографічний опис** визначають як сукупність бібліографічних відомостей про документ, наведених за певними правилами в установленому порядку фіксування областей і елементів, що призначені для ідентифікації і загальної характеристики документа. Такі елементи містять інформацію про назву видання його автора, місце видання, видавництво, рік видання, кількість сторінок та ін. Усі елементи поділяють на обов'язкові й факультативні. Обов'язкові забезпечують ідентифікацію документа, а факультативні містять додаткову інформацію про нього.

Бібліографічний опис може також супроводжуватися класифікаційними індексами, предметними рубриками, анотаціями, рефератами, шифрами збереження, відомостями службового характеру. У цьому випадку бібліографічний опис є складовою **бібліографічного запису**. Отже, поняття «бібліографічний запис» є ширшим за поняття «бібліографічний опис», які співвідносяться відповідно як ціле й частина. У свою чергу бібліографічний запис є однією з трьох форм існування бібліографічної інформації – інформації про документи, що необхідна для їхньої ідентифікації, використання й пошуку. Іншими формами існування бібліографічної інформації є бібліографічне повідомлення (усна форма її існування) і бібліографічний посібник (упорядкована сукупність бібліографічних записів, призначена для вибору й пошуку релевантних споживачам документів).

Бібліографічна інформація – це результат аналізу документа і вона є дискретною, оскільки складається з декількох елементів, найпоширенішим є бібліографічний запис, ядром якого є бібліографічний опис.

Бібліографічний опис як сукупність відомостей про найважливіші ознаки документа є одним із основних видів АСПДІ, який належить до макроаналітичного виду згортання інформації. Цільове призначення бібліографічного опису як складової вторинного документа полягає в наведенні формальних ознак первинного документа для полегшення споживачам пошуку релевантних документів. Саме це зумовлює зростання їхнього значення в інформаційному суспільстві в галузях людської діяльності, що пов'язана з поширенням документної інформації: науковій, науково-технічній, архівній тощо. Бібліографічний опис є основою для створення баз і банків даних, каталогів, картотек, вторинних документів у відповідних документних центрах інформації.

Соціальне призначення бібліографічного опису відображає його функції, основними з яких є такі: інформаційна, сигнальна, ідентифікаційна, пошукова, експертна, обліково-реєстраційна, організаційна.

**Інформаційна** функція є інформацією про документ, його ознаки, зміст тощо.

**Сигнальна** функція повідомляє про надходження нового документа до певного документного фонду. Однак, наприклад, саме **ідентифікаційна** функція дає можливість виявити різні й спільні риси видань одного документа. Ця функція є передумовою здійснення **пошукової** (евристичної) функції бібліографічного опису, завдяки якій можна розшукати документ за характерними для нього ознаками.

**Експертна** функція допомагає оцінити релевантність документа певному запиту користувача. До основних функцій бібліографічного опису належить також **обліково-реєстраційна** функція, суть якої – можливість здійснювати облік і реєстрацію документів на загальнодержавному рівні, а також на рівні певної документно-інформаційної установи.

**Організаційна** функція реалізується під час групування записів у конкретному пошуковому масиві завдяки формальним ознакам документів, наведеним у бібліографічному описі.

Для реалізації зазначених функцій бібліографічний опис має задовольняти такі вимоги: **точність, повноту, уніфікованість, стислість, зрозумілість, чіткість**. Вимога **точності** реалізується під час заповнення бібліографічних відомостей в описі, які мають точно відповідати даним документа й наводитися зазвичай у тій самій формі, що й в документі. Вимога **повноти** виявляється у необхідності зазначення повного набору бібліографічних даних, необхідних для характеристики документа й визначення його відмінностей від інших.

**Уніфікованість** опису має реалізуватися в наведенні відомостей документа відповідно до діючих стандартів їх оформлення. **Стислість** виявляється в необхідності викладення максимуму інформації в мінімальному передбаченому обсязі для бібліографічного опису (у бібліографічному покажчику, каталожній картці або дискеті), а **зрозумілість** і **чіткість** – відповідно в однозначності його сприйняття користувачами.

Бібліографічний опис можна класифікувати за структурою, об'єктом опису, кількістю авторів, кількістю бібліографічних елементів.

Залежно від структури опису розрізняють *однорівневий* і *багаторівневий* бібліографічний опис.

**Однорівневий** бібліографічний опис містить один рівень і складається на одностаттєві документи: одностаттєвий документ, окремий том (випуск) багатотомного або серіального документа.

**Багаторівневий** бібліографічний опис містить два й більше рівнів і складається на багатостаттєві документи: багатотомні й серіальні.

Залежно від об'єкта опису його поділяють на монографічний, аналітичний і зведений.

**Монографічний** бібліографічний опис складають на окремо виданий документ (книгу, окремий том або випуск багатотомного, серіального видання, окремо виданий стандарт тощо).

**Зведений** бібліографічний опис складають на багатотомне й серіальне видання (декілька томів, випусків, що складають єдине видання).

**Аналітичний** бібліографічний опис створюють на частину документа (статтю з журналу або газети, главу або розділ твору тощо).

Залежно від кількості авторів на однорівневій, багаторівневій, монографічній, зведеній й аналітичній документи складають *авторський* або *безавторський* бібліографічний опис.

**Авторський** опис створюють на документ, що містить ім'я одного, двох або трьох авторів.

**Безавторським** називають документ за наявності чотирьох і більше авторів. До них відносять різні групи видань, зокрема відомчі, опубліковані від імені державних, політичних, громадських установ і організацій.

Бібліографічний опис складається з *бібліографічних елементів*.

**Бібліографічний елемент** – це слово, словосполучення або група слів, що є складовою

бібліографічної інформації. Бібліографічні елементи поділяють на обов'язкові й факультативні.

*Обов'язкові* елементи містять бібліографічні відомості, що забезпечують ідентифікацію документа. Їх наводять у будь-якому описі.

*Факультативні* елементи містять бібліографічні відомості, що дають додаткову інформацію про документ. Необхідність застосування факультативних елементів і їх набір визначає установа, у якій складається опис. Набір елементів має бути постійним для певного інформаційного масиву (бази даних, каталогу, покажчика, списку літератури тощо).

Залежно від кількості бібліографічних елементів бібліографічні описи поділяють на *повні*, *розширені*, *короткі*. Якщо в описі наводяться всі обов'язкові й факультативні елементи, опис має назву *повного*, якщо обов'язкові й деякі факультативні, – *розширеного*, якщо тільки обов'язкові, – *короткого*.

## **5.2. Загальна методика складання бібліографічного опису**

Методика складання бібліографічного опису – це сукупність прийомів і правил фіксування відомостей щодо виявлення й формування бібліографічних даних про окремих документ, його частину або групу документів.

Загальна методика складання бібліографічних описів є універсальною для будь-яких видів документів щодо вивчення їхніх елементів, видів описів, установлення загальних правил їх складання й запровадження правил, які стосуються окремих елементів опису. Суть спеціальної методики складання бібліографічних описів полягає у встановленні специфічних правил і прийомів, що відповідають особливостям змісту й оформленню певних видів документів. Загальна й спеціальна методики в Україні базуються на зазначеному вище ДСТУ 7.1: 2006

«Бібліографічний запис. Бібліографічний опис», якому надано чинності з 1 липня 2007 року. Він є базовим для системи стандартів, правил, методичних посібників зі складання бібліографічного опису на всі різновиди монографічних, аналітичних, зведених документів. Цей стандарт містить і приклади опису електронних документів, але спеціальному міждержавному стандарту ГОСТ 7.82–2001 щодо правил складання бібліографічних описів на електронні видання ще не надано чинності в Україні. Новий національний ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 розроблено для:

забезпечення впровадження сучасних автоматизованих технологій опрацювання документів;

ведення інформаційних баз даних;

ефективності пошуку й використання документів усіх видів і типів; результативності обміну бібліографічною інформацією між інформаційними службами, бібліотеками, видавцями й книготорговельними організаціями як усередині країни, так і за її межами.

Термінологічний апарат щодо бібліографічного опису й запису в документах висвітлено також у стандартах ДСТУ 2394–94 (Комплектування фонду, бібліографічний опис, аналіз документів), ГОСТ 7.80–2000 (Библиографическая запись. Заголовок). Для складання бібліографічних описів слід також користуватися стандартами щодо скорочення слів в українській мові в бібліографічному описі ДСТУ 3582–97, а також у російській – ГОСТ 7.12–93.

*Об'єктами бібліографічного опису* можуть бути всі види опублікованих (зокрема депонованих) і неопублікованих документів на будь-яких носіях – книги, серіальні та інші продовжувальні ресурси, нотні, картографічні, аудіовізуальні, образотворчі, нормативні й

технічні документи, мікроформи, електронні ресурси, інші тривимірні штучні або природні об'єкти, складові частини документів, групи однорідних і різнорідних документів.

*Джерелом інформації* для створення бібліографічного опису є документ в цілому. У разі необхідності можна навести відомості, запозичені поза документом, наприклад, з опублікованих бібліографічних записів на документ (каталоги бібліотек, музеїв тощо, бібліографічних покажчиків, баз даних), або інших джерел поза документом (довідкових видань, авторитетних файлів, метаданих). Але бібліографічний опис складається *de visu*, тобто тільки за наявності видання.

*Процес складання бібліографічного опису* містить такі етапи: виявлення бібліографічних відомостей; визначення необхідного набору елементів опису; вибір першого елемента бібліографічного запису; фіксація виявлених відомостей за встановленими правилами з використанням знаків приписаної пунктуації; редагування.

Головним джерелом інформації для бібліографічного опису є титульний аркуш або екран, етикетка, наклейка тощо. За умови відсутності головного джерела інформації вибирають альтернативне джерело інформації, яке є або його частиною, або супроводжувальним елементом. Бібліографічні відомості наводять в описі в тому вигляді, у якому їх подано в джерелі інформації.

Бібліографічні елементи об'єднані у вісім функціональних областей, до яких належать такі:

- 1) область назви й відомостей про відповідальність, що містить основну назву (головну назву документа); загальне позначення матеріалу; паралельну назву (назву, що надруковано іншою мовою або іншою графікою); підназву (відомості, що пояснюють назву; слово або словосполучення, що пояснює, уточнює основну назву);



відомості про відповідальність; інформація про окремих осіб, установи й організації, які брали участь у створенні й виданні документа;

2) область видання, до якої належать відомості про перевидання, передруковування, відомості про характер перевидання, спеціальне призначення документа, особливості форми його відтворення;

3) область специфічних відомостей, яку зазначають для опису об'єктів, які є особливим видом публікацій або розміщені на специфічному носії (картографічні, нотні, серіальні документи; стандарти й технічні документи; патентні документи, а також електронні ресурси). При описі промислових каталогів, неопублікованих звітів про науково-дослідні роботи, неопублікованих дисертацій цю область не застосовують;

4) область вихідних даних, тобто відомості про місце видання, видавництво або видавничу організацію, дату видання;

5) область фізичної характеристики містить відомості про пагінації документа, тобто його кількісну характеристику (кількість матеріальних одиниць, кількість сторінок, ілюстрацій, розміри, супровідний матеріал), і специфічне позначення матеріалу (позначення фізичного носія документа), наприклад: *1 електрон. опт. диск*;

6) область серії, до якої належить інформація про основну назву серії; її паралельну назву; підназву серії; відомості про відповідальність, що стосуються серії; міжнародний стандартний номер серіального видання; номер випуску серії, а також аналогічні відомості про підсерію, якщо серія поділяється на декілька підсерій;

7) область приміток, де зазначається додаткова інформація про об'єкт опису, яку не було наведено в інших елементах опису, наприклад, відомості про мову тексту видання, довідковий апарат, зміст твору, вимоги в описі

електронних ресурсів, відомості про депонування в описі депонованої наукової роботи тощо. Спочатку подають примітки, які стосуються окремих зон та елементів опису, потім – примітки до видання в цілому. У цій області зазначають відомості про наклад видання для каталогів або картотек, які виконують функції обліку;

8) область стандартного номера (або його альтернативи) та умов доступності, що містить міжнародний стандартний номер документа у формі, наведеній у документі; інформація про ціну або інші умови доступу до об'єкта. У цій області можуть зазначатися відомості про палітурку й ціну документа. Ціна вказується для каталогів або картотек, які виконують функції обліку. ISBN мають лише ті видання, що підлягають міжнародному обліку. Якщо в описі не зазначено ISBN видання, відомості про наявність палітурки зазначаються в області приміток.

Відповідно до ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 статусу обов'язкових набули такі елементи:

перші відомості про відповідальність в усіх областях (області назви й відомостей про відповідальність, області видання, області серії);

додаткові відомості про видання;

ім'я видавця, розповсюджувача тощо;

основна назва серії й підсерії;

Міжнародний стандартний номер серіального видання, що було надано серії або підсерії (ISSN);

номер випуску серії або підсерії;

окремі примітки в описі певних видів документів (в описі електронних ресурсів – примітки про джерело основної назви, системні вимоги).

Необхідність застосування й набір факультативних елементів визначаються бібліографувальною установою.

Так, повний опис використовують в органах державної бібліографії («Літопис книг», «Літопис авторефератів» та ін.), у централізованій каталогізації великих документних центрів. Найчастіше використовують розширений опис і при відбиранні елементів ураховують призначення пошукового масиву, для якого його складають. В описах для каталогів великих наукових бібліотек склад елементів опису повніший, ніж в описах для каталогів невеликих бібліотек. Ціну документів наводять переважно в облікових каталогах, картотеках книжкових магазинів, а Міжнародний стандартний номер книги, накладу, які необхідні для обміну друкованою продукцією, у каталогах бібліотек відіграють значно меншу роль. Особливого значення набуває відбір елементів в описах для бібліографічних покажчиків, оскільки кожен покажчик має особливості в цільовому й читацькому призначенні. Короткий опис використовують у бібліографічних посиланнях на твори, згадані в науковій праці, підручнику тощо.

Перед елементами й областями у бібліографічному описі ставлять *знаки приписаної пунктуації* (знаки пунктуації й математичні символи), до яких належать: крапка й тире, крапка, кома, двокрапка, крапка з комою, три крапки, навскісна лінія, дві навскісні лінії, круглі дужки, квадратні дужки, знак «плюс», знак рівності. Знаки приписаної пунктуації виконують функції звичайних граматичних розділових знаків (пунктуація) і розділових знаків, що мають розпізнавальний характер для областей та елементів бібліографічного опису (*знаки приписаної пунктуації*).

Бібліографічний опис здійснюють згідно з правилами застосування знаків приписаної пунктуації після визначення першого елемента бібліографічного

запису. Перший елемент бібліографічного запису функціонує у двох видах: під заголовком і під назвою.

*Заголовок* – це слово або словосполучення, що розташовується на початку запису, використовується для розміщення та пошуку його в каталозі, бібліографії або покажчику. Заголовок – елемент факультативний, але в бібліографічних записах для бібліотечних каталогів його використання є обов'язковим через важливість створення авторських комплексів, особливо для організації алфавітного каталогу. *Заголовок* є елементом бібліографічного запису, що містить ім'я особи (*заголовок індивідуального автора*), назву організації (*заголовок колективного автора*), позначення виду документа (*заголовок форми*), уніфікований заголовок, географічну назву та інші відомості, що розміщені перед бібліографічним описом і призначені для пошуку й упорядкування бібліографічних записів (предметна рубрика, класифікаційний індекс та ін.).

*Назва* – це слово або словосполучення, що зазвичай знаходиться на титульній сторінці документа, за допомогою якого на нього зручно посилатись, яке можна використовувати для ідентифікації документа та яке відрізняє його від інших документів. *Назва документа* передбачає зазначення основної назви документа. У цьому випадку описують такі види документів: створені чотирма й більше авторами, у яких не встановлено ім'я автора, збірки творів народної творчості, путівники та інші, які розглядатимуться детально в спеціальній методиці складання бібліографічних описів.

Заголовок від опису відокремлюють крапкою. Області опису відокремлюють одна від одної крапкою й тире. Крапкою й тире відокремлюють групи відомостей в області приміток. Якщо якась область наводиться з абзацу, то знак тире не ставлять. При повторенні окремих областей

повторюють крапку й тире, за винятком області серії (*відомості про кожну серію беруться в окремі круглі дужки без знаків «крапка» і «тире» між ними*).

Для розрізнення приписаної й граматичної пунктуації застосовують проміжок в один друкований знак *до й після* приписаного знака. Виняток – крапка й кома, проміжки залишають тільки після них. Винятком також є двокрапка в області приміток, перед якою пробіл не ставиться. Знаки «крапка з комою» і «три крапки» до винятку не належать.

Кома ставиться для зазначення додаткових відомостей про видання, дати видання, дати виготовлення, міжнародного стандартного номера ISSN в області серії або підсерії.

Двокрапка ставиться перед кожною групою підназв (назви, серії, підсерії), перед назвою видавництва, іменем виготовлювача, відомостями про фізичну характеристику, ціною й умовами доступу.

Крапка з комою ставиться перед усіма групами наступних відомостей про відповідальність в областях назви й відомостей про відповідальність, видання й серії із зазначенням місця видання, розміру документа, номера випуску серії й підсерії.

Навскісну лінію ставлять перед відомостями про відповідальність у таких областях: назви й відомостей про відповідальність, видання й серії.

Дві навскісні лінії ставлять в аналітичному описі перед назвою джерела запозичення матеріалу, на який посилаються.

Знак рівності ставиться попереду паралельної назви документа, його серії або підсерії, паралельних відомостей про видання й ключової назви в області стандартного номера й умов доступності (назва, що встановлюється для ідентифікації й реєстрації серіального видання під час

присвоєння ISSN, наприклад: *ISSN 0340-0352=IFLA Journal*).

Знак «плюс» ставлять перед відомостями про супровідний матеріал.

У круглі дужки беруть область серії; відомості про місце виготовлення й виготовлювача, якщо відсутні відомості про місце видання й видавництво; а також додаткові відомості в області стандартного номера й умов доступності.

У квадратні дужки беруть відомості про загальне позначення матеріалу, відомості про функції видавця, а також усі відомості, одержані для опису не безпосередньо з документа, а запозичені з інших джерел або самостійно сформульовані укладачем опису. Винятком є область приміток, у якій усі запозичені відомості наводять без квадратних дужок.

У квадратних дужках також наводять відомості, запозичені із джерел поза документом і сформульовані на основі його аналізу. Доповнення «та інші», зазначення «без місця», «без видавця» потрібно також брати у квадратні дужки: *[та ін.]*, *[б. м.]*, *[б. в.]*. Якщо не вдалося встановити і місце видання, і видавництво, в опису це оформлюється так: *[Б. м. : б. в.]*. У цьому випадку в описі можуть бути зазначені місце виготовлення та ім'я виробника. Відомості наводять у круглих дужках, наприклад: *[Б. м. : б. в.]*, *друкування 2005 (Вінниця, Вінниц. обл. друк)*. Позначення «б. р.» (без року) в описі *не наводять*. Рік видання навіть тоді, коли відомостей про нього немає в документі, має бути встановлено хоча б приблизно. У таких випадках дату видання наводять у квадратних дужках разом зі знаком запитання, наприклад: *[2009?]*. Якщо можна встановити місце видання хоча б приблизно, його також наводять у квадратних дужках разом зі знаком запитання, наприклад: *[Харків?]*. Але у випадку, коли з найменування видавця

можна встановити місце видання, його наводять без квадратних дужок, наприклад: *К. : Вища шк.* Місце видання наводять у формі й відмінку, що вказані в джерелі інформації: *V Praze.*

Квадратні дужки застосовують у межах однієї області. Якщо суміжні елементи відносяться до різних областей, то кожен елемент береться в окремі квадратні дужки.

У квадратних дужках записують неперелічені аркуші й сторінки: 379 □4□ с.

Загальне позначення матеріалу наводять у квадратних дужках в установленій формі, вибираючи із наведеного в національному стандарті ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 списку один із відповідних термінів:

- відеозапис (відеозапись, videorecording);
- звукозапис (звукозапись, sound recording);
- образотворче видання або образотворчий матеріал (изоматериал, graphic);
- карти (карты, cartographic material);
- комплект (комплект, kit);
- кінофільм (кинофильм, motion picture);
- мікроформа (микроформа, microform);
- мультимедіа (мультимедиа, multimedia);
- ноти (ноты, music);
- предмет (предмет, object);
- рукопис (рукопись, manuscript);
- текст (текст, text);
- шрифт Брайля (шрифт Брайля, braille);
- електронний ресурс (электронный ресурс, electronic resource).

Із перелічених термінів вибирають один. Перевагу віддають позначенню фізичної форми, в якій подано матеріал.

Якщо твір розміщено на декількох носіях, що належать до різних категорій матеріалів, наводять загальне позначення матеріалів, взятих за основний об'єкт опису, а відомості про решту носіїв наводять в області фізичної характеристики або в області приміток.

Якщо серед декількох об'єктів на різних носіях не можна вибрати основний об'єкт, наводять позначення *[Мультимедіа]* або *[Комплект]*.

*Загальне позначення матеріалу*, що введено вперше в області назви й відомостей про відповідальність, є факультативним елементом. Слід запам'ятати, що ***загальне позначення матеріалу доцільно зазначати лише в описі для інформаційних масивів, що містять відомості про документи різних видів.*** Загальне позначення матеріалу, опис якого переважає в конкретному інформаційному масиві, може не зазначатися. Так, якщо каталог або база даних містить записи тільки на книги, статті з журналів, тобто текстові документи, то у записах на них загальне позначення матеріалу у вигляді *□Текст□* можна не зазначати, а в записах на інші види документів за їх наявності (наприклад, на образотворчі, нотні видання, електронні видання) рекомендують зазначити цей елемент опису як клас матеріалу, до якого належить об'єкт опису.

За наявності у джерелі інформації явних *помилко*, у тому числі й *друкарських*, які не змінюють зміст тексту, відомості в описі наводять у виправленому вигляді. Пропущені букви або цифри вставляють, взявши їх у квадратні дужки. Ті ж з помилок, які змінюють зміст тексту, а також усі помилки в прізвищах, ініціалах осіб, які брали участь у створенні документа, відтворюють у



бібліографічному описі без змін. Після них у квадратних дужках наводять правильне написання:

*Ценгелевич [має бути Ценглевич] Каспер // Довід. з історії України (А–Я) / Ін-т іст. дослідж. Львів. нац. ун-ту ім. І. Франка ; [за заг. ред. І. Підкови і Р. Шуста]. – Вид. 2-ге, доопрац. і доповн. – К. : Генеза, 2001. – С. 1033. – ISBN 966-504-179-7.*

Відомості, що викликають сумніви, наводять в описі зі знаком запитання, взятим у квадратні дужки.

*Правила вживання великої й малої літер* визначаються не тільки нормами мови, а й розділенням областей бібліографічного опису. Перші слова відомостей, що належать до назви, і відомостей про відповідальність записуються з малої літери, якщо вони не є власними назвами, першими словами назви або цитатами. Винятком є загальне позначення матеріалу й будь-які назви в усіх областях опису.

При складанні бібліографічного опису можна застосовувати скорочення слів і словосполучень, які мають відповідати вимогам ДСТУ 3582–97 «Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі. Загальні вимоги й правила», ГОСТ 7.12–93 «Библиографическая запись. Сокращения слов на русском языке. Общие требования и правила» і ГОСТ 7.11–78 «Сокращения слов и словосочетаний на иностранных европейских языках в библиографическом описании» (чинні в Україні як міждержавні).

У ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 чітко сформульовано межі застосування правил скорочення слів: поряд з основною назвою твору неприпустимо скорочувати будь-які найменування основної назви та будь-якої іншої (наприклад, паралельної, альтернативної, основної назв серії і підсерії). Виняток зроблено для аналітичного опису: у відомостях про документ, що містить складову частину,

скорочують типову назву багатотомного або продовжуваного документа (наприклад: збір. творів, зб. наук. пр., вибр. твори), назву періодичного документа (газети або журналу).

Уніфіковані форми скорочень наводять українською або латинською мовами:

*та інші – та ін., et al. (et alii);*

*і т. д. – etc. (et cetera);*

*без місця – б. м., s.l. (sine loco);*

*без видавця – б. в., s. n. (sine nomine);*

*роздільна пагінація – розд. паг., pag. var. (pagina varia).*

За необхідності їхні еквіваленти наводять іншими мовами.

В області вихідних даних місце видання фіксують так, як дано на титульному аркуші.

Числівники в описі, як правило, наводять так, як їх подано у джерелі інформації. Але римські цифри й числівники у словесній формі замінюють арабськими при позначенні кількості актів або дій сценічних творів; класів або курсів навчальних закладів; порядкових номерів видання; порядкових номерів музичних творів; дат виходу документа; номерів випусків багаточастинного документа.

Кількісні числівники позначають арабськими цифрами без нарощування закінчення. Порядкові числівники наводять, як правило, з нарощенням закінчень відповідно до правил граматики мови. Без нарощення закінчень наводять порядкові номери томів, глав, сторінок, класів, курсів, якщо родове слово (том, глава тощо) передує порядковому номеру.

Основну назву (головну назву документа) наводять в описі в тому вигляді, у якому її подано у виданні. Якщо основна назва складається з кількох речень, між якими немає розділових знаків, в описі їх відокремлюють один

від одного крапкою (Інформатика. Комп'ютерна техніка. Комп'ютерні технології). В основній назві, як правило, не можна скорочувати окремі слова, самостійно вводити абрєвіатури, але довгі назви можна скоротити й пропуск відзначити трьома крапками. Основна назва може містити *альтернативну назву*, з'єднану з нею сполучниками «чи», «або». Вона пишеться з великої літери, перед сполучниками ставлять кому. Якщо у приписаному джерелі інформації є декілька назв однією мовою, то як основну в описі наводять назву, виділену поліграфічним способом. Якщо ж цієї ознаки немає, наводять першу із послідовно зазначених назв. Основна назва може бути тематичною, яку присвячено певній темі, або типовою, яка складається з позначення виду документа. За наявності типової й тематичної назв як основну в описі наводять тематичну назву незалежно від поліграфічного виділення й послідовності розміщення.

Якщо в документі наведено повну й скорочену форми основної назви, перевагу в його описі віддають повній формі. За умови відсутності основної назви в приписаному джерелі інформації її можна запозичити з інших джерел і зазначити це в області приміток. Якщо основну назву встановити неможливо, її можна сформулювати. В обох випадках назву беруть у квадратні дужки.

Дати, що належать до основної назви, але граматично не пов'язані з нею, подають в описі через кому, якщо їх не вказано в книзі у круглих дужках.

Відомості про відповідальність подають у певній послідовності: дані про авторів, відомості про інших осіб, потім дані про установи й організації, від імені або за участі яких опубліковано твір. Але якщо книгу видано без зазначення автора, спочатку наводять відомості про установи, потім – про осіб. Структурні підрозділи

відділяються від назви основної установи комою. Відомості про інших осіб подають разом зі словами, що характеризують їхню роль у створенні документа (редактор, укладач, перекладач тощо), якщо їх подано у виданні, у такому порядку: дані про редакторів; перекладачів; авторів передмов, вступних статей тощо; художників-ілюстраторів та ін. Інформацію про вчені ступені, вчені, почесні або військові звання, фах і посаду осіб в описі не наводять.

У каталогах й картотеках спочатку вказують заголовок бібліографічного запису, починаючи від першої вертикальної лінії на першому рядку, а потім з абзацу продовжують фіксувати інші бібліографічні відомості. З абзацу вказують ISBN видання, якщо він не вміщується на одному рядку через те, що переносити на інший рядок його не можна.

У бібліографічних покажчиках кожний окремий запис здійснюють з абзацу, виділяючи шрифтом або підкреслюючи заголовок або перше слово назви. У науково-навчальній діяльності, переважно у списках літератури, кожний окремий запис виконують з абзацу без підкреслення і виділення шрифтом заголовка або першого слова назви документа.

Бібліографічні описи для електронних каталогів та інших бібліографічних автоматизованих інформаційно-пошукових систем складають на основі форматів бібліографічних записів, де елементи запису розподілені за берегами й кожному надано ідентифікатори, відповідно до яких комп'ютер розпізнає, записує й зберігає інформацію. До таких форматів належать внутрішньосистемний та обмінний.

*Внутрішньосистемний формат* – це формат, що здійснює операції оброблення даних та інформаційного обслуговування в межах однієї автоматизованої

інформаційної системи. Він уніфікує записи всіх БД, прискорює пошук.

*Обмінний формат* використовують для прийому-передачі масивів інформації БД між системою і користувачем. Досвід використання різних форматів свідчить про те, що вони мають відповідати таким вимогам, як: узгодження структур форматів різних рівнів; єдина структура запису для всіх видів документів; забезпечення можливості пошуку за одним або декількома елементами бібліографічного запису; можливість машинного контролю; придатність форматів для ЕОМ різних видів та ін.

Крім того, при надходженні інформації з різних БД, а також обміні нею, виникає проблема конвертування (перетворення даних з одного формату в інший). Метою такого конвертування є уніфікація – не берегів, а їх змісту. У наш час існують міжнародні (UNIMARC, USMARC та ін.) і національні формати (УФД/Бібліотека, ІРБІС та ін.), що забезпечують автоматизоване подання бібліографічних даних.

### **Запитання для самоперевірки**

1. У чому полягає значення бібліографічного опису у вторинних документах?
2. Охарактеризуйте функції та вимоги до бібліографічного опису.
3. Проаналізуйте класифікацію бібліографічних описів.
4. Назвіть області бібліографічного опису.
5. У чому полягає специфіка загальної методики складання бібліографічного опису?

## **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Дослідити специфіку застосування бібліографічних описів у вторинних документах у науково-технічній галузі.

2. Проаналізувати законодавчу та нормативно-правову бази щодо складання бібліографічних описів.

3. Охарактеризувати загальну методика складання бібліографічних описів.

4. Проаналізувати спеціальну методика складання бібліографічних описів відповідно до ДСТУ ГОСТ 7.1: 2006 «Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання».

5. Здійснити порівняльний аналіз сучасних форматів автоматизованого подання бібліографічних даних.

## **Теми рефератів**

1. Організація роботи з бібліографічною інформацією в центрах науково-технічної інформації.

2. Феномен бібліографування в сучасному суспільстві.

3. Світовий досвід автоматизації бібліографічних даних.

## **ТЕМА 6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З АНОТАЦІЯМИ, РЕФЕРАТАМИ ТА ОГЛЯДОВО-АНАЛІТИЧНИМИ ДОКУМЕНТАМИ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ**

### **6.1. Анотація, реферат, оглядово-аналітичний документ: поняття, функції, класифікація**

Реферат, анотація, а також деякі оглядово-аналітичні документи є одними з найважливіших засобів комунікації в системі науково-технічної інформації.

*Анотацію*, як уже зазначали в розд. 1, визначають як стислу характеристику твору друку (їх сукупності або частин) з точки зору змісту, призначення, виду, форми та інших особливостей. Середній обсяг анотації становить 500 друкованих знаків.

*Реферат* – це стислий точний виклад змісту наукового документа, що містить основні фактичні відомості та висновки без додаткових інтерпретацій або критичних зауважень автора реферату. Реферат і анотацію використовують як елемент бібліографічного запису й елемента вихідних відомостей, але анотацію ще використовують як елемент оформлення матеріалів, що видаються. Реферати, що містяться у деяких інформаційних виданнях, можуть замінити первинні документи. Нерідко користувачі обмежуються ознайомленням з рефератами, якщо необхідна їм інформація стосується суміжних питань, а документ-оригінал недоступний унаслідок мовного або організаційного бар'єрів.

*Оглядово-аналітичний документ* – документ, що є результатом аналітико-синтетичної переробки документів з певної проблеми (теми, питання), містить їх зведену згорнуту й узагальнену характеристики та оцінку. Це поняття складається з двох складових: оглядових та аналітичних документів, які мають загальний об'єкт аналізу – первинний документ, але різняться за предметом аналізу. Для оглядового документа предметом аналізу є зміст документів, а для аналітичного документа – стан теоретичної розробки проблем науки, економіки, техніки, виробництва, управління. Оглядово-аналітичні документи вважають вторинними, але з елементами первинного документа щодо оцінки та прогнозів розвитку автора вторинного документа. Основою таких документів є огляд – коротка розповідь про документи з певної проблеми за

певний проміжок часу. Слово «аналітичний» додано до цього поняття, оскільки для підготовки оглядів застосовують різноманітні види аналізу і синтезу документної інформації, як і для інших видів інформаційних документів, складовою яких є аналітична частина.

Метою анотації, реферату й оглядово-аналітичних документів у науково-технічній галузі є інформування споживачів інформації щодо змісту документів, але на встановлених відповідних рівнях. Анотації акцентують увагу на аспектах розгляду проблеми, цільовому призначенні, особливостях конкретного документа від інших тощо, реферат зосереджує увагу на фактах і висновках, а оглядово-аналітичні документи дозволяють виконати оцінку й прогнози розвитку певної науково-технічної галузі.

Отже, анотація сприяє орієнтації користувачів інформації у документних потоках, у системі документних комунікацій у цілому, висвітлює позитивні якості та своєрідність документа, реферат – для пошуку в документному та фактографічному потоках, а оглядово-аналітичний документ – у фактографічному та концептографічному документних потоках.

Функції анотацій, рефератів та оглядово-аналітичних документів остаточно не визначені, але універсальними для них вважаємо: пошукову, інформаційну, комунікаційну, оцінну. **Пошукова** функція забезпечує місце знаходження документа за певними ознаками, відомими користувачеві. Суть **інформаційної функції** полягає у висвітленні змісту документа на рівні прийняття рішення про звертання до нього. **Комунікаційна** функція передбачає поширення інформації про нові досягнення зарубіжної науки й техніки, а **оцінна** – наголошує на наявності позитивної чи негативної оцінки



документа, рекомендації його певній категорії користувачів. Спеціальними функціями для деяких видів реферативних та оглядово-аналітичних видань є ще функції індексування, індикативна, прогностична та ін.

Зважаючи на відсутність загальноприйнятої класифікації анотацій, рефератів та оглядово-аналітичних документів, вважаємо за доцільне зазначити універсальні ознаки, за якими їх, як правило, класифікують. Так, анотації класифікують:

□ за функціональним призначенням: **довідкові** (розкривають назву документа, а також висвітлюють додаткові відомості про форму, жанр, призначення та інші особливості твору, яких немає в бібліографічному описі) і **рекомендаційні** (подають не лише характеристику, але й оцінку твору) анотації;

□ формою: **традиційні** (мають вигляд звичайного текстового повідомлення) і **телеграфні** (мають вигляд формалізованого тексту, зовні схожого на телеграфне повідомлення);

□ кількістю документів, що анотують: **монографічні** (характеризують один документ) і **зведені** (або групові) (характеризують декілька документів одного автора, близьких за тематикою і об'єднаних в одному виданні або за іншими ознаками);

□ рівнем використання засобів автоматизації: **інтелектуальні** (складені людиною) і **формалізовані** (складені з використанням комп'ютерної техніки);

□ виконанням: **авторські** (складають автори первинних документів) і **неавторські** (складають інші особи).

Реферати класифікують:

□ за способом характеристики первинного документа: загальні реферати або реферати-конспекти;

□ глибиною згортання інформації: короткі та розширені реферати;

□ укладачем: авторські, неавторські (референтські);

□ ступенем формалізації процесу реферування: інтелектуальні, формалізовані;

□ способом підготовки: інтелектуальні (ручні) і автоматизовані та ін.

*Основними видами реферативних видань є:* реферативний журнал, реферативний збірник, експрес-інформація та інформаційний листок. *Реферативний журнал* – це періодичне видання журнальної або аркушевої форми, де подано реферати надрукованих документів (творів друку або їх частин). *Реферативний збірник* – це періодичне, продовжувальне або неперіодичне видання, що містить інформацію з неопублікованих документів. *Експрес-інформація* є періодичним виданням журнальної або аркушевої форми і містить реферати найбільш актуальних опублікованих зарубіжних і неопублікованих вітчизняних документів, що потребують оперативного оповіщення. *Інформаційний листок* – це неперіодичне видання, що містить реферат, який відображає інформацію про передовий виробничий досвід або науково-технічні досягнення.

Поки що немає загальновизнаної класифікації оглядово-аналітичних документів. Деякі науковці класифікують оглядові й аналітичні документи окремо, але універсальними ознаками для них є такі:

□ за глибиною аналізу змісту першоджерела: огляд стану питання, критичні, аналітичні, прогнозні огляди, аналітичні довідки, довідники, рейтинги, інформаційні

звіти про діяльність, тематичні підбірки, дайджести, прес-релізи, досьє та ін.;

□ глибиною згортання інформації: аналітичні огляди, які містять аргументовану оцінку інформації, рекомендації з її використання; реферативні огляди описового характеру та ін.;

□ цільовим призначенням і методикою створення: експрес-інформація, бібліографічний огляд, реферативний огляд, огляд обґрунтування, щорічний огляд, щорічна доповідь, оглядова довідка тощо.

Основними видами оглядово-аналітичних документів є такі: різного роду огляди, щорічні доповіді про найважливіші досягнення у певній галузі, аналітичні довідки, інформаційні повідомлення тощо. Залежно від мети підготовки всі огляди поділяють на бібліографічні та огляди стану питання. Бібліографічний огляд містить упорядковану сукупність бібліографічних описів джерел інформації; анотації, що розкривають їх зміст; текст, який пов'язує між собою описи окремих джерел. Огляди стану питання – це інформація із документів-першоджерел про результати досліджень, стан і шляхи розвитку певної галузі науки, техніки та виробництва. Залежно від мети підготовки розрізняють реферативні та аналітичні огляди. Реферативний огляд містить систематизовані та узагальнені відомості щодо стану і шляхів розвитку певної галузі науки, техніки й виробництва завдяки аналізу першоджерел, але без їх критичного опрацювання, аналітичний – систематизовані та узагальнені відомості про стан, тенденції та перспективи розвитку певної галузі суспільної діяльності або окремої проблеми із першоджерел з обов'язковими критичною оцінкою, висновками, рекомендаціями та пропозиціями авторів-укладачів щодо її розв'язання. До оглядово-аналітичних документів, що містять прогноз розвитку проблемної

ситуації і є засобом інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень, також належать оглядові довідки, інформаційні довідки, інформаційні звіти, дайджести, прес-релізи тощо.

На практиці інколи буває складно провести межу між формами анотування та реферування. Унаслідок аналізу реферативної періодики з'ясовано, що такі журнали, як «Bulletin signaletique», «Engineering Index», містять анотації; «Chemical Abstracts», «Science Abstracts» – реферати; РЖ, що видаються ВІНІТІ, – реферати та анотації. У цілому ж реферативна інформація сприяє найбільш повному та точному складанню пошукових образів документів, створенню ІПС, є основою для складання оглядів літератури та засобом міжнародного обміну інформацією.

## **6.2. Методики складання анотацій, рефератів, оглядово-аналітичних документів**

Методики складання анотацій, рефератів та оглядово-аналітичних документів належать до спеціальних, оскільки вони базуються на специфічних прийомах і правилах створення їх окремих видів. Обов'язковою складовою таких вторинних документів є бібліографічний опис.

Загальна методика анотування містить основні положення щодо здійснення процесу анотування й головні вимоги до тексту анотації. Спеціальні методики анотування передбачають застосування різноманітних методичних прийомів до певних видів анотації на документи з різних галузей знань, різним призначенням тощо.

Методика анотування передбачає визначення структури анотації та здійснення безпосереднього процесу її складання. Структура анотації залежить від типу, змісту і форми первинного документа, його призначення, мети

анотування. Анотації документів наукового характеру акцентують увагу на відомості про характер твору, основну проблему, об'єкт, мету дослідження, одержані результати, новизну дослідження, призначення, відмінності від попередніх видань та ін.

Процес анотування передбачає наявність підготовчого, основного й заключного етапів. На підготовчому етапі аналізують первинний документ, здійснюють загальне ознайомлення з документом, акцентуючи при цьому увагу на вивченні його інформаційних елементів і засобів стимулювання до читання первинного документа, які використовують, як правило, при складанні рекомендаційних анотацій. Ці засоби поділяють на: *проблемні* (основні ідеї, концепції, конфлікти документа, наведення різних поглядів та оцінок на нього тощо), *аргументаційні* (посилання на авторитетних діячів науки, виробництва, фактичні відомості, цитування) та *емоційні* (лексика, що містить оцінку документа, цікаві факти тощо). Виявлення відомостей для характеристики документа в анотації передбачає залучення додаткової інформації з інших джерел (критичних статей, рецензій, відгуків) залежно від цільового й читацького призначення анотації.

На основному етапі складання анотації вивчають та осмислюють основні фрагменти тексту через *вивчаюче* (запам'ятовують інформацію) і *реферативне* (вилучають та узагальнюють найсуттєвішу інформацію) читання. При цьому звертають увагу на особливості тексту, логіку розкриття теми, структуру твору, форму, жанр, призначення, стильові особливості тощо. У процесі реферативного читання здійснюють синтезування, згортання інформації через *цитування* (дослівне відтворення фрагментів, речень, абзаців первинного документа), *перефразування* (відображення змісту

документа в максимально стислій і загальній формах), **інтерпретацію** (надання інформації про документ відповідно до суб'єктивного його розуміння та оцінки автора анотації). У межах цитування виділяють **екстрагування**, тобто вибір з тексту найважливіших речень.

На заключному етапі анотацію остаточно редагують. Анотація має бути стислою, її обсяг повинен становити приблизно 500 знаків, це – 70 слів. Проте обсяг рекомендаційних анотацій не регламентується, вони можуть бути більш розгорнутими. Лаконічність не може ставати на заваді розкриттю змісту.

Методика складання рефератів передбачає також урахування його структури та процесу складання. При цьому слід пам'ятати, що реферати *не складають* на стандарти, технічні умови, інструкції, преїскуранти, каталоги обладнання, довідкові видання (енциклопедії, словники, довідники), інформаційні і бібліографічні матеріали, тезауруси, класифікаційні схеми тощо.

Процес створення реферату передбачає наявність *шести* етапів.

На *першому етапі* ознайомлюються з текстом першоджерела, із заголовком, довідковим апаратом видання (вступною статтею або передмовою, схемою групування матеріалу (*змістом*), рубриками всередині тексту, висновками і резюме).

*Другий етап* передбачає виконання поглибленого аналізу змісту документа та вилучення відомостей, що не належать до основних характеристик змісту документа. Аналіз здійснюють за допомогою *плану-макета поаспектного аналізу документа при реферуванні*, який містить такі елементи:

□ цільову установку;

- запропонований варіант рішення (або об'єкт, предмет розгляду);
- особливості запропонованого варіанта рішення;
- призначення або галузь застосування предмета розгляду;
- місце проведення дослідження;
- методи дослідження;
- експериментальну перевірку;
- обладнання або технічні засоби реалізації;
- результати;
- висновки;
- переваги запропонованого варіанта рішення;
- рекомендації.

При реферуванні документа деякі елементи плану-макета можуть бути відсутніми, але послідовність викладу інформації зберігають.

На *третьому етапі* визначають вид реферату (розширений, короткий, загальний, спеціалізований), який залежить від виду документа, що реферується, а також від мети і завдань реферування.

*Четвертий етап* передбачає вибір структури реферату залежно від його виду, а також мовних і стилістичних засобів відображення змісту первинного документа.

На *п'ятому етапі* складають текст реферату та редагують його згідно з відповідними вимогами до цього виду вторинних документів. Синтез тексту передбачає застосування цитування, перефразування тощо. У процесі редагування виконуються операції *заміщення* (процес заміни одного фрагмента тексту), *пропущення* (вилучення) слова або словосполучення без утрати змістового

наповнення реферату, *суміщення* (операція, при якій два або кілька речень, що мають однакові (збіжні) елементи, накладаються одне на одне, створюючи ущільнену конструкцію, де збіжні компоненти застосовуються лише один раз).

*Шостий етап* передбачає оформлення реферату відповідно до нормативних вимог.

Зазначені етапи продемонстровані в технології формалізованого реферування, що передбачає виконання таких операцій:

1. Створення бібліографічного опису первинного документа.
2. Аналіз тексту первинного документа.
3. Синтез тексту.
4. Редагування вилучених з тексту первинного документа речень.
5. Запис і оформлення реферату.

Метою формалізованої методики реферування є алгоритмізація дій людини під час аналізу тексту наукового документа для виявлення його основного змісту. Результатом використання формалізованої методики реферування є реферат-екстракт, структура якого містить:

1. Бібліографічний опис.
2. Текст реферату, що складається з таких аспектів змісту первинного документа:

- цільова установка;
- передбачуваний варіант рішення (або об'єкт, предмет розгляду);
- особливості передбачуваного варіанта рішення;
- призначення або область застосування предмета розгляду;
- місце дослідження;



- методи дослідження;
- експериментальна перевірка;
- обладнання або технічні засоби реалізації;
- результати;
- висновки;
- переваги запропонованого варіанта рішення;
- рекомендації.

У документі, що реферується, можуть бути відсутні будь-які аспекти з наведеного переліку, але послідовність їх подання у рефераті зберігається.

3. Додаткові відомості зі вказівкою про кількість ілюстрацій, таблиць і бібліографічних посилань, примітки референта тощо.

Запис і оформлення реферату має відповідати вимогам стандарту.

Методика автоматизованого реферування складається з таких основних етапів: 1) формування словника; 2) перегляд тексту оригіналу і виявлення речень, що містять лексико-граматичні одиниці, наведені у словнику; 3) екстрагування виявлених речень і складання тексту реферату.

Методика складання рефератів залежить від виду документа, що реферується. Так, на статті складають пристатейні реферати; на реферативні журнали – короткі та розширені; на видання експрес-інформації – розширені реферати; на книги – короткі й розширені реферати. При складанні рефератів звітної науково-технічної документації застосовують анкетний метод реферування, який передбачає наведення різних аспектів змісту реферату в абзацній формі; реферати для інформаційних карт на виробі, як правило, виконують у табличній формі.

Методика складання оглядово-аналітичних документів залежить від виду оглядового або аналітичного документа.

В основі складання *бібліографічного огляду* лежать загальні методи бібліографування. Складання огляду здійснюють на підготовчому, основному (аналітичному і синтетичному) і заключному етапах. Підготовчий етап передбачає: вибір і вивчення теми (актуальність, наукове та практичне значення, потреби споживачів тощо); розроблення плану-проспекту (обґрунтування актуальності й новизни теми, визначення цільового і читацького призначення огляду, чітке формулювання теми огляду); виявлення документів з теми огляду (основних і додаткових джерел інформації). Основний етап складання бібліографічного огляду передбачає аналітичну (відбір документів, аналіз документів) і синтетичну складові (групування документів, характеристика документів). Принципи відбору документів визначають відповідно до теми, цільового і читацького призначення огляду. Уточнюються тематичні, хронологічні межі огляду, видовий склад і кількість документів. Саме на цьому етапі здійснюють змістовий і формальний аналіз документів, здійснюють оцінку їхньої наукової, соціальної і практичної значущості тощо. Основними способами групування документів в огляді є змістовий (передбачає розподіл матеріалу за галузями, розділами наук, темами, аспектами, питаннями) або формальний (передбачає розподіл документів за алфавітом прізвища авторів, назв, видами, жанрами документів тощо). Характеристика кожного документа містить відомості про автора, вихідні дані, розглянуті питання, інформація про яких має рекомендаційний характер, зважаючи на мету огляду щодо формування інтересу до документів.

**Інформаційний реферативний огляд** містить систематизовані дані й факти, узагальнену інформацію про стан розроблення питання без їхньої критичної оцінки автором огляду. **Огляд обґрунтування** призначається для доведення необхідності й доцільності проведення конкретного дослідження або розроблення, вибору оптимальних шляхів (напрямів, методики, принципового рішення), організації і планування роботи. **Щорічний огляд** є базою для оцінювання наукового, технічного, організаційно-економічного стану і тенденцій розвитку галузей науки, техніки, освіти, культури через вивчення інформаційних матеріалів за поточний рік. **Щорічна доповідь** містить відомості, отримані з першоджерел, про першочергові невирішені проблеми і завдання, найважливіші вітчизняні й світові досягнення і можливості ефективного їх використання. **Оглядова доповідь** містить відомості про окремі аспекти стану науково-практичних проблем, організацій тощо.

Методика складання аналітичних документів у науково-технічній галузі також залежить від виду вторинного документа. Структура аналітичних документів має багато спільного, однак є і певні особливості кожного виду. **Огляд стану питання** містить систематизовану й узагальнену інформацію про стан наукового розроблення, практичної реалізації і тенденції розвитку певної проблеми у науково-технічній галузі й складається з таких елементів: вихідні дані, реферат, вступ, аналітична частина, висновки, рекомендації, додатки, список використаних джерел, список скорочень, допоміжні покажчики, зміст. Основна мета **критичного аналітичного огляду** полягає в оцінюванні стану, визначенні основних тенденцій і перспективних шляхів розвитку питання (проблеми, теми), що розглядається, а також синтезі нового наукового знання.

Науковці наголошують на тому, що обов'язковими для оглядово-аналітичного документа є зіставлення, авторське оцінювання новизни, наукової і практичної значущості проблеми. Саме тому критичний огляд, який містить суб'єктивне оцінювання його укладача про невіршені проблеми, нові концепції та інші форми наукового знання, інколи відносять до первинного документа.

**Прогнозний огляд** складають для інформування про перспективи розвитку об'єкта на 5–10 років і передбачають: аналіз стану, структури об'єкта дослідження, сукупності параметрів, які визначають науково-технічний рівень і перспективність його розвитку; вивчення прогнозів й оцінок авторитетних учених та організацій у певній галузі тощо. Прогнозний огляд має таку структуру: вступ (підстави для складання огляду), аналітична частина (стан об'єкта, тенденції і прогноз розвитку), висновки, пропозиції.

**Інформаційний звіт про діяльність** складається з анотації або реферату щодо завдань дослідження та отриманих результатів, зі вступу, основного тексту, висновків з аналізом, оцінкою результатів і шляхів їх використання.

До інших видів оглядово-аналітичних документів висувають певні вимоги залежно від їх цільового призначення та методики підготовки, зокрема до дайджестів, прес-релізів, досьє та ін. **Дайджест** – документ, що містить добірку витягів із конкретного тексту з певної проблеми. Прикладом аналітичного вторинного документа є досьє – документ, який містить розгорнуту характеристику об'єкта дослідження. Досьє складають не лише на особу, організацію, але й на довгострокові науково-технічні та іншого характеру програми, від чого залежить його зміст.

Отже, можна констатувати, що методика складання анотацій, рефератів, оглядово-аналітичних документів залежить від структури, процесу складання певного виду та різновиду цих документів. У кожному конкретному випадку слід дотримуватися відповідних нормативно-правових документів, що регламентують їх функціонування в суспільстві.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Охарактеризуйте поняття та функції анотацій, рефератів, оглядово-аналітичних документів.
2. У чому полягає суть класифікації анотацій, рефератів, оглядово-аналітичних документів?
3. Охарактеризуйте методику складання анотацій.
4. У чому полягає суть методики реферування документів?
5. Охарактеризуйте специфіку методики підготовки оглядово-аналітичних документів.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати поняття «оглядово-аналітичний документ».
2. Проаналізувати функції анотацій та рефератів.
3. Охарактеризувати сучасні концепції класифікації анотацій та рефератів.
4. Порівняти спільні та відмінні риси в методиці підготовки анотацій та рефератів.
5. Дослідити специфіку методики підготовки різних видів оглядово-аналітичних документів.

### **Теми рефератів**

1. Анотування та реферування як складові розвитку науково-технічної галузі.
2. Законодавче регулювання підготовки анотацій, рефератів та оглядово-аналітичних документів.

3. Специфіка методики підготовки анотацій, рефератів та оглядово-аналітичних документів.

## **ТЕМА 7. ІНДЕКСУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА РОБОТИ ЗІ ВТОРИННИМИ ДОКУМЕНТАМИ**

### **7.1. Поняття індексування**

Індексування є складовою вторинних документів і полягає в ідентифікації змісту документа за допомогою певної інформаційно-пошукової мови.

Інформаційно-пошукова мова (ІПМ) – це спеціалізована штучна мова, призначена для передачі змісту і формальних ознак документів, а також інформаційних запитів пошуку релевантних користувачу документів. ІПМ складається з абетки (система графічних знаків для запису слів і виразів), лексики (сукупність слів, якими користується мова), граматики (засоби, правила, які використовують для побудови і поєднання слів). Індексування документа передбачає здійснення перекладу відомостей про нього з природної мови на штучну – інформаційно-пошукову.

Основними принципами індексування вважають такі:

□ класифікаційний (на основі інформаційної мови, призначеної для структурного подання документів чи даних за допомогою класифікаційних індексів і відповідних термінів);

□ предметний (подання поняття як елемента інформаційної мови чи терміна природної мови засобами предметних рубрик або авторитетних файлів);

□ координатний (багатоаспектне вираження змісту документа шляхом переліку дескрипторів або ключових слів).

Залежно від інформаційно-пошукової мови, яка використовується в тому чи іншому пошуковому масиві, документи підлягають обробленню за такими видами індексування: **систематизація, предметизація, координатне індексування**. Усі ці види індексування пов'язані з розподілом документів за певними класами.

Документні класифікації реалізують у суспільстві різні функції: в органах НТІ вони спрямовані на забезпечення споживачів релевантною інформацією для подальшого впровадження ними досягнень науки у виробництво й техніку, в архівах – на упорядкування фондів для вивчення досвіду та надбання знань про минуле людства, у діловодстві – на належне функціонування управлінської документації.

Класифікаційні системи, в яких документи упорядковують за змістом, розподіляють на *предметні* та *систематичні*.

*Предметні класифікації* базуються на назві предмета як об'єкта дослідження документа, тобто документи упорядковуються під назвами різних предметів і явищ. *Систематичні класифікації* акцентують увагу на різних галузях знань, науки як основи класифікування документів, які розподіляють за галузями знань відповідно до змісту. Систематичні класифікації є класифікаційною ПІМ.

*Інформаційно-пошуковий тезаурус (ПІТ)* – це нормативний словник дескрипторної ПІМ із зафіксованими в ньому парадигматичними відношеннями між лексичними одиницями. В інформаційній діяльності тезаурус використовують для заміни різних слів і словосполучень, що виражають одну і ту саму думку, одним словом або словосполученням – дескриптором. ПІТ призначений для виконання таких функцій: індексування документів і запитів, тобто перекладу їх змісту з природної

мови на дескрипторну; фіксування парадигматичних відношень між дескрипторами, які розширюють можливості інформаційного пошуку. ППТ служить термінологічним посібником у різних галузях знання. Кожний конкретний ППТ відображає систему понять визначеної галузі знання у вигляді структурованої сукупності термінів і є результатом роботи висококваліфікованих спеціалістів.

Залежно від тематичного профілю, що визначає склад лексики, розрізняють: багатогалузеві, галузеві та вузькотематичні тезауруси. За способом підготовки існують тезауруси традиційні (друковані) і розроблені за допомогою ЕОМ, що зберігаються в пам'яті ЕОМ (тобто – електронні). Залежно від кількості використання в ППМ природних мов тезауруси можуть бути одно- і багатомовними.

*Одномовні тезауруси* містять лексичні одиниці з однієї природної мови, *багатомовні тезауруси* – лексичні одиниці з декількох природних мов, що є еквівалентними за смисловим значенням поняттями кожною із цих мов. У практиці використовують також: *макротезауруси*, які містять лексичні одиниці загального змісту з різних галузей знань; *мікротезауруси* – містять ППТЮ, що складаються з конкретних вузьких понять; *спеціалізовані ППТ*, *монотематичні ППТ* – побудовані для відображення галузі знання або практичної діяльності; *політематичні ППТ* – побудовані для більш ширшої сукупності галузей знань (наприклад, для природничих наук і техніки);

*Дескрипторний словник* – це словник дескрипторної ППМ, в якому в загальному алфавітному ряду наведені дескриптори та їх синоніми без урахування інших відношень між лексичними одиницями.



До індексації висувають певні вимоги: зрозумілість споживачами встановлених підпорядкувань між різними діленнями; лаконічність індексів та ін.

В умовах інформатизації суспільства основними проблемами автоматизації семантичної обробки документів (запитів) є такі:

□ розроблення методів і алгоритмів автоматизації індексування (систематизації, предметизації, координатного індексування);

□ розроблення методів створення і побудови машинних словників, котрі використовують у процесі автоматичного аналізу вхідних текстів;

□ розроблення методів автоматичної побудови тезаурусів, класифікаторів і рубрикаторів, котрі використовують при індексуванні вхідних документів, запитів.

Якість індексування документів визначають, як правило, за двома основними показниками: повнотою і точністю. *Повнота індексування* характеризує ступінь відображення в пошуковому образі аспектів змісту документа і/або запиту. Її визначають відношенням кількості ключових слів, що є в ПОД, до загальної кількості ключових слів у документах. *Точність індексування* характеризує ступінь відображення змісту документа в ПОД. Її визначають відношенням кількості ключових слів, що є у ПОД і що відповідають темі документа, до загальної кількості введених ключових слів. Якість індексування документів визначають також аспектністю, тобто відношенням кількості відображених у ПОД аспектів, тем, предметів до загальної кількості аспектів, тем, предметів, що розглядаються в документах. Чим повніше, точніше та багатоаспектніше розкривається

зміст документа, тим ефективнішим є інформаційний пошук.

## 7.2. Загальна характеристика видів індексування

Систематизація документів – визначення класифікаційного індексу документа відповідно до його змісту за таблицею певної системи класифікації. При систематизації здійснюють переклад ознак змісту документів з природної мови на штучну мову класифікаційних індексів певної систематичної документної класифікації.

Систематичні класифікації поділяють на *ієрархічні* та *фасетні*. Ієрархічні класифікації базуються на поділі обсягу й впорядкуванні понять, що є результатом поділу, фасетні – на поділі, основою якого є окремі поняття, терміни певної науки, галузі практичної діяльності тощо.

Системи класифікації, як правило, оформлюють у вигляді таблиць класифікації, що складаються з двох частин: основної таблиці та абетково-предметного покажчика до неї, комбінаційні – з трьох частин: основної таблиці, допоміжних таблиць, абетково-предметного покажчика до перших двох і правил користування. **Класифікаційний індекс** – це умовна позначка ділення класифікації, що є лексичними одиницями інформаційно-пошукової мови документних систематичних класифікацій, за допомогою яких відображають пошукові образи документів.

Процес систематизації припускає наявність таких етапів: аналіз об'єкта систематизації; відбір ознак документа для відображення в ПОД; прийняття класифікаційного рішення та його оформлення як ПОД; редагування та оформлення класифікаційного рішення. Аналіз документа припускає визначення теми, формальних ознак документа, форми, цільового та читацького призначення, мови викладання матеріалу та ін.

Результат класифікаційних рішень записують за допомогою класифікаційної формули. Класифікаційну формулу визначають як фіксований порядок розташування класифікаційних індексів, що визначає класифікаційне рішення, і записують у такому вигляді: ОТ+ПР+СТД+ЗТД, де ОТ – індекс основної таблиці; ПР – план розташування; СТД – спеціальні типові ділення; ЗТД – загальні типові ділення.

Прикладами систематичних класифікацій є бібліотечно-бібліографічна класифікація (ББК) та Універсальна десяткова класифікація (УДК).

Алгоритм практичного індексування за УДК передбачає виконання таких послідовних операцій:

- ознайомлення зі змістом документа;
- формулювання основного змісту або відбір понять, які відображають основний зміст документа;
- аналіз змісту із поділом їх на основні й допоміжні поняття;
- визначення тематичного розділу таблиць УДК;
- визначення індексів;
- перевірка відповідності значень індексів поняттям, компонування понять;
- визначення змістовних відношень між поняттями документа для складання єдиного індексу документа;
- компонування індексу як результат використання правил.

Предметизація базується на предметній класифікації документів. Предметизацію документів використовують при створенні: традиційних предметних каталогів, різноманітних бібліографічних картотек, електронних каталогів, допоміжних апаратів – абетково-предметних покажчиків до таблиць систематичних

класифікацій і систематичних каталогів і картотек, до окремих друкованих видань.

Основним поняттям предметизації є поняття «предмет» – поняття або комбінація понять, які розкривають тему документа. Суть предметизації полягає у визначенні предметної рубрики, що відповідає змісту, формі та призначенню документа. Отже, *предметна рубрика* – коротке формулювання теми документа, яку можуть доповнювати відомостями про форму й читацьке призначення документа. Інформаційно-пошукову мову предметних рубрик створюють на основі природної мови, що має бути однозначною.

Завдання предметизації полягає у точному та повному поданні змісту документа в предметних рубриках для конкретної інформаційно-пошукової системи з метою забезпечення ефективного інформаційного пошуку. Об'єктом предметизації може бути окремий документ, його складова частина або сукупність документів.

Предметизація документів базується на методиці, яку поділяють на загальну і спеціальну. *Загальна методика* є сукупністю правил предметизації, які використовують незалежно від тематики, форми та читацького призначення документів; ці правила є універсальними. *Спеціальна методика* регламентує предметизацію документів з окремих галузей знань, окремих видів документів.

Процес предметизації передбачає наявність таких етапів: відбір документів; аналіз документа; відбір смислових компонентів у змісті документа і прийняття рішення для вираження їх у предметних рубриках; оформлення відібраних смислових компонентів у предметні рубрики; редагування предметних рубрик і включення їх до бібліографічного запису.

Під час предметизації для каталогу виявляють основний предмет і аспекти його розгляду. Специфіка предметизації бібліографічних покажчиків, довідників, енциклопедій, словників, календарів, путівників тощо зумовлена їхньою формою і цільовим призначенням.

Контроль над використанням рубрик здійснюють за допомогою тезаурусів (словників контрольованої мови індексування), авторитетних файлів предметних рубрик і правил методики предметизації.

Тезаурус – контрольований словник термінів із зафіксованими семантичними взаємозв'язками, який охоплює одну чи більше галузей знань.

**Координатне індексування** – вид індексування, при якому смисловий зміст документа або запиту багатоаспектно виражають ключові слова або дескриптори. У такий спосіб відбувається згортання інформації, що знаходиться в документі, і перетворення її на ІПМ у вигляді індексу, рубрики, коду (класифікаційною мовою) або дескриптора, ключового слова (дескрипторною мовою).

Існує два методи координатного індексування документів:

□ вільне індексування, яке передбачає за необхідності заміну, інформативних слів тексту відповідно до рекомендацій спеціального словника;

□ контрольоване індексування – інформативні слова тексту заміняють дескрипторами, наведеними у визначеному інформаційно-пошуковому тезаурусі або дескрипторному словнику.

Різновидом координатного індексування є **пермутаційне** або циклічне індексування, яке основане на використанні ключових слів заголовка тексту й полягає у тому, що всі ключові слова заголовка разом з контекстом по черзі виводять у пошукову колонку. У цій колонці

ключові слова розташовані в алфавітному порядку. На основі координатного індексування створені й інші, більш складні інформаційно-пошукові мови.

Саме метод вільного індексування разом зі статистичним методом, а також методом поповнення та корекції тезауруса під час експлуатації ІПС є найперспективнішими методами автоматизації побудови тезауруса, що є актуальним напрямком індексування в умовах інформатизації суспільства.

Для автоматичної побудови словникових статей застосовують кількісну диференціацію парадигматичних відношень із встановленням ступеня смислової близькості пар елементів тезауруса. Основними етапами побудови тезаурусу вважають такі:

- відбір лексичних одиниць;

- групування лексичних одиниць у класи умовної еквівалентності;

- установа парадигматичних відношень між лексичними одиницями, побудова лексико-семантичного показника і допоміжних показників.

В автоматизованих ІПС для індексування документів використовують ІПМ дескрипторного типу. Автоматизоване індексування (АІ) здійснюють:

- за текстом первинного документа;

- назвою і анотацією або рефератом документа.

При автоматизації координатного індексування до ЕОМ вводять вихідні (неформалізовані) тексти документів (як правило, реферати) і на їх основі за допомогою програмних засобів формують ПОД.

Для автоматичного формування ПОД і ПОЗ в АІС використовують різні способи аналізу змісту текстів: методи зіставлення слів, використання в пам'яті ЕОМ словників, синтаксичних і статистичних методів,

установлення зв'язків між словами-поняттями, методи побудови та аналізу словосполучень та ін. *Автоматичне індексування* – індексування, технологія якого передбачає використання тільки формальних процедур оброблення тексту, що здійснюються за допомогою обчислювальної техніки. Його виконують за спеціальним алгоритмом шляхом доповнення виданих термінів видовими та асоціативними термінами з тезауруса.

### **Запитання для самоперевірки**

1. У чому полягає суть індексування документів?
2. Охарактеризуйте специфіку класифікації індексування.
3. Назвіть основні види індексування.
4. У чому полягає суть систематизації?
5. Охарактеризуйте суть предметизації.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати складові поняття «індексування».
2. Дослідити суть основних видів індексування.
3. Проаналізувати законодавчу базу регулювання індексування в Україні.
4. Визначити сучасні тенденції систематизації, предметизації та координатного індексування.
5. Охарактеризувати специфіку автоматизації індексування.

### **Теми рефератів**

1. Основні етапи розвитку індексування.
2. Світовий законодавчий досвід регулювання індексування.
3. Еволюція документних класифікацій.

## РОЗДІЛ 4

### СТИЛІСТИКА ТА РЕДАГУВАННЯ ТЕКСТУ ДОКУМЕНТІВ У НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ

#### МОДУЛЬ 1. НАУКОВИЙ СТИЛЬ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

#### ТЕМА 1. НАУКОВИЙ СТИЛЬ У СИСТЕМІ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ СТИЛІВ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

##### 1.1. Поняття про сучасну українську літературну мову, систему її норм і функціональних стилів

Найхарактернішими рисами, властивими людині, є суспільна свідомість, суспільна трудова діяльність і мова. Особливо тісно, на думку дослідників, пов'язані свідомість – як суспільна, так і індивідуальна – і мова. Початок формування мови як засобу спілкування збігається зі становленням людського суспільства, коли в людей виникає постійна потреба щось повідомити один одному.

У процесі суспільної діяльності люди передають інформацію від покоління до покоління, обмінюються досвідом в усіх сферах життя. Ця комунікація відбувається за допомогою мови.

Сучасна українська літературна мова є вищою формою (порівняно з нижчими формами – територіальними та соціальними діалектами) вияву української національної мови.

Сучасна українська літературна мова сформувалася на основі південно-східного наріччя, увібравши в себе окремі риси північних і південно-західних діалектів. У становленні її літературних норм важливу роль відіграла передусім художня література.

Зачинателем нової української літературної мови вважають Івана Петровича Котляревського, який увів до



національної літератури колоритну, багату, співучу народну розмовну мову. Основоположником сучасної української літературної мови став Тарас Григорович Шевченко, який неперевершено розкрив точність і красу українського слова. Як уважають історики мови, заслуга поета полягає в тому, що йому вдалося відібрати з багатющої народної скарбниці доречні лексико-фразеологічні засоби, закласти засади орфоепічного й граматичного нормування, відкрити перспективи використання української мови як багатофункціональної, вивівши таким чином українську мову на рівень високорозвинених європейських мов.

Подальший розвиток української літературної мови нерозривно пов'язаний із творчістю Панаса Мирного, Івана Франка, Лесі Українки, Ольги Кобилянської, Михайла Коцюбинського та інших митців художнього слова. Однак художня мова не тільки вбирала в себе духовно-естетичні цінності, але й розширювала суспільну мовну практику українського народу.

Літературна мова – відшліфована форма загальнонаціональної мови, що характеризується унормованістю, стандартністю, поліфункціональністю, розвинутою системою стилів.

Основною ознакою літературної мови є її унормованість – наявність певних норм у вимові, наголосі, лексиці, граматиці тощо.

Норма (літературна норма) – це прийняте в суспільній практиці людей правило вимови, наголошування, уживання слова, граматичної форми, побудови словосполучення, речення тощо.

Літературні норми вимови звуків і звукосполучень (орфоепічні), запису звуків на письмі (графічні), написання слів та їхніх частин (орфографічні), слововживання (лексичні), уживання граматичних форм слів, побудови

словосполучень (граматичні), постановки розділових знаків (пунктуаційні), добору мовних засобів відповідно до умов спілкування (стилістичні) становлять собою цілісну, стабільну, історично й соціально зумовлену систему. Стабільність системи літературних норм не суперечить можливості літературної норми змінюватися з часом, що може бути спричинене як внутрішньомовними, так і зовнішніми щодо мови чинниками.

Норми літературної мови регулюють не тільки використання усталених правил, але й появу нових у процесі мовленнєвої діяльності людей.

Багатогранність суспільного функціонування української літературної мови відтворює загальнонаціональне в ній, що й відрізняє літературну мову від територіально обмежених діалектів як форм побутового спілкування, і соціальних діалектів (соціальних жаргонів), обмежених невеликими групами людей.

Функціональне призначення сучасної української літературної мови в тому, що вона обслуговує всі сфери діяльності українського суспільства. Вона є мовою державного функціонування, спілкування людей у законодавчо-правовій і адміністративно-господарській сферах, мовою науки і освіти, преси, радіо й телебачення, художньої літератури, засобом вираження самосвідомості й національної культури українців.

Функціональна розгалуженість мови на сучасному етапі її існування зумовлює наявність системи функціональних стилів сучасної української літературної мови.

Стиль (функціональний стиль) мови – це система мовних елементів, способу відбору й уживання їх, об'єднаних певним функціональним призначенням. Іншими словами, це сукупність мовних засобів, які використовують у певній ситуації.

У сучасній українській літературній мові з огляду на функціональне призначення виділяють п'ять основних функціональних стилів:

□ офіційно-діловий – обслуговує юридично-правову, дипломатичну, виробничо-економічну сфери;

□ науковий – використовують у науці, техніці, виробництві;

□ публіцистичний – є мовою ЗМІ;

□ художній – виділяють з огляду на естетичну функцію, тобто на призначення задовольняти емоційно-естетичні потреби читача;

□ розмовно-побутовий, що виявляє себе як усне побутове спілкування з наддіалектними й діалектними елементами.

Отже, науковий стиль сучасної української літературної мови є одним із її функціональних стилів, елементом функціональної системи ситуативно зумовлених мовних розгалужень.

## **1.2. Становлення й розвиток наукового стилю сучасної української літературної мови**

Не викликає сумнів те, що становлення й розвиток наукового стилю як суто мовного явища безпосередньо пов'язаний із розвитком науки – сфери суспільної діяльності, що має на меті накопичувати й передавати достовірні знання про явища дійсності.

За спостереженнями мовознавців, перші риси виділення різних стилів української мови можна виявити з X ст. у зв'язку з поширенням старослов'янської мови як мови церкви й літератури. На думку дослідників історії вітчизняної термінології, окремі елементи мови науки почали формуватися саме в цей час під впливом і за зразками грецької та латинської мов; частково ж – із

питомо українських мовних засобів шляхом спеціалізації їхнього вживання й термінологізації значень.

Більшість науковців обстоюють думку, що зародження наукового стилю в Україні припадає на кінець XVI – першу половину XVII ст. Цей час позначився літературною й науковою діяльністю багатьох відомих діячів, зокрема Іоанна Екзарха, М. Смотрицького, К. Саковича, П. Могили, І. Дамаскина, які своїми творами чимало прислужилися становленню власне української мови в її літературній формі. Так, відомий історик мови І. Огієнко розглядає названий період як час зародження «нової української літературної мови, уже заснованої на мові живій, народній».

На кінець XVI – першу половину XVII ст. припадає поява текстів різних стилів: релігійного, полемічного, ораторсько-проповідницького, ділового, художнього, а також і наукового. Учені зазначають, що наукові твори XVI ст. охоплювали такі галузі знань, як арифметика, геометрія, музика, астрономія. Ці доробки дано в «Лінійній арифметиці» Б. Гербеста, «Арифметичному рукописі» С. Полоцького; поширюються праці з астрономії «Луцидарій», «Космографія», «Катехізис» Л. Зизанія, а також філософсько-світоглядні твори «Зерцало Богословія» К. Транквіліона-Ставровецького, «Душевник», «Требник» П. Могили. Огляд змісту цих творів указує, що чіткого галузевого розмежування вони не мають. Тексти містять різноманітні терміни з філософії, біології, логіки, мовознавства, математики, релігії, психології, медицини, географії тощо.

Однак науковий стиль як цілісна мовна підсистема, що здатна повноцінно обслуговувати науку й освіту як окремі сфери людської діяльності, почав формуватися, на думку мовознавців, тільки з середини XIX ст. Розвиткові мови науки в Україні прислужилися П. Куліш,

М. Костомаров, М. Драгоманов, І. Франко,  
І. Верхратський, І. Огієнко, М. Грушевський,  
К. Михальчук, А. Кримський, Б. Грінченко, М. Сумцов,  
В. Гнатюк, В. Сімович, О. Курило та ін. Ці вчені  
обстоювали самотність української наукової мови, її  
право закономірно й неминуче поповнюватися й  
удосконалюватися в контексті літературної мови.

Журнал «Основа» та заснована в 1868 р. «Просвіта»  
були першими й на той час єдиними осередками, що  
гуртували навколо себе науковців, техніків, господарників.  
У 1878 р. М. Драгоманов, М. Павлик і С. Подолинський  
започаткували видання «Громада», основним завданням  
якого було вироблення українського наукового стилю і  
його термінології.

У 1873 р. у Львові почало працювати Літературне  
товариство імені Тараса Шевченка, зорієнтоване на  
розвиток української науки, освіти, культури. У 1892 р. з  
ініціативи І. Франка воно реорганізувалося в Наукове  
товариство імені Тараса Шевченка (НТШ) і мало історико-  
філософську, філологічну та математико-природничу  
секції. Тоді ж було засновано видання «Записки Наукового  
товариства імені Тараса Шевченка», у якому  
публікувалися матеріали з історії, фольклористики,  
етнографії, мовознавства, літературознавства. Головною  
метою діяльності НТШ було створення науки українською  
мовою, а відтак – формування національної наукової  
термінології. Завдяки роботі товариства вже наприкінці  
XIX ст. існували загальнонаукова, гуманітарна й фахова  
термінології, що відображали рівень науки на той час.

У 1939 р. діяльність товариства імені Тараса  
Шевченка в Україні припинилася, але продовжилася за  
кордоном (Париж, Сідней, Нью-Йорк, Торонто), де воно  
пропрацювало 50 років. У 1988 р. НТШ повернулося до  
Львова.

З 1907 р. почало діяти «Українське наукове товариство» в Києві. Провідною тенденцією його роботи, як і діяльності НТШ, було формування національної термінології на народній мовній основі – добір до європейських терміноодиниць питомих українських лексем чи просто їхній переклад.

20–30-ті роки ХХ ст. в історії вітчизняного термінознавства прийнято називати «золотим десятиліттям» українського термінотворення, що значною мірою сприяло й розвитку наукового стилю української літературної мови.

У 1918 р. при Київському науковому товаристві було створено Термінологічну комісію, покликану виробити термінологію природничих наук. Важливою подією в нормалізації вітчизняної термінології, а отже, й українського наукового стилю було створення в 1919 р. орфографічно-термінологічної (правописно-термінологічної) комісії при Українській академії наук. Комісія мала природничу, технічну, правничу, орфографічну секції.

У 1921 р. при Академії наук було створено Інститут української наукової мови, основним завдання якого було вироблення спеціальної термінології з різних галузей знання і впровадження української мови в усі сфери суспільного життя. Однак тоталітарний режим, що існував у СРСР, уже наприкінці 20-х рр. ХХ ст. жорстоко обірвав цю роботу. Термінологічні комісії інституту намагалися інтенсивно працювати, але запиту на українську термінологію не було, бо українська мова витіснялася російською з управління, науки, виробництва, освіти.

Наприкінці ХХ ст. з утвердженням незалежності України і прийняттям Закону про мови, яким за українською мовою визнано її статус державної, почався процес відновлення мови української науки й науково-

технічної термінології. На сучасному етапі виділяють кілька проблем упорядкування української термінології: повернення до наукового обігу термінів, вилучених у різні періоди розвитку термінології; продовження традицій терміновживання попередніх десятиліть; коригування окремих термінів відповідно до норм української літературної мови; орієнтація на міжнародну термінологію, активне запозичання термінів, переважно з англійської мови.

### **1.3. Змістовні та структурні особливості наукового стилю сучасної української літературної мови**

Науковий стиль належить до книжних стилів літературної мови, яким властиві попередня підготовленість висловлювання й переважно так звана книжна (писемна) сфера функціонування. Проте науковий стиль повноцінно використовують і в усній, і в писемній формах.

Сфери використання наукового стилю – наука, технічна діяльність, виробництво, освіта.

Основні стильові ознаки наукового стилю і специфічну мовленнєву системність визначають насамперед позамовні чинники:

а) зміст наукових текстів – теоретичні відомості та практичні знання про Всесвіт, природу (природничі науки), технічні об'єкти й технології їхнього створення та використання (технічні науки) і людину (система гуманітарного знання);

б) мета використання наукової інформації – повідомлення нового знання про дійсність і доведення його істинності;

в) настанова використання – зародження та формулювання наукової ідеї, визначення понять і категорій (термінів), висунення гіпотез, формулювання

концепцій, доведення теорій, розроблення класифікацій, роз'яснення явищ, систематизація знань;

г) комунікативне завдання наукового стилю – передавання адресату знань у переконливій і доступній формі.

За сферами наукового знання тексти наукового стилю поділяють на такі:

науково-природничі (тексти з біології, хімії, фізики, географії, що подають описи явищ живої й неживої природи);

науково-технічні (містять описи технічних об'єктів, аналіз технологій та ін.);

науково-гуманітарні (тексти з філології, культурології, філософії, історії, що осмислюють феномени культури, людської особистості).

Функціональна класифікація дає змогу виділити такі підстилі й жанри наукового стилю:

власне науковий (жанри: монографія, дисертація, наукова доповідь, тези наукової доповіді);

науково-навчальний (жанри: підручник, навчальний посібник, навчальна програма, збірник вправ, конспект, лекція);

науково-інформаційний (жанри: реферат, анотація, рецензія, відгук, огляд);

науково-довідковий (жанри: словник, довідник, енциклопедія, каталог);

науково-технічний (жанри: інструкція, патент, авторське свідоцтво, промислова реклама);

науково-діловий (жанри: науковий звіт, довідка про впровадження результатів дослідження, угода про наукову співпрацю);



□ науково-публіцистичний (жанри: науково-публіцистична стаття, хроніка, науковий огляд, наукове інтерв'ю, репортаж, науково-популярна лекція).

Спільним для більшості текстів різних підстилів наукового стилю є використання значної кількості науково-технічних термінів чи принаймні слів із абстрактним значенням; залучення наукових символів, схем, таблиць, графіків, діаграм, технічних рисунків; оперування цитатами й посиланнями тощо.

Зберігаючи основні ознаки стилю, кожний підстиль і жанр характеризується своїми особливостями використання мовних засобів. Так, власне науковий підстиль насичений інтернаціональними й питомо українськими загальнонауковими та галузевими термінами; науково-навчальний – характеризується доступністю викладу інформації, спрощеністю системи доведень, програмністю викладу матеріалу, спрямованою на активізацію мислення студента або учня, послідовним уведенням наукових понять, репрезентованих термінами; науково-популярний – використовує елементи художнього мовлення (так звані метафори) для спрощення розуміння абстрактного змісту повідомлюваного й зацікавлення читача або слухача.

Основними стильовими ознаками наукового стилю є:

1. Абстрагованість і узагальненість, які створюються шляхом широкого використання мовних одиниць абстрактного й узагальненого значення, зокрема абстрактної лексики, слів, що виражають узагальнені поняття та ін.

2. Підкреслена логічність виявляється в послідовності, несуперечливості висловлювання, у його доказовості й аргументованості, побудові мовлення

відповідно до законів логіки із збереженням відношень і зв'язків реальної дійсності.

Умовою логічності мовлення є логічність мислення, яка передбачає вміння міркувати послідовно, спиратися на попередні етапи мислення, розвивати наступні, шукати джерела і причини явищ, висувати положення (тези), уміння пояснювати, обґрунтовувати й аргументувати факти, умотивувати висновки.

3. Однозначність і точність формуються на основі зв'язку мовлення з дійсністю і мисленням.

Точність мови – це відповідність змісту мовлення предметно-речовій дійсності, реальним особам і системі понять про них. Точність залежить від вибору слова чи вислову, а також від уміння мовця зіставляти слово, предмет і поняття, розмежовувати значення багатозначного слова – багатозначні слова використовують у текстах наукового стилю лише в одному чітко визначеному контекстом значенні, добирають синоніми, омоніми, пароніми.

Точності і однозначності наукового мовлення досягають, по-перше, використанням зносок, посилань, цитат, прізвищ авторів, власних назв, цифрових даних, які аргументують наукові положення й підсилюють об'єктивність і достовірність висловленого; по-друге, уживанням великої кількості термінів і слів у прямому значенні.

4. Ясність наукового стилю визначають як його зрозумілість. Практично її забезпечують точністю й логічністю викладу.

У писемній формі реалізації наукового стилю ясності досягають послідовністю викладу матеріалу, що відображає логічне розгортання думки; точністю називання явищ дійсності; членуванням тексту на абзаци

відповідно до тем і підтем висвітлюваної наукової проблеми.

В усній формі функціонування наукового стилю, що передбачають окремі його жанри, ясності усного мовлення сприяють чітка дикція, логічне й фонетичне наголошування, правильне інтонування, розмірений і уповільнений ритм, спокійний і ввічливий тон.

5. Об'єктивність викладу в науковому стилі полягає у зваженості оцінювання ступеня дослідження проблеми, шляхів її розв'язання, ефективності певної теорії, рівня завершеності її вивчення, обґрунтованості результатів тощо.

6. Діалогічність. Науковий текст кваліфікують як монологічний, але він, як і будь-який інший текст, спрямований на адресата. Учений пише для наукової спільноти (викладач – для студентів), щоб передати власні спостереження і висновки, спростувати чи підтвердити попередні дослідження, висловити своє бачення розв'язання якоїсь проблеми та ін.

Діалогічність виражається у власне формулюванні проблемних запитань; використанні чужого мовлення у вигляді цитат, що передбачає критичне оцінювання наведеної думки; підкресленого протиставлення різних поглядів на проблему; спростування позицій опонентів тощо.

7. Інформативна насиченість – це ступінь смислової й змістової новизни наукового тексту, що виявляється в авторській концепції, системі авторських оцінок. Цього досягають шляхом доказовості, логізованої оцінності, переконливості, аналізу, синтезу, аргументації, пояснення причиново-наслідкових відношень, висновків тощо.

8. Стислість наукового тексту полягає в умінні автора уникати непотрібних повторів, багатослів'я, мовної надмірності. У науковому стилі добір і поєднання мовних

засобів значною мірою залежать від підстилю, змісту наукової праці, мети наукового повідомлення й ситуації.

Отже, науковий стиль – це стиль наукових праць, мета яких полягає в нагромаджуванні знань і досвіду, установленні закономірностей розвитку явищ і процесів у науці й техніці як спеціалізованих галузях людської діяльності.

### **Запитання для самоперевірки**

1. У чому полягає суть поняття «сучасна українська літературна мова»? Як формувалася українська літературна мова?

2. Що таке мовна норма? Назвіть основні види мовних норм.

3. Схарактеризуйте етапи розвитку української наукової мови.

4. Які сфери обслуговує науковий стиль сучасної української літературної мови? Назвіть його підстилі та жанри, притаманні кожному з них.

5. Схарактеризуйте стильові риси українського наукового стилю як мовного явища.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати основні типи норм сучасної української літературної мови.

2. Проаналізувати змістовні та мовні особливості офіційно-ділового та публіцистичного стилів сучасної української літературної мови.

3. Опрацювати історію розвитку української наукової термінології (загальний огляд).

4. Проаналізувати сучасні концепції визначення стилістики та стилістичної системи сучасної української літературної мови.

5. Порівняти погляди науковців на стильові риси українського наукового стилю.

## Теми рефератів

1. Мовна норма: теоретичний і практичний аспекти.
2. Становлення української науково-технічної термінології.
3. Жанрова система українського наукового стилю.
4. Науково-технічна документація як жанровий різновид наукового стилю сучасної української літературної мови.

## ТЕМА 2. ЛЕКСИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВОГО СТИЛЮ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

### 2.1. Поняття про лексику для спеціальних цілей (загальний огляд)

Загальноновизнано, що переважну частину лексичних засобів наукових і технічних текстів становить так звана лексика для спеціальних цілей – загальнонаукові та фахові терміни, номени, професіоналізми.

Така спеціальна лексика в контексті словникового складу мови в цілому протистоїть загальноновживаній.

Надзвичайно важливою особливістю всієї спеціальної лексики є специфічність зв'язку її одиниць із поняттями й об'єктами, які вона називає. На думку дослідників, у словах спеціальної лексики переважають або понятійний (терміни, наукова номенклатура), або предметний (власні назви, комерційна номенклатура) зв'язок.

Залежно від цього кожен тип спеціальної лексики розвиває свої особливості, однак уся спеціальна лексика характеризується порушенням рівномірності зв'язку з поняттям та об'єктом, оскільки вона орієнтована на штучно виділені об'єкти та на поняття, що конструюються, і відсутні в природних умовах, тобто вона є результатом штучного втручання людини в природний шлях розвитку

мови. Через це вона вся є вторинною, штучно створеною із початкових, придуманих або запозичених елементів.

## 2.2. Терміни як основні лексичні одиниці наукових текстів

Незалежно від різниці у поглядах окремих мовознавців і цілих лінгвістичних шкіл усі визначення поняття «спеціальна лексика» («лексика для спеціальних цілей») так чи інакше неодмінно вказують на термін як основний, центральний елемент наукових текстів (фахового мовлення) певної галузі знання.

**Термін** – це слово або усталене словосполучення, що є прийнятим у професійній діяльності та вживаним за особливих умов. Він становить графічне позначення поняття, що входить у систему понять певної галузі професійних знань, а також є основним понятійним елементом мови для спеціальних цілей. За В. Головіним, термін – це окреме слово або словосполучення, утворене від іменника, яке задовольняє специфічні потреби спілкування у сфері певної професії. Т. Кияк визначає це поняття як слово або словосполучення метамови науки та додатків наукових дисциплін, а також слова, що позначають специфічні реалії конкретної практичної діяльності людини.

Термін не називає поняття, як це робить звичайне слово, а навпаки, поняття приписується терміну, додається до нього. Зміст поняття, визначеного терміном, буде зрозумілим лише завдяки його дефініції – лаконічному, логічному визначенню, яке зазначає суттєві ознаки предмета (його зміст і межі).

Усі терміни мають такі ознаки:

□ системність, яка проявляється не тільки у зв'язку з іншими термінами конкретної предметної сфери, але й у мовленнєвому оформленні, а саме – у використанні

регулярних продуктивних словотворчих афіксів, здатності породжувати масиви спільнокоренових слів і ставати основою для утворення родового поняття;

співвіднесеність з поняттям через його дефініцію (визначення);

принципова неприпустимість багатозначності терміна в межах однієї предметної галузі, однієї наукової дисципліни або сфери професійної діяльності, а також слів, синонімічних або омонімічних поданому терміну;

стилістична нейтральність; відсутність експресії, образності, суб'єктивно-оцінних відтінків;

прагнення до стислості;

відносна незалежність від контексту;

обмеженість уживання.

Терміни складають значну частину словникового запасу будь-якої мови світу, а також є її елементами, що розвиваються найбільш інтенсивно.

Існує кілька шляхів утворення термінів:

застосування загальноживаного слова рідної мови як терміна;

запозичення слів із різних мов;

використання слів і словотворчих моделей грецької та латинської мов;

запозичення одиниць з інших наукових галузей з імовірним набуттям терміном іншого значення;

офіційне затвердження як терміна наявного професіоналізму або сленгізму.

Поряд із поняттям терміна у вітчизняному термінознавстві використовують і поняття «термінологія». Термінологія – це сукупність термінів, що обслуговують певну сферу знань, пов'язаних із системою понять:

мистецтво, техніку, виробництво тощо. Це – особливий шар лексики, який піддається свідомому регулюванню та впорядкуванню.

Коли йдеться про термінологію, як правило, подають три визначення цього поняття: наука про терміни (або ж термінознавство); спеціальна лексика у складі всіх слів певної мови (наприклад, термінологія української мови); спеціальна лексика, що обслуговує окрему галузь науки або техніки (комп'ютерна термінологія).

Згідно з теорією термінознавства й із загальнолексикологічною теорією у межах спеціальної лексики терміни співіснують з професіоналізмами та водночас протиставлені їм.

### **2.3. Номени як складники лексики наукових і технічних текстів**

Номенклатура – сукупність номенів (назв), що використовуються в будь-якій галузі науки, виробництва для позначення об'єктів цієї галузі, на відміну від термінології, що об'єднує назви абстрактних понять і категорій.

В узагальненому вигляді номени мають, на думку дослідників, такі ознаки:

□ номени є власними назвами або займають проміжне становище між термінами і власними іменами;

□ номени – це нижча ланка спеціальної лексики порівняно з термінами (розуміння номенів неможливе без співвіднесеності з іншими термінологічними одиницями);

□ номени мають посилену предметність завдяки тому, що вони є результатом штучної номінації, призначеної для найменування спеціальної діяльності людини;



□ номени входять до такої системи, яка належить до простих і є переліком однорідних понять, що перебувають на одному рівні абстракції і віддзеркалюють класи однорідних предметів;

□ основними для номенів є речовинність і предметність залежно від характеру об'єктів, які вони позначають.

#### **2.4. Професіоналізми як лексичні одиниці усного професійного спілкування**

Професіоналізми – це слова та словосполучення, властиві мовленню певної професійної групи людей. Наприклад: *домна, мартен* (у металургів), *наркоз, процедури, хронічний* (у медиків), *камбуз, кубрик, юнга* (у моряків).

Вони значною мірою функціонують в усному неофіційному мовленні в таких її видах, як виробничо-професійна бесіда, повчання, переговори з диспетчером тощо. Однак, як указують науковці, можна зустріти професійні слова і в усному виступі, доповіді на нараді, а також у деяких жанрах писемного мовлення: у текстах навчальної літератури, анотації до виробу, супроводжувальній записці, діловому листі.

Подібність між термінами і професіоналізмами у тому, що і перші, і другі входять до складу галузевої (або спеціальної) лексики. Однакова належність до галузевої лексики, використання на позначення предметів і понять спеціальної галузі виробництва роблять важким відокремлення терміна від професіоналізму.

Деякі науковці вважають, що повне відокремлення цих двох понять неможливе, однак існує все більша тенденція до поділу спеціальної лексики на терміни та професіоналізми через виділення розбіжностей між ними.

Професіоналізми визначають за тими ж ознаками, що й терміни, тому фактично мова йде про ступінь (або міру) невідповідності слів, – професіоналізмів, що вживаються в усному неформальному мовленні, тому набору ознак, що є характерними для термінів, а саме: у професійній неформальній лексиці часті випадки семантичної неоднозначності, наявності синонімів і омонімів; більшість термінів називає поняття, тобто є іменниками; натомість професіоналізми використовують як для позначення предмета чи явища, так і позначення дії, характеристики предмета тощо, а отже, можуть бути іменниками, прикметниками, дієсловами та іншими частинами мови; серед професіоналізмів продуктивним способом словотворення є семантичне, що не сприяє системній організації такої лексики; незважаючи на вузький вжиток, професіоналізми відомі багатьом людям поза межами спеціалізації галузі; більшість професіоналізмів – слова рідної мови, але їх зв'язок із загальноновживаним значенням звичайно не порушується, і вони, як правило, мають експресивно-оцінне забарвлення.

Як засіб комунікації професіоналізми виконують такі функції: ідентифікаційну – виступає показником належності людини до професіоналів; езотеричну – засіб відчуження від неспеціалістів; експресивну – створює виразну назву поняття, яке вже має назву в термінології; емоційно-оцінювальну – показує ставлення мовця до об'єкта, про який йде мова; категоризації та систематизації – для фактів і понять; номінативну – для позначення нового поняття. Функцію оцінювання вважають домінантною.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Що таке лексика для спеціальних цілей?
2. Що таке термін? Назвіть його основні ознаки порівняно із загальноновживаним словом.

3. Що таке номен? Назвіть його основні ознаки порівняно з терміном.

4. Схарактеризуйте професіоналізми як лексичні одиниці усного професійного спілкування.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати поняття «мова для спеціальних цілей», «фахова мова».

2. Проаналізувати погляди мовознавців на суть понять «термін», «термінологія».

3. Порівняти погляди мовознавців на суть понять «номен», «номенклатура».

4. Проаналізувати погляди мовознавців на професіоналізми, їхні особливості та нормативність уживання.

### **Теми рефератів**

1. Становлення вітчизняного термінознавства.

2. Шляхи поповнення української науково-технічної термінології.

3. Розмежування понять «термінологія» й «номенклатура» у вітчизняному й зарубіжному термінознавстві.

4. Професіоналізми як одиниці усного спілкування.

## **ТЕМА 3. МОРФОЛОГІЧНІ ОЗНАКИ НАУКОВОГО СТИЛЮ**

### **3.1. Загальне поняття про морфологію та частини мови**

Морфологія – це розділ мовознавства, який вивчає частини мови.

Частини мови – це лексико-граматичні розряди слів (класи слів, категорії слів), об'єднані спільністю узагальнених лексичних і граматичних значень і синтаксичних функцій.

Інакше кажучи, слова в мові об'єднуються в класи слів, тобто частини мови за такими спільними для них ознаками: узагальненим лексичним значенням, рисами словотворення, морфологічними особливостями, синтаксичною функцією. Слова, що належать до однієї частини мови, характеризуються такими лексичними й граматичними особливостями, яких немає або які неповно чи інакше виявляються в інших лексико-граматичних розрядах слів.

В українській мові виділяють десять частин мови, шість із яких є самостійними (повнозначними), три – службовими, вигук – окремим розрядом слів – не самостійним і не службовим.

До самостійних частин мови належать іменник, прикметник, числівник, займенник (їх ще називають іменними частинами мови), дієслова й прислівники. Вони мають лексичне значення та граматичні ознаки, а також виконують у реченні синтаксичну функцію.

Службовими в українській мові є прийменники, сполучники й частки. Вони не мають лексичного значення та граматичних ознак, але виконують у мові певну граматичну роль. До службових частин мови належать прийменники, сполучники й частки.

Вигук, який нічого не називає й не має граматичного навантаження, не належить ні до самостійних, ні до службових частин мови.

Частини мови мають певні особливості виявлення своєї граматичної природи в текстах науково-технічної сфери.

### **3.2. Іменники в науково-технічних текстах**

Іменник – це самостійна частина мови, що має значення предметності (називає предмет, особу, явище), має лексико-граматичні й граматичні категорії й у реченні виконує будь-яку синтаксичну функцію.

Іменники можуть бути власними й загальними назвами, поділяються на назви істот і неістот. Значення предметності іменник виражає в категоріях роду, числа й відмінка. Іменники належать до певного роду (і не можуть змінюватися за ним) і змінюються за числами та відмінками.

У текстах науково-технічної сфери широко вживані так звані віддієслівні іменники, тобто утворені від дієслівних основ іменники, опредмечують певні процеси або дії. На відміну від російської мови, в українській такі іменники творяться як від дієслів недоконаного, так і від дієслів доконаного виду.

В українській фаховій мові віддієслівні іменники, утворені від дієслів недоконаного виду, вживають, коли наголошують на перебігу процесу, а не на його результаті (наприклад: *відбивання, угруповування*). Вони позначають загальну абстрактну назву процесу, не визначеного ні за тривалістю, ні за кількістю циклів. Віддієслівні іменники, утворені від дієслів доконаного виду, використовують, коли вказують на завершений процес (наприклад: *відбиття, угруповання*). Крім того, у науковому стилі вживають іменники, що втратили процесуальну ознаку, натомість передаючи суто предметність; у науково-технічній мові ними позначають наслідок події в широкому розумінні, а саме: результат, об'єкт, місце, стан, явище, що виникає внаслідок події (наприклад: *відбиток, заготівка, угруповання, устаткування, абсорбція, індукція, корозія*); назву величини, що характеризує цей об'єкт чи стан (наприклад: *витримка, зріст, напруга, приріст, пробіг, розмір, тиск*).

Отже, українській науково-технічній мові притаманно розрізняти незавершений процес (дію), завершений процес (подію) і наслідок події, позначаючи їх різними спільнокореновими віддієслівними іменниками.

<i>Дія</i>	<i>Подія</i>	<i>Н</i>
<i>розтягування</i>	<i>розтягнення</i>	<i>ро</i>
<i>розтягування</i>	<i>розтягнення</i>	<i>ро</i>
<i>публікування</i>	<i>опублікування</i>	<i>пу</i>

### 3.3. Прикметники, займенники та числівники в текстах наукових і технічних документів

Прикметник – самостійна частина мови, що виражає прикмету, ознаку, властивість, приналежність, змінюється за родами, числами та відмінками й у реченні виконує функцію означення або іменної частини складеного присудка.

Вираження ознаки предмета є загальним лексичним значенням прикметника. Прикметник може виражати ознаку безпосередньо (*низька температура, пряма лінія*) чи опосередковано, тобто через відношення до інших предметів чи ознак (*металева конструкція – конструкція з металу, дослідна лабораторія – лабораторія для досліджень*).

Прикметники передають ознаку за кольором (*червоний, сріблястий*), формою (*прямокутний, круглий*), матеріалом (*скляний, дерев'яний*), розміром (*великий, дрібний*), часовими та просторовими характеристиками (*минулорічний, попередній, близький, далекий*) тощо.

За лексичним значенням і словотвірно-граматичними рисами прикметники поділяються на якісні, відносні та присвійні.

<i>Якісні</i>	<i>Відносні</i>	<i>П</i>
називають ознаку безпосередньо	називають ознаку опосередковано	нази пр
<i>важкий, довгий</i>	<i>кристалевий, науковий</i>	<i>ше</i>

Якісні прикметники здатні утворювати ступені порівняння (вищий і найвищий), що позначають різну міру виявлення ознаки предмета: *міцний – міцніший – найміцніший, густий – більш густий – найбільш густий*. Для наукового стилю притаманне вживання аналітичних форм вищого й найвищого ступенів якісних прикметників: *тривалий – більш тривалий – найбільш тривалий, давній – більш давній – найбільш давній*.

Відносні прикметники є похідними (*студентський квиток – квиток студента, філософське положення – положення у філософії*). Найчастіше вони утворюються від іменників (*сталева балка – балка зі сталі*), рідше – від числівників, дієслів і прислівників (*потрійне навантаження – навантаження, що збільшене втричі, лікувальний заклад – заклад, у якому лікують, сьогоднішній експеримент – експеримент, що відбудеться сьогодні*).

Присвійні прикметники не вживаються в науково-технічних текстах, окрім випадків, коли такий прикметник входить до складу терміна: *архімедова спіраль, базедова хвороба, піфагорова теорема*.

Числівник – це самостійна частина мови, що означає число, кількість або порядок при лічбі. У науково-технічних текстах числову інформацію подають у цифровій формі (у вигляді розрахунків, формул, таблиць).

Займенник – це самостійна частина мови, що вказує на предмети, ознаки чи кількість, але не називає їх (*я, ми, вони, хто, мій, який, котрий, стільки*). У науковому стилі прийнято вживати займенники *ми, наш* і подібні їм для уникнення займенника *я* (*ми виявили..., ми дослідили..., у нашій роботі... тощо*).

### 3.4. Дієслова в наукових і технічних текстах

Дієслово – самостійна частина мови, що називає дію, стан або процес і виражає це в граматичних категоріях виду, стану, способу, часу, особи (або роду).

У наукових і технічних текстах дієслова є основним мовним засобом для відтворення процесів, тому для науково-технічної мови найважливішою з дієслівних категорій є категорія виду.

Залежно від того як процес розвивається в часі, розрізняють два його різновиди: незавершений (нерезультативний) і завершений (результативний). Недоконані дієслова називають незавершений, тобто не повністю зреалізований процес, який триває (*рвати, гнути*) або повторюється нескінченно (*розривати, згинати*). Доконані дієслова називають повністю зреалізований процес, обмежений у часі: він може бути одноразовим (*розірвати, зігнути*) або багаторазовим, але завершеним на певному етапі (*порозривати, позгинати*).

Дієслова недоконаного виду передають процес, що триває, не вказуючи ані на його початок, ані на кінець, або ж означають повторюваний процес (тобто виражають не обмежану в часі ознаку). Їм властиві такі відтінки значення, як невизначена тривалість і незавершена повторюваність. Тому у фаховій мові їх уживають для позначання загальної абстрактної назви процесу, коли потрібно наголосити на його перебігу, а не на результаті, наприклад: *відновлювати, відновляти, змінювати*.

Дієслова доконаного виду відповідно передають початок, кінець або одноразовість процесу (тобто виражають не обмежану в часі ознаку). Їм властиві такі відтінки значення, як результативність, вичерпаність, достатність, інтенсивність, поширеність. Тому у фаховій мові їх уживають для позначання конкретного завершеного (повністю або на певному етапі) процесу,



тобто події, яка відбулася у минулому або має відбутися в майбутньому, коли хочуть підкреслити саме результативність процесу в момент його завершення, наприклад: *відновити, змінити*.

Дієслово також становить систему форм, до якої входять інфінітив, особові форми, дієприкметник, дієприслівник. Використання цих форм у науковій мові підпорядковується вимогам ДСТУ 3966–2000, що ґрунтуються на граматичних особливостях дієприкметників і віддієслівних прикметників.

Протягом довгого часу, коли українська мова перебувала під сильним впливом російської, мовознавці вважали, що українським дієприкметникам, як і російським, притаманна певна система форм, ідентична російській системі дієприкметників.

Активні дієприкметники недоконаного виду, які формально можна утворити від основи теперішнього часу перехідних і неперехідних дієслів недоконаного виду додаванням суфіксів *-уч-*, *-юч-*, *-ач-*, *-яч-*, не відповідають нормам сучасної української мови. Натомість уживають віддієслівні прикметники *-льн(ий)*, *-івн(ий)*, *-ч(ий)*: *вимірювальний, гальмівний, виконавчий*.

У сучасній українській мові вживають без обмежень активні дієприкметники доконаного виду на *-лий* (*-а*, *-е*), які виражають таку ознаку дійового предмета, розвиток якої закінчився або закінчиться раніше дії дієслова-присудка, наприклад: *зжовклий, навислий, осілий, почорнілий*.

Дуже поширені в українській мові пасивні дієприкметники на *-н(ий)*, *-т(ий)* називають ознаку предмета, зумовлену дією іншого предмета, а також ознаку предмета, зумовлену зворотною дією того самого предмета. Дієприкметники недоконаного виду позначають стан об'єктів, що перебувають у незавершеному процесі:

*змінюваний тиск, коригований напрям, деформоване тіло. Дієприкметники доконаного виду позначають стан об'єктів, що перебувають у завершеному процесі: змінений тиск, скоригований напрям, zdeформоване тіло.*

### **Запитання для самоперевірки**

1. Що таке частини мови? Які критерії їхнього розмежування?
2. Яка частина мови називається іменником? Які особливості вживання іменників у науково-технічних текстах?
3. Яка частина мови називається прикметником? Які особливості вживання прикметників у науково-технічних текстах?
4. Що таке дієслово? Які особливості вживання дієслів у науково-технічних текстах?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати вимоги ДСТУ 3966–2000.
2. Проаналізувати особливості творення віддієслівних іменників в українській мові.
3. Проаналізувати особливості творення якісних і відносних прикметників в українській мові.
4. Проаналізувати творення видових пар дієслів в українській мові.

### **Теми рефератів**

1. Граматичні особливості української наукової мови.
2. Стандартизація правил української наукової мови.

## ТЕМА 4. ОСОБЛИВОСТІ УКРАЇНСЬКОГО НАУКОВОГО СИНТАКСИСУ

### 4.1. Основні поняття синтаксису української мови.

#### Речення як основна синтаксична одиниця

Синтаксисом називають розділ мовознавства, який вивчає способи поєднання слів у синтаксичні одиниці – словосполучення й речення.

Словосполучення – це синтаксична одиниця, утворена поєднанням двох або більшої кількості повнозначних слів на основі підрядного зв'язку: *токарний верстат, свердлувальна операція, оброблення металів, розташовувати в просторі*.

Речення – основна синтаксична одиниця, що інтонаційно оформлена й виражає закінчену думку.

В українській синтаксичній науці речення характеризують за кількома параметрами як на рівні висловлення (за метою висловлювання, за емоційним забарвленням), так і за суто формальними ознаками (за кількістю граматичних основ, структурою власне граматичної основи, наявністю другорядних членів речення, повнотою, ускладненістю тощо).

За метою висловлення речення бувають розповідні, питальні й спонукальні. Розповідні речення містять повідомлення або опис певних явищ дійсності: *Відцентрова сила в кілька разів більша від звичайної сили тяжіння*. Питальні речення містять запитання: *У чому полягає суть влади як поняття політології?* Спонукальні речення виражають волевиявлення (прохання, побажання, наказ, заклик до дії): *Перевірте правильність поділу понять, укажіть, яке правило поділу порушене*.

За емоційним забарвленням речення поділяють на окличні й неокличні. Окличні речення емоційно навантажені: *Пізнай самого себе!* Неокличні речення емоцій не передають: *Мета соціалізації – створення в*

*супільстві або певній групі хоча б мінімального консенсусу щодо основних цінностей і позицій.*

За будовою речення бувають прості та складні. Просте речення має одну граматичну основу: *Мікрометри призначені для зовнішніх вимірювань.* Складне речення має дві та більше граматичних основ: *Прес-форми такого типу виготовляють для деталей, що випускають невеликими серіями, від яких не потрібна особлива точність і якість поверхні.*

За структурою граматичної основи прості речення поділяються на двоскладні та односкладні.

Двоскладним називається речення, граматична основа якого складається з підмета й присудка. Такі речення є типовими для всієї стилістичної системи сучасної української літературної мови і для науково-технічних текстів зокрема: *Кафедра визначилася з темою подальших наукових досліджень. Вільна поверхня відливка є параболоїдом обертання.*

Односкладним є речення, граматична основа якого складається тільки з підмета або тільки з присудка.

Для наукового стилю притаманні насамперед присудкові односкладні речення, які, у свою чергу, поділяються на кілька типів залежно від значення й граматичного вираження головного члена речення, співвідносного з присудком.

Означено-особові речення – це тип односкладних речень, у якому головний член речення, співвідносний з присудком, указує на особу, що виконує дію (граматично виражений дієсловом у формі першої або другої особи однини чи множини теперішнього або майбутнього часу дійсного способу або другої однини й першої чи другої множини наказового способу).

Цей тип речень широко вживають у науково-навчальних і науково-публіцистичних текстах. Наприклад:

*Проведемо дослід. Подайте приклади, що ілюструють відносність руху.*

Неозначено-особові речення – тип односкладних речень, у якому головний член речення, співвідносний з присудком, указує на дію невизначених осіб чи особи (граматично виражений дієсловом у формі множини минулого часу або третьої особи множини теперішнього та майбутнього часу): *Залежно від призначення і відповідальності відлиwkів проводять суцільний або вибірковий контроль.*

Безособові речення передають дію, не співвіднесену з певною особою-виконавцем (граматично головний член речення, співвідносний з присудком, може бути виражений безособовим дієсловом, особовим дієсловом у безособовому значенні, прислівником, формою на *-но*, *-то* тощо): *Так, літаки узагальнено можна поділити на дозвуківі й надзвуківі, на маневрені й неманеврені. Аналізуючи методи, використовувані в політології, прийнято виділяти три основних групи: загальні методи, загальнологічні й методи емпіричних досліджень.*

За наявності другорядних членів (означення, додатка, обставини) розрізняють поширені й непоширені речення. У поширених реченнях, крім граматичної основи, наявний хоча б один другорядний член речення: *Найпоширеніші схеми оброблення – циліндричне й торцеве фрезерування. У непоширених реченнях другорядних членів немає: Оболонки бувають вогнетривкими.*

Кожна мова, і українська зокрема, має власні традиції та норми побудови словосполучень і речень.

#### **4.2. Дієслівність як основна ознака українського речення**

На відміну від російської мови, українській мові притаманна дієслівність, тобто логічний наголос у реченні найчастіше падає на присудок, а не на підмет: *Середні*

значення коефіцієнта відповідають відливкам з проміжною товщиною стінок.

Найхарактернішою стилістичною помилкою в науково-технічних текстах є надуживання віддієслівними іменниками на **-ння**.

<i>Російське речення</i>	<i>Неправильний (калькований) переклад</i>	<i>Правильний переклад</i>
<i>Измерение давления осуществляется для сравнения...</i>	<i>Вимірювання тиску здійснюється для порівняння...</i>	<i>Тиск вимірюють, щоб порівняти...</i>

Науковці радять замість конструкцій з віддієслівними іменниками максимально використовувати дієслова, а саме: речення з неозначеною формою дієслова; речення з особовими формами дієслова; дієприслівникові звороти, дієслівні форми на **-но**, **-то**.

#### **4.3. Активність конструкцій як особливість українських речень у науково-технічних текстах**

На відміну у інших мов, зокрема російської та англійської, в українській мові завжди надається перевага активним конструкціям над пасивними, уживаючи лише двокомпонентні конструкції з пасивними дієприкметниками в чітко зазначених випадках.

Пасивні конструкції в українській фахових текстах є калькованими з відповідних речень російської мови: *Проблема аналізується наступними вченими...*; *Робота захищається студентом...* (Пор. російські: *Проблема анализируется следующими учеными...* *Работа защищается студентом...*).

Характерною ознакою таких пасивних конструкцій з пасивними дієсловами на *-ся* є розбіжність логічної та граматичної структур речення. Логічний суб'єкт, який за змістом називає діяча і граматично має бути підметом, граматично є додатком в орудному відмінку, натомість логічний об'єкт, на якого фактично спрямована дія і який має бути додатком, становить підмет. Щоб уникнути такої невідповідності логічної та граматичної структур речення, правильно трансформувати пасивні конструкції в активні: *Проблему аналізують наступні вчені...; Студент захищає роботу...*

Деякі іншим типом є кальковані пасивні конструкції, у яких логічний суб'єкт обґрунтовано відсутній, наприклад: *Відповідальність покладається на головного механіка...; Проводиться велика робота...* (Пор. російські: *Ответственность возлагается на главного механика...; Проводится большая работа...*). Ці речення правильно можна будувати, по-перше, як неозначено-особові, якщо йдеться про ще не завершений процес: *Відповідальність покладають на головного механіка...; Проводять велику роботу ...* По-друге, якщо треба підкреслити, що дія вже має результат, то краще використати безособові речення з формами на *-но*, *-то*: *Відповідальність покладено на головного механіка...; Проведено велику роботу...*

#### **4.4. Безособовість речень у науково-технічних текстах**

Особливе місце у науково-технічних текстах займають безособові конструкції з головним членом речення, співвідносним з присудком, вираженим безособовою формою на *-но*, *-то*: *досягнуто* (що?) *мету дослідження*; *розглянуто* (що?) *умови задачі*.

Форми на *-но*, *-то* надають реченню певного відтінку результативності, виражаючи завершену дію. У фахових текстах їх, як правило, уживають без допоміжного

дієслова *було*. Конструкції зі словом *було* використовують тоді, коли треба підкреслити, що одна минула дія відбулася перед іншою дією в минулому часі, наприклад: *деталь було нагріто в печі, а потім занурено у воду*.

Слід розрізняти безособові форми на *-но*, *-то* (*форми перед заливанням встановлено; матеріали зібрано під час експериментів*) і конструкціями з пасивними дієприкметниками (*форми перед заливанням встановлені; матеріали зібрані під час експериментів*). Обидві конструкції не суперечать нормам української мови, однак мають певні значеннєві розбіжності. Безособові речення доречні, коли треба наголосити на дії як такій, безвідносно до її виконавця. Речення з дієприкметниками слід використовувати, якщо потрібно акцентувати не дію, а ознаки, набуті предметом унаслідок дії.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Що таке синтаксис? Які основні одиниці синтаксису виділяють у сучасному мовознавстві?
2. Як характеризують речення у сучасній синтаксичній науці?
3. Яка частина мови формує українське речення? Від яких мов це відрізняє українську?
4. Які особливості вживання активних і пасивних конструкцій в українських науково-технічних текстах?
5. Які особливості вживання безособових конструкцій в українських науково-технічних текстах?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати вимоги ДСТУ 3966–2000 щодо українського наукового синтаксису.
2. Проаналізувати особливості побудови українських безприйменникових і прийменникових словосполучень.



3. Проаналізувати особливості граматичних категорій речення в українській мові.

4. Проаналізувати засоби творення активних і пасивних конструкцій в українській мові.

### **Теми рефератів**

1. Граматичні особливості синтаксису української наукової мови.

2. Стандартизація правил синтаксису української наукової мови.

## **МОДУЛЬ 2. РЕДАГУВАННЯ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИХ ДОКУМЕНТІВ**

### **ТЕМА 5. РЕДАГУВАННЯ ЯК ГАЛУЗЬ ЛЮДСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ОБ'ЄКТ РЕДАГУВАННЯ, ЙОГО СТРУКТУРА**

#### **5.1. Поняття літературного та наукового редагування**

Поняття редагування (чи, точніше, літературного редагування), його сутності та практичних завдань традиційно розглядають насамперед у контексті видавничої й журналістської діяльності. Саме тому прийнято вживати термін «літературне редагування», зіставляючи його з певними іншими видами редакторського опрацювання текстів.

Літературне редагування розуміють як професійну діяльність, спрямовану на аналіз і вдосконалення мовного твору у зв'язку з підготовкою його до друку. Підґрунтям такої діяльності є критичний аналіз тексту з метою його правильного оцінювання й допомоги авторові в удосконаленні форми та змісту матеріалу.

Протягом тривалого часу літературне редагування ототожнювали з мовним правленням тексту й коректурою, що на сьогодні розцінюють лише як складові частини редакторської праці.

Підготовка до друку текстового матеріалу містить, на думку сучасних дослідників, зокрема В. Різун, такі складові:

1) аналіз тематичної організації твору (визначення головної й побічних тем, робота над тематичними відхиленнями);

2) аналіз композиційної структури твору, перевіряння її логічності;

3) роботу з фактичним матеріалом, перевіряння його точності й достовірності;

4) виявлення й виправлення порушень логічних зв'язків у тексті;

5) мовне правлення;

6) редакційно-технічне оброблення (робота зі зверстаним текстом: виправлення порушень технічних правил набору й верстання).

Літературне редагування проводять у системі інших видів редакторської діяльності – технічного й художнього редагування, оскільки історично всі ці три види були нероздільними. У цій системі літературне редагування виділяють насамперед як роботу над композицією матеріалу, компонентами змісту й тими первинними формами вираження змісту, поза якими він не існує. Хоча редактор не макетує видань, він аналізує текст, виходячи з передбачуваного розташування, а іноді й надає рекомендації щодо доцільності його розташування й оформлення.

Наукове редагування прийнято визначати як роботу зі змістом наукових текстів, їхньою істинністю й достовірністю, покладаючи відповідальність за цей процес не на власне редактора, а на наукового керівника, рецензента або опонента.

У той же час поняття «редагування науково-технічних текстів» термінологічно не визначене. Однак

фактично наукові та технічні тексти проходять певне редакторське опрацювання, тому можна як робочий варіант визначення такої діяльності припустити, що таке редагування має специфічний об'єкт і предмет, що й відрізняє його від літературного.

Об'єктом редагування є авторський оригінал повідомлення, тобто у визначеному випадку – оригінали наукових і технічних текстів.

Предмет редагування – це приведення об'єкта редагування у відповідність до чинних у певний час у конкретному суспільстві норм, а також його творча оптимізація, метою яких є отримання заданого соціального ефекту. У випадку науково-технічних документів соціальний ефект визначений настановою наукового стилю – передати адресатові знання в переконливій і доступній формі.

## **5.2. Структура об'єкта редагування. Робота редактора з темою наукового або технічного тексту**

Структуру об'єкта редагування можна описати як багатоаспектну. Зокрема в ній виділяють текстову частину, а в її складі – тему як окремий компонент структури, композиційну, фактичну, логічну й мовну структурні рівні.

У науковій практиці існує безліч підходів до визначення теми тексту, зокрема з позицій редакторського аналізу:

□ текстологічний підхід: тема є відображенням у тексті будь-якого типу актуального факту дійсності, що є основою змісту тексту;

□ діяльнісний підхід: тема є системою фактів, вибір яких зумовлений сферою потреб і мотивів автора й читача, метою висловлювання і сприймання, мовною ситуацією;

□ психологічний підхід: тема як понятійна система, що формується на етапі виникнення задуму автора чи розуміння тексту, зокрема наукового чи технічного;

□ формальний підхід: тема як денотатна система і структура тексту, де вибір кожної мовної одиниці семантично зумовлений.

За особливостями тематичної організації розрізняють однотемні й багатотемні тексти. При цьому варто враховувати, що в науково-технічних текстах можуть бути наявні тематично однорідна (тематично цілісна) і тематично неоднорідна (тематично розірвана) структури текстів.

Тематичне відхилення – це наслідок побічних асоціацій читача.

### **5.3. Робота редактора з композицією текстів науково-технічної сфери**

Композиція – це системно-структурна організація тексту, зокрема науково-технічного.

До компонентів композиції зараховують як композиційні одиниці, так і композиційні зв'язки. Серед композиційних зв'язків для текстів науково-технічної сфери притаманні насамперед причиново-наслідкові, часові та класифікаційні.

Композиційна структура – це сукупність композиційних одиниць, об'єднаних композиційними зв'язками. Для наукових і технічних текстів притаманна так звана наукова композиція. Наукова композиційна структура залежить від логічної побудови доведення, що давно усталилася в практиці наукових досліджень: теза, сукупність аргументів, приклади (фактична база, фактичне підґрунтя), висновок.

Окремо розрізняють форми наукової композиції: індуктивну, дедуктивну, індуктивно-дедуктивну. Ці форми притаманні окремим галузям наукового знання.

Специфічною редакційною умовою є логічність композиції. Логічні правила поділу понять є формальним засобом перевірки логічності композиції: обґрунтованості поділу, співмірності, взаємовиключення, безперервності поділу.

Як засіб контролю наукових повідомлень великого обсягу (насамперед монографій і дисертацій) використовують рубрикацію.

#### **5.4. Фактична структура об'єкта редагування**

Факт у структурі науково-технічного тексту функціонує як відображення у свідомості явища дійсності різного рівня предметного змісту й узагальнення. Відповідно фактичний матеріал – це сукупність опорних елементів тексту, тобто предметних і понятійних відносин.

Завдання редактора (який не є офіційним опонентом чи рецензентом, що, як уже зазначалося, відповідають за наукову достовірність фактажу в науковому чи технічному дослідженні) у роботі з фактологічним матеріалом полягають у з'ясуванні якості фактичного матеріалу, установленні правильності й точності відомостей.

Для цього редактор перевіряє джерела фактів і факти за джерелами: звіряється з авторитетним джерелом або просить в автора офіційного підтвердження. Він також може провести так зване внутрішньотекстове перевіряння, що полягає у такому:

конкретизація;

співвіднесення фактів (фактів у тексті і фактів, добре відомих редактору; фактів у тексті, пов'язаних за змістом; повторюваних фактів; фактів, пов'язаних з посиланнями);

- підрахунки;
- перебудова низки фактів за іншим принципом;
- зіставлення даних із закономірністю їх зміни;
- осмислення термінів і з'ясування їхнього значення за словниками.

### **5.5. Логічна структура об'єкта редагування. Мовна структура об'єкта редагування**

Логічний аналіз тексту є чи не найскладнішим аспектом редакторської діяльності.

Логіка має свої вимоги щодо побудови тексту, а саме: точність, визначеність, обґрунтованість, несуперечливість.

Операціями логічного аналізу тексту, на цьому етапі за суттю тісно пов'язаного з композиційним, є уявний поділ тексту на частини й дослідження зв'язків між ними.

Відповідно завдання редактора в оцінюванні твору з логічного погляду полягають в усвідомленні логічних зв'язків у тексті й перевірці їхньої правильності.

Прийоми виявлення логічних зв'язків:

виокремлення слів або розділових знаків, що передають характер логічних зв'язків;

зіставлення суджень чи понять, логічний зв'язок між якими вербально або пунктуаційно не виражено.

Прийоми перевірки правильності логічних зв'язків:

зіставлення тези і аргументації;

зіставлення підстави і наслідку;

зіставлення частин у визначеннях;

чітке виокремлення суджень і згортання їх до простіших;

□ зіставлення суджень про один предмет упродовж одного тексту;

□ зіставлення конкретизувальних фактів з узагальнюваним положенням;

□ зіставлення логічно однорідних членів з узагальнюваним словом і між собою.

Як уже зазначалося, наукові й технічні тексти репрезентують науковий стиль сучасної української літературної мови. Ця визначеність зумовлює, що редактор, оцінюючи текст у мовно-стильовому аспекті, повинен відстежити його відповідність нормам і вимогам саме цього функціонального стилю на лексичному, морфологічному та синтаксичному рівнях.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Розкрийте зміст понять «редагування», «літературне редагування», «художнє редагування», «технічне редагування».

2. Що таке об'єкт і предмет редагування?

3. Яку структуру має об'єкт редагування?

4. Як працює редактор з науковим чи технічним текстом?

5. У чому полягає робота редактора з композицією наукового чи технічного тексту?

6. За що відповідає редактор, коли він працює з фактичним матеріалом наукового чи технічного тексту?

7. У чому полягає робота редактора з логічною організацією наукового чи технічного тексту?

8. У чому полягає робота редактора з мовою наукового чи технічного тексту? Згадайте вимоги до наукового стилю на лексичному та граматичному рівнях.

## **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати погляди науковців на сутність і завдання редагування.
2. Ознайомитися з визначеннями редакторської діяльності в практиці інших країн (Німеччині, США та ін.).
3. Проаналізувати аксіоми редагування.
4. З'ясувати погляди науковців на межі втручання в авторський текст.

## **Теми рефератів**

1. Літературне редагування як наукова й навчальна дисципліна.
2. Історія редагування як окремої галузі людської діяльності.
3. Саморедагування в процесі наукової творчості.
4. Багатоплановість редакторського читання тексту.

## **ТЕМА 6. НОРМИ РЕДАГУВАННЯ. ТИПИ ПОМИЛОК У ДОКУМЕНТНИХ ТЕКСТАХ**

### **6.1. Поняття норми редагування. Типи норм редагування**

Будь-яку інформацію, у тому числі й наукову, можна передати кількома способами. Однак кожне суспільство на способи такого передавання (тобто на мову, композицію, стиль тощо) накладає певні конвенційні обмеження. У той же час і реципієнт інформації сприймає її більш ефективно тоді, коли вона подана певним чином, і менш ефективно тоді, коли її репрезентовано в інший спосіб.

Норма – це сукупність загально визнаних засобів подання інформації, насамперед мовної, що вважаються правильними та зразковими на певному історичному етапі.



Хоча конкретні норми є історично змінними, проте ця історична змінність поєднується з відносною стабільністю норм на кожному певному історичному етапі. Норми можуть бути суворими й такими, що припускають варіативність у використанні.

За визначенням сучасних науковців, норми редагування мають структуру, до якої належать:

□ агент норми, тобто той, хто встановив норму (наприклад, суспільство, Національна академія наук, зокрема Інститут української мови, Книжкова палата, Держстандарт, дослідники тощо);

□ адресат норми, тобто її виконавець (наприклад, автор, редактор, конструктор, художник та ін.);

□ зміст норми, тобто дія, яку повинні або не повинні виконати (наприклад, повинні чи не повинні виправити текст);

□ характер норми, тобто чи норма зобов'язує, чи дозволяє, чи забороняє виконання певної дії (наприклад, норми зобов'язують подавати вихідні відомості, дозволяють поміщати в деяких виданнях покажчики, забороняють уживати деякі емоційно забарвлені слова);

□ умови норми, тобто обставини, за яких повинна або не повинна виконуватися певна дія;

□ санкції, тобто можливі наслідки невиконання певної норми (наприклад, через неправильне визначення вікової аудиторії читачі реципієнти можуть або не зрозуміти повідомлення, або не зацікавитися ним).

Серед конкретних норм, які використовують для редагування повідомлень, за змістом виділяють такі їх види:

□ лінгвістичні (основний масив таких норм зафіксовано в затверджених державою правилах

орфографії та пунктуації, менша частина зафіксована у виданнях з граматики та стилістики, а також в академічних словниках);

□ психолінгвістичні (стосуються особливостей сприйняття реципієнтом вербальної й невербальної інформації);

□ логічні (трактують особливості логічного людського мислення, їх подано в монографіях і підручниках з логіки);

□ композиційні (регламентують особливості композиційної структури текстів різного типу);

□ наукові (контролюють наукову вартісність поданої в тексті інформації, тобто її достовірність, оригінальність, новизну, повноту, вичерпність тощо);

□ юридичні (зафіксовані в законодавчих актах кожної країни; недотримання юридичних норм може притягнути до юридичної відповідальності автора чи редактора згідно з чинним законодавством);

□ політичні (використовують лише стосовно тих повідомлень, які публікують у виданнях політичних партій, визначають програми політичних партій, що функціонують у державі);

□ етичні (лише частково зафіксовані в законодавчих актах країн; часто зафіксовані в кодексах журналістської етики спілок журналістів різних країн);

□ естетичні (норми, співвідносні з визначенням прекрасного в естетиці);

□ видавничі (зафіксовані в загальнодержавних і галузевих стандартах);

□ поліграфічні (найчастіше зафіксовані в спеціальних інструкціях чи галузевих стандартах).

## 6.2. Поняття помилки. Типи помилок

Помилка є об'єктивним відхиленням від норми або анормативом.

Необхідно зазначити, що є також немовні помилки, тобто такі, що не пов'язані з мовними нормами.

Існують різні класифікації помилок відповідно до принципів, за якими вони здійснюються. Загальна класифікація помилок ґрунтується на відхиленнях від постулатів редагування, її подано в підручнику З. Партико.

Зокрема автор виділяє такі види помилок:

1. Інформаційні помилки. Їх визначає відсутність новизни, повторювання вже викладеної тези, неврахування фонових знань реципієнта, згадування про очевидні речі, про які з причин їх очевидності ніхто не писав, і видавання їх за нову суспільну інформацію, кількаразова публікація наукової статті, що містить одні й ті ж дані, тощо.

2. Модальні й фактичні помилки. Модальні помилки виникають через те, що автори інколи неправильно враховують відношення матеріалу до дійсності. Визначаючи його, вони можуть помилятися, наприклад, коли видають наукову гіпотезу за фактичний стан речей (наприклад, роботи про ефір в науковій літературі кінця ХІХ – початку ХХ ст.). Трапляється й так, що інколи самі реципієнти помилково сприймають модальність повідомлення.

Фактичні помилки є окремим підвидом модальних. До них належать такі твердження, модальністю яких є реальність, проте ці висловлювання хибні. Зокрема, неправильне вживання числових відомостей, наприклад: «Рекорд світу в стрибках у довжину становить 7,25 м».

3. Темпоральні, локальні й ситуативні помилки. Темпоральні помилки виникають унаслідок відхилення часу, зазначеного в повідомленні, від часу у світі, описуваного в тексті (реальному, псевдореальному чи

ірреальному). Через кілька днів після події буде неправомірним уживання прислівника «сьогодні» для визначення часу.

Локальні помилки визначають відхилення місця, зазначеного в повідомленні, від місця у світі, описуваному в матеріалі (реальному, псевдореальному чи ірреальному).

Ситуативні помилки характеризуються відхиленням ситуації, зазначеної в повідомленні, від ситуації у світі, описуваної в тексті (реальному, псевдореальному чи ірреальному). Вони можуть виникати також унаслідок відхилення ситуації, на яку під час сприйняття повідомлення реципієнтами розраховував автор, від ситуації, яка виникла у час його сприйняття насправді.

4. Семіотичні помилки. Серед семіотичних вирізняють кодувальні, відображувальні та значеннєві помилки.

Кодувальні помилки полягають у тому, що в коді знака (слова) є відхилення від норми. Тому кодувальними помилками є, наприклад, більша частина спотворень, хоча вони можуть бути і складнішими.

Відображувальні помилки полягають у тому, що у реципієнта при сприйманні знака виникає інший відображений образ, ніж в автора повідомлення.

Значеннєві помилки полягають у неправильному слововживанні. Особливо часто вони трапляються під час аудіовізуального передавання інформації.

5. Тезаурусні помилки. Помилки стосовно тезауруса виникають у реципієнтів тоді, коли в повідомленні вживають знаки (слова), відсутні в їх тезаурусі або не мають жодних зв'язків з іншими словами тезауруса. Такі помилки можна назвати ще релятивними (вони є помилками лише стосовно якоїсь певної групи реципієнтів).

6. Сприйняттєві помилки. Виникають лише в момент первинного сприймання повідомлення і спричинені певною двозначністю у тексті. У процесі остаточного сприймання вони, як правило, зникають. Таке речення, як Лист матері надійшов учора, можна сприймати за двома моделями: одна передбачає, що на першому місці стоїть суб'єкт дії, а на другому – об'єкт (Лист матері надійшов [до мене] вчора); інша, натомість, ставить на перше місце об'єкт, а на друге – суб'єкт (Лист [від мене до] матері надійшов учора). Під час первинного сприймання близько 80 % реципієнтів використовують першу модель сприйняття, хоча автор повідомлення міг ужити другу, в результаті чого й виникне сприйняттєва помилка.

7. Атенційні помилки. З'являються внаслідок порушення в повідомленні контактної функції мови й переключення реципієнтами уваги на інші об'єкти. Ці помилки пов'язані з волею реципієнта щодо сприйняття: автор намагається змусити реципієнтів сприймати повідомлення, а реципієнти або не почали його сприймати, або, розпочавши, припинили через переключення уваги.

8. Копіювальні помилки (спотворення). Найчастіше трапляються тоді, коли повідомлення копіюють (наприклад, авторський оригінал передрукують у ЗМІ після редагування, проект видання передають каналами зв'язку із ЗМІ у друкарню тощо). Для пошуку й видалення з повідомлення спотворень у видавничій справі здійснюють коректуру.

А. Капелюшний також виділяє фактичні, орфографічні, орфоепічні помилки, помилки при інтерв'юванні та пунктуаційні, що відповідають правилам сучасної редакції «Українського правопису».

Наукове осмислення феномену помилки потребує інтеграції здобутків різних галузей наукового знання.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Розкрийте зміст понять «норма», «структура норми».
2. Які види норм виділяють сучасні науковці?
3. Що таке помилка?
4. Які типи помилок описано в сучасній літературі з редагування?

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати погляди науковців на суть поняття норми.
2. Розглянути ознаки та межі застосовності норм редагування.
3. Проаналізувати погляди науковців на суть поняття помилки.
4. Розглянути особливості виправлення мовних помилок у процесі редагування.

### **Теми рефератів**

1. Типові помилки в мові науки. Причини їх виникнення і способи уникнення.
2. Умови додержання законів і норм логічно правильного мислення.
3. Класифікація логічних помилок у літературі з теорії та практики редагування.
4. Формування в редактора навичок усунення логічних помилок.

## **ТЕМА 7. ВИДИ Й ТЕХНІКА ВИПРАВЛЕННЯ ТЕКСТІВ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИХ ДОКУМЕНТІВ**

### **7.1. Поняття виправлення**

Виправлення – це практична реалізація висновків редакторського аналізу, що передбачає внесення змін до тексту.

Основні завдання виправлення полягають у такому:

усунення огрехів, виявлених під час редакторського аналізу й не виправлених під час авторського доопрацювання;

досягнення виразності і ясності формулювань;

перевірка фактичного матеріалу;

усунення хиб структури, мови та стилю.

У літературі з методики й техніки редагування описано такі різновиди правки: правка-скорочення, правка-оброблення (правка-доопрацювання), правка-перероблення, правка-вичитування.

Правка-скорочення – це спосіб досягти стислості викладу, не втративши зміст повідомлення.

Чинники, що спричинюють правку-скорочення: обмеження за обсягом публікованого тексту або перевищення договірною обсягу, мовні або стилістичні недоліки тексту, невідповідність матеріалу його жанру, причини кон'юнктурного характеру.

Правка-оброблення (правка-доопрацювання) на сьогодні найбільш поширений різновид редакторської роботи. Розмаїття операцій правки-оброблення: скорочення, дописування, усунення логічних помилок і композиційних недоліків, удосконалення мовностилістичних засобів, зміна заголовків тощо.

Правка-перероблення є різновидом творчості, що передбачає кардинальну зміну первісного авторського варіанта тексту. Причини правки-перероблення: погане стилістичне оформлення матеріалу, жанр не відповідає темі, надмірна кількість логічних помилок, тему не розкрито.

Редактори, як правило, обережні в застосуванні правки-перероблення, оскільки вона передбачає значне втручання в авторський текст.

Правка-вичитування – це читання тексту «наскрізь». Різновидами правки-вичитування є редакторська й коректорська правка.

Загальна методика вичитування охоплює аспекти попередньої роботи над рукописом: з'ясування незрозумілих літер, цифр і знаків, повторюваних знаків, що потребують одноманітного оформлення, особливостей орфографії та пунктуації, авторського стилю та манери викладу.

Методичні прийоми вичитування: одночасність сприйняття змісту тексту і типових повторюваних операцій; вертикальний контроль (контроль за відхиленнями в оформленні однотипних елементів); двоступеневе вичитування.

## **7.2. Коректура. Коректурні знаки**

Коректура – це процес приведення копії повідомлення у відповідність до його оригіналу.

Процеси коректури й редагування у видавничому процесі часто переплітаються і їх часто плутають.

Завдання коректора:

- звіряння тексту набору з текстом оригіналу;
- виправлення орфографічних і пунктуаційних помилок, пропущених при зчитуванні і вичитуванні;
- видалення порушень технічних правил набору і верстки.

Коректурними знаками (знаками виправлення) називають спеціально утворену для видавничої справи і прийнятну на державному рівні множину знаків, яку використовують для фіксації місця розгалуження помилок у повідомленні та задання методу їх виправлення.

Коректурні знаки ділять на знаки для текстової й для ілюстраційної частин оригіналу, їх застосовують як під час опрацювань авторського і видавничого оригіналів



(частину знаків), так і під час опрацювання проекту видання (усі знаки). Іноді коректурні знаки для опрацювання авторського і видавничих оригіналів подають навіть окремо, хоча вони є лише частиною загальної множини коректурних знаків.

В Україні для текстової частини оригіналу використовують вісім груп знаків:

- заміни;
- вставлення;
- видалення;
- переставлення;
- виправлення пробільних елементів;
- виправлення шрифтових виділень;
- виправлення технічних дефектів набору;
- скасування зробленого виправлення.

Деякі коректурні знаки можна поєднувати.

Під час опрацювання повідомлень застосовують таку методику роботи з коректурними знаками.

Під час редагування авторського чи коректури видавничого оригіналу помилки виправляють за допомогою коректурних знаків. Текст виправлення (заміни чи вставлення), коли він є, пишуть згори над помилковим текстом, а іноді – на полі навпроти нього. Коли текст виправлення не поміщається на сторінці, його пишуть на окремому аркуші (його частині) й приклеюють до аркуша оригіналу.

Під час редагування чи коректури проекту видання помилку виправляють, як і під час опрацювання оригіналу, проте коректурний знак із виправленням повторюють на полях (лівому або правому) навпроти рядка з помилкою. Текст виправлення пишуть на полі справа від коректурного знака.

Один коректурний знак повинен стосуватися тільки одного виправлення, а тому за наявності кількох відхилень у рядку коректурні знаки потрібно модифікувати. Коли ж однакове виправлення повторюють декілька разів, то можна вказувати коректурний знак один раз, записуючи поряд (у кружечку) кількість потрібних

Додаткові вказівки авторів, редакторів, коректорів чи конструкторів видання слід давати на полях поряд із коректурними знаками, обвівши кружечком.

У виданнях із багатостовпцевим набором, де мала віддаль між рядками й стовпцями, дозволено використовувати «віжки» – лінії, що з'єднують місце розташування відхилення з продубльованим коректурним знаком на полі сторінки, де уточнюють особливості виправлення.

Є дві коректурні норми:

часткова, що полягає у контролі лише основної інформації; повідомлення в одній і тій позиції в копії та оригіналі повинні бути тотожними;

повна, що полягає у контролі не лише основної, а й службової інформації; в одній і тій самій позиції в копії та оригіналі мають бути тотожними.

Коректурні знаки допомагають економити робочий час на певні пояснення, оскільки вони є місткими і конкретними. Оволодіння коректурними знаками кожним науковцем або діловою особою не тільки полегшить роботу укладачеві (автору) науково-технічного чи ділового документа, а й вирішить проблеми з коректуванням документів у колективі.

Виправлення в тексті, зроблені за допомогою коректурних знаків, повинні наноситися синім або чорним чорнилом. Не можна писати олівцем. Усі коректурні знаки мають бути чіткими.

Комп'ютеризована технологія, коли подають авторський оригінал на папері, потребує спершу проводити коректуру і тільки потім редагування. Адже в текст недоцільно вносити виправлення, коли заздалегідь відомо про наявність у ньому спотворень.

У комп'ютерній коректурі можна виділити методи дублювання і методи контрольних розрядів. Методи дублювання базуються на перевірці самого оригіналу, а метод контрольних розрядів – на перевірці окремих порцій тексту оригіналу різними математичними функціями.

Метод дублювання найдоцільніше використовувати тоді, коли автор подає його у традиційному вигляді, тобто на паперовому носії, і коли має бути забезпечена найвища достовірність тексту (офіційні і довідкові видання, словники, енциклопедії, преїскуранти).

Контроль методом дублювання полягає в тому, що послідовно (відповідно до зростання номерів знаків) порівнюють їх коди в двох варіантах одного й того ж повідомлення. Якщо коди знаків тотожні, то їх вважають неспотвореними, а в іншому випадку – спотвореними.

Технологічно коректуру методом дублювання здійснюють двома способами: текст набирають двічі (два незалежних коректори), а після цього два варіанти порівнюють від першого до останнього знака; повністю набирають лише один варіант тексту, а другий варіант вводить оператор, але зберігають у комп'ютері не весь текст, а лише його порції обсягом 100 – 200 знаків, уміст яких весь час поновлюють, добираючи текст. Другий варіант є ефективнішим, оскільки оператор може здійснювати одночасно і набір тексту.

Раніше контроль тексту методом дублювання здійснювали спеціалізованими нічними пристроями,

розробленими виключно для цієї мети, а зараз використовують персональні комп'ютери, а в них – ТП.

Така реалізація контролю тексту на комп'ютері програмними засобами надає персонально більший сервіс. Об'єктом опрацювання програми контролю може бути ідентифікація різних варіантів запису службової інформації, автоматичний пропуск спотворених знаків, автоматичне знаходження місця нового збігу знаків після останнього спотворення та ін. Прикладами таких автоматичних програм є програма FC операційної системи MS-DOS.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Поняття виправлення. Найважливіші правила виправлення тексту.
2. Види виправлення.
3. Особливості і сфера використання виправлення-вичитування.
4. Редакторська робота над текстами, які потребують виправлення-скорочення.
5. Виправлення-доопрацювання – найпоширеніший вид редакційних виправлень у текстах.
6. Виправлення-перероблення як різновид творчості.
7. Поняття коректури.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Проаналізувати погляди науковців на типологію виправлень.
2. Розглянути коректурні знаки для ілюстраційної частини оригіналу.

### **Теми рефератів**

1. Використання специфічних навичок у редакторському аналізі.
2. Використання інформаційних технологій у процесі виправлення й коректури сучасних документів.

## РОЗДІЛ 5

### ПРАКТИКА СУЧАСНОЇ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

#### ТЕМА 1. ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ: НОРМИ, ВИДИ, СПЕЦИФІКА ОФОРМЛЕННЯ

##### 1.1. Норми ділового листування

Ділове листування, як і будь-яка інша форма взаємодії людей, основана на зводі етичних правил і норм, головне з яких – «коректність і повага до партнера». Навіть якщо метою листа є висловлювання претензії, то його текст не повинен містити брутальних слів і некоректних висловів, які можуть образити ділового партнера. Піклуючись про підтримку гідності свого адресата, таким чином, зберігається своя власна.

Крім цього, при складанні ділових листів не рекомендується:

- починати послання з констатації відмови; у першу чергу слід викласти мотивацію прийнятого рішення і дати зрозуміти, що за певних обставин до розгляду питання можна повернутися;

- нав'язувати адресату очікуваний результат питання, наприклад: "Прошу вивчити і вирішити питання позитивно" або "Прошу затвердити цю кандидатуру";

- спонукати адресата до поспішного винесення рішення словами "терміново", "негайно", "у більш короткі терміни"; краще скористатися етикетними формулами "Прошу Вас відповісти ...", "Переконливо прошу Вас відразу ж повідомити про своє рішення";

- натякати адресату на його уявну неуважність, некомпетентність, уводячи в текст листа формулювання типу "Пропоную уважно вивчити ...".

Для одержувача ділових листів обов'язковими вимогами з точки зору етичних норм є:

□ відмова від форми відповіді, при якій лист-запит або лист-пропозицію повертають автору з розміщеною на них відповідною інформацією;

□ оперативна і чітка відповідь організації-відправника;

□ затримка або відсутність відповіді може розглядатися як небажання співпрацювати.

Слідування переліченим вище етичним нормам ділового листування не потребує великих сил і з часом стане необтяжливим і звичним. Більш того, забезпечить тому, хто пише, репутацію тактовної людини і навіть навчить перетворювати опонентів у союзників.

Яким за обсягом має бути діловий лист? Максимальний обсяг (залежно від шапки бланка) – 2 – 2,5 аркуша, причому лист пишуть строго з одного питання або групи споріднених, пов'язаних між собою. Не можна об'єднувати різнорідні питання. Припустимо, необхідно звернутися в одну організацію з п'яти-шести тем: збут, постачання, фінансування, кадрові питання тощо. У цьому випадку варто відправити кілька листів або кілька послань на електронну адресу.

Як довго треба зберігати ділові листи? Це залежить від змісту листа. Інформаційні листи зберігають доти, доки вони потрібні. Важливі документи - від трьох до п'яти років відповідно до терміну позовної давності, передбаченим законодавством. Існують особливі види листів, які, наприклад, є підставою для оформлення фінансових документів. У них інший термін зберігання. Конверт рекомендується не знищувати, а зберігати разом з листом, оскільки в деяких ситуаціях за конвертом

установлюється дата відправлення. Це важливо під час проведення різних конкурсів або комерційних пропозицій.

Які особливі відмітки можуть бути на ділових листах і в яких випадках вони ставляться? Особливі відмітки можуть бути як поштовими (авіа-, цінне, замовне, накладений платіж, експрес-пошта), так і проставлені відправником («особисто» або гриф обмеження доступу до документа). Конверти, на яких є позначка «комерційна таємниця», має право розкривати тільки співробітник, який отримав дозвіл від директора на роботу з таким листуванням. Конверт з позначкою «особисто» або «приватно» не має права розкривати ніхто, крім особи, якій він адресований, і служби безпеки (з метою забезпечення безпеки працівників підприємства). Припустимо, у директора нещастя в родині, його партнер висловлює співчуття і пропонує всі види допомоги. У такому разі не обов'язково, щоб лист проходив через руки секретаря.

Чи припустимий факсимільний підпис при підписанні ділового листа? Факсиміле використовується тільки для запрошень (причому не всякого рівня), поздоровлень і копій. Якщо факсом або з факсимільним підписом надсилається, наприклад, запрошення на конференцію, то адресат може на свій розсуд його прийняти або не прийняти, а то й зовсім не відповісти на такий лист. У цьому випадку підпис відправника особливої юридичної значущості не має – він не власноручний. Якщо по факсу буде посланий текст такого змісту: «Шановний Іван Петрович, ми недоотримали Вашої продукції на суму \$ 500 тис.», то такий документ не розглядатиме жоден суд.

## **1.2. Види ділових листів**

Ділове листування можна розділити на офіційне та особисте, зовнішнє і внутрішнє.

**Листування: зовнішнє та внутрішнє.**

*Офіційне* Адресат: зовнішній контрагент (гарантійний лист, інформаційний лист, комерційний запит, прес-реліз). Адресат: співробітник організації (наказ, розпорядження, службова записка, пояснювальна записка).

*Особисте* Адресат: зовнішній контрагент (запрошення, привітання, співчуття, рекомендаційний лист, подяка). Адресат: співробітник організації (лист-відповідь, інформаційний лист, запрошення, привітання, співчуття, рекомендаційний лист, подяка).

Усі види ділового листування можна вести двома способами:

- на паперових носіях;
- по електронній пошті.

Велика частина сучасних матеріалів з ділової комунікації присвячена правилам ведення зовнішньої ділового листування на паперових носіях. Окремо необхідно розглядати правила листування по електронній пошті.

Зазвичай правила внутрішнього офіційного та особистого листування кожна організація встановлює самостійно.

### **1.3. Оформлення ділового листа**

Крім структури, ще однією важливою складовою грамотного ділового листа є його акуратне оформлення.

1. Бланк. Діловий лист має бути оформлений на офіційному бланку у організації. У колонтитулах бланка міститься така інформація:

- назва організації;
- фізична адреса організації;
- телефон і факс;



□ веб-сайт та адреса електронної пошти.

Також на бланку можуть бути відображені реквізити організації та її логотип.

Наявність усієї цієї інформації дозволяє адресату швидко дізнатися відправника і направити відповідь-лист за правильною адресою.

2. Береги. Діловий лист обов'язково повинен мати береги: зліва – приблизно три сантиметри, справа – приблизно півтора. При цьому краще користуватися стандартними формами Microsoft Word. Береги необхідні для можливих заміток, які буде робити адресат, а також для підшивки листа в архівну папку.

3. Реєстраційний номер листа, що містить дату підписання листа керівником, необхідний для оптимізації ділової комунікації. Наприклад, треба відправити лист в іншу організацію, але при цьому йому не присвоїли дату і номер. Якщо ця компанія отримує кілька тисяч листів на день, то відстежити шлях послання досить важко, звичайно це можна зробити за датою та номером. Особливо це актуально для державних установ. Лист-відповідь крім власного вихідного номера повинен також містити інформацію про номер вхідного листа, відповіддю на яке він є. Реєстраційний номер ставиться у верхньому лівому куті листа. Природно, що в будь-якій організації вхідні та вихідні листи повинні акуратно реєструватися.

Приклад:

*Вих. № 546 від 28.07.2008 на вх. № 321 від 25.07.2008.*

4. Шапка листа, що містить звернення до адресата, розміщується трохи нижче реєстраційного номера і зазвичай оформлюється таким чином: посада і П. І. Б. адресата пишуться у верхньому правому куті листа. Безпосередньо звернення оформляється по центру листа і

закінчується знаком оклику. Шапка може бути виділена жирним шрифтом.

Приклад:

*Генеральному директорові*

*ТОВ «Конкорд»*

*Добровольському П. І.*

*Шановний Павло Ілліч!*

5. Шрифт листа принциповим чином впливає на його сприйняття адресатом. Шрифт не повинен бути занадто дрібним або дуже великим. При цьому він має бути однаковим від початку і до кінця листа. Стандартною практикою є використання шрифту Times New Roman з 12-им розміром кегля і одиничним інтервалом між рядками. Але якщо відомо, що у адресата поганий зір, проявіть турботу – збільшіть шрифт листа. До вибору шрифту листів особистого ділового листування (запрошення, привітання, співчуття і т. п.) можна підійти більш творчо.

6. Нумерація аркушів особливо важлива для листів, обсяг яких перевищує дві сторінки, а особливо для тих, що містять додатки. При проставлянні нумерації аркушів у текстовому редакторі Microsoft Word рекомендується користуватися функцією «Колонтитули» – «Вставити автотекст» – «Стор. № ...». Це дозволить адресату правильно оцінити загальний обсяг листа і не переплутати послідовність його сторінок. Нумерація проставляється в нижньому правому куті аркуша.

7. Інформація про виконавця має обов'язково міститися в усіх ділових листах, які підписують топ-менеджери компанії і керівники підрозділів. Це дозволить адресату швидко знайти конкретного фахівця, відповідального за вирішення питання в компанії-відправникові. Інформація про виконавця повинна містити його П. І. Б. (Бажано повністю, інакше буде складно

починати телефонну розмову, яка може знадобитися для з'ясування додаткової інформації) і номер контактного телефону – робочого або мобільного. Також бажано вказати адресу електронної пошти. Інформація про виконавця пишеться в самому кінці листа після підпису. Кегль його шрифту має бути на одну або дві одиниці менше шрифту основного тексту листа.

8. Додаток. Якщо лист містить додатки, то вони оформлюються на окремих аркушах. При цьому нумерація аркушів може бути спільною для всього документа або окремою для основного листи і кожної програми. Інформація про додатки повинна міститися в тексті основного листа перед підписом.

Приклад:

*До даного листа додаються два документи на трьох аркушах:*

*1. Акт здачі-приймання виконаних робіт у двох примірниках.*

*2. Рахунок-фактура.*

*3 повагою – головний бухгалтер меблевої фабрики «Зоря»*

*Нікітіна Н. К.*

#### **1.4. Листування по електронній пошті**

Останнім часом електронна пошта займає все більше місце в діловому листуванні. Її переваги очевидні: оперативність, доступність і простота використання. При цьому слід пам'ятати, що електронне листування має свої нюанси.

##### **Значущість листа.**

Якщо лист містить інформацію про термінові зміни, текст будь-якого договору або іншу інформацію, на яку треба звернути увагу в першу чергу, то використовується значущість «висока», це виділить лист у папці "Вхідні".

Не слід використовувати поєднання «висока значущість»!

Приватний лист діловому кореспондентові або лист зі смішною і не діловою картинкою або посиланням необхідно помітити значущістю «низька».

#### **Укладення.**

1. Не рекомендується вкладати в листи файли форматами EXE, PIF, BAT, COM, CMD, SCR – багато поштових клієнтів або сервери блокують такі вкладення, і адресат їх ніколи не прочитає. У цьому випадку їх потрібно упаковувати в архів (ZIP, RAR) як в оболонку і вже в такому вигляді вкладати.

2. Нормальним вважається пересилати без попередження вкладення до двох-трьох мегабайт. Якщо необхідно пересилати вкладення більшого розміру, то потрібно уточнити у кореспондента, чи пройде такий файл через його сервер і чи поміститься в поштовий ящик.

3. Слід утримуватися від укладень сумнівного змісту: по-перше, кореспондент може не розділяти смаків відправника, а по-друге, можна завдати неприємностей людині, яка працює в організації, де застосовується перлюстрація пошти.

При написання відповіді слід дотримуватися таких рекомендацій:

1. Почати з привітання.

2. Слід говорити з людиною однією мовою. Це не тільки стосується мови, а й форми тексту. Неформальна відповідь на формальний лист – неповага до респондента і демонстрація власної низької культури.

3. Не рекомендується використовувати трансліт, крім випадків надсилання листів з мобільних пристроїв. Якщо поштовий клієнт партнера не підтримує російську мову або псує кодування, розміщуйте текст відповіді в додатку.

4. Діловий лист має бути точним, конкретним і лаконічним.

Указувати точні дані, на які робиться посилання (наприклад, дату і місце зустрічі, дату і тему іншого листа або ім'я файла).

Вітаються конкретність (так, з листа має бути точно зрозуміло, що саме вимагається від отримувача) і лаконічність. Хто ясно мислить, той ясно викладає, і це бачить адресат. Тому не варто викладати на трьох сторінках те, що можна написати в трьох реченнях. Лаконічний діловий текст – це не сухість, а економія часу і точність висловлювання.

5. Якщо лист містить кілька питань, тем чи задач, то їх потрібно структурувати і відокремлювати. Суцільний «потік думки» складно читати і можна пропустити основне питання листа.

6. Необхідно якомога точніше відповідати на прохання, викладені в листі. Відповідь на прохання або задачу «Зробимо!» є неповним. «Зробимо до...», «через ... днів», «після ... днів» – це більш повна і точна відповідь.

7. Текст не повинен мати помилок. Помилки не страшні, але якщо в кожному листі слова пишуться неправильно, це стає помітно дуже швидко і накладає негативний відбиток на імідж ділового партнера.

8. Ніколи не слід віправляти лист, не перечитавши те, що в ньому написано! Необхідно переконатися у тому, що все лаконічно, точно, зрозуміло, конкретно і не містить граматичних помилок. Крім того, потрібно перевірити, чи всі необхідні адресати вказані, чи правильно вони розміщені в берегах «Кому» і «Копія».

9. Рекомендується цитування тексту оригінального листа.

10. При повному цитуванні (якщо Ваша відповідь на всі листи в цілому) потрібно писати текст відповіді на початку листа, а не в кінці.

11. Якщо відповіді даються за пунктами, то слід відокремити цитату порожніми рядками зверху і знизу.

**Берег «Тема».** Не варто залишати цей берег порожнім. Люди, з якими ведеться листування, можуть отримувати сотні листів на день і використовують цей берег для швидкої оцінки важливості змісту листа.

Тема листа повинна стисло відображати зміст листа. Заголовки типу «Питання», «Привіт!» або порожні заголовки видають або новачка, або користувача, який не має елементарних навичок володіння діловим листуванням.

### **Отримання листів.**

1. Слід перевіряти пошту хоча би два рази на день – з ранку і після обіду. Інакше можна застопорити роботу інших людей і затягнути вирішення питань.

2. Якщо надійшов лист, то це означає, що його хтось відправив і навіщось це зробив. Тому отримані листи треба читати. Зрозуміло, що спам тут не розглядається.

3. В усіх менеджерів, керівників робочий день повинен починатися з запуску поштового клієнта. Необхідно налаштувати автоматичну доставку/одержання пошти хоча би кожні 10 хвилин (а краще 2-3).

4. Навіть при великій зайнятості при отриманні листа, слід оцінити, від кого воно, його тему і проглянути його – це допоможе швидко зрозуміти, чи потребує лист термінової відповіді, чи з відповіддю можна трохи зачекати.

5. Найпростіший і ефективний спосіб рухати справи і не збирати завали пошти – відразу відповідати на листи.

### **Береги «Кому», «Копія», «Прихована копія».**

Слід зрозуміти, не забувати і правильно використовувати береги «Кому», «Копія» і «Прихована

копія». Від цього залежать дії з отримання листа або дії одержувача.

1. Берег «Кому». При відправленні питання відповідь очікується саме від адресата, зазначеного в березі «Кому». Тому відповідати має адресат.

2. Берег «Копія». Одержувачі, які стоять в цьому березі, отримують лист для інформації або є «запрошеними в свідки». Одержувач, указаний у березі «Копія», не повинен в загальному випадку відповідати на лист. Більш того, увічливим вважається за наявності такої необхідності почати з фрази «Вибачте, що втручаюся».

3. Берег «Прихована копія». Про факт відправлення листа людині, указаному в березі «Прихована копія», не впізнають основного одержувача або зазначеного в березі «Копія». Також цей берег використовується для масової розсилки, щоб адресну книгу не знали всі одержувачі.

При відповідях не потрібно забувати про кнопку «Відповісти всім» – це збереже в копіях одержувачів початкового листа і Ваша відповідь не пройде повз них. Видалити небажаних одержувачів або додати інших можна завжди.

Якщо в отриманому листі в березі «Кому» більше двох адресатів, то це значить, що відповіді мають обидва ці кореспонденти або хтось один із них. Слід визначитися, хто повинен відповісти. Однак потрібно бути обережним з відправленням листів, що містять у березі «Кому» більше двох адресатів: на лист відправлений всім, можна не отримати відповіді ні від кого.

### **Електронний підпис.**

1. Наявність електронного підпису – корисна (є контактна інформація для ділових партнерів), і це є хорошим тоном, що демонструє професіоналізм.

2. Підпис не має перевищувати 5-6 рядків. Він повинен містити мінімум прізвище та ім'я. Крім цього

бажано вказати номер телефону, адресу електронної пошти, назву і фізичну адресу компанії, а також адресу її сайту.

3. Рекомендується мати два варіанти електронного підпису: для ініціативних (власних) листів з повним підписом і для відповідей. Для відповідей достатньо написати: З повагою, П. І. Б.

#### **Стандартні фрази ділового листування.**

Для оптимізації ділового листування рекомендуються стандартні фрази:

*Сповіднення:*

«Повідомляємо, що затримка у відвантаженні ... сталася через ...».

«Доводимо до Вашого відома, що керівництво заводу прийняло рішення ...».

«Доводимо до Вашого відома, що Вашу пропозицію прийнято».

«Сповідчаємо, що ми ...».

«Доводимо до Вашого відома, що ...».

«Повідомляємо, що, на жаль, не можемо ...».

*Моделі виразів, що пояснюють мотиви (найбільш поширені фрази на початку стандартного ділового листа):*

«Відповідно до протоколу ...».

«З метою посилення охорони майна ...».

«У відповідь на Ваше прохання ...».

«На підтвердження нашої телефонної розмови ...».

«На підтвердження нашої домовленості ...».

«У порядку надання технічної допомоги ...».

«У зв'язку з важким становищем ...».

«У зв'язку з проведенням спільних робіт ...».

«Відповідно до листа замовника ...».

*Якщо автор – особа юридична, то дії передаються:*

1. Від третьої особи однини, наприклад:



«Завод «Зоря» не заперечує ...».

«Спільне україно-англійське підприємство «Союз К» пропонує...».

«Кооператив «Наїв» гарантує ...».

2. Від третьої особи множини, наприклад:

«Дирекція та профспілковий комітет заводу «Зоря» переконливо просять ...».

3. Від першої особи множини:

«Просимо ...».

«Підтверджуємо ...».

«Повідомляємо ...».

*Якщо автор – особа фізична, то дії передаються:*

1. Від першої особи однини, наприклад:

«Доводжу до Вашого відома ...».

«Прошу ...».

«Сповіщаю Вам ...».

2. Від першої особи множини, наприклад:

«Приймаємо ...».

«Ми отримали Вашу телеграму ...».

«Вітаємо ...».

«Підтримуємо ...».

*Прохання:*

«Просимо Вас перевірити хід виконання робіт ...».

«Прошу вжити заходів ...».

«Прошу повідомити дані про продуктивність ...».

*Відправлення документів або матеріальних цінностей:*

«Направляємо креслення збирання машин ...».

«Надсилаємо документи, що цікавлять Вас, бандероллю ...».

«Надсилаємо підписаний нашою стороною договір ...».

*Підтвердження:*

«З вдячністю підтверджуємо отримання Вашого замовлення і приступаємо до його виконання ...».

«Підтверджуємо отримання специфікацій на ...».

«Завод «Зоря» підтверджує умови поставки обладнання ...».

*Пропозиція:*

«Ми можемо запропонувати Вам ...».

«Пропонуємо Вам придбати ...».

«Ми можемо рекомендувати Вам ...».

*Запрошення:*

«Запрошуємо Вас взяти участь в обговоренні проекту ...».

«Просимо взяти участь в обговоренні проблеми ...».

«Запрошуємо представника Вашого підприємства відвідати ...».

*Відмова та відхилення пропозиції (проекту):*

«Надісланий Вами проект титульного списку щодо об'єктів будівництва на суму ... нами не може бути затверджений з таких причин ...».

«Вашу пропозицію (проект) відхилено з таких причин: –...».

*Нагадування:*

«Нагадуємо, що за планом спільних робіт Ви повинні ...».

«Нагадуємо, що відповідно до ... Ви повинні ...».

«Нагадуємо Вам, що Ваша заборгованість з оплати становить ...».

«Нагадуємо Вам, що термін надання рукопису спливає ...».

*Гарантії:*

«Оплату гарантуємо».

«Терміни виконання гарантуємо».

«Якість виробів гарантуємо».

*Інтерпретація власної позиції:*

«Наші звернення з даного питання не привели до позитивних результатів».

«Заперечень проти конструкції не маємо».

«Ми не можемо поставити Вам товари через: ...».

*Інтерпретація дій іншої сторони:*

«Така затримка може призвести ...».

«Абсолютно не з'ясовно, чому Ваш завод затримує відправлення прес-форм ...».

«Дані Вами обіцянки не виконуються».

*Заключні слова:*

«Сподіваємося, що наше прохання буде виконано».

«Сподіваємося на подальшу співпрацю».

«З побажаннями успіхів».

«Переконливо просимо Вас не затримуватися з відповіддю».

«Просимо вибачити нас за затримку з відповіддю (за допущену помилку)».

### **Висновок.**

Ділове листування є однією з найважливіших складових усього процесу ділової комунікації сучасних організацій і підприємств, важливим фактором оптимізації бізнес-комунікацій.

У поняття ділове листування входять не просто грамотне складання листа, а й питання про дотримання етики та культури написання, використання відпрацьованих структурних схем документа, застосування встановлених правил ведення ділового листування, стилю та оформлення документа, вибір форми і способу доставки адресату.

Таким чином, ділове листування дуже впливає на імідж компанії, а успішне її ведення сприяє успіху компанії.

## ТЕМА 2. БІЗНЕС-СПІЛКУВАННЯ В ІНТЕРНЕТІ

Основними користувачами Інтернету спочатку були в основному працівники державних установ і наукових організацій. Порядок і способи використання описувалися в інструкціях. Етикет використання мереж ґрунтувався на усталених у наукових колах нормах спілкування і обміну інформацією. З розвитком техніки і комунікацій в Інтернеті стало більше користувачів, які не є ані державними чиновниками, ані вченими. Багато з них використовують Інтернет саме в тих цілях, для яких він створювався – для пошуку інформації. Для інших Інтернет став місцем задоволення своєї цікавості і особистих амбіцій. Поступово Інтернет зі спільноти суто інформаційних мереж перетворився на один з видів розваг, залишаючись при цьому, в першу чергу, джерелом інформації.

З розвитком міжнародної системи «електронних» грошей багато фірм висунули і реалізували концепцію продажу товарів через Інтернет. Тепер клієнт може переглянути і замовити товар, не виходячи з дому. У свою чергу, доступність електронної пошти для користувачів дозволила оцінити її переваги порівняно з традиційними видами пошти. Відправлений лист може з'явитися на іншому боці земної кулі через годину. Стало очевидним, що виникне необхідність у виробленні своїх норм етикету як для користувачів, так і для тих, хто їх обслуговує. У різних наукових установах, в електронних конференціях користувачів у процесі обговорення з'являються нові норми поведінки – нетикет (мережний етикет, від англійського чиста – «мережа» і французького етикету – «етикет»). Обговорення цих норм продовжується й донині, хоча і з'явилися деякі засадничі правила. Зміст цих правил залежить від виду використання Інтернету.

## 2.1. Особливості бізнес-спілкування в локальних комп'ютерних мережах

У багатьох організаціях правила поведінки користувача в локальних мережах встановлюються у формі інструкцій або офіційних правил. Існує чимало організацій, в яких будь-яких правил та інструкцій офіційно не існує, та й далеко не будь-яка інструкція може охопити всі питання етикету. У процесі розвитку локальних мереж вироблені деякі загальні правила (хоча застосування того чи іншого правила залежить від технічного оснащення мережі):

- не можна передавати нікому ім'я і пароль для входу в мережу: будь-які дії, виконані в мережі під чужим ім'ям, потім можуть бути співвіднесені безпосередньо з цією людиною;

- якщо необхідно відійти від комп'ютера більше ніж на 10 хвилин, то слід припинити виконання всіх програм мережною підтримкою (або пов'язаних із обміном даних у мережі) і закрити їх (якщо це неможливо зробити через виконувану задачу, то потрібно попередити про цей факт мережного адміністратора);

- без необхідності не потрібно запускати кілька програм з мережною підтримкою;

- перш ніж почати переміщення великого обсягу даних з іншого комп'ютера на свій або зі свого комп'ютера на інший комп'ютер у мережі, слід оцінити необхідність цієї дії і можливість розбиття даних на окремі менші за обсягом пакети, тільки у разі неможливості вирішення питання зазначеним чином переміщати всі дані;

- за наявності у комп'ютера свого жорсткого диска потрібно віддавати перевагу збереженню даних саме на ньому, а не на дисках загального користування (якщо

таким не є диск особистого комп'ютера і якщо це правило не суперечить важливості справ);

□ користуючись загальною (системною) поштовою скринькою, необхідно прагнути не поміщати туди дуже великі повідомлення;

□ перед установкою на комп'ютер нового програмного забезпечення з мережною підтримкою або з можливим колективним використанням слід проконсультуватися з мережним адміністратором і перевірити встановлюване програмне забезпечення на ліцензійну чистоту і на незараженість вірусами;

□ потрібно стежити за тим, щоб працюючі програми не завдавали шкоди будь-якими загальним (мережним) ресурсам і ресурсам інших користувачів мережі;

□ застосування колективного принтера накладає на членів локальної мережі певні додаткові правила:

□ рекомендується стежити, щоб не роздруковувалися зайві копії відправленого завдання;

□ не роздруковувати будь-які документи відразу після внесення кожної незначної зміни – багато програм дозволяють переглянути зразок можливої роздруківки на екрані;

□ стежити за тим, щоб роздруківки не накопчувалися в принтері, забирати їх по можливості відразу після закінчення друку.

У разі появи питань щодо мережі або програм, що використовують мережні ресурси, потрібно звернутися до адміністратора або скористатися відповідною документацією (за наявності такої).

## 2.2. Правила нетикету в діловому спілкуванні

Мережний етикет (етикет – неологізм, є злиттям слів «мережа» (англ. нетто) і «етикет») – правила поведінки, спілкування в мережі, традиції і культура інтернет-спільноти, яких дотримується більшість користувачів. Це поняття з'явилося в середині 80-х років ХХ століття в ехоконференції мережі FIDO.

Правила нетикету не є загальними і жорстко встановленими – кожне мережне співтовариство формує свої правила. Зазвичай правила записані і навіть оформлюються у вигляді формального статуту, а іноді – й просто у вигляді списку. У інших випадках вони існують лише в умах і словах модераторів, а іноді і просто «старожилів» співтовариства й підтримуються їхнім особистим авторитетом.

Найчастіше під явним порушенням етикету розуміють образи і перехід на особистості, зловмисний відхід від теми, рекламу і саморекламу в не призначених для цього місцях. Також цілком імовірно порушенням нетикету можуть виявитися наклеп та інша зловмисна дезінформація (обман) або плагіат.

Для уникнення помилок в мережі слід знати деякі поняття мережного етикету.

Флейм – це процес, який іноді виникає при спілкуванні в інтернеті, «словесна війна», бурхливе обговорення, у процесі якого учасники зазвичай забувають про початкові теми, переходять на особистості і не можуть зупинитися. Зазвичай флейми виникають спонтанно, розвиваються дуже швидко і закінчуються лише при втручанні модератора або коли всі учасники остаточно втомляться. Це той самий вид суперечок, в якому істина не народжується – по закінченні флейму все сперечальники почувають себе незручно і ніякого конструктивного результату флейм не дає.

Якщо трапилося так, що Ви стали мимовільним учасником флейму, найбільш розумна поведінка в цій ситуації – один раз максимально чітко, конструктивно і доброзичливо висловити свою позицію – і більше в дискусію не вступати. Тоді вона, швидше за все, згасне сама.

Спам – повідомлення, що надсилаються Вам від невідомих людей або організацій, яким Ви не давали на це дозволу. Найчастіше термін «спам» уживається в значенні «поштової спам». Як правило, спам – це масова розсилка на велику кількість адрес, що містить рекламу або комерційні пропозиції, а також «листи щастя» тощо. Зазвичай в таких листах немає особистого звернення, проте є захоплюючі заголовки, такі, як «Заробіток не виходячи з дому» або «Терміново!!! Унікальна пропозиція». Інформація, що розсилається подібним способом, не заслуговує на довіру. Спам, як і інтернет, – явище міжнародне. Тому, якщо Ви вперше в житті несподівано отримали лист англійською, можливо, не варто терміново шукати перекладача – швидше за все, це теж спам. Спамові листи можуть бути «рознощиками зарази», тобто містити файли з вірусами.

Офтопик – повідомлення не за темою поточного обговорення чи поштової розсилки. Трапляється і таке, коли учасники інтернет-спільнот починають спілкуватися на другорядні або (що більш характерно) на абсолютно абстрактні теми, відмінні від тієї, що дана в заголовку поточного обговорення. Неприйнятність офтопіка полягає в тому, що люди, які шукають інформацію за темою, записаною в заголовку теми, яка містить офтопик, заходять в її обговорення, сподіваючись побачити там корисну інформацію, але наштовхуються на інформацію зайву, що не приносить їм користі. Таким чином, ефективність пошуку може бути сильно знижена, якщо



модератор обговорень не застосує відповідних заходів до ослаблення офтопіком в них.

Для гармонійного, етичного спілкування в Інтернеті можна порекомендувати таке:

□ Не слід забувати, що за допомогою комп'ютера спілкування відбувається з живою людиною, а часто – з багатьма людьми одночасно. Створюючи електронне послання, рекомендується уявити, що все це говориться людині прямо в обличчя. Тому згодом не повинно бути соромно за сказане.

□ Рекомендується дотримуватись в мережі тих же правил, що і в реальному житті. Порушення законів людського спілкування, моральних правил або норм суспільного життя можуть зруйнувати сформовані ділові відносини.

□ Слід пам'ятати, що в будь-якій групі новин, форумі або навіть каналі IRC існують власні, локальні правила – з ними потрібно ознайомитися раніше, ніж відправляти перше повідомлення.

□ Слід дбайливо ставитися до часу і думки інших людей. Звертатися за допомогою тільки тоді, коли це дійсно необхідно – у цьому випадку завжди можна розраховувати на допомогу і підтримку колег. Проте не потрібно турбувати інших користувачів дрібницями – інакше кінець кінцем повідомлення припиниться. Потрібно пам'ятати, що мережний час не тільки обмежений, але і для багатьох вельми дорогий.

□ Не слід економити свій час на «умовно» типу правилах хорошого тону або, скажімо, правилах граматики та орфографії. Навіть компліменти втрачають у значущості і переконливості, якщо висловлені безграмотно.

□ Не варто нехтувати порадами фахівців, але в той же час рекомендується ділитися своїми знаннями з іншими. Потрібно бути вдячним тим, хто витрачає свій час, допомагаючи у вирішенні будь-якої проблеми.

□ Слід у будь-якому випадку стримувати емоції. Вступати в дискусії ніякий етикет не забороняє, однак не потрібно опускатися до лайки, образ – нехай навіть співрозмовник свідомо провокує на це.

Необхідно з повагою ставитися не тільки до своєї, але й до чужої приватності. Якщо з якихось причин потрібно зберегти анонімність у мережі, то правомірно визнати ці права і за співрозмовником. Більш того, слід пам'ятати, що кожен має право на анонімність і приватність навіть в односторонньому порядку.

### **ТЕМА 3. ТЕЛЕФОННІ ПЕРЕГОВОРИ В СИСТЕМІ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ**

#### **3.1. Місце телефонної комунікації в системі бізнес-процесів**

Сьогодні в системі бізнес-комунікацій телефонний зв'язок є одним з найважливіших інструментів оптимізації бізнес-процесів на рівні як зовнішніх, так і внутрішніх взаємодій підприємства, організації, фірми. З усього різноманіття технічних засобів телефон залишається найбільш широко використовуваним видом зв'язку із зовнішнім світом. З появою все більш складних пристроїв, таких, як пейджери, голосова пошта та автомобільні телефони, виник абсолютно новий телефонний етикет.

У середньому 90 % керівників, адміністраторів і менеджерів проводять за телефоном близько однієї години в день, 40 % – більше двох годин.

Телефонний зв'язок забезпечує безперервний двосторонній обмін інформацією на будь-якій відстані. По

телефону проводяться переговори, віддаються розпорядження, викладаються прохання, даються консультації, наводяться довідки, і часто першим кроком до укладення договору є саме телефонна розмова.

При ефективному використанні телефон стає найважливішим компонентом створення іміджу фірми. Саме від прийому, який буде наданий потенційному співрозмовнику, від того, як складеться попередня розмова, багато в чому залежить, чи не стане вона останньою.

Від уміння співробітників фірми вести телефонні переговори врешті-решт залежить її репутація (як в світі бізнесу, так і серед широких кіл споживачів), а також розмах її ділових операцій.

Від уміння говорити і слухати по телефону багато в чому залежить і особистий імідж кожного співробітника фірми. Адже при телефонній розмові людина не може оцінити ані в що одягнений співрозмовник, ані виразу його обличчя при тих чи інших словах, ані інтер'єру кабінету, де він сидить, ані інших невербальних засобів, які дуже допомагають судити про характер спілкування при безпосередній присутності бізнес-партнера.

Однак при всіх плюсах слід мати на увазі, що не виправдано часте використання телефонного зв'язку веде до того, що частішають помилки, які коштують для бізнесу досить дорого. Крім того, телефон як один з ефективних засобів економії часу бізнесмена є і одним з найпоширеніших «поглиначів» його робочого часу.

Таким чином, оволодіння телефонним етикетом і раціональними правилами ведення телефонних розмов є обов'язковою умовою формування ефективних бізнес-стратегій сучасного керівника.

### 3.2. Правила телефонного бізнес-спілкування

Існують неписані правила ділового телефонного спілкування. Вони охоплюють як звичайний телефонний етикет, так і особливості ділового адміністрування.

#### **Правила ведення ділової телефонної розмови.**

Найпоширеніші варіанти першого слова, вимовленого в зняту слухавку, – це «так», «алло», «слухаю». Ці слова за своєю інформативністю абсолютно однакові і безособові і тому ніяк не характеризують того, хто їх виголошує.

Відгуки «так», «алло», «слухаю» можна назвати нейтральними, оскільки вони не несуть інформації про те, хто саме зняв трубку і в якій організації чи фірмі. Тому в діловому спілкуванні слід відмовитися від нейтральних відгуків і замінити їх інформативними.

По зовнішньому телефону зазвичай називають не своє прізвище, а фірму, організацію або підрозділ.

По внутрішньому телефоном називають підрозділ і прізвище.

Таким чином, відповідаючи на дзвінок, потрібно завжди називатися. Люди мають знати, з ким вони розмовляють. Це, крім того, створює обстановку довіри і допомагає краще зрозуміти співрозмовника.

В усіх названих вище випадках абонент повинен знати, з ким він говорить або хоча б куди він потрапив. Якщо сталася помилка при наборі номера, непорозуміння відразу ж роз'ясниться і не спричинить втрати часу на його з'ясування.

Нижче наводиться короткий перелік того, що слід і чого не слід робити, коли в кабінеті дзвонить телефон:

*НЕ слід:*

- тривалий час не піднімати трубку;

говорити: «Привіт», «Так» і «Говоріть», коли починаєте розмову;

запитувати: «Чи можу я Вам допомогти?»;

вести дві бесіди одночасно;

залишати телефон без нагляду хоча б ненадовго;

використовувати для нотаток клаптики паперу і листки календаря;

передавати трубку колегам з вирішення даного питання по багато разів;

говорити: «Усі обідають», «Нікого немає», «Будь ласка, передзвоніть».

*Слід:*

підняти трубку до четвертого дзвінка телефону;

говорити: «Доброго ранку (дня)», представитися і назвати свій відділ;

запитати: «Чим я можу Вам допомогти?»;

концентрувати увагу на одній розмові й уважно слухати;

запропонувати зателефонувати ще раз, якщо це потрібно для з'ясування деталей;

використовувати бланки для запису телефонних розмов;

записати номер абонента і зателефонувати йому;

записати інформацію і пообіцяти клієнту зателефонувати йому.

Існують вирази, яких слід уникати при телефонних розмовах, щоб про фірму не склалося хибне уявлення. До них, зокрема, належать такі:

□ «Я не знаю». Ніяка інша відповідь не може підірвати довіру до фірми настільки швидко і ґрунтовно. Перш за все, робота відповідального полягає в тому, щоб бути обізнаним з цих питань. Якщо ж той, хто відповідає, не в змозі дати відповідь співрозмовнику, краще сказати: «Хороше запитання ... Дозвольте, я уточню це для Вас».

□ «Ми не зможемо цього зробити». Якщо це дійсно так, Ваш потенційний клієнт звернеться до когось ще, і дуже ймовірно, що його нова розмова складеться більш удамо. Замість відмови «з порогу» можна запропонувати, наприклад, зачекати, перш ніж буде зрозуміло, чим можна бути корисним, і спробувати знайти альтернативне рішення. Рекомендується завжди в першу чергу зосереджуватися на тому, що можна зробити, а не на зворотному.

□ «Ви повинні ...». Серйозна помилка. Клієнт нікому нічого не винен. Формулювання має бути набагато м'якше: «Для Вас має сенс ...» або «Найкраще було б ...».

□ «Зачекайте секунду, я скоро повернуся». Упоратися зі своїми справами за секунду навряд чи можна встигнути. Співрозмовнику слід сказати щось більш схоже на правду: «Для того щоб знайти потрібну інформацію, мені знадобиться дві-три хвилини. Можете зачекати?».

□ Слово «ні», вимовлене на початку речення, мимоволі призводить до того, що шлях до позитивного рішення проблеми ускладнюється.

Універсальних рецептів, як позбутися «негативного ухилення», не існує. Кожну фразу, що містить незгоду зі співрозмовником, слід ретельно обдумувати. Наприклад, для відмови клієнтові, який вимагає грошового відшкодування за неякісний товар, підходить пояснення типу: «Ми не в змозі виплатити Вам компенсацію, але готові замінити Вашу покупку».

Як показує практика, навіть при побіжному знайомстві з теорією телефонних переговорів значно поліпшується робота службовців і одночасно підвищується рівень задоволеності власною роботою, оскільки з ввічливими людьми приємно розмовляти. Перевірити ж, як співробітники фірми засвоїли уроки телефонного етикету, дуже просто: достатньо зателефонувати в офіс і представитися клієнтом.

У фірму дзвонить багато потенційних клієнтів або партнерів, і від манери ведення бесіди багато в чому залежить, чи буде укладена угода, чи будуть отримані нові інвестиції тощо.

Якщо той, хто телефонував, не назвавши себе, відразу починає з пояснень того, що йому потрібно, тому слід ввічливо поцікавитися його ім'ям, назвою і телефоном фірми і лише потім продовжити бесіду.

Рекомендується не приймати замовлень, не повідомляти інформацію співрозмовникам, які можуть, наприклад, не зрозуміти, що розмова відбувається з серйозним, впливовим інвестором або крупним покупцем, який має право на знижку, і запропонувати йому тверду ціну без знижок, утративши таким чином вигідне замовлення або вигідну пропозицію партнерства.

Деякі партнери дуже точно висловлюють свої вимоги і умови. Іншим необхідно в цьому сенсі допомогти. Дуже часто доводиться «витягати» з клієнта додаткову інформацію. Для цього потрібно використовувати запитання, що починаються зі слів «що», «коли», «де», «хто», «як», але уникати слова «чому», оскільки воно містить відтінок недовіри.

З'ясувавши вимоги співрозмовника, необхідно починати координаційну бесіду щодо подальших спільних дій.

Часто при спілкуванні зі співрозмовником віддається перевага розмові по телефону. Це не цілком логічно. Адже той, хто зателефонував, звернувся пізніше і тому він не має права перебивати ту бесіду, яка почалася раніше цього дзвінка.

Той, хто прийшов, змушений сидіти і чекати, слухаючи телефонний діалог, а потім відновлювати обірвані «куски» перерваної розмови, а іноді повторно нагадувати, про що йшла мова до цього. Ось чому якщо розмова з тією людиною, що чекає, закінчується, потрібно попросити телефонного співрозмовника зачекати, не вішаючи слухавку. Якщо розмова може тривати ще 10 – 15 хвилин і вона досить серйозна, потрібно попросити ще раз зателефонувати через чверть години або коли з'явиться можливість.

*Правила ведення ділової телефонної розмови в ситуації, коли необхідно зробити дзвінок:*

Якщо необхідно зателефонувати, не потрібно хапатися відразу за слухавку. Перед кожним дзвінком бажано відповісти на три запитання:

- чи є однозначна потреба дзвонити;
- чи обов'язково знати відповідь партнера;
- чи не можна поговорити з партнером при особистій зустрічі.

Набираючи номер абонента, перш за все слід усвідомити, яка мета дзвінка:

- просто для підтримки контакту та обміну думкою з колегою;
- для того щоб пригадати або встановити новий зв'язок;
- для отримання інформації або передачі її;



□ для того щоб поділитися ідеєю і попросити її оцінити;

□ для переконання партнера у своїх намірах і ближчого знайомства зі своїми проектами.

Перед тим як зателефонувати в інше місто або солідним партнерам, корисно зробити начерк на аркуші паперу основних пунктів майбутньої розмови, щоб при хвилюванні або при поспіху не упустити окремі важливі моменти. Якщо ж справа нетермінова, виникає альтернатива: або телефонувати відразу, або визначити найкращий час для дзвінка і відкласти телефонну розмову до слушного моменту.

Оптимальний час для телефонного дзвінка вибирається за трьома ознаками, разом узятими:

- а) коли дзвінок буде більш зручним для абонента;
- б) коли до абонента простіше додзвонитися;
- в) коли тому, кому телефонують, буде зручніше зателефонувати.

Однак при цьому корисно мати на увазі, що треба намагатися не відволікати людей дзвінками в першій половині робочого дня, коли вони, зосередившись, можуть з найбільшим успіхом вирішувати свої завдання. Не слід збивати їх з робочого ритму.

При телефонному з'єднанні не слід уточнювати, хто біля телефону.

Треба назватися і привітатися, перш ніж почати безпосередню розмову, навіть якщо є ймовірність, що того, хто телефонує, упізнають по голосу. Якщо дзвінок у фірму здійснюють після довгої перерви, бажано після прізвища назвати ім'я та по батькові, щоб не поставити партнера в незручне становище, змусивши його болісно згадувати ім'я того, хто телефонує, або спішно гортати записну книжку, намагаючись відшукати потрібне прізвище.

Навіть якщо телефонують людині, яка добре знає, хто телефонує, не слід розраховувати на те, що всі добре пам'ятають її ім'я та по батькові.

Розмову зазвичай слід починати словами: «Вам телефонує ...», «До Вас звертається ...», «Вас турбує ...» тощо. Однак якщо той, хто взяв слухавку, не назвав ані себе, ані свою установу, тоді початок розмови можна побудувати за такою схемою:

«Це фірма «Кристал?». Це Васильєв (після отримання ствердної відповіді). Здрастуйте (після відповіді: «Здрастуйте») ... попросить будьласка Прилуцьку». Якщо просять називатися, слід відповідати чітко. На питання про предмет розмови рекомендується тільки означити приблизну тему. Потрібно уникати обговорення питання і не заводити розмови по суті, як би чемно ні будувалася розмова. Розмовляйте тільки з тим, хто приймає рішення.

Дуже важливо почати розмову без напруги. Для цього необхідно пов'язувати кожне наступне запитання з попереднім, як при звичайній розмові.

З відповідей потрібно швидко виділити інформацію про потреби клієнта. Навіть якщо він каже, що вже домовився з іншою фірмою, йому все одно потрібні якісь послуги. Якщо є можливість їх надати, то у Вас є шанс зробити пропозицію.

Тут необхідно перейти до наступного етапу бесіди – переконання. Можна розповісти про підприємство та його послуги, про вигоди від роботи з Вами.

Під час розмови слід говорити прямо в трубку, вимовляти слова чітко, з'ясувати, чи домовляється з тією людиною, яка компетентна вирішувати дане питання. Бажано запитати у співрозмовника на іншому кінці дроту, чи є у нього час для розмови або краще зателефонувати пізніше.

### 3.3. Техніка мовлення під час телефонного зв'язку

Під час розмови по телефону слід мати на увазі, що співрозмовники позбавляються одного з найважливіших засобів передачі інформації – міміки і жестів. Зате в цьому способі ділової комунікації посилюється значення таких елементів невербальної мови, як пауза та її тривалість, мовчання, посилення або ослаблення шумового фону, інтонація, що виражає згоду або незгоду. Тому слід звертати увагу не тільки на те, що говорить співрозмовник, але й на те, як він це говорить, щоб зрозуміти, в якому він є настрої. Так, дуже багато значить, як швидко він знімає слухавку. Це дозволяє більш-менш точно судити про те, наскільки він зайнятий, як близько від нього стоїть апарат, наскільки зацікавлений, щоб йому зателефонували.

Розмовляючи зі співрозмовником, необхідно уважно слухати і не переривати його. Не слід заперечувати «в лоб», якщо необхідно домогтися успішного результату бесіди. Рекомендується говорити спокійним голосом з приємною інтонацією. Також рекомендується частіше посміхатися. Слід запам'ятати, що співрозмовник цього не бачить, але відчуває. Крім того, потрібно уникати монотонності, міняти темп і інтонацію розмови. Не слід говорити занадто швидко чи повільно, потрібно «підлаштуватися» під темп співрозмовника. Якщо він не розуміє, не варто дратуватися і повторювати свою думку тими ж словами, слід спробувати знайти нові.

По персональному телефону люди часто говорять дуже довго, ділова ж розмова потребує стислості, оскільки від тривалих розмов по службовому телефону зазвичай страждають інтереси справи. Тому по службовому телефону треба говорити, не віднімаючи багато часу у себе і вашого співрозмовника. Звичайна норма тривалості такої розмови – три хвилини.

Досвід людей з високою культурою телефонного спілкування свідчить, що 20 секунд вистачає на встановлення контакту, 40 секунд цілком достатньо, щоб сформулювати проблему, за 100 секунд цю проблему можна серйозно обговорити, за 20 секунд – подякувати співрозмовника і коректно закінчити розмову. Разом – 180 секунд, або рівно три хвилини.

Природно, така економія можлива, якщо ініціатор розмови попередньо подумає, про що він говоритиме.

Повторимося: рекомендується на аркуші паперу попередньо занотувати, які питання будуть поставлені на обговорення, які аргументи існують, які пропозиції доцільні.

При тривалій телефонній розмові може виникнути напруженість в спілкуванні. Щоб вчасно помітити, коли розмова починає затягуватися, потрібно знати, які ознаки є характерними.

До таких ознак належать виникнення і посилення безпричинної незадоволеності партнером, образливість і дратівливість. Їх прояв залежить від характеру співрозмовника, його настрою та інших факторів. Тому не можна погодитися з твердженням деяких фахівців з ділового спілкування, що телефонна розмова не повинна тривати більше десяти хвилин. Тут однозначної поради дати не можна.

Для одного співрозмовника, що знаходиться в спокійній обстановці, цей час може становити не один десяток хвилин. Інший співрозмовник, чимось схвилюваний або відірваний телефонним дзвінком від важливої справи, відчує наростання роздратування вже через одну-дві хвилини. Тому, якщо помітні ознаки роздратування у будь-кого, треба скоріше закінчувати розмову.

Слід постійно пам'ятати, що ділова розмова по телефону – це не детальний обмін думками, а обмін інформацією оперативного значення з метою досягнення певного результату, а також з'ясування позиції іншої сторони з конкретного питання.

Мистецтво ведення телефонної ділової розмови полягає в тому, щоб в мінімально можливий термін повідомити все, що потрібно, і отримати необхідну інформацію.

Багато телефонних розмов часто тривають дуже довго тому, що обидва партнери мають труднощі з їх завершенням. Коли настає час закінчувати розмову і прощатися, потрібно слідувати правилу: хто перший почав розмову, тобто хто подзвонив, той і повинен його закінчувати.

Особі, якій зателефонували, не слід виявляти нетерпіння і всіляко «закругляти» розмову. Це поганий тон. Можливо, партнер з діалогу ще не про все дізнався або не все зрозумів.

Після розмови слід усвідомити, чи все потрібне було сказано і чи не варто будь-кому передати отримані відомості. Бажано точно записати підсумок розмови, а також ті ділові завдання, які спільно було намічено вирішити.

В жодному разі не можна не подякувати співрозмовника, якщо він привітав з чимось або повідомив приємні відомості. Можна запевнити співрозмовника, що завжди раді його дзвінку і особистій зустрічі, або просто попрощатися і побажати йому всього хорошого.

У виняткових випадках, коли надходять важливі дзвінки, або протягом офіційних телефонних «години прийому», необхідно відразу ж на початку розмови з'ясувати такі пункти, які полегшать раціональне ведення телефонних переговорів:

- хто саме абонент;
- про що йдеться (яка справа);
- наскільки важлива (або термінова) справа, за якою телефонують;
- коли буде можливість передзвонити (після того, як зберете необхідні відомості);
- за яким номером можна додзвонитися до свого партнера (при першому контакті: номер телефону або телефаксу, точне написання прізвища).

### **3.4. Морально-емоційний фактор у телефонних переговорах**

На думку психологів, позитивні емоції тонізують діяльність головного мозку, сприяють чіткому, раціональному мисленню. Негативні емоції призводять до порушення логічних зв'язків у словах, аргументації, створюють умови для неправильної оцінки партнера, його пропозицій. Тому можна зробити висновки про те, що ефективність ділового телефонного спілкування залежить від емоційного стану людини чи її настрою.

Істотне значення має також умілий прояв експресії, яка свідчить про переконаність людини в тому, що вона говорить, її зацікавленість у вирішенні розглянутих проблем.

Під час розмови треба вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут може допомогти правильне використання методів навіювання і переконання.

Як і за допомогою яких засобів можна цього досягти? Голос, тон, тембр, інтонації уважному слухачеві багато про що говорять. За даними психологів, тон, інтонація можуть нести до 40 % інформації. Необхідно тільки звертати увагу на подібні «дрібниці» під час

телефонної розмови. Самому ж слід говорити рівно, стримувати свої емоції, не намагатися переривати співрозмовника. Якщо співрозмовник проявляє схильність до суперечок, висловлює в різкій формі несправедливі закиди, у його тоні звучить зарозумілість, то необхідно набратися терпіння і не відповідати йому тим же.

Якщо є можливість, необхідно перевести ділову телефонну розмову на спокійний тон, частково визнати його правоту, намагатися зрозуміти мотиви його поведінки. Слід намагатися коротко і ясно викласти свої аргументи. Доводи мають бути правильними за суттю і грамотно викладені за формою.

У розмові необхідно намагатися не допускати фамільярності і слів типу: «йде», «добро», «лади», «поки» і т. п. У телефонній розмові також краще не вживати специфічні, професійні вирази, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

#### **Висновок.**

Сучасний розвиток техніки надає широкі можливості при виборі каналу ділового спілкування, але основними способами опосередкованої бізнес-комунікації залишаються телефон та інтернет (скайп, електронна пошта, соціальні мережі, спеціалізовані сайти та портали тощо).

Ділова розмова по телефону як особливий різновид усного мовлення має свою лексико-граматичну та стилістичну специфіку. Під час телефонної розмови слід дотримуватися правильності, точності, стислості і доступності мовлення, а також правил службового мовного етикету.

Телефонні ділові переговори відрізняються від інших видів комунікації насамперед своєю логічністю. Практика доводить, що ті керівники, які в телефонній розмові добре вміють оперувати поняттями і судженнями,

робити правильні умовиводи і переконливо доводити це, урахувати фактор часу, роблять свій бізнес більш успішним, ніж бізнесмени, які не володіють етикою і технологією телефонної комунікації.

Психологічна культура ділового телефонної розмови проявляється в умінні співрозмовників створити сприятливий психологічний клімат аудіокомунікації, справляти на співрозмовника гарне враження, використовувати прийоми захисту від некоректних запитань, уважно вислуховувати, а також використовувати техніку безконфліктного спілкування.

Від уміння співробітників фірми вести телефонні розмови багато в чому залежать її репутація (як в світі бізнесу, так і серед широких кіл споживачів), а також розмах її ділових операцій. Від уміння говорити по телефону залежить і привабливість особистого іміджу кожного її співробітника. Усе це дозволяє стверджувати, що володіння культурою телефонного спілкування вкрай необхідне кожному сучасному керівникові.

## **ТЕМА 4. ВИДИ, ФУНКЦІЇ, ОРГАНІЗАЦІЯ І ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

### **4.1. Ділові переговори: поняття, суть, функції**

Переговори як особлива форма соціальної взаємодії мають давню історію. Люди споконвіку ведуть переговори, укладаючи торговельні угоди або завершуючи війну мирною угодою, домовляючись про розподіл майна або збираючи караван кораблів на пошуки нових незвіданих земель. Однак об'єктом широкого наукового дослідження переговори стають лише в другій половині ХХ століття, коли майстерності їх ведення стали приділяти особливу увагу.

Зараз усе частіше доводиться вдаватися до переговорів: адже конфлікт є, образно кажучи, індустрією,



що розвивається. Кожна людина хоче брати участь у прийнятті рішень, які її зачіпають; все менше і менше людей погоджуються з нав'язаними кимось рішеннями.

Для того щоб вести переговори, необхідно зрозуміти, що вони собою являють. Переговори – це вид спільної з партнером діяльності, як правило, спрямованої на вирішення проблеми. За визначенням одного з авторів підручника з менеджменту В. В. Глухова, переговори – «специфічний вид діяльності, який має свої правила і закономірності, шлях до взаємозбагачення і розвитку, спільний аналіз проблеми» [2]. А. С. Ковальчук відзначає, що «переговори – це особливий вид діяльності двох або кількох осіб, не пов'язаних відносинами прямого підпорядкування, спрямованого на вирішення проблем, що стоять перед ними» [7].

У переговорах завжди задіюють, принаймні, двох учасників, інтереси яких частково збігаються, а частково – розходяться. Мета переговорів полягає в тому, щоб знайти взаємоприйнятне рішення, уникаючи крайньої форми прояву конфлікту. Задача переговорів у зв'язку з цим полягає в знаходженні такого варіанта, який дозволив би оптимізувати можливий результат.

Це досягається зближенням у процесі їх проведення позицій сторін на підставі спільності їх цілей, наявності різних шляхів їх досягнення, можливості поєднання інтересів шляхом взаємних поступок, втрати від яких виявляються значно меншими, ніж були б за відсутності угоди.

Таким чином, спільне обговорення проблеми і прийняття рішення, що всі сторони тією чи іншою мірою беруть участь, є основною функцією переговорів.

Іншою найважливішою функцією переговорів є інформаційна, яка полягає у обміні думками сторін без прийняття якогось конкретного рішення. Сама інформація

може бути ознайомчою і містити відомості загального характеру про позицію і погляди сторін, що особливо важливо при перших контактах між ними, і може бути звітною, необхідною для взаємного контролю за виконанням раніше прийнятих зобов'язань.

Близькою до інформаційної є функція, пов'язана з налагодженням нових зв'язків і відносин, – комунікативна. Тут основна задача також полягає в обміні точками зору й інформацією. Тому можна говорити про єдину інформаційно-комунікативну функцію. Незалежно від характеру, типу, цілей конкретних переговорів цю функцію обов'язково використовують на будь-яких переговорах.

Серед інших істотних функцій переговорів найчастіше виділяють такі, як регулювання, контроль, координація дій. Ці функції, на відміну від інформаційно-комунікативної, реалізуються, як правило, за наявності добре налагоджених відносин партнерів у тих випадках, коли вже є домовленості і переговори ведуться з приводу виконання досягнутих раніше спільних рішень.

У переговорній практиці можливі й такі ситуації, коли одна зі сторін (або декілька) йде на переговори, не збираючись фактично не тільки нічого не вирішувати, а й навіть обмінюватися думками. Наприклад, переговори тій чи іншій стороні потрібні лише для відволікання уваги партнера. Так, якщо мова йдеться про торгові переговори, то один з учасників може почати їх тільки для того, щоб зацікавити іншого вигідніше.

Функції співіснують одина з одною і часто на переговорах реалізуються одночасно, маючи велику або меншу значущість. Деякі з них, такі, як інформаційно-комунікативна функція, притаманні всім переговорам, інші з'являються з часом, тому в цілому можна говорити про ієрархію функцій переговорів.

У літературі переговори класифікуються залежно від цілей, які ставлять перед собою учасники спілкування. Переговори можуть бути спрямовані на продовження відповідних відносин; зміну існуючих відносин; перерозподіл прав і обов'язків у зв'язку зі зміненими умовами; досягнення нової угоди з цікавих питань [7].

Переговори різняться за кількістю і культурним рівнем учасників, колом обговорюваних питань, регулярністю проведення, ступенем офіційності і обов'язковості виконання прийнятих рішень.

Існують два основних різновиди переговорів: позиційні та раціональні. Предметом перших є позиції сторін, тобто суб'єктивні погляди на вирішення проблем. Позиції можуть бути істинними, що виходять із реальних інтересів, а можуть бути хибними, що мають в основі тільки амбіції. Предмет раціональних переговорів – об'єктивні інтереси сторін, незалежно від того, які позиції вони займають. Саме виходячи з інтересів, а не позицій, можна знайти розумне, вигідне для всіх рішення.

Позиційні переговори можуть відбуватися в двох формах – м'якій і жорсткій. Сенс першої полягає в тому, що сторони готові заради досягнення угоди і збереження добрих відносин йти на нескінченні поступки, що врешті-решт призводить до прийняття неефективного для всіх рішення. Суть жорстких переговорів – наполягання будь-якою ціною на своїй, зазвичай крайній позиції, здебільшого ігнорує інтереси іншої сторони. І в тому, і в іншому варіантах позиційні переговори призводять найчастіше до негативних наслідків, що зумовлено рядом обставин: психологічним, організаційним і змістовним характером.

Відстоювання своєї позиції займає багато часу, оскільки потребує прийняття значної кількості малопродуктивних обговорень і вирішень другорядних

питань, зменшуються стимули до продовження переговорів, зростає напруженість у відносинах між партнерами під час переговорів. Але головним небажаним результатом позиційних переговорів є прийняття неоптимального для всіх рішення, яке містить у собі чимало упущених вигод. Позиційні переговори можуть закінчитися перемогою однієї із сторін або в кращому випадку – компромісом, пов'язаним з перерозподілом «за силою» вигод і втрат, проте і в тому, і в іншому випадках сама проблема залишається не вирішеною.

У процесі раціональних переговорів предметом стають інтереси сторін, а не займані ними позиції.

Такі переговори припускають спільний пошук угоди, що не потребує попередньої довіри сторін; довіра формується в результаті взаємного контролю в рамках загальної роботи.

Оскільки метою раціональних переговорів є пошук оптимального рішення, співвідношення поступок сторін, якщо такі і доводиться робити, не має принципового значення, оскільки в будь-якому випадку кожна з них виграє більше, а втрачає менше, ніж при позиційних переговорах.

Для того щоб забезпечити успіх переговорів, необхідно заздалегідь продумати основні стадії ведення переговорного процесу, передбачити різні варіанти подачі своєї позиції і позиції своїх партнерів.

Переговори являють собою процес обміну думками для досягнення будь-якої мети. У діловому житті ми часто вступаємо в переговори: на роботі, під час обговорення з діловими партнерами умов господарського договору, умов купівлі-продажу товару, під час укладення договору оренди приміщень тощо. Переговори ділових партнерів відбуваються в рівних умовах, але переговори ж

підлеглого з керівництвом або директора організації з представниками податкової інспекції – в рівних умовах.

#### **4.2. Основні стадії ділових переговорів**

Переговори складаються з трьох основних стадій: підготовка переговорів, процес переговорів і досягнення згоди. Ось коротка характеристика стадій і етапів ділових переговорів:

##### ***Підготовка переговорів:***

1. Вибір засобів ведення переговорів.
2. Встановлення контакту між сторонами.
3. Збір та аналіз необхідної для переговорів інформації.
4. Розроблення плану переговорів.
5. Формування атмосфери взаємної довіри.

##### ***Процес переговорів:***

1. Початок переговорного процесу.
2. Виявлення спірних питань і формулювання порядку денного.
3. Розкриття глибинних інтересів сторін.
4. Розроблення варіантів пропозицій для домовленості.

##### ***Досягнення згоди:***

1. Виявлення варіантів для угоди.
2. Остаточне обговорення варіантів рішень.
3. Досягнення формальної згоди.

**Кожна стадія переговорів складається з декількох етапів.**

***Перша стадія підготовки переговорів передбачає здійснення таких етапів:***

##### ***Етап 1.1.*** Вибір засобів ведення переговорів.

На цьому етапі виявляються сукупність різних підходів або процедур переговорів, кошти, які будуть задіяні при їх здійсненні; визначаються посередники, арбітраж, суд та ін., що сприяють вирішенню проблеми.

Для обох сторін вибирається підхід щодо процедури переговорів.

**Етап 1.2.** Установлення контакту між сторонами.

На цьому етапі:

встановлюється контакт по телефону, факсом, електронною поштою;

виявляється бажання вступити в переговори і скоординувати підходи до проблеми;

установлюються відносини, для яких характерні взаємна згода, довіра, повага, часто взаємні симпатії, налаштованість на одну хвилину, розвивається переговорна взаємодія;

домовляються про обов'язковість процедури переговорів;

домовляються про включення до переговорів усіх зацікавлених сторін.

**Етап 1.3.** Збір та аналіз необхідної для переговорів інформації. На цьому етапі:

виявляються, збираються і аналізуються відповідні відомості про людей і істоті справи, що мають відношення до предмету переговорів;

перевіряється точність даних;

мінімізується ймовірність негативного впливу недостовірних або недоступних даних;

виявляються основні інтереси всіх, що беруть участь в переговорах сторін.

**Етап 1.4.** Розроблення плану переговорів. На цьому етапі:

визначаються стратегія і тактика, які здатні привести сторони до угоди;

виявляються тактика, відповідна ситуація та специфіка спірних питань, які будуть обговорюватися.

**Етап 1.5.** Формування атмосфери взаємної довіри. На цьому етапі:

ведеться психологічна підготовка до участі в переговорах з основних спірних питань;

готуються умови для сприйняття і розуміння інформації та мінімізується ефект впливу стереотипів;

формується атмосфера визнання сторонами законності спірних питань;

створюється обстановка довіри та ефективної комунікації.

**Друга стадія процесу переговорів включає наступні етапи.**

**Етап 2.1.** Початок переговорного процесу. На цьому етапі:

представляються учасники переговорів;

сторони обмінюються судженнями, демонструють добру волю слухати, розділяти ідеї, відкрито висловлювати міркування, бажання домовитися в мирній обстановці;

вибудовується генеральна лінія поведінки;

з'ясовуються взаємні очікування від переговорів;

формуються позиції сторін.

**Етап 2.2.** Виявлення спірних питань і формулювання порядку денного. На цьому етапі:

виявляється область переговорів, що має відношення до інтересів сторін;

виявляються спірні питання, які будуть обговорюватися;

формулюються спірні питання;

сторони прагнуть до вироблення угоди зі спірних питань;

обговорення розпочинається з таких спірних питань, розбіжності з яких менш серйозні, а ймовірність угоди висока;

використовуються прийоми активного слухання спірних питань з отриманням додаткової інформації.

**Етап 2.3.** Розкриття глибинних інтересів сторін. На цьому етапі:

здійснюється вивчення спірних питань кожного окремо, а потім в комплексі, для того щоб виявити інтереси, потреби і принципові відносини переговорів учасників переговорів;

учасники переговорів розкривають один перед одним докладно свої інтереси, щоб вони були сприйняті всіма так само близько, як свої власні.

**Етап 2.4.** Розроблення варіантів пропозицій для домовленості. На цьому етапі:

учасники прагнуть вибрати прийнятний варіант з наявних припущень для угоди, або сформулювати нові варіанти;

робиться огляд потреб усіх сторін, в якому зв'язуються воедино всі спірні питання;

розробляються критерії або пропонуються діючі норми, якими можна буде керуватися при обговоренні угоди;

формулюються принципи для угоди;

послідовно вирішуються спірні питання: спочатку найбільш складні дроблять на більш дрібні, на які легше дати прийнятну для сторін відповідь;



варіанти рішень вибираються як з пропозицій, що подаються сторонами індивідуально, так і з тих, які були розроблені в процесі загальної дискусії.

***Третя стадія досягнення згоди містить такі етапи.***

***Етап 3.1.*** Виявлення варіантів для угоди. На цьому етапі:

здійснюється докладний розгляд інтересів обох сторін;

встановлюється зв'язок між інтересами і наявними варіантами вирішення проблеми;

оцінюється ефективність обраних варіантів рішень.

***Етап 3.2.*** Остаточне обговорення варіантів рішень. На цьому етапі:

вибирається один з наявних варіантів; унаслідок поступок сторонами і відбувається їх рух назустріч одна одній;

формується більш досконалий варіант на основі обраного;

відбувається процес формулювання остаточного рішення;

сторони працюють над процедурою досягнення основної угоди.

***Етап 3.3.*** Досягнення формальної згоди. На цьому етапі:

досягається згода, яка може бути подана у вигляді юридичного документа (договору, контракту);

обговорюється процес виконання договору (контракту);

□ розробляються можливі шляхи подолання ймовірних перешкод в ході виконання договору (контракту);

□ передбачається процедура контролю за його виконанням;

□ домовленості надається формалізований характер і розробляються механізми примусу і зобов'язань: гарантії виконання, справедливості і неупередженості контролю.

### **4.3. Правила ведення переговорів**

Наведемо деякі правила техніки ведення переговорів.

1. Слід уникати висловлювань, що принижують особистість партнера, а слід залучити світський етикет, ввічливість і культурні відносини. У кращому разі – слід перервати переговори (не робити негативних оцінок).

2. Ефективність діалогу значно знижують висловлювання, які випливають з думок самого слухача, не зачіпаючи думки чи почуття, виражені співрозмовником. Те, що говорить партнер, не береться до уваги, його висловлюваннями нехтують (не слід ігнорувати думку співрозмовника).

3. Якщо співрозмовник ставить партнеру запитання за запитанням, то він явно намагається довідатися про щось, не пояснивши йому своїх цілей. Слід визначити з ним цілі і завдання переговорів або оголосити перерву для консультації з керівництвом (не варто допускати розпитувань).

4. Під час розмови співрозмовник вставляє висловлювання, намагаючись спрямовувати хід переговорів в потрібне йому русло (не слід робити зауважень під час бесіди).

5. Співрозмовник бажає поговорити більш детально про незрозумілі йому речі або про те, що здається спірним.

Якщо було невірно визначено те, що є головним, мовець має можливість внести поправки (допускаються уточнення).

6. Одним з інструментів переговорів є перефразування, передача сказаного партнером власними словами в скороченому вигляді з виділенням того, що здалося головним співрозмовнику. Перефразування може містити в собі нову розстановку акцентів, узагальнення або повторення тільки тих слів партнера, в які укладено головну суперечність або головну ідею (не рекомендується допускати перефразування).

7. Співрозмовник намагається зробити логічний висновок з висловлювань партнера, але тільки в тих рамках, які він задавав. В іншому випадку це переходить в ігнорування. Розвиваючи думку партнера, можна додати те, що готовий був сказати партнер, але не сказав. Можна зробити висновок зі слів партнера, уточнити те, що він мав на увазі (подальший розвиток думок).

8. Повідомлення партнеру про свою емоційної реакції на його повідомлення або про свій стан в даній ситуації добре поєднується з технікою перефразування (не слід допускати виплеску емоцій).

9. Повідомлення про те, як у цей момент сприймається емоційний стан партнера, добре поєднується з технікою перефразування (не рекомендується допускати описи емоційного стану партнера).

10. Підбиття проміжних підсумків доречно після особливо тривалої репліки партнера (слід правильно вибирати момент підбиття проміжних підсумків).

Для закріплення алгоритму успішних переговорів необхідно навести правила, які ефективно допомагають переконати партнера з переговорів:

1. Черговість наведених аргументів впливає на їх переконливість. Найбільш переконливий такий порядок

аргументів: сильні – середньої сили – найсильніші («козирна карта»).

2. Для отримання позитивного рішення з важливого питання слід ставити його на місце, поставивши йому два коротких, простих, приємних для співрозмовника запитання, на які він легко відповість.

3. Не потрібно заганяти партнера в кут. Необхідно давати йому можливість «зберегти обличчя».

4. Переконливість аргументів значною мірою залежить від іміджу і статусу.

5. Не рекомендується заганяти себе в кут і завищувати свій статус.

6. Не рекомендується принижувати статус партнера.

7. Слід пам'ятати про суб'єктивність оцінок. Так, як правило, до аргументів приємних партнерів всі ставляться поблажливо, а до аргументів неприємних – з упередженням.

8. Бажаючи переконати партнера, рекомендується починати розмову з питань, що не віддаляють партнерів, а з таких, що об'єднують їх.

9. Слід проявити емпатію – здатність до досягнення емоційного стану іншої людини у формі співпереживання.

10. Необхідно періодично перевіряти, чи правильно сприймаються слова партнера.

11. Слід уникати слів, дій і бездіяльності, що можуть призвести до конфлікту.

12. Слід стежити за мімікою, жестами і позами своїх партнерів.

13. Рекомендується показати, що пропонуване відповідає інтересам партнера.

### **Висновок.**

Успішні переговори в сучасних умовах – це, перш за все, взаємовигідні рішення. З метою досягнення угоди з будь-якого питання в діловому спілкуванні

використовуються переговори. За їх допомогою встановлюються ділові контакти, укладаються договори, приймаються управлінські рішення, координується спільна діяльність установ. До переговорів зазвичай удаються тоді, коли в односторонньому порядку вирішити проблему або неможливо, або це пов'язано занадто з великими витратами.

На формування будь-якого переговорного стилю впливають як особисті властивості і особливості характеру будь-якого індивіда, його здібності та талант як фахівця у переговорах, так і культурні, політичні, емоційні та інші обставини, що визначають конкретні переговори.

Необхідно також відзначити те, що одних лише знань про процес переговорів ще не є достатньою підставою для успіху. Не менш важливу роль відіграють формування і розвиток навичок ведення переговорів. А вміння вести переговори набувають лише при реалізації наявних знань на практиці. Крім того, необхідно пам'ятати, що переговори можуть досягти своєї мети тільки в тому випадку, якщо їх учасники щирі у прагненні до спільного пошуку вирішення проблеми. Інакше – сторони швидше демонструють рішучість, ніж прагнуть знайти рішення.

### **Запитання для самоперевірки**

1. Адміністративно-етичні норми сучасного ділового листування.
2. Основні правила оформлення ділового листування.
3. Правила електронного підпису в діловій комунікації.
4. Техніка мовлення під час телефонного зв'язку
5. Ділові переговори: поняття, суть, функції.

### **Запитання для самостійного опрацювання**

1. Ділове листування як складова службового етикету.
2. Композиція та мовний стандарт ділових листів.
3. Інтернет як канал масової комунікації, його моделі.
4. Суть явища та поняття «нетикет».
5. Техніка мовлення під час телефонного зв'язку.

### **Теми рефератів**

1. Специфіка ділового листування в науково-технічній сфері.
2. Ділове листування як складова службового етикету.
3. Інтернет-форум як середовище спілкування в професійному співтоваристві.
4. Проблема «Інтернет на робочому місці».

## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ ОПИС

1. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления: межгос. стандарт: ГОСТ 7.80–2000. – Увед. 2001.07.01. – Минск : [б. и.], 2000. – 7 с.

2. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання : ДСТУ ГОСТ 7.1 : 2006 . – Київ : Держстандарт України, 2007. – 48 с. – (Держ. стандарт України).

3. Горбаченко Т. Г. Аналітико-синтетична переробка документної інформації : навч. посіб. / Т. Г. Горбаченко. – Київ : Ун-т «Україна», 2004. – 236 с.

4. Гречихин А. А. Информационные издания : типология и основные особенности подготовки / А. А. Гречихин, И. Г. Здоров. – Минск : Книга, 1988. – 272 с.

5. Индексирование документов поисковыми роботами [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.alpet.spb.ru/indexmg>, свободный. – Загл. с экрана.

6. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики / Г. М. Швецова-Водка [та ін.] – Київ : Кн. палата України, 1998. – 115 с.

7. Кушнарєнко Н. М. Наукова обробка документів : підруч. / Н. М. Кушнарєнко, В. К. Удалова. – Київ : Вінар, 2003. – 328 с. – (Вища освіта ХХІ ст.).

8. Луговина В. І. Анотування як процес аналітико-синтетичної переробки інформації : метод. посіб. / В. І. Луговина. – Харків : [б. в.], 2003. – 44 с. – (На допомогу працівникам освіт. б-к).

9. Савина И. А. Библиографическое описание документа: Семиотический подход / И. А. Савина. – Москва : Либерия, 2004. – 88 с.

10. Система автоматизации библиотек ИРБИС : общее описание системы. – Москва : ГПНТБ России, 2000. – 124 с.

11. Сорока М. Б. Національна система реферування української наукової літератури / М. Б. Сорока ; НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2002. — 209 с.

12. Хромченко Л. Г. Реферирование : учеб. пособие / Л. Г. Хромченко ; Междунар. славянск. ун-т, Ин-т стран Востока и Африки. – Харьков ; Симферополь, 2001. – 111 с.

13. Шахурин К. К. Сравнение предметных и дескрепторных ИПС / К. К. Шахурин. – Москва : [б. и.], 2001. – 157 с.

14. Щербаков А. С. Индексирование документов ключевыми словами / А. С. Щербаков. – Москва : [б. и.], 2003. – 221 с.

15. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання : ДСТУ ГОСТ 7.1 : 2006 . – Київ : Держстандарт України, 2007. – 48 с. – (Держстандарт України).

16. Власова Г. В. Аналітико-синтетична переробка інформації : навч. посіб. / Г. В. Власова, В. І. Лутовинова, Л. І. Титова. – Київ : ДАКККіМ, 2006. – 291 с.

17. Горбаченко Т. Г. Аналітико-синтетична переробка документної інформації : навч. посіб. / Т. Г. Горбаченко. – Київ : Ун-т «Україна», 2004. – 236 с.



18. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів : ДСТУ 4163–2003. – Київ : Держспоживстандарт, 2003. – 22 с.

19. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови : ДСТУ 3844–99. – Вид. офіційне. – Київ : Держстандарт України, 2000. – 8 с.

20. Державний класифікатор управлінської документації : ДК 010–98. – Київ : Держстандарт України, 1999. – 50 с.

21. Документація. Звіти у сфері науки і техніки: Структура і правила оформлення : ДСТУ 3008–95. – Увед. 23.02.95. – Київ : Держстандарт України, 1995. – 38 с.

22. Индексирование документов поисковыми роботами [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.alpet.spb.ru/indexmg>, свободный. – Загл. с экрана.

23. Карпенко О. О. / Диверсифікація науково-технічних документів у сучасному соціально-комунікативному просторі // О. О. Карпенко // Людина, культура, техніка в новому тисячолітті: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., вересня 2010 р. / Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут». – Харків, 2010. – С. 19–20.

24. Карпенко О. О. / Аналітико-синтетична переробка документної інформації : навч. посіб. / О. О. Карпенко. – Харків : НАУ «ХАІ», 2009. – 72 с.

25. Комова М. В. Діловодство / М. В. Комова. – Київ : Алерта ; Львів : Тріада плюс, 2007. – 220 с.

26. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики

/ Г. М. Швецова-Водка [та ін.]. – Київ : Кн. палата України, 1998. – 115 с.

27. Кушнарєнко Н. М. Наукова обробка документів : підруч. / Н. М. Кушнарєнко, В. К. Удалова. – Київ : Вінар, 2003. – 328 с. – (Вища освіта ХХІ ст.).

28. Кушнарєнко Н. Н. Документоведение : учеб. для вузов / Н. Н. Кушнарєнко. – Київ : Знання, 2004. – 459 с.

29. Лутовинаова В. І. Анотування як процес аналітико-синтетичної переробки інформації : метод. посіб. / В. І. Лутовинаова. – Харків : □б. в. □, 2003. – 44 с. – (На допомогу працівникам освіт. б-к).

30. Нефедов К. Ю. Архівознавство: навч. посіб. / К. Ю. Нефедов, О. О. Карпенко. – Харків : НАУ «ХАІ», 2008. – 84 с.

31. Організація промислового виробництва. Облік, аналіз та планування на промисловому підприємстві. Терміни та визначення. ДСТУ 2962-94. – Київ : Держстандарт України, 1995. – 52 с.

32. Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України // Відомості Верховної Ради. – 1994. – № 15. – С. 86.

33. Савина И. А. Библиографическое описание документа: Семиотический подход / И. А. Савина. – Москва : Либерия, 2004. – 88 с.

34. Силкова Г. В. Основи інформаційно-аналітичних досліджень : навч. посіб. / Г. В. Силкова. – Рівне : РІС КСУ, 1998. – 49 с.

35. Система автоматизации библиотек ИРБИС : общее описание системы. – Москва : ГПНТБ России, 2000. – 124 с.

36. Система конструкторської документації. Терміни та визначення основних понять : ДСТУ 3321–2003. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 55 с.

37. Система технологічної документації. Терміни та визначення основних понять : ДСТУ 2391–2010. – Увед. 01.07.2011. – Київ : Держспоживстандарт України, 2011. – 39 с.

38. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – Київ : Центр навч. літератури, 2006. – 224 с.

39. Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі: загальні вимоги : ДСТУ 3582-97. – Київ : Держстандарт України, 1998. – 25 с. – (Держстандарт України).

40. Сорока М. Б. Національна система реферування української наукової літератури / М. Б. Сорока ; НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2002. — 209 с.

41. Сукиасян Э. Р. Школа индексирования : практ. пособие / Э. Р. Сукиасян. – Москва : [б. и.], 2005. – 143 с.

42. Хромченко Л. Г. Реферирование : учеб. пособие / Л. Г. Хром-ченко; Междунар. славянск. ун-т, Ин-т стран Востока и Африки. – Харьков ; Симферополь, 2001. – 111 с.

43. Шахурин К. К. Сравнение предметных и дескрипторных ИПС / К. К. Шахурин. – Москва : [б. и.], 2001. – 157 с.

44. Швецова-Водка Г. М. Бібліографічні ресурси України: загальна характеристика : навч. посіб. / Г. М. Швецова-Водка. – Рівне : Рівнен. держ. гуманіт. ун-т, 2000. – 205 с.

45. Щербаков А. С. Индексирование документов ключевыми словами / А. С. Щербаков. – Москва : □б. и.□, 2003. – 221 с.

46. Блюменау Д. И. Информация и информационный сервис : учеб. пособие / Д. И. Блюменау. – Львів : Наука, 1989. – 192 с.

47. Бориснев С. В. Социология коммуникации: учеб. пособие / С. В. Бориснев. – Москва : Юнити-Дана, 2003. – 272 с.

48. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий: практ. пособие / В. В. Брежнева, В. Н. Романенко, Г. В. Никитина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 103 с.

49. Вайдахер Ф. Загальна музеологія : навч. посіб. / Ф. Вайдахер. – Львів : Афіша, 2005. – 625 с.

50. Вуль В. А. Электронные издания: учеб. пособие / В. А. Вуль. – Москва; Санкт-Петербург : Петербургский институт печати, 2001. – 307 с.

51. Галимова Е. Я. Библиотечный сервис : учеб. метод. пособие / Е. Я. Галимова. – Москва : Либерия, 2006. – 147 с.

52. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / О. Л. Гнатюк. – Москва : КноРус, 2010. – 256 с.

53. Грэм Гордон. Книжный бизнес. Практика книгоиздания и книжной торговли /пер. с англ. М. В. Дьячкова / Гордон Грем. – Москва : РосКонсульт, 1999. – 288 с.

54. Давидова І. О. Інформаційний ринок: організація, маркетинг, управління. – Харківська держ.

акад. культури / І. О. Давидова. – Харків : ХДАК, 2001. – 136 с.

55. Демидова С. Е. Предметные указатели к документам: учеб. – метод. пособие / С. Е. Демидова. – Москва : Профиздат, 2002. – 192 с.

56. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный период / М. Я. Дворкина. – Москва : Профиздат, 2001. – 111 с.

57. Дригайло В. Г. Провідні бібліотеки України: довід. / В. Г. Дригайло, Є. М. Шмельов. – Київ : Шмельов, 2006. – 152 с.

58. Дулатова А. Н. Информационная культура личности / А. Н. Дулатова, Н. Б. Зиновьева. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2007. – 176 с.

59. Земсков А. И. Электронные библиотеки / А. И. Земсков, Я. Л. Шрайберг. – М. : Либерия, 2003. – 352 с.

60. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. ДСТУ 2392-94. Вперше. – Увед. 01.01.95. – Вид. офіційне. – Київ : Держстандарт України, 1994. – 53 с.

61. Кастельс М. Информационная эпоха: Экономика, общество и культура / пер. с англ. под. науч. ред. О. И. Шкаратана / М. Кастельс. – Москва : ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.

62. Коготков Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, управление, технология : учебник / Д. Я. Коготков. – Санкт-Петербург : Профессия, 2005. – 304 с.

63. Корогодина В. И. Информация как основа жизни / В. И. Корогодина, В. Л. Корогодина. – Дубна : ИЦ «Феникс», 2000. – 60 с.

64. Кушнарєнко Н. Н. Документовєдєнє : учебник для вузов. – 7-є изд., стер. / Н. Н. Кушнарєнко. – Київ : Знаннє, 2006. – 459 с.

65. Мак-Людєн М. Галактика Гудєнбєрга: сотворєнє чєловєка печатной культури / перевод с англ. А. Юдина / М. Мак-Людєн. – Київ : Ника Центр., 2004. – 432 с.

66. Матульский Р. С. Общєє библиотєковєдєнє / Р. С. Матульский. – Москва : Либерия, 2004. – 223 с.

67. Назаров М. М. Массовая комуникация в соврєнном мире: метод анализа и практика исследования: учеб. пособие для вузов / М. М. Назаров. – Москва : Едиториал УРСС, 2000. – 240 с.

68. Нїколас Д. Оцїнка їнформацийних потреб: методи ї технологїї / Д. Нїколас. – Київ : Брит. Рада, 1996. – 76 с.

69. Осовська Г. В. Комуникацї у менеджментї / Г. В. Осовська. – Київ : Кондор, 2008. – 218 с.

70. Отле Поль. Библиотека, библиография, документация: Избр. тр. пионера їнформатики : / пер. с англ., фр. / Поль Отле. – Москва : ФАИР-ПРЕС: Пашков Дом, 2004. – 348 с. (Специальный издательский проект для библиотек).

71. Парафїйник Н. І. Документно-їнформацийнї комуникацїї / Н. І. Парафїйник. – Харків : Нац. аєрокосм. ун-т «Харк. авїац. їн.-т», 2010. – Ч. І. – 57 с.

72. Парафїйник Н. І. Документно-їнформацийнї комуникацїї / Н. І. Парафїйник. – Харків : Нац. аєрокосм. ун-т «Харк. авїац. їн.-т», 2011. – Ч. ІІ. – 52 с.

73. Пархоменко В. Д. Їнформацийна авналїтика у сферї науково-технїчної діяльності / В. Д. Пархоменко, О. В. Пархоменко. – Київ : УкрЇНТЕІ, 2006. – 224 с.

74. Петрова Е. П. Современный информационный рынок: Микроэкономический анализ закономерностей формирования и развития / Е. П. Петрова. – Москва : Гелиос АРВ, 2004. – 128 с.

75. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – Москва : Рефл-бук; Київ : Ваклер, 2001. – 656 с.

76. Публичные библиотеки в век цифровой информации: Рекомендации проекта PULMAN Европейской комиссии / под ред. П. А. Козаченкова. – Москва, М. : ФАИР : Гранд, 2004. – 409 с. (Специальный издательский проект для библиотек).

77. Романенко В. Н. Сетевой информационный поиск: практ. пособие / В. Н. Романенко, Г. Н. Никитина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. – 285 с.

78. Рынок информационных услуг и продуктов / Р. И. Родионов, Р. С. Гиляревский, В. А. Цветкова, Г. З. Залаев. – Москва : Профиздат, 2002. – 365 с.

79. Сєдих В. В. Бібліотечні каталоги як інформаційно-пошукові системи : навч. посіб. / В. В. Сєдих, Г. П. Терентьєва, В. К. Удалова. – Харків : ХДАК., 2003. – 192 с.

80. Соколов А. В. Информационный подход к документальной коммуникации: учеб. пособие / А. В. Соколов. – Львів : ЛГІК, 1988. – 83 с.

81. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникаций : учеб. пособие / А. В. Соколов. – Санкт-Петербург : Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 495 с.

82. Соляник А. А. Документні потоки та масиви : посіб. для навч. закл. культури і мистецтв / А. А. Соляник. – Харків : ХДАК, 2000. – 111 с.

83. Соляник А. А. Документоснабжение библиотечных фондов : учеб. пособ. / А. А. Соляник. – Москва : Либерия – Бибинформ, 2007. – 128 с.

84. Справочник информационного работника / под. науч. ред. Р. С. Гиляревского, В. А. Минкиной. – Санкт-Петербург : Профессия, 2005. – 552 с.

85. Столяров Ю. Н. Документные ресурсы: учеб. пособие для вузов / Ю. Н. Столяров. – Москва : Либерия-Бибинформ 2009. – 222 с.

86. Столяров Ю. Н. Защита библиотечного фонда / Ю. Н. Столяров. – Москва : ГРАНД : Фаир пресс, 2006. – 501 с.

87. Столяров Ю. Н., Кушнаренко Н. Н., Соляник А. А. Эволюция библиотечного фондирования / Ю. Н. Столяров, Н. Н. Кушнаренко, А. А. Соляник /. – Москва : ФАИР, 2007. – 688 с.

88. Терешин В. И. Библиотечный фонд: учеб. пособ. – 2-е изд. испр. и доп. / В. И. Терешин. – Москва : Профиздат, 2000. – 175 с.

89. Чачко А. С. Развивающаяся библиотека в информационном обществе / А. С. Чачко. – Москва : Либерия, 2004. – 88 с.

90. Шарков Ф.Э. Теория коммуникаций (базовый курс) / Ф. Э. Шарков. – Москва : РИП-Холдинг, 2004. – 246 с.

91. Швецова-Водка Г. М. Типологія документа : навч. посіб. для студ. ін-тів культури / Г. М. Швецова-Водка. – Київ : Кн. палата України, 1998. – 80 с.

92. Швецова-Водка Г. М. Документ і книга в системі соціальних комунікацій / Г. М. Швецова-Водка. – Рівне : Рівен. держ. ун-т, 2001. – 437 с.



93. Шлыкова О. В. Культура мультимедиа: учеб. пособие / О. В. Шлыкова. – Москва. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 416 с.

94. Яковенко В. Я. Інформаційні ресурси: навч. посіб. / В. Я. Яковенко. – Донецьк : Дон НУ, 2005. – 202 с.

95. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови : ДСТУ 3844-99. – Вид. офіційне. – Київ : Держстандарт України, 2000. – 8 с.

96. Карпенко О. О. Концепція професійного спрямування «Вступ до фаху»: навч. посіб./ О. О. Карпенко. – Харків : НАУ«ХАІ», 2008. – 50 с.

97. Карпенко О. О. Сучасне діловодство / О. О. Карпенко, М. М. Матліна. – Харків : НАУ «ХАІ», 2009. – 76 с.

98. Нефедов К. Ю. Архівознавство: навч. посіб. / К. Ю. Нефедов, О. О. Карпенко. – Харків : НАУ «ХАІ», 2008. – 84 с.

99. Організація промислового виробництва. Облік, аналіз та планування на промисловому підприємстві. Терміни та визначення. ДСТУ2962-94. – Київ : Держстандарт України, 1995. – 52 с.

100. Документація. Звіти у сфері науки і техніки: Структура і правила оформлення : ДСТУ 3008–95. – Увед. 23.02.95. – Київ : Держстандарт України, 1995. – 38 с.

101. Карпенко О. О. Диверсифікація науково-технічних документів у сучасному соціально-комунікативному просторі / О. О. Карпенко // Людина, культура, техніка в новому тисячолітті: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., вересня 2010 р. / Нац. аерокосміч. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут». – Харків, 2010. – С. 19–20.

102. Кушнарєнко Н. Н. Документоведєнє : учеб. для вузов / Н. Н. Кушнарєнко. – Київ : Знаннє, 2004. – 459 с.

103. Нефєдов К. Ю. Архївознавство: навч. посїб. / К. Ю. Нефєдов, О. О. Карпенко. – Харків : НАУ «ХАІ», 2008. – 84 с.

104. Система конструкторської документації. Термїни та визначеннє основних понятть : ДСТУ 3321–2003. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 55 с.

105. Система технологїчної документації. Термїни та визначеннє основних понятть: ДСТУ 2391–2010. – Увед. 01.07.2011. – Київ : Держспоживстандарт України, 2011. – 39 с.

106. Державна унїфікована система документації. Унїфікована система органїзаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлюваннє докумєнтїв : ДСТУ 4163–2003. – Київ : Держспоживстандарт, 2003. – 22 с.

107. Державний класифїкатор управлїнської документації : ДК 010–98. – Київ : Держстандарт України, 1999. – 50 с.

108. Комова М. В. Дїловодство / М. В. Комова. – Київ : Алерта : Трїада плїус, 2007. – 220 с.

109. Про Нацїональний архївний фонд та архївнї установи : Закон України// Вїдомостї Верховної Ради. – 1994. – № 15.– С. 86.

110. Скібїцька Л. І. Дїловодство : навч. посїб. / Л. І. Скібїцька. – Київ : Центр навч. лїтератури, 2006. – 224 с.

111. Глущик С. В. Сучаснї дїловї папєри. – Київ : А. С. К., 2004.

112. Універсальний довідник-практикум з ДІЛОВИХ ПАПЕРІВ. – Київ : Довіра, 2002.

113. Ковальчук А. С. Основи іміджології та ділового спілкування. – Ростов-на-Дону, 2003.

114. Яроміч С. А. Менеджмент переговорів. Стратегія і тактика. С. А. Яроміч, Н. Л. Кусік, П. А. Петриченко. – Одеса, 2001. – 140 с.

115. Скотт М. К. Паблік рілейшнз. Теорія і практика / М. К. Скотт. : – 2000.

116. Почепцов Г. П. Имиджология / Г. П. Почепцов. – Москва. – Ваклер. – 2008. – 706 с.

117. Скотт М. К. Паблік рілейшнз. Теорія і практика / М. К. Скотт. – 2000.

## ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	6
РОЗДІЛ 1. ПРОФЕСІЯ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ.....	11
МОДУЛЬ 1. КОНЦЕПЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ДОКУМЕНТОЗНАВЦІВ ДЛЯ НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЇ ГАЛУЗІ.....	11
ТЕМА 1. СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ «ІНФОРМАЦІЙНА, БІБЛІОТЕЧНА ТА АРХІВНА СПРАВА».....	11
1.2. Соціальне замовлення інформаційного суспільства на підготовку висококваліфікованих фахівців-документознавців у науково-технічній галузі .....	16
1.3. Вимоги до професії документознавця в державному класифікаторі професій .....	20
1.4. Спеціалізації діяльності документознавця в науково-технічній галузі .....	24
ТЕМА 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА В ПІДГОТОВЦІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ .....	29
2.1. Документ у діяльності документознавця: поняття, структура, класифікація.....	29
2.2. Специфіка документування в соціальній документно-комунікаційній системі: базові визначення .....	35
ТЕМА 3. ДОКУМЕНТОЗНАВЕЦЬ ЯК ОРГАНІЗАТОР ДІЛОВОДСТВА.....	39
3.1. Діловодство: основні поняття, завдання, складові частини і види .....	39

3.2. Законодавче регулювання діловодства за рубежом і в Україні.....	41
3.3. Організація документообігу в сучасних службах діловодства.....	43
ТЕМА 4. АНАЛІТИКО-СИНТЕТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ У РОБОТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ .....	46
4.1. Аналітико-синтетичне оброблення документів: суть і значення.....	46
4.2. Згортання інформації: основні поняття.....	47
4.3. Види аналітико-синтетичного перероблення документної інформації.....	49
ТЕМА 5. ІНФОРМАЦІЙНО-ПРАВОВА ДІЯЛЬНІСТЬ У РОБОТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ .....	52
5.1. Інформаційний ринок як сфера інформаційної діяльності документознавця: загальна характеристика, суб'єкти, законодавче регулювання.....	52
5.2. Сучасний стан і перспективи розвитку інформаційного ринку.....	55
5.3. Інтернет-технології та ресурси в професійній діяльності документознавця.....	58
ТЕМА 6. ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ.....	62
6.1. Ділові комунікації: основні поняття й форми .....	62
6.2. Комунікаційний менеджмент .....	64
6.3. Стратегії іміджеології, реклами, PR і маркетингу в комунікативній діяльності документознавця.....	66
РОЗДІЛ 2. ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ: ПОНЯТІЙНО-ТЕОРЕТИЧНИЙ РАКУРС.....	71

МОДУЛЬ 1. ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ: ТЕОРЕТИЧНИЙ ТА ІСТОРИЧНИЙ АСПЕКТИ..	71
ТЕМА 1. КОМУНІКАЦІЯ: ЗМІСТ ПОНЯТТЯ, ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ, ОСНОВНІ ВИДИ .....	71
1.1. Комунікація як предмет наукового дослідження.....	71
1.2. Суть і види комунікації.....	74
1.3. Співвідношення понять «знання», «інформація», «документ».....	77
ТЕМА 2. МІСЦЕ І РОЛЬ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ У СУСПІЛЬСТВІ .....	82
2.1. Співвідношення документної і недокументної комунікацій .....	82
2.2. Канали документної комунікації, їх еволюція. Дерево комунікаційних каналів .....	85
2.3. Комунікаційно-інформаційні бар'єри .....	88
ТЕМА 3. ІНФОРМАЦІЙНІ ВЛАСТИВОСТІ Й КОМУНІКАЦІЙНІ МОЖЛИВОСТІ ДОКУМЕНТА .....	92
3.1. Місце документа в документно-інформаційних комунікаціях і його функції.....	92
3.2. Документна інформація і її властивості .....	97
3.3. Проблеми старіння документної інформації і документів.....	105
ТЕМА 4. ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНА КОМУНІКАЦІЙНА СИСТЕМА.....	108
4.1. Суть і цільове призначення документно-інформаційної комунікаційної системи та її підсистеми .....	108
4.2. Документно-інформаційні інститути і їх призначення .....	113

ТЕМА 5. ЕВОЛЮЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ СИСТЕМ .....	122
5.1. Характеристика общинної та рукописної соціальної комунікаційних систем (СКС).....	122
5.2. Рукописна СКС.....	123
5.3. Мануфактурна СКС.....	126
5.4. Індустріальна СКС .....	130
ТЕМА 6. ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ СУСПІЛЬСТВІ .....	133
6.1. Основні риси інформаційного суспільства .....	133
6.2. Глобальна комунікаційна система Інтернет.....	136
6.3. Нові інформаційні технології .....	139
6.4. Документно-комунікаційні інститути в період інформаційної трансформації суспільства .....	142
МОДУЛЬ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ .....	150
ТЕМА 7. ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ .....	150
7.1. Суть інформаційних потреб.....	150
7.2. Види інформаційних потреб.....	155
7.3. Структура інформаційних потреб спеціаліста .....	156
ТЕМА 8. ДОКУМЕНТНІ ПОТОКИ Й МАСИВИ ЯК СКЛАДОВІ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ .....	160
8.1. Суть документних потоків і масивів та їхні функції	160
8.2. Ознаки, властивості, параметри документних потоків і масивів.....	162
8.3. Основи структурування документних потоків і масивів.....	168

ТЕМА 9. ДОКУМЕНТНИЙ ФОНД ТА ЙОГО ОРГАНІЗАЦІЯ .....	172
9.1. Суть, властивості, функції документного фонду .....	172
9.2. Особливості формування фондів різних інститутів документної комунікації.....	175
ТЕМА 10. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ ЯК СКЛАДОВІ ДОКУМЕНТНИХ КОМУНІКАЦІЙ.....	184
10.1. Склад інформаційних ресурсів .....	184
10.2. Властивості інформаційних ресурсів .....	187
10.3. Національні інформаційні ресурси .....	189
ТЕМА 11. ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОДУКТИ І ПОСЛУГИ .	193
11.1. Види й особливості інформаційних продуктів .....	193
11.2. Структура споживацьких вимог до інформації.....	196
11.3. Характеристика інформаційної продукції.....	199
11.4. Інформаційні послуги Інтернету.....	203
11.5. Проблема соціальної відповідальності за надану інформацію.....	206
ТЕМА 12. ОСНОВНІ СКЛАДОВІ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ УКРАЇНИ .....	209
12. 1. Видавництва країни.....	209
12.2. Книготорговельні організації.....	212
12.3. Провідні бібліотеки України.....	217
12.4. Система музеїв України .....	222
12.5. Система архівів України .....	224
12.6. Система органів НТІ України .....	227



РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ...	234
МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ПЕРВИННИМИ ДОКУМЕНТАМИ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ.	234
ТЕМА 1. ПЕРВИННІ ДОКУМЕНТИ ЯК ОБ’ЄКТ ДІЯЛЬНОСТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ.....	234
1.1. Документаційне забезпечення, діловодство та документообіг як складові діяльності документознавця в роботі з первинними документами в науково-технічній галузі: понятійний апарат, законодавче забезпечення ....	234
1.2. Автоматизація документаційного забезпечення в науково-технічній галузі, пов’язана з упровадженням інформаційних технологій.....	239
ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЮ ДОКУМЕНТАЦІЄЮ .....	249
2.1. Науково-технічна документація як первинні документи: поняття, класифікація.....	249
ТЕМА 3. УПРАВЛІНСЬКА ДОКУМЕНТАЦІЯ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....	266
3.1. Управлінська документація: основні поняття, класифікація .....	266
3.2. Вимоги до оформлення управлінської документації.....	270
МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ВТОРИННИМИ ДОКУМЕНТАМИ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ.	283
ТЕМА 4. ВТОРИННІ ДОКУМЕНТИ ЯК РЕЗУЛЬТАТ АНАЛІТИКО-СИНТЕТИЧНОГО ПЕРЕРОБЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ДОКУМЕНТОЗНАВЦЯ.....	283

4.1. Вторинні документи в науково-технічній галузі: поняття, класифікація, вимоги .....	283
4.2. Документознавці як організатори роботи зі вторинними документами у службах НТІ.....	287
ТЕМА 5. БІБЛІОГРАФІЧНИЙ ОПИС ЯК СКЛADOVA ВТОРИННИХ ДОКУМЕНТІВ .....	292
5.1. Бібліографічний опис: поняття, функції, вимоги, класифікація .....	292
5.2. Загальна методика складання бібліографічного опису.....	296
ТЕМА 6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З АНОТАЦІЯМИ, РЕФЕРАТАМИ ТА ОГЛЯДОВО-АНАЛІТИЧНИМИ ДОКУМЕНТАМИ В НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ .....	312
6.1. Анотація, реферат, оглядово-аналітичний документ: поняття, функції, класифікація .....	312
6.2. Методики складання анотацій, рефератів, оглядово-аналітичних документів .....	318
ТЕМА 7. ІНДЕКСУВАННЯ ЯК СКЛADOVA РОБОТИ ЗІ ВТОРИННИМИ ДОКУМЕНТАМИ.....	328
7.1. Поняття індексування .....	328
7.2. Загальна характеристика видів індексування .....	332
РОЗДІЛ 4. СТИЛІСТИКА ТА РЕДАГУВАННЯ ТЕКСТУ ДОКУМЕНТІВ У НАУКОВО-ТЕХНІЧНІЙ ГАЛУЗІ.....	338
МОДУЛЬ 1. НАУКОВИЙ СТИЛЬ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ.....	338
ТЕМА 1. НАУКОВИЙ СТИЛЬ У СИСТЕМІ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ СТИЛІВ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ.....	338

1.1. Поняття про сучасну українську літературну мову, систему її норм і функціональних стилів.....	338
1.2. Становлення й розвиток наукового стилю сучасної української літературної мови.....	341
1.3. Змістовні та структурні особливості наукового стилю сучасної української літературної мови.....	345
ТЕМА 2. ЛЕКСИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ НАУКОВОГО СТИЛЮ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ.....	351
2.1. Поняття про лексику для спеціальних цілей (загальний огляд).....	351
2.2. Терміни як основні лексичні одиниці наукових текстів.....	352
2.3. Номени як складники лексики наукових і технічних текстів.....	354
2.4. Професіоналізми як лексичні одиниці усного професійного спілкування.....	355
ТЕМА 3. МОРФОЛОГІЧНІ ОЗНАКИ НАУКОВОГО СТИЛЮ.....	357
3.1. Загальне поняття про морфологію та частини мови.....	357
3.2. Іменники в науково-технічних текстах.....	358
3.3. Прикметники, займенники та числівники в текстах наукових і технічних документів.....	360
3.4. Дієслова в наукових і технічних текстах.....	362
ТЕМА 4. ОСОБЛИВОСТІ УКРАЇНСЬКОГО НАУКОВОГО СИНТАКСИСУ.....	365

4.1. Основні поняття синтаксису української мови. Речення як основна синтаксична одиниця .....	365
4.2. Дієслівність як основна ознака українського речення .....	367
4.3. Активність конструкцій як особливість українських речень у науково-технічних текстах .....	368
4.4. Безособовість речень у науково-технічних текстах .....	369
МОДУЛЬ 2. РЕДАГУВАННЯ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИХ ДОКУМЕНТІВ .....	371
ТЕМА 5. РЕДАГУВАННЯ ЯК ГАЛУЗЬ ЛЮДСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ОБ'ЄКТ РЕДАГУВАННЯ, ЙОГО СТРУКТУРА .....	371
5.1. Поняття літературного та наукового редагування....	371
5.2. Структура об'єкта редагування. Робота редактора з темою наукового або технічного тексту .....	373
5.3. Робота редактора з композицією текстів науково-технічної сфери .....	374
5.4. Фактична структура об'єкта редагування .....	375
5.5. Логічна структура об'єкта редагування. Мовна структура об'єкта редагування .....	376
ТЕМА 6. НОРМИ РЕДАГУВАННЯ. ТИПИ ПОМИЛОК У ДОКУМЕНТНИХ ТЕКСТАХ .....	378
6.1. Поняття норми редагування. Типи норм редагування .....	378
6.2. Поняття помилки. Типи помилок .....	381
ТЕМА 7. ВИДИ Й ТЕХНІКА ВИПРАВЛЕННЯ ТЕКСТІВ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИХ ДОКУМЕНТІВ .....	384

7.1. Поняття виправлення .....	384
7.2. Коректура. Коректурні знаки .....	386
Розділ 5. ПРАКТИКА СУЧАСНОЇ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ .....	391
ТЕМА 1. ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ: НОРМИ, ВИДИ, СПЕЦИФІКА ОФОРМЛЕННЯ .....	391
1.1. Норми ділового листування .....	391
1.2. Види ділових листів .....	393
1.3. Оформлення ділового листа .....	394
1.4. Листування по електронній пошті .....	397
ТЕМА 2. БІЗНЕС-СПІЛКУВАННЯ В ІНТЕРНЕТІ .....	406
2.1. Особливості бізнес-спілкування в локальних комп'ютерних мережах .....	407
2.2. Правила нетикету в діловому спілкуванні .....	409
ТЕМА 3. ТЕЛЕФОННІ ПЕРЕГОВОРИ В СИСТЕМІ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ .....	412
3.1. Місце телефонної комунікації в системі бізнес-процесів .....	412
3.2. Правила телефонного бізнес-спілкування .....	414
3.3. Техніка мовлення під час телефонного зв'язку .....	421
3.4. Морально-емоційний фактор у телефонних переговорах .....	424
ТЕМА 4. ВИДИ, ФУНКЦІЇ, ОРГАНІЗАЦІЯ І ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ .....	426
4.1. Ділові переговори: поняття, суть, функції .....	426
4.2. Основні стадії ділових переговорів .....	431

4.3. Правила ведення переговорів .....	436
БІБЛОГРАФІЧНИЙ ОПИС .....	441
ЗМІСТ .....	454

Навчальне видання

**Прилуцька Алла Євгенівна  
Карпенко Олена Олексіївна  
Парафійник Надія Іванівна  
Медведь Олена Вікторівна**

**ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ  
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СУЧАСНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ  
КОМУНІКАЦІЇ**

Редактор С. П. Гевло  
Комп'ютерна верстка А. В. Родоманська

Зв. план 2016

Підписано до друку 28.12.2016

Формат 60x84 1/16. Папір офс. № 2. Офс. друк

Ум. друк. арк. 20. Обл. вид. арк. 22, 50. Наклад 100 пр.

Замовлення 128Н. Ціна вільна

---

Видавець

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

Виготовлювач

Товариство з обмеженою відповідальністю  
«ТІМ ПАБЛІШІ ГРУПІ»

Харківська обл., Нововодолазький р-н, смт. Нова Водолага, вул. Петровського, 127

Дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб  
та фізичних осіб-підприємців державної реєстрації:

13.01.2011, 1 467 102 0000 000550