

content, structure, theoretical and methodological approaches that prevents conceptual unification of qualification requirements for training.

Keywords: *documentation, textbook, structure, concept.*

УДК 316.776.

Ю.І. Палеха

РОЛЬ ДОКУМЕНТАЛЬНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Розглянута роль документально-інформаційних комунікацій у забезпеченні здійснення комунікативного менеджменту, подано авторське бачення суті управління документально-інформаційними комунікаціями на різних етапах еволюції суспільства, аналізуються визначення терміну «комунікація» стосовно соціуму, розглядаються варіанти сприйняття документа як засобу соціальної комунікації, подано визначення комунікативного менеджменту з точки зору теорії комунікації та аргументована його значимість у всіх сферах життя суспільства.

Ключові слова: *документально-інформаційне забезпечення, комунікативний менеджмент, документно-комунікаційна система*

Суть проблеми. Надзвичайно важливе значення в житті людини мають документ, інформація та комунікація, оскільки сучасне суспільство характеризується революційним впровадженням електронних документів та розвитком новітніх інформаційних технологій, які використовуються на всіх рівнях, у всіх сферах, галузях, територіальних і часових просторах соціального управління й потребує керування комунікаційним процесом.

Мета. Проаналізувати складові документально-інформаційної комунікації, розглянути питання їх створення і функціонування, обґрунтувати роль документально-інформаційних комунікацій у забезпеченні ефективного комунікативного менеджменту з врахуванням інтересів сторін.

Основний зміст. Якщо виходити з розуміння менеджменту як загальної і головної функції суспільства, цілком слушним, зокрема, виглядає звернення до проблематики управління документально-

інформаційною сферою суспільства, яка пронизує всі інші його сфери (економічну, соціальну, політичну, гуманітарну) й виконує функції, подібні кров'яній системі людини, які забезпечують життєдіяльність усього організму.

Розглянемо роль документально-інформаційних комунікації у забезпеченні здійснення ефективного комунікаційного менеджменту, оскільки основним ресурсом цього різновиду управління є документ та інформація, а основною технологією — комунікація.

Представники різних наук трактували термін «комунікація» по-різному. Це пов'язано зі складністю самого феномена спілкування, вивченням якого займаються філософія і соціологія, загальна й соціальна психологія, лінгвістика, та етнографія, педагогіка.

За століття свого існування термін «комунікація» використовувався в багатьох сферах людської діяльності. Поступово з'явилося його основне значення, яке можна було б описати як процес, завдяки якому інформація передається від відправника до реципієнта з метою впливу на його свідомість, й передбачає наявність зворотного зв'язку.

Варіанти визначення терміну «комунікація» стосовно соціуму подано в таблиці 1.

Таблиця 1.

№ п/п	Визначення терміну «комунікація»
1	Система, де здійснюється взаємодія, процес взаємодії, способи спілкування, за допомогою яких створюється, передається і приймається різноманітна інформація
2	Передача інформації, ідей, чи оцінок емоцій від однієї людини (або групи) до іншої (або іншим) головним чином за допомогою символів
3	Соціально обумовлений процес передачі і сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування різними каналами за допомогою різних комунікативних засобів

Започатковано термін “комунікація” було ще за часів Платона й походить він від латинського слова *communication*, що означає “спільне” або “розділене між усіма”. За К. Бергом, слову «соттипісаііо» щонайменше дві тисячі років і спочатку воно означало приблизно «радитися зі слухачем».

Будь-яка комунікація має знаковий характер, адже не існує комунікації без певної системи знаків, як опредмеченої інформації, що

використовується під час спілкування між людьми або обміні інформацією між тваринами чи машинами.

Дописемна культура обожнювала «слово», що по суті було обожнюванням комунікації. Після запровадження писемності культ «слова» трансформувався в культ «книги». Зрештою, священні писання усіх релігій є наслідком комунікації пророків з Богом, а саме слово "релігія" в перекладі з латини означає "зв'язок", тобто та ж сама "комунікація" [1].

Разом з тим, якщо для священнослужителів комунікація була предметом культу, то для стародавніх вчених – предметом дослідження. Логіка, лінгвістика, риторика, граматика, діалектика вивчали проблеми комунікації з прадавніх часів. Проте всі ці науки "чомусь" поза межами своїх досліджень залишили проблему комунікаційних взаємозв'язків, без яких жодне суспільство існувати не може.

Лише на початку XX ст. виникає семіотика, яка дала поштовх прикладній лінгвістиці (Ф. де Сосюр, Ч. Пірс). З'являються праці соціологів (Г. Тард, П. Сорокін), соціальних психологів (В. Вундт, Х. Штейнталь, Г. Лебон, Дж. Мід, Г. Блумер), які ґрунтовно досліджують комунікаційну проблематику. Так, скажімо, французький дослідник Габріель Тард (1843-1904) пояснював соціогенез (виникнення і розвиток суспільства як такого) соціально-комунікаційною діяльністю у формі наслідування, позаяк "суспільство — це наслідування, а наслідування – певною мірою гіпотетизм".

Фундатори американської соціальної психології Джордж Мід (1886-1931) і Герберт Блумер (1900-1987) вважали, що люди взаємодіють через символи. Процес мислення розглядався зазначеними вченими як оперування символами, які люди постійно створюють і якими обмінюються між собою. Така взаємодія, на думку згаданих вище лідерів символічного інтеракціонізму, коли люди передають один одному знання, духовні цінності, зразки поведінки, впливають на дії колег через символи, є головним чинником у комунікаційній моделі суспільного життя.

Питання змістовної комунікації завжди були в центрі уваги представників наук документально-інформаційного циклу. Серед них можна виокремити бельгійського вченого Поля Отле (1868-1944 і його найближчого сподвижника та однодумця Анрі Лафонтена (1854 - 1943). Їх погляди та ідеї знайшли практичне втілення в діяльності

Міжнародного бібліографічного інституту, створеного в 1895 р., а в 1931р. перейменованого в Міжнародний інститут документації [2].

Основу загальної теорії комунікації складає теорія соціальної комунікації, що вивчає процеси обміну інформацією в суспільстві, яка реально існує лише у свідомості суб'єктів, в процесі сприйняття ними сигналів, що надходять із зовнішнього середовища або в результаті саморефлексії.

Соціальні комунікації призначені для забезпечення суспільно значущою інформацією всіх елементів соціальної структури суспільства, налагодження загальносуспільних інформаційних обмінів в інтересах існування і розвитку суспільства. Знаходитися у стані комунікації – це не просто передавати й одержувати інформацію, у процесі комунікації утворюється комунікативне співтовариство, яке характеризується відносинами єдності, взаємозв'язку та взаєморозуміння.

Сьогодні в літературі стосовно інформації використовуються два варіанти цього наукового напрямку документаційна та документальна. Ми вважаємо, що поняття документаційна пов'язаний з документними явищами, котрі в прикладній галузі визначаються як документи та документація й в першу чергу стосується оперативної та архівної документної інформації (фонд, масив, потік). Поняття документальна інформація ширше, оскільки за її допомогою утворюються загальні поняття, що абстрактно відображають будь-які зв'язки з документом, тобто щось, що функціонує в якомусь зв'язку з документами: на основі, при допомозі, за допомогою, у формі документів і т.д. Воно охоплює ту частину інформації, яка пройшла інформаційну обробку й визначає документний статус поняття, тому й застосовується в нашому дослідженні.

Найширша дефініція “документа”, яку подав Поль Отле, така: *“матеріалізована пам'ять людства, яка день за днем реєструє факти, ідеї дії, почуття, мрії, що відбулися в свідомості людини”* [4].

Пізніше навіть його послідовники відмовилися від такого широкого трактування поняття “документ”, але багато думок знаного бельгійця було сприйнято, в тому числі й розуміння документа як засобу комунікації в суспільстві.

Зазначений підхід до науки про документ розділяв також відомий книгознавець М.Н. Куфаєв. У своїх роботах учений, розглядаючи як документ книгу, вважав її *“містилищем думки й слова людини, взятих в їх єдності й виражених видимими знаками”*. Книгами він вважав як

“ієрогліфи на фресках чи каменях храму, папірусний сувій”, так і листівки, газети, фотографічні валики чи грамплатівки. На ниві цієї науки працювали також такі відомі вчені як С.К. Бредфорд, Сюзанна Бріє, Б.С. Віккері, Фріц Донкар Дюйвис, Ш.Р. Ранганатан, О.Франк, Джессі Шира, Луї Шорс, Вальтер Шюрмайер.

У 50-ті рр. XX ст. у центрі уваги теоретиків і практиків документації виступають поняття “інформація” і “комунікація”. Починає усвідомлюватись той факт, що головною метою є забезпечення функціонування укладеної в документах інформації, її включення в систему суспільних комунікацій.

Першими документально-інформаційними теоріями і концепціями посткласичного характеру в 1970-х роках стали документографічна концепція бібліографії О.П. Коршунова та теорія ретроспективної документної інформації В. М. Автократова.

Документ існує в документально-комунікаційному процесі, тобто в такій комунікації, в якій від одного суб'єкта до іншого передається документальна інформація. Він може виступати як законсервована комунікація, що втілилася в матеріальний об'єкт, в річ, хоча насправді вона є актом, дією як збоку комуніканта, так і сторони реципієнта. Активність комуніканта не потребує пояснень, але без активності реципієнта документ не стане джерелом інформації. Навіть якщо документ знаходиться в безпосередній близькості від споживача інформації, не вимагає пошуку і фізично йому доступний, необхідна цілеспрямована діяльність споживача з оволодінням інформацією, або допомога йому зі сторони посередника [3].

Варіанти сприйняття документа з врахуванням різномоментності його створення і отримання із нього інформації, зведено в таблицю 2.

Таблиця 2.

№ п/п	Варіанти сприймання документа
1	Інформація, нанесена на матеріальний носій для її передачі в часі і просторі (для споживача – джерело, або, умовно кажучи, «ємність», що зберігає інформацію до моменту її затребування)
2	Форма каналу комунікації, застосування якого обумовлює виникнення особливого виду комунікації – документальної
3	Передаче повідомлення, але і як «відкладене», «затримане» повідомлення з метою звернення до нього коли-небудь в майбутньому

4	Засіб розподіляти отриману інформацію в часі залежно від можливостей і бажання сприймаючого суб'єкта
5	Засіб для повторного ознайомлення з раніше отриманою інформацією з метою відновлення знань
6	Засіб з'ясування незрозумілих раніше моментів, аналізу і засвоєння інформації на новому рівні, який досягне реципієнт
7	Засіб для аналізу і зіставлення інформації сприйманого документа з іншими даними і знаннями
8	Засіб автокомунікації, яке закріплює певні знання і зберігає їх в часі з метою наступної активізації

Розуміючи важливість управління документально-інформаційними процесами у суспільстві, ми можемо дати їй відповідне визначення комунікаційному менеджменту, під яким пропонується розуміти систему налагодження ефективних документальних та інформаційних комунікацій в суспільстві на основі використання форм, методів і технологій правового, економічного, соціального, гуманітарного та політичного менеджменту й маркетингу.

В своїй розвинутій моделі комунікативний менеджмент нагадує управління двостороннім потоком документної інформації, де оцінюється якість її передачі, повнота, зміст, форма. В структурі комунікативного менеджменту треба розрізняти мету від спонукаючого мотиву. Мета комунікації – це ясний і чіткий (раціонально обґрунтований) намір. Спонукаючим мотивом може бути прихований намір, в якому слід розрізняти особисті цілі відправника та одержувача, наміри видати бажане за дійсне. Контекстом комунікації є вся система цілей і результатів, кодування і декодування інформації, прихованих мотивів і особистих цілей.

Беручи до уваги, що рівні комунікації тісно пов'язані між собою, *комунікативний менеджмент* можна подати як керування рухом документів та інформації, що охоплює насамперед передання від комуніканта до реципієнта (та навпаки) у соціальному часі та просторі знань, умінь, стимулів й емоцій. При цьому соціальний час – відчуття протікання соціального життя сучасниками, а соціальний простір – можна подати як відчуття людьми системи соціальних відносин, що склалися в певному суспільстві. [1].

Відтак логічним є розгляд комунікативного менеджменту як керування документально-інформаційним потоком у соціальному просторі, а рух документальної інформації у соціальному часі як

керування соціальною пам'яттю. Проте не будемо забувати, що цей поділ доволі штучний, оскільки комунікаційний менеджмент має розглядатися комплексно через управління комунікаційною діяльністю і соціальною пам'яттю з метою вирішення стратегічних і тактичних завдань суспільних відносин.

Його можна подати як професійну діяльність виробника, посередника і споживача по реалізації комунікаційної стратегії у відповідності з їх мотивами, установками, інтересами, відносинами і конкретними цілями. Основні функції комунікативного менеджменту полягають у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного з елементів, тобто комунікаційний процес можливий лише за умови існування соціуму, отже, носить соціальний характер.

Значимість комунікативного менеджменту сьогодні пояснюється тим що з усіх сфер суспільства (правової, економічної, соціальної, політичної, гуманітарної та ін.) документаційно-інформаційна сфера розвивається найдинамічніше й як складова соціальної комунікації, обслуговує всі без винятку сфери людської діяльності; її значення в сучасному світі неможливо переоцінити. При цьому документування, як інформаційна технологія, відбувається в два етапи. На першому етапі відбувається складання повідомлення та його фіксація за допомогою матеріально-енергетичних технологій, а на другому етапі відбувається включення повідомлення до документаційно-інформаційної системи [4].

До документаційно-інформаційної системи комунікацій можна віднести комунікації, що відбуваються як в базових сферах життя суспільства, так і в господарській (економічній), фінансовій, праводіловій та природничій сферах. Розвиток і функціонування її забезпечує цілий ряд спеціально створених для цього суспільних інститутів, у тому числі генералізаційні, транзитні та термінальні (науково-інформаційна діяльність, редакційно-видавнича справа, книжкова торгівля, бібліотечна справа, бібліографічна діяльність, архівна справа та інші інституції, які потребують відповідного керування).

Грунтуючись на цих засадах, комунікативний менеджмент слід розглядати через призму керування масовими, груповими та між-особистісними комунікаціями, у контексті діяльності інформаційно-

аналітичних служб, служб формування іміджу, рекламних агенцій, паблік рилейшнз тощо.

Якість прийняття управлінських рішень на рівні організації, її життєдіяльність, часто визначається ефективністю комунікацій і тим, як вони в дійсності будуть реалізовані через документально-інформаційний обмін між її підрозділами і підсистемами.

Структура організації, розподіл функцій, повноважень і відповідальності багато в чому визначаються можливостями комунікацій, тобто обміну інформацією.

Управління комунікаціями в організації – це регулювання обміну інформацією між працівниками та її аналітико-синтактичне опрацювання для подання керівнику релевантної інформації для прийняття ефективних рішень.

Висновки: Підсумовуючи викладене, можна констатувати що, документально-інформаційні комунікації є основою комунікативного менеджменту, який можна подати як керування потоком документальної інформації, який охоплює насамперед передання від комуніканта до реципієнта знань, умінь, стимулів й емоцій у часі та соціальному просторі, розвиток і функціонування якого забезпечує цілий ряд спеціально створених для цього суспільних інститутів, у тому числі генералізаційних, транзитних та термінальних (науково-інформаційна діяльність, редакційно-видавнича справа, книжкова торгівля, бібліотечна справа, бібліографічна діяльність, архівна справа та інші інституції, які потребують відповідного керування).

Документально-інформаційне забезпечення комунікативного менеджменту **включає** ціленаправлене керування потоком документованої інформації, що має місце як в базових сферах життя суспільства, так і в господарській (економічній), фінансовій, праводіловій та природничій сферах. Його слід розглядати через призму керування масовими, груповими та міжособистісними комунікаціями, у контексті взаємодії інформаційно-аналітичних служб, служб формування іміджу, рекламних агенцій, паблік рилейшнз тощо та споживачів інформації у відповідності з їх мотивами, установками, інтересами, відносинами і конкретними цілями.

Список використаних джерел

1. Бобик, В.М. Інформаційно-комунікативний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: моногр. — К., 2005;

2. Галл, Дж. Мас-медіа, комунікація, культура: глобальний підхід. — К., 2002. — 440 с.
3. Кулешів, С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи. [Текст] / С. Г. Кулешов — К., 2000. — 284 с.
4. Плешкевич, Е.А. Проблемы теоретического изучения документа / Е.А. Плешкевич // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики : Матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 20-22 трав. 2008 р. / Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. - К., 2008. - С. 72-76.
5. Поль Отле. Трактат про документацію [Електронний носій]. — Режим доступу: www.dilo.kiev.ua.

Рассмотрена роль документально-информационных коммуникаций в обеспечении осуществления коммуникативного менеджмента, представлено авторское видение сути управления документально-информационными коммуникациями на различных этапах эволюции общества, анализируются определения термина «коммуникация» относительно социума, рассматриваются варианты восприятия документа как средства социальной коммуникации, дано определение коммуникативного менеджмента с точки зрения теории коммуникации и аргументирована его значимость во всех сферах жизни общества.

Ключевые слова: документально-информационное обеспечение, коммуникативный менеджмент, документно-коммуникационная система.

The article gives the author's vision of the idea of management in documentary informational communications, gives consideration of the role of documentary informational communications in communicative management, reveals key terms and concepts, aspects of its evolution, main components, analyzes the content of each of the components, gives algorithms for effective communication management in documentary communicational system, explains the importance of effective management in communicative processes.

Keywords: documentary informational communications, communication management documentary communicational system social time and space.