

<sup>62</sup> Митяев К.Г. Документоведение, его задачи и перспективы развития ... – С. 36.

<sup>63</sup> Кузнец А.А. Вопросы документоведения и архивоведения в трудах К.Г. Митяева... / А.А.Кузнец Т.В.Кузнецова, Я.Э.Линьшид, К.И.Рудельсон. – С. 51.

<sup>64</sup> Валиков В.И. 40-летие Московского государственного историко-архивного института // Труды МГИАИ. – 1972. – Т. 29. – С. 299.

<sup>65</sup> Там само.

УДК 004.451.53 : 651.5 (477)

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБ ДІЛОВОДСТВА (за результатами аналізу веб-порталів вітчизняних професійних співтовариств)**

О.М. Загорецька

У статті проаналізовано зміст інформаційних потреб працівників служб діловодства, які є учасниками веб-порталів вітчизняних професійних співтовариств. Визначено найбільш проблемні ключові аспекти з документування управлінської інформації та організації роботи зі службовими документами, що цікавлять секретарів, референтів, помічників керівників, офіс-менеджерів (менеджерів з адміністративної діяльності), працівників служб діловодства та архівів. Підкреслено роль українських електронних інформаційно-консультаційних ресурсів у задоволенні потреб працівників служб діловодства підприємств, установ і організацій різних рівнів підпорядкування й форм власності.

Ключові слова: інформаційні потреби, працівники служби діловодства, веб-портал, професійне співтовариство, документування управлінської інформації, організація роботи зі службовими документами.

The content of information needs of administrative record management offices workers, which are the participants of web-portals of domestic professional concords, is described in the article. The most problem key aspects from documenting of administrative information and organization of work with official documents, which interest secretaries, reviewers, helpers of leaders, managers (managers of administrative activity) of offices, administrative record management offices workers and archives are defined. The role of the Ukrainian electronic information consultative resources in satisfaction of needs administrative record management offices workers in organizations of different levels of submission and forms of ownness are underlined.

Підвищення рівня культури діловодства у сучасних організаціях і підприємствах України спричинило зростання інформаційних потреб працівників служб діловодства та архівних підрозділів (архівів), що, в свою чергу, сприяло створенню веб-порталів відповідних професійних співтовариств. Нині в Україні функціонують два такі співтовариства. Це Ліга секретарів України – веб-портал, створений у травні 2005 р. за підтримки журналу "Секретар-референт", та Асоціація секретарів та офіс-менеджерів, що розпо-

чала свою діяльність у жовтні 2006 р. за підтримки журналу "Довідник секретаря та офіс-менеджера". Зазначені електронні проекти подібні за структурою, тематикою і складом учасників. Їхньою основною метою є надання всебічної професійної інформаційної підтримки українським секретарям, референтам, помічникам керівників, офіс-менеджерам (менеджерам з адміністративної діяльності), працівникам служб діловодства та архівів.

Для того, щоб стати членом професійної спільноти, на кожному веб-порталі необхідно

заповнити реєстраційну форму. Водночас не існує обмежень за віком, стажем роботи, професійним досвідом тощо.

У кожного зареєстрованого учасника на веб-порталі є свій персональний профайл, в якому можна залишити відомості про себе, що будуть доступні іншим колегам, а саме: власне ім'я та прізвище, дату народження, назву організації і посаду, адресу сайту та електронної пошти, місце проживання, рід занять, інтереси, а також додаткові відомості на власний розсуд. Втім, вивчати споживачів інформації за цими даними немає сенсу, адже вірогідність того, що відомості відповідають дійсності, дуже низька. Єдиними об'єктивними даними у профайлі є ті, що фіксуються автоматично – це дата реєстрації учасника і дата останнього перебування на веб-порталі в активному стані, а також загальна кількість залишених ним коментарів (повідомлень).

Члени професійної спільноти, а також гості (незареєстровані учасники) мають безкоштовний доступ до всіх сервісів веб-порталів, а їх чимало – Новини, Бібліотека, Нормативні документи, Робота, Книжкова полиця, Корисні посилання, Календар подій тощо. Новини, які щодня публікують редактори професійних веб-порталів, повідомляють про внесення змін до вітчизняного законодавства, появу нових офісних електронних пристроїв та канцелярських товарів. У Бібліотеці, яка постійно поповнюється, зібрано корисні публікації з організації діловодства, ділової української мови, облаштування робочого місця, етики й психології ділових стосунків. Розділ Нормативні документи містить основні чинні законодавчі та нормативні акти, що регламентують організацію діловодства й архівної справи, трудові відносини, електронний документообіг. У розділі Робота можна знайти вакансії для секретарів різних рівнів та інших працівників служб діловодства і залишити своє резюме. У каталозі Корисних посилань є адреси сайтів, де розміщено інформацію про розклад руху різних видів транспорту, бронювання білетів та готельних номерів у всіх містах України, координати кур'єрських служб, передплатних агентств, туристичних бюро тощо. Календар подій допомагає бути в курсі того, що відбувається в країні нині, відбувалося колись

або відбудеться в недалекому майбутньому. Зокрема, на сторінках календаря розміщено інформацію щодо запланованих освітніх програм для працівників служб діловодства та архівних підрозділів, майбутніх виставок, презентацій тощо.

Основним сервісом кожного з цих веб-порталів, що дає можливість проаналізувати інформаційні потреби їхніх учасників, є форум. На форумі члени професійної спільноти обмінюються набутим досвідом, надають один одному корисну інформацію, отримують поради більш досвідчених колег, а також консультації експертів. Кожний зареєстрований учасник має право відкривати нову тему на форумі у відповідному розділі, а також залишати свої повідомлення у вже існуючих темах. На веб-порталі Ліги секретарів України найближчим часом планується запровадити систему інтерактивного тестування з діловодства та ділової української мови, що дасть можливість перевірити свої знання.

Звісно, "першу" професійну допомогу членам спільноти на форумі завжди надають експерти, кожен з яких є провідним фахівцем у певній сфері, зокрема діловодстві й архівній справі, кадровій діяльності, діловому мовленні тощо. Приміром, експерт із діловодства й архівної справи надає роз'яснення положень чинних законодавчих і нормативних актів, що регламентують сферу цієї діяльності, надає рекомендації щодо підготовки різних видів управлінських документів та організації роботи зі службовими документами на підприємствах, в установах і організаціях. Крім того, експерт аналізує дискусію учасників професійної спільноти у відповідних темах форуму й робить свій висновок щодо доцільності або недоцільності запровадження тих чи інших форм організації діловодства, фіксації тих чи інших реквізитів у службових документах, застосування в роботі реєстраційних форм, визначення строків зберігання різних видів документів, вирішення інших проблемних ситуацій у діловодстві.

У структурі форуму Ліги секретарів України передбачено Кабінет з діловодства. Станом на 01.02.2008 у цьому розділі відкрито 115 тем, в яких залишено 995 повідомлень. Крім цього, питання складання текстів і

оформлення різних видів управлінських документів та організації роботи зі службовими документами розподілено за такими розділами форуму, як: Відділ кадрів (280 тем, 2007 повідомлень), Як оформити той чи інший документ (155 тем, 960 повідомлень), Усе про накази (135 тем, 917 повідомлень). У цілому питанням організації діловодства на форумі цього співтовариства присвячено 685 з 1838 тем, що становить 37 відсотків від загальної кількості тем, що обговорюються на порталі Ліги секретарів України.

Теми з організації діловодства й архіву на форумі Асоціації секретарів та офіс-менеджерів України формуються за розділами: Оформлення документів, Оформлення кадрових документів, Архів підприємства. Кількість тем та залишених у них повідомлень є найвищою саме в цих розділах. Приміром, у розділі Оформлення документів станом на 01.02.2008 відкрито 139 тем, в яких залишено 1491 повідомлення, а в розділі Оформлення кадрових документів відкрито 143 теми і залишено 1490 повідомлень. У цілому в зазначених розділах відкрито 306 з 724 тем, що становить 42 відсотка від загальної кількості тем форуму.

Для порівняння наведемо такі дані (за форумом Асоціації секретарів та офіс-менеджерів України): у розділі Організаційне забезпечення офісу відкрито 7,5 відсотків від загальної кількості тем форуму, у розділі Безпечні зв'язки, де обговорюються проблеми взаємовідносин з колегами та керівництвом, – близько 7 відсотків, у розділі Кар'єра – 6 відсотків, у розділі Справи комп'ютерні та корисні програми – 4,5 відсотка, у розділі Етикет і протокол – 3 відсотки, у розділі Як ми говоримо... – менше одного відсотка. Ці показники свідчать про те, що сучасних секретарів, офіс-менеджерів, помічників керівників питання організації діловодства цікавлять набагато більше, ніж проблеми кар'єрного росту, власного іміджу, етикету, взаємовідносин з керівництвом та іншими колегами, облаштування офісу, фітодизайну тощо.

Дослідження проблематики у відповідних розділах зазначених форумів обох веб-порталів показало, що більшість тем, відкритих їхніми учасниками, присвячено підготовці та

організації роботи з наказом – основним розпорядчим документом для переважної більшості підприємств, установ і організацій України. Зокрема, членів професійної спільноти цікавлять:

- особливості оформлення реквізитів наказу;
- складення текстів наказів конкретного змісту (наприклад, про відрядження; про призначення відповідальних осіб; про покладення додаткових обов'язків; про надання відпустки директору; про користування мобільним зв'язком тощо);
- порядок внутрішнього візування та зовнішнього погодження наказів;
- порядок реєстрації та індексації наказів;
- вимоги до засвідчення копій наказів та надання копій юридичної сили;
- скасування наказів;
- строки зберігання різних видів наказів;
- форми обліку наказів.

На другому місці за популярністю є теми з реєстрації службових документів та оформлення реєстраційних форм – журналів, картотек, автоматизованих баз даних. Водночас колеги надають перевагу традиційним реєстраційним журналам. Актуальність цієї теми спричинена відсутністю унормованих форм для реєстрації деяких типів і видів документів. Графи журналів вхідних та створюваних установою документів, що додаються до "Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади", затвердженої постановою Кабінету Міністрів України 17 жовтня 1997 р. № 1153, нині не відповідають сучасним вимогам до реєстрації документів у діловодстві, про що свідчать результати аналізу дискусій щодо змісту цих граф. Деяких учасників цікавить, чи потрібно впроваджувати журнали реєстрації певних видів документів, зокрема, інструкцій, доповідних і пояснювальних записок, заяв співробітників про надання відпусток, переведення, звільнення з роботи тощо. Взагалі питанням оформлення, реєстрації та зберігання заяв співробітників учасники форумів приділяють багато уваги.

Дуже високий рейтинг мають теми Номенклатура справ, Інструкція з діловодства, Ведення штатного розпису, Внесення змін до штатного розпису та Обговорюємо шаблони ОРД. У кожній із цих тем налічується близько 50 повідомлень різних колег.

Незважаючи на те, що вимоги до бланків документів встановлено Національним стандартом України "Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів" (ДСТУ 4163-2003) та конкретизовано у методичних рекомендаціях щодо застосування цього стандарту, у членів професійної спільноти періодично виникають питання щодо розроблення так званих фірмових бланків та бланків конкретних видів документів. Зокрема, колег цікавить:

- чи обов'язково фіксувати у бланку банківські реквізити організації;
- в якому місці на бланку треба розміщувати логотип організації;
- як розробити бланк для підвідомчої установи (філії, відділення тощо);
- які параметри берегів мають бути задані при виготовленні бланка.

Слід зауважити, що в кожному другому запиті, який формулюють учасники спільноти, висловлюється прохання надавати відповідь зі посиланням на чинні законодавчі та нормативні акти.

Серед інших актуальних і повторюваних на обох форумах тем відзначимо такі:

- вхідна та вихідна кореспонденція (як скласти реєстр на відправлену кореспонденцію; як відкликати лист; скільки адресатів може бути оформлено в документі; в якому місці на вхідному документі слід проставляти відмітку про його надходження);
- підписання документів (правильне написання посади; чи потрібно зазначати повну назву організації поряд із назвою посади керівника організації в реквізиті "Підпис"; застосування факсиміле; підписання документа в разі відсутності директора; в яких документах має бути підпис головного бухгалтера);
- організація контролю за виконанням документів;
- засвідчення документів (хто має право засвідчувати документи; як правильно засвідчити копію документа);

– виготовлення та застосування печаток і штампів (відмінності між печаткою та штампом; чи потрібен відбиток печатки на документах, оформлених на фірмових бланках; чиї підписи треба засвідчувати печаткою; печатка для пакетів тощо).

Також цікавлять колег професійної спільноти права на видання тих чи інших документів; розрахунок кількості працівників служби діловодства; організація семінарів з підвищення кваліфікації працівників служби діловодства тощо.

У розділі Архів підприємства професійна спільнота часто обговорює строки зберігання різних видів документів, організацію роботи експертної комісії та порядок видавання архівних довідок, витягів і копій. У цьому розділі колег найбільше цікавлять такі документи, як: положення про архівний підрозділ, акт приймання-передавання документів на зберігання в архів та акт про знищення документів, що не підлягають зберігання. Найпопулярнішою в розділі Архів підприємства є тема Передання документів на державне зберігання.

У розділі Оформлення кадрових документів колеги обговорюють формулювання записів у трудових книжках; документування різних видів відпусток, відряджень, стягнень, заохочень, змін істотних умов праці; оформлення довідок про підтвердження місця роботи, стажу, розміру заробітної плати, характеристик на співробітників, а також інших кадрових документів.

Потреби в зазначеній вище інформації виникають на форумах переважним чином через брак у науково-популярній, навчальній та довідковій літературі повної та достовірної інформації щодо різних аспектів підготовки та опрацювання службових документів, інших технологічних процесів діловодства й архівної справи на підприємствах, в установах і організаціях.

Слід відзначити, що відповіді на запити колег часто зумовлює нові запити, а інколи й жваві дискусії.

Про популярність і розвиток професійних співтовариств свідчить постійне зростання кількості їхніх учасників. Приміром, упродовж першого року існування Асоціації сек



ретарів та офіс-менеджерів (жовтень 2006 р. – вересень 2007 р.) було зареєстровано дві тисячі учасників. На веб-порталі Ліги секретарів України, що існує майже три роки, на сьогоднішній день зареєстровано близько восьми тисяч учасників. Кожного робочого дня ці веб-портали у середньому відвідує одна тисяча осіб. Щохвилини на веб-порталі одночасно перебуває від 15 до 25 учасників. Водночас не всі зареєстровані учасники активуються (тобто, при вході на веб-портал вводять кодове ім'я та пароль) під час відвідування відповідного веб-порталу, адже користуватися майже всіма сервісами можна й у гостьовому режимі. Зазвичай найвища активність спостерігається у період з 9-ої до 18-ої години, тобто в робочий час.

За підсумками вивчення інформаційних потреб працівників служб діловодства – учасників професійних співтовариств з документу-

вання управлінської інформації та організації роботи зі службовими документами – можна виокремити такі п'ять найпопулярніших тем:

1. Документування розпорядчої діяльності.
2. Реєстрація службових документів.
3. Розроблення індивідуальних нормативних документів з діловодства у конкретних організаціях та підприємствах.
4. Організація роботи із заявами співробітників.
5. Виготовлення та використання бланків.

Таким чином, українські інформаційно-консультаційні ресурси – [www.secretar.com.ua](http://www.secretar.com.ua) та [www.secretariat.com.ua](http://www.secretariat.com.ua) нині значною мірою задовольняють інформаційні потреби працівників служб діловодства й архівних підрозділів підприємств, установ та організацій різних рівнів підпорядкування та форм власності.

УДК 930.22+002.2

## О БЛИСТАТЕЛЬНОЙ ЭРУДИЦИИ И КИСЛЫХ ЯБЛОЧКАХ

Е.А. Плешкевич

У статті обговорюються перспективи документології як наукової дисципліни та її співвідношення з книгознавством і документознавством

Ключові слова: документология, документознаводство, книгознаводство, книга, документ, книжкова форма.

The article describes the perspectives of the documentology as a science and its accordance to

Формирование новых научных дисциплин и направлений – сложный длительный процесс, в ходе которого новая дисциплина "отвоевывает" своё предметное пространство. Не стала исключением и документология – новая научная дисциплина, стремящаяся обобщить все ценное, что наработано во всех науках, имеющих своим предметом документ. Идейный вдохновитель нового направления Ю.Н.Столяров настойчиво убеждает книговедов и документоведов признать новое направление. В качестве очередного шага в

этом направлении стала полемическая статья "Зачем документология нужна документоведению и зачем книговедению?.." [1]. В жанре средневековой дискуссии эрудита – документолога с книговедом и документоведом Ю.Н.Столяров пытается убедить последних в необходимости новой наднауки. Сохраняя предложенный жанр, мы решили включиться в дискуссию и попытаться разобраться в необходимости документологии как наднауки и возможных путях её формирования.