

УДК 316.28:331.104:008

**Олександр Виходець****ЗАСАДИ КУЛЬТУРИ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ  
ПРИ СКЛАДАННІ БАЗ ДАНИХ**

*Розглянуто соціальні комунікації при обробці нових отриманих документів та введення їх у комп'ютерну мережу бази даних.*

**Ключові слова:** база, дані, кваліфікація, комунікації, культура, реєстрація, система, співробітники, соціальні, управління.

*Рассмотрены социальные коммуникации при обработке вновь поступивших документов и введения их в компьютерную систему баз данных.*

**Ключевые слова:** база, данные, квалификация, коммуникации, культура, регистрация, система, сотрудник, социальные, управление.

*Social communications are considered at treatment of the new got documents and introduction them in the computers network of database*

**Key words:** base, communications, culture, employees, information, qualification, management, registration, social, system.

*Постановка проблеми.* Інформація нерозривно пов'язана зі способами її створення, накопичення, обробки і передавання за допомогою електронних систем. Саму інформацію можна визначити як сукупність даних у будь-якій формі. Реєстрація документів — це перша, але дуже важлива стадія обробки документів, незалежно від призначення організації. Вона також має місце всюди, де є документообіг.

*Аналіз досліджень.* Раніше аналіз досліджень здійснювався на підставі статистичних даних. Але з появою [1] 6-позиційних моделей соціальних комунікацій з'явилась можливість кількісного порівняння факторів.

*Мета та завдання статті.* На підставі моделей соціальних комунікацій відкритого [2] та закритого типу порівняти переваги (чи недоліки) окремих факторів.

*Виклад основного матеріалу.* **Соціальні комунікації при реєстрації документів.** Для співробітників, хто займається реєстрацією, найваж-

лівіші такі якості: охайність, уважність, знання інструкції, навички праці на персональному комп'ютері, душевна рівновага, побоювання зробити помилку.

Стосовно цього переліку шестипозиційна модель соціальних комунікацій системи «реєстрація документів»:



Мал. 1. Шестипозиційна замкнута модель соціальних комунікацій в системі «реєстрація документів»

Для подальшого вивчення соціальних комунікацій в кількісному плані були зібрані дані п'ятьох реєстраторів нових книг, які зачисляються до бібліотеки. Це були жінки в віці 35–45 років, мали стаж роботи 5 років. Методом самооцінки за 10-бальною шкалою, вони дали відповіді на питання, зазначені в таблиці 1, де і наведено результати опитування.

Цей відділ працював за методом «робота в команді».

На підставі отриманих даних було побудовано моделі соціальних комунікацій у вигляді шестикутників. Це має особливе значення при підборі команди психологічної сумісності. З другого боку, можна підібрати команду з потрібними якостями. В залежності від робіт по реєстрації потрібні такі якості, які були перераховані.

Побудова соціальних комунікацій в графічному вигляді має сенс. Так, якщо мова йде про модель закритого типу, то сторони шестикутника повинні бути рівними — це свідчить про однаковий вплив різних факторів. Якщо аналізується модель відкритого типу — то різниця в неспівпадінні сторін свідчить про стабільний вплив сусідніх

факторів. Це, в свою чергу, веде до коливань в оцінці даної соціальної комунікації. Найкраща команда та, де соціальні комунікації урівноважено.

Таблиця 1

**Соціальні комунікації факторів, що впливають на процес реєстрації**

	Співробітник	Характерні риси (фактори) , в балах					
		Охайність	Уважність	Знання інструкцій	Побоювання зробити помилку	Душевна рівновага	Навички праці на комп'ютері
1	А	6	4	4	5	3	5
2	Б	8	7	7	9	6	6
3	В	4	4	8	8	5	7
4	Г	3	6	7	9	8	6
5	Д	5	6	6	7	8	6
6	Середн.	5,2	5,4	6,4	7,6	5,8	6,0

За моделями можна судити про переваги тих чи інших факторів — охайність, уважність, душевна рівновага — це загальні відомі необхідні для реєстраторів якості.

Таким чином, всі 6 факторів пов'язані між собою та становлять складну соціальну комунікацію, але, як впливає з мал. 2, вона незамкнута. Видно, що в даному випадку незамкнутість розриває внутрішні напругу та енергійність. Сенс цього розриву полягає в тому, що тут поле для можливого втручання керівника. Розриви можуть бути і в інших 6 секторах.

Проаналізуємо персону А.

Охайність (6 балів) — уважність (4 бали);

уважність (4 бали) — душевна рівновага (4 бали);

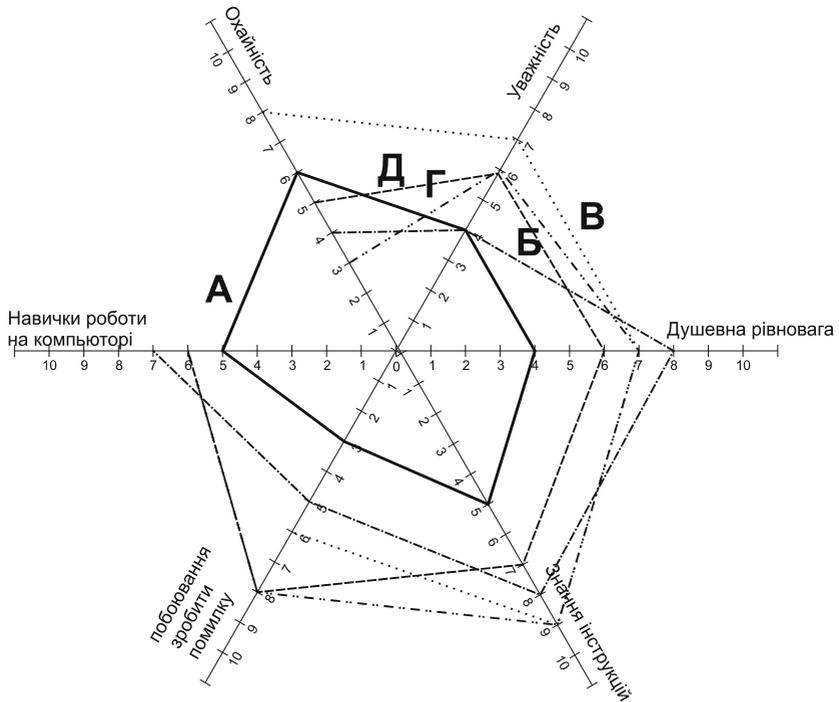
душевна рівновага (4 бали) — знання інструкцій (5 балів);

знання інструкцій (5 балів) — побоювання зробити помилку (3 бали);

побоювання зробити помилку (3 бали) — навички роботи на комп'ютері (5 балів);

навички праці на комп'ютері (5 балів) — охайність (6 балів).

Якщо провести спостереження та аналіз над всіма членами підрозділу (команди), можна отримати картину для інструмента покращення роботи всієї команди реєстраторів.



Мал. 2. Шестипозиційна модель комунікації по роботі реєстратора

Коли втручання менеджера (лідера) іде там, де розрив найбільший — це слід вважати як втручання по максимуму. Якщо втручання менеджера (лідера) іде там, де розрив мінімальний — це втручання по мінімуму.

Слід домовитись про якість роботи реєстратора і вважати:

- прийнятна — при середньому балі 2–3;
- задовільна робота — при середньому балі 3–4;
- відмінна робота — при середньому балі 4–5.

Таки домовленості є умовними і можуть діяти до того часу, поки в науковій літературі не з'являться точніші розробки.

З таблиці 1 та рис. 2 бачимо, що охайність — уважність — знання інструкцій — навички роботи на комп'ютері, як зовнішні прояви, легко охарактеризувати кількісно. Що стосується душевної рівноваги

та побоювання зробити помилку — тут потрібні спеціальні методики. Доки таких методик нема, то можна використати кольорові тести Люшера, які дають тільки приблизні дані.

Запропонована відкрита шестипозиційна модель комунікацій, за допомогою якої можна аналізувати фактори впливу (охайність, уважність, душевна рівновага, знання інструкцій, побоювання зробити помилку, навички роботи на комп'ютері) на якість і швидкість роботи реєстратора, що надає можливості її поліпшення.

Для подальшого аналізу сформулюємо низку пріоритетів; розставим бали, оцінюючі важливість факторів. Будемо вважати «побоювання зробити помилку» найважливішою характеристикою, тому що вона отримала найбільший середній бал = 7,6.

В результаті отримаємо такий ряд:

1. Побоювання зробити помилку — 7,6;
2. Знання інструкцій — 6,4;
3. Навички праці на комп'ютері — 6,0;
4. Душевна рівновага — 5,8;
5. Уважність — 5,4;
6. Охайність — 5,2.

Сума расставлених балів становить 35,4. Поділим виставлені оцінки на суму 35,4 та отримаємо вектор коефіцієнта пріоритета:

$$0,21; 0,18; 0,17; 0,16; 0,15; 0,14 \quad (1)$$

Якщо просумуємо вектор коефіцієнта пріоритета:

— отримаємо число 1,01. Близькість такого числа до 1,0 свідчить про те, що розрахунок зроблено правильно.

Отримаємо таку послідовність коефіцієнта пріоритета: для всіх 6 факторів, тобто коли «i» змінюється в інтервалі від 1 до 6, знайдем значення вектора:

$$a : 0,25; 0,25; 0,3; 0,23; 0,15; 0,09 \quad (2)$$

На підставі ряду (2) можна стверджувати, що в бальній системі оцінок на якість реєстрації найбільш впливає побоювання зробити помилку, а найменше впливає охайність людини.

Використуємо метод парного порівняння та припустимо, що порівнюються 3 цілі:

Ц1 — підвищити культуру організації,

Ц2 — підвищити активність,

Ц3 — підвищити якість.

Для зважування цілей використовуємо теорію парних поєднань з 3 столбців (по кількості цілей).

Таблиця 2

#### Зіставлення цілей

Ціль	Ц1	Ц2	Ц3	Сума	Коефіцієнт важливості
Ц1	1	0	0	1	1:5=0,2
Ц2	0	1	1	2	2:5=0,4
Ц3	0	1	1	2	2:5=0,4
загалом				5	1,0

Знову, отримано загальний результат 1,0.

Отже, активність співробітників організації сприяє підвищенню їх енергійності, але веде до занепаду культури організації.

*Соціальні комунікації при управлінні операційними системами і складанні баз даних.*

Для співробітників, хто займається управлінням операційними системами і складає бази даних найважливіші такі якості: компетентність, навички праці на персональному комп'ютері, прагнення до самовдосконалення, досвід роботи, вирішальність, тямкість.

Стосовно цього переліку шестипозиційна модель соціальних комунікацій в системі «управління операційними системами і складання баз даних» має вигляд:



Мал. 3. Шестипозиційна замкнута модель соціальних комунікацій в системі «управління операційними системами і складання баз даних»

Для подальшого вивчення соціальних комунікацій в кількісному плані були зібрані дані п'ятьох робітників, які створюють бази даних нових надходжень до бібліотеки. Це були чоловіки в віці 25–30 років, мали стаж роботи не менш 2 років. Методом самооцінки за 10-бальною шкалою, вони дали відповіді на питання, перелічені в таблиці 3, де і наведено результати опитування:

Таблиця 3

**Соціальні комунікації факторів, що впливають на управління операційними системами і складання баз даних**

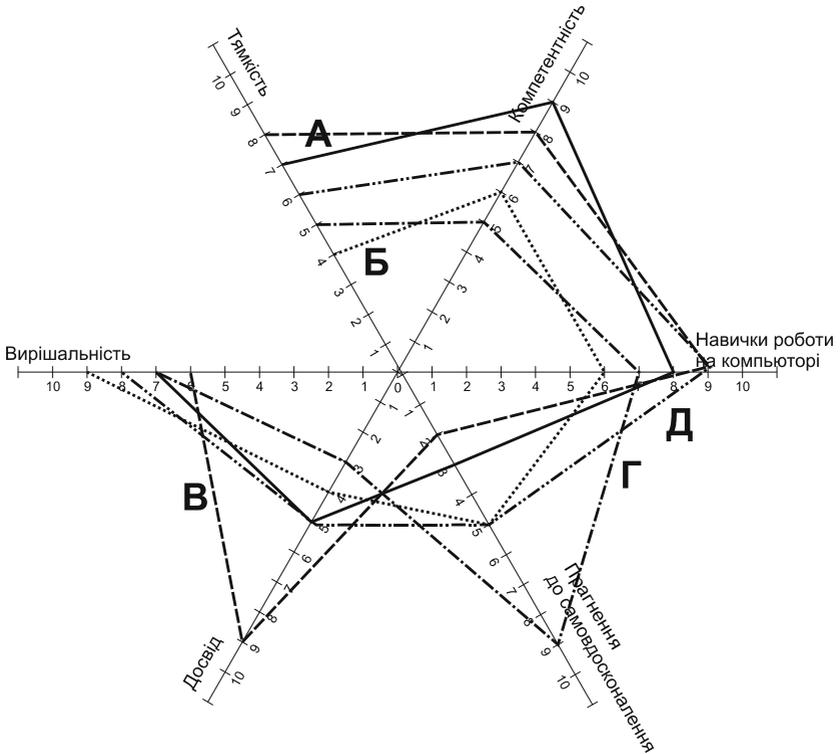
	Співробітник	Характерні риси (фактори) , в балах					
		Тямкість	Компетентність	Навички праці на комп'ютері	Прагнення до самовдосконалення	Досвід	Вирішальність
1	А	7	9	8	3	5	7
2	Б	4	6	6	5	4	9
3	В	8	8	9	2	9	6
4	Г	5	5	7	9	3	7
5	Д	7	6	9	5	5	8
6	Середн.	6,4	6.8	7,8	4,8	5,2	7,4

Тямкість, компетентність, досвід, прагнення до самовдосконалення — це зрозумілі й необхідні для цих спеціалістів якості.

Всі 6 факторів пов'язані між собою та становлять складну соціальну комунікацію, але, як впливає з мал. 3, вона незамкнута. Як було встановлено раніше — сенс цього розриву полягає в тому, що тут поле для можливого втручання керівника. Розриви можуть бути й у всіх секторах, і менеджер може втручатись, де завгодно. Але його втручання буде результативнішим там, де розрив найменший.

Отримавши дані по розривам у прийнятому порядку побудуємо таку модель і покажемо її на мал. 4.

Аналізуючи можна зробити висновок, що втручання менеджера буде тим ефективніше, чим більшим є розрив шестикутника. В даному випадку це «навички роботи на комп'ютері — прагнення до самовдосконалення». Таким чином, впливаючи на ці фактори менеджер може отримати значніший ефект ніж там, де розрив найменший. Якщо провести спостереження та аналіз над всіма членами підрозділу (команди), також можна отримати інструмент покращення роботи всієї команди операторів.



Мал. 4. Шестипозиційна модель комунікації при управлінні операційними системами і складанні баз даних

Для подальшого аналізу визначаємо низку пріоритетів; розставим бали, оцінюючи важливість факторів. В результаті отримаємо такий ряд:

1. Навички роботи на комп'ютері — 7,8 бала;
2. Вирішальність — 7,4;
3. Компетентність — 6,8;
4. Тямкість — 6,4;
5. Досвід — 5,2;
6. Прагнення до самовдосконалення — 4,8.

Сума расставлених балів складає 38. Поділим виставлені оцінки на суму 38 та отримаємо вектор коефіцієнта пріоритета:

$$0,20 ; 0,19 ; 0,17 ; 0,16 ; 0,13 ; 0,12 \quad (3)$$

Сума вектора коефіцієнта пріоритета — число 0,97, що також свідчить про те, що розрахунок зроблено правильно.

На підставі ряду (3) можна стверджувати, що в бальній системі оцінок на якість роботи операторів найбільш впливають навички праці на комп'ютері, а найменше впливає прагнення до самовдo-каналення.

Використуємо метод парного порівняння та припустимо, що порівнюються 3 цілі:

Ц1 — підвищити культуру організації,

Ц2 — підвищити активність,

Ц3 — підвищити кваліфікацію.

Для зважування цілей використовуємо таблицю 2 з 3 столбців (по кількості цілей):

Таблиця 4

## Зіставлення цілей

Ціль	Ц1	Ц2	Ц3	Сума	Коефіцієнт важливості
Ц1	1	0	0	1	1:5=0,2
Ц2	0	1	1	2	2:5=0,4
Ц3	0	1	1	2	2:5=0,4
загалом				5	1,0

Знову, отримано загальний результат 1,0.

*Висновки:* Шестипозиційна модель комунікації закритого типу по роботі реєстратора свідчить, що втручання менеджера буде тим ефективніше, чим меншим є розрив шестикутника. В даному випадку це «знання інструкцій — побоювання зробити помилку». Таким чином, впливаючи на ці фактори менеджер може отримати більший ефект ніж там, де розрив найбільший, це на рубежі побоювання зробити помилку — навички роботи на комп'ютері. У останньому випадку менеджер має менше шансів вплинути на роботу реєстратора.

На підставі ряду (2) можна стверджувати, що в бальній системі оцінок на якість реєстрації найбільше впливає побоювання зробити помилку, а найменше впливає охайність людини.

Отже, встановлюємо, що кваліфікація співробітників організації сприяє підвищенню культури.

*Перспекти подальших наукових пошуків.* Можливість аналізувати системи факторів за допомогою 6-позиційних моделей соціальних комунікацій веде до створення 7-позиційних моделей, що надасть можливості аналізувати системи з більшою кількістю факторів.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. *Виходець О. М.* Засади культури організації / О. М. Виходець — О. : Олтех, 2008. — 140 с.
2. *Выходец А. М.* О шестипозиционной модели коммуникаций / А. М. Выходец // Маркет-Ревю. — 2005. — Декабрь. — С. 27–29.

*Одержана 12.10.2013*