

Дараган К.М.

## СЕМІОТИЧНІ АСПЕКТИ ДОКУМЕНТНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Інформаційний сектор у сучасному суспільстві – це стратегічний ресурс, що визначає рівень і перспективи розвитку суспільства. Володіння інформаційними технологіями визначає професійну придатність фахівця будь-якого профілю. Потреба подальшого розвитку використання електронних інформаційних технологій у діловодстві висуває необхідність дослідження таких питань, що знаходяться на переплетенні різних наук.

У змісті аналізу першоджерел, необхідно відзначити, що у широкому розумінні семіотичні аспекти документознавства дотепер не залучили до себе достатньої уваги дослідників. Відповідно до існуючої у вітчизняній науці традиції документалістика розуміється в психологічному аспекті як семантика спілкування людей через документи [1]. Одним із деяких сучасних досліджень, що розширюють розуміння цієї теми, можна назвати роботи Соколової А.Н.[2,3]. Другим прикладом є монографія Бойко Н.Ф. [4].

Однак і тут мова йде більшою мірою про документну форму як проявлення психологічних факторів. Таким чином, у даній статті йтиметься про невирішену частину проблеми. Звідси *мета роботи* – розгляд такої актуальної проблеми, що сконцентрувала в собі аспекти семіотики, інформатики та документознавства, а саме – розгляд семіотичних аспектів документних комунікацій.

Ми вважаємо, що документування різного роду фактів у широкому змісті виробляється для цілей адресування зафіксованої інформації на відстань у просторі чи часі. В управлінській документації й автором і споживачем є людина, тобто документ призначений для людини. Він проходить стадії складання, просування й виконання (використання). Людині – укладачу й споживачу документа – потрібно, щоб документ мав зручну, осмислену форму, що легко читається; щоб документи вузькоспеціального значення візуально виділялися в загальному масиві, щоб була забезпечена можливість швидкого пошуку в процесі просування і при збереженні, а також можливість швидкої вибірки необхідної частини змісту. Крім усього іншого, людина зацікавлена у скороченні обсягів документів, витрати папера, у скороченні витрат на збереження і т.п. Отже зрозуміле значення семіотичних факторів на всіх етапах, особливо при використанні «електронних документів» і електронних технологій.

Незважаючи на природність перерахованих вимог, у документальній практиці вони далеко не завжди реалізуються і не завжди враховуються в методичних і нормативних розробках. Так наприклад, державні і галузеві стандарти на документи пропонують використання одноколірних уніфікованих бланків, що здешевлює їхнє виготовлення, але утрудняє їхнє використання. Уведення останнім часом у практику кольорових бланків, відбитків печаток є відображенням саме обліку полегшення дізнавання, наприклад, чи є оригіналом або ксерокопією даний документ.

Психологія адресата при документних комунікаціях вимагає використання трафаретних текстів в однотипних листах, запрошеннях, типових відповідях, договорах

і інших документах методом індивідуального друкування трафаретного тексту кожному учаснику спілкування. У даному випадку особливо ефективні електронні технології, що дозволяють друкувати щораз оригінал. Однак окремою проблемою є впровадження «електронних документів» у діловодний процес. Це різко підвищує значимість людського фактора при розробці відповідних систем. Можливо виділити декілька головних факторів, наприклад, це:

- стійка звичка працювати з паперовим документом;
- зручність мати перед собою паперовий документ при обсязі більше одного аркуша й важливості одночасного огляду;
- зручність мати перед собою паперовий документ при тривалій роботі над ним.

Людина не тільки звикла до зручності паперового документа, але й у випадках, наприклад, витягу нормативного акта з автоматизованої бази даних вона прагне одержати його роздрукованим на папері для збереження у власному досьє. Зручності електронної техніки, що до передруку варіантів документів й виправлень після узгодження, дають можливість працівникам спростити виготовлення документів для прочитання на папері, зберігати усі варіанти і супровідні документи в традиційній паперовій формі, створювати особисті «електронні справи», сформовані за існуючими правилами формування справ. Крім усього іншого, на збереження паперового документа впливає також можливість доступу до електронного масиву сторонніх, незважаючи на всі засоби захисту, що особливо важливо при роботі в електронних мережах.

Таким чином, стійкість дії психологічних факторів у документальному середовищі приводить до росту паперових документів, що наочно видно у вітчизняній практиці. Звичка до папера знижує реальну ефективність використання інформаційних технологій, збільшує обсяг документообігу, підвищує зайнятість співробітників.

Особливо слід зазначити автоматизовані системи реєстрації документів у діловодстві. У цій сфері існує традиційно закріплений у нормативних актах і літературі порядок власноручного розпису особи, що одержує документ у службі діловодства, з указівкою дати одержання. Вважається, що без цього розпису документ буде загублений, а розпису працівника діловодства, що підтверджує факт передачі документа, традиційно вважається недостатньо. Схильність людині до обману не дозволяє з достатньою ефективністю використовувати електронні технології: сформована установка приводить до «паперових доповнень» різного роду, причому ці «паперові доповнення» розглядаються як нібито неіснуючі. У цьому випадку подолання цього психологічного феномена може йти шляхом розвитку «інформаційної культури» через роз'яснення, навчання й контроль за дотриманням.

*Доходячи висновку* – у статті приведені розгляд семіотичних аспектів документних комунікацій на сучасному рівні розвитку суспільства та інформаційних технологій. З погляду наукової новизни відзначимо, що подальший розвиток одержала вирішення проблема подолання культурних факторів у документознавстві.

Підсумовуючи сказане, відзначимо, що електронні технології, що розвиваються швидкими темпами, випереджають зміни поглядів людини – творця й споживача документованої інформації, що залишається в рамках звичок і традицій, у загальному

культурному контексті. Звичайно, у подібних випадках говорять про необхідність подолання культурних факторів.

Щодо перспективи розвитку теми, ми думаємо, що саме з цієї причини перспективним буде навчання, як підвищення кваліфікації, знайомство з новими технологіями й правилами, роз'яснення переваг нових інформаційних технологій. Нам представляється, що наполягати на модернізації документних комунікацій можливо тільки в тому випадку, якщо має місце абсолютна впевненість у правильності пропонованих технічних інновацій, обґрунтована їх ефективність для досягнення задач людини. Також для сучасної України життєво необхідний ряд законодавчих актів, що повинні легалізувати застосування «електронної документації» і додати їм юридичну чинність.

*Література:*

1. Воробьев Г.Г. Психологическая документалистика: теория и проблемы // Вопросы кибернетики, вып. 39, Документалистика и психология. М., 1978. – 34-37 с.
2. Сокова А.Н. Секретарское дело, №2, 2001. –56 с.
3. Сокова А.Н. Трансформация документов в условиях новой информационной технологии // Документ и экономика: Межвузовский сборник научных трудов. – М., 1989. – 112-118 с.
4. Бойко Н.Ф. Современное документоведение. Учебное пособие. – М., 2002. –356 с.