

Міністерство освіти і науки України
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Університет Ауреля Влайку (Румунія)
Університет «Лучіана Блага» (Румунія)
Центральна бібліотека Болгарської
Академії наук (Болгарія)
Коледж Санта-Фе (США)
Державний університет Сан-Паулу (Бразилія)
Університет Метрополітен Лондон (Великобританія)
Національний університет «Одеська політехніка» (м. Одеса)
Західноукраїнський національний університет (м. Тернопіль)
Державний архів Полтавської області
Центральна бібліотека Полтавської міської територіальної громади

Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми і перспективи



**МАТЕРІАЛИ
X МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
25 листопада 2025 року**

Полтава

4. Недошитко І. (2019) «Українська діаспора США у формуванні міжнародного іміджу України (1991-2018)», Проблеми всесвітньої історії, (9), с. 175–193. doi: 10.46869/2707-6776-2019-9-9.

5. Kaluzhynska Y., & Shynkar T. (2024). Current trends in the use of archives for studying the history of information technologies and media. Society. Document. Communication, 9(4). PP. 72-87. DOI: <https://doi.org/10.69587/sdc/4.2024.72>

6. International Council on Archives (ICA). (2023). ICA scales up Ukrainian archives digitization project. Retrieved from https://www.ica.org/ica-scales-up-ukrainian-archives-digitization-project/?utm_source=chatgpt.com

7. *The Ukrainian Weekly*. URL:<https://subscription.ukrweekly.com/archive/>

8. Мельник І. (2021). Культурна дипломатія України: концепції, актори та практики. *Український журнал культурологічних досліджень*, 3(1), с. 48–59.

9. Mayer-Schönberger, V. (2011). *The Virtue of Forgetting in the Digital Age*. Princeton University Press.

10. Гриценко О. (2020). Цифрова пам'ять та практики ідентичності в постміграційних спільнотах. *Журнал комунікацій та медіа-досліджень*, 3(2), с. 33–45.

Людмила Чередник
м. Полтава

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ІНФОРМАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ТА ДОКУМЕНТНИХ КОМУНІКАЦІЙ У ФОРМУВАННІ СУЧАСНОГО КОМУНІКАЦІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА

Сучасне комунікаційне середовище – це багатовимірний простір, де інформація постає одночасно ресурсом, процесом і продуктом суспільної взаємодії, а ключовими чинниками стають інформаційна культура та система документних комунікацій, що забезпечують упорядкований рух інформації, її доступність, достовірність і ціннісне сприйняття. Нині саме взаємозв'язок інформаційної культури та документних комунікацій формує якість

комунікаційних процесів у науці, освіті, управлінні та соціально-культурній діяльності.

Відомо, що сьогочасне комунікаційне середовище характеризується «стрімким зростанням обсягу інформації, прискоренням темпів її передавання та трансформацією традиційних каналів комунікації»[3, с.28]. У таких умовах поняття інформаційної культури та документних комунікацій набувають визначального значення в аспекті того, як суспільство опрацьовує, зберігає і використовує знання, оскільки у ХХІ столітті процеси створення, оброблення і поширення інформації перестали бути лише технічною проблемою, а, передусім, набули глибокого соціокультурного виміру.

Інформаційна культура натепер окреслюється як «інтегральна характеристика особистості та соціальних груп, яка визначає здатність свідомо шукати, сприймати, обробляти, зберігати й використовувати інформацію»[1, с. 75]. Варто зазначити, що це не тільки технічні навички (володіння пошуковими інструментами чи цифровими платформами), а й етичні, правові та естетичні засади інформаційної поведінки. Інформаційна культура визначає, як індивіди розпізнають джерела, відрізняють достовірну інформацію від фейків, поважають авторські права і дотримуються принципів інформаційної безпеки. У суспільстві, де інформація стала основою соціальних процесів, «інформаційна культура передусім виступає фундаментом комунікаційної компетентності та визначає рівень розвитку кожної організації»[2, с. 44] – від бібліотек і університетів до органів державного управління.

Водночас документні комунікації (паперові й електронні документи, потоки ділової інформації, системи діловодства) є практичним інструментом реалізації цієї культури в інституціях, бізнесі й громадському житті. Вони забезпечують фіксацію та передачу знань; стабільність управлінських процесів; збереження культурної спадщини; юридичну доказовість інформації; формування інформаційних ресурсів для науки, бізнесу, держави та суспільства.

Важливо, що зараз документ набуває не лише матеріальної форми, але й цифрової, що значно розширює канали комунікації та прискорює її динаміку.

Безумовно, що освіченість у сфері інформації сприяє коректному оформленню та збереженню документів. Особистість із високим рівнем інформаційної культури знає про важливість метаданих, структуру документа, стандарти безпеки й архівування, тобто, створює документи, які легше інтерпретувати, індексувати та використовувати в майбутньому. Такі ділові папери підвищують взаємодію між інституціями, знижують ризик втрати інформації й спрощують правовий супровід діяльності.

Водночас варто пам'ятати, що документи – це не нейтральні носії; вони формують способи мислення та поведінки. Наприклад, встановлені стандарти оформлення, правила обігу документів, шаблони внутрішньої звітності задають норму того, як інформацію слід структурувати й передавати. Якщо ці правила передбачають прозорість, доступність і контроль версій, вони сприяють розвитку відповідальної інформаційної практики в організації. Тобто документні комунікації транслюють і закріплюють елементи інформаційної культури.

Можна легко прослідкувати і зворотний зв'язок, до прикладу, як практичні відгуки змінюють культуру. Так, реальні проблеми документного обігу (наприклад, втрата даних, дублювання, юридичні помилки) стимулюють розвиток нових компетентностей у працівників, починаючи від навчання з кібербезпеки до навичок цифрової архівації. Тому еволюція документних процесів безпосередньо впливає на зміни в інформаційній культурі. У публічному та приватному секторі стандарти документообігу (наприклад, електронний підпис, облік метаданих, політики збереження) формують очікування щодо компетентності працівників. Впровадження систем управління електронними документами стимулює тренінги, створює процедури контролю й підвищує відповідальність – отже, зростає колективна інформаційна культура.

Безумовно, що вплив цифровізації на взаємозв'язок інформаційної культури та документних комунікацій має як свої переваги, так і певні ризики.

Зокрема з-поміж переваг є насамперед перехід до електронного документообігу, що уможливорює скорочення витрат на зберігання й пересилання, прискорення процесів прийняття рішень, покращення пошуку інформації та створення електронних архівів з можливістю аналітики. Проте цифровізація порушує питання правового статусу документів, відповідальності за збереження, інформаційної безпеки та доступності. Українська практика демонструє, що успішна цифровізація потребує одночасного розвитку технічних рішень, нормативно-правової бази й формування інформаційної культури працівників – інакше технологія не виконає очікуваної ролі. Однак інтеграції інформаційної культури і документних практик в умовах сьогодення продовжується і є доволі ефективною. Наразі можна виокремити низку комплексних заходів, які мають вагоме значення у цих процесах. Насамперед це стосується розроблення політик та стандартів документообігу, що враховують інформаційну культуру (єдині шаблони, правила класифікації, терміни зберігання).

Важливим також є навчання персоналу, зокрема підвищення цифрових та інформаційно-критичних компетенцій, тренінги з кібербезпеки та етики обробки даних.

Варто звернути увагу на різні технічні рішення з урахуванням людського фактору: системи, що полегшують дотримання політик (автоматичні маршрути документа, контроль версій, аудит).

Необхідним є моніторинг та оцінювання інформаційної культури організації (формальні й неформальні індикатори поведінки, інструменти оцінки культури інформації).

У сучасному світі з-поміж загроз і викликів щодо взаємодії інформаційної культури і документообігу варто назвати такий важливий фактор, як інформаційне перевантаження, коли об'єм інформації перевищує часові й

когнітивні ресурси індивіда. Доволі часто це стає причиною поверхневого сприйняття, копіювання без перевірки джерел і поширення недостовірною контенту. Якість документів страждає: зростає кількість помилок, дублювань й втрат контексту. Тому надійним помічником стає уважна перевірка документів.

Також нерівномірний доступ до цифрових інструментів ускладнює впровадження сучасних документних систем. Якщо частина суспільства не має можливості опанувати електронні сервіси, це порушує цілісність комунікаційного середовища.

Загрози кібератак, витоків персональних даних і маніпуляцій інформацією ставлять під сумнів довіру до документних практик. Інформаційна культура повинна включати принципи етики й безпеки, інакше документні комунікації втрачають легітимність.

Із швидким розвитком інноваційних технологій значущою стає проблема до системного мислення про життєвий цикл документа, оскільки ділові папери – це не просто нейтральні носії: вони формують різні способи мислення та поведінки. Наприклад, встановлені стандарти оформлення, правила обігу документів, шаблони внутрішньої звітності задають норму того, як інформацію слід структурувати й передавати. Якщо ці правила передбачають прозорість, доступність і контроль версій, вони сприяють розвитку відповідальної інформаційної практики в організації. Необхідно зважати і на соціальну роль, що містить довіру й інформаційну безпеку. Тобто документні комунікації транслюють і дієво закріплюють елементи інформаційної культури.

У публічному та приватному секторі стандарти документообігу (наприклад, електронний підпис, облік метаданих, політики збереження) формують очікування щодо компетентності працівників. Упровадження систем управління електронними документами стимулює тренінги, створює процедури контролю й підвищує відповідальність — отже, зростає колективна інформаційна культура.

Загалом документи є джерелом довіри між державою і громадянином, бізнесом і контрагентом. Формування інформаційної культури, що включає повагу до приватності, вміння відрізнити достовірні джерела й дотримання правил безпеки, підвищує довіру до цифрових сервісів. Натомість слабка культура (неуважність до шифрування, слабкі паролі, нехтування архівацією) підриває безпеку й створює ризики для критичних інформаційних ресурсів.

Саме тому наразі актуальними є питання підвищення інформаційної культури населення і значуще місце у цьому процесі обіймають освіта та бібліотеки. До того ж бібліотеки, як інституції доступу до знань, відіграють подвійною роль: «поширюють інформаційну грамотність (навчальні програми, медіаосвіта) і забезпечують документальну інфраструктуру (каталоги, архіви, електронні ресурси)»[4, с. 136]. Передусім через освітні ініціативи бібліотек формуються навички, які покращують якість документних практик у суспільстві – від академічного цитування до етики використання інформації. Саме тому наразі важливою є підтримка бібліотеки як центру навчання інформаційній грамотності і як хабу документних ресурсів – офлайн і онлайн, розширення їхньої ролі у підготовці користувачів до адекватного створення та використання документів.

Зараз у країні багато уваги приділяється розвиткові медіаграмотності, що посилює позитивний взаємозв'язок між інформаційною культурою і документами. Для цього використовують освітні програми з інформаційної грамотності щодо інтегрування навчання з оцінювання джерел, роботи з метаданими, цифрової безпеки та етики в формальну і неформальну освіту. Особливу увагу необхідно приділяти практичним навичкам роботи з документами: оформлення, архівації, управління версіями.

На думку дослідників значущо «розробляти та впроваджувати зрозумілі стандарти метаданих, політику збереження й доступу до документів»[1, с. 304], що забезпечують інтеперабельність між установами. Важливо поєднати стандарти з навчанням персоналу.

Завжди актуальним залишаються інвестиції в інфраструктуру, що сприятиме розвитку електронних архівів, систем управління документами та відкритих репозитаріїв, при цьому дбаючи про інклюзивний доступ (навчання для маломобільних груп, локалізований інтерфейс, доступні формати).

Крім того, у наш час з метою посилення взаємодії між секторами створюють платформи для обміну досвідом між державною сферою, наукою, бізнесом і громадськими ініціативами щодо найкращих практик документних комунікацій.

На нашу думку, всі перелічені вище заходи є доволі перспективними і з огляду на тенденції цифровізації та розширення відкритих даних, «сприятимуть посиленню взаємозв'язку інформаційної культури й документних комунікацій, що набуватиме ще більш стратегічного значення»[3, с. 207].

До слова, майбутнє комунікаційного середовища вимагатиме не лише технічних рішень, а й колективних установок, які спираються на критичне мислення, етичні норми та відповідальність за інформацію.

Нові цифрові формати (семантичні мережі, блокчейн для гарантування автентичності документів) відкривають нові можливості, але потребують високого рівня інформаційної культури для їхньої ефективної й безпечної експлуатації.

Отже, інформаційна культура і документні комунікації мають тісний двосторонній зв'язок: культура визначає, як використовують документи, а практики роботи з документами формують культуру. Посилення цього взаємозв'язку через освіту, стандартизацію, інвестиції в інфраструктуру та активну роль бібліотек й інших інформаційних інституцій є ключовим завданням для створення стійкого, прозорого й ефективного сучасного комунікаційного середовища.

Варто наголосити, що інвестиції лише в інформаційні технології без інвестицій у культуру призводять до неефективності; і навпаки, висока

інформаційна культура дозволяє максимально використовувати переваги електронних документних систем та мінімізувати ризики.

Джерела і література

1. Палеха Ю.І. Інформаційна культура особи, суспільства, організації. Київ: Ліра-К, 2022. 404 с.
2. Гордієнко Л. В. Інформаційна культура особистості в умовах цифровізації суспільства. Київ: Ліра-К, 2021. 184 с.
3. Гречихін А. В. Інформаційні комунікації в сучасному суспільстві. Київ: Кондор, 2023. 210 с.
4. Дубровіна Л. А. Бібліотека у цифрову епоху: трансформація функцій і ролей. Київ: НБУВ, 2021. 144 с.

Людмила Дерев'янка, Світлана Дорошенко

м. Полтава

АВТОМАТИЗОВАНА CRM-СИСТЕМА ЯК РАЦІОНАЛЬНИЙ ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТСЬКОЮ БАЗОЮ НА СУЧАСНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Сучасні динамічні й часом непередбачувані ділові відносини, висока конкуренція у сфері бізнесу вимагають від підприємств, фірм і закладів швидкого пошуку нових способів залучення та утримання клієнтів. На наше переконання, CRM – це специфічний підхід до ведення бізнесу, коли фокус діяльності компанії зосереджений на інтересах клієнта. Відтак стратегія CRM націлена на створення таких механізмів взаємодії з клієнтами, коли їхні інтереси й прагнення є пріоритетними для підприємства. Цей підхід стосується не тільки загальної стратегії бізнесу компанії, а й корпоративної культури, структури, бізнес-процесів, операцій.

У нинішніх умовах цифрової трансформації бізнесу CRM-системи відіграють важливу роль в оптимізації роботи з клієнтами та покращенні ефективності діяльності підприємств. Використання CRM-рішень сприяє