
Юлія Юхименко,

аспірантка Державної академії
керівних кадрів культури і мистецтва при Президентові України

Формування електронної документно-інформаційної бази вищого закладу освіти – важливий чинник його розвитку

У статті розкрито процес створення сучасної документно-інформаційної навчальної бази, підходи до розроблення електронного посібника для студентів ВНЗ. На основі узагальнень і авторських пропозицій сформульовано висновки та практичні рекомендації щодо створення і використання електронної інформаційної бази в освітній галузі.

К л ю ч о в і с л о в а: електронний посібник, дистанційна освіта, документно-інформаційна база, дистанційне навчання, комп'ютерні технології.

The processes of creating the information-documentation data base and electronic book for the students of higher educational institution development are discovered. The special methods of creation and using the electronic book are proposed. On the basis of generalizations and author's proposals there are formed sums and practical recommendations relative to the problems of the creation the material base of the new generation handouts.

К е у в о р д: electronic book, remote education, information-documentation data, computer technology.

Вступ. У період сучасного цивілізаційного розвитку різко зростають інформаційні потоки, бурхливо розвиваються інформаційні технології на основі досягнень електроніки і телекомунікацій. Серед багатьох чинників успішного існування будь-якої установи визначальним є нині формування та використання у навчальному процесі документно-інформаційної бази. У вищих навчальних закладах, їхніх бібліотеках остання розробляється із застосуванням гіпертекстових і мультимедійних технологій, тому вона, як правило, набуває рис електронної навчальної системи. Такі системи називають інтерактивними навчальними веб-матеріалами, вони можуть використовуватися не тільки для денної, заочної та самостійної форм навчання, а й знайти широке застосування у дистанційній формі навчання.

Необхідність упровадження і функціонування електронного документообігу та електронного документа, як важливого компонента сучасної системи освіти, сьогодні визнається на державному рівні, що закріплено у відповідних законах та інших нормативно-правових актах. Але говорячи про таку унікальну установу, як ВНЗ, слід пам'ятати, що ми поки що говоримо про мобільність, доступність, гласність, відкритість інформації і меншою мірою про її ефективність, розуміючи, що збагачення знань і застосування знань – це не тотожні процеси.

Основу сучасної документно-інформаційної бази ВНЗ становить електронний посібник, де містяться необхідні для споживача відомості. Документування

інформації у такому посібнику вимагає дотримання певних умов: визначення цільової ознаки її виділення із загального потоку інформації, фіксування будь-яким знаковим чином, який дає змогу їх раціонально використовувати. Саме така інформація, що використовується у якості знань, створить ту кровеносну систему, яка живитиме усі інші енергетичні та інтелектуальні здібності індивіда.

Автор схиляється до такого розуміння електронного посібника: це універсальний документований методичний посібник на електронному носії інформації, який містить значний обсяг упорядкованої знакової інформації з різних питань навчальної дисципліни, викладеної у стислій, систематизованій формі та призначеної для використання в навчанні за допомогою електронних технологій.

Аналіз літературних джерел та документно-інформаційної бази ВНЗ засвідчує, що більшість перших електронних навчальних видань були, по суті, електронними копіями друкованих видань і, здебільшого, вони не враховували комп'ютерних можливостей подачі матеріалу. Проте останнім часом триває активна робота зі створення іншого типу документно-інформаційної бази ВНЗ [2; 14].

Нині до створення нової документно-інформаційної бази ВНЗ дедалі більше долучаються науковці, фахівці бібліотечної справи. Завдяки їхнім зусиллям вдалося зробити серйозний крок по шляху створення матеріальної бази освіти нового покоління. Значний внесок у розроблення даної

проблеми зробили не тільки зарубіжні, а й вітчизняні вчені. Серед них слід відзначити насамперед А. Б. Антопольського, К. В. Вигурського [1], Т. В. Ершова, Ю. Е. Хохлова [3], Г. Ю. Максимовича [9], О. О. Карпенко [5] та ін.

Мета даної роботи проаналізувати зусилля вітчизняних фахівців, зокрема, науковців Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна» (ВМУРОЛ «Україна») щодо формування документно-інформаційної бази даних та розроблення електронного посібника нового покоління для студентів, усіх споживачів інформації. Автор виходить із чотирьох найважливіших складових електронних документів: змісту; атрибуції; визначення ділових процесів, які пов'язані з документуванням; даних технологічного характеру носіїв інформації. Усе це повністю узгоджується із визначенням електронного документа: зафіксована на електронному (машинному) носії інформація, яка записується, зберігається, подається і надається у доступній для людини формі за допомогою технологій, котрі підтримуються електронно-рахувальними машинами, і яка містить реквізити, що дозволяють її ідентифікувати [13, с. 206–207].

Як відомо, безсистемне нагромадження інформації в одному джерелі малоефективне у використанні. Тому, щоб створювана у ВНЗ документно-інформаційна база для навчання якнайкраще відповідала сучасним вимогам, необхідно, по-перше, щоб вона поєднувала у собі функції підручника і викладача, довідково-інформаційного посібника і консультанта, тренажера і контролюючого знання програми. По-друге, вона має бути легкодоступною для споживача.

Для вирішення цієї проблеми слід використовувати системний підхід до створення документно-інформаційної бази ВНЗ для споживача. Системний підхід розглядає об'єкт як систему, що складається з безлічі взаємозалежних елементів, які утворюють певну цілісність і мають системні властивості. З цього погляду дуже суттєвою є системна характеристика документованої інформації. Вона, як справедливо зазначає А. Кузнецов, має включати комплексну оцінку трьох елементів: змістовну, структурну і комунікативну [8]. Саме такий підхід до формування інформаційного ресурсу ВНЗ робить інформаційне забезпечення освіти високоякісним та створює високотехнологічне інформаційно-освітнє середовище як пізнану інфосферу, що структурується відповідно до системи знань.

Системний підхід дає змогу не орієнтувати документовану інформацію (наприклад, електронний навчальний посібник) на конкретну групу користувачів (сильнішого чи слабкішого студента), а створювати її таким чином, щоб нею міг скористатися практично кожний. Залежно від потреб і наявних знань, користувач сам вибирає матеріал для вивчення, його

обсяг, технологію навчання. Цим забезпечується індивідуальний підхід, надається можливість кожному користувачеві черпати знання без обмежень.

У ході вивчення організаційної форми подання інформації індивіду і характеристики змісту або намагання відобразити сутність інформації у такому документі вдалося більш чітко визначити сутність «інформації» у документі. Тепер про документ можна сказати, що – це виділена інформація відповідно до визначеної мети (призначення), яка зафіксована у будь-якій формі з установленими реквізитами, котрі дозволяють її ідентифікувати, і подана вона на будь-якому носії.

Створення різних моделей представлення знань, які, в одному випадку, представляють об'єкти, характерні для логічного мислення, у другому – подання чистої інформації, а в третьому – образи-картини, якими оперує образне мислення, дає змогу оптимізувати і максимально активізувати процес навчання. Включення різноманітних тестів на початковому етапі роботи з електронним посібником дає змогу ідентифікувати особистісні якості того, кого навчають, а потім здійснити налаштування на нього і рекомендувати відповідну методику засвоєння знань.

Важливою передумовою сучасних вимог до формування документно-інформаційної бази навчання ВНЗ є наявність інформативного матеріалу і матеріалу для контролю знань [6; 11; 12]. Останній, наприклад, після вивчення модуля може здійснюватися різними способами (за допомогою тестів, контрольних питань тощо), але при цьому слід враховувати, що електронна форма документування важливої навчальної інформації буде ефективною тільки при умові, якщо програми для обслуговування студентів спрямовуватимуться на врахування особливостей конкретного суб'єкта.

Залежно від того, наскільки глибоко користувач засвоїв матеріал, можна при необхідності повторити вивчений модуль, чи відкоригувати, змінити методику навчання. При низьких результатах можливе з'ясування думки самого користувача про причини поганого засвоєння матеріалу [3]. Якщо з'ясується, що він є недоступним для більшості, його можна подати у більш доступній формі. У цьому і полягає перевага електронного носія інформації.

Застосування системного підходу при створенні навчальної документно-інформаційної бази у ВНЗ дає змогу розширити сферу застосування електронних носіїв інформації і коло потенційних її користувачів. Завдяки включенню у електронний посібник блоку нових розробок, квазіповнотекстової і проблемно-орієнтованої баз даних його можна використовувати більш тривалий час і затребуваність його, як свідчить досвід ВМУРОЛ «Україна», є набагато вищою. Але це ніскільки не применшує ролі традиційних носіїв інформації. Вони мають гармонійно доповнювати один

одного, виступати частинами єдиного освітнього середовища. Таке поєднання сприятиме вирішенню складних педагогічних завдань, або тих, котрі важко вирішувати традиційними методами.

Використання мультимедійних, аудіо- і відео-компонентів у сучасній системі навчання ВМУРоЛ «Україна» і Білоцерківського інституту економіки і управління ВМУРоЛ «Україна» засвідчило значне підвищення наочності представлення наукового та інформаційного матеріалу. Отже, останній можуть використовувати люди з різними патологіями (вадами слуху, зору і т.п.). Завдяки новим технологіям університет та інститут домоглися зростання кількості користувачів, що в кінцевому підсумку сприяє більш ефективному використанню електронних носіїв інформації. Включення вказаних компонентів в електронний носій навчальної інформації дозволяє перейти від пізнавальної моделі освіти до прагматичної, у якій той, кого навчають, стає активним об'єктом освіти [7].

Якщо говорити про ВМУРоЛ «Україна», то тут електронні носії навчальної інформації більш активно використовуються в дистанційній освіті. Дистанційне навчання (ДН) є формою одержання освіти, поряд з очною і заочною, при якій в освітньому процесі використовуються кращі традиційні й інноваційні методи, засоби і форми навчання, що ґрунтуються на комп'ютерних і телекомунікаційних технологіях. Звичайно, при відсутності належної матеріальної бази їх використання для окремих ВНЗ стає проблемним. Проте, це не заперечує їхніх переваг і ефективності взагалі.

Основу освітнього процесу при ДН становить інтенсивна, але цілеспрямована і контрольована самостійна робота індивіда, який може навчатися в зручному для себе місці, за індивідуальним розкладом, маючи при собі комплект спеціальних засобів навчання і погоджену можливість контакту з викладачем телефоном, електронною чи звичайною поштою, а також очно.

У 2005 р. з дозволу Міністерства освіти і науки України Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» розпочав експеримент з організації дистанційного навчання серед студентів. З цією метою було створено окремий структурний підрозділ – Інститут дистанційної освіти (Інститут), який здійснює керівництво ДО і у відповідних підрозділах на місцях. Перед Інститутом були поставлені конкретні завдання: «Нова форма освіти має ґрунтуватися на впровадженні у навчально-виробничий процес нових інформаційних технологій; максимально створити умови для самонавчання кожного студента; поступово перетворювати Інститут у методичний і науковий центр розвитку ДО». Зрозуміло, що реалізація цієї програми можлива лише за умов придбання сучасних комп'ютерів і підключення їх до мережі Інтернет. Останній, звичайно ж, відіграє у програмі основну роль.

Цілком очевидно, що комп'ютеризація цього напрямку освіти справа недалекого майбутнього. Тому

було підготовлено цілу серію навчальних посібників для студентів ДО. Специфіка такого навчального посібника полягає у тому, що він містить максимум інформаційного матеріалу з навчальної дисципліни і комплекс завдань різного порядку (тести, практичні завдання, задачі та ін.) по кожній темі. Їх виконання у письмовій формі для тих, хто не має комп'ютерів, і в електронному варіанті для тих, хто має ПК і підключений до Інтернету, є обов'язковим. У консультативні дні кожний із студентів мав змогу спілкуватися з викладачем. Таким чином, Інститут і локальні центри поступово переходили на новий тип відносин «студент – викладач», де останній був консультантом і наставником. І в такій ситуації ДО повніше й адекватніше відповідає потребам кожної особистості, бо є гнучкою системою навчання.

Перші кроки з організації дистанційної форми навчання у ВМУРоЛ «Україна» показали, що забезпечення його належного рівня передбачає обов'язкове дотримання кількох умов: по-перше, на державному рівні офіційне визнання такої форми навчання; по-друге, технічне забезпечення цього процесу. Останнє, в принципі, має велике значення для будь-якої форми освіти, якщо ми хочемо навчати та навчатися по-сучасному, а для ДО цей чинник є визначальним. Адже використовуючи комп'ютерні технології (Інтернет, електронну пошту) викладач у будь-який час може перевірити виконання завдань студентом і тут же надіслати йому свої поради, поставити нові завдання. Враховуючи поки що існуючу недостатність технічних засобів спілкування в Університеті було складено графік консультацій і здачі іспитів через пряме спілкування викладач – студент.

ДО знімає проблеми витрат часу на дорогу до ВНЗ, кваліфікованих кадрів та організації проживання студента поза сім'єю. Консультант може мешкати будь-де: у Києві, Білій Церкві, Полтаві і навчати студента з будь-якого регіону України. Постійне спілкування з студентом, задоволення його найрізноманітніших запитів сприяє зростанню мотивації викладача до системної праці над підвищенням власних професійних можливостей, свого фахового рівня.

Якщо виходити з відомої тези, що «геніальність – це 99 % власної праці», то і в такій ситуації ДО створює більш сприятливі умови для самореалізації індивіда. Глибоке усвідомлення пріоритетності знань у сучасному постіндустріальному суспільстві стимулюють його до самоосвіти під керівництвом викладачів. Розуміння ним того, що в ринкових умовах диплом це тільки підтвердження наявності вищої освіти, а відбори і конкурси на відповідні посади вимагають реальних знань, мотивуватиме студента до активної співпраці з викладачем, бібліотечним спеціалістом.

Нині в Україні лише формується високоєфективний освітній простір, тому в суспільстві поки що відсутне

розуміння того, що ДО є цілеспрямованим інтерактивним, асинхронним процесом взаємодії суб'єктів і об'єктів навчання між собою та із засобами навчання, причому цей процес навчання індивідуальний до їхнього просторового розташування. Значна частина ВНЗ України не рухається у цьому напрямі, адже керується переважно підприємницькими мотивами. Але ж потрібно пам'ятати, що освітній процес проходить у специфічній педагогічній системі, елементами якої є підсистеми: цілей навчання, змісту навчання, методів навчання, засобів навчання, а також організаційні форми навчання – ідентифікаційно-контрольна, навчально-матеріальна, фінансово-економічна, нормативно-правова, маркетингова [9].

У системі освіти ДН повністю відповідає принципу гуманізму, згідно з яким ніхто не повинен бути позбавлений можливості споживати інформацію, учитися через бідність, географічну чи тимчасову ізоляцію, соціальну незахищеність і неможливість відвідувати освітні, бібліотечні установи через свої фізичні вади чи зайнятість виробничими або особистими справами. Саме цю проблему намагається вирішити у своїй практичній діяльності ВМУРОЛ «Україна». Будучи наслідком об'єктивного процесу інформатизації суспільства й освіти і, вбираючи в себе кращі риси інших форм навчання, ДН увійде у XXI ст. як найбільш перспективна, синтетична, гуманістична, інтегральна форма одержання освіти. Але цьому має передувати велика підготовча робота ВНЗ зі створення електронної документно-інформаційної навчальної бази.

У сучасній науковій літературі існує й інше розуміння дистанційного навчання й освіти. Наприклад, дослідник Р. Меррей вважає, що дистанційна освіта – це комплекс освітніх послуг, які надаються широким соціальним прошарком населення в країні і за рубежом за допомогою спеціалізованого інформаційного освітнього середовища, що ґрунтується на засобах обміну навчальною інформацією на відстані (супутникове телебачення, радіо, комп'ютерний зв'язок і т.п.). Інформаційно-освітнє середовище ДН є системно-організованою сукупністю засобів передачі даних, інформаційних ресурсів, протоколів взаємодії, апаратно-програмного й організаційно-методичного забезпечення, орієнтованих на задоволення освітніх потреб користувачів. ДН є однією з форм безперервної освіти, воно покликане реалізувати права людини на освіту й одержання інформації [10].

Але незалежно від розуміння змісту цього поняття навряд чи хто заперечуватиме, що дистанційне навчання – нова організація освітнього процесу, яка ґрунтується на принципі самостійного навчання людини. До цього має спонукати саме суспільне середовище, висока свідомість індивіда. Середовище дистанційного навчання характеризується тим, що його учасники часто зовсім віддалені від викладача у просторі і часі,

водночас вони мають можливість у будь-який момент підтримувати діалог за допомогою засобів телекомунікації.

Дистанційна освіта – це система, в якій реалізується процес дистанційного навчання для досягнення і підтвердження у тих, кого навчають, визначеного освітнього цензу, що стає основою їх подальшої творчої і (чи) трудової діяльності.

Вже створене ВМУРОЛ «Україна» інформаційно-освітнє середовище ДН є системно організованою сукупністю засобів передачі даних, інформаційних ресурсів, протоколів взаємодії, апаратно-програмного й організаційно-методичного забезпечення, і воно орієнтується на задоволення освітніх потреб користувачів. Важливою проблемою цього процесу залишається нестовідсоткова наявність персонального комп'ютера (ПК) у студента і підключення його до мережі Інтернет.

Позитивний вплив ДО справляє і на студента, підвищуючи його творчий і інтелектуальний потенціал за рахунок самоорганізації, прагнення до знань, уміння взаємодіяти з комп'ютерною технікою і самостійно приймати відповідальні рішення.

У випадку належної організації, наявності технічних засобів та інформаційної бази, як показує досвід зарубіжних країн і перші напрацювання у цьому напрямі ВМУРОЛ «Україна», якість ДО не поступається якості очної форми одержання освіти. Навіть навпаки, вона зростає за рахунок залучення фахового кадрового професорсько-викладацького складу, використання у навчальному процесі спеціально створених рейсових і найкращих електронних навчально-методичних видань і контролюючих тестів та завдань з тих чи інших дисциплін. Тут висока якість досягається завдяки двом важливим чинникам: 1) глибокому усвідомленню необхідності знань з боку індивіда; 2) наявності відповідної матеріально-технічної бази для здійснення цієї форми освіти.

Отже, дистанційна освіта – це не якась особлива технологія, скоріше, це спосіб навчання, що дає змогу учителеві і тому, хто навчається, вийти за вузькі рамки навчання в аудиторії, читальному залі. Дистанційна освіта можлива лише при наявності потужної електронної документно-інформаційної бази її здійснення.

У руслі вищевикладеного можна говорити, що дистанційна освіта – це практика, яка зв'язує викладача, того, хто навчається, а також інформаційні джерела, насамперед, електронні ресурси бібліотеки, розташовані у різних географічних регіонах, за допомогою спеціальної технології.

Така взаємодія забезпечується різними способами, зокрема, це і друковані матеріали поштою і телефаксом, і аудіоконференція, і комп'ютерна конференція, і відеоконференція. ДН є перспективним способом одержання освіти для учнів сільської місцевості, для

людей з особливими потребами чи осіб, які нездатні досягти поставленої мети іншим способом.

Досвід роботи ВМУРоЛ «Україна» засвічує, що навчання на відстані є кращою формою здобуття для працюючих дорослих, для тих, хто вважає, що масовість і розпорядок навчання для них неприйнятний. Студенти-дистанційники більш чітко орієнтуються у необхідній для них інформації. З такими студентами консультації є більш результативними. Вони набагато глибше усвідомлюють необхідність не стільки диплому, скільки знань, щоб бути конкурентоспроможним на ринку праці.

Більшість фахівців дистанційну освіту вирізняють п'ятьма основними характеристиками:

- існування навчаючого і того, кого навчають, і, як мінімум, наявність домовленості між ними;
- просторове розділення навчаючого і того, кого навчають;
- просторове розділення того, кого навчають, і навчального закладу;
- двохспрямованість взаємодії того, кого навчають, і навчаючого;
- підбір матеріалів, призначених спеціально для дистанційного вивчення (або більш наближено до теми нашого дослідження наявності електронної документно-інформаційної навчальної бази).

Наведене вище визначення показує, що дистанційне навчання охоплює цілу низку форм навчання – від заснованих на друкованих матеріалах, коли спілкування відбувається поштою і телефоном, до двосторонніх відеокурсів, коли навчаючий і той, кого навчають, «зустрічаються» на телевізійних екранах.

У дистанційній освіті існує два основні підходи до забезпечення підтримки навчання – розширення і трансформація. Ці підходи можуть бути описані у такий спосіб. Модель розширення має місце тоді, коли викладач веде урок, який технологічно мало відрізняється від традиційного, розширюючи його до інших просторових і часових рамок. Діяльність педагога, сукупність навчальних матеріалів, навчальне середовище дають змогу імітувати ситуацію навчання в умовах класу, а також компенсувати втрачені канали спілкування й одержання навчальної інформації. Така модель навчання припускає перетворення лекції і наступного обговорення отриманої інформації у класі в індивідуальні навчальні матеріали.

Таким чином, використання системного підходу до розроблення електронної документно-інформаційної навчальної бази дає змогу зробити серйозний крок по шляху переходу від пізнавальної до прагматичної моделі освіти. Він сприяє вирішенню проблем, пов'язаних зі створенням матеріальної бази та посібників нового покоління, а отже дає змогу збільшувати кількість користувачів, підвищувати наочність представлення матеріалу, використовувати електронний носій навчальної інформації тривалий час, зводити до міні-

муму витрати на пошук і підбір літератури, здійснювати контроль отриманих знань тощо.

Список використаної літератури

1. Антопольский, А. Б. Концепция электронных библиотек [Электронный ресурс] / А. Б. Антопольский, К. В. Вигурский. – Электрон. данные // Электронные библиотеки. – 1999. – Т. 2. – Вып. 2. – Режим доступа : <http://www.iis.ru/el-bib/1999/199902/antopol/antopol.ru.html>, свободный. Название с экрана.
2. Бенц, С. Огляд питань планування процесу переведення документів у цифрову форму / С. Бенц // Вісник Кн. палати. – 2008. – № 2. – С. 13–15.
3. Ершова, Т. В. Информационное общество и будущее библиотеки [Электронный ресурс] / Т. В. Ершова, Ю. Е. Хохлов. – Электрон. данные. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea97/doc/s1/s1doc5.html>, свободный. Название с экрана.
4. Ершова, Т. В. Межведомственная программа «Российские электронные библиотеки»: подходы и перспективы / Т. В. Ершова, Ю. Е. Хохлов // Информационное общество. – 1999. – № 3. – С. 21–27.
5. Карпенко, О. О. Трансформация навчальної книги в умовах інформатизації вищої освіти : автореф. дис. ... канд. пед. наук / О. О. Карпенко; Харків. держ. акад. культури. – Х. : ХДАК, 2005. – 20 с.
6. Колин, К. К. Информационные ресурсы в системе опережающего образования / К. К. Колин // Информационные ресурсы России. – 1997. – № 5. – С. 5.
7. Костирко, Тамара. Формування ресурсної бази інформаційного забезпечення освіти в умовах регіону / Т. Костирко // Вісник Кн. палати. – 2008. – № 2. – С. 25–26.
8. Кузнецов, А. Ю. Информационная поддержка науки и образования: российский опыт использования электронных ресурсов / А. Ю. Кузнецов, И. К. Разумова, М. Э. Шварцман // Вест. Нац. Комитета «Интеллектуальные ресурсы России». – 2004. – № 2. – С. 16.
9. Максимович, Г. Ю. Электронные библиотеки // Делопроизводство. – 2001. – № 1. – С. 85–89.
10. Меррей, Р. Компоненты цифровой библиотеки и их взаимодействие / Р. Меррей // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 6. – С. 56–68.
11. Орлов, П. И. Информационные системы и технологии в управленні, освіті, бібліотечній справі : наук.-практ. посіб. / П. И. Орлов. – Донецьк : Альфа-прес, 2004. – 292 с.
12. Сюнтюрено, О. В. Электронные информационные ресурсы : проблемы создания и использования / О. В. Сюнтюрено // Научный сервис в сети Интернет : материалы всероссийской конф. – Новороссийск, 1999. – С. 3–9.
13. Тихонов, В. И. Сущностные характеристики, состав и классификация электронных документов // Документация в информационном обществе: электронное делопроизводство и электронный архив : докл. и сообщения VI междунар. науч.-практ. конф., 24–25 ноября 1999 г. / Всероссийский НИИ документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) ; Российское общество историков-архивистов (РОИА) ; [М. В. Ларин (председ. редкол.), М. Г. Нефедова (сост.), С. Л. Сапрыкина (сост.)]. – М., 2000. – С. 204–217.
14. Фионова, Л. Р. Вариант построения электронного пособия по основам документоведения / Л. Р. Фионова, С. Г. Артемова // Делопроизводство. – 2001. – № 2. – С. 63–66.