

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет міжнародної економіки  
Кафедра експертизи товарів та послуг

**Допустити до захисту**  
В. о. зав. кафедри експертизи товарів та послуг  
Доц. Т.А. Кунділовська \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

на здобуття ступеня магістра  
зі спеціальності 8.03051003 Експертиза товарів та послуг за програмою  
«Експертиза товарів та послуг: експертиза якості товарів та захист прав  
споживачів»

з теми: «Експертне оцінювання якості надання інформаційних послуг»

Виконав: студент 69 групи  
спеціальності  
8.03051003 «Експертиза товарів та послуг»  
(шифр і назва спеціальності)

\_\_\_\_\_ Саакян А.Д.

(прізвище та ініціали)

Керівник канд. екон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Траченко Л.А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Дейч М.В.

(прізвище та ініціали)

Одеса 2016 року

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ</b> .....	7
1.1. Аналіз стану ринку інформаційних послуг в Україні.....	7
1.2. Правові основи щодо надання інформаційних послуг : організаційні аспекти .....	15
1.3. Інформація як товар та економічний ресурс .....	19
1.4. Характеристика друкованих засобів масової інформації.....	30
Висновки до Розділу 1.....	32
<b>РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ КП «РЕДАКЦІЯ ГАЗЕТИ «ОДЕСЬКИЙ ВІСНИК»</b> .....	34
2.1.Історичні факти щодо заснування та розвитку «Одеського вісника».....	34
2.2. Характеристика діяльності КП «Редакція газети Одеський вісник».....	37
2.3. Права, обов'язки та характер роботи журналіста газети «Одеський вісник».....	44
2.4. Експертне оцінювання якості газети «Одеський вісник».....	48
2.4.1. Експертне оцінювання якості новинних цінностей газети «Одеський вісник» .....	48
2.4.2. Експертна оцінка номера газети «Одеський вісник» за показниками типу якісної газети.....	61
2.4.3. Анкетування читачів газети «Одеський вісник».....	73
2.4.4. Оцінка конкурентоспроможності газети «Одеський вісник».....	77
Висновки до Розділу 2.....	80
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕДАКЦІЇ ГАЗЕТИ</b> .....	82

3.1. Логіко-структурний аналіз як ефективний метод підготовки проекту створення системи менеджменту якості редакції газети «Одеський вісник».....	82
Висновки до Розділу 3.....	92
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>93</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>96</b>

## ВСТУП

Актуальність теми. Одним із найважливіших чинників соціально-економічного розвитку суспільства в Україні, як і в усьому світі, є збільшення обсягу, підвищення якості та розширення асортименту інформаційних послуг для населення, державних органів влади та підприємців. Під впливом сучасної економічної ситуації і в умовах формування інформаційної економіки, інформація стає все більш цінним економічним ресурсом, товаром, елементом ринкового механізму, фактором конкурентної боротьби. Перехід до розширення інформаційного виробництва та реалізації інформаційної продукції і послуг змінює місце і перспективи країни в світовій економіці, забезпечує її технологічну незалежність, підвищує конкурентоспроможність. Це обумовлює актуальність формування та розвитку інформаційного ринку та загострює проблему якості інформаційних послуг. Світові тенденції переміщуються в напрямку підвищення швидкості виробництва інформаційних продуктів і послуг та поліпшення їх якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Важливий внесок у дослідження актуальних питань становлення і функціонування ринку інформаційних товарів та послуг, формування інформаційного суспільства та щодо якості інформаційних послуг, зокрема, друкованих засобів масової інформації досліджувались такими вченими: С.М. Гуревичем, А.Г. Кисельовим, М.Н. Кимом, І. В. Арістовою, М. Присяжним, М. Лозинським, Л.В. Гайковою та іншими. Проте, основне завдання щодо отримання інформаційних послуг належної якості, незважаючи на велике число публікацій відомих вчених до кінця ще не вирішена і є актуальною.

Вирішення завдань щодо експертного оцінювання якості процесу надання інформаційних послуг засобами масової інформації є найважливішою та найскладнішою проблемою оскільки об'єктивність результатів суттєво впливає на забезпечення задоволеності споживачів цих послуг.

Очевидно, що тема дипломної роботи «Експертне оцінювання якості надання інформаційних послуг» є актуальною.

Метою дипломної роботи є проведення експертного оцінювання якості надання інформаційних послуг та розробка рекомендацій щодо поліпшення діяльності редакції газети.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

- проаналізувати ринок інформаційних послуг в Україні;
- ознайомитися з правовими основами щодо надання інформаційних послуг;
- розглянути інформацію як товар та економічний ресурс;
- охарактеризувати друковані засоби масової інформації;
- ознайомитися з діяльністю редакції газети «Одеський вісник»;
- провести експертне оцінювання якості надання інформаційних послуг газетою «Одеський вісник»;
- визначити параметри та надати оцінку рівня конкурентоспроможності газети «Одеський вісник»;
- розробити рекомендації щодо поліпшення діяльності редакції газети.

Об'єктом дослідження є інформаційні послуги.

Предмет дослідження - експертне оцінювання якості надання інформаційних послуг на прикладі друкованих засобів масової інформації.

Методи дослідження. У роботі використано метод соціологічного опитування, анкетування, бальних оцінок, прийоми аналізу та синтезу.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- проведено експертне оцінювання якості друкованих засобів масової інформації за трьома напрямками: за критерієм новинних цінностей газети; за показниками типу якісної газети; шляхом анкетування щодо задоволеності читачів;
- розроблено методологію та проведено логіко-структурний аналіз для створення системи менеджменту якості редакції газети.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні в діяльність редакції газети «Одеський вісник» отриманих результатів щодо експертного оцінювання якості інформаційних послуг. Оцінка рівня конкурентоспроможності за визначеними параметрами дозволить керівництву редакції газети прийняти управлінські рішення щодо поліпшення діяльності. Проведений логіко-структурний аналіз доцільно застосувати для створення і впровадження системи менеджменту якості як редакції газети «Одеський вісник» так і будь-якого підприємства, що надає інформаційні послуги.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної магістерської роботи опубліковані у збірнику наукових праць учасників наукової конференції «МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ» Одеського національного економічного університету, випуск 3, том 2.

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно-правові акти, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна література.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальний висновків, списку використаних джерел. Дипломна робота має 102 сторінки, 22 рисунків та 10 таблиць.

## ВИСНОВКИ

У результаті виконання магістерської дипломної роботи «Експертне оцінювання якості надання інформаційних послуг» дійшли наступних висновків.

1. Аналіз ринку інформаційних послуг дозволив визначити наступні особливості: формування українського ринку інформаційних послуг перебуває на стадії, яка характеризується низьким рівнем структурованості, передусім спеціалізації послуг і розподілу сфер діяльності; держава на ринку виступає і як основний замовник, і як основний споживач. Проблемами у сфері інформаційних послуг є: жорстка конкурентна боротьба при наявності дуже обмежених соціально-економічних ресурсів; недосконала законодавча і нормативно-правова бази та низька якість послуг.

2. Визначено, що державне регулювання у сфері інформаційних послуг здійснюється через норми Конституції України та низки законів: «Про інформацію», «Про науково-технічну інформацію», «Про інформаційні агентства», «Про захист інформації в автоматизованих системах», «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції в підприємницькій діяльності», «Про Національну програму інформатизації», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів» тощо.

3. Доведено, що цінність інформаційного продукту зумовлюється властивостями: актуальність (своєчасність), автентичність, адекватність (точність), достовірність (надійність), достатність (повнота), доступність (форма подання), адресність, корисність тощо. Інформацію класифікують за такими видами: статистична, масова, державних органів та органів місцевого самоврядування, про особу, правова, соціологічна, довідкова, кон'юнктурна, фінансова, зовнішньоекономічна, науково-технічна.

4. Ознайомлення з діяльністю редакції газети «Одеський вісник» дала змогу визначити основні структурні підрозділи : редакторат, секретаріат, бухгалтерія, відділи : інформації, листів, права та журналістських розслідувань,

економіки, культури, реклами, комерційний. За принципом територіального поділу і охоплення території «Одеський вісник» є газетою міської ради, за тематикою - відноситься до видання, що відображає суспільно-політичне життя міста Одеси.

5. Визначено показники якості надання інформаційних послуг газети для двох складових: для процесу відбору інформації - індикатори вибіркової (актуальності, близькості, впливу, релевантності); індикатори доступу (джерела); індикатори, пов'язані з неупередженістю видавничого стандарту та для процесу створення новин - індикатори стилю; індикатори змісту; індикатори виділення.

6. Проведено експертне оцінювання якості газети «Одеський вісник» за критеріями новинної цінності «новизна / актуальність», «походження інформації», «релевантність», «близькості подій», «фокус новин», «нарративна структура», «вихідні дані», «спостереження журналіста», «ядро інформації», «графічні ресурси». Доведено, що якість інформаційних послуг з точки зору газети та з погляду читача не співпадають. Це є суттєвою інформацією керівництву редакції газети щодо розробки заходів, спрямованих на задоволеність читачів «Одеського вісника».

7. Експертна оцінка якості номерів газети «Одеський вісник» на відповідність рубрикам: колонка редактора; здоров'я; радимо прочитати; туризм; ювілеї; бізнес; місто та влада; події, факти, коментарі тощо дозволила виявити, що якість забезпечується не в повній мірі, оскільки матеріал статті з рубрики «Здоров'я» не відповідає тематиці.

8. Досліджено, що основними читачами «Одеського вісника» є люди 40-50 років (41%), з вищою освітою – 68%; щодо якості газети : відмінно - 13%, добре – 57%; щодо дизайну: залишити все, як є - 42%, потрібно яскравіше – 26%. Визначено, що видання має середній рівень конкурентоспроможності. Для її підвищення доцільно : поліпшити якість поліграфії в газеті; поліпшити графічне оформлення газети; поліпшити систему управління газетою.



9. З метою поліпшення діяльності редакції газети «Одеський вісник» рекомендовано створення та впровадження системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 із застосуванням розробленої методології логіко-структурного аналізу, яка включає етапи: аналіз зацікавлених сторін; аналіз проблем; аналіз цілей; визначення допущень та чинників ризику; визначення показників; складання логіко-структурної схеми проекту; складання графіку дій; визначення ресурсів. Це нововведення доцільно впроваджувати будь-якому підприємству, що надає інформаційні послуги.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ // Відомості Верховної Ради України.- 1992. - №2657-ХІІ. – ст.650. – (Редакція від 21.05.2015р.).
2. Про науково-технічну інформацію : Закон України від 25.06.1993 № 3322-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. - № 3322-ХІІ. – (Редакція від 19.04.2014 р.).
3. Про інформаційні агентства : Закон України від 1995, № 13 // Відомості Верховної Ради України.-1995.- №13.- ст.83. – (Редакція від 21.05.2015 р.).
4. Про захист інформації в автоматизованих системах : Закон України від 2005 № 26 // Відомості Верховної Ради України. - N 26. - ст.347. - (Редакція від 31.05.2005 р.).
5. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 23.09.1997 № 539/97 // Відомості Верховної Ради України. - № 539/97. - (Редакція від 19.03.2005 р.).
6. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні : Закон України від 1993, № 1 // Відомості Верховної Ради України. - № 1.- ст. 1. – (Редакція від 01.01.2016р.).
7. Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів : Закон України від 1997 № 50 // Відомості Верховної Ради України. - № 50.- ст.302. – (Редакція від 01.01.2016р.).
8. ДСТУ ISO/IEC 13236:2003 «Національний стандарт України. Інформаційні технології. Якість послуг. Основні положення» - [Національний стандарт України].
9. Абакумова Н. Н. Компетентностный подход в образовании: организация и диагностика / Н. Н. Абакумова, И. Ю. Малкова. – Томск, 2007. – 368 с. – (Томский государственный университет).

10. Антонов А. В. Информация: восприятие и понимание. / А. В. Антонов - К.: Наук. думка, 1994. - 184 с.
11. Арапов М. В. Информационная среда и информатизация общества // Информатика и культура. / Арапов М. В. — Новосибирск, 1990.
12. Арістова І. В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти. / І. В. Арістова - Х.: УВС, 2000. - 368 с.
13. Багдикян Б. Монополия средств информации. / Б. Багдикян - М., 1985.
14. Баронін А. С. Аналіз і прогноз у політиці та бізнесі: Курс лекцій. / А. С. Баронін - К.: Вид. ПАЛИВОДА А.В., 2005. - 128 с.
15. Бережний Є. О. Законодавчі та нормативні акти, прийняті після проголошення незалежності України, які пов'язані зі створенням, інтеграцією та використанням інформаційних ресурсів // Інформація. Ринок. - 1996. - № 4.
16. Берк А. Й., Черняк О. Й. Информация и управление. / А. Й. Берк О. Й Черняк. - М.: Наука, 1998.
17. Васильева Л. А. Делаем новости! Учебное пособие. / Л. А. Васильева - М.: Аспект Пресс, 2003.
18. Виноградов В. А. Информация как глобальная проблема современности. / В. А. Виноградов - М.: Наука, 1978.
19. Видрін Д. Суспільство і витоки інформації. / Д. Видрін— К., 1996.
20. Воскобойников Я.С., Юрьев В.К. Журналист и информация. / Я.С. Воскобойников, В.К. Юрьев - М., 1993.
21. Войналович О., Моргунюк В. Російсько-український словник наукової і технічної мови (термінологія процесових понять). / О. Войналович, В. Моргунюк — К.: Вирій, Сталкер, 1997. — С. 3-14.
22. Валитов О. К. Информация в жизни общества. О. К. / Валитов - Уфа, 1996.
23. Гайкова Л.В. Информационные системы и качество информации. — Информационные технологии в образовании // Конгресс конференций. — М.: 1998. — <http://ito.edu.ru/1998-99/a/gaikova.html>.
24. Горшков Й. Д. Информатизация общества. / Й. Д. Горшков — М.: Наука, 1991.

25. Головкин Борис. Информационный менеджмент массовой коммуникации. / Борис Головкин – Москва: Трикста. – 2005. – 284 с.
26. Гужва В. М., Постовой А. В. Інформаційні системи в міжнародному бізнесі. / В. М. Гужва, А. В. Постовой — К.: Вид-во КНЕУ, 1999. — 164 с.
27. А.А. Грабельников. Работа журналиста в прессе. / А.А. Грабельников. – Москва, Изд-во „РИП-холдинг”. – 2001.
28. Гуревич С.М. Газета: вчера, сегодня, завтра Учебное пособие для вузов / С.М. Гуревич - М.: Аспект Пресс, 2004.
29. С. Гуревич. Экономика средств массовой информации. Учебное пособие. / С. Гуревич. М.: изд. РИП-холдинг, 2001.
30. Гуревич С.М. Основы редакционного менеджмента. / С. Гуревич – Москва, 1994. – 86 с.
31. Гуревич С.М., Вычуб. Г.С. Организация работы и труда журналиста. / С. М. Гуревич, Г.С. Вычуб– Изд-во Московского ун-та. – 1987. – 50 с.
32. Гуревич С.М. Номер газеты. / С.М. Гуревич – Москва: Аспект Пресс. – 2002. – 191 с.
33. Гуревич С.М. Газета и рынок: как добиться успеха? / С.М. Гуревич – Москва. –1998.
34. Гуревич С.М. Экономика отечественных СМИ. Учебное пособие для вузов. / С.М. Гуревич – М.: Аспект Пресс, 2004.
35. Гуревич С.М. Редакция газеты: структура, организация работы. / С.М. Гуревич – М., 2000.
36. Джефкинс Ф., Ядин Д. ПАБЛИК РЕЛЕЙШНЗ: Учебное пособие для вузов. Перевод с английского под редакцией Б.Л. Еремина. / Ф. Джефкинс, Д. Ядин - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
37. Животко А. Історія української преси: Навч. посіб. для студ. факульт. журналістики вищих закладів освіти / Упоряд. М. Тимошик. – К., 1999. – 368 с.
38. Здоровега Володимир. Теорія і методика журналістської творчості. – 2-ге вид., перероб. і допов. / Володимир Здоровега – Львів: ПАІС, 2004.–268 с.
39. Иваницкий В.Л. Бизнес-план редакции (рабочая тетрадь главного редактора). – Ч.1 п.2. / В.Л. Иваницкий – Москва. – 1999.

40. Киселев А.Г. Теория и практика массовой информации: учебник / А.Г. Киселев - М.: КНОРУС, 2009.
41. Карпенко Особливості нормативно-правового визначення інформаційних послуг законодавчими актами країн СНД / ISSN 2076-9326 Вісник Книжкової палати, / Карпенко - 2012, № 6.
42. Капелюшний А.О. Типологія журналістських помилок. / А.О. Капелюшний – Львів, 2000.
43. Каппон Рене Дж. Настанови журналістам Ассошіейтед Пресс. / Рене Рене Дж. Каппон. – К.: Видавничий дім«Києво-Могилянська Академія», 2005.
44. Ким М.Н. Технология создания журналистского произведения. / М.Н. Ким М.Н.- СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2001.
45. Кузнецов И. Н. Учебник по информационно-аналитической работе./ И. Н. Кузнецов — М.: Яуза, 2001. — 320 с.
46. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навч. посіб./ С. П. Кулицький — К.: МАУП, 2002. — 224 с.
47. Киселёв А.Г. Теория и практика массовой информации: учебник / А.Г. Киселёв - М. : КНОРУС, 2009. - 432 с.
48. Лазутина Г.В. Основы творческой деятельности журналиста: Учебник для студентов вузов – 2-е изд., перераб. и доп. / Г.В. Лазутина– М.: Аспект Пресс, 2004.
49. Лащук О. Р. Редактирование информационных сообщений: Учебное пособие для студентов вузов / О. Р. Лащук - М.: Аспект Пресс, 2004.
50. Лысакова И. П. Тип газеты и стиль публикации: Опыт социолінгв. исслед. / ЛГУ. / И. П. Лысакова - Л.: Изд-во. ЛГУ, 1989. – 181 с.
51. Лісовий І. Заголовок як засіб зацікавлення читача // Державність, мораль і ЗМІ: Матеріали науково-практичної конференції 7-9 серпня 2000 р. / Упор. В. Т. Денисюк.
52. Лизанчук В. В. Засоби масової інформації і духовне відродження України: формування національних ідеалів та інтересів. / В. В. Лизанчук— Л.: Львівський університет, 1990.

53. Мішель А. Картер, Гілліан Кей. Як керувати редакцією газети / Картер Мішель А., Кей. Гілліан – IREX Про Медіа Україна. – 1999. – 28 с.
54. М. Місьо, Н. Петрова, В. Ситцевой. Правничі засади діяльності журналістів в Україні / М. Місьо, Н. Петрова, В. Ситцевой. - IREX Про-Медіа, Київ. – 2000. – 50 с
55. Михайлин І. А. Основи журналістики: Підручник. – 3-тє вид. / І. А. Михайлин – К.:ЦУЛ, 2003. – 283 с.
56. Матышев Г. О. Печатные СМИ на информационном рынке: факторы конкурентоспособности товара / Г. О. Матышев // Маркетинг в России и за рубежом. - 2002. - № 5. - С. 122-128.
57. Мішель А. Картер. Сучасний дизайн газет. / А. Картер. Мішель – IREX Про Медіа. – 1999.
58. Ніколас Д. Оцінка інформаційних потреб: методи і технології. / Д. Ніколас— Aslib, 1996.— 76 с.
59. Олешко В. Ф. Журналистика как творчество: Учебное пособие для курсов «Основы журналистики» и «Основы творческой деятельности журналиста». / В. Ф. Олешко - М.: РИП-холдинг, 2003.
60. Основы творческой деятельности журналиста: Учебник для студ. вузов по спец. «Журналистика»/ Ред.- сост. С.Г. Корконосенко. – СПб.: Знание, СПБИНВЭСЭП, 2000
61. Осауленко О. Г. Інформаційне забезпечення державного управління сталим розвитком. / О. Г. Осауленко — К., 2001. — 72 с.
62. Почепцов Г. Коммуникативные технологии XX века. / Г. Почепцов. М: изд. Рефл-бук, 1999.
63. Полікарпов І.С., Шумський О.В. Товарна інформація: Підручник./ І.С. Полікарпов, О.В. Шумський— К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 616 с.
64. Почепцов Г. Г. Інформаційне суспільство, інформаційний простір, інформаційна політика: чи існують вони в Україні // День. — 2001. — С. 6-7.
65. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. / Г. Г. Почепцов— М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 2001. — 656 с.

66. Репкова Т. Новое время: как создать профессиональную газету в демократическом обществе. / Татьяна Репкова. – IREX Про Медиа Украина. 2002.
67. Присяжний М., Лозинський М. Організація роботи редакції газети і праці журналіста. Навчальний посібник. / М. Присяжний, М. Лозинський. :
68. Связи с общественностью как социальная инженерия / Под ред. В.А. Ачкасовой Л.В. Володиной. – СПб.: Речь, 2005.
69. Средства массовой информации. М.: Аспект Пресс, 2005.
70. Табашников П.М. Газета делается по модели. / П.М. Табашников – Москва. – 1980.
71. Тимофеев М.И. Связи с общественностью (паблик рилейшнз): Учеб.пособие. / М.И. Тимофеев– М.: Издательство РИОР, 2005.
72. Техника и технология СМИ. Печать, телевидение, радиовещание. М.: ЭКСМО, 2004.
73. Твердохліб М.Г. Інформаційне забезпечення менеджменту. / М.Г. Твердохліб – К.,2000.
74. Українське законодавство: засоби масової інформації, IREX У-Медіа, Київ. – 2004. – 368 с.
75. Шумський О.В., Полікарпов І.С. Товарна інформація та її роль в інформаційному забезпеченні діяльності на ринку товарів та послуг // Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. 24-25 жовтня 2002 р. "Товари ХХІ століття". - 4.1. - Полтава. РВВ ПУСКУ, 2002. – С. 11-15.
76. Оценка качества информации в Интернете Учебный Материал, [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.myshared.ru/slide/3178/>
77. Вереvченко АЛ. Информационные ресурсы: определение, основные понятия, параметры, особенности открытого потока информации, помехи возникающие в каналах поступления информации. / А.Л.Вереvченко, [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.mai.ru/gr08x07/vap/verin010.htm>.
78. Взаимодействие СМИ и аудитории, [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.33333.ru/public/vdsmiiaudit.php?st=3>

79. Глобальные тенденции развития печатных СМИ, [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.mediaatlas.ru/items/?id=11724&cat=analitics>

80. Издательский маркетинг, [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.seur.ru /category/articles/izdatelskii\\_marketinh.html](http://www.seur.ru /category/articles/izdatelskii_marketinh.html)

81. Тишин, А. Настоящее и будущее редакционно-издательских систем / А. Тишин, [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.publish.ru /publish/2001/04/4043478>