

Техническая документация в США*

Кеннет Т. РЕЙНИ
(Kenneth T. RAINEY)**

Факультет гуманитарных наук
и технической коммуникации
Саутернского государственного
политехнического университета,
США

Техническая коммуникация в США была определена как “некая попытка, дающая возможность людям получать как можно больше от технологии в их жизни” [1]. Это общее определение свидетельствует о широте профессии, которая включает такие сообщества, которые занимаются учебными проектами, информационной архитектурой, маркетингом коммуникации, разработкой документации, практичностью программного обеспечения, управлением, подготовкой кадров, деловой коммуникацией, переводом, писательством и редактированием. Наличие 21 специальной группы в Обществе по технической коммуникации характеризует разнообразие и широту технической коммуникации. Различные специальности, составляющие техническую коммуникацию в США, одновременно являются ее силой и ее проблемой.

ОБЩИЕ И ИСТОРИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ

Значение и представление технической коммуникации

В США профессия технической коммуникации имеет только современное понимание как профессия и, на самом деле, как дисциплина изучения. Об этом свидетельствуют несколько характеристик профессии — общества, журналы, конференции и публикации. Университетское исследование как на уровне получения высшего образования, так и после окончания вуза порождает большие и растущие массивы знания, которые свидетельствуют об очень широких границах возникающей профессии.

Что отсутствует у технической коммуникации как характеристика установленной профессии, так это некоторая кодификация массивов знаний, связанных с областью изучения, и свободный процесс входа, продвижения и выхода из профессиональной практики. Кодификация массивов знаний в “массиве знания” остается невыполненной задачей для этой профессии. Такой кодифицированный массив знания является важной основой для образования, сертификации и обучения.

В США обучение и практика в области технической коммуникации могут быть прослежены по нескольким источникам:

- Движение к технической коммуникации в американских технических программах 1850–1950-х гг. является полностью предсказанным Терезой Кинелл-Хант [2].

- В конце XIX в. появление Министерства сельского хозяйства США, которое все еще остается среди крупнейших издателей технических и научных документов в мире, повлекло непрерывное производство

ориентированных на пользователя документов.

- В начале XX в. Геологическое управление США, координирующее работу всех геополитических органов в США и учитывающее их записи геологических, экологических и географических данных, породило огромный объем технических документов, написанных, главным образом, полевыми инженерами и наблюдателями.

- В 1940–1945 гг. в ответ на потребности в технических пособиях и других инструктивных материалах, вызванные второй мировой войной, были созданы тонны документов для обслуживания военных машин и вооружения.

- Тонны трофейных германских документов относительно программы ракет Фау-2 и программы реактивных двигателей потребовали переводчиков, каталогизаторов и специалистов по документации, чтобы создать и интерпретировать эту техническую информацию.

- Начало обучения техническому писательству в США подробно исследуется Робертом Коннорсом [3].

Профессиональная организация и структура

Нельзя обсуждать появление технической коммуникации в США без признания разнообразных вкладов, сделанных множеством отдельных организаций.

В 1947 г. была основана Ассоциация по вычислительной технике (ACM — Association for Computing Machinery), первая образовательная и научная организация, специально ориентированная на компьютерную индустрию. Общество технических писателей и

*Сокращенный перевод Rainey K. T. Technical documentation in the United States of America // Technical Communication — International: Today and in the future / Published by Jörg Hennig and Marita Tjarks-Sobhani.— Lübeck: Verlag Schmidt — Romhild, 2005.— P. 200–218.

**В подготовку этой статьи внесли вклад также соавторы Hughes M., Kitalong K. S., Ramey J., Maylath B., Hundleby M., Kaempf Ch.

Ассоциация технических писателей и редакторов, основанные в 1953 г. и объединившиеся в 1957 г., образовали Общество технических писателей и редакторов (STWE – Society of Technical Writers and Editors). В 1954 г. на западном побережье США было создано Техническое издательское общество, которое в 1960 г. слилось с STWE, образовав Общество технических писателей и издателей. В 1971 г. эта организация сменила свое название на Общество по технической коммуникации (STC — Society of Technical Communication), которое ведет свою историю с 50-х гг. STC имеет 150 отделений по всему миру и достигло пика членства в 25 тыс. STC издает ежеквартальный журнал своего общества “Technical Communication” и журнал “Intercom”, выходящий 10 раз в год.

В 1958 г. Профессиональное коммуникационное общество (PCS — Professional Communication Society) и Институт инженеров-электриков и электроников (IEEE) начали выпускать кварталный журнал “Transactions on Engineering Writing and Speech” (теперь “Transactions on Professional Communication”). PCS проводит ежегодную конференцию — International Professional Communication Conference.

Другие профессиональные организации США включают профессию технической коммуникации. Организацией коммерческих коммуникаторов является Международная ассоциация коммерческих коммуникаторов (IABC — International Association of Business Communication), которая была создана в 1970 г. С тех пор ее членство достигло более 13 тыс. во всем мире. Эта ассоциация издает журнал “Communication World” и проводит международную конференцию.

Ассоциация преподавателей технического писательства была создана в 1973 г., и сегодня она насчитывает примерно 1 тыс. членов. Эта ассоциация издает ежеквартальный журнал “Technical Communication Quarterly” и дважды в год бюллетень новостей, а также проводит ежегодную конференцию.

В 1974 г. был образован Совет по программам технической и научной коммуникации для содействия программам и исследованиям в области технической и научной коммуникации. Эта организация проводит ежегодную конференцию и раз в год издает бюллетень новостей.

Специальная группа по разработке коммуникации при содействии ACM начала издавать журнал “ACM Journal of Computer Documentation” в 1977 г. Она проводит также ежегодную конференцию.

ПРИНЦИПЫ ТРУДОВОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

США не имеют национальных правовых основ по технической коммуникации. Эта специальность трактуется Министерством труда в США как “писатели и редакторы”, которые рассматриваются в разделе “Occupational outlook handbook” [4]. Управление внутривластных доходов и Бюро переписи правительства США признают технического редактора, технического иллюстратора и технического писателя как профессиональные категории.

С другой стороны, независимый подрядчик (контрактант), по словам Эймеса, “является категорией специальной правовой классификации служащего в

США” [5, с. 154]. Консультирование обычно рассматривается как “получение профессионального совета эксперта”; широкое консультирование включает выполнение “достаточно хорошо определенных задач, таких как написание или редактирование документации” [5, с. 154]. Общее законодательство США в виде свода законов о труде “Fair Labor Standards Act — FLSA” и Управление внутривластных доходов — каждый из них имеет свой комплекс директив для классификации независимых подрядчиков.

Технические коммуникаторы часто сталкиваются с правовыми обязательствами в области торговых секретов, патентов, торговых знаков, прав собственности и защиты авторского права. Часто от технических коммуникаторов требуют в качестве условия их найма на работу подписывать “закрытые договоры”, которые обязывают их сохранять конфиденциальность любой информации о собственности, которую они могут иметь в качестве фирменных торговых секретов.

ИССЛЕДОВАНИЕ

В области технической коммуникации в США с самого начала проводилось формальное исследование, и уровень исследовательской деятельности неуклонно рос в последние 20 лет. Первое известное исследование на получение докторской степени в области технической и профессиональной коммуникации состоялось в 1938 г. защитой диссертации на тему “Изучение учебных программ по техническому писательству” Элвином М. Фонтейном [3, с. 182]. Следующее исследование, насколько известно, было представлено в диссертации Гарольда Бартона Симпсона “Описательный анализ научного писательства” в 1965 г., защищенной в Университете шт. Мичиган. Рейни и Келли обнаружили 170 диссертаций, написанных в 74 институтах в их первоначальном изучении исследований за 1965–1990 гг. [6]. (Они включают шесть диссертаций из институтов Великобритании и Канады.) Последующее изучение выявило 178 диссертаций за 1989–1998 гг., написанных в 86 институтах [7]. (Они включают 10 диссертаций, написанных на английском языке, из институтов Австралии, Канады, Финляндии, Нидерландов и Великобритании.)

Увеличение числа университетских программ в США, несомненно, было вкладом в этот рост. Число программ по технической коммуникации в США фактически выросло в 4 раза 1985–2001 гг. (с 58 до 231) и продолжает расти до сих пор. Также, согласно недавнему обзору докторских диссертаций по технической коммуникации, в 1998 г. было 20 институтов в США, предложивших докторские программы в области технической коммуникации, 13 институтов из которых были в 1992 г., и каждый год с тех пор новые программы на докторскую степень объявлялись в крупных институтах.

Формальное исследование в США приняло несколько различных форм — эмпирические изучения, такие как официальные эксперименты, обзоры, анкетные опросы и интервью; этнографические описания, ситуационные исследования и специальные группы; а также

другие формы официальных исследований, такие как теоретические и исторические анализы. Их целью было ранжирование исследований по широкому спектру, включая такие различные темы, как создание документов и информации, методы и инструменты (например, тестирование полезности программных средств), средства (например, Web), международная коммуникация и изучение самой профессии.

Краткий анализ статей журнала Общества по технической коммуникации "Technical Communication" с февраля 1998 г. по ноябрь 2003 г. дал примерный профиль исследований по технической коммуникации. В табл. 1 приводится число статей и их авторов из США, опубликовавших статьи в этом журнале в течение шести лет по приведенным выше тематическим категориям.

Таблица 1

Число статей и авторов из США за 1998–2003 гг.

Прикладная теория	51
Прикладное исследование	40
История ситуации	20
Обзор исследования, обзор литературы, библиография	13
Обучение	11
Профессиональная история, классическая коммуникация	4
Глобальные перспективы	1
Практика	1

Самой большой отдельной категорией статей, естественно, стала прикладная теория — 51 статья, но общий результат для категории прикладных исследований и истории ситуации дает 60 статей; далее, если расширить определение исследования до включения обзоров исследований (в том числе обзоры литературы и библиографии), а также исторических исследований, то общее число статей достигнет 77, или 60% статей, опубликованных авторами США в этом журнале. Таким образом, мы видим, что публикация результатов эмпирического анализа играет значительную роль в научной жизни этой области в США.

В действительности картина более сложная, чем показывают эти фактические данные, и в некотором смысле она указывает на появление признака научного общества по технической коммуникации как в США, так и в международном масштабе. Много статей, опубликованных в этот период, связано с самой технической коммуникацией, и много статей было написано учеными США в соавторстве с учеными из других стран. Например, выпуск журнала за август 2000 г., посвященный эвристике коммуникации в Web, был подготовлен совместно преподавателями из Университета г. Твенте (Нидерланды) и Вашингтонского университета (США). Кроме того, другие статьи были совместно написаны членами преподавательского состава США и студентами-старшекурсниками из международных учебных заведений, а некоторые были написаны преподавателями или специалистами из международных учреждений, которые сейчас работают в США. Таким образом, оказывается, что национальные границы и происхождение становятся менее важными для характеристики исследования в технической коммуникации, так как нам приходится жить в условиях возрастающей глобализации научной культуры.

Две недавние статьи сделали попытку продвинуть дискуссию относительно исследований по технической

коммуникации в США в ответ на новые директивы. Авторы статьи [8] синтезируют результаты последних анализов состояния исследования в этой области и предлагают план действий на будущее. Они указывают на широкий интерес к обеспечению качества и последовательности исследований в этой области, в то же время на беспокойство относительно строгости и совместимости наших подходов и степени, до которой мы заимствуем методы из других дисциплин без полного понимания.

Не удивительно, что они также сообщают о большой заинтересованности в методологии и обучении методологии. В ответ они предлагают трехэтапный план действий, который требует от этой области:

1) координировать серии форумов в течение года, чтобы расширить наше определение проблем и предвидеть, как исследования могут привносить жизнеспособность в эту область;

2) разработать конкретные решения, включая направления исследований и набор исследовательских проблем, важных для области;

3) реализации и оценки планов и ответа исследовательского сообщества на них.

Многолетняя программа обещает внести большой вклад в зрелость формальных исследований в области технической коммуникации в США и международном масштабе.

Вторая упомянутая статья рассматривает критический барьер для роста в усложнении исследований по технической коммуникации США — получение финансирования на уровне, который действительно поддерживает первоклассные исследования [9]. Часто говорят, что более крупные агентства и организации не финансируют исследования в области технической коммуникации, однако внимательный просмотр сетевых сайтов Национального института здравоохранения и других подобных организаций быстро рассеивает это представление. Проблема состоит в том, что исследователи технической коммуникации не ищут такого финансирования и не знают, как начать этот процесс. Статья [9] предлагает руководство для новичков в этой работе. Появление этих двух статей одновременно как бы предполагает, что исследование по технической коммуникации в США находится в неблагоприятном состоянии и нуждается в серьезном переосмыслении. Напротив, эти статьи и дискуссии вокруг них указывают на пробуждающийся интерес к исследованию, возрастающий долг выполнять его тщательно и растущее нетерпение к препятствиям, которые сдерживают эту область от продвижения вперед. В последующие пять лет техническая коммуникация должна заметно увеличить исследование в этой области, преодолевая международные барьеры, что намного увеличит базу знаний в нашей области.

ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ

Многие технические писатели в США пришли в эту профессию благодаря образованию и обучению в научных и технических областях или в областях коммуникации, адаптируя свои писательские навыки к потребностям в их работе. В США нет установленных

критериев для определения квалификации специалистов в сфере технической коммуникации помимо тех, которые предлагаются различными образовательными учреждениями.

Для установления стандартов квалификационных навыков в этой области в США Национальный центр рабочей силы для появляющихся технологий и Региональный образовательный консорциум продвинутой технологии разработали проект передового технологического образования “для установления свободных стандартов квалификационных навыков, которые отражают ожидания индустрии в карьерных кластерах информационной технологии”. Национальный центр рабочей силы для появляющихся технологий разрабатывает специальные сценарии для технического писательства. В соответствии с его сценариями существует семь основных рабочих функций для любой рабочей ситуации.

Две организации, связанные с технической коммуникацией, предлагают сертификации в своих соответствующих областях. Международная ассоциация коммерческих коммуникаторов имеет программу аккредитации. Кандидаты, удовлетворяющие всем требованиям этой программы, заслуживают звание “аккредитованного коммерческого коммуникатора”. Американская ассоциация переводчиков также предлагает сертификацию технических переводчиков.

В 1953 г. Ренселерский политехнический институт ввел первую своего рода степень магистра науки по технической коммуникации, а также учредил свой первый Институт технических писателей для подготовки специалистов. В 1985 г. имелось 58 программ, перечисленных в Академических программах по технической коммуникации [10]. Сегодня насчитывается более 253 таких программ на сайте Общества по технической коммуникации. В 2004 г. база данных АТТW включала, по меньшей мере, 116 вузов, которые предлагали различные вузовские и аспирантские программы по технической коммуникации, как на получение степени, так и сертификата:

- 58 институтов предлагали программы на степень бакалавра;
- один институт предлагал программу для среднего специального образования;
- 41 институт предлагал программы на степень магистра;
- 16 институтов предлагали программы на степень доктора

ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА

Необходимо уметь работать с общими пакетами прикладных программ, такими как, например, графические программные средства фирмы Microsoft — Office Suite и Visio, а также фирмы Macromedia — RoboHelp, Dream Weaver и InDesign и фирмы Adobe — Acrobat, Photoshop и FrameMaker.

СИТУАЦИЯ НА РЫНКЕ

Эта тема может быть рассмотрена только в общем плане, поскольку индустрия технической коммуникации в США включает почти всё разнообразие организационной структуры, которое только можно представить. Крупные корпорации — General Electric, General

Motors, Microsoft, Siemens, Dell Computers, Daimler Chrysler, Pioneer, Motorola и Monsanto — имеют большие самостоятельные отделения технической документации, в которых работают сотни технических писателей, редакторов, графических иллюстраторов и других технических коммуникаторов. Многие небольшие фирмы могут иметь одного единственного технического писателя, который готовит всю документацию. Многие другие компании все еще зависят от аутсорсинга документации для независимых подрядчиков. Специальной группе по консультированию и независимому контрактному Обществу по технической коммуникации требуется более 2,5 тыс. членов. Многие технические коммуникаторы организовали свои собственные единичные компании, предлагающие специальные услуги, такие как маркетинг коммуникации и написание предложений.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

Должны ли технические коммуникаторы работать в одной специальной области коммуникации (например, исследование, текст, формат, обеспечение качества) или иметь общие знания, является трудным вопросом для ответа при данном разнообразии работ, которые выполняют технические коммуникаторы. Ответ является двояким. Фэллон описывает возможные услуги, предлагаемые отделами технических издательств, которые могут включать все внутренние работы, только писательство и редактирование, только редактирование и создание или только издание технических документов [11].

В некоторые, возможно во многих, индустриальных областях США единственный технический коммуникатор должен выполнять все обязанности, необходимые для удовлетворения документальных потребностей компании, этот специалист должен обладать общими знаниями для создания документации — от интервьюирования предметных экспертов до написания, создания, редактирования и печатания (или иначе издания) документов.

Другие индустрии, особенно большие корпорации со многими сайтами, должны иметь комплексные отделы документации со специальным штатом по написанию и редактированию, графическому проектированию, форматированию документа, созданию аудиовизуальных средств и редактированию, созданию, архивированию и распространению технических материалов. Появившееся в то же время Руководство по методикам технического писательства [12] содержит части, которые касаются организационных структур, обычно необходимых в организациях, производящих военную продукцию, в отличие от организаций, производящих коммерческие, промышленные и потребительские продукты, а также которые касаются функций и обязанностей по управлению и контролю отделов технических публикаций и рабочих классификаций для технических коммуникаторов. Участвуя в написании того же Руководства, Скаурон отмечает факт, который является еще в большей степени правильным сегодня: “Многие коммерческие и промышленные организации

имеют неопределенные направления развития. Обычно путь развития идет от начальной к средней и высшей должностям. Возможность достижения людьми высшего уровня в своей классификации зависит, прежде всего, от их личной способности и энтузиазма" [13].

ДОХОД ТЕХНИЧЕСКИХ КОММУНИКАТОРОВ

Согласно анализу годовой зарплаты, проведенному Обществом по технической коммуникации в США в 2003 г., она составила 61 670 долл. США. В табл. 2 приведены размеры средних зарплат специальных групп в соответствии со степенью занятости, образованием и опытом работы. Эти значения показывают, что как профессия техническая коммуникация предполагает рост зарплаты в зависимости от опыта работы, продвижения по службе и продолжающегося образования.

Таблица 2

Среднегодовые зарплаты		
Группы	Число работников	Средняя зарплата, долл. США
Всего	136	65 400
Независимый подрядчик	102	69 870
Единственный владелец	71	67 040
Корпорация	23	75 060
Временный работник агентства	34	51 980
Корпорация	21	45 800
Образование		
Среднее образование	6	69 650
Среднее специальное образование	8	62 000
Бакалавр	57	69 210
Магистр	54	62 390
Доктор	10	62 509
Пол		
Женщины	83	60 560
Мужчины	53	72 980
Возраст		
30–39 лет	21	59 160
40–49 лет	48	67 330
50 +	61	68 610

Следующие две таблицы (табл. 3 и 4) представляют заработки независимых подрядчиков в 2001 г. (самая последняя информация). Годовые зарплаты независимых подрядчиков различаются в зависимости от занимаемого положения (либо единственный владелец, либо контрактующий в корпорации, либо временно занятый в агентстве); в зависимости от уровня образования; в зависимости от пола и возраста. Данные табл. 2 показывают, что среднегодовая зарплата в зависимости от занимаемого положения изменяется от 45,8 тыс. долл. для служащего в корпоративном временном агентстве до 75,06 тыс. долл. для корпоративного независимого подрядчика. Из этих данных ясно, что большая образованность не обеспечивает независимому подрядчику более высокой годовой зарплаты. Среднегодовой заработок независимого подрядчика только со средним образованием (12 лет) составляет 69 650 долл., а со средним специальным образованием плюс два года последующей подготовки) составляет 62 тыс. долл. Такие же работники со степенью бакалавра в год зарабатывают 69 210 долл., а со степенью магистра — 62 390 долл., в то время как работник со степенью доктора — 62 509 долл. Независимые подряд-

чики мужского пола получают среднегодовую зарплату, равную 72 980 долл., в то же время женщины зарабатывают 60 560 долл. В рамках возрастных групп: сотрудники 50 лет и старше получают 68 610 долл., те же сотрудники в возрасте 40 лет имеют 67 330 долл., а 30-летние — 59 610 долл. в год.

Таблица 3

Почасовая зарплата

Группы	Численность	Средняя зарплата, долл. США
Всего	249	54
Независимый подрядчик	178	58
Единственный владелец	120	57
Корпорация	39	62
Временный работник агентства	71	45
Корпорация	45	44
Образование		
Среднее образование	9	54
Среднее специальное образование	13	59
Бакалавр	112	52
Магистр	100	59
Доктор	14	54
Пол		
Женщины	153	55
Мужчины	96	53
Возраст		
30–39 лет	42	51
40–49 лет	88	57
50 лет и старше	109	53

Таблица 4

Зарплата по специальным группам в 2003 г.

Группа	Среднегодовая зарплата, тыс. долл. США
Уровень занимаемой должности	
Начальный уровень	43,260
Средний неруководящий состав	54,510
Средний руководящий состав	60,510
Высший неруководящий состав	66,590
Высший руководящий состав	72,340
Образовательный уровень	
Бакалавр	60,120
Магистр	65,660
Доктор	68,030
Опыт работы	
Менее 2-х лет	46,970
2–5 лет	53,540
6–10 лет	60,710
11 лет и более	67,320

Табл. 3 показывает, что среднечасовая зарплата независимого подрядчика достигает 58 долл. Подкатегории в этой группе имеют очень небольшие отличия в зарплате от среднего значения. Самую высокую почасовую оплату имеют независимые подрядчики, занятые в корпорациях (62 долл./час).

По образовательному уровню зарплата варьируется так: среднее специальное образование и магистры (каждая категория) получают по 59 долл./час, лица с другими образовательными уровнями зарабатывают меньше. Почасовая оплата женщин слегка превышает почасовую оплату мужчин — 53–55 долл. По возрастному принципу зарплата 40-летних сотрудников составляет 57 долл./час, 50-летних и старше — 53 долл./час, а 30-летних — 51 долл./час.

Как свидетельствуют данные анализов Общества по технической коммуникации за 2000–2003 гг., несмотря на экономический спад в этот период, сред-

няя зарплата увеличилась. Однако это увеличение может быть результатом увольнения низкооплачиваемых младших писателей и не может дать представление о действительном росте дохода отдельных писателей вообще. Эта возможность подтверждается анализом хиквадрат, что указывает на статистическое снижение доли более низких должностей в обследовании 2003 г., чем в предыдущие три года.

Сравнима ли должность коммуникатора с родственными профессиями? В табл. 5 предлагается сравнение результатов обследований, проведенных Обществом по технической коммуникации (STC), Гильдией электронного обучения (E-Learning Guild) и Американского общества обучения и развития (ASTD), по среднегодовым зарплатам для сравниваемых должностей. Поскольку отдельные анализы не сообщают данные о стандартных отклонениях, то они не убедительны, если эти различия являются статистически важными, хотя даже если они имеются, они должны показывать, что технические коммуникаторы находятся в одном ряду с подобными должностями, такими как создатели инструкторных материалов по другим специальностям.

Таблица 5

Сравнение результатов разных обследований

Должность	Среднегодовая зарплата, тыс. долл. США
Неруководящий технический коммуникатор (STC)	60,088
Разработчик учебных материалов (E-Learning Guild)	59,275
Разработчик-универсал (E-Learning Guild)	61,315
Разработчик учебных материалов (ASTD)	60,518

ПЕРЕВОД И ЛОКАЛИЗАЦИЯ

По мнению Берта Эсселинка, распространение индустрии программно-технического обеспечения компьютеров в 1980-х гг. привело к необходимости локализации продуктов для различных международных аудиторий [14]. Ответом некоторых компаний, по словам Эсселинка, было образование внутренних групп переводчиков и инженеров по локализации продуктов. Другие компании просто поручали локализацию продуктов своим международным учреждениям. Следствием этого, замечает Эсселинк, было отделение локализации от создания оригинальных продуктов. Это отделение создало много проблем в переводе и контроле, а также в управлении вариантами, требуя от локализаторов возвращения продуктов в группы их разработки с тем, чтобы они могли обеспечить поддержку локализации и международных вычислительных стандартов.

В конечном счете, Эсселинк говорит, что компании начали сомневаться в обоснованности модели внутренней локализации и перевода [14, с. 5]. Компании, производящие программное обеспечение, быстро поняли, что локализация не была частью их основного дела, как замечает Эсселинк, и преступили к аутсорсингу операций локализации для поставщиков услуг.

В 1990-х гг. появилось большое число поставщиков услуг, и по мере роста конкуренции росла консолидация среди различных фирм, что увеличило участие в рынке.

Основанная в 1990 г. Ассоциация стандартов индустрии локализации (LISA) стала первой организацией коммерческого сообщества глобализации, интернационализации, локализации и перевода. Более 400 ведущих производителей информационной технологии и поставщиков услуг наряду со специалистами индустрии, представляющими корпорации с ориентацией на международный бизнес, помогли создать наилучшие практические директивы LISA и стандарты языка технологии для глобализации предприятий [15].

В 2003 г. INTECOM выпустил Директивы INTECOM по написанию технической документации для международной аудитории, которые точно определяют предпочтительный английский (в США и Англии) термин, который переводчики должны использовать для эквивалентов различных иностранных языков.

ПОСЛЕДУЮЩЕЕ РАЗВИТИЕ

В быстро развивающуюся технологическую эру трудно предсказать тенденции развития, и изменения, кажется, происходят без предупреждения. Следующие тенденции развиваются во время написания этой статьи.

Появление технологий

2003 год стал свидетелем объединения сотового телефона и цифровой камеры, а 2004 г. — сотового телефона и персонального цифрового карманного компьютера (PDA). Эти две разработки представляют тенденцию, которая продолжится в ближайшем будущем: “продолжение проникновения технологии в повседневную жизнь” [16]. Появление технологий будет зависеть от обеспечения документации, которая заставит технических коммуникаторов продолжать делать то, что они уже делают, но с новыми продуктами; а они приведут к новым возможностям в коммерческом маркетинге, в котором технические коммуникаторы уже считаются экспертами.

Тенденции в управлении

Разработки последних лет в сфере телекоммуникации стали сейчас открытыми, поскольку руководители сочли, что эффективное управление проектом и групповое создание были более трудными для достижения, и поскольку некоторые дистанционные пользователи нашли, что трудно совмещать рабочие обязанности с другими обязанностями.

Законодательный акт Sarbanes-Oxley

Одобрение закона Sarbanes-Oxley конгрессом США требует от всех общественных компаний “документировать и оценивать эффективность своего внутреннего контроля и своих процедур для финансового отчета” [17]. Харкнесс понимает, что технические коммуникаторы находятся на стратегическом положении в обеспечении этой документации из-за своего умения интервьюировать, писать и редактировать, а также создавать документы.

Единый источник

Одной из самых горячих тем в США (как и повсюду) является единый источник, т. е. создание модульной документации, которая может быть повторно использована в различных форматах и на различных средствах. Технические коммуникаторы являются уникально квалифицированными как эксперты по созданию документов во множестве форматов и средств, ориентированных на пользователя.

Управление содержанием / управление знанием

Технические коммуникаторы находятся также в особом положении, чтобы обеспечивать как управление содержанием, так и управление знанием для компаний. Система управления содержанием, — основанная на едином источнике, — которая упрощает создание таблиц и сокращает время достижения рынка, может сделать технических коммуникаторов ценной статьей дохода для компаний.

Доступность сети / интерактивный проект

Инициатива доступности сети (Web Accessibility Initiative — WAI) Консорциума всемирной сети поставила технических коммуникаторов в уникальное положение в помощи компаниям гарантировать, что их сетевые сайты согласуются с WAI, поскольку это дает хорошее ощущение бизнеса [18]. Компании должны обратиться к техническим коммуникаторам, чтобы помочь им прийти в соответствие с Директивами доступности сетевого содержания с тем, чтобы сделать их сетевое содержание доступным для людей с физическими недостатками [18, с. 26]. Подобным образом, технические коммуникаторы, по мнению Леонардо-Уилкинсона и Скваре, должны предлагать себя в качестве интерактивных сетевых разработчиков [19]. Если они нацелены на отдачу от инвестиций, знание делового процесса и понимание пригодности и принципов интерактивной разработки, технические коммуникаторы могут предложить себя как экспертов в этой новой области разработки сети.

Аутсорсинг

Основная тенденция начала нового века достигла компаний, оказывающих услуги информационной технологии, включая документацию, в Индии и других странах с низкой зарплатой. Со спадом экономики после катастрофы 11 сентября 2001 г. технические коммуникаторы потеряли тысячи рабочих мест из-за отсутствия аутсорсинга и увольнений во всей этой индустрии. В начале 2004 г. казалось, что экономика стала медленно расти, но количество рабочих мест, добавленных для рабочей силы, как оказалось, не принесло быстрого улучшения, как в других секторах экономики. Существуют различные мнения относительно отрицательного и положительного влияния аутсорсинга на экономику США. Белая книга Калакота и Робинсона утверждает, что за первоначальным ростом аутсорсинга последует резкий спад, а затем выравнивание этого процесса до ситуации, которая станет определенно благотворной для специальных компаний [20].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессия технической коммуникации является передовым путем в обеспечении полезной технической документации как для конечных пользователей, так и

для большого технического персонала по ее широте и разнообразию в потребительском, индустриальном, правительственном, научном, техническом и коммерческом секторах. Некоторые оценивают, что, вероятно, четверть миллиона специалистов в США вовлечена в эти документационные работы. Если это так, то эта профессия должна много работать в сфере организации, обучения и оценки этой работы профессионалов для обеспечения более высокого качества продуктов для своих потребителей.

ЛИТЕРАТУРА

1. <[http: www.stc.org/transformation asp](http://www.stc.org/transformation.asp)> (February 14, 2004).
2. *Kynell-Hunt*. Writing in a milieu of utility. The move to technical communication in American engineering 1850–1950.— Stamford, CT: Ablex Publishing Corporation, 2000.
3. *Connors R. J.* The rise of technical writing instruction in America // Three keys to the past: The history of technical communication / T. C. Kynell & M. G. Moran (Eds.).— Stamford, CT: Ablex Publishing Corporation, 1999.— P. 173–195.
4. US Department of labor. (2003): Occupational outlook handbook, 2002–2003 edition. Retrieved February 24, 2004, from <http://www.bls.gov/oco/home.htm>.
5. *Ames A.* Contracting versus consulting: Making an informed, conscious decision // Technical Communication.— 2002.— Vol. 49, No. 2.— P. 154.
6. *Raney R. T., Kelly R. S.* Doctoral research in scientific and technical communication, 1965–1990 // Technical Communication.— 1992.— Vol. 39, No. 4.— P. 552–570.
7. *Raney K. T.* Doctoral research in technical, scientific and business communication, 1989–1998 // Technical Communication.— 1999.— Vol. 46, No. 4.— P. 501–531.
8. *Blakeslee A. M., Spilka R.* The state of research in technical communication // Technical Communication Quarterly.— 2004. Vol. 13, No. 1.— P. 73–92.
9. *Grove L. K.* Finding funding: Writing winning proposals for research funds // Technical Communication. 2004. Vol. 51, No. 1.— P. 25–35.
10. *Kelley P. M., Masse R. E., Pearsall T. E., Sullivan F. J.* Academic programs in technical communication. 3rd ed.— Washington, DC: Society for Technical Communication, 1985.
11. *Fallon J.* General management considerations // Handbook of technical writing practices. 2 vols. (Vol. 1, p. 927) / S. Jordan, J. M. Kleinman, H. L. Shimberg (Eds.).— New York: John Wiley & Sons, Inc., 1971.
12. *Jordan S., Kleinman J. M., H. L. Shimberg (Eds.).* Handbook of technical writing practices. 2 vols.— New York: John Wiley & Sons, Inc., 1971.
13. *Skowron W. A.* Job classifications // Handbook of technical writing practices. 2 vols. (Vol. 1, p. 1098) / S. Jordan, J. M. Kleinman, H. L. Shimberg (Eds.).— New York: John Wiley & Sons, Inc., 1971.
14. *Esselink B.* The evolution of localization. Multilingual computing and technology 57, supplement.— 2003.— July/August.— P. 4–7.

- 15 *Esselink B* A practical guide to localization — Philadelphia John Benjamins Publishing Company — 2001 — P 3
- 16 *Charles D* Emerging technologies Observations of a SIG manager // Intercom — 2004 — Vol 51, No 1 — P 13
- 17 *Harkness H E* Sarbanes-Oxley & new opportunities // Intercom — 2004 — Vol 51, No 1 — P 17
- 18 *Gillen L* The web accessibility initiative // Intercom — 2004 — Vol 51 No 1 — P 25 26
- 19 *Leonard-Wilkerson T A , Square J B* Selling yourself as an interaction designer // Intercom — 2004 — Vol 51, No 1 — P 38-39
- 20 *Kalakota R , Robinson M* Offshore outsourcing Will your job disappear in 2004? Retrieved March 5, 2004 from <http://www.informit.com/articles/printerfriendly.asp?p=169548>