

Менеджмент і маркетинг в інформаційній сфері: функції бібліотекаря

У роботі секції «Менеджмент і маркетинг в інформаційній сфері: функції бібліотекаря» (наук. кер. – канд. екон. наук, заст. генерального директора НБУВ А. О. Чекмарьов, канд. пед. наук, докторант КНУКіМ Л. Г. Петрова; вчений секретар – канд. іст. наук, н. с. НБУВ В. В. Матусевич) взяли участь 28 учасників, серед них керівники, наукові співробітники, провідні фахівці національних, наукових, бібліотек вищих навчальних закладів і галузевих.

На секції було заслухано 16 доповідей з різних питань управління бібліотекою, обговорено конкретні підходи щодо введення у практику бібліотек новацій управління з метою оновлення бібліотечно-інформаційної діяльності в умовах інформаційного суспільства.

Сучасні економічні та соціальні умови поставили бібліотеки перед необхідністю пошуку способів забезпечення їхнього функціонування. У такому разі застосування бібліотечного маркетингу стає необхідним елементом їхньої діяльності. Своїм досвідом з цього питання поділилася заступник директора Державної науково-технічної бібліотеки України О. В. Малкова. Завдяки своїй активності й новим формам роботи ДНТБ стає усе помітнішою у сфері інформаційних послуг в Україні та за її межами. Бібліотека забезпечує широку доступність бібліотечного сервісу від безоплатних основних видів бібліотечних послуг до розширення переліку платних послуг із застосуванням новітніх технологій. Застосування нових технологій дало змогу розширити асортимент інформаційних послуг, створити користувачам комфортні умови їх одержання. Велика увага приділяється рекламі усіх аспектів діяльності бібліотеки, а не лише платних послуг.

Бібліотека пропонує своїм користувачам широкий перелік послуг, серед них такі:

- комплексне бібліотечно-інформаційне обслуговування, інформаційно-бібліографічний супровід тем, визначених замовником;
- проведення тематичного патентного пошуку з оформленням довідки про пошук;
- надання фактографічної інформації про фірми, організації (вітчизняні та зарубіжні) та їх продукцію;
- копіювання документів із фонду ДНТБ та матеріалів замовника;
- експонування рекламних матеріалів замовника в приміщеннях ДНТБ;
- депонування наукових робіт із видачею довідки про публікацію;
- замовлення літератури по телефону;
- підготовка бібліографічних списків для дипломних, курсових, контрольних робіт і дисертацій;
- індексування за УДК та рубрикаторм ДРНТІ;
- відкриття абонементу й доставка документів по МБА;

- надання спектра послуг в автоматизованому режимі.

Запровадження нових інформаційних технологій у практику роботи бібліотеки дало змогу підвищити оперативність доступу до інформаційних ресурсів, якісно змінити та підняти на більш високий рівень обслуговування всіх категорій користувачів.

Дуже цікавою була доповідь керівника Інноваційного центру бібліотечного менеджменту НТБ Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут» С. І. Барабаш щодо модераційних функцій бібліотечної професії. Модерація, як комплексна форма організації методичного керівництва, набула поширення в багатьох європейських країнах, але в Україні цей напрям комунікаційного менеджменту в практичній діяльності бібліотек застосовується ще дуже рідко.

Модерація, або модераційна діяльність – одна з форм роботи з громадськістю (групою людей), організація і координування процесу відкритої дискусії в ході прийняття компромісних рішень. Того, хто організовує таку форму діяльності, називають модератором. Найважливіша його функція – слугувати посередником між спеціалістами і змістом сучасної актуальної інформації, між експертом і дилетантами, між людьми різних поглядів і світоглядів.

Доповідачка розповіла, як Інноваційний центр бібліотечного менеджменту застосовує модераційні функції у своїй роботі. Це відбувається у двох напрямках: 1) робота з персоналом – семінари з підвищення кваліфікації, фокус-групи, наради, збори, заходи з розв'язання кризових ситуацій; 2) робота з громадськістю – конференції, «круглі столи» тощо.

За допомогою модерації робиться спроба вирішити деякі проблеми всередині колективу, використовуючи індивідуальний професійний досвід учасників процесу, зокрема під час заходів з підвищення кваліфікації бібліотечних працівників.

У доповіді с. н. с. відділу бібліотекознавства НБУВ, канд. іст. наук О. В. Воскобойнікової-Гузєвої досліджено залежність соціально-професійної складової від трансформації організаційно-функціональної структури наукової бібліотеки. Відзначено, що соціально-професійна структура наукової бібліотеки, її еволюція і управлінська технологія реорганізації мають максимально відповідати умовам зовнішнього середовища, своєчасно реагувати на зміни, що відбуваються (або прогнозуються) у сфері наукових комунікацій, інформаційного ринку тощо. Оптимізація процесів кадрового забезпечення наукової бібліотеки, раціональний розвиток функціональних структур – ці питання актуалізуються в умовах інтенсивного розвитку документно-інформаційних ресурсів і засобів їх використання.

Доповідачка наголосила на тому, що розвиток кад-

рового потенціалу бібліотек характеризується усвідомленням складності проблеми управління персоналом. Концепції централізованого управління вже не забезпечують необхідної чіткості і творчого розвитку бібліотек, у практику управління втілюються методи поділу відповідальності, стимулювання розвитку підприємництва у співробітників. Кадровий менеджмент виокремлюється у самостійну ланку системи управління. Бібліотечні ієрархічні структури поступово втрачають своє значення, все активніше застосовуються програмно-цільові структури управління. При цьому від бібліотекарів очікуються не тільки володіння новими навичками комунікацій, але й більш незалежний стиль мислення, постійне оновлення професійних знань і вмінь, дотримання вимог корпоративної етики.

Матеріали до цього дослідження були надані й завдяки впровадженню у НБУВ автоматизованої системи управління кадрами «Парус», про що докладно доповіла зав. відділу кадрів бібліотеки С. Ж. Силко. В основі системи покладено облік інформації про штатний розпис бібліотеки, анкетні дані співробітників та посади, які вони обіймають. Оскільки Національна бібліотека має складну структуру, доопрацювання програми, наповнення бази та створення системи словників за категоріями персоналу, напрямками діяльності, посадами, навчальними закладами тощо потребувало певного часу. На сьогодні автоматизована система управління кадрами НБУВ дає змогу:

- ✓ вести облік штатного розпису Бібліотеки; вести персональний облік кожного співробітника;
- ✓ проводити автоматизоване складання наказів за розробленими формами із одночасним занесенням до облікових карток змін, що відбулися за наказами;
- ✓ отримувати тарифікаційні відомості, статистичну звітність й інші типові звітні форми;
- ✓ вести довідково-пошукову роботу, аналізувати якість підбору й розстановки кадрів тощо;
- ✓ здійснювати внутрішній контроль за можливими помилками при введенні даних.

Організації безперервної системи підвищення кваліфікації бібліотечних фахівців було присвячено доповідь м. н. с. НБУВ В. О. Корнієнко. При розробленні щорічного зведеного плану безперервного підвищення кваліфікації для працівників НБУВ нею була застосована багаторівнева диференційована структура, що бере початок від наставництва до подальшої самоосвіти, триває на курсах перепідготовки у разі виробничої необхідності та переходить у постійний процес удосконалення – тобто досягнення рівня професіоналізму. Даний метод дає змогу забезпечити поетапний процес підвищення кваліфікації фахівців і наукових співробітників Бібліотеки.

Усього впродовж 2002 року для підвищення кваліфікації працівників НБУВ заплановано понад 130 заходів різних форм і рівнів, зокрема – участь співробітників у роботі чотирьох конференцій, проведення 13 семінарів, 47 практикумів, 19 лекцій, 10 оглядів, а також нарад, стажувань, екскурсій, групових та індивідуальних консультацій тощо.

Зав. відділу зв'язків з громадськістю Державної бібліотеки України для юнацтва З. А. Логвиненко поділилися своїм доробком щодо створення позитивного іміджу бібліотеки, зокрема досвідом роботи з молодіжними організаціями міста, організацією виставок митців для популяризації роботи бібліотеки. Учасники секції ознайомилися з каталогами виставок, що підготовлені відділом зв'язків з громадськістю, фотографіями інших заходів тощо.

Несподіваною, але цікавою була доповідь м. н. с. відділу формування музичного фонду НБУВ І. Ф. Бобришевої, яка розглянула основні положення теорії інтертипних відносин та запропонувала використовувати її для вирішення проблем вивчення, формування та управління бібліотечними колективами.

Знання основ соціоніки, яка базується на цій теорії, дають можливість передбачати поведінку людини у різних ситуаціях, а також розібратися із власними інтелектуальними автоматизмами. Досліджено, що кожна людина має один із 16 типів інтелектуальних автоматизмів, тобто типологію сприйняття, переробки та видачі інформації. Розглянуто різні варіанти інтертипних відносин, показано практичну користь аналізу цих відносин для вирішення проблем формування і управління колективами.

Низку повідомлень було присвячено запровадженню принципів менеджменту та маркетингу при формуванні бібліотечних фондів. С. н. с. Центральної наукової сільськогосподарської бібліотеки УААН Н. Ф. Басун розповіла про досвід застосування елементів маркетингу в процесі комплектування як початкового етапу формування бібліотечно-інформаційного ресурсу сільськогосподарської галузі.

Формування ринкових відносин у суспільстві та обмежені фінансові можливості потребують від співробітників бібліотеки пошуку нових шляхів для розвитку її діяльності. Від стратегії виживання ЦНСГБ УААН поступово переходить до участі у вітчизняних та міжнародних проектах підтримки аграрних реформ, стає ресурсною базою аграрної науки та інформаційно-консультативної служби для сільськогосподарських працівників.

В умовах вкрай недостатнього фінансування співробітниками бібліотеки розроблено концепцію маркетингової діяльності щодо комплектування. Її поетапне здійснення дає свої результати. Практикою процесу комплектування стало поєднання традиційних і альтернативних джерел комплектування з переважанням саме безоплатних.

Нові підходи до виконання завдань, що стоять перед бібліотеками, сприяють створенню позитивного іміджу бібліотеки як осередку документних ресурсів, перетворенню її на науково-інформаційний центр. Від старту бібліотечно-інформаційного забезпечення суспільства залежить його розвиток і місце у світовій спільноті, тому керівництво ЦНСГБ УААН ініціює створення Національної доктрини розвитку бібліотек України для визначення і вирішення стратегічних завдань бібліотечної галузі.

Зав. відділу комплектування вітчизняною літерату-

рою НБУВ, заслужений працівник культури **Л. П. Карпова** та с. н. с., канд. іст. наук **Н. Г. Солонська** зробили акцент на використанні комунікативних зв'язків при комплектуванні бібліотечних фондів як засобу, що допомагає створити умови для максимально повного комплектування, зокрема Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Налагодження комунікацій, насамперед з видавничими організаціями, підтримка з ними ділових стосунків, цілеспрямована політика на постійне розширення контактів з видавцями, підтримання неформальних стосунків з авторами, вченими, письменниками, педагогами та іншими власниками цінних приватних книгозбірень, створення сприятливих передумов для дарування бібліотекам книжок – усе це входить у комплекс заходів, що сприяють процесу комплектування.

Підкреслено, що конкурентоспроможність бібліотек визначатиметься тим, чи здатний колектив комплектаторів віднайти способи і засоби щодо забезпечення поповнення фондів всупереч негативній матеріальній ситуації. Менеджер-бібліотекар стає на момент переговорів діловою людиною і діє за законами і правилами ділового спілкування. Цьому необхідно вчитися, тому у систему підвищення кваліфікації бібліотечних працівників мають бути включені курси ділового спілкування, паблік-релейшинз, комунікативістики, основ дипломатії.

Н. с. НБУВ, канд. іст. наук **В. В. Матусевич** та м. н. с. **О. Л. Родзінська** поділилися досвідом закупівлі періодичних видань шляхом організації тендеру на передплату.

Прийняття у лютому 2000 р. Закону України «Про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти» вимагає від бібліотек засвоєння та здійснення процедури організації тендерів на передплату періодики не тільки іноземної, а й вітчизняної. При організації процедури закупівлі на конкурсній основі необхідно враховувати особливості саме періодичних видань:

- ♦ видавничий ринок мінливий, тому первісне замовлення може мінятися протягом передплатного періоду (закриття, перейменування, реорганізація видавництва і видань тощо);
- ♦ видання надходять до Бібліотеки по мірі їх виходу друком, і тому процес отримання замовлення розтягується на певний час;
- ♦ агенція-розповсюдженець періодичних видань, яка укладає договір, не є виробником і власником товару, а відповідає за оформлення передплати і доставку замовленого товару, тобто є посередником між виробником і замовником;
- ♦ з часом цінність інформації як товару значно зменшується, тому особлива увага при укладанні договору приділяється строкам і способу доставки замовлення;
- ♦ важливою вимогою НБУВ є безперервне комплектування видань, які впродовж багатьох років передплачувались Бібліотекою, адже відсутність одного-двох номерів у комплекті наукового журналу значно знижує якість бібліотечних фондів;

♦ на сьогодні багато періодичних видань мають кілька версій (паперову, електронну, Інтернет, комбіновану), тому крім вартості необхідні додаткові критерії відбору.

З метою надання методичної допомоги замовникам у здійсненні закупівлі товарів, робіт і послуг за державні кошти Міністерством економіки України розроблено ряд нормативно-правових актів. Затверджено форми оголошення про проведення відкритих та двоступеневих торгів; розроблено вимоги до попередньої кваліфікації та форми повідомлення про результати проведення торгів; форми звітів про здійснення процедур закупівель товарів, робіт і послуг за державні кошти та інструкції щодо їх заповнення; порядок розгляду скарг виконавців; положення про порядок створення та головні функції тендерного комітету.

Крім ретельної підготовки усіх тендерних документів, здійснення процедури закупівлі та звітності дуже важливим для бібліотеки є контроль за дотриманням умов договору, що підписаний за результатами проведення тендеру. Адже якщо повнота надходжень, а також перелік включених до договору послуг не контролюються або контролюються недостатньо через недосконалість технології чи з суб'єктивних причин, то губиться сама ідея тендера і вибір найкращих цін і умов поставки.

Співробітник Фонду президентів України НБУВ **С. М. Польовик** у своїй доповіді підбила деякі підсумки формування документного фонду як процесу управління. Вона підкреслила, що управління відбувається всередині кожного технологічного процесу бібліотечної роботи, тобто управлінню однаковою мірою підлягають і моделювання, і комплектування, і облік, і обробка, і розміщення, і доставка, і аналіз самої управлінської інформації щодо формування Фонду.

Доповідачка розглянула взаємодію основних функцій управління (прогнозування, планування, організація, регулювання, облік, контроль, аналіз) з процесом формування документного фонду. Відзначено, що всі функції управління тісно пов'язані між собою та реалізуються на кожному рівні формування документного фонду.

Сучасний підхід до питань організації роботи бібліотек потребує значного розширення функцій управління та доповнення їх новітніми, зокрема: робота з персоналом, маркетинг, паблік-релейшинз, інновації тощо. Формування та впровадження сучасних функцій управління забезпечить ефективність формування документного фонду, що сприятиме процесу перетворення бібліотек на сучасні центри інформаційних та наукових комунікацій, підвищенню їх ролі в суспільстві та створенню інформаційно-гуманітарного простору.

Зав. філії № 2 НБУВ **О. М. Василенко** виділила як основні управлінські функції прогнозування, планування, організацію та контроль, розглядаючи всі інші як їхні складові. Відомо, що для повноцінного функціонування та розвитку будь-якої установи необхідно розробити стратегію та послідовно втілювати її в життя. Будь-яке планування ґрунтується на передбаченні, а досягнення поставлених цілей забезпечується систематичним

контролем. Похідними в системі контролю є наявність планів та інтегрована організаційна структура, що забезпечує заходи контролю через систему зворотного зв'язку з підрозділами.

Доповідачкою розглянуто три основних рівні контролю (стратегічний, управлінський та виконавський) та зроблено висновки щодо необхідності попереднього контролю. Доведено, що оперативне забезпечення статистичними даними, які є одним із нефінансових засобів контролю, та своєчасний аналіз усіх аспектів бібліотечної діяльності на сьогодні можливі лише за умови застосування інформаційних технологій.

О. М. Василенко розповіла про розроблені та запроваджені нею технології опрацювання статистичних показників та обліку виконання бібліотечно-бібліографічних процесів і операцій, починаючи від індивідуального і закінчуючи загальнобібліотечним, що базуються на програмі Microsoft Excel пакету Windows. Вони забезпечують швидкий та систематичний збір даних, їх доступність, розширюють можливості аналітичної обробки матеріалу, надаючи тим самим можливість здійснення своєчасного контролю – однієї з основних функцій бібліотечного менеджменту.

Учасники секції дійшли висновку, що:

□ трансформація бібліотечної сфери в мінливих умовах соціально-економічних перетворень характеризується прийняттям бібліотекою економічних пріоритетів розвитку, активним входженням у ринкові умови життєдіяльності;

□ формування концепції бібліотечного менеджменту та впровадження новітніх технологій у процеси управління сприятимуть розширенню функціональних можливостей книгозбірень, налагодженню ефективної взаємодії з навколишнім середовищем, розширенню функціональних зв'язків, збільшенню різновидів бібліотечно-інформаційних продуктів і послуг;

□ еволюція бібліотечної професії трансформується у бік розширення фахової компетенції бібліотечно-інформаційних працівників, визначення їх статусу як інформаційних менеджерів і навігаторів інформаційних мереж;

□ потребують визначення сучасні інноваційні чинники професіоналізації, практичні і теоретичні аспекти бібліотечного менеджменту та такі його професійні складові, як культура, свідомість, комунікації.

Учасники секції підтримали пропозиції щодо рекомендацій міжнародної наукової конференції «Професійний імідж бібліотекаря інформаційного суспільства».

Вікторія МАТУСЕВИЧ,
канд. іст. наук, н. с. НБУВ,
Анатолій ЧЕКМАРЬОВ,

канд. екон. наук,
заст. генерального директора НБУВ

© В. В. Матусевич, 2002

© А. О. Чекмарьов, 2002

Бібліотекар – хранитель і носій історичної пам'яті

Питанням, пов'язаним з трансформацією професійного іміджу бібліотекаря в умовах інформаційного суспільства, ролі бібліотекаря як хранителя рукописних та рідкісних фондів, проблемі адаптації фахівця-бібліотекаря в процесі освоєння історико-культурних фондів була присвячена робота секції «Бібліотекар – хранитель і носій історичної пам'яті» (наук. кер. – канд. іст. наук, заст. генерального директора НБУВ Л. В. Муха; зав. відділу Центральної наукової бібліотеки ім. Я. Коласа НАН Білорусі О. В. Стефанович; учений секретар – канд. іст. наук, н. с. НБУВ Т. Є. Мяскова). У роботі секції взяли участь 51 фахівець у галузі книгознавства, бібліотекознавства, бібліографознавства та матеріалознавства, які працюють з історико-культурними фондами (з них 14 кандидатів наук та 4 аспіранти НБУВ), в тому числі 33 співробітники НБУВ. Всього було заслухано 32 доповіді. Співробітниками НБУВ було представлено 23 наукові доповіді, 9 – представниками інших бібліотек України та Білорусі.

Активну участь у роботі секції брали фахівці з Центральної наукової бібліотеки ім. Я. Коласа НАН Білорусі, Національної парламентської бібліотеки України, Державної історичної бібліотеки України, Львівської

наукової бібліотеки ім. В. Стефаника НАН України, Кам'янець-Подільського педагогічного університету, Слов'янського державного педагогічного інституту, Одеської державної наукової бібліотеки ім. О. М. Горького, Міжнародного університету «Рівненський економіко-гуманітарний університет», Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Національного музею Великої Вітчизняної війни 1941–1945 рр., Державної наукової архітектурно-будівельної бібліотеки ім. В. Г. Заболотного і Державної науково-педагогічної бібліотеки України.

Головний бібліотекар Національної парламентської бібліотеки України Н. О. Гудімова відкрила роботу секції. У своїй доповіді вона зупинилася на впливі суб'єктивного фактора на загальний стан організації збереження та формування фонду наукової бібліотеки. Доповідачка коротко розглянула еволюцію бібліотечної професії. Протягом століть, вважає вона, основною функцією бібліотекаря було збереження фондів, хранителем яких він був. На зміну йому приходять бібліотекар-комунікатор. Саме на формування такого фахівця зорієнтована сучасна бібліотечна освіта.

Згідно з «Кодексом етики бібліотекаря», прийнятого