

УДК 027.7:[025.5](477.53)ПНУ

## ОКРЕМІ НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕКИ ВНЗ УКООПСПІЛКИ “ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ”

Лариса ЛИСЕНКО, Ірина НАУМЕНКО

*ВНЗ Укоопспілки “Полтавський університет економіки і торгівлі”, бібліотека,  
вул. Коваля, 3, м. Полтава, 36003, Україна, тел. (0532) 22-04-72*

Розглянуто деякі напрями діяльності бібліотеки ВНЗ Укоопспілки “Полтавський університет економіки і торгівлі”, зокрема інформаційно-рекламну та довідково-бібліографічну. Наголошено, що в сучасних умовах бібліотекам дуже важливо активно інформувати про себе та надавати (у т. ч. і дистанційно) нові види послуг.

*Ключові слова:* бібліотека ВНЗ Укоопспілки “Полтавський університет економіки і торгівлі”, реклама бібліотек вищих навчальних закладів, довідково-бібліографічне обслуговування у бібліотеках.

### **Реклама та PR у бібліотеках вищих навчальних закладів (Л. Лисенко).**

Сучасні бібліотеки України позиціонують себе як культурно-інформаційні центри, що надають користувачам інноваційні послуги, проводять наукові дослідження в галузі бібліотечної справи, книгознавства, бібліографії, здійснюють культурно-просвітницьку роботу. Та, незважаючи на всі зусилля бібліотечних працівників, в очах сучасної молоді бібліотека виглядає своєрідним анахронізмом, притулком консерватизму, а образ бібліотекаря викликає асоціації чеховської “людини у футлярі”. Значна частина населення розглядає бібліотеку в кращому разі як місце, де можна отримати потрібну книгу або пов’язану з нею інформацію<sup>1</sup>.

Усуненню протиріччя між реальним станом речей і стереотипами, що склалися в суспільстві, сприяє реклама та PR бібліотеки. Питання реклами та PR бібліотеки, як засобу формування позитивного іміджу знайшло широке відображення у працях сучасних дослідників<sup>2</sup>.

Олена Кірішева, вчений секретар Національної наукової медичної бібліотеки України зазначає: “В практику роботи [бібліотеки] впроваджуються різні напрямки реклами та “паблік рилейшнз”. Умовно їх можна поділити на три етапи. Перший етап – розробка іміджу бібліотеки (інформаційні стенди, бейджі, створення фірмового стилю тощо). Другий етап – проведення рекламних кампаній та реклама окремих видів послуг або напрямків роботи. Серед них найактивніше використовують джерела масової інформації. Третій етап – “Паблік рилейшнз” бібліотеки (зв’язки з громадськістю, лобіювання тощо)”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Матлина С. Г. *Привлекательная библиотека или что может реклама: практи. пособие.* – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЛИБЕРИЯ, 2000. – 128 с.

<sup>2</sup> Балашова Е. В., Тищенко М. Р., Ванеев А. Н. *Библиотечный дизайн: учеб. пособие.* – Москва: Гардарики, 2004. – 288 с.; Клюев В. К. *Связи с общественностью: библиотечный вариант // Библиография.* – 2000. – № 1. – С. 40–43; Матлина С. Г. *Библиотечный маркетинг: практическое пособие для работников публичных библиотек.* – Пермь, 2006. – 65 с.

<sup>3</sup> Кірішева О. М. Імідж сучасної бібліотеки в інформаційному суспільстві [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.library.gov.ua/html/pok\\_pr/12/47.doc](http://www.library.gov.ua/html/pok_pr/12/47.doc). – Назва з екрана.

Рекламні заходи та PR, які здійснюються у бібліотеках вищих навчальних закладів, мають певні особливості. Вони зумовлені тим, що бібліотека ВНЗ не є самостійним суб'єктом господарювання, а лише структурним підрозділом іншої установи. За спрямованістю рекламні заходи та PR бібліотеки ВНЗ умовно можна розділити на два напрями:

– спрямовані на корпоративну (внутрішню) цільову аудиторію (викладачів, студентів, співробітників) і є самостійними;

– спрямовані на зовнішню цільову аудиторію (майбутніх абітурієнтів, керівників середніх навчальних закладів тощо) і здійснюються в рамках PR кампанії ВНЗ;

Рекламні заходи та PR, що спрямовані на корпоративну (внутрішню) цільову аудиторію і позиціонують бібліотеку ВНЗ як сучасний високооснащений інформаційний підрозділ, зосереджують увагу цільової аудиторії на окремих послугах і перевагах, які отримує користувач у результаті їх використання, розкривають багатство фонду бібліотеки.

У бібліотеці ВНЗ Укоопспілки “Полтавський університет економіки і торгівлі” (далі – ПУЕТ) цей напрям реалізують завдяки створенню інформаційних стендів, розробці інформаційних буклетів, організації екскурсій для студентів-першокурсників, внутрішній рекламі інноваційних послуг, а також участі в різноманітних регіональних конкурсах.

Наприклад, 2007 р. бібліотека ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ взяла участь у Всеукраїнському конкурсі якості продукції (товару, роботи, послуги) “100 кращих товарів України” і посіла перше місце в номінації “інформаційні послуги”. Перемога в конкурсі стала підставою для утвердження позитивного іміджу бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ серед корпоративних користувачів, а також спонукала керівництво ВНЗ не зупинятися на досягнутому і надалі фінансувати інноваційні проекти бібліотеки.

Однією з форм просування інноваційних послуг до користувачів бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ є презентації, спрямовані на певну цільову аудиторію. Така форма вважається досить ефективною. Рекламні заходи та PR бібліотеки спрямовані на зовнішню аудиторію і здійснюються в рамках заходів, які рекламують ВНЗ в цілому. В цьому випадку бібліотеку позиціонують як одну з конкурентних переваг ВНЗ. Наявність високоорганізованої і добре оснащеної бібліотеки свідчить про міцну матеріальну базу вищого навчального закладу.

Наприклад, під час проведення заходів “День відкритих дверей”, “Стань на день студентом ПУЕТ”, які є частиною PR ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ, бібліотеку вищого навчального закладу протягом шести місяців (травень – листопад 2011 р.) відвідали 50 груп екскурсантів: майбутніх абітурієнтів, керівників середніх навчальних закладів, батьків майбутніх абітурієнтів тощо.

За умови залучення до реклами та PR бібліотеки засобів масової інформації (телебачення, радіо, преса), заходи, які спрямовані на внутрішню цільову аудиторію, можуть впливати й на свідомість зовнішньої аудиторії. На презентації інноваційних підрозділів бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ (електронного читального залу, медіатеки, залу для науковців) запрошували представників обласних і міських каналів телебачення, співробітників місцевих газет. Завдяки цьому, заходи, метою яких є формування іміджу бібліотеки в свідомості внутрішньої аудиторії, яка є основним споживачем послуг бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ, мали вплив і на глядацьку та читацьку аудиторію ЗМІ, які висвітлювали презентації.

Потужним засобом, що змінює цільове спрямування реклами та PR бібліотеки ВНЗ (із внутрішньої на зовнішню аудиторію) є Інтернет. Будь-яка подія, висвітлена на сайті бібліотеки ВНЗ у вигляді прес-релізу, презентації, виставки тощо, впливає як на свідомість внутрішньої (корпоративної) аудиторії, яка цілеспрямовано звертається до сайту бібліотеки ВНЗ, так і зовнішньої аудиторії (тих, хто потрапив на сайт випадково і зацікавився інформацією про бібліотеку й університет у цілому).

Отже, реклама та PR в бібліотеці ВНЗ вирішує два завдання: створює позитивний імідж бібліотечно-інформаційної установи у свідомості внутрішньої цільової аудиторії, сприяє формуванню позитивного іміджу ВНЗ у свідомості зовнішньої цільової аудиторії (майбутніх абітурієнтів, керівників середніх навчальних закладів тощо).

Досвід роботи з організації реклами та PR в бібліотеці ПУЕТ показує, що використання ЗМІ та Інтернету є перспективними напрямками, оскільки вони одночасно охоплюють як внутрішніх (в університеті), так і зовнішніх споживачів інформації. Заходи, які розраховано на внутрішню цільову аудиторію, завдяки залученню ЗМІ та Інтернету можуть впливати на формування у свідомості зовнішніх користувачів позитивного іміджу бібліотеки та ВНЗ в цілому.

### *Довідково-бібліографічне обслуговування користувачів бібліотеки (І. Науменко).*

Сучасна бібліотека ВНЗ – важлива частина його інформаційного простору, бо саме вона становить первинну базу інформаційних ресурсів для реалізації навчального процесу та наукової діяльності. Специфіка завдань і вимог, висунутих до інформаційно-бібліотечної діяльності, перехід на сучасні технології обумовлюють необхідність удосконалення інформаційно-бібліографічного обслуговування у бібліотеках вишів.

Перспективним і пріоритетним напрямом діяльності бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ є підвищення якості систематичного інформування користувачів. У даний час інформування в бібліотеці ведеться за трьома напрямками: індивідуальне, групове, масове.

Однією з форм групового обслуговування користувачів співробітниками інформаційно-бібліографічного відділу бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ є “День дипломника”. Студенти-дипломники отримують інформацію, необхідну для написання дипломних робіт, складання списку літератури, та отримують консультації з питань роботи в електронному каталозі.

З метою бібліографічного інформування науковців університету бібліотека ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ проводить “День кафедри”, який дозволяє максимально повно розкрити бібліотечні фонди. Підвищенню якості цих інформаційних заходів сприяє впровадження інформаційних технологій в роботу бібліотеки. Воно дозволило не лише скоротити витрати часу на підготовку й проведення групових інформаційних заходів, але й модернізувати цю форму роботи.

Упровадження віртуальної форми групових інформаційних заходів дозволило уникнути тривалої процедури узгодження місця та часу проведення. Спілкування з викладачами кафедри здійснюється через мережеву папку університету, у якій всі матеріали викладено в електронному вигляді, тому викладачі у будь-який зручний час можуть з ними ознайомитися. Студенти-дипломники отримують необхідну інформацію також і в електронному вигляді. За бажанням, цю інформацію відсилають на електронну пошту студента-дипломника.

Співробітники інформаційно-бібліографічного відділу регулярно проводять “Дні інформації” та складають інформаційні бюлетені літератури “Нові надходження літератури в бібліотеку ПУЕТ”, які також через локальну мережу розсилають на кафедри університету. У залі, де проходить захід, чергує бібліограф, який у разі потреби надає консультації користувачам.

Бібліографи активно працюють щодо забезпечення науковців ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ достовірною та повною інформацією про найновіші досягнення різних галузей сучасної науки: економіки, харчових виробництв, товарознавства тощо.

Найраціональнішою формою доведення поточної інформації до користувачів є система ВРІ (вибіркове розповсюдження інформації) та ДОК (диференційне обслуговування керівників), за допомогою яких бібліографи регулярно надають абонентам відомості про нову літературу відповідно до їхніх запитів при наявності постійно діючого зворотного зв'язку.

Раніше інформація для абонентів ВРІ та ДОК надходила в мережеві папки кафедр, однак для покращення якості цієї послуги було вирішено розсилати необхідну інформацію електронною поштою. Це забезпечило ефективний зворотній зв'язок з абонентами. Такі інноваційні зміни в організації процесу інформування абонентів ВРІ, ДОК дали можливість скоротити витрати часу на інформаційне обслуговування користувачів і вивести надання цих послуг на вищий якісний рівень, адже тепер бібліограф витрачає набагато менше часу на переміщення по кафедрах і може більше зосередитися на якісному відборі інформації.

Нові технології дозволяють упроваджувати подальші зміни в організацію ВРІ, ДОК. В автоматизованому режимі можна розсилати не лише бібліографічну інформацію, але й анкети для виявлення запитів користувачів, і отримувати заявки на теми абонентів ВРІ, ДОК також через локальну мережу університету.

Пріоритетним напрямом інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ є віртуально-довідкове обслуговування. Віртуально-довідкова служба була створена 2008 р. Skorистатися цією послугою можна, зайшовши на сайт бібліотеки. З 9 лютого 2012 р. вона приєдналася до корпоративного проекту “Об’єднана віртуальна довідкова служба”, у якій співпрацюють 19 бібліотек України.

“Об’єднана віртуальна бібліографічна довідка” – це бібліотечна служба, черговий оператор-бібліограф якої надає допомогу в пошуку інформації про книги, статті, інтернет-ресурси, а також у підборі списку літератури за конкретною темою. Пошук здійснюють у каталогах бібліотек, які беруть участь у цьому проекті, а також серед ресурсів мережі Інтернет. Функціонування цієї бібліотечної довідкової служби сприяло збільшенню кількості віддалених користувачів і розширенню можливості оперативного отримання якісної інформації про документи не тільки з власного фонду бібліотеки ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ, а й інших бібліотек-партнерів.

Покращенню якості інформаційних послуг у бібліотеці ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ сприяло створення читального залу для науковців. У ньому зосереджені всі інформаційні ресурси та послуги, які є в бібліотеці, зокрема, надано відкритий доступ до документів (книг, періодичних видань).

У бібліотеці функціонує стіл заявок, де науковці та студенти можуть заповнити бланк МБА, бланк замовлення на нову літературу для кафедри, бланк для індексування документів УДК і ББК.

Підвищенню якості інформаційних послуг сприяє постійний моніторинг контенту сайту бібліотеки. Інформацію на сайті постійно оновлюють, з'являються нові рубрики, де розміщено документи, що сприяють інформаційній культурі користувача.

Упровадження інноваційних форм в обслуговування користувачів позитивно впливає на якісний рівень бібліографічного інформування користувачів, дає змогу оперативно задовольнити їх потреби; сприяє появі нових якісних продуктів і послуг, розширенню можливостей отримання інформації; всебічно забезпечує наукову та навчальну діяльність вишу.

## **CERTAIN STRATEGIES OF THE LIBRARY OF THE HIGHER SCHOOL “POLTAVA UNIVERSITY OF ECONOMICS AND TRADE”**

**Larysa LYSENKO, Iryna NAUMENKO**

*The Library of the Higher School “Poltava University of Economics and Trade”,  
3, Koval' Str., Poltava, 36003, Ukraine, tel. (0532) 22-04-72*

The article discusses certain strategies of The Library of the Higher School “Poltava University of Economics and Trade”, in particular, informational and promotional as well as reference and bibliographical ones. It is important that modern libraries provide both information about themselves and new services (remote ones including).

*Key words:* The Library of the Higher School “Poltava University of Economics and Trade”, advertisement of the libraries of the higher educational establishments, reference and bibliographical services in libraries.

## **ОТДЕЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ ВУЗ УКООПСИЛКИ “ПОЛТАВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ”**

**Лариса ЛЫСЕНКО, Ирина НАУМЕНКО**

*ВУЗ Укоопспилки “Полтавский университет экономики и торговли”, библиотека,  
ул. Коваля, 3, г. Полтава, 36003, Украина, тел. (0532) 22-04-72*

Рассмотрены некоторые направления деятельности библиотеки ВУЗ Укоопспилки “Полтавский университет экономики и торговли”, в частности информационно-рекламную и справочно-библиографическую. Подчёркивается, что в современных условиях библиотекам очень важно активно информировать о себе и предоставлять (в т. ч. и дистанционно) новые виды услуг.

*Ключевые слова:* библиотека ВУЗ Укоопспилки “Полтавский университет экономики и торговли”, реклама библиотек высших учебных заведений, справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках.

Стаття надійшла до редколегії 16.06.2012

Прийнята до друку 21.06.2013