



Горбань Ю. І.

Київський національний університет культури і мистецтв,
Наукова бібліотека, кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної
справи

БІБЛОТЕЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ БІБЛОТЕКОЮ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

У статті висвітлюються питання менеджменту та маркетингу в управлінні діяльністю бібліотеки вищого навчального закладу. Розглядається вплив зовнішнього і внутрішнього середовищ на розвиток бібліотеки.

Ключові слова: бібліотека, управління, менеджмент, маркетинг, персонал, інновації.

Бібліотека в сучасному інформаційному суспільстві має довести суспільству свою конкурентоспроможність і необхідність, повинна швидко реагувати на зміни зовнішнього оточення, інформаційні потреби споживачів, безперервно відновлювати інформаційні продукти і послуги, удосконалювати управління через впровадження інноваційних соціальних технологій. Інноваційна діяльність бібліотек усе більшою мірою стає складною і комплексною, оскільки пронизує всі функціональні сфери: науково–дослідницькі роботи із запровадження корпоративних проєктів, інформаційних та управлінських технологій, виробництво й реалізацію інформаційних продуктів і послуг. Бібліотека має оперативно реагувати на нові тенденції ринку та потреби користувачів, формувати свої інноваційні стратегії.

У цьому контексті посилилось значення бібліотекознавчих досліджень, спрямованих на розробку стратегії і тактики вирішення актуальних управлінських завдань; становлення якісно нової технології бібліотечного менеджменту та маркетингу, що базується на демократичних і гуманістичних ідеалах, у поєднанні з принципово новими можливостями, що виникають у бібліотеці як об'єкті інформатизації.

Бібліотеки мають докладати чимало зусиль для оперативного бібліотечного і інформаційного обслуговування всіх категорій користувачів у відповідності з їхніми інформаційними запитами.

Управління бібліотекою – це діяльність, спрямована на забезпечення

функціонування бібліотеки, підвищення ефективності її роботи і розвиток відповідно до мінливих потреб користувачів і умов зовнішнього середовища.

Завдання управління: встановлення цілей, заради яких формується, функціонує і розвивається бібліотека, як цілісна система.

Сьогодні поряд із терміном «управління» вживаються терміни «адміністрування», «керівництво» і запозичений в 1990 роках із англійської мови «менеджмент». В мовних словниках термін «менеджмент» приводиться в чотирьох значеннях: спосіб, манера спілкування з людьми; влада і мистецтво управління; особливого роду адміністративні уміння і навички; орган управління, адміністративна одиниця.

Починається бібліотечний менеджмент із встановлення місії бібліотеки, що виражає сенс її існування.

Місія бібліотек визначена всією історією їх існування: задовольняти потреби суспільства в інформації, самоосвіті та набутті комплексу знань для позитивної діяльності особистості й цим самим спрямована на процес відтворення духовного і виробничого потенціалу суспільства. Крім того, бібліотеки виконують і релаксаційні функції, сприяють соціалізації особи протягом її життя.

Економічні, політичні зміни в суспільстві, розвиток інформаційних комунікативних технологій, ріст потоків електронної інформації зумовлюють багатоваріантність підходів до організації бібліотечно-інформаційної діяльності, розширення спектру її змістовних параметрів.

З 90-х рр. XX ст. у вітчизняному бібліотекознавстві посилюється необхідність впровадження конструктивніших моделей управління для вирішення нових завдань, що постали перед бібліотекою. Інноваційні підходи розробляють В. Ільганаєва, М. Карташов, В. Ключев, Л. Петрова, Г. Саприкін, М. Слободяник, І. Суслова, А. Чачко, І. Давидова та ін. Обґрунтовано, що на етапі інформатизації суспільства відбувається трансформація всіх складових виробничої діяльності бібліотек: технічної і технологічної, організаційно-функціональної, кадрової, які набувають системного розвитку.

На початку 2000-х рр. у працях науковців О. Пашина, Н. Жадько, І. Осипової, Г. Паршукова, О. Воскобойнікової-Гузєвої, В. Дригайло, Б. Бочарова, Н. Божко, Г. Єрмолаєвої, Н. Чуприкової порушено питання впровадження сучасного менеджменту в діяльність бібліотек, організаційного розвитку новітніх систем управління, проектною діяльністю, автоматизованими процесами.

Бібліотеки змінюються не заради самих змін, а тому що є частиною більш широкого процесу розвитку і повинні реагувати на розвиток оточуючого середовища. Менеджмент змін полягає у визначенні ступені впливу зовнішнього середовища на бібліотеку, впливу бібліотеки на зовнішнє середовище, у визначенні програми дій для досягнення гармонійного розвитку бібліотеки і зовнішнього середовища. При цьому джерелом життєвої сили бібліотеки є її внутрішнє середовище.

Важливими чинниками внутрішнього середовища для бібліотеки вищого навчального закладу, що впливають на визначення стратегічних завдань є:

- розвиток університету, поява нових факультетів, нових спеціальностей, коливання кількості студентів;
- збільшенні ролі самостійної роботи студентів в процесі навчання;
- розширення доступу до навчальної літератури через Інтернет, пов'язане з цим коливання попиту на бібліотечні ресурси.

Усвідомлюючи необхідність гнучкого реагування на сучасні виклики, удосконалення традиційних методів роботи та управління, ми обрали головними напрямками розвитку:

- впровадження і якісне забезпечення комплексу інформаційно-бібліотечних послуг для спрощення та розширення доступу до інформаційних ресурсів, накопичених у бібліотеці та до ресурсів світового інформаційного простору;
- об'єднання колективу бібліотеки навколо ідеї оновлення і модернізації діяльності бібліотеки;
- пропагування серед університетської спільноти потенційних можливостей бібліотеки;
- закріплення за бібліотекою позицій та іміджу сучасної бібліотеки інноваційного типу.

Вищенаведені стратегічні завдання були відображені в Концепції розвитку бібліотеки КНУКиМ до 2015 року.

Втілювалися в життя вони через функції бібліотечного менеджменту: маркетинг, стратегічне планування, контроль, персонал-стратегію, управління інноваціями.

За 2013–2016 роки вже зроблено наступне:

- внаслідок заміни програмного забезпечення бібліотеки здійснено переведення електронного каталогу на АІБС «УФД/Бібліотека»;
- налагоджена робота електронної бази користувачів;

- на сайті університету створено сторінку наукової бібліотеки;
- започаткована та розвивається система віртуального обслуговування;
- налагоджується промоція бібліотеки в соціальних мережах Facebook, Vk; також бібліотека має власний канал на YouTube;
- активізувалася видавнича діяльність бібліотеки.

Без розробки й реалізації персонал-стратегії проведення серйозних змін неможливо. Персонал-стратегія – це сукупність і послідовність прийнятих рішень, що дозволяють оцінити, проаналізувати і виробити необхідну систему впливу на персонал для реалізації обраного напрямку розвитку організації. Повинна включати в себе:

- прогнозування перспективних потреб бібліотеки в персоналі;
- вивчення ринку праці;
- розробку програми заходів щодо його освоєння;
- аналіз системи робочих місць;
- розробку програм заходів щодо розвитку персоналу.

В програмі заходів щодо розвитку персоналу значна увага приділялася питанням:

- подолання психологічного супротиву змінам;
- напрацюванню нових виробничих навичок у роботі з комп'ютерною технікою;
- підвищення кваліфікації працівників.

Високі темпи соціального та інформаційного прогресу вимагають швидко та ефективно освоювати нововведення, що зумовлює необхідність реалізації стратегічних напрямів інформаційно-бібліотечної діяльності. Інноваційний менеджмент – особлива організаційно-управлінська діяльність, яка забезпечує бібліотечний розвиток шляхом використання інновацій; складова стратегічного управління бібліотечною діяльністю. Основою інноваційної діяльності бібліотеки є її інноваційна політика. Інноваційна політика визначає розробку інноваційних прогнозів, стратегій, програм і проектів розвитку, формує підстави для збору інформації, вироблення управлінських рішень, поведінку персоналу. Інноваційним змінам можуть бути піддані будь-які об'єкти: ресурси, обслуговування (послуги, продукція), структура, соціальні відносини.

Потреба в інноваціях визначається на основі вивчення інноваційної ситуації, сильних і слабких сторін діяльності бібліотеки, протиріч і результатів її роботи, аналізу впливу зовнішніх факторів.

Отже, бібліотечний менеджмент сьогодні – це професійна область діяльності, пов'язана з постановкою цілей і розробкою ефективних способів їх досягнення. Бібліотека

розглядається як соціальний інститут, діяльність якого зумовлена мінливою ринковою ситуацією та спрямована на збереження своєї традиційної сутності.

Однією з головних вузлових проблем бібліотечного менеджменту є інновації, тому при аналізі факторів зовнішнього середовища перед керівництвом бібліотеки і всім персоналом постають певні взаємопов'язані завдання, від успішності вирішення яких залежить життєздатність бібліотеки. Саме за допомогою стратегічного управління як комплексу процесів та способів розробки і реалізації стратегії розвитку, творчого процесу формулювання, а потім і реалізації цілей, задумів і рекомендацій, можна втілювати в життя нові ідеї.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айвазян, О. Б. Управління бібліотекою ВНЗ в ринкових умовах [Електронний ресурс] / О. Б. Айвазян. – Тернопіль, 2011, 11–13 жовт. – Режим доступу: http://www.library.univ.kiev.ua/ukr/for_lib/konf-2011t/103.pdf. – Назва з екрана.
2. Бібліотечний менеджмент: сучасні стилі, інноваційний підхід : навч.-метод. посіб. – Київ, 2006. – С. 39–46.
3. Вилегжаніна, Т. Менеджмент бібліотеки в сучасних умовах: розподілене керівництво і відповідальність / Т. Вилегжаніна // Бібл. планета. – 2009. – № 1. – С. 5–7.
4. Коптяева, М. Принципы менеджмента качества современной библиотеки: процессный подход / М. Коптяева // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 12. – С. 27–35.
5. Ніколаєнко, Н. Ефективне управління сучасною бібліотекою в умовах структурно-функціональних змін / Н. Ніколаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2014. – № 12. – С. 20–23.
6. Новак, В. О. Організаційна поведінка : підручник / В. О. Новак, Т. Л. Мостенська, О. В. Ільєнко. – Київ : Кондор, 2012. – 494 с.

Горбань Ю. И.

Киевский национальный университет культуры и искусств, Научная библиотека, кафедра информационного, библиотечного и архивного дела

БИБЛИОТЕЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ БИБЛИОТЕКОЙ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

В статье освещаются вопросы менеджмента и маркетинга в управлении деятельностью библиотеки высшего учебного заведения. Рассматривается влияние внешней и внутренней среды на развитие библиотеки.

Ключевые слова: библиотека, управление, менеджмент, маркетинг, персонал, инновации.

Gorban Y. I.

Kyiv National University of Culture and Arts, Scientific Library, Department of Information, Library and Archival Affairs

LIBRARY MANAGEMENT AND MARKETING IN THE MANAGEMENT OF LIBRARIES UNIVERSITY

The article highlights the issue of management and marketing in the management of the university library. The influence of internal and external environments on the development of the library.

Keywords: library, marketing, management, personnel, innovations.