

УДК 316.774:023

Сафонова Тетяна Анатоліївна,

викладач кафедри бібліотекознавства та соціальних комунікацій

Харківської державної академії культури

пошт. адреса: ХДАК, Бурсацький узвіз, 4, м. Харків, 61057, Україна

конт. тел.: (097) 903-53-58, (050) 984-57-43

e-mail: malibu555@mail.ua

СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯК ЗАСІБ ОПТИМІЗАЦІЇ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Ключові слова: бібліотека, соціальні технології, соціально-комунікаційні технології, технології управління

Ключевые слова: библиотека, социальные технологии, социально-коммуникационные технологии, технологии управления

Key words: library, communication technologies, social and communication technologies, management technologies

Соціальні технології широко застосовуються у сфері управління для рішення проблеми раціоналізації і оптимізації дій людини. Саме у сфері управління впродовж багатьох тисячоліть концентрувалися їх досвід та знання про технологізацію людської діяльності. Управління соціальною системою як самостійний вид професійної людської діяльності засновано, як правило, на використанні управлінських технологій, об'єктом яких є людина, соціальна група, організація, інститут чи суспільство в цілому. Нині в умовах розвитку ринкової економіки та демократичних основ життєдіяльності українського суспільства формуються нові передумови для технологізації процесу управління в бібліотечно-інформаційній сфері. Перед керівниками бібліотек постає важливе завдання створення ефективної системи управління та приведення її у відповідність досягненням світової цивілізації за рахунок широкого використання сучасних управлінських технологій.

Кожна бібліотека як елемент соціальної системи, накопичує свій особистий технологічний досвід, що являє собою сукупність загальних та часткових технологій управління. Процес розвитку технологій менеджменту в бібліотечно-інформаційній сфері дає підставу окреслити декілька важливих тенденцій:

– зростання уваги до бібліотечних фахівців має розглядатись як основна цінність організації, а сам підхід до управління з позицій людського ресурсу – як важлива складова філософії розробки сучасних технологій управління;

– технології управління розглядають як ефективні інструменти реалізації бібліотечних інновацій, а також забезпечення сталої динаміки розвитку бібліотеки як соціального об'єкту;

– інноваційні технології управління, які застосовуються в бібліотечно-інформаційній діяльності мають більш гнучкий, варіативний та ситуаційний характер, тим самим поступово переборюючи жорсткий детермінізм в управлінні сучасною бібліотекою;

– управлінські технології перетворюються в специфічні різновиди інформаційно-комп'ютерних технологій, що оперують значними масивами інформації та банками даних, а також використовують складні інформаційно-аналітичні системи і ефективну офісну техніку.

На етапі розгортання бібліотечної діяльності та виходу на інформаційно-аналітичний рівень соціальних комунікацій, традиційні методи управління демонструють свою неефективність. Використання сучасних технологій управління бібліотечною сферою діяльності – інноваційного, проектного, кадрового менеджменту, технологій маркетингу та реінжинірингу допомагає бібліотеці адаптуватися до сучасного ринку інформаційних продуктів і послуг та підвищити свою конкурентоспроможність.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), з одного боку, і наукових методів управління, з іншого, привели до виникнення і бурхливого розвитку нових підходів, технологій і систем організаційного управління. До таких нових технологій можна віднести: Document Management (управління документами), Imaging (ввод і обробка сканованих документів), Workflow (управління потоками робіт, засноване на принципах процесного підходу до управління), Document Handling (управління електронним документообігом в організації), Records Management (управління записами), Web Content Management (управління інформацією на Web-сайтах), Collaboration (колективна робота), Enterprise Information Portal (інформаційний портал підприємства) і Knowledge Management (управління знаннями). Упровадження цих технологій і підходів з урахуванням досвіду провідних країн світу має радикально поліпшити організаційно-управлінську діяльність, подолати вузькі місця в практиці організаційного управління. Утім таке упровадження потребує значного підготовчого процесу, який вбачає попереднє проведення реінжинірингу процесів в організації, а саме перебудову системи управління організації з функціонально-ієрархічного принципу управління на процесний, як більш прогресивний, з наступною реорганізацією цих бізнес-процесів з метою їх удосконалення й оптимізації для підвищення ефективності.

Бібліотеки України активно опановують сучасні управлінські технології – маркетингові, рекламні, ПР-технології, технології інформаційного менеджменту та програмно-проектної діяльності, які ґрунтуються на комунікаційних технологіях і вносять певні зміни в комунікаційні потоки суспільства. Удосконалення підсистеми організаційного управління та контролю якості бібліотечно-інформаційної діяльності ґрунтується на стратегічних пріоритетах системи соціальних

комунікацій та орієнтоване на впровадження ІКТ у рамках інноваційних проектів, про що свідчить практичний досвід діяльності бібліотек України. Програмно-проектна діяльність бібліотек вирішує завдання адаптації ІКТ до бібліотечної сфери через: залучення методів стратегічного планування пріоритетних напрямів упровадження ІКТ; упровадження стандартів системи менеджменту якості, спрямованих на підвищення ефективності та контролю результативності залучених ІКТ; формування системи управління документами, інформацією та знаннями, спрямованої на підвищення продуктивності взаємозв'язків бібліотеки з іншими підсистемами соціальних комунікацій.

Технологія управління бібліотекою включає наступні етапи: формулювання цілей та визначення завдань; розробка та прийняття управлінських рішень; реалізація управлінських рішень; організація контролю та корегування управлінських дій. Така послідовність визначає основний зміст технологій управління, які поділяються на загальні (цілісні) та спеціальні (часткові). Загальні технології містять у собі декілька часткових, наприклад, технологію цілепокладання, виробки рішення. До часткових відносять також технології прийняття рішень, контролю, планування і т.п.

Усі процеси в бібліотеці є взаємозалежними і на кожній роботі основного діяльнісного процесу в бібліотеці відбиваються процеси інших функціональних зон, тобто кожна робота основного бібліотечного процесу пов'язана інформаційно, функціонально і має свою проекцію, як приклад, на площині забезпечення матеріальними та фінансовими ресурсами, управління персоналом бібліотеки. Ці проекції є прямими горизонтальними комунікаціями, що зв'язують різноманітні функціональні підрозділи бібліотеки. Не менше значення мають горизонтальні зв'язки і між основними діяльними процесами в бібліотеці.

Крім того, кожний основний процес додатково функціонально, відповідно до технології, пов'язаний, як правило, з іншими його функціями, що його забезпечують, які не включені в перелік основних управлінських зон бібліотеки. У результаті кожна операція основної діяльності супроводжується достатньо складним і об'ємним інформаційним профілем. Цей профіль являє собою відбиток інформаційної і функціональної залежності роботи одночасно в багатьох функціональних областях. Тому, щоб вийти на належний рівень управління своєї діяльності, бібліотека повинна використовувати сучасні управлінські технології, що функціонують на базі ІКТ.

Серед основних напрямків розвитку соціально-комунікаційних технологій, що роблять значний вплив на бібліотечні технології в цілому та зокрема можна виділити наступні:

– неухильне вдосконалення управлінських інформаційних технологій, що дають можливість не тільки переробляти величезні масиви

інформації, виконувати аналітичні процедури, прогнозувати розвиток ситуацій, але й забезпечувати надійність управлінських рішень і дій.

– прискорена розробка інформаційно-комп'ютерних діагностичних технологій, зокрема, в професійному відборі, атестації персоналу, маркетинговій діяльності, що сприяє не тільки розвитку цих сфер і видів діяльності, але й сталості суспільного розвитку в цілому.

З урахуванням вищевказаного, система інформаційного управління також потребує змін на основі впровадження соціально-комунікаційних технологій. Мова йде не просто про «технічну інформатизацію» (комп'ютеризацію) процесу прийняття рішень, але про трансформації самого характеру керування й управлінських організаційних структур на основі переходу до організаційних структур соціальної технологізації. Мова йде про команди керівників як соціальних технологів, які перетворюють безперервний процес інформаційного моніторингу в проектування й впровадження інноваційних технологій у режимі «випереджального керування», що не йде слідом за стихійно складною соціальною динамікою, але керує бажаною соціальною динамікою.

В інформаційному суспільстві не просто якісно міняється характер організаційно-управлінських систем, але різко зростає значимість самого керування. Дійсно, в умовах інформаційних комунікацій актуальна інформація настільки ж швидко застаріває, увесь час обновляється, вимагаючи принципово змінити характер прийняття рішень (керівництво), що повинне бути швидким й точним, інакше управлінські рішення виявляться неадекватними, що не відповідають поточної ситуації. Тобто в подібних умовах або керівництво управляє інформацією, або суспільство є некерованим. Саме тому у нинішніх умовах інформаційного суспільства організаційно-управлінські системи здобувають значення основного стратегічного суспільного ресурсу.

Сучасна теорія підприємства усе більшою мірою наголошує на розумінні підприємства як організаційної форми, що трансформується в мережну структуру, оформляючись як органічна частина соціальної системності. Це повною мірою відноситься і до бібліотек. Виникає нова економіка – організована як мережі ділових структур і радикально міняє характер своїх управлінських систем. Ключовим фактором цих нових систем управління стають саме «мережі», тобто організаційні системи, що спонукують керівників зосереджувати не стільки на виробничо-технологічних, скільки організаційних питаннях. Менеджмент що виник як організаційне знання й уміння, у сучасних умовах формування мережної економіки в сучасних умовах трансформується в інтелектуальний менеджмент (knowledge management), що базується на застосуванні соціальних технологій.

В умовах розвитку прогресивних інформаційних і комунікаційних систем бібліотекам необхідно змінити стратегію своєї діяльності, перш за все, за рахунок використання соціально-комунікаційних технологій

управління. Управлінські технології містять певний набір засобів і методів, за допомогою яких здійснюється доцільний управлінський вплив на соціальну систему для підтримки її якісної специфіки, оптимального режиму функціонування і бажаного розвитку.

Надійшло 3.04.2016; 21:34