

наук. Тенденции развития мировой экономики и мировых хозяйственных связей 1.11.98 (Грант 4-3). Курск, 2000. – 137с.

9. Лавров Е.А., Вьюненко А.Б. Разработка концепции единого информационного пространства региона для мониторинга уровней социально-экономического развития.// Материалы III Всероссийской научной конференции "Информационные технологии в науке, образовании и экономике", 10-14 ноября 2008 г., г. Якутск - Якутск: Институт математики и информатики ЯГУ, 2008. - Часть II. - С. 171-173.

10. Лоханова В.Н. Мониторинг в государственном управлении инновационным комплексом. / В.Н. Лоханова // Наука управления на пороге XXI в. -М., 1997.-С. 152-159.

11. Никонов А.А. Социально-экономический мониторинг аграрной реформы в России. / А.А. Никонов //АПК: Экономика, управление. 1994. - № 5. -С.3-8.

12. Научные основы регионального социально-экономического мониторинга / Под ред. Л.В. Ивановского, В.Е. Рохчина. СПб., ИСЭП, 1998. -274 с.

13. Рисин И.Е., Шлеките И.А. Сущность мониторинга социально-экономического развития региона и принципы его организации [Электронный ресурс] : / ЦИРЭ: Центр исследований региональной экономики. – Режим доступа: <http://www.lerc.ru/?part=bulletin&art=18&page=12> Назва з домашньої сторінки Інтернету.

14. Сарычева Л.В. Компьютерный эколого-социально-экономический мониторинг регионов. Геоинформационное обеспечение: Монография. – Днепропетровск: НГУ, 2003. – 174 с.

15. Ульяницкая Н.М. Мониторинг локального уровня управления. / Н.М. Ульяницкая Ростов-на-Дону: СКИАПП, 1999. 136 с.

*При решении сложных задач распределения значительных финансовых ресурсов экономические потери от выбора недостаточно просчитанных решений слишком высокие. Эффективным средством минимизации ошибок при принятии решений является применение специальных методов и технологий обработки информации, в статье рассмотрены перспективные методы автоматизированного мониторинга региональной экономики.*

*When dealing with complex tasks allocation of significant financial resources, the economic costs of not choice enough solutions calculated too high. Effective means of minimizing errors in decision-making is the use of special methods and technologies of information processing in the article the advanced methods of automated monitoring of the regional economy.*

Дата надходження до редакції: 21.03.2012 р.  
Рецензент: к.е.н., доцент Жмайлов В.М.

УДК 021.4

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**С.О. Денисенко**, к.пед.н, Сумський національний аграрний університет

*Розглянуто загальні механізми і досвід інформаційної діяльності в різних сферах та галузях.*

**Ключові слова:** інформаційні потреби, інформаційна діяльність, інформаційний ринок, інтегрований фонд, місцеві публічні бібліотеки.

Глобалізація світової економіки все більше стає критерієм перевірки рівня кваліфікації державних діячів, політиків, чиновників і бізнесменів. Інформаційні потоки супроводжують відповідні товарно-грошові операції, суспільно-політичні події. В результаті підвищуються витрати часу на пошук інформації, що, в свою чергу, нерідко спричиняє своєрідне «інформаційне перевантаження» різних ланок управління. Організаційною формою інформаційного посередництва є бібліотеки [1].

Для сучасного стану розвитку бібліотечної галузі України характерні дві основні тенденції:

♦ інтеграція, тобто об'єднання документних ресурсів бібліотек, яка базується на спеціалізації,

координації, кооперації на локальному, регіональному, національному і світовому рівнях;

♦ комп'ютеризація бібліотечної галузі, яка спрямована на розвиток міжбібліотечних зв'язків, збагачення складу фондів бібліотек електронними документами.

Своєчасність розробки проблеми зумовлена об'єктивною необхідністю скорочення розриву між зростанням вимог користувачів до якості фондів і практичною роботою бібліотек, які прагнуть до координованого комплектування, однак недостатньо взаємовикористовують зібрання традиційних і новітніх (електронних) документів, доступних для користувачів у локальному й інтерактивному режимах. Це актуалізує розробку сучасної науково обгрунтованої концепції системного фо-

рмування фондів бібліотек кожного регіону України.

Мета дослідження полягає у виявленні сутнісних характеристик інформаційних потреб у сфері підприємництва та їх ефективного забезпечення.

Досягнення мети передбачає вирішення таких основних задач:

-дослідити склад і структуру інформаційних потреб підприємств, здійснити їх класифікацію;

-проаналізувати сучасний стан інтеграції фондів бібліотек України, виявити тенденції їх розвитку.

Для розробки теми велике значення мають праці таких українських авторів, як В.П. Кисельова, А.М. Комська, І.І. Корнейчик, Н.М. Кушнарєнко, К.Т. Селіверстова, М.С. Слободяник, А.А. Соляник, Є.М. Тодорова, В.О. Ярошик, які обґрунтовують провідне значення фондів як документної бази діяльності бібліотек.

Формування фондів є одним із пріоритетних напрямів діяльності місцевих і регіональних бібліотек країн далекого зарубіжжя - США, Великої Британії, Німеччини, Австрії, Австралії, Угорщини, Польщі і т.д. Однак у цих країнах не приділяється належної уваги теоретичним аспектам формування фондів, проблема розглядається переважно у практичній площині [2].

В працях з економіки і менеджменту здійснюється багато спроб дослідження проблеми вартості інформації. Найбільш поширеним є імовірнісний підхід, що спирається на фундаментальні праці К. Шеннона і застосовується для кількісного опису вартості інформації; економічний і статистичний підходи об'єднані у формалізованій теорії вартості інформації Р.В. Хілтона і розглядаються як вартість виробництва інформації або інформаційної системи; прихильники когнітивного підходу до теорії інформації (Н. Робертс, Н. Белкін) спираються на роль суб'єкта в науковому дослідженні, заперечують вирішальну роль мінової вартості в економічній науці, висуваючи у якості альтернативи людський чинник [3].

Економічна і політична ситуація в країні, яка постійно змінюється, поставила безліч нових задач перед бібліотеками. Для кожної бібліотеки, що діє сьогодні в умовах складного, динамічного зовнішнього і внутрішнього середовища, обмеженості ресурсів (кадрових, фінансових, інформаційних та ін.) важливо знайти свою ринкову нішу, розробити власну стратегію і тактику поведінки на ринку, правильно визначити зміст і методику обслуговування цільових груп споживачів. Орієнтація на потреби і запити читачів, абонентів бібліотек в умовах ринку є основним фактором у виборі шляхів вирішення сучасних задач.

Кожній бібліотеці необхідно мати чітке уявлення про групи споживачів, характер потрібної їм інформації, природу, умови, механізми виник-

нення і формування інформаційних потреб (ІП). Інформаційні потреби визначаються по-різному. Одним з найпоширеніших тлумачень є таке, згідно з яким інформаційна потреба - це властивість окремої людини, колективу чи іншої соціальної системи, що відображає необхідність одержання інформації, яка відповідає характеру виконуваних дій чи роботи [4, С. 21].

Особливої уваги заслуговують підприємці, (ІП) яких досить специфічні і вимагають адекватного інформаційного забезпечення. Задоволення ІП підприємців, що швидко ростуть і змінюються, які обумовлені ринковими відносинами, що формуються, визначає участь бібліотек у складних процесах економіки.

Сьогодні становлення підприємництва розглядається як важливий фактор економічного підйому. Розвиток підприємництва-це мобілізація додаткових економічних ресурсів: фінансових, матеріальних (капітали, заощадження, невикористовувані потужності, незавершене будівництво і т.п.); активного творчого потенціалу людей, знань, досвіду, ініціативи.

Підприємництво як соціально-економічне явище спрямоване на виконання в суспільстві таких основних функцій:

-творчої (новаторство, генерація ідей, активне використання ініціативи, реалізація нових комерційних ідей, наукових розробок, що пов'язані з господарським ризиком);

-організаційної (організація виробництва, збуту, маркетингу, реклами);

-ресурсної (мобілізація капіталу, трудових, матеріальних та інформаційних ресурсів);

-стимулюючої (мотиваційної) - формування механізму ефективної та корисної праці.

Зазначені функції покликані створити передумови для зміни структури економіки, сформува-ти інноваційне середовище, віднайти нові шляхи для розкриття творчого потенціалу людини в діловій сфері, внести конструктивні зміни у психологію мас і соціальних груп в їх ставленні до підприємництва як соціально-економічного явища, здатного змінити обличчя суспільства і сприяти його науково-технічному й економічному розвитку [5, С. 16].

В умовах радикальних соціально-економічних перетворень у країні відбувається значна зміна інформаційної інфраструктури виникають нові інформаційні потоки і потреби. Традиційно в економіці нашої країни переважали вертикальні потоки інформації ділового характеру, які відповідали логіці і структурі прийняття рішень в умовах централізованої економіки. У ситуації переходу до ринкових відносин ефективність роботи підприємств, підприємницької діяльності багато в чому залежить від наявності інформації, що дозволяла б підприємцям самостійно приймати рішення, виробляти стратегію в галузі вироб-

ництва й збуту, складати обґрунтовану програму дій на ринку, оцінювати ступінь ризику і т.п.

Поява нової категорії споживачів інформації-підприємців-вимагає від бібліотек суттєвого оновлення асортименту інформаційних продуктів і послуг, зміни традиційних форм і методів обслуговування. Робота в цьому напрямку часто ведеться безсистемно, спорадично, методом «спроб та помилок».

У зв'язку з цим гостро встає проблема дотримування основної вимоги до функціонування бібліотечних систем: відповідності пропонованих бібліотеками інформаційних продуктів і послуг реальним ІП абонентів як за змістом, термінами так і за формою подання. Здійснення цього принципу можливе, на наш погляд, лише за умови постійного і комплексного моніторингу і аналізу стану і тенденцій розвитку ІП даної категорії споживачів.

В умовах ринкової економіки ІП користувачів бібліотек стимулюють формування ринку бібліотечних продуктів і послуг. У свою чергу бібліотеки є частиною великого інформаційного ринку, на якому діють різні інформаційні служби та організації. У процесі становлення в країні системи інформаційного забезпечення підприємництва бібліотекам доведеться визначити своє місце в інфраструктурі даної системи.

Таким чином, формування системи інформаційного забезпечення підприємницької діяльності тісно пов'язане з розвитком ринкових відносин у країні, структур ринкової економіки, в тому числі інфраструктури інформаційного ринку. Бібліотеки як частина інформаційного ринку, на якому діють різні інші інформаційні служби, також орієнтовані на задоволення ІП і запитів застосування інструментів маркетингу, пов'язаних із формуванням набору пропозицій, визначенням шляхів комунікації між виробником і споживачем інформаційних продуктів і послуг.

Ефективна діяльність конкретної бібліотеки в галузі інформаційного забезпечення підприємництва залежить від правильно виробленої політики по формуванню асортименту інформаційних продуктів і послуг, задовольняючих ІП і запити різних груп підприємців із урахуванням їх типологічних особливостей. Оптимізація відносин різних груп підприємців із бібліотекою пов'язана з необхідністю подальшої диференціації ознак, обумовлених видами діяльності підприємств, інформаційним компонентом цієї діяльності і комунікативною активністю.

Створення раціональної системи забезпечення ІП підприємництва пов'язане зі знанням відповідної предметної галузі, здатністю будувати змістовні інформаційні моделі, які найбільш точно і повно відображають предметну специфіку діяльності підприємців. Вивчення ІП підприємців вимагає застосування спеціальних методичних прийомів. Одним із них може стати аналіз змісту

бізнес-плану, як основи для виявлення тематичного профілю обслуговування підприємців. Систематичне накопичення ключових понять, пов'язаних із підприємницькою сферою діяльності, створення розширеної асоціативної бази цих понять, уточнення фактів, зв'язків, відношень, ситуацій дозволить створити повні і систематизовані набори даних про предметну галузь, що розглядається [6].

Перехід до ринку, як свідчить сучасна практика, достатньо складний соціальний маневр, в якому головну роль відіграє людина, її компетентність. Ефективній господарчій системі регіону необхідні дієздатні, професійно грамотні бізнесмени, підприємці. В основі підприємницької діяльності, як відомо, лежить постійний пошук нових можливостей, орієнтація на інновації, вміння залучати і використовувати для вирішення поставлених завдань ресурси з найрізноманітніших джерел. Однією з основних умов ділової компетенції бізнесмена є його поінформованість у широкому спектрі проблем. Поява нової категорії споживачів інформації - підприємців - потребує від бібліотек зміни традиційних форм і методів обслуговування.

Так, ЦБС України здійснюють інформаційне забезпечення підтримки малого підприємництва через:

- створення книжкового фонду на допомогу підприємницькій діяльності та виробництву;
- інформаційне забезпечення фахівців виробничої сфери про нові технології, досягнення вітчизняної та зарубіжної науки, техніки, культури;
- групове інформування фірм згідно з Договорами творчого співробітництва;
- створення бази даних "Правове та законодавче забезпечення підприємництва";
- створення сектора "Ділової інформації";
- проведення інформаційних оглядів літератури.

Зважаючи на перспективи подальшого розвитку бізнесу, на базі публічних бібліотек почали організовуватись "Бізнес-класи". Бібліотеки виступають не лише організаторами, але й співвиконавцями, відповідальними за інформаційне забезпечення кожної теми, включаючи до його складу красназавчий компонент, створюючи для бізнесменів умови інформаційного комфорту. Місцеві публічні бібліотеки стають регіональними центрами сприяння бізнесу, створюють відділи по обслуговуванню підприємницьких комерційних структур, відділи ділової інформації і літератури, спеціалізовані бізнес-бібліотеки[7].

Користувачі бібліотеки вже не задовольняються традиційними видами обслуговування, а чекають відповідного сервісу, комплексної бібліотечно-інформаційної підтримки професійної, освітньої та дозвілдової діяльності і готові сплачува-

ти за це кошти. Таким чином, існує проблемна ситуація в об'єктивному розвитку ринкового сегменту у практиці функціонування бібліотек та рівнем його теоретико-методичного осмислення [8, С. 45-46].

В сучасних умовах впровадження маркетингових підходів до управління інформаційними установами може бути виправданим підхід до ціноутворення, орієнтований на споживача. За цим методом розглядається користь та вартість досліджуваного інформаційного продукту, що потребує виконання таких етапів:

-аналіз сфер застосування інформаційного продукту або послуги;

-оцінка складових корисності товару;

-оцінка складових вартості товару;

-аналіз співвідношень «вартість-користь».

Усвідомлення важливості аналізу «вартість-користь» впливає з переліку правил користування підходом до ціноутворення, орієнтованого на споживача. Цей підхід вимагає розуміння, що:

1) споживач вибирає товар, порівнюючи його вартість та корисність;

2) корисність містить набагато більше, ніж просто загальні характеристики інформаційного продукту;

3) вартість продукту-це значно більше, аніж його ціна;

4) необхідно розглядати вартість та користь не окремо, а у комплексі.

Підхід до ціноутворення, орієнтований на споживача, концепція порівняння вартості та корисності передбачають об'єднання планування інформаційного товару та ціноутворення в один процес. Ціноутворення як елемент економічного механізму має значну перевагу над товарним плануванням (змінити ціну набагато легше, аніж саму послугу чи продукт). Слід зазначити, що для користувача на ринку інформаційних продуктів та послуг серед показників конкурентоспроможності ціна має менше значення в порівнянні з неціновими факторами-якістю, сервісом, унікальністю [3, С. 73-74].

Основними заходами, спрямованими на удосконалення економічної моделі інформаційно-бібліотечної справи, мають стати:

-поліпшення технології формування видатків державного та місцевих бюджетів на інформаційно-бібліотечну справу, удосконалення системи кількісних та якісних показників для нормування зазначених видатків;

-запровадження змішаного фінансування інноваційних проектів у інформаційно-бібліотечній справі;

-удосконалення правового підґрунтя для приватного фінансування діяльності інформаційно-бібліотечних закладів;

-проведення органами управління бібліотечною справою (державними та місцевими) моніторингу інвестування бібліотечних закладів;

-запровадження спільного державного та громадського контролю за формуванням і виконанням бюджетів інформаційно-бібліотечних закладів;

-модернізація мережі інформаційно-бібліотечних закладів [9].

Підсумовуючи вищеозначене, можна констатувати, що оптимізація відносин різних груп підприємців із бібліотекою пов'язана з необхідністю подальшої диференціації ознак, обумовлених видами діяльності підприємств, інформаційним компонентом цієї діяльності і комунікативною активністю.

Створення раціональної системи забезпечення ІП підприємництва пов'язане зі знанням відповідної предметної галузі, здатністю будувати змістовні інформаційні моделі, які найбільш точно і повно відображають предметну специфіку діяльності підприємців.

Активізується застосування комп'ютерних технологій у формуванні і використанні фондів через інтеграцію задля забезпечення локального і глобального доступу до них користувачів, що сприятиме повному й оперативному задоволенню їхніх інформаційних потреб. У даному контексті подальше дослідження особливостей ІП підприємців має подальшу наукову і практичну перспективу в сучасних умовах України.

#### **Список використаної літератури:**

1. Кулицький С.П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навч. посіб / С.П. Кулицький. - К.: МАУП, 2002. - 224 с.
2. Денисенко С.О. Інтеграція краєзнавчих фондів бібліотек регіону в умовах інформатизації: Автореф. дис....канд. пед. наук / С.О. Денисенко; ХДАК. - Х., 2003. - 20 с.
3. Давидова І.О. Економічні механізми регулювання ринку інформаційних продуктів та послуг / І.О. Давидова // Вісн. Харк. держ.акад. культури: Зб. наук. праць. - Х., 2001. - Вип. 5. - С. 73-74.
4. Воройский Ф.С. Систематизированный словарь по информатике. (Вводный курс по информатике и вычислительной технике в терминах) / Ф.С. Воройский. - М.: Либерея, 1998. - 376 с.
5. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва: Навч. посіб. / Ю.Ф. Пачковський - К.: Каравела, 2006. - 408 с.
6. Струкова Н.Л. Информационные потребности предпринимателей: Проблемы изучения и обеспечения: Автореф. дис....канд. пед. наук /Н.Л.Струкова; ГПНТБ СО РАН. - Новосибирск, 1997. - 16 с.
7. Денисенко С.О. Ділові потреби користувачів бібліотек з краєзнавства /С.О. Денисенко // Вісн. Харк. держ. акад. культури: Зб. наук. праць. - Х., 2001. - Вип. 6. - С. 201-209.

8. Кушнаренко Н.М. Бібліотека в новій системі економічних відносин / Н.М. Кушнаренко // Вісн. Харк. держ. акад. культури: Зб. наук. пр. - Х., 2001. - Вип. 5. - С. 62.

9. Вергунов В.А., Дерлеменко В.В. Національна доктрина розвитку інформаційно-бібліотечної справи в Україні. (Варіант для обговорення) / В.А. Вергунов, В.В. Дерлеменко / ЦНСГБ УААН. - К., 2003. - 27 с.

*Рассмотрены общие механизмы и опыт информационной деятельности в разных сферах и отраслях.*

**Ключевые слова:** *информационные потребности, информационная деятельность, информационный рынок, интегрированный фонд, местные публичные библиотеки.*

*The general mechanisms and experience of the informational activity in various spheres and fields are considered.*

**Key words:** *information lore demands, informational activity, information market, lore fund, local public Library.*

Дата надходження до редакції: 26.02.2013

Рецензент: д.е.н., професор Чупис А.В.

УДК 658.5.011

## **МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО РОЗРОБКИ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА У ВІТЧИЗНЯНИХ УМОВАХ**

**О.Ю. Лук'янова**, Луганський національний аграрний університет

*Стаття присвячена обґрунтуванню методичних підходів до розробки бізнес-процесів підприємства на сучасному етапі у вітчизняних умовах. Проаналізовано можливості запропонованого інструментарію та переваги його використання. Зроблено висновки щодо доцільності та дієвості використання методичних підходів стандарту ISO 9001:2008, процесного підходу, тотального менеджменту якості, функціонального моделювання IDEF 0, математичної статистики; засобу функціонального моделювання бізнес-процесів AllFusion Process Modeler; збалансованої системи показників та інших до вирішення сформованого завдання формування процесного менеджменту підприємства та розробки мережі його бізнес-процесів з урахуванням міжнародних стандартів та орієнтації на вимоги клієнтів.*

**Ключові слова:** *підприємство, менеджмент, управління, процесний, стандарт, методичний підхід.*

**Постановка проблеми.** Перехід від функціонального менеджменту до процесного регламентовано вимогами сучасних стандартів, що було більш докладно обґрунтовано в наших попередніх публікаціях. Існує багато різних методичних підходів, що дозволяють розробити систематичне бачення до формування бізнес-процесів підприємства та управління ними. В той же час є проблема вибору технологічного базису який буде найбільшим чином відповідати поставленій меті, та пов'язувати її з клієнт-орієнтованим баченням на виробництво товарів.

### **Аналіз останніх досліджень та публікацій.**

Питання формування процесного підходу та його впровадження досліджували вчені Р. Ангус, А. Беттс, І. Бондар, А. Бортник, А. Браш, У. Браун, Н. Бушуєва, С. Бушуєв, В. Вечеров, А. Вознюк, Р. Грехам, Т. Давенпорт, Дж. Джестон, Р. Джонстон, В. Еліферов, Х. Йоханссон, А. Капітула, О. Климчук, В. Коваль, Л. Лаврентьева, Н. Матвеева, Є. Ойхман, Т. Орехова, Є. Попов, Г. Раммлер, К. Роуз, В. Репін, М. Степанова, А. Фурсов, М. Хаммер, С. Чамберс, Дж. Чампі, В. Чеглатонев. Незважаючи на численні публікації з цього спектра проблем, недостатньо вивченими залишаються питання його адекватного методичного забезпечення.

**Мета публікації** – підібрати та обґрунтувати методичні підходи до розробки бізнес-процесів підприємства у вітчизняних умовах.

**Основний матеріал дослідження.** В ході проведення дослідження для розробки бізнес-процесів підприємства у вітчизняних умовах необхідно враховувати обмеженість ресурсів розвитку економічних суб'єктів і вимоги збалансованої системи показників [5; 6], тому як методичні підходи було обґрунтоване та вибране: стандарт ISO 9001:2008, процесний підхід, тотальний менеджмент якості, функціональне моделювання IDEF 0, математична статистика, засіб функціонального моделювання бізнес-процесів AllFusion Process Modeler, програма обробки статистичної інформації SPSS, методи стратегічного планування, маркетинг-менеджменту: сегментування, позиціонування, збалансованої системи показників: визначення стратегічних бізнес-одниць, товарів, їхніх пріоритетів.

Важливість використання цього інструментарію при розробці бізнес-процесів обґрунтовується наступним: система менеджменту якості ISO 9001:2008 використовується для доказу застосування процесного, системного та клієнт-центристського підходів в діяльності підприємств.