

БИБЛИОТЕКИ И МАЛОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО: ВОЗМОЖНОСТИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Автор: Л. М. МАЙЛОВА

МАЙЛОВА Людмила Михайловна - заведующая сектором Государственной универсальной научной библиотеки Красноярского края (E-mail: nmo@kraslib.ru).

Аннотация. Рассматривается современное состояние информационного обеспечения малого предпринимательства библиотечными услугами, перспективы их дальнейшего развития по оказанию информационной поддержки представителям бизнеса. Обозначены основные причины низкой эффективности использования предпринимателями дистанционного информационно-консультационного бизнес-инкубатора, установленного в центральных библиотеках и пути решения данной проблемы.

Ключевые слова: библиотеки * каналы информации * бизнес-инкубатор * малый бизнес * реклама

В условиях стремительной изменчивости современного рынка продуктов и услуг малому предпринимательству для успешной деятельности необходимы эффективные каналы получения информации. В Красноярском крае наряду с районными/городскими администрациями, налоговыми службами информационную поддержку предпринимателям оказывают и муниципальные библиотеки. Непосредственное участие библиотек в жизни местного сообщества, накопление ими ресурсного потенциала предполагает рассматривать публичную библиотеку как равноправного партнера с другими социальными институтами. Информационное обеспечение представителей малого предпринимательства стало одним из основных направлений деятельности муниципальных библиотек края. С 2007 г. в рамках краевой целевой программы "Государственная поддержка и развитие малого предпринимательства в Красноярском крае" 100 библиотек городов и районов получили бесплатный доступ к информационному portalу (бизнес-инкубатору) с установленными на нем базами данных деловой и правовой информации. Число обращений предпринимателей к дистанционному бизнес-инкубатору в библиотеках края значительно отличается друг от друга, поэтому занимаемый ими рейтинг по степени эффективности использования информационного ресурса может быть как средним, так и очень низким. Стала очевидной необходимость изучения востребованности среди предпринимателей предоставленного ресурса как одного из источников получения информации по профилю их деятельности.

От общего числа пользователей центров правовой и деловой информации муниципальных библиотек края 11,3% составляют предприниматели, но следует признать, что во многих из них информационная работа с данной группой пользователей остается "за кадром". Это подтверждается результатами анкетирования, проведенного в 2009 г. совместно с муниципальными библиотеками края Государственной универсальной научной библиотекой. Задачей опроса являлось получение ответа на вопрос "Способна ли сегодня муниципальная библиотека оказать качественную информационную помощь предпринимателю в решении комплекса вопросов, касающихся организации и ведения собственного бизнеса?".

* Дистанционный бизнес-инкубатор: консультации, сервис, информация; единая система поддержки и развития малого и среднего бизнеса в Красноярском крае. Красноярск, 2007. URb: <http://www.bikr.ru>

В анкетировании приняли участие 1853 респондента, что составило 2,2% от числа зарегистрированных предпринимателей края. Муниципальные библиотеки из 12 городов и 36 муниципальных районов предоставили данные опроса, на основе которых был проведен анализ полученной информации. В разрезе территорий выявлена различную степень активности представителей малого предпринимательства в опросе. Наибольшую активность в нём проявили предприниматели восточной (27,8%) и западной группы (22,8%) районов. По северной группе территорий активность участников опроса самая низкая (12,1%).

Вопросы, предложенные в анкете, позволили рассмотреть, что представляет собой среднестатистический предприниматель, какие сферы деятельности наиболее привлекательны для него; какие источники получения информации и каналы связи наиболее предпочтительны для продвижения собственного бизнеса, размещения рекламы продуктов и услуг; в какой степени его представители владеют информацией о наличии в библиотеках бесплатного доступа к дистанционному бизнес-инкубатору, насколько данная категория пользователей удовлетворена качеством получаемой через него информации.

Наибольшее число респондентов приходится на возрастную группу 35 - 55 лет (62,1%), к группе до 35 лет относят себя 27,1% предпринимателей и 10,8% составляет группа старше 55 лет. По мнению российских социологов, за последние годы наметилась тенденция увеличения числа образованных людей в возрасте 50 - 55 лет, готовых попробовать себя в сфере малого бизнеса (Алпутов, 2007). Красноярский край не является исключением, где также существует проблема трудоустройства лиц, по воле случая оказавшихся уволенными в связи с ликвидацией предприятия или организации, но сохранивших интеллектуальный и трудовой потенциал, способных пройти переподготовку в центрах занятости, готовых проявить себя в малом предпринимательстве.

С точки зрения образовательного статуса большинство из респондентов (52,1%) имеют среднее специальное образование, 37,4% - высшее, 10,5% получили среднее образование. В то же время, растет число предпринимателей, имеющих два высших образования, и, как правило, второе образование они получают по профилю своей деятельности. Анкетный опрос выявил, что 52,2% имеют деловой опыт, связанный со сферой бизнеса более пяти лет. Менее пяти лет стаж предпринимательской деятельности у 36,8% респондентов; 11% относят себя к категории начинающих предпринимателей. По мнению библиотечных специалистов, осуществляющих информационное обслуживание, начинающие предприниматели обращаются за информацией значительно чаще, чем предприниматели, работающие в бизнесе длительное время.

Респондентам предлагалось из пяти наиболее привлекательных областей предпринимательской деятельности отметить позицию, соответствующую профилю их деятельности. Рейтинг наиболее популярных сфер ведения собственного бизнеса распределился так. Более половины из всех опрошенных (55,6%) заняты в сфере торговли, оказывают различные услуги населению 17,4%, в малом производственном бизнесе трудятся 10,5%, фермерским хозяйством занимаются 8% респондентов, со строительным бизнесом связано 4,5%. Остальные 7,8% опрошенных совмещают торговую деятельность со сферой предоставления различных услуг населению. Анкетирование подтвердило предположение, что большая часть предпринимателей в крае ориентировано на розничную торговлю и сферу услуг. Процент участников опроса, занятых в обрабатывающих производствах и в строительном бизнесе, значительно меньше, чем в торговой сфере. По данным краевой статистики на начало 2008 г., численность предпринимателей, работающих в строительной отрасли края, составила 16,2% (Экономика... 2008). К 2012 г. прогнозируется рост объема строительных работ на территории края в 2 раза к уровню 2005 г. (Концепция...2008). Третья часть опрошенных респондентов, занятых строительным бизнесом имеют наработанный опыт и располагают собственными техническими возможностями для работы с информационными ресурсами удаленного доступа. Возможно, этим объясняется низкий процент участия таких предпринимателей в проведенном опросе. Кроме того, большая часть предпринимателей из-за чрезмерной загруженности и удаленности основного места работы от библиотеки не попадает в нее в установленный для обслуживания основ-

ной массы населения её временной режим. Это является одной из основных причин отсутствия обратной связи.

В Красноярском крае развитие агропромышленного комплекса является приоритетным направлением. Однако, по данным официальной статистики, в крае только 6,8% предпринимателей на начало 2008 г. развивали фермерство (Экономика..., с. 232), а по данным опроса, только 8% респондентов занимаются фермерством и переработкой сельхозпродукции. Можно сделать заключение, что далеко не каждый предприниматель в условиях финансового кризиса готов создавать собственные мини-фермы и вести рентабельное хозяйство.

Нуждаются в информации о современном оборудовании и новых технологиях 0,9% опрошенных. Как правило, это предприниматели, имеющие высшее образование. В рейтинге основных тем информационных запросов, по их мнению, безусловное лидерство принадлежит нормативно-правовой информации (3,7%), затем отмечена потребность в информации по налогообложению и ведению бухгалтерской отчетности (3,2%). На третьем месте - вопросы субсидирования и льготного кредитования (2,7%). Затем предпринимателей примерно в равной мере интересует государственная поддержка малого бизнеса (2,2%), состояние рынка продукции и сбыт (2,1%). Законодательная база (2%), партнерское взаимодействие (1,7%), бизнес-планирование (1,6%) занимают следующие строки в списке названных ими тем. Следует заметить, что перечисленные темы запросов сегодня актуальны не только для предпринимателей Красноярского края. Исходя из результатов проведенных исследований, в аналогичной информации нуждаются представители малого предпринимательства, проживающие в Алтайском и Ставропольском крае (Министерство...).

Подтвердили, что им необходима информация для эффективной организации и продвижения бизнеса 46,7% респондентов. Только 3,5% интересуются вопросами управления персоналом и в целом информацией по развитию бизнеса. Некоторые данные впечатляют: проявляют интерес к современным методам рекламы 1,3% опрошенных. Информация о менеджменте, сертификации и стандартизации, проведении камеральных проверок на предприятии, лизинге, продаже арендуемых помещений интересует 0,2%-0,1% предпринимателей.

Предприниматели (65%) подтвердили общепризнанное мнение, что отсутствие инвестиций не позволяет в современных условиях малым предприятиям стабильно развиваться. Интерес предпринимателя, хорошо знающего "законы рынка", заключается в производстве высококачественной продукции для получения прибыли, но, к сожалению, недостаточность финансовой базы снижает конкурентоспособность малых предпринимателей на рынке труда (Радугина, 2009). В связи с этим, 15% указали на необходимость снижения ставок по кредитам, увеличения сроков кредитования, упрощения процедуры получения кредита, так как уровень льготного кредитования значительно ниже уровня спроса на него, что сдерживает развитие малого производства.

Что касается предпочтительных источников получения информации, то более 39% респондентов практически в равной мере отметили, что получают ее через Интернет, через библиотеки и налоговые службы. Как уже было отмечено выше, 52,2% опрошенных предпринимателей работают в сфере бизнеса свыше 5 лет и соответственно имеют собственные технические возможности для работы с Интернет-ресурсами. Регулярно просматривают периодические издания и телевизионные передачи по организации и ведению бизнеса 36% предпринимателей. Предпочтительнее получать информацию через органы местного самоуправления посчитали для себя 19%. Это позволило предположить наличие тесных партнерских связей между предпринимателями и муниципальными органами власти, регулярно обеспечивающими малый бизнес оперативной информацией. Внушает оптимизм тот факт, что третья часть предпринимателей доверяют средствам массовой информации, в которых освещаются актуальные проблемы предпринимательской деятельности.

Не испытывают трудности в получении информации 81,4% участников опроса. В ряде территорий, особенно удаленных от краевого центра, предприниматели для получения информации используют возможности библиотек, но в процессе ее поис-

ка возникают случаи, когда получить исчерпывающий ответ на возникший вопрос не удается. В этом признались 18,1% респондентов.

Блок вопросов, раскрывающий отношение предпринимателей к библиотеке в целом, и в частности к дистанционному бизнес-инкубатору, позволил получить любопытные факты. На вопрос "Если Вы обращаетесь в библиотеку, то с какой целью?" большинство посчитало необходимостью при обращении в библиотеку получение деловой информации, как фактора, повышающего общую эрудицию, культуру профессионального общения. Более 46% респондентов считают приоритетной для себя задачей повышение образовательного и профессионального уровня. 13,2% респондентам интересны мероприятия, проводимые в стенах библиотеки, что подтверждает разнообразие интересов предпринимателей помимо профессиональной деятельности.

Доступ к Интернет-ресурсам используют более половины из всех опрошенных, 21,3% респондентов имеют такую возможность на работе, в большей степени предприниматели, проживающие в "малых городах" и районных центрах. Пользуются Интернет-ресурсами в стенах библиотеки 26,1% опрошенных. Менее 5% предпринимателей посещают Интернет-кафе и 13,2% пользуются Интернетом в других учреждениях (общеобразовательная школа, почта и т.д.). Периодически обращаются к электронному каталогу Государственной универсальной научной библиотеки 17,6% предпринимателей.

Ответы респондентов о наличии в библиотеках края бесплатного доступа к бизнес-инкубатору и основных источниках получения такой информации показали, что 68,9% предпринимателей владеют подобными сведениями. Причем 29,7% опрошенных предпринимателей получили информацию в стенах библиотеки, через СМИ -28,2%, от партнеров по бизнесу - 18,7%, по другим каналам - 15,5%.

Особого внимания заслуживает тот факт, что более 50% респондентов впервые услышали о ресурсе на презентации в библиотеке. Из них 30% узнали о дистанционном бизнес-инкубаторе несколькими путями: через презентацию в библиотеке и печатные средства массовой информации. Это свидетельствует о том, что, библиотечные учреждения в ряде территорий не всегда используют эффективные методы рекламной деятельности для привлечения предпринимателей, среди которых проведение Дней предпринимателя, Дней фермера, обеспечение представительства библиотек в городских/районных семинарах, организуемых для предпринимателей, регулярное размещение публикаций о проходящих в библиотеках мероприятиях в местных СМИ. В то же время 49,1% признались, что только слышали о бизнес-инкубаторе, но не располагали подробной информацией о нем. Это должно побудить библиотечных специалистов к более широкому использованию различных видов наружной и внутренней рекламы, включая проведение электронных презентаций. Кроме того, умение выстраивать партнерские отношения с муниципальными органами власти, в том числе с отделами по работе с предпринимателями, смогли бы послужить надежным гарантом для привлечения их в библиотеки края. В муниципальных библиотеках, где библиотечные специалисты проводят среди пользователей мониторинги по качеству оказываемых информационных услуг, а также входят в состав центров содействия малому предпринимательству, значительно выше количество обращений предпринимателей к бизнес-инкубатору. В результате комплекса мероприятий, проводимых библиотечными сотрудниками, 33,5% предпринимателей хотя бы один раз обращались за помощью к бизнес-консультанту портала, так как они в лучшей мере осведомлены о его информационных возможностях.

1221 респондент (65,9%) признались, что ни разу не обращались к бизнес-консультанту информационного портала по поддержке малого предпринимательства. Многофакторный анализ ответов предпринимателей позволил составить рейтинг причин, помешавших их обращению к бизнес-консультанту. Ответы показали, что 6,3% не знали о такой услуге; у 5,8% - не было необходимости; 4,6% сослались на дефицит времени; 3,6% пользуются Интернетом (дома).

Не менее важной проблемой является низкая эффективность использования предпринимателями края дистанционного бизнес-инкубатора. К ним еще можно отнести нежелание предпринимателей проходить регистрацию из-за опасений возможного использования их контактной информации контролирующими органами. В боль-

шей степени их огорчают случаи, когда необходимая информация отсутствует или ответы бизнес-консультанта портала содержат ссылки только на конкретные источники по запросу, без дополнительных разъяснений и комментариев.

К сожалению, практика работы библиотек показала, что дистанционным бизнес-инкубатором пользуются в большей мере начинающие предприниматели, а также студенты и лица, оставшиеся без работы и готовые попробовать себя в сфере малого бизнеса. Наличие у большинства предпринимателей собственных технических возможностей для работы с интернет-ресурсами и, к сожалению, отсутствие у ряда библиотечных работников должных навыков работы с ними, не позволяют обеспечивать качественное информационное обслуживание пользователей и являются основными причинами, препятствующими обращению предпринимателей в библиотеки.

Для изменения сегодняшней ситуации необходимо активное сотрудничество с компаниями, осуществляющими техническое и информационное сопровождение дистанционного бизнес-инкубатора, совместное проведение обучающих семинаров-тренингов для библиотечных специалистов по работе с Интернет-ресурсами, координация работы с муниципальными органами власти по оказанию качественной информационной поддержки предпринимателям.

Использование библиотеками инновационных форм привлечения пользователей, включая организацию ежегодных презентаций конкретных разделов дистанционного бизнес-инкубатора, с приглашением экономистов, юристов, налоговиков, осуществление рекламных акций через различные каналы информации, проведение мониторинга мнений на предмет качества предоставляемых пользователям информационных услуг, укрепление их материально-технической базы позволит в целом муниципальным библиотекам быть востребованными среди населения края.

Сегодня муниципальные библиотеки края находятся на переходном этапе от традиционных и явно недостаточных форм информационного обслуживания малого предпринимательства к современным формам, позволяющим раскрыть возможности электронного видения бизнеса. Как быстро им удастся перестроить свою работу и адаптироваться в новых условиях - покажет время.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Алутов С. Ю. Трудно быть в России предпринимателем: совершенствование условий деятельности малого предпринимательства // Рос. предпринимательство. 2009. N 1. Вып. 2. С. 14 - 19.

Дистанционный бизнес-инкубатор: консультации, сервис, информация [Электронный ресурс]: единая система поддержки и развития малого и среднего бизнеса в Красноярском крае. Электрон. дан. Красноярск, 2007. Режим доступа: <http://www.bikr.ru/> Загл. с экрана

Концепция пространственного социально-экономического развития Красноярского края до 2017 года: монография. Красноярск, 2008.

Министерство экономического развития Ставропольского края [Электронный ресурс]: поддержка малого предпринимательства: [по результатам **исследования** учебно-научно-внедренческого некоммерческого партнерства "Управленческий консалтинг"]. Режим доступа: http://www.stavinvest.ru/news.php?_ =162/ Загл. с экрана (дата обращения: 23.03.2009).

Радугина В. С. Господдержка инвестиций в малый бизнес // Рос. предпринимательство. 2009. N 4. Вып. 1. С. 35 - 39.

Экономика Красноярского края в 2007 году. Статистический ежегодник, 1 - 12. Красноярск, 2008.