УДК 005.572:005.3:159.955.2:02

**Збанацька Альона Олександрівна**,

ORCID 0009-0005-2621-9726,

аспірантка,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадсього,

Київ, Україна

e-mail: alonazba@gmail.com

**СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ «КОНСАЛТИНГ», «КОНСУЛЬТУВАННЯ», «КОНСУЛЬТАЦІЯ», «КОНСУЛЬТАНТ»**

Розглянуто сучасні підходи до визначення понять «консалтинг», «консультування», «консультація», «консультант» в контексті розвитку інформаційного консалтингу, бібліотечної теорії та практики. Подано їх визначення вітчизняними та зарубіжними науковцями, їхні різновиди та сферу поширення.

*Ключові слова:* бібліотекознавча термінологія, консалтинг, консультант, консультування, консультація.

Для розвитку бібліотечної справи та бібліотекознавства важливим є формування бібліотекознавчої термінології, яка має відображати сучасний стан бібліотечної теорії та практики. Немаловажними, у цьому контексті є поняття «консалтинг», «консультування», «консультація», «консультант», які широко використовуються не тільки в фінансово-економічній та юридичній сферах, а й інформаційно-бібліотечній сфері.

Консалтинг в широкому розумінні цього слова розглядають як вид інтелектуальної діяльності, основне завдання якого – аналіз, обґрунтування перспектив розвитку і використання науково-технічних і організаційно-економічних інновацій з урахуванням предметної області та проблем клієнта.

У довідкових видання галузевого спрямування представлено різні визначення консалтингу та його різновидів. В «Економічній енциклопедії» (Київ, Тернопіль, 2000) консалтинг визначається як «діяльність спеціалізованих компаній із надання інтелектуальних послуг виробникам, продавцям, покупцям (поради і рекомендації) з різноманітних питань виробничої діяльності, фінансів, зовнішньоекономічної діяльності». У «Юридичній енциклопедії» (Київ, 2001), – це «діяльність, пов’язана з наданням консультативних послуг виробникам, продавцям і покупцям стосовно широкого кола економічних, правових, організаційних та інших питань». «Сучасний словник із суспільних наук» (Харків, 2006) тлумачить консалтинг як форму «комерційної діяльності у сфері надання консультаційних послуг щодо економічно-правових питань фізичним та юридичним особам, які є суб’єктами господарської діяльності». «Термінологічний словник видавничого бізнесу: книга редактора» (Київ, 2020) визначає консалтинг як «консультування керівників, управлінців з широкого кола питань у сфері фінансової, комерційної, юридичної, технологічної, технічної, експертної діяльності. У «Фінансово-економічному словнику» (Львів, 2021) зазначено, що «консалтинг» (consulting – консультування, від лат. consulto – раджусь): 1) надання консультацій товаровиробникам, продавцям і покупцям з питань діяльності підприємств <…>; 2) підготовка пакетів застосовницьких документів для створення підприємств та надання допомоги в їх реєстрації» (Загородній А. Г., Вознюк Г. Л. Фінансово-економічний словник, Львів, 2021).

Вітчизняні науковці також подають визначення консалтингу. На думку О. Ю. Осадько, консалтинг – це діяльність, яка здійснюється професійними консультантами і спрямована на обслуговування потреб комерційних і некомерційних організацій, фізичних осіб у консультаціях, навчанні, дослідницьких роботах по проблемах їх функціонування і розвитоку. В. А. Верба та Т. І. Решетняк зазначають що консалтинг, або економічне консультування, може стосуватися як локальних суто економічних питань (фінансовий аналіз, бухгалтерія, аудит, оподаткування), так і глобальних управлінських проблем (стратегічний розвиток, реорганізація, інноваційний процес). Головна мета консалтингу – підвищити ефективність і якість будь-якої ділянки роботи.

Загальнотеоретичний підхід дає можливість визначити цей термін через семантику поняття «консалтинг», під яким розуміється, по-перше, процес надання професійної допомоги з боку фахівців (консультантів) відповідного профілю замовнику (клієнту) в аналізі та розв’язанні його проблем, по-друге, це – система, до якої входить сукупність суб’єктів, які забезпечують процес надання консультаційних послуг.

Існують різні види консалтингу: управлінський, інвестиційний, фінансовий, фондовий, юридичний, а також консалтинг якості, реклами, навчання, безпеки організації, ІТ-консалтинг (інформаційних технологій), PR-консалтинг (зв’язки з громадськістю), HR-консалтинг (управління персоналом) та інжиніринг (виробництво) («Енциклопедія державного управління», Київ, 2011).

У сучасних словниках з бібліотечної справи знаходимо визначення бібліотечного консалтингу. Бібліотечний консалтинг – «консультування з питань бібліотечної справи. Основна мета консалтингу полягає в поліпшенні якості керівництва, підвищенні ефективності діяльності бібліотеки в цілому і збільшенні індивідуальної продуктивності праці кожного працівника» («Вимоги часу – нові форми роботи бібліотеки», Хмельницький, 2022). Бібліотекарі часто консультують своїх користувачів і відвідувачів. Таким чином, бібліотечний консалтинг – це будь-яка інформаційна допомога, що надається фахівцями-консультантами. Також існує Інтернет-консалинг.

В інформаційній діяльності оперують поняттям «інформаційний консалтинг», яке має відмінності в трактуваннях. Так, фахівці з паблік рілейшнз вважають інформаційний консалтинг видом політичного консалтингу. Нерідко інформаційний консалтинг ідентифікують з інформаційно-технологічним (ІТ) консалтингом. Об’єктом інформаційного консалтингу є стан інформаційного середовища організації, що консультується; предметом – пошук можливостей задоволення різноманітних інформаційних потреб організації.

Проте, для вітчизняної інформаційної сфери є більш звичним термін «консультування». Консультування – форма надання допомоги відносно змісту, процесу або структури завдання або серії завдань, при якій консультант сам не відповідає за виконання завдання, але допомагає тим, хто відповідальний за це. Консультування відбувається у захисті споживачів, освіті, релігії, торгівлі; існує консультування управлінське, фінансове, юридичне та ін. У «Короткому термінологічному словнику із бібліографознавства та соціальної інформатики» (Київ, 1998) присутнє визначення поняття «інформаційне консультування», що тлумачиться як «вид інформаційної послуги, який забезпечує споживача інформацією, що знайдена будь-якими методами та засобами і в тій формі, яка потрібна читачеві (бібліографічній, фактографічній, концептографічній)».

Різноманітні консультації можуть надаватися в усіх сферах життєдіяльності суспільства: в державному управлінні, політиці, економіці, менеджменті, освіті, охороні здоров’я, рекламі, соціальній допомозі, науці.

Для інформаційно-бібліотечної сфери популярними є бібліографічна консультація – «відповідь на разовий інформаційний запит, яка містить поради щодо самостійного здійснення бібліографічного пошуку споживачем» та фактографічна консультація – «відповідь на разовий інформаційний запит, яка містить поради щодо самостійного пошуку фактографічної інформації споживачем» (Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики. Київ, 1998). Консультації можуть висвітлювати широке коло питань, що стосуються як діяльності закладу, так і літератури або інформаційного ринку в цілому. Загалом, консультацію користувачів можна визначити як поради бібліотекарів користувачам з метою керівництва їх читанням, надання допомоги у розумінні складного семантичного контексту книги та виборі літератури з питання, що цікавить користувача, повідомлення відомостей про існуючу літературу та ін.

Консультації проводяться консультантами. В Оксфордському словнику консультант визначається як «особа, кваліфікована для надання професійних порад або послуг». В свою чергу, Кембріджський словник визначає консультанта як особу, що «є фахівцем у певній галузі та чиєю роботою є надання порад та інформації підприємствам, державним організаціям тощо» або «хтось, кому платять за надання експертних порад або навчання з певної теми».

Англомовна література репрезентує різні синоніми бібліотечного працівника, наприклад, Хелен Буленс виокремлює інформаційного спеціаліста, бібліотечного консультанта (The evolving role of the school library and information centre in education in digital Europe, 2010), Шерон Стюарт – бібліотечного та інформаційного консультанта, бібліотечного та інформаційного професіонала, менеджера записів та інформаційного асистента (To what extent do library and information professionals actively manage change?, 2019). Ірен Вормелл, Енні Джоан Олесен і Габор Мікулас вважають, що визначення того, хто такі інформаційні консультанти, залишаються різноманітними, а люди у цій галузі, щоб описати себе, використовують такі терміни, як інформаційний консультант, інформаційний брокер, фрілансер бібліотекар, інформаційний спеціаліст, роздрібний торговець інформацією, інфопосередник, інфопідприємець, інформаційний менеджер та ін. (Information Consulting: Guide to Good Practice, 2011).

Консультант (consultant) запрошується бібліотекою для аналізу певної проблеми і надання консультації щодо її вирішення, якщо в самій бібліотеці відповідні фахівці відсутні, напр. з автоматизації бібліотечних процесів чи впровадження нової системи класифікації (Стрішенець Н. Англо-український словник-довідник бібліотечно-інформаційної термінології. Київ, 2004).

Консультант здійснює консультаційну послугу, яку можна розглядати як інтелектуальний продукт, що залишається у власності клієнта після завершення консультування. Специфіка такої послуги полягає в її удаваній невідчутності, непомітності та, як правило, у відсутності завершеної матеріальної форми (Бай С. І., Миколайчук І. П., Ціпуринда .В. С. Консалтинг. Київ, 2018). Економісти виокремлюють характерні ознаки консультаційної послуги: унікальність кожної послуги; уявне відчуття послуги, яка пропонується; безпосередня залежність якості послуги від особистої майстерності консультантів; неможливість реалізації товару в завершеній формі без наявності індивідуального споживача; складність кількісного вимірювання товару та переваг споживача. Тому ідентичні консультації, виконані двома фахівцями, можуть відрізнятися не тільки формою, але й мати різну методологію розроблення та зміст.

Таким чином, поняття «консалтинг» варто розглядати як систему, до якої входить сукупність суб’єктів, які забезпечують процес надання консультаційних послуг; «консультування» – процес надання консультаційної послуги та форма надання допомоги відносно змісту, процесу або структури завдання або серії завдань; «консультація» – відповідь на інформаційний запит; «консультант» – професійний висококваліфікований порадник, що має значні й ґрунтовні знання, уміння і досвід в області проблем функціонування організації в цілому або її окремих частин, уміє ефективно використати їх при аналізі і рішенні практичних проблем у конкретній організації і при поширенні позитивного досвіду. Зазначені поняття використовуються і в бібліотечній справі. Сучасна бібліотекознавча термінологія, в контексті розвитку інформаційного консалтингу, продовжує формуватися під впливом інформаційно-комунікаційних технологій та поповнюватись за рахунок запозичень із суміжних галузей знань та термінів іншомовного походження.

UDC 005.572:005.3:159.955.2:02

**Alona Zbanatska**,

ORCID 0009-0005-2621-9726,

### Postgraduate student in Information, library

### and archival affairs

### at V.I.Vernadsky National Library of Ukraine

Kyiv, Ukraine

e -mail: alonazba@gmail.com

***MODERN APPROACHES TO DEFINING THE CONCEPTS OF “CONSULTING”, “COUNSELING”, “CONSULTATION”, “CONSULTANT”***

There are considered modern approaches in defining the concepts of "consulting", "consultation", "consultant" in the context of the development of information consulting, library theory and practice. The research presents definitions by domestic and foreign scientists, varieties and the sphere of distribution.

Keywords: librarian terminology, consulting, consultant,counseling, consultation.