

ВЕСТИ ИЗ БИБЛИОТЕКИ

Маркетинговые методы в работе медицинской библиотеки

Молодцова Н.В., Терехова М.В., Захарова Г.В.

The use of marketing methods in the medical library work

Molodtsova N.V., Terekhova M.V., Zakharova G.V.

Научно-медицинская библиотека Сибирского государственного медицинского университета, г. Томск

© Молодцова Н.В., Терехова М.В., Захарова Г.В.

Внедрение маркетинговых подходов в научно-медицинской библиотеке Сибирского государственного медицинского университета (НМБ СГМУ). Привлечение дополнительных финансовых средств на развитие библиотеки. Информационная и рекламная деятельность. Работа библиотеки по формированию и совершенствованию имиджа.

Ключевые слова: маркетинг, научно-медицинская библиотека, Web-сайт.

Application of marketing approaches in the Scientific Medical Library of the SSMU. The use of additional financial assets for library development. Informational and promotional activities. Library work on the formation and perfection of the image.

Key words: marketing, Scientific Medical Library, Web-site.

УДК R734(2)+Y9(2)212

Формирование рыночных отношений в обществе оказывает огромное влияние и на работу библиотеки, возникает необходимость поиска новых способов обеспечения функционирования, развития и совершенствования ее основной деятельности.

В настоящее время развитие библиотеки невозможно без внедрения маркетинговых подходов к управлению.

Библиотечный маркетинг включает в себя множество видов деятельности: маркетинговые исследования, разработку новых товаров и услуг, организацию их распространения, формирование цен, рекламу, продажу.

Современная библиотека интегрирует и координирует всю свою деятельность с расчетом на обеспечение запросов пользователей, получая

определенные внебюджетные дополнительные средства именно благодаря созданию и поддержанию потребительской удовлетворенности.

Маркетинговая концепция управления предусматривает тщательное и всестороннее изучение потребностей, запросов, интересов читателей, ориентацию на предоставление услуг в соответствии с этими потребностями, адресность предоставления услуг, а также активное влияние на использование услуг и существующий спрос, на формирование потребностей [2].

Внедрение маркетинга в научно-медицинской библиотеке Сибирского государственного медицинского университета повлекло за собой и изменения в управлении и традиционной структуре библиотеки. Создан отдел библиотечного маркетинга и менеджмента, основная задача которого

— удовлетворять потребности читателей и развивать информационный потенциал библиотеки, формировать общественное мнение о библиотеке, привлекать дополнительные внебюджетные средства на развитие и пополнение ее фондов для обеспечения научного и учебного процессов.

Основные функции отдела — организация внебюджетной деятельности библиотеки; разработка концепций, программ и бизнес-планов перспективного и текущего развития библиотеки; прогнозирование и разработка номенклатуры дополнительных услуг; финансовый учет и отчетность; информационная и рекламная деятельность.

Для полноправного ведения внебюджетной деятельности сотрудниками отдела были составлены и утверждены ректором СГМУ нормативно-регламентирующие и плановые документы (положения, устав, учредительный договор, прейс-куртант, бизнес-план, договор на обслуживание).

Внебюджетные поступления библиотеки складываются из средств, полученных от оказания платных услуг, от реализации медицинской литературы и от грантовой поддержки различных организаций.

Согласно Федеральному закону «О библиотечном деле» [1] пользователи библиотеки имеют право на получение платных услуг, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой. Платные услуги являются одним из источников дополнительного финансирования.

Библиотека определяет приоритетные виды своих услуг, исходя из запросов читателей. Цены на предоставляемые платные услуги устанавливаются с учетом себестоимости, рентабельности, сравнительного анализа цен библиотек и других информационных учреждений, потребительского спроса, а также особых условий: приоритетности в обслуживании, срочности, сложности.

Платные услуги выполняются всеми отделами библиотеки в соответствии с профилем их работы и согласно поступившим запросам на тот или иной вид услуг. Отдел-исполнитель обеспечивает выполнение объемов, сроков, качество

услуг, а также своевременную отчетность по оказываемым услугам ответственному лицу.

Развитие книжной торговли позволяет библиотеке не только привлекать дополнительные средства, но и обеспечивать томских медиков, студентов и преподавателей необходимой литературой.

С 1997 г. развернута работа трех киосков «Медицинская книга». Если сначала библиотека сотрудничала только с двумя томскими книготорговыми организациями, то в настоящее время заключено более 20 договоров с крупнейшими томскими поставщиками книг и известными издательствами Москвы, Санкт-Петербурга, Казани и Новосибирска, такими как «Ассоциация медицинской литературы», «Практика», «Миклош», «Триада-Х», «Бизнесинфосервис», «Лань», «Топ-книга» и др.

Разработана система предварительных заказов на литературу, создана картотека потенциальных покупателей, осуществляется поиск, подбор литературы по заявкам. Ежемесячно издаются прайс-листы, которые распространяются на кафедрах СГМУ, в медицинских учреждениях города и каждую неделю обновляются на Web-сайте библиотеки.

Библиотека играет ключевую роль в продвижении трудов томских ученых-медиков на книжный рынок России. Реализация научных трудов ученых-медиков города Томска — одно из основных направлений деятельности отдела маркетинга.

Участие библиотеки в разных программах с целью получения грантов также позволяет привлекать дополнительные финансовые средства.

Научно-медицинская библиотека СГМУ участвует в проекте «Открытая электронная библиотека г. Томска», поддержанном благотворительной организацией «Институт “Открытое общество”» (фонд Сороса, Россия) в рамках всероссийского конкурса «Российские корпоративные библиотечные системы» мегапроекта «Пушкинская библиотека».

Грантовая поддержка американской некоммерческой корпорации «Project Harmony, Inc.»

(США) в рамках программы «Обучение и доступ к Интернету» позволила организовать в библиотеке центр открытого доступа к Интернету, проводить образовательные курсы, тематические семинары.

Внебюджетная деятельность дает возможность библиотеке практически самостоятельно обеспечивать себя необходимыми канцелярскими, хозяйственными товарами, оплачивать услуги университета полностью инвестируются в библиотеку для ее поступательного развития.

Особое внимание уделяется организации выставок. Отдел маркетинга регулярно организует выездные выставки-продажи книг на всех медицинских мероприятиях города Томска (конференции, симпозиумы, семинары и т.п.), где, кроме продажи литературы, рекламирует информационные услуги библиотеки.

На выездных информационных мероприятиях для раскрытия книжных фондов и информационных продуктов организуются экспозиции «Редкие книги в фондах НМБ СГМУ», «Медицинская книга», «Информационные продукты и услуги».

Традиционно работают стационарные тематические выставки и стендовые выставки новых поступлений.

Для продвижения информации о новых лекарственных препаратах библиотека тесно сотрудничает с представительствами многих фармацевтических фирм и размещает на своих стендах их рекламную информацию.

В помещении библиотеки проводятся различные презентации, семинары, выставки, дни специалиста.

Особое внимание уделяется разработке рекламной продукции на услуги или направления работы библиотеки. Отдел маркетинга готовит путеводители, буклеты и проспекты, представляющие основные информационные услуги библиотеки. Гордостью библиотеки с 1996 г. является информационный бюллетень «Nota Bene!», который отражает новые поступления в фонд, информацию о конкурсах и грантах, официальную и правовую информацию, информацию о медицинских ресурсах Интернета. «Nota Bene!»

связи Интернета, обслуживать компьютерную и копировальную технику, приобретать книги в фонд библиотеки, оплачивать услуги МБА, командировки сотрудников с целью повышения квалификации, обмена опытом.

Необходимо отметить, что все внебюджетные поступления библиотеки по распоряжению ректора университета доступны в электронном варианте на Web-сайте библиотеки (<http://medlib.tomsk.ru>).

Разрабатывается единый фирменный стиль библиотеки, логотипы отделов.

Именно реклама всего комплекса услуг и аспектов деятельности позволяет сформировать действительно современный имидж библиотеки [3]. Имидж, общее представление о библиотеке зависит от каждодневной работы и создается в течение многих лет. Большую роль в формировании имиджа играют традиции НМБ СГМУ:

- ежегодные отчеты по итогам деятельности в отделах, в библиотеке, на заседаниях ученого совета и ректората;
- ведение фотоальбома о главных событиях в жизни библиотеки, гостевой книги;
- использование библиотечной цифровой и фотоаппаратуры;
- участие сотрудников библиотеки в международных, региональных, городских научно-практических конференциях, семинарах и выступлениях с докладами, сообщениями, информацией;
- проведение экскурсий для гостей университета, города;
- проведение обучающих тренингов, семинаров для студентов, сотрудников СГМУ, медиков г. Томска.

Библиотека установила многочисленные творческие контакты со специалистами различных сфер научной и образовательной деятельности России и зарубежья.

Были проведены встречи, «круглые столы», дискуссии с коллегами из США, Германии, Голландии, Швеции, России. Подобные встречи способствуют возникновению дружеских связей и даль-

нейшему профессиональному росту сотрудников библиотеки.

В современных условиях компьютеризации одной из важнейших задач является грамотное представление библиотеки в «паутине».

Создание Web-сайта НМБ является частью общей образовательной программы Сибирского государственного медицинского университета. Web-сайт позволяет реализовать информационные функции библиотеки, развивать новые информационные услуги в Интернете, формировать информационные навыки студентов, сотрудников университета и профессиональные навыки библиотекарей. Сайт научно-медицинской библиотеки СГМУ в 2000 г. занял 3-е место в конкурсе библиотечных сайтов СНГ и получил высокую оценку всех экспертов.

Формированию общественного мнения способствует связь библиотеки со средствами массовой информации. Библиотека периодически представляет на телевидении обзоры медицинских изданий и информационных услуг, трудов томских ученых-медиков.

Важнейшие мероприятия в библиотеке (презентации, открытие Интернет-класса, выставки, образовательные курсы) освещаются по радио, на телевидении, в городской и университетской прессе.

Информация о библиотеке занесена в общегородской телефонный справочник «Желтые страницы», в справочник «Библиотеки высших учебных заведений РФ», «Томские учебные заведения и специальности», «Здоровье томичей».

Представительство НМБ СГМУ в профессиональных российских и зарубежных организациях дает возможность получать скидки на приобретение информационных материалов, программ и услуг. Библиотека является членом Российской библиотечной ассоциации (РБА), Международной ассоциации пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий (ЭБНИТ) (Россия, США), что позволило получить 50%-ю скидку на приобретение автоматизированной библиотечной информационной системы ИРБИС для НМБ

СГМУ и для 5 медицинских библиотек Сообщества медицинских библиотек г. Томска. Также заключен договор с Международным библиотечно-информационным аналитическим центром (МБИАЦ) (Россия, США). Членство в американской Ассоциации информации и технологий (ASIS&T) дает возможность персоналу библиотеки установить новые творческие и профессиональные контакты и получать подписку на 2 американских журнала. Организация «Сообщество медицинских библиотек г. Томска» позволила интегрировать информационные ресурсы медицинских библиотек в единый электронный каталог «Медицинская книга г. Томска». Участие в проекте «Научная электронная библиотека» (РФФИ) дает возможность доступа к полнотекстовым версиям журналов издательств «Elsevier», «Kluwer», «Springer».

Благодаря спонсорству и благотворительности библиотека имеет возможность комплектовать фонды дарственными книгами и журналами. Наиболее активными дарителями выступают ученые-медики СГМУ.

Литература

1. *Библиотека и закон: Справочник. Документы, комментарии, консультации, юридические советы на каждый день* / Ред.-сост. Л.В. Фирсова. М.: Либерия, 1997. Вып. 2. С. 150.
2. *Библиотека и закон: Справочник. Документы, комментарии, консультации, юридические советы на каждый день* / Ред.-сост. Л.В. Фирсова. М.: Либерия, 1997. Вып. 3. 424 с.
3. *Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества* / Труды 7-й международной конференции «Крым-2000». 2000. Т. 1. С. 90—94.

