

Современные направления маркетинговой деятельности Научной библиотеки БНТУ

Мороз Екатерина Олеговна

Роль библиотек в нашем обществе в настоящее время остаётся значительной и важной.

Сегодня Научная библиотека БНТУ – это крупнейший информационный центр технического образования Республики Беларусь, с универсальным фондом по технике, архитектуре, искусству, естественным и другим наукам. (более 2 млн. печатных изданий). Обеспечен доступ более чем к 1 млн. электронных изданий. С 2012 Научная библиотека БНТУ первой из Республики Беларусь стала членом Международной ассоциации библиотек технических университетов (International Association of Technological University Libraries – IATUL) [3].

Одним из профильных направлений в нашей работе является развитие сферы маркетинга и связей с общественностью. В 2002 году начал функционировать отдел библиотечного маркетинга, с целью:

- развития сервисного информационно-библиографического обеспечения учебно-воспитательного процесса и научно-исследовательской деятельности БНТУ;

- изучения спроса пользователей;

- информирования о ресурсах и услугах библиотеки.

Были определены задачи отдела:

- организация управления деятельностью библиотеки, направленная на обеспечение максимального удовлетворения потребностей пользователей в меняющейся общественной и экономической ситуации и на достижение эффективности библиотечной деятельности;

- анализ ресурсов библиотеки, прогнозирование ее развития;

- реклама деятельности Научной библиотеки БНТУ: её ресурсов и услуг;

- формирование нового взгляда на взаимодействие библиотеки и пользователя в системе новых экономических отношений;

- эффективное внедрение в практику библиотечной работы платных услуг для обеспечения максимального удовлетворения потребностей пользователей, стимулирование деятельности работников библиотеки, а также создание условий повышенной комфортности для пользователей и сотрудников.

Основные функции отдела:

- рекламирование услуг библиотеки, ее ресурсного потенциала;
- организация обратной связи с потребителями: изучение мнения и их предложений по улучшению качества предоставляемых продуктов и услуг;
- разработка и предоставление дополнительных сервисных услуг;
- участие в PR-мероприятиях [1].

В целях анализа эффективности деятельности Научной библиотеки проводятся традиционные исследования запросов пользователей, а в последнее время применяются новейшие опросы, с помощью электронных ресурсов. Анализ результатов позволяет сосредоточиться на внедрении новых услуг, усовершенствовать существующие и улучшить имидж Научной библиотеки БНТУ. На основе программного обеспечения Google Docs был размещён в интернете опрос, на который мог ответить любой пользователь, а звучал он так: «Как Вы оцениваете качество обслуживания в подразделениях Научной библиотеки БНТУ?». По результатам с 15.08. по 26.10. 2012 года 36% опрошенных оценивают качество обслуживания на «отлично», 50% выбрали вариант «хорошо», 11% опрошенных - «удовлетворительно» и 2% оценивает качество обслуживания «неудовлетворительно». Проведенный опрос дает возможность учесть все требования и работать на улучшение деятельности библиотеки. Положительным в использовании данного программного обеспечения, является возможность предоставления результатов в наглядной графической форме.

Целевая аудитория Научной библиотеки БНТУ состоит из широкого круга пользователей: студенты, работники, аспиранты, магистранты, лицеисты и слушатели подготовительного отделения. Для качественной и полной информатизации, удовлетворения потребностей пользователей, укрепление

имиджа библиотеки активно использует современные Web 2.0 технологии: функционирует блог библиотеки (<http://libraryblog.blog.tut.by>), видеоканал на YouTube (www.youtube.com/user/BNTUlibrary), подкаст-канал, применяется сервис микроблогинга Twitter (<https://twitter.com/biblioteka>). Библиотека представлена в крупнейших социальных сетях «ВКонтакте.ru» где насчитывается более 880 человек (<http://vk.com/bntulibrary>), «Facebook.com» (<http://www.facebook.com/bntulibrary>).

Для повышения качества обслуживания и позиций университета в рейтинге Ranking Web of World's Repositories by Webometrics в 2012 г. создан Репозиторий БНТУ на базе программного обеспечения с открытым кодом – DSpace. Содержит 2500 документов: полные тексты журналов, методических указаний и методических пособий, монографий, учебников и учебных пособий, статей, авторефератов диссертаций, материалов конференций, учебных планов, созданных в БНТУ. Все документы, кроме отчетов о НИОКТР и диссертаций, доступны через Интернет. Репозиторий БНТУ поднялся за 9 месяцев 2012 г. на 400 позиций (761 место) в Ranking Web of Worlds Repositories by Webometrics. Посещения достигли 36 000 (в т.ч. 1600 с мобильных устройств) [2].

На сайте работает “Виртуальная справка” с использованием сервиса redhelper.ru, благодаря которой один клик и посетитель сайта уже может задать вопрос, консультант первым обратиться к посетителю сайта. Специалисты on-line ответят на вопросы о деятельности, ресурсах и услугах [2].

С 2009 года для популяризации чтения среди молодежи Научная библиотека БНТУ стала участником всемирного движения BOOKCROSSING. Это международный книжный клуб, стирающий границы пространства и времени. Процесс буккроссинга состоит из простейшего действия, основанного на принципе «прочитал – отдай другому». Люди оставляют книги, чтобы другие могли их найти. Активное участие принимают не только студенты, но и преподаватели. За 3 года было отпущено более 1300 книг.

Налажена активная работа со средствами массовой информации: интервью для радио «Столица», «Первый канал», репортажи на телевизионных

каналах «ОНТ», «НТВ», статьи в республиканской прессе «СБ», «Республика». Традиционное сотрудничество с газетой университета «Весці БНТУ».

Научная библиотека БНТУ проводит международные конференции, так в 2010 году проходила научно-практическая конференция «Менеджмент вузовских библиотек» которая была посвящена 90-летию Научной библиотеки БНТУ. В ней приняли участие более 100 человек из Германии, Польши, Великобритании, Литвы, Беларуси, России. Прямую видеотрансляцию смотрели около 2000 человек, организованную при поддержке Российской ассоциации электронных библиотек. Постоянно проводятся семинары-тренинги «Деловая онлайн-библиотека: личностный и профессиональный рост», «Базы данных EBSCO для науки и образования» «Семинар-тренинг Elsevier в БНТУ», семинар «Электронные ресурсы компании Thomson Reuters для информационного обеспечения науки и оценки научной деятельности» в БНТУ, круглый стол «Информационные ресурсы вузовских библиотек собственной генерации».

Отдел библиотечного маркетинга готовит и распространяет рекламные материалы на продукцию и услуги библиотеки, а также создаёт буклеты. Множество печатной и электронной информации содержат QR-код. Преимущество данного кода:

- можно закодировать любую информацию, текст;
- пользоваться в любое время и в любом удобном месте;
- переходить по ссылке быстро;
- привлекает внимание;
- легко сканировать и заносить в память телефона, не надо записывать.

В перспективе поиск новых каналов коммуникации, применение новых маркетинговых шагов, расширение и укрепление связей с общественностью.

Литература:

1. Положение об отделе библиотечного маркетинга [Текст] / НБ БНТУ. – Минск, 2011. - С. 4.
2. Скалабан, А. В. Внедрение современных web-технологий в Научной библиотеке БНТУ: новые возможности обслуживания пользователей

[Электронный ресурс] / А. В. Скалабан - Режим доступа : <http://www.slideshare.net/aleshka17/web-14038922>

3. <http://library.bntu.by>

Мороз Екатерина Олеговна

Научная библиотека БНТУ, отдел библиотечного маркетинга,

библиограф

г. Минск, тел. 8-029-662 15 87

e.o.moroz111@gmail.com