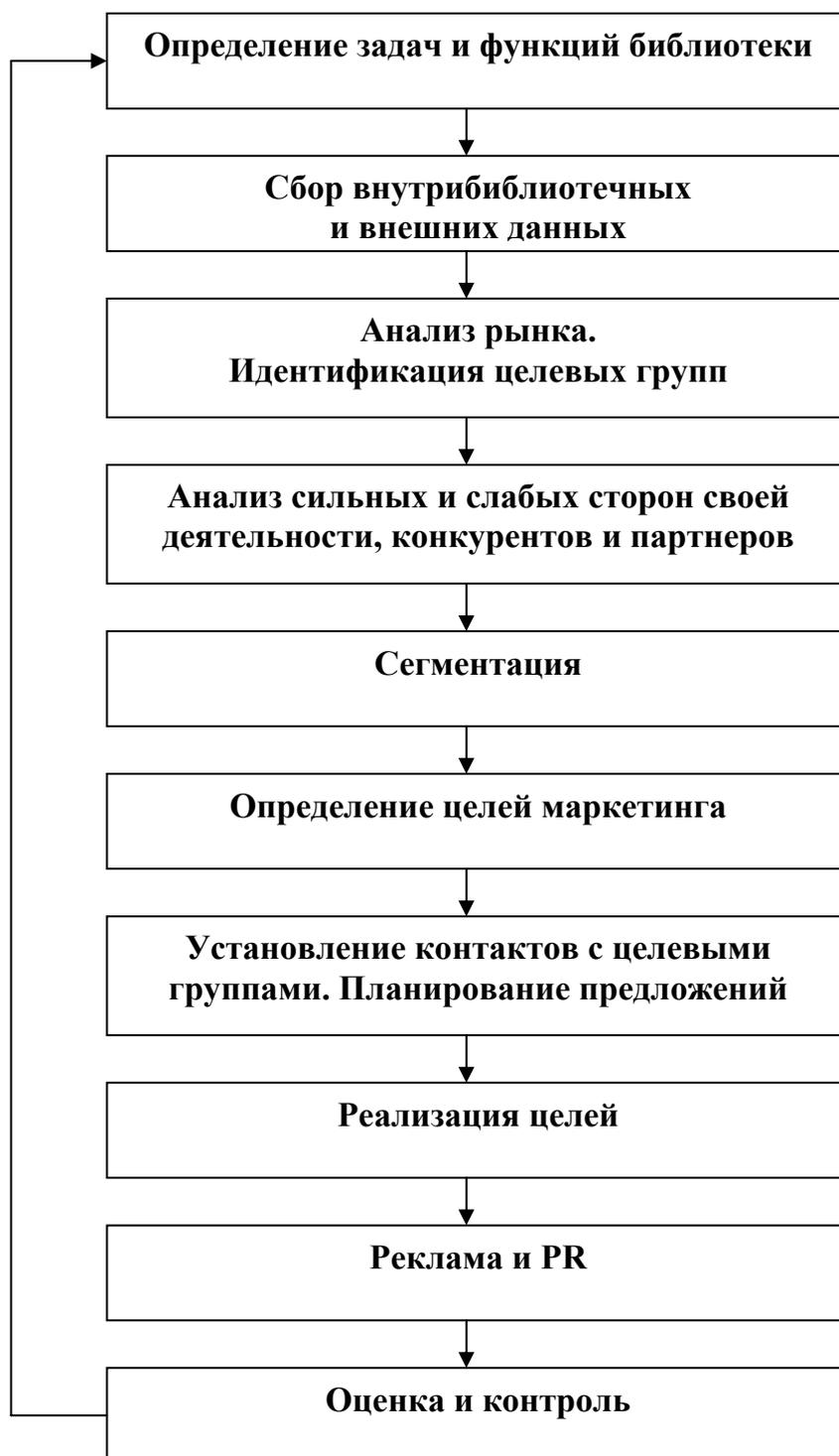


СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ КАК ОДИН ИЗ ЭТАПОВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОВОЙ КОНЦЕПЦИИ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ БЕЛАРУСИ

Алейник Марина Георгиевна, заведующая НИО библиотековедения НББ

Как отметил Ф. Котлер “Маркетинг ориентирует управленческие решения на учет потребностей и желаний целевых групп”



Данная схема демонстрирует, из каких этапов состоит маркетинговая концепция. Отталкиваясь от нее, рассмотрим социологические исследования,

проводимые Национальной библиотекой Беларуси (НББ), как один из ее (концепции) этапов. Итак, как мы видим на схеме, исходными здесь являются функции и задачи библиотеки.

Согласно Уставу ГУ “Национальная библиотека Беларуси” функциями Национальной библиотеки являются:

- Сбор и постоянное хранение полного собрания национального документа и экстериорики (белорусики), а также наиболее полных в республике научных и общественно значимых иностранных документов.

- Изучение и научная обработка фонда для эффективной организации его использования.

- Удовлетворение универсальных информационных потребностей общества.

- Участие в реализации государственной политики в области библиотечного дела.

- Осуществление научных исследований в области библиотечного дела.

- Научно-методическое обеспечение и координация деятельности библиотек Республики Беларусь.

Так определялись функции НББ в Уставе 2003 г., и в соответствии с этим были выделены объекты целевого обслуживания:

- Население Республики Беларусь.

- Специалисты библиотек.

- Министерство культуры Республики Беларусь.

До 16 июня 2006 г. (дня открытия нового здания НББ) анализ сильных и слабых сторон деятельности библиотеки демонстрировал невозможность обслужить всех желающих (среди населения Республики) в силу слабого материально-технического оснащения (недостатка площадей). Поэтому было введено искусственное ограничение на право пользования библиотекой: пользователями могли стать студенты дневных отделений вузов (после 3-го курса), специалисты с высшим образованием. Приоритетной группой пользователей считались ученые, аспиранты, соискатели.

Маркетинг был направлен на то, чтобы удовлетворить потребности выбранных целевых групп наиболее качественно. Для этого Национальной библиотекой Беларуси проводились социологические исследования. Например, для того, чтобы изучить степень удовлетворенности пользователей обслуживанием в НББ, было проведено исследование “Читатель НББ: поиск путей оптимизации обслуживания”, в результате был выявлен ряд проблем, о которых библиотекари даже не подозревали (например, слабая осведомленность пользователей о наличии подсобного фонда). По результатам данного исследования были сделаны рекомендации по разработке памяток читателям, усовершенствованию ориентирующей информации в библиотеке, организации подсобного фонда и т. д. Кроме того, зная, что самая представительная группа пользователей НББ – студенты, был

определен их спрос на учебную литературу и осуществлена координация с библиотеками вузов. Потребности и пожелания пользователей, выявленные в результате этого исследования, были учтены при разработке концепции обслуживания в новом здании: сегодня в НББ работает детская комната, чтобы читатель мог прийти с ребенком и оставить его там на время своей работы в библиотеке; “больным местом” всегда была организация общественного питания – в новом здании работает три кафе и ресторан; кроме того, функционирует тренажерный зал, сауна и т. д. Для научных работников созданы условия для комфортной работы – отдельные кабины.

Несколько лет назад перед сотрудниками библиотеки остро встала финансовая проблема при комплектовании фонда иностранной периодической литературой и, в частности, иностранными журналами. В таких условиях работникам библиотеки приходилось задумываться не только о полноте, но и о рациональности комплектования фонда. Для того, чтобы решить проблему без ущемления интересов читателей, необходима была полная и объективная информация о читательских потребностях на тот или иной иностранный журнал. Чтобы решить эту проблему, выработать научно обоснованные подходы к комплектованию иностранной периодикой, было проведено исследование “Фонд иностранной периодики: рационализация и актуализация комплектования”, в результате которого был составлен рейтинг иностранных журналов и даны рекомендации отделу комплектования по их приобретению.

Даже когда встал вопрос о консервации карточных каталогов (предметного или систематического), управленческое решение не было принято без предварительного изучения потребностей пользователей (исследование “Изучение эффективности использования карточных каталогов и картотек”).

Как уже было отмечено, одной из функций НББ является участие в реализации государственной политики в области библиотечного дела, поэтому целевой группой является Министерство культуры Республики Беларусь. Чтобы определить стратегию развития библиотечного дела в Республике, Министерству культуры необходимо иметь данные о потребностях населения, об уровне их удовлетворенности библиотечным обслуживанием и т. д. Поэтому по заказу Министерства культуры Национальная библиотека осуществляет республиканские исследования, например, “Роль и место публичной библиотеки в социокультурной среде региона”. На основе рекомендаций, данных по результатам исследования, был разработан модельный стандарт деятельности публичных библиотек Беларуси. В настоящее время в рамках республиканской программы “Возрождение и развитие села на 2005–2010 гг.” НББ проводит социологическое исследование “Информационные потребности населения агрогородков”, результаты которого позволят дать научные рекомендации по целесообразному расходованию государственных средств, выделяемых на развитие библиотек агрогородков. В исследовании приняли участие 98 агрогородков. Использовался метод анкетного опроса по следующим

категориям: взрослое население агрогородков (старше 15 лет), детское население (до 15 лет), пользователи библиотек старше 15 лет, пользователи библиотек до 15 лет, библиотекари. Всего было опрошено 7 500 респондентов. В результате данного исследования будет определена модель информационных ресурсов, наиболее востребованных сегодня населением агрогородков (по видам носителей, по отраслям знания, составлен перечень особенно популярных авторов, названий книг, журналов, газет) с тем, чтобы более рационально комплектовать библиотечные фонды. По результатам исследования будут сделаны рекомендации по материально-техническому оснащению библиотек агрогородков, а также представлен перечень тем для дальнейшей организации повышения квалификации библиотекарей агрогородков.

Как сказано выше, одной из функций НББ является научно-методическое обеспечение и координация деятельности библиотек Республики Беларусь, поэтому третьей целевой группой являются специалисты библиотек. Удовлетворение информационных потребностей этой группы производится не только посредством имеющегося фонда, но и путем создания различных информационных продуктов (издательская продукция, базы данных, информация на сайте НББ соответствующей тематики), а также путем проведения различного рода мероприятий по повышению квалификации библиотечных кадров республики. Но эта деятельность НББ не была бы возможна, не имела бы четкого научного обоснования без республиканских социологических исследований, в которых всегда в качестве респондентов присутствуют библиотекари, что позволяет узнавать наиболее острые проблемы, возникающие перед ними. Например, на основе данных опроса библиотекарей агрогородков (республиканское социологическое исследование “Информационные потребности населения агрогородков”) составляется программа повышения квалификации сельских специалистов.

Сегодня НББ – это не просто национальная библиотека, а республиканский информационный центр, в связи с чем происходит расширение ее функций. Т. е. в реализации маркетинговой концепции мы вернулись к первому этапу: к выше названным добавляются функции республиканского информационного центра:

- *Координация деятельности библиотек и информационных учреждений республики по формированию единого информационного пространства и организация доступа к национальным и зарубежным информационным ресурсам.*

- *Организация информационного обеспечения инновационной деятельности ведущих отраслей промышленности РБ.*

- *Участие в генерации национальных информационных ресурсов.*

- *Создание, информационная и программная поддержка корпоративного интернет-портала.*

- *Информационное обеспечение деятельности органов власти и управления, предприятий ведущих отраслей промышленности, сельского хозяйства, научных учреждений при помощи интернет-технологий.*

Как видим, сегодня на НББ возлагаются функции координатора не только деятельности библиотек Республики Беларусь, но и других информационных учреждений страны. Поэтому возникла необходимость комплексного изучения структуры и инфраструктуры современного рынка информационных продуктов и услуг, опыта Национальных библиотек мира по удовлетворению информационных потребностей населения, выявление потенциальных партнеров (производителей и поставщиков информационных продуктов и услуг). Были осуществлены исследования “НББ и рынок информации” и “Базы данных Национальной библиотеки Беларуси собственной генерации и их состояние”, в результате которых были проанализированы информационные продукты республиканских и областных библиотек с целью координации деятельности по их созданию и приобретению, исключения дублирования. Кроме того, были выявлены организации и учреждения, которые могут представлять интерес для НББ как республиканского информационного центра в качестве партнеров в процессе осуществления ее функций. Т. е. был осуществлен этап анализа сильных и слабых сторон деятельности НББ, конкурентов и партнеров. В настоящее время мы находимся на этапе сегментации, т. е. выявления целевых групп.

Переезд в новое здание позволил Национальной библиотеке снять искусственные ограничения обслуживания населения: сегодня пользователем библиотеки может стать любой человек, достигший 16-летнего возраста. Национальная библиотека сегодня – это не просто новое здание, это учреждение, функции которого значительно расширились, это республиканский информационный и социокультурный центр. Посетитель НББ сегодня – это не только читатель с его информационными запросами, но и человек, который просто хочет полюбоваться красотой интерьеров нового здания или заняться спортом. Поэтому перед Национальной библиотекой сегодня стоит задача обеспечить его комфортное пребывание в ней, а перед социологами НББ – изучение его потребностей и пожеланий.