

Садыкова В.Ф.

Элементы маркетинга в деятельности библиотеки

Опыт работы РНТБ Казахстана.

Понятие "маркетинг" вошло в активный словарь библиотекарей в начале 1990-х гг. в связи с переходом на новые условия хозяйствования и введением платных услуг. Однако библиотеки не ставили основной целью получение прибыли, а ориентировали свою работу на принципы некоммерческого маркетинга, идея которого состоит в наиболее полном, оперативном и точном удовлетворении всех нужд потребителей на базе глубокого и всестороннего знания их информационных потребностей.

Организация библиотечной деятельности, включающая выявление потребителей, информационных потребностей, сопоставление последних с имеющимися возможностями, формирование и совершенствование ассортимента оказываемых услуг и продукции

и обеспечение их реализации благодаря рекламе сразу же вошли в практику РНТБ.

Главными абонентами РНТБ в 1993 г., как и в предыдущие годы, оставались коллективы. Обслужены 5065 предприятий и организаций. Все они включены в картотеку информационного обеспечения, которая в течение многих лет была надежным и удобным рабочим инструментом. Абоненты в ней объединялись в группы в соответствии с региональной и отраслевой принадлежностью, по категориям организаций-потребителей, с учетом однородности информационных потребностей. Реальные потребности абонентов устанавливались на основе письменного опроса и бесед с ответственными лицами при непосредственных контактах во время всевозможных мероприятий. В картотеку оперативно вносились сведения об изменении информационных потребностей, обо всех удовлетворенных запросах и оказанных услугах.

Однако прекращение деятельности или реорганизация множества государственных предприятий и организаций, появление многочисленных фирм, акционерных обществ, концернов, ассоциаций привели к утрате главных качеств картотеки — достоверности и полноты и потребовали ее серьезной корректировки. Сложность этой работы состояла в том, что, во-первых, чрезвычайно трудно оказалось установить статус, структуру, подчиненность, направления деятельности новых образований, во-вторых, невероятные, экзотические названия их порой невозможно было расшифровать даже с помощью самих учредителей, в-третьих, много путаницы вносили бесконечные преобразования или недолговечность новых организаций, в-четвертых, возникали затруднения с выявлением адресов из-за переименования улиц.

Работа выполнялась с большим терпением и прилежанием, так как от ее исхода зависело сохранение старых и привлечение в библиотеку новых абонентов.

Весьма существенными оказались изменения информационных потребностей. Например, предприятия цветной металлургии и военно-промышленного комплекса в условиях сегодняшнего дня сократили основное производство и перешли на выпуск товаров народного потребления. Чтобы обеспечить продуктами питания своих работников и получить наличные деньги, многие предприятия построили небольшие заводы по переработке сельскохозяйственных продуктов. Поэтому в картотеке информационного обеспечения на их карточках появилась разнообразная тематика, существенно отличающаяся от прежней: производство мыла, гвоздей,

горчицы, майонеза, растительного масла, лекарственных веществ на основе трав, мукомольное производство, переработка пластмасс, бетонные смеси, соковыжималки, моторы для стиральных машин, оборудование и технология заводов малой мощности для переработки молочной и мясной продукции.

Потребности предприятий, основанных на новых формах собственности, удалось уложить в две довольно обширные тематические группы: создание и экономическая деятельность предприятия; производство новых, дефицитных для каждого региона изделий (косметических средств, чистящих порошков, строительных материалов, пива, безалкогольных напитков) и оказание услуг населению.

Приведение в порядок картотеки информационного обеспечения сочеталось с анализом накопленного документного фонда и установлением его соответствия ожиданиям потребителей. К сожалению, желанного совпадения часто не было. Преимущественное внимание при комплектовании литературы в течение многих лет уделялось ведущим отраслям промышленности республики, поэтому столь важных и нужных "мелочей" в фонде оказалось мало, да и издания по этой тематике в 1970—1980-е гг. были редкостью.

Изменение ситуации на рынке спроса библиотечных услуг потребовало изменения профиля комплектования. В тематический план комплектования внесли новые рубрики, отражающие уже выявленные потребности абонентов, в том числе и неудовлетворенные, и составленные на основе прогноза информационных запросов. Кроме названных выше тем, это изготовление зеркал, мебели, тары, меховых изделий, выделка кожи, обработка драгоценных камней и другие.

Однако составить идеальный тематический план комплектования — лишь полдела. Главное найти информацию о готовящихся изданиях и комплектующие организации, оформить, оплатить и отправить заказ. С этой частью задачи справиться оказалось гораздо труднее из-за разрушенной системы книгообеспечения и прекращения банковских операций между Казахстаном и Россией.

Начались упорные поиски новых книготорговых организаций. Наладили связь с коммерческими организациями и поставщиками книг из России. Приобреталась ведомственная литература, изданная в Казахстане. За наличный расчет книги покупались в коммерческих отделах книжных магазинов, малых пред-

приятных, у авторов, за безличный — в салоне "Бизнес-книга", МП "Инженеринг", "Казимпресс", "Текст". Но на рынок города поступала литература только по вопросам экономики, финансов, права, изданная частными или государственными издательствами. Другие разделы фонда пополнялись за счет малочисленных местных изданий и старых фондов упраздняемых библиотек.

Плохо поступали периодические издания из России. Лишь в последних числах 1993 г. начали приходить журналы из-за рубежа, приобретенные за валюту. Во второй половине года прекратилось поступление нормативно-технической документации и диссертаций. Новые стандарты, промышленные каталоги и другие виды технической литературы в незначительном количестве передавались в РНТБ Национальной библиотекой Казахстана, получающей обязательный бесплатный экземпляр печатной продукции из России. Каталоги зарубежных фирм передавались с международных выставок, проводимых в Казахстане.

Из-за уменьшения количества предоставляемой литературы посещаемость массовых мероприятий день ото дня стала снижаться. Неудовлетворение запросов по узкой тематике раздражало заказчиков. Недостаточная экзemplярность новой литературы не позволяла оставить ее на предприятии после проведения дня информации или выставки.

Чтобы уменьшить количество негативных фактов, работники РНТБ использовали фонды других библиотек, тоже переживающих не лучшие времена. Отчасти выручали хорошо укомплектованные ранее фонды патентных, нормативно-технических документов, промышленных каталогов и библиографических пособий. По ним разыскивались актуальные публикации в старых периодических изданиях. Кризис комплектования поставил библиотеку в тяжелое положение и казался непреодолимым. Реализация стратегии маркетинга становилась маловероятной.

Решение проблемы пришло неожиданно: малое частное предприятие "Владимир" взяло на себя обязанности по обеспечению РНТБ и 18 областных НТБ Казахстана всеми видами литературы и документации, издаваемой в России. Наметившиеся сдвиги в этой области вселяют оптимизм в сотрудников РНТБ.

Несмотря на затруднения, связанные с комплектованием фонда, РНТБ внедряет в практику все достижения маркетингового обслуживания, постоянно занимается совершенствованием своей продукции и оказываемых услуг. До сведения читателей

своевременно доведен перечень традиционных бесплатных услуг, который не мог подвергаться сокращению, и платных.

В шести договорных заявках на 1994 г. значатся 32 платных услуги. Среди них относительно новые, удобные для потребителей — справочное обслуживание по телефону и выдача ксерокопий документов не только коллективным абонентам, но и читателям. Оперативность достигается благодаря наличию высокопроизводительной копировальной техники. Всего за 1993 г. выполнено 12819 фактографических и библиографических справок и выдано 244645 листов-оттисков копий.

Услугами отдела иностранной литературы охотно продолжают пользоваться предприятия и организации областных центров, хотя выездные выставки обходятся им дорого (оплата подготовки выставки, проведения ее, переводов и командировочных расходов работников РНТБ).

В Петропавловске выставки состоялись в производственно-коммерческой фирме "Козерог", внешнеторговой фирме "Чейн-практикалкоммерс", АО "Темп", Северо-Казахстанской областной НТБ. Два выезда с 9 тематическими выставками сделаны в Усть-Каменогорск. В январе 1993 г. их посетили представители 17 организаций, в октябре — 8 организаций, в том числе АО "Мако", Управление архитектуры и градостроительства, Строительно-дорожный институт, взявший на себя расходы по организации последней выставки, и др.

Оповещение коллективных абонентов о литературе и услугах РНТБ осуществлялось с помощью информационных писем. За 1993 г. их составлено 127. Большие тиражи писем позволили систематически осведомлять о возможностях РНТБ всех абонентов, значащихся в картотеке. В ответ на оповещения запрошено и выдано 2699 экземпляров библиографических пособий.

Однако сопоставление с прошедшими годами показало, что количество запросов на списки литературы снизилось. Из 203 составленных списков 97 (48 %) выполнены по инициативе библиографов.

Анализ спроса показал, что вместо тематических списков и выставок абоненты хотели бы получать тематические подборки. 97 тематических подборок, выполненных в ответ на запросы и по инициативе библиотеки, оперативно и многократно доставлялись на рабочие места потребителей.

Для обслуживания предприятий и организаций в 1991 г. в РНТБ создан новый отдел. За три года ему удалось укрепить

контакты с промышленными предприятиями, предприятиями транспорта, связи, строительными и проектными организациями, учебными заведениями, курсами повышения квалификации, ассоциациями, концернами, малыми предприятиями. Одно из направлений работы этого отдела состоит в обслуживании литературой и документацией так называемых временных коллективов, представленных на совещаниях, семинарах, съездах. Здесь наиболее приемлемой формой обслуживания остается тематическая выставка с группировкой литературы под достаточно дробными рубриками.

Из 210 выставок 184 проведены для производственных коллективов и участников мероприятий, объединенных общими интересами. Так, на совещании-семинаре предпринимателей работала выставка "Экономика, налоги, бизнес в предпринимательской деятельности"; на первом съезде аудиторов Казахстана – "Аудит: организация и развитие (отечественный и зарубежный опыт)". На одном из совещаний-семинаров рассматривалась политика Республики Казахстан в области стандартизации, сертификации и метрологии на современном этапе, в частности основы создания государственной системы стандартизации. И здесь РНТБ оказала посильную помощь специалистам, представив литературу по всем обсуждавшимся вопросам.

Обслуживание литературой было одним из важных моментов на семинаре «Опыт АО "Мерей" в проведении международных маркетинговых исследований и возможности, предоставляемые некоммерческими консалтинговыми компаниями».

1993 г. для республики был годом перестройки патентной системы в вопросах охраны промышленной собственности. Создано национальное патентное ведомство. Приняты патентные законы Республики Казахстан. Доведение принципиально новой информации до коллективных абонентов, изобретателей, разработчиков – одна из главных задач Республиканского патентного фонда (РПФ), который принял участие в подготовке и работе республиканской научно-практической конференции "Охрана и новые формы освоения объектов интеллектуальной и промышленной собственности", организовал выставку документов на первом съезде инженеров Казахстана. Дни патента проводились в НИИ системы здравоохранения и сельского хозяйства.

Регулярные грамотные консультации и семинарские занятия, проводимые сотрудниками РПФ в вузах, научили старшекурсников методически правильно проводить патентный поиск.

Одним из главных направлений в работе РПФ стало консультирование по широкому кругу вопросов патентно-правового характера. Чтобы создать комфортные условия для абонентов, было решено сосредоточить эту работу и все необходимые для ее осуществления материалы в одном месте — кабинете патентоведов и изобретателя. Здесь можно ознакомиться с патентными законами, информацией о пошлинах, о лицензионных соглашениях и других патентно-правовых документах стран СНГ. Можно получить консультацию по вопросам охраны всех видов промышленной собственности, а также приобрести копии первоисточников.

Кабинет соответственно оформлен: на стенде представлены бланки заявлений, ходатайств, образцы лицензионных соглашений. Созданы картотеки, которые помогают быстро найти информацию о национальных патентных ведомствах, их адресах, о патентных поверенных в разных странах. Отдельный стенд посвящен официальным изданиям этих ведомств. Из-за ликвидации филиала Всесоюзного центра патентных услуг в патентно-лицензионной работе образовалась брешь. В 1992 г. справочно-библиографический отдел РПФ взял на себя часть функций этого филиала: поиск на определение патентоспособности технических решений и уровня техники, патентные поиски по товарным знакам, оформление заявочных материалов. В 1993 г. для 18 организаций проведен поиск словесного и изобразительного товарного знака и поиск владельца товарного знака "Октава". По заявкам 15 организаций проведен патентный поиск по изобретениям. Оформлены заявочные материалы на 25 товарных знаков и 3 изобретения.

Большую группу абонентов составляют индивидуальные абоненты или читатели (14428 чел.). В библиотеку открыт доступ всем, кто нуждается в ее фондах, независимо от рода деятельности и места жительства.

Введение наряду с бесплатными платных услуг для этой категории абонентов способствовало увеличению посещаемости отдела обслуживания читателей и выдачи отечественных книг и журналов. Опрос и анкетирование читателей в 1993 г. показали, что все нововведения одобряются читателями, большинство признало целесообразность платных услуг. Выявление мнений будет продолжено.

Сбыт своей продукции библиотека организует сама, без посредников. Обслуживание коллективных абонентов чаще всего ведется на основе заключенных и оплаченных договоров или на ос-

нове предварительной оплаты стоимости отдельных услуг. Некоторые виды срочных услуг оплачиваются читателями при их выполнении.

Неукоснительно соблюдаются два важнейших условия: качественное, ответственное обслуживание абонентов и выдача им в течение года всего оплаченного объема информации; аккуратный учет поступивших денег в соответствии с требованиями, действующими в сфере финансовой деятельности.

Несмотря на спад информационных потребностей у специалистов государственных предприятий и организаций, ослабление интереса к патентной документации, уменьшение численности основных читательских категорий, объемы работы в отделах РНТБ не снизились, а спрос на платные услуги повысился. Успех обеспечивает реклама. Она осуществляется через информационные письма и договоры. Положительную роль играют непосредственные контакты с потребителями информации и выступления сотрудников библиотеки на массовых мероприятиях. С абонентами поддерживается обратная связь в устной или письменной форме с целью контроля за степенью их удовлетворенности. Многие абоненты пользуются услугами РНТБ на протяжении нескольких лет, что можно расценивать как положительную оценку деятельности библиотеки.