

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. КАК ЗАНЯТЬ ПРАВИЛЬНОЕ МЕСТО В ГОЛОВЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?

*Власова Людмила Ивановна,
зав. отделом библиотечного маркетинга
научно-технической библиотеки
Национального исследовательского
Томского политехнического университета*

Библиотека в стереотипе – это тихая гавань. На деле мы постоянно находимся в режиме боевых действий. Эти баталии невидимы, но они продолжаются день и ночь, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, то есть в часы работы библиотеки. Поле, где разыгрываются битвы – разум наших читателей. И нам нужно занять в нем самое главное место. Если мы не сможем этого сделать – нас рано или поздно попросят с образовательного рынка. Поэтому, чтобы выжить, нам остается одно: стать единственными и незаменимыми для нашего пользователя-читателя. В конце каждого года библиотека проводит опрос «Мероприятия» для того, чтобы выявить какие мероприятия занимают лидирующие позиции и составить планы на следующий год.

Как же зажечь свою библиотечную звезду? НТБ имеет международный сертификат качества. Система менеджмента качества по стандарту ИСО 9001:20008 – это основа постоянного улучшения с целью повышения удовлетворенности потребителей. Данный стандарт в полной мере отражает требования читателей.

Сегодня особенно важно персонифицированное распространение информации. Студенты и сотрудники читают новости библиотеки через Личный кабинет. «Школа молодого ученого» с модулем «Библиотека» – это лекции и тренинги по написанию научной статьи, поиску патентной информации, использованию БД интересны для аспирантов и магистрантов. В отзывах они отмечают, что информация, выданная на семинаре полезна для практического применения. Появляется стимул пересмотреть написанные ранее статьи. Благодарят и заявляют, что «если бы пораньше организовать такие занятия, практически защитились бы за год!».

Мы постоянно изучаем мнение читателей и качество обслуживания. Два раза в год на Совете Дирекции библиотеки заслушивается Анализ качества обслуживания, предпочтений и предложений пользователей НТБ ТПУ. Источниками анализа являются: электронный опрос, электронная почта, гостевая книга, тетради отзывов и предложений

подразделений НТБ, «Анкета посетителя выставки» и «Книга отзывов о выставках». Количество обращений за счет формата электронного опроса остается высоким. Опросы в первом полугодии 2012 г. касались нового сайта, дизайна сайта и популярности разделов, поиска в электронном каталоге, приоритетов пользователей в библиотечных услугах. Среди наиболее необходимых услуг – услуга выдачи литературы на дом. Доступ к БД и наличие компьютеров для работы – на втором месте. К электронному каталогу чаще всего обращается наш пользователь. Но сложности в поиске имеются. Постоянно смотрят информацию о библиотеке, новостную ленту.

Сайт библиотеки - живой организм. Результаты шутивного опроса (410 голосов) в преддверии 8 марта «С какой сказочной героиней Вы ассоциируете библиотекаря?» дают информацию к размышлению. И хотя мы и Елены Прекрасные для 26%, но и Царевны Несмеяны и Хозяйки Медной горы.

Контакт пользователя с библиотекой происходит ежечасно через различные средства информирования: это и реклама на сайте НТБ, реклама на сайте ТПУ, радио, телевидение, печатная реклама в НТБ. Мы поняли, что для удачного контакта необходимо использовать эмоциональные стимулы воздействия на поведение пользователей. Для этого составляется Календарный план информационных поводов. Он включает в себя: памятные и юбилейные даты страны и университета, профессиональные праздники, научно-образовательные мероприятия.

Но ведь это не слишком новое и не очень трудное. Для нас важно закрутить взгляд читателя, с целью приковать его внимание. Хорошим примером может служить Конференция молодых химиков им. Кулева. Перед открытием конференции прошла выставка научных достижений. Например, на ней можно было познакомиться с образцами нефтеполимерных смол и торфорудных материалов, с программными продуктами, разработанными для нефтеперерабатывающей и нефтехимической отраслей, узнать, какими материалами можно утеплить дом, чтобы снизить потери тепла и т.д. Кроме того, здесь была представлена экспозиция редких изданий военных лет из фондов научно-технической библиотеки ТПУ, посвященная Леониду Петровичу Кулеву, создателю средства от клещевого энцефалита.

3000 кв. метров для пользователя и Ваш «роман» с библиотекой остается незаконченным. Фотосессии и фестивали, свадьбы и Декады здоровья – для любого студента важно все. Студента интересует столовая, синие диваны, wip-места для занятий и т.д., потому что это – жизнь!

Для себя мы определили три простых способа сделать обратную связь активной составляющей успеха: онлайн-опросы, книга отзывов и предложений, своевременные ответы на вопросы в гостевой книге сайта.

Активным читателям, кураторам-модераторам библиотечных услуг и мероприятий среди студентов мы выписываем бонусы в виде прощения задолженностей, талонов на бесплатную распечатку, ксерокопирования, фотосессий, именинных пирогов. Очень хочется, чтобы не только о бонусах библиотеки рассказывали наши читатели своим друзьям, а любые наши услуги и мероприятия были востребованы. А мы бы устраивали кастинг среди студентов для роли ведущих. В 112-й свой день рождения (22 октября – День рождения библиотеки) именинный пирог читатели получали из рук Наташи Ростовской и Михаила Кутузова. На роль претендовали студенты трех институтов. Кутузовым стал студент второго курса Института кибернетики ТПУ, бурят по национальности. Год истории России в отдельно взятой библиотеке еще не завершен. Впереди – Декада русского языка и культуры с цитатами на память, с тест-уроком «Прости – я знаю, как перевести» для иностранных студентов, с квест-уроком «Лингвистика против».

Винтики мы или колесики решают наши пользователи, а где мы с вами – решаем мы!

И давайте зададимся вопросом: а достаточно ли хорошо мы сами понимаем ценность библиотечных услуг? И хорошо ли у нас получается, донести ее до потребителя?

Возьмите листок бумаги. Запишите на нем семь вопросов про то, что ваша библиотека делает:

1. Что это?
2. Для кого?
3. В каких случаях?
4. Что дает?
5. Чем уникальны услуги /отличаются от других?
6. Почему без нас нельзя?
7. Чем можно обновить устаревший сервис?

НТБ ТПУ желает всем успехов!

PS. 5ноября на 5 канале телевидения Санкт-Петербурга прошел репортаж «Башня на лепестках». В сюжет вошел материал, снятый в нашей библиотеке о комплекте проекта

Останкинской башни, подаренной автором, выпускником Томского технологического института Николаем Никитиным.