

Впровадження комплексу маркетингових комунікацій у НТБ Національного університету «Львівська політехніка»

РЖЕУСЬКИЙ Антоній Валентинович

Бібліотекар II категорії НТБ Національного університету
«Львівська політехніка»

Анотація

Розглянуто реалізацію зв'язків з громадськістю як одну з форм маркетингових комунікацій у Науково-технічній бібліотеці Національного університету “Львівська політехніка”. Проаналізовано основні напрямки застосування (PR).

Ключові слова: *маркетингові комунікації, зв'язки з громадськістю, корпоративна преса, імідж, відеозапис.*

Abstract

In the article “The Implementation of Marketing Communication Complex at Lviv Polytechnic Scientific Library” by A. Rzheuskiy the realization of public relations as a form of marketing communications in Lviv Polytechnic National University Scientific Library is presented. Basic directions of PR implementation are analysed.

Keywords: *marketing communications, public relations, corporate media, image, video recording.*

На сьогоднішній день бібліотека повинна бути відкритою установою, мати гнучку систему управління, вчасно реагувати на зміни у суспільстві. При стрімкому розвитку світової мережі Інтернет бібліотеці необхідно довести свою

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

конкурентоспроможність, впроваджувати сучасні інновації, створювати власні нові ресурси та послуги, доводити інформацію про них до потенційних користувачів, зацікавлювати їх послугами бібліотеки. Саме тому книгозбірням необхідно впроваджувати у практику роботи новий комплекс заходів – маркетингові комунікації. Маркетингові комунікації у бібліотечній справі спрямовані на виявлення кола потенційних споживачів послуг бібліотеки, доведення до них інформації про послуги, створення сприятливого образу бібліотеки у суспільстві, позиціонування книгозбірні серед інших соціальних інститутів.

Отже, тема маркетингових комунікацій у діяльності вітчизняних книгозбірень є актуальною. У практиці роботи книгозбірень віддавна застосовують елементи маркетингових комунікацій, проте використовуються вони не комплексно, без чітко визначеної стратегії розвитку.

Метою доповіді є аналіз ефективності впровадження у діяльність Науково-технічної бібліотеки Національного університету «Львівська політехніка» маркетингових комунікацій, спрямованих на створення сприятливого іміджу бібліотеки. У доповіді зроблено акцент на зв'язки з громадськістю (PR), як один з найдієвіших засобів комплексу маркетингових комунікацій.

За останнє десятиліття вийшло чимало фахових підручників, посібників, публікацій з бібліотечного маркетингу, у яких розглядається питання PR. Цією проблематикою займалися російські бібліотекознавці: І. М. Сулова, В. К. Ключев [1], О. Борисова [2]. Варто відзначити доробок вітчизняних учених: Г. Міщенко [3], О. Башун [4,5], С. Барабаш [6]. У більшості з них розкривається поняття маркетингових комунікацій. На сьогоднішній день теоретично і практично розробленими та найдієвішими інструментами залишаються реклама та зв'язки з громадськістю. У середовищі маркетингу вони діють невід'ємно один від одного.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

З метою створення сприятливого образу, Науково-технічна бібліотека Національного університету —Львівська політехніка” використовує зв’язки з громадськістю, налагоджуючи взаємодію з пресою, телебаченням, через мережу Інтернет.

Основними інформаційними джерелами представлення бібліотеки у засобах масової інформації є: періодичне друковане видання Львівської політехніки «Аудиторія», освітній портал – «Освіта в Україні, освіта за кордоном», Західна інформаційна корпорація (ЗИК). Активізувалася взаємодія НТБ з Прес-службою Львівської політехніки.

Сьогодні усе частіше використовуються корпоративні комунікації. Корпоративні комунікації – найкомплексніший підхід до побудови ідеального образу установи, у нашому випадку наукової бібліотеки вищого навчального закладу. Як похідна ланка PR, корпоративні комунікації полягають у: формуванні позитивного іміджу установи та колективу книгозбірні, сприяючи позиціонуванню самої бібліотеки у інформаційному просторі. Елементом корпоративної комунікації є корпоративна преса, якою вважаються засоби масової інформації, які випускаються організацією для інформування своїх працівників, колег з інших установ про події, пов’язані з її діяльністю. Такі газети використовують і в рекламних цілях.

Проаналізуємо відомості про НТБ НУ –Львівська політехніка”, що друкувалися на сторінках освітнього студентського тижневика «Аудиторія» впродовж п’яти років (2008–2012 рр.).

Вирізняється публікація про бібліотеку ректора Львівської політехніки Ю. Бобала «Шлях до знань – через бібліотеку» [7]. У статті висвітлюється важливість науково-технічної книгозбірні як головного інформаційно-комунікативного центру університету. Наведено відомості з її історії, шлях розвитку до установи відкритого типу з використанням найновіших технологій бібліотечної справи.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Слід відзначити низку інтерв'ю, а саме: з директором НТБ Львівська політехніка О. В. Шишкою та завідувачем відділу комплектування О. Кусьпісь – Місце, де «mortui vivunt et muti loquuntur» [8], з заступником директора І. О. Белоус про бібліографічний покажчик «Творці математики у Політехніці» [9], «Дорога до бібліотеки» [10]. Такі виступи у корпоративній пресі є вагомим маркетинговим кроком позиціонування науково-технічної бібліотеки. Співробітники редакції тижневика «Аудиторія» та працівники НТБ періодично подають статті про різні аспекти діяльності книгозбірні. Тематично публікації висвітлюють:

- інформатизацію бібліотеки (Т. Пасович «Найближча перспектива: інформатизація та концентрація на науці», І. Шутка «Усіх політехніків – за комп'ютери», А. Андрухів «В Інтернет до бібліотеки», «Онлайн-ресурси для науковців та студентів» (підготовано Прес-службою Львівської політехніки);
- кількісний і якісний склад фондів: І. Мартин «Бібліотечний фонд Політехніки», Т. Пасович «За підручниками – в бібліотеку», Т. Пасович «Шлях до знань – через бібліотеку», І. Шутка «Інтелектуальний центр університету»;
- роботу науково-практичних конференцій: І. Шутка «Бібліотека в інформаційному суспільстві», Т. Пасович «Книгозбірня Львівської політехніки в контексті інформатизації», І. Шутка «Науково про проблеми бібліотек»;
- проведення соціологічних досліджень (М. Задорожна «Соціологічне дослідження в бібліотеці»);
- організацію та участь у різноманітних заходах: І. Шутка «Секрети успіху найкращих видань львівських політехніків», І. Шутка «Гран-прі – книжці про Крушельницьку», Н. Павлишин «СБУ поповнює

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

бібліотеки», К. Гречин «Монографії про Волинь, яким немає рівних», Р. Самотий «Зустріч на прохання читачів», К. Гречин «Світовий рівень – це вже традиція», К. Гречин «Бібліотека отримала чудовий подарунок», Н. Павлишин «Унікальне видання – в подарунок політехнікам».

Варто наголосити, що публікації в освітньому студентському тижневику «Аудиторія» сприяють створенню позитивного іміджу книгозбірні.

Сподіваємося, що працівники бібліотеки проявлятимуть ініціативу, і надалі події, які відбуватимуться у стінах книгозбірні, знайдуть відображення на сторінках студентського часопису — «Аудиторія». У наших планах розширення кола співпраці і налагодження зв'язків з періодичними друкованими органами Львова.

НТБ Львівської політехніки нещодавно розпочала випускати інформаційний вісник «**Бібліофокус**». Випуск власного інформаційного засобу внутрішньої комунікації – це складова частина стратегії розвитку іміджу бібліотеки. Слід відзначити, що це перша спроба створити власний внутрішній електронний періодичний орган, який би інформував працівників про «життя» книгозбірні, давав змогу ознайомитись з подіями та новинами.

Спочатку був задум розповсюджувати новини та події через Jabber – відкритий протокол для миттєвого обміну повідомленнями у локальній мережі бібліотеки. Однак проект знайшов своє відображення у сформованому автономному виданні. «Бібліофокус» розміщено на сайті НТБ НУ — «Львівська політехніка», як окрему складову.

Основною метою створення інформаційного вісника було висвітлення новин, подій, що відбуваються у стінах бібліотеки та стосуються її досягнень, інновацій, підвищення кваліфікації. Для цього був створений окремий блок, в якому зосереджено всі бібліотечні новини. На час написання статті з'явилося три

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

випуски. Інформаційний вісник «Бібліофокус» орієнтовано в першу чергу на коло працівників саме НТБ, а також колег з інших книгозбірень.

Було б приємно, якби працівники Львівської політехніки та студенти також дізналися про те, чим живе їх бібліотека, про сферу її діяльності, які проблеми порушує на сьогоднішній день, які заходи проводить.

Бібліотека послуговується й зовнішніми формами маркетингових комунікацій. У структурі Львівської політехніки діє Прес-служба, що здійснює збір, аналіз і розповсюдження інформації про діяльність університету та його структурних підрозділів, зокрема й бібліотеки. Події, що знаходять відображення на веб-сайті книгозбірні, надходять до Прес-служби, а звідти відбувається їх розповсюдження каналами засобів масової інформації.

Саме за посередництвом Прес-служби впродовж останніх років з'явилась низка електронних публікацій про НТБ. На веб-сайті Західної інформаційної корпорації (ZIK) розміщено новини:

- нові онлайн-ресурси <http://zik.ua/ua/news/2012/01/11/327963>
- надання користувачам доступу до Passport GMID http://zaxid.net/home/showSingleNews.do?lvivska_politehnika_nadast_dostup_do_mizhnarodnoyi_bazi_dilovoyi_informatsiyi&objectId=1238352
- надання доступу до найбільшої міжнародної бази даних наукових дисертацій ProQuest Dissertations and Theses (PQDT) <http://zik.ua/ua/news/2011/10/05/312506>

На освітньому порталі «Освіта в Україні, освіта за кордоном» подано інформацію:

- "дебют" бібліотеки Львівської політехніки у Word Digital Library <http://www.osvita.org.ua/news/62614.html>
- надання доступу постійним користувачам бібліотеки Львівської політехніки до міжнародної бази даних наукових дисертацій ProQuest Dissertations and

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Theses (PQDT)

http://www.osvita.org.ua/news/60107.html?from=news_rss

На сайті Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України розміщено повідомлення: надання доступу читачам бібліотеки —Львівської політехніки” до найповнішої бази даних дисертаційних робіт і світової статистики <http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/novini/novini-oblastej/94-lvivska-oblast/5918-do-poslug-chitachiv-biblioteki-lvivskoji-politehniky-napovnishha-baza-danikh-disertatsinikh-robit-i-svitovoji-statistiki>

Отже, можна зробити висновок, що розповсюдження на веб-сайтах та веб-порталах відомостей про бібліотеку або її послуги сприяє зміцненню іміджу книгозбірні, створює позитивне реноме книгозбірні.

До прийомів PR належить також популяризація установи шляхом створення відеоматеріалів в мережі Інтернет. Так, зокрема у сервісі You tube вміщено відеозапис у рамках акції Open Access, де представлено ідею відкритого доступу в Україні. Автором проекту, створеного за сприяння EIFL, Асоціації «Інформаціо-Консорціум», Могілянської Школи Журналістики (НаУКМА) та ELibUkr у 2011 році є Т. Ярошенко. У відеоматеріалі подано інтерв'ю з керівниками різних вищих навчальних закладів, зокрема з проректором з науково-педагогічної роботи Національного університету «Львівська політехніка» А. Г. Загороднім. Підкреслено важливість створення та підтримання університетського репозитарію, як джерела доступу до доробку вчених. Репозитарій у свою чергу є електронним продуктом, створеним Науково-технічною бібліотекою Національного університету «Львівська політехніка» і розташованим на нашому сайті.

До 140-річчя кафедри геодезії, телеканал ZIK у рамках постійно діючої освітньої програми «Львівська політехніка – європейський вибір» підготував нарис про Каспара Вайгеля –

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

відомого вченого у галузі геодезії. Важливим моментом для НТБ Львівської політехніки у цьому відеоматеріалі було інтерв'ю з заступником директора І. О. Белоус, яка розповіла про зберігання у фонді Львівської політехніки праць Каспара Вайгеля. Зокрема, що серед двадцяти праць професора, які зберігаються у фонді бібліотеки, є головна праця автора – «Геодезія» (1938). Також згадується про традицію Львівських професорів дарувати бібліотеці свої праці, про що свідчить штамп «Дар автора». Таким чином здійснено крок популяризації НТБ Львівської політехніки та її ресурсів відеозасобами.

Ще один засіб іміджевого представлення бібліотеки – є веб-сайт. Його використовують для репрезентації бібліотеки у Інтернет просторі. Основним із завдань сайту є інформування користувачів НТБ про фонди, ресурси, послуги.

Також PR НТБ Львівської політехніки здійснюється шляхом розміщення на веб-сайті книгозбірні щорічних звітів: з наукової роботи, проведення науково-практичних конференцій, семінарів, виступів працівників бібліотеки на конференціях, публікацій працівників НТБ Львівської політехніки.

Ще однією з ланкою зовнішніх маркетингових комунікацій НТБ Львівської політехніки є участь у культурологічних заходах загальнодержавного рівня. Таким заходом є щорічний Форум видавців у Львові

Форум видавців у Львові – це потенційно найбільший та наймасовіший міжнародний захід, пов'язаний з літературними акціями, презентаціями видавництва і авторів, книгорозповсюдженням. Завдяки участі у його роботі, бібліотека формує позитивний образ відкритої для громадськості установи та розширює коло партнерів.

НТБ Львівської політехніки брала щорічно активну участь у діяльності сімнадцятого та вісімнадцятого Форуму видавців у Львові. У 2010 році у бібліотеці в рамках форуму було проведено презентації видань Видавничого дому «Києво-Могилянська

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

академія», презентацію проекту «Наслідуємо разом» видавництва «Місіонер», видавництва «Фоліо» (Харків).

У 2011 році на вісімнадцятому Форумі видавців у Львові, як результат співпраці книгозбірні з організаторами Форуму видавців, реалізовано наступну низку презентаційних заходів: книг «Живий відгук серця» та «Життєносні стовпи церкви» видавництва «Мессіонер», Всеукраїнського мультимедійного проекту «Плеяда знаних українських родоводів», курсу «Бізнес Англійська» Мовного Клубу Open World. У бібліотеці було проведено Вікіконференцію 2011 – першу конференцію Вікіпедії в Україні. У рамках цієї конференції організовано семінар «Просування видавничої справи у Вікіпедії», презентацію книги «Марія-Скловська Кюрі у Вікіпедії» та конкурс «Французька осінь».

Надалі НТБ Львівської політехніки планує продовжувати співпрацю з Форумом видавців задля розширення кола партнерських зв'язків з видавництвами всієї України.

У зміцненні престижу вагому роль відіграє участь бібліотеки у роботі конференцій, семінарів і з'їздів професійних бібліотечних організацій, де збирається бібліотечна спільнота не тільки країни, але й світу.

Так, зокрема, впродовж багатьох років неодназово представники бібліотеки брали участь у найбільш авторитетній на теренах України Міжнародній конференції «Крим. Бібліотеки та інформаційні ресурси в сучасному світі науки, культури, освіти і бізнесу», на якій обговорювалися актуальні проблеми: трансформації бібліотечно-інформаційних технологій та відкритого доступу до інформації в правовому полі; роль бібліотек в підвищенні рівня інформаційної культури і збереженні культурної спадщини в сучасних умовах розвитку суспільства; бібліотеки в новому десятилітті інформаційного століття та ін.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Працівники бібліотеки брали участь у Міжнародній науково-практичній конференції INFORMATIO-2010: «Електронні інформаційні ресурси: створення, використання, доступ» в рамках II Міжнародного форуму "Проблеми розвитку інформаційного суспільства".

Працівники НТБ беруть участь у міжнародних конференціях, що відбуваються за кордоном, де гідно представляють наш заклад. Зокрема брали участь у 32-й конференції Міжнародної асоціації науково-технічних бібліотек (IATUL), що проходила у Варшаві 2011 року. Наша книгозбірня посіла перше місце серед інших бібліотек за представлення постеру на тему: «The role of Lviv Polytechnic National University Scientific Library in the development of Open Scholarly Communication in Ukraine». Це значний внесок у створення сприятливого образу та позиціонування бібліотеки на міжнародному рівні.

У 2012 році працівники Національного університету «Львівська політехніка» та НТБ брали участь у міжнародному семінарі Європейського об'єднання наукових бібліотек LIBER-LAG у числі представників 23 країн, який відбувся у Празі на базі Національної технічної бібліотеки Чехії. Представники України брали участь у цьому заході вперше.

Упродовж багатьох років працівники НТБ беруть участь у міжнародних конференціях: «Znaczenie i badania jakości w bibliotekach», м. Лодзь (Польща); «Kraków – Lwów książki, czasopisma, biblioteki XIX i XX wieku» м. Краків (Польща); INFORUM (Conference on Professional Information Resources) у м. Прага (Чехія); «Biblioteki, informacja, książka: interdyscyplinarne badania i praktyka w XXI wieku» у Ягеллонському університеті м. Краків (Польща); «Książka, biblioteka, informacja między podziałami a wspólnota», м. Кельце (Польща).

Науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка» долучилася до ще одного масштабного

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

міжнародного проекту – World Digital Library (міжнародної цифрової бібліотеки). Проект створений за підтримки ЮНЕСКО та Бібліотеки Конгресу США. Світову цифрову бібліотеку започатковано з метою сприяння міжнародному та міжкультурному взаєморозумінню, можливості вільно представляти у багатомовному форматі кращі зразки культурної спадщини різних країн світу. Наша книгозбірня планує і надалі активно співпрацювати з учасниками проекту Світова цифрова бібліотека, а також готова надати допомогу іншим бібліотекам України, які бажають долучитися до цього проекту.

Створення позитивного образу науково-технічної бібліотеки на професійному рівні серед колег з інших книгозбірень є інтегруючим чинником іміджу установи. На нашу думку, таким засобом утвердження іміджу бібліотеки є організація і проведення семінарів УФД/Бібліотека. Впродовж останніх чотирьох років (2009–2012) НТБ Львівської політехніки започаткувала і виступає ініціатором проведення семінару «Особливості використання системи УФД/Бібліотека в роботі бібліотек вищих навчальних закладів». НТБ Львівської політехніки є провідною установою серед бібліотек вищих навчальних закладів III-IV рівня акредитації методичного об'єднання Західного регіону в цьому напрямку. Уже стало традицією запрошувати на нього представників товариства Українського Фондового дому. За їх участю обговорюються нагальні питання з ефективності роботи і удосконалення автоматизованої бібліотечної системи УФД/Бібліотека з метою адаптації її до процесів роботи бібліотеки Львівської політехніки. Розглядаються шляхи впровадження системи у діяльність інших бібліотек.

Отже, Науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка» у своїй практиці реалізує різноманітні форми маркетингових комунікацій. Елемент маркетингового комплексу – зв'язки з громадськістю є

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

інноваційним для книгозбірні, оскільки сприяє вдосконаленню її роботи.

PR реалізується шляхом взаємодії колективу бібліотеки та університету через публікації у корпоративній пресі. Вагомим маркетинговим кроком у діяльності НТБ Львівської політехніки було створення бібліотечного інформаційного вісника «Бібліофокус» як прояву зв'язків з громадськістю на внутрішньому рівні установи.

На зовнішньому рівні зв'язки з громадськістю НТБ Львівської політехніки відбуваються шляхом співпраці з телебаченням та використанням можливостей мережі Інтернет, участь у різноманітних заходах в рамках Форуму видавців у Львові.

Також слід відзначити PR НТБ Львівської політехніки на міжнародному рівні. Участь у професійних заходах бібліотечних фахівців міжнародного та державного рівня дають змогу позиціонувати бібліотеку серед професійного кола. Окрему увагу заслуговує такий напрямок роботи як проведення фахових семінарів на базі НТБ Львівської бібліотеки для колег з бібліотек вищих навчальних закладів регіону.

Таким чином, завдяки зв'язкам з громадськістю здійснюється формування позитивного іміджу Науково-технічної бібліотеки Національного університету «Львівська політехніка».

Список використаних джерел:

1. Сулова И. М. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учебник для вузов культуры и искусства / И. М. Сулова, В.К. Клюев ; Московский государственный университет культуры и искусств. – Санкт-Петербург : Профессия, 2010. – 600 с.
2. Борисова О. О. Рекламная кампания библиотек / О. О. Борисова // Библиография : Профессиональный журнал. – М. : Книжная палата – Бук Чембэр Интернэшнл, 2001. – № 6. – С. 56–64.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

3. Міщенко Г. Г. Маркетинг і бібліотека / Г. Г. Міщенко. – К., 2004. – 94 с.
4. Башун О. В. Вплив маркетингу і фандрейзингу на трансформацію бібліотек / О. В. Башун. – Донецьк, 1999. – 204 с.
5. Башун О. Роль реклами та "паблік рілейшнз" в трансформації наукової бібліотеки як культурно-інформаційного центру // Вісн. Кн. палати. – 1999. – № 5. – С. 15–17.
6. Барабаш С. Паблік рілейшнз як інструмент маркетингової комунікації бібліотеки / С. Барабаш // Вісн. Кн. палати. – 2010. – № 6. – С. 30–33.
7. Бобало Ю. Шлях до знань – через бібліотеку / Ю. Бобало // Аудиторія. – 2011. – 29 верес. – 5 жовт. (чис. 27). – С. 12.
8. Місце, де "mortui vivunt et muti loquuntur": [бесіда з дир. НТБ О.Шишкою та зав. від. комплектування О.Кусьпісь / спілкувалася Марія Мисак] // Аудиторія. – 2007. – 27 верес. – 3 жовт. (чис. 27). – С. 6–7.
9. Творці математики у Політехніці: [розмова з заст. дир. НТБ Іриною Белоус про бібліогр. показчик "Видатні вчені-математики Львівської політехніки (1844-1939) " / записала Ірина Шутка] // Аудиторія. – 2012. – 17–23 трав. (чис. 18). – С. 9.
10. Дорога до бібліотеки: [розмова із заст. дир. з наук.-вироб. роботи І. Белоус] // Аудиторія. – 2008. – 1–17 верес. (чис. 23/24). – С. 6–7.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна