

Информационные сообщения

© И.Л. Смирнова, 2004

Возможности информационного обеспечения и обслуживания лечебных, научных, образовательных и сервисных программ отделом научно-медицинской информации ГУ РНЦ "ВТО" им. академика Г.А. Илизарова

И.Л. Смирнова

The potentials of the information supply and service of treatment, scientific, educational and service programs by the Department of Scientific-and-Medical Information of RISC "RTO"

I.L. Smirnova

Государственное учреждение

Российский научный центр "Восстановительная травматология и ортопедия" им. академика Г. А. Илизарова, г. Курган (генеральный директор — заслуженный деятель науки РФ, член-корреспондент РАМН, д.м.н., профессор В.И. Шевцов)

Благосостояние и процветание России напрямую связано с осознанием того факта, что одной из важнейших, если не самой приоритетной сферой приложения достижений научно-технического прогресса, является медицина. Открытия и изобретения в этой области приводят к качественным изменениям в производительных силах общества. Поэтому обмен научной информацией, знание достижений в той или иной области медицины и техники является одним из важнейших факторов научно-технического прогресса. И задача библиотечных и информационных работников состоит в том, чтобы помочь специалистам полнее использовать информационные ресурсы. Этой теме был посвящен областной семинар "Информационная поддержка медицины Зауралья", проведенный 12 мая 2004 г. в РНЦ «ВТО» им. акад. Г.А. Илизарова. Организаторами семинара были Курганская областная научно-медицинская библиотека и отдел научно-медицинской информации Центра. В семинаре приняли участие библиотечные работники города и области. Они выступили с докладами о возможностях информационного обеспечения медицинских работников. Присутствующие врачи, научные сотрудники, аспиранты и соискатели из разных медучреждений проявили большую заинтересованность и отметили полезность проведенного мероприятия. Особенно информативными были доклады сотрудников отдела научно-медицинской информации Центра, поэтому решено было напечатать их в этом номере журнала.

На протяжении более 30 лет в Российском научном центре "Восстановительная травматология и ортопедия" имени академика Г.А. Илизарова оказывается квалифицированная медицинская помощь, консультирование и диагностика на основе мировых научных достижений сотрудников Центра, современной медицинской техники пациентам из Кургана и Курганской области, из всех регионов России, ближнего и дальнего зарубежья.

Можно много говорить о Центре. Это не только лечебный и научный центр, но и:

- **учебный комплекс:** кафедра постдипломного образования врачей, куда приезжают учиться врачи из России и из зарубежных стран; аспирантура и ординатура; совет по защите кандидатских и докторских диссертаций, база коммерческого медицинского факультета университета;

- **экспериментальный комплекс,** где проводятся уникальные эксперименты и фундамен-

тальные исследования, а также научные разработки по ветеринарии для лечения домашних животных;

- **производственный комплекс:** завод по изготовлению аппаратов и его деталей.

В связи с такой многоаспектной деятельностью Центра расширяются и задачи отдела научно-медицинской информации по комплектованию фондов научно-медицинской библиотеки, оперативному, максимально полному и достоверному информационному обеспечению всех перечисленных выше программ.

Отдел научно-медицинской информации, образованный в 1971 году, является структурным подразделением Центра. В его состав входят следующие подразделения:

- научно-медицинская библиотека;
- сектор справочно-библиографического обслуживания;
- группа информационной обработки. Сотрудники этого подразделения занимаются ана-

лизом, систематизацией информации по проблемам, формируют информационные бюллетени как на бумажных носителях, так и в электронном виде, создают обобщенные базы данных по проблемам, осуществляют переводы научных документов на русский язык с английского, немецкого, французского, итальянского, испанского, португальского, польского, чешского, словацкого, македонского и мадьярского языков, а также с русского на иностранный, формируют тематические сборники полнотекстовых и реферативных переводов иностранной научной литературы. Старшие научные сотрудники готовят соискателей к сдаче кандидатского минимума по иностранному языку и принимают экзамены. Переводчики группы осуществляют синхронный и линейный перевод во время международных конференций как в Центре, так и за рубежом;

■ издательская группа осуществляет создание макетов журнала «Гений ортопедии», монографий сотрудников, методических рекомендаций, электронных презентаций, издание программ и сборников тезисов конференций, сертификатов и дипломов. Совместно с сотрудниками группы информационной обработки и рекламно-выставочной группой занимается изданием и тиражированием рекламной продукции Центра;

■ рекламно-выставочный сектор занимается рекламой Центра как в России, так и за рубежом по специально разработанной программе рекламных мероприятий: это и связь со СМИ и с издательствами различных журналов; это и разработка фирменного стиля РНЦ «ВТО», внутреннее и внешнее его оформление; издание рекламной продукции: буклетов, проспектов, открыток; приобретение сувенирной продукции с символикой Центра; это и составление прес-релизов, рекламных и имиджевых текстов для СМИ; проведение презентаций; организация выставок внутри центра и формирование выставочных экспозиций; ведение страницы Центра в Интернете и многое другое;

■ научный музей истории развития РНЦ «ВТО» признан одним из лучших по отзывам посетителей. Здесь активно ведется сбор материалов об академике Г.А. Илизарове и его учениках, ведется летопись событий Центра, посетителям читаются лекции, показываются фильмы, постоянно оформляются альбомы, папки и витрины.

Кадровый состав отдела – 23 человека. Это высококвалифицированные специалисты с высшим образованием в области информатики, библиотекведения, издательства, рекламы, перевода иностранной литературы. Многие закончили двухгодичный институт повышения квалификации информационных работников в г. Москве и Санкт-Петербурге, общественный институт патентования, курсы переводчиков в Санкт-Петербурге и Великобритании, школу

рекламы в г. Москве, прошли специализацию по компьютерной графике и пользованию компьютером. Сотрудники отдела принимали участие в семинарах по новым компьютерным технологиям в информационной деятельности, теории перевода иностранной литературы, рекламно-выставочной деятельности и истории медицины. Что касается научной деятельности, то отделом выполнялись научные исследования по рассеянию научной информации и изучению информационных потребностей специалистов, по терминологии чрескостного остеосинтеза, научной организации труда, по организации выставочной деятельности и другим темам НИР. В настоящее время отделом запланирована научная тема по истории развития центра, активно ведется поисковая работа, анализ и систематизация отобранного материала, летопись событий Центра, развития метода Илизарова и его школы. Сотрудниками отдела опубликованы статьи, тезисы, брошюры, указатели трудов центра, методические рекомендации.

Следует отметить, что каждый сотрудник отдела имеет необходимые навыки работы на компьютере, многие владеют поисковыми программами международных баз данных в Интернете, графическими и издательскими программами. Коллектив ОНМИ творческий, инициативный. В отделе существует взаимозаменяемость. Любое задание оперативно выполняется сотрудниками из всех подразделений. Отсутствие конфликтов создает благоприятную атмосферу доброжелательности и взаимопомощи.

За свой труд члены коллектива награждены премиями, благодарственными письмами и грамотами администрации центра, области и министерства здравоохранения, а двум сотрудникам присвоено звание «Заслуженный работник здравоохранения».

Мы очень благодарны Администрации центра и особенно генеральному директору профессору В.И. Шевцову за то, что уделяется большое внимание оснащению отдела современным оборудованием и оргтехникой. В отделе имеется 14 компьютеров, сканеры, издательские комплексы: цветные и черно-белые ксероксы, ризограф, плоттер, ламинаторы, переплетное устройство, аппарат для чтения микрофиш, цифровая камера и факс. Отделу предоставлены большие площади, где компактно размещены все подразделения и созданы необходимые условия для работы.

Для более эффективной деятельности отдела нами разработано руководство по системе менеджмента качества, где за основу принят процессный подход. В этом году началось его внедрение. В каждом процессе информационной деятельности определены свои цели, функции и критерии, распределены полномочия.

Прежде всего мы работаем согласно нашему

слогану: «Информацию, знания – здесь и сейчас». Прежде чем работать по такому принципу, нами был проведен анализ всей информационной деятельности. Были выявлены как слабые стороны в работе, так и потенциальные возможности успешной деятельности.

Известно, что для успешной деятельности любой организации требуются: квалифицированные кадры и мотивация их труда, современное оборудование и финансирование. Экономические трудности прошлого века затронули и наш Центр. При дефиците бюджетных средств возникла необходимость в поиске инвестиций и организации управленческой маркетинговой деятельности, направленной на изучение, учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации нашего Центра на выпуск конкурентоспособной продукции и оказание качественных медицинских услуг в целях обеспечения прочного положения на мировом рынке.

Администрация Центра поддержала наше предложение применять в информационной деятельности маркетинговый подход. Информационный библиотечный маркетинг опирается на общую теорию маркетинга и включает как некоммерческий (бесплатный), так и коммерческий (платный).

Коммерческий маркетинг является средством получения дополнительных финансовых отчислений, которые идут на укрепление материально-технической базы отдела и приобретение литературы за счет инициативной деятельности сотрудников ОНМИ, предоставления платных услуг, продажи продукции ОНМИ и Центра.

Нами разработана специальная маркетинговая программа «Повышение качества информационного обслуживания», целями которой являются:

- определение потребностей целевых рынков;
- максимальное удовлетворение нужд и потребностей реальных и потенциальных пользователей услугами и интеллектуальной продукцией ОНМИ и Центра;
- формирование и активизация спроса на информационные продукцию и услуги. Вовлечение в обслуживание новых категорий пользователей (индивидуальных и коллективных);
- формирование и поддержание положительного образа ОНМИ у пользователей внутренних и внешних.

Маркетинговая деятельность ОНМИ базируется на следующем:

□ **АНАЛИТИЧЕСКОЕ (ИНФОРМАЦИОННОЕ) НАПРАВЛЕНИЕ** включает:

- анализ внешней среды;
- анализ потребностей различных групп пользователей информационно-библиотечными услугами и продукцией;
- анализ востребованности тех или иных ви-

дов информационных услуг и интеллектуальной продукции;

□ **СТРАТЕГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ:** определение перспективной деятельности ОНМИ на базе маркетинговых исследований:

- отслеживание изменений на рынке информационных услуг и продукции;
- прогнозирование перспективных нужд и потребностей пользователей (например, обучение новым библиографическим ГОСТам, разработкой методических рекомендаций по информационной культуре в научной деятельности, создание полнотекстовых баз данных);
- сегментации групп пользователей;
- выделение приоритетных категорий пользователей и сегментов рынка - позиционирование рынка информационных услуг;
- формирование номенклатуры бесплатных и платных услуг и предлагаемой интеллектуальной продукции;
- выбор вида услуг, отвечающих нуждам потребителей;
- определение объема ресурсного обеспечения, цен на платные услуги;
- разработка рекламной программы;
- создание позитивного имиджа отдела;

□ **УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ** маркетинговой деятельности – реализация маркетинговой стратегии ОНМИ:

- контроль за ходом реализации планов и программ маркетинговой деятельности;
- анализ ее результатов и корректировка в связи с изменением ситуации на рынке информационных библиотечных услуг;
- оценка конкурентной способности услуг ОНМИ и внесение соответствующих изменений в номенклатуру.

Применяя маркетинговый подход в информационной деятельности, мы оперативно комплектуем книжный фонд научной библиотеки, беспрепятственно выписываем периодические издания, оплачиваем услуги МБА и прочее.

К маркетинговой деятельности мы приступили недавно и нельзя сказать, что не возникало при этом трудностей. Одна из них – очередь на информационный поиск по международным базам данных в Интернете как среди сотрудников Центра, так и внешних потребителей. Как известно, все международные базы и системы построены на иностранных языках. Каждый заказчик, как правило, хочет провести информационный поиск за последние 5-10 лет, но при этом большинство из них имеет слабые знания иностранного языка. Решение проблемы мы видим в следующем: обучить сотрудников Центра информационному поиску по международным базам данных, составить словарь компьютерных опций, терминов и выдать методические рекомендации. Для перевода иностранных текстов закупить и установить сотрудникам Центра

лицензионные программы-переводчики.

Вторая проблема: повторяемость выполнения информационных справок. Для этого создается архив справок, где обозначены границы поиска, поэтому библиографами затрачивается время лишь на текущий поиск.

Третья проблема: хотя мы стараемся, чтобы комплектование фонда было полным, однако по некоторым вопросам обращаемся в библиотеки города, в частности выполняем поиск по системе ИРБИС в областной научно-медицинской библиотеке. Для более оперативного информационного обслуживания необходимо создать

сайт в Интернете, с размещением корпоративного электронного каталога с тем, чтобы читатель мог видеть, где можно получить тот или иной источник информации.

Таким образом, применение системы менеджмента качества и маркетинговой программы инноваций позволяет усовершенствовать различные формы и методы информационной деятельности, выявить возможности повышения эффективности информационного обеспечения всех программ как внутри Центра, так и внешних потребителей России, ближнего и дальнего зарубежья.