

# **Научно-исследовательская деятельность как фактор совершенствования качества работы вузовской библиотеки**

**Слукина Е.В., зам. директора  
Научной библиотеки Сибирского  
государственного  
технологического университета**

## **Принцип 1 – Ориентация на потребителя.**

Организация зависит от своих потребителей и потому должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

### **ГОСТ Р ИСО 9000-2001.**

#### **Раздел 8.2 Мониторинг и измерение.**

##### **8.2.1 Удовлетворенность потребителей:**

Организация должна проводить мониторинг информации, касающейся восприятия потребителями соответствия организации требованиям потребителей, как одного из способов измерения работы *системы менеджмента качества*. Должны быть установлены методы получения и использования этой информации.

## Принцип 4 – Процессный подход.

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом

### **ГОСТ Р ИСО 9000-2001,**

**Раздел 8.2 Мониторинг и измерение.**

#### **8.2.3/4 Мониторинг и измерение процессов/продукции:**

Организация должна применять подходящие методы мониторинга и измерения процессов системы менеджмента качества. Эти методы должны демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов. / Также организация должна осуществлять мониторинг и измерять характеристики продукции с целью проверки соблюдения требований к продукции. Это должно осуществляться на соответствующих стадиях жизненного цикла *продукции согласно запланированным мероприятиям.*

## **Принцип 6 – Постоянное улучшение.**

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

### **ГОСТ Р ИСО 9000-2001,**

#### **Раздел 8.5 Улучшение.**

##### **8.5.1 Постоянное улучшение:**

Организация должна постоянно повышать результативность системы менеджмента качества посредством использования политики и целей в области качества, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

## **Принцип 7 – Принятие решений, основанных на фактах.**

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

### **ГОСТ Р ИСО 9000-2001, Раздел 8.4 Анализ данных:**

*Организация должна определять, собирать и анализировать соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности СМК. Данные должны включать информацию, полученную в результате мониторинга и измерения из всех источников.*



# Модель процессов СМК НБ СибГТУ

# Принцип 3 – Вовлеченность работников.

## ГОСТ Р ИСО 9000-2001

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности



- 1. Совершенствование качества библиотечно-информационного обслуживания;**
- 2. Повышение качества формирования и использования информационных ресурсов;**
- 3. Эффективность управления персоналом библиотеки.**

**Магистральные направления НИР:**



- *Социологическое исследование «Культура и качество обслуживания читателей в НБ СибГТУ» (2003 г.);*
- *Мониторинг «Изучение читательской активности профессорско-преподавательского состава» (2006 г.);*
- *Социологическое исследование «Библиотечное обслуживание студентов заочно-дистанционной формы обучения» (2007 г.);*
- *Комплексное исследование справочно-библиографическое обслуживания с использованием электронных информационных ресурсов » (2005, 2009, 2011 гг.);*
- *Комплексное исследование читательских интересов с целью выявления резервов активизации досугового чтения (2006 - 2010 гг.)*

**Тематика НИР**

- *Анализ библиографических списков к учебно-методическим комплексам гуманитарных дисциплин (философия, история, политология) (2009 - 2010 гг.)*
- *Комплексное исследование востребованности электронных ресурсов НБ СибГТУ (2006 – 2011 гг.)*
- *Мониторинг востребованности платных услуг (ежегодно)*
- *Мониторинг «Использование ресурсов WEB-сайта НБ СибГТУ в образовательной и научной деятельности вуза» (1 раз в два года)*
- *Сравнительный анализ наполнения БД Норма SC и Консультант плюс нормативно-технической документацией. (2011 г.)*
- *Мониторинг использования периодических изданий с целью коррекции подписки (ежегодно) и др.*

**Тематика НИР**

- *Социологическое исследование «Справочно-библиографическое обслуживание с использованием электронных информационных ресурсов в научной библиотеке СибГТУ» (2005 г.)*
- *Мониторинг востребованности библиографических справок, выполненных в автоматизированном режиме за 2006-2008 гг. (2009 г.)*
- *Мониторинг удовлетворения запросов пользователей по видам справок, в т.ч. выполненных с использованием электронных ресурсов за 2009 – 2011 гг. (2011 г.)*

***Комплексное исследование СБО  
с использованием электронных  
информационных ресурсов***

- *Анализ статистики выполненных виртуальных справок;*
- *Анализ статистики платных справок выполненных в электронном режиме;*
- *Анализ статистики сложных бесплатных и платных справок, выполненных в электронном режиме;*
- *Статистические показатели справок и консультаций, выполненных в электронном режиме за месяц.*

***Комплексное исследование СБО  
с использованием электронных  
информационных ресурсов***

- *Социологическое исследование «Изучение интересов читателей на абонементе художественной литературы» (2006 г.);*
- *Ежегодный анализ читательских формуляров на АХЛ и в филиалах с целью изучения состава и интересов читателей по группам (сотрудники, преподаватели, аспиранты, студенты, читатели семейного абонемента, читатели-пенсионеры).*
- *Социологическое исследование «Литературные предпочтения читательского актива АХЛ» (2007 г.)*
- *Сверка регистрационной картотеки АХЛ с БД «Читатели» для выявления сотрудников, не являющихся читателями АХЛ (2008 г.)*
- *Социологическое исследование «Выявление резервов активизации чтения студентов, проживающих в общежитиях» (2009 г.)*
- *Социологическое исследование «Изучение интересов читателей АХЛ с целью выявления читательских предпочтений в художественных произведениях» (2010 г.).*

**Комплексное исследование читательских интересов с целью выявления резервов активизации досугового чтения**

- Социологическое исследование «Анализ эффективности использования аспирантами информационных ресурсов НБ СибГТУ» (2006 г.);
- Социологическое исследование «Изучение активности использования информационных ресурсов НБ основными группами пользователей» (2007 г.)
- Социологическое исследование «Электронная информация: Ваш выбор?!» (2008 г.)
- Анализ фонда компакт-дисков с целью определения актуальности, технического состояния и оптимизации использования (2009 г.)
- Социологическое исследование «Изучение потребностей пользователей Центра электронной информации в электронных ресурсах и дополнительных услугах» (2010 г.)

## **Комплексное исследование востребованности электронных ресурсов НБ СибГТУ**

- *Блиц-опрос пользователей с целью определения актуальных тем и более качественного комплектования фондов CD (2010 г.)*
- *Мониторинг «Использование ресурсов WEB-сайта НБ СибГТУ в образовательной и научной деятельности вуза» (1 раз в два года)*
- *Анализ использования ЭР удаленного доступа в читальном зале для научной работы» (2010 г.)*
- *Социологическое исследование «Изучение востребованности электронных библиотечных систем (ЭБС)» (2011 г.)*

***Комплексное исследование  
востребованности электронных  
ресурсов НБ СибГТУ***

- *Социологическое исследование «Современный библиотекарь. Личность, профессия, образ» (2003 г.)*
- *Социологическое исследование «Самооценка работы сотрудника библиотеки» (2005 г.)*
- *Социологическое исследование «Проверьте, какой Вы специалист?» (2006 г.)*
- *Анкетирование с целью формирования БД «Персонал НБ СибГТУ» (2008 г.)*
- *Тестирование кадрового резерва НБ СибГТУ (2009 г.)*
- *Мониторинг «Самооценка работы сотрудника» (2009, 2010, 2011 гг.)*

## **Мониторинг персонала НБ СибГТУ**



- разработку программы исследования, которая утверждается методическим советом библиотеки;
- оценку результатов исследования на советах коллегиальных органов управления;
- распространение информации о завершённых исследованиях (опубликование статьи, выступление на семинаре или совещании);
- привлечение в качестве экспертов социологических исследований сотрудников кафедры социологии СибГТУ;
- стимулирование научной деятельности (продвижение по службе, материальное или моральное поощрение).

**Ключевые этапы успешности НИР**

**Спасибо за внимание!**