

Научно-исследовательская деятельность как фактор совершенствования качества работы вузовской библиотеки

Слукина Елена Викторовна, заместитель директора по научно-исследовательской и методической работе, Научная библиотека Сибирского государственного технологического университета, г. Красноярск

Необходимость повышать качество работы вузовской библиотеки вызвана многими объективными реалиями современного вузовского образования. Модернизация российской образовательной системы, острая конкуренция на рынке образовательных услуг ужесточают требования к качеству высшего образования. Качество образования зависит от многих факторов, но образовательный процесс вуза невозможен без библиотечно-информационного обеспечения. Информационные ресурсы – это база, которая обеспечивает осуществление образовательного процесса, научно-исследовательской деятельности вуза и непосредственно влияет на качество образовательных услуг. Под влиянием данного обстоятельства актуальность оценки качества и эффективности деятельности вузовской библиотеки с позиций всех заинтересованных сторон, и, в первую очередь, ее пользователей, становится важнейшим фактором поступательного развития.

В недавнем прошлом (2003 г.) это послужило основанием для внедрения системы менеджмента качества (СМК) в Научной библиотеке Сибирского государственного технологического университета (НБ СибГТУ). Философия СМК позволила изменить подход к управлению библиотекой, сфокусировать его на качестве, основанном на запросах и ожиданиях пользователей и участии всех работников библиотеки в удовлетворении потребностей пользователей в информационных, библиотечных, культурных услугах и продуктах библиотеки. Некоторые принципы менеджмента качества, а также раздел 8 стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Измерение, анализ и улучшение» выдвинули на первый план обязательное условие эффективности СМК - оценку деятельности библиотеки, которая должна быть непрерывной и встроенной в саму систему менеджмента качества и реализовываться посредством мониторинга и измерения.

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.

Библиотека как любая организация также зависит от своих пользователей и должна соответствовать их требованиям и стремиться превзойти их ожидания. Реализация этого принципа первоначально предполагает выявление требований, установленных заинтересованными сторонами, затем осуществление действий по их удовлетворению. При этом необходимо обеспечение сбалансированного подхода к потребностям и ожиданиям всех заинтересованных лиц.

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.

В каждой библиотеке существует разработанная система показателей для измерения ее деятельности. Соответственно выработаны и методики их получения. Данный принцип предполагает, что в случае необходимости, будут выработаны новые показатели и способы их получения, которые представят доказательства эффективности библиотечных процессов. Выбранные методы мониторинга и измерения должны также демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов. Доказательства требуемых измерений должны регистрироваться, документироваться и сохраняться в библиотечной документации. Если запланированные результаты не достигаются, то должны предприниматься корректирующие действия для обеспечения соответствия библиотечной услуги.

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.

Реализация этого принципа предполагает разработку процессов регулярного анализа и развития СМК, направленные на ее непрерывное совершенствование и улучшение качества информационно-библиотечной услуги. Целью постоянного улучшения является повышение результативности СМК. Проводимый анализ данных и последующий анализ со стороны руководства позволяет выявить области для улучшения и принять решения для совершенствования деятельности библиотеки.

Принцип 7 – Принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

ГОСТ Р ИСО 9000-2001, Раздел 8.2 Мониторинг и измерение. 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.

Руководитель любого уровня, особенно высшее руководство, желает иметь постоянную и правдивую информацию о ходе процессов, работе структурных подразделений и конкретно каждого сотрудника. Принятие решений на основе достоверных фактов снижает потери от неэффективных управленческих решений. Данный принцип предполагает систематический сбор данных, согласно разработанной в библиотеке системе показателей измерения процессов, услуг, оценки удовлетворенности пользователей. А также регулярный анализ данных, в том числе с использованием статистических методов и сравнение достигнутых результатов с запланированными, принятие решений и осуществление действий на основе сбалансированных результатов логического анализа, опыта и интуиции.

Следовательно, внедрение СМК «включает» механизм постоянной самооценки деятельности библиотеки посредством методов измерения и мониторинга. В НБ СибГТУ функция мониторинга и измерения реализуется посредством научно-исследовательской работы (НИР), которая включает комплекс мероприятий по исследованию основных процессов и удовлетворенности пользователей как базы принятия управленческих решений, основанных на фактах.

В НБ СибГТУ основной упор при выявлении (определении) бизнес-процессов был сделан на стратегические цели и задачи библиотеки, которые определены в «Концепции развития Научной библиотеки СибГТУ». Также во внимание принималась «Общественная миссия НБ СибГТУ», на основании которой библиотека позиционирует себя во внешней и внутренней среде, в которой в качестве основополагающих моментов выделены информационное обеспечение деятельности университета; предоставление комфортного доступа к информации через повышение качества обслуживания. На основе детального анализа развернутой технологической схемы и определения значимости каждого процесса для библиотеки в целом выделены следующие **бизнес-процессы:**

- процесс формирования информационных ресурсов;
- процесс информационно-библиотечного обслуживания.

Предметом исследования являются как бизнес–процесс в целом, так и входящие в его состав процессы или отдельные подпроцессы, а также их результаты как конечный или промежуточный продукт. Принцип постоянных улучшений требует регулярного мониторинга каждого из составляющих.

В системе менеджмента качества особая роль отводится персоналу библиотеки.

Принцип 3 – Вовлеченность работников. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности (ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001).

Современная библиотека развивается благодаря людским ресурсам, которые работают, вступают в коммуникации, принимают решения и развиваются, совершенствуя друг друга и самих себя. Успех внедрения СМК – новый подход к персоналу библиотеки, к его развитию, мотивации, информированию и тд. Для формирования обоснованной, адекватной потребностям конкретного коллектива кадровой политики необходима достоверная разносторонняя информация о кадровой ситуации, ценностных ориентирах, стремлениях и ожиданиях сотрудников. Для сбора подобной информации необходим комплекс исследований и постоянный мониторинг кадров.

Выделенные бизнес–процессы и ключевая значимость персонала послужили основанием определить три магистральных направления НИР:

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

Мониторинг деятельности библиотеки именно в данных направлениях соответствует приоритетам, заявленным в «Общественной миссии НБ СибГТУ», а также позволяет доказывать высшестоящему руководству результативность СМК, демонстрировать постоянную работу по совершенствованию процессов и управления, а также повышению качества услуг. По каждому из указанных направлений в библиотеке используется комплекс методов и форм научно-исследовательской работы. В зависимости от поставленных целей и решаемых задач определяется методика проведения исследования.

С начала внедрения СМК в библиотеке проведено более 40 исследований, в большей части по первым двум направлениям. В качестве наиболее серьезных можно выделить следующие:

- 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.)
- 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.

Социологические исследования нацелены на изучение степени удовлетворенности пользователей обслуживанием в библиотеке. В ходе исследований изучаются оценка и мнение читателей о культуре и качестве обслуживания, о полноте и качестве предоставляемых информационных ресурсов, услуг, степень удовлетворенности запросов, частота и цели посещения библиотеки. В исследованиях пользователю предлагается оценить положительные, привлекательные стороны и, наоборот, недостатки в деятельности, снижающие качество и уровень обслуживания, высказать свое отношение к перспективам развития библиотеки. Мониторинг предполагает сравнительный анализ статистических показателей в динамике за определенный период времени, что позволяет наглядно, с помощью сухих цифр, отследить развитие ситуации или конкретной проблемы. Комплексные исследования включают несколько взаимодополняющих методов получения информации – социологические исследования методом анкетирования или опроса, результаты мониторинга или отдельного анализа. Комплексные исследования позволяют более развернуто посмотреть на проблему, изучить мнение всех заинтересованных сторон и, соответственно, принять более обоснованные управленческие решения.

В рамках одной статьи невозможно представить результаты всех проведенных исследований, остановлюсь на некоторых наиболее актуальных. Комплекс исследований проведен с целью выявления перспектив развития справочно-библиографического обслуживания (СБО), уровень которого явно не соответствовал потребностям пользователей, о чем свидетельствовало снижение запросов на выполнение библиографических справок, постепенное сокращение которых наблюдается с 2001 года, и выработки соответствующих корректирующих мер:

- 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.)

Результаты первого исследования показали, что СБО претерпевает существенные изменения. Статистические данные свидетельствуют о том, что явно обозначилась тенденция снижения количества запросов, обращенных к сотрудникам справочно-библиографической службы библиотеки, сокращения обращений к традиционному справочному аппарату, повышения использования

электронных ресурсов для поиска информации. Проведен анализ основных читательских групп, обращающихся к библиографическим справкам, основные цели и виды их запросов, тематика, степень использования баз данных. На фоне возросшей самостоятельности пользователей в информационном поиске, выявлена потребность в консультативной услуге при работе с электронными ресурсами. Приоритетное значение приобретает навигаторская функция библиографа в СБО, которая реализуется посредством создания необходимых условий для свободного, комфортного и оптимизированного самостоятельного поиска информации и базируется на консультативно-методической поддержке пользователя библиографом-консультантом, создании дружественного интерфейса и разнообразных средств поиска, современном техническом оснащении пользовательских АРМов. Таким образом, происходит процесс перехода от непосредственного выполнения библиографической справки персоналом библиотеки к предоставлению необходимой консультативной помощи пользователю при выборе и поиске информационного продукта. При этом библиограф является информационным посредником, информационным консультантом.

Целью последующего исследования был мониторинг показателей СБО по некоторым аспектам:

- 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.

В результате выявлены слабые места в ведении статистики вследствие недостаточного понимания сотрудниками библиотеки специфик электронной справки и консультации, видов справок. В целях улучшения справочной работы были доработаны формы статистического учета справочной работы, сформирована группа дежурных библиографов – консультантов, для которой проведено практическое занятие по классификации и учету справок. Предложено активизировать использование электронных ресурсов, на создание и приобретение которых тратятся значительные финансовые и людские ресурсы. Отмечена зависимость между преподаванием основ информационной культуры и повышением информационной грамотности пользователей.

Мониторинг, проведенный через два года, показал значительное снижение общего количества выполненных справок на протяжении последних 3-х лет, особенно в 2010 году – почти в 2 раза. В то же время увеличилась доля справок, выполняемых с использованием электронных ресурсов на 30%. Также отмечена растущая самостоятельность пользователей при поиске информации с использованием электронных ресурсов библиотеки. В настоящее время доработаны формы статистического учета СБО, вследствие значительного снижения спроса на справочно-библиографическое обслуживание расформирована группа консультантов. Обязанности по консультированию возложены на всех сотрудников отделов обслуживания, для чего предусмотрены ежегодные обучающие меро-

приятия по повышению их профессиональной компетенции. Для самостоятельного информационного поиска на каждом этаже библиотеки оборудовано по три пользовательских АРМа.

Формирование интереса к чтению художественной литературы и сохранение преемственности традиции чтения, заложенной в семье и школе, является одной из приоритетных задач НБ. Это явилось поводом для проведения комплексного исследования читательских интересов с целью выявления резервов активизации досугового чтения (2006 - 2010 гг.), которое включало следующие мероприятия:

- 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.).

Потребность в планировании работы по активизации досугового чтения явилось поводом для первого социологического исследования. В ходе исследования получены ответы на ряд вопросов, связанных с составом читательской аудитории, их предпочтениями в чтении, мотивацией обращения к чтению художественной литературы, степенью удовлетворенности обслуживанием и пожеланиями для совершенствования дальнейшей работы абонемента художественной литературы (АХЛ). По результатам социологического исследования сформированы предложения по совершенствованию деятельности библиотеки. В том числе было решено в целях содействия учебной и самообразовательной деятельности студентов, повышения качества культурно-просветительской, воспитательной работы библиотеки разработать «Программу поддержки и развития досугового чтения в НБ СибГТУ на 2007 – 2010 гг.». Последующие исследования проводились в рамках реализации Программы, что позволяло своевременно выявлять читательские интересы и соответственно им вносить коррективы в мероприятия Программы. В частности, по результатам анализа читательских формуляров был определен читательский резерв и проведены целенаправленные акции по его привлечению и активизации чтения. Исследование литературных предпочтений послужило основанием для приобретения пользующихся повышенным спросом художественных произведений. Кроме того, по данным исследований разработана система поощрения для наиболее актив-

ных читателей, налажена система индивидуального информирования читателей абонемента художественной литературы согласно их читательским предпочтениям. Таким образом, проведение исследований существенно влияло на эффективность и успешность реализации Программы.

Изучение удовлетворенности пользователей библиотечным и справочно-информационным обслуживанием находится в тесной взаимосвязи с изучением состояния ресурсной базы библиотеки. Поэтому направление «Повышение качества формирования и использования информационных ресурсов» является логическим дополнением и продолжением первого направления. Особенно явно это прослеживается в исследованиях, посвященных проблемам формирования и востребованности электронных информационных ресурсов.

В НБ СибГТУ ведется большая работа по формированию электронной библиотеки (ЭБ), достаточно большой объем информации представлен только в электронном виде. Это электронные библиотечные системы (ЭБС), базы данных собственной генерации, приобретенные полнотекстовые БД, широкий спектр БД удаленного доступа (в режиме on-line). Но в то же время имеется серьезная проблема: низкая степень использования ЭР при достаточно высоких финансовых и трудовых затратах на их формирование и предоставление к ним доступа. С целью определения причин недостаточного уровня использования ЭР, выявления читательских предпочтений в выборе информации, а также степени соответствия предоставляемых ЭР реальным потребностям было проведено несколько исследований, включающих как социологические опросы, так и мониторинг статистики:

- 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.)
- 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.)

Исследования 2006 и 2007 года в рамках изучения использования информационных ресурсов библиотеки включали, в том числе, блок вопросов по использованию ЭР, что позволило лишь поверхностно выявить читательские предпочтения. Для более детального изучения проблемы в 2008 году проведено масштабное исследование «Электронная информация: Ваш выбор?!», которое позволило выявить мотивы выбора читателей между традиционной и электронной формой предоставления документа, проанализировать предпочтения по видам электронных изданий, конкретным БД, а также факторы, ограничивающие их использование. Прослежена зависимость использования библиотечных электронных ресурсов от информационной грамотности пользователей. Выявленные недостатки (нехватка читательских АРМов, недостаток навыков для самостоятельного информационного поиска; неэффективность библиотечных мероприятий) позволили принять обоснованные управленческие решения по активизации использования ЭР. Налажено обучение работе с БД библиотеки сотрудников кафедр на специализированных тренингах, что позволяет, используя самый распространенный канал передачи, продвигать электронные ресурсы не только среди преподавателей, но и в студенческой среде посредством рекомендации преподавателя. Впоследствии разработан обучающий семинар «Возможности поиска научной информации в электронной среде», который из разового мероприятия стал ежегодным. С введением в эксплуатацию нового здания библиотеки число ПК увеличено до 150 единиц, соответственно увеличено число читательских АРМов.

Впоследствии проведены дополнительные исследования с целью активизации использования ЭР в подразделениях библиотеки, специализирующихся на предоставлении доступа к данным видам ресурсов - Центре электронной информации и читальном зале для научной работы. По результатам приняты локальные меры: налажена система индивидуального информирования пользователей об ЭР, изменен режим работы Центра, продуманы новые меры продвижения, установлены лицензионные программы, заявленные респондентами как необходимые в учебной и научной деятельности.

Качественно новые возможности по обеспечению широкого доступа пользователей к информационным ресурсам библиотеки реализуются посредством web-сайта, который представляет библиотеку в едином информационном пространстве и делает ее открытой для каждого пользователя. В настоящее время web-сайт библиотеки – целостная интерфейсная система, в которую интегрирована вся метаинформация о документах библиотеки, как локальных, так и удаленных, вне зависимости от их материальной формы, с возможностью удаленного доступа и виртуального обслуживания. Изучение востребованности данного ресурса представляется весьма актуальным в связи с неограниченными перспективами развития. С этой целью с 2004 года проводится регулярный (1 раз в два года) мониторинг обращений к ресурсам web-сайта. Это позволяет не только выявить наиболее популярную часть, но и разработать комплекс мер по продвижению пассивных ресурсов, наметить направления по модернизации сайта библиотеки. Например, по итогам мониторинга 2010 года был сделан вывод, что технология работы с сайтом исчерпала себя и не соответствует требо-

ваниям библиотеки и пользователей. Проведена активная работа по его переводу на программное обеспечение «J-Ирбис», что позволило значительно повысить оперативность отражения материала, эргономичность, сократить трудозатраты по его поддержанию.

Одной из актуальных тем исследования на сегодняшний день является востребованность ЭБС в образовательной и научной деятельности вуза. Первое исследование по данной проблеме проведено нами по результатам тренингов-практикумов по ознакомлению с ресурсами ЭБС. Мини анкетированием выявлены ожидания пользователей от ЭБС, их критические замечания. Материалы анкетирования дополнены результатами анализа статистики использования за год, что позволило выработать критерии отбора для приобретения новых ЭБС. Поскольку практика использования ЭБС начата нами с 2011 года, то говорить о значимых результатах рано, работа по изучению данной проблемы продолжается.

Некоторые направления исследовательской работы, на первый взгляд, выходят за рамки деятельности библиотеки, но в контексте принципов СМК позволяют продемонстрировать значимость библиотеки и наладить взаимовыгодное сотрудничество с подразделениями вуза. С 2009 года с целью определения соответствия учебно-методического обеспечения дисциплин требованиям ФГОС ВПО проводится анализ библиографических списков литературы, представленных в Программах дисциплин. Исследование проводится по специально разработанной методике. Анализируется содержание подразделов раздела 9 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» 9.1 «Основная литература»; 9.2 «Дополнительная литература». В результате анализа определяется соответствие рекомендуемых изданий хронологическим рамкам, наличие/отсутствие изданий в НБ, наличие монографий и грифованных учебных изданий, правильность оформления библиографических описаний. По результатам подготавливаются отчеты для кафедр и списки новой литературы по дисциплинам из фондов НБ с рекомендациями включить в соответствующий раздел Программы. В 2011 году подготовлены тематические перечни ЭР для факультетов вуза с рекомендациями включить в раздел 9.3 «Электронные ресурсы».

Современный этап развития вузовской библиотеки характеризуется качественным изменением роли человека в организации, превращением его в решающий фактор развития. Регулярный мониторинг кадровой ситуации в НБ СибГТУ позволяет максимально эффективно использовать потенциал специалистов, создавать условия для наиболее полной отдачи на работе и интенсивного развития их возможностей. О регулярности проводимой работы свидетельствует перечень мероприятий:

- 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.)

Исследование «Современный библиотекарь. Личность, профессия, образ» охватывало весь коллектив библиотеки и позволило получить ответы на вопросы, связанные с отношением сотрудников к библиотечной профессии, мотивирующими факторами в профессиональной деятельности, корпоративной культурой библиотеки, улучшением психологического климата в коллективе. Полученные результаты послужили основанием для ряда стратегических решений. Выявленные демотиваторы профессиональной деятельности потребовали внесения ряда корректировок в систему материального стимулирования. С целью создания условий для профессионального и творческого развития молодых специалистов в 2004 году создан Совет молодых сотрудников, который существует по сей день. Для создания условий карьерного роста начата работа по формированию кадрового резерва. С учетом внесенных предложений пересмотрена система повышения квалификации. Результаты исследования нашли отражение в «Концепции развития библиотеки на 2005-2010 гг.» и послужили отправной точкой создания персонал – стратегии.

С целью изучения кадрового потенциала НБ СибГТУ и перспектив его развития библиотекой проведено исследование по теме «Самооценка работы сотрудника библиотеки» и последующее тестирование «Проверьте, какой Вы специалист?». В результате получена объективная картина кадрового состава и отношения персонала к своей работе, определенным видам библиотечной деятельности, к сложившейся системе повышения квалификации и потребностей в обучении. В ходе исследования также выявлены потенциальные профессиональные и творческие возможности сотрудников, их потребности в самореализации. По результатам детализированы приоритетные направления персонал – стратегии. Выявленная значимость регулярного мониторинга персонала для стабилизации и профессионального развития коллектива послужила основанием для решения о создании БД «Персонал НБ СибГТУ».

Последующие ежегодные исследования проводятся с целью создания и пополнения БД «Персонал НБ СибГТУ», позволяющей отслеживать профессиональный и должностной рост сотрудников, внутрибиблиотечные горизонтальные перемещения, юбилейные личные и трудовые даты, а также ряд других показателей. Информация из БД позволяет принять более обоснованные решения при поощрении, продвижении сотрудника, судить о степени его готовности к выполнению какого-либо вида работ, а также включению его в кадровый резерв.

Важным фактором успешности научно-исследовательской работы является ее грамотная организация. Сегодня в библиотеке НИР занимаются все отделы, но руководит и направляет эту деятельность научно-методический отдел во главе с заместителем директора по научно-исследовательской и методической работе. Формирование группы исполнителей, ее оптимального состава, распределение функций и обязанностей – это очень важный момент, который существ-

венно влияет на результативность научной работы. Как правило, для проведения исследования создается временный творческий коллектив (ВТК) из наиболее квалифицированных специалистов библиотеки, обладающих навыками организации и проведения исследований, готовностью принять участие в исследовании, способностями к аналитической деятельности.

Кроме этого, при организации исследования обращается внимание на следующие этапы:

- разработку программы исследования, которая утверждается методическим советом библиотеки;
- оценку результатов исследования на советах коллегиальных органов управления;
- распространение информации о завершенных 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).

Результаты исследований, проведенных библиотекой, отражаются в публикациях на страницах профессиональной печати, в докладах на международных и российских конференциях. Также библиотекой подготовлено два выпуска сборников отчетов о научно-исследовательской работе, где нашли отражение наиболее интересные и содержательные материалы исследований.

В завершении отмечу, что библиотечные исследования проводятся в библиотеке уже много лет, и в арсенале библиотеки уже имелись апробированные методики изучения читательской аудитории, изучения книгообеспеченности учебной литературой, мониторинга библиотечных услуг, но с внедрением СМК научно-исследовательская работа приобрела более систематический и целенаправленный характер, продиктованный принципами менеджмента качества. Если ранее научные исследования в библиотеке были разрозненны и проводились при возникновении каких либо проблемных ситуаций (жалобы на плохое обслуживание, трудоемкость оказания услуг, предложения персонала об усовершенствовании работы и т.д.), то в настоящее время они являются частью содержательного планирования деятельности библиотеки на перспективу. Подчиненность НИР задачам менеджмента качества привела к преодолению мелкотемья, выделению стержневых, единых для библиотеки нескольких направлений библиотечных исследований. Тематика исследований подчинена задачам совершенствования качества и повышения эффективности библиотечной деятельности. Каждое исследование обязательно завершается разработкой управленческих решений или планом мероприятий, направленных на корректировку или предотвращение проблемных ситуаций.

В настоящее время администрация приступила к разработке стратегии развития библиотеки на ближайшую перспективу. Результаты научно-исследовательской работы послужат обоснованной базой для выработки направлений, адекватных потребностям внутренних и внешних потребителей. Та-

ким образом, регулярный мониторинг и измерение качества работы, продукции и услуг становится одним из важнейших направлений библиотеки, способствующих совершенствованию ее основной деятельности. Научно-исследовательская работа, подчиненная принципам стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, дает возможность библиотеке постоянно развиваться, чтобы удовлетворять запросы пользователей, совершенствовать свои внутренние процессы, расширять диапазон предоставляемых услуг и эффективно управлять персоналом, ставя перед ним реальные цели, поощряя инициативу для их достижения.