

6

бенчмаркинг как стратегия развития научной библиотеки вуза

Н.И. Пермитина,
зам. директора научной библиотеки,
В.А. Ивашова,
руководитель лаборатории социально-педагогических исследований, кандидат социологических наук, доцент
(Ставропольский государственный аграрный университет)

Н.И. Пермитина (справа) и В.А. Ивашова анализируют результаты социологического опроса студентов



вузовские библиотеки

Бенчмаркинг как полезный опыт и механизм сравнительного анализа деятельности успешно реализуется в научной библиотеке Ставропольского государственного аграрного университета (СтГАУ). С 2004 года работает лаборатория бенчмаркинга, что позволяет в короткий срок, используя опыт лучших библиотек России, сформировать информационный банк передового опыта.

Процесс библиотечного бенчмаркинга включает следующие этапы.

- Подбор библиотек-партнеров по проведению бенчмаркинга
- Определение индикаторов деятельности
- Сбор информации, формирование банка данных о деятельности библиотек-партнеров

- Сравнительный анализ ситуации и определение имеющихся отставаний от партнеров по выбранным индикаторам результативности
- Определение удовлетворенности потребителей услуг научной библиотеки (студентов, преподавателей, научных сотрудников, администрации) – входной контрольный срез
- Установление желаемых уровней эффективности работы
- Установление конкретных целей и задач функционирования
- Разработка плановых мероприятий и отслеживание результатов работы
- Определение удовлетворенности потребителей услуг научной библиотеки (студентов, преподавателей, научных сотрудников, администрации) – выходной контрольный срез
- Пересмотр ранее выбранных ориентиров бенчмаркинга.

В ходе деятельности по реализации плановых мероприятий бенчмаркинга библиотеки важно выявить метод прорыва и создать возможность коллективного управления процессом.

Применение бенчмаркинга на современном этапе развития научной библиотеки Ставропольского государственного аграрного университета позволило определить направления комплектования и провести стратегическое позиционирование, что отражено в таблице 1.

Таблица 1

Стратегическое позиционирование направлений комплектования научной библиотеки СтГАУ

Развивать	Ресурс привлекательный, но слабый. Требуется стратегическое решение.
Электронные ресурсы: электронные учебники, видеотека, УМЭК	Полнотекстовые зарубежные издания
Сохранять, сколько удастся	Сохранять приоритет для поддержания имиджа библиотеки
Бумажные научные периодические издания, в том числе редкая книга	Учебно-методические издания – объем комплектования учебных изданий, монографий, периодических изданий



Здание Ставропольского государственного аграрного университета

Какую роль в Вашей жизни играет чтение (%)

	Факультеты								
	Электрификации	Ветеринарной медицины	Агрономический	Защиты растений	Финансы и банковское дело	Экономический	Бухгалтерский учет и аудит	Технологического менеджмента	Механизации
Чтение – способ развития личности	45,5	41,0	41,4	34,1	68,1	61,8	56,4	51,0	35,6
Необходимая часть учебы	43,9	59,0	51,7	34,1	61,7	58,2	62,8	48,0	33,3
Это способ получения информации	62,1	66,7	72,4	59,1	70,2	70,9	75,5	58,8	79,3
Научно-исследовательская работа	18,2	33,3	17,2	13,6	17,0	18,2	8,5	10,8	9,2
Возможность приобщиться к мировой культуре	4,5	12,8	12,1	18,2	21,3	23,6	14,9	14,7	5,7
Чтение как развлечение и отдых	31,8	35,9	25,9	40,9	34,0	43,6	43,6	31,4	16,1



В процессе применения технологии бенчмаркинга выявляются области для улучшения деятельности структурных подразделений научной библиотеки. Уточнение миссии научной библиотеки, соотношения целей и задач, поставленных перед ней в целом в соответствии со стратегией развития вуза, позволяет на следующем этапе проводить анализ функционала как отдельного подразделения. Когда мы отвечаем на вопросы «Что нужно сделать?», «Что сделали?», «К чему это привело?», появляется возможность стратегического позиционирования по отделам для создания единого технологического процесса производства услуги научной библиотеки.

Используя функциональный бенчмаркинг, можно определить те функции библиотек-лидеров, которые представляются лучшими. Новый взгляд через бенчмаркинг позволяет кардинально усовершенствовать библиотечные процессы и создать современные творческие предпосылки развития научной библиотеки: расширить возможности по разработке, внедрению и сопровождению высококачественных услуг; оптимизировать производственные процессы, экономить время на выполнении операций, обеспечить оперативность при организации потоков информации и точность при исполнении заказов.

Используя инструменты стратегического менеджмента, научная библиотека постоянно совершенствует политику в области качества, среди основных принципов которой важную роль играет вовлеченность персонала в управление. Бенчмаркинг предусматривает новый опыт работы с персоналом и способы проведения изменений. Осуществление целенаправленных изменений затрагивает профессиональные, организационные и другие интересы разных социальных групп. А.И. Пригожин в работе «Нововведения: стимулы и препятствия» выделяет внутри организации шесть типов работников, по-разному реагирующих на предполагаемые или фактические изменения: первый тип – *инициаторы*, предлагающие собственные идеи и отстаивающие их; второй тип – *сторонники нововведений*, очень быстро воспринимающие новое, когда убеждаются в его важности; третий тип – *колеблющиеся по отношению к нововведению*, которые либо видят больше недостатков, чем преимуществ, либо не понимают значимости нововведений; четвертый тип – *«нейтраллисты»*, которые безразлично относятся к изме-

нениям, пятый тип – *скептически настроенные работники*, которые ищут в нововведениях прежде всего негативные последствия; шестой тип – *консерваторы*, оказывающие сопротивление нововведениям.

Таким образом, сложность процессов рождения, формирования, развития и реализации нововведений определяется объективными законами и закономерностями функционирования и развития социальных систем, где ключевую роль играет персонал организации. Лаборатория социально-педагогических исследований проводит тестирование персонала, что позволяет оптимизировать расстановку кадров с учетом их восприятия инноваций.

В соответствии с приоритетами в управлении персоналом на данный период определены наиболее значимые качества работников: инициатива,



В читальном зале научной библиотеки Ставропольского государственного аграрного университета

Таблица 3 информация» (68,5%), на втором – «Необходимая часть учебы» (49,8)%, на третьем – «Чтение как способ развития личности» (48,7%), на четвертом – «чтение как развлечение и отдых» (32,8%)(см. табл. 2).

С какой целью Вы пользуетесь услугами библиотеки? (%)

	Факультеты								
	Электрификации	Ветеринарной медицины	Агрономический	Защиты растений	Финансы и банковское дело	Экономический	Бухгалтерский учет и аудит	Технологического менеджмента	Механизации
Подготовка к экзамену, коллоквиуму, семинару, докладу	71,2	56,4	79,3	50,0	83,0	78,2	69,1	66,7	67,8
Написание реферата, курсовой работы	71,2	87,2	69,0	77,3	87,2	76,4	76,6	78,4	83,9
Получение информации из книг по какой-либо интересующей теме	31,8	30,8	34,5	29,5	38,3	27,3	42,6	26,5	24,1

Возможности библиотеки СтГАУ используются студентами в основном для подготовки к экзамену (финансы и банковское дело – 83,0%, агрономический – 79,3%, экономический – 78,2%), написания реферата, курсовой работы (ветеринарной медицины – 87,2%, финансы и банковское дело – 87,2%, механизации – 83,9%, технологического менеджмента – 78,4%)(см. табл. 3).

Первые три места по степени значимости вышеперечисленных показателей в идеальной модели занимают полнота удовлетворения читательских



Отдел комплектования, научной обработки и организации каталогов научной библиотеки СтГАУ

энергия и настойчивость при выполнении работы, восприимчивость к инновациям, творческий подход к решению производственных задач, поддержка и развитие корпоративной культуры, участие в процессах принятия решений и поддержка результатов работы группы.

Научная библиотека работает в тесном сотрудничестве с лабораторией социально-педагогических исследований

в осуществлении входного и выходного контроля удовлетворенности потребителей услуг в лице студентов. Информация, получаемая в ходе опроса, подлежит анализу.

На первом месте по степени важности функций чтения для студентов находится «Способ получения

информации» (9,3 балла), оперативность получения информации (9,1 балла), комфортные условия работы с книгой (9,0 баллов)(см. рис. 1).

Взаимодействие таких подразделений Ставропольского государственного аграрного университета, как научная библиотека и лаборатория социально-педагогических исследований позволяет контролировать изменение мнений потребителей об услугах библиотеки, разрабатывать мероприятия по улучшению качества обслуживания читателей и оперативно их реализовывать.

Бенчмаркинг показывает целесообразность учета и копирования передового опыта и обучения у лидеров. В связи с этим формирование стратегического партнерства и занятия по корпоративной культуре определили новый для библиотечного дела принцип – фандрайзинг. Можно с уверенностью сказать, что бенчмаркинг для нас – это деловое совершенство, и его исследования закрепляются сложившимися традициями и связями библиотеки.

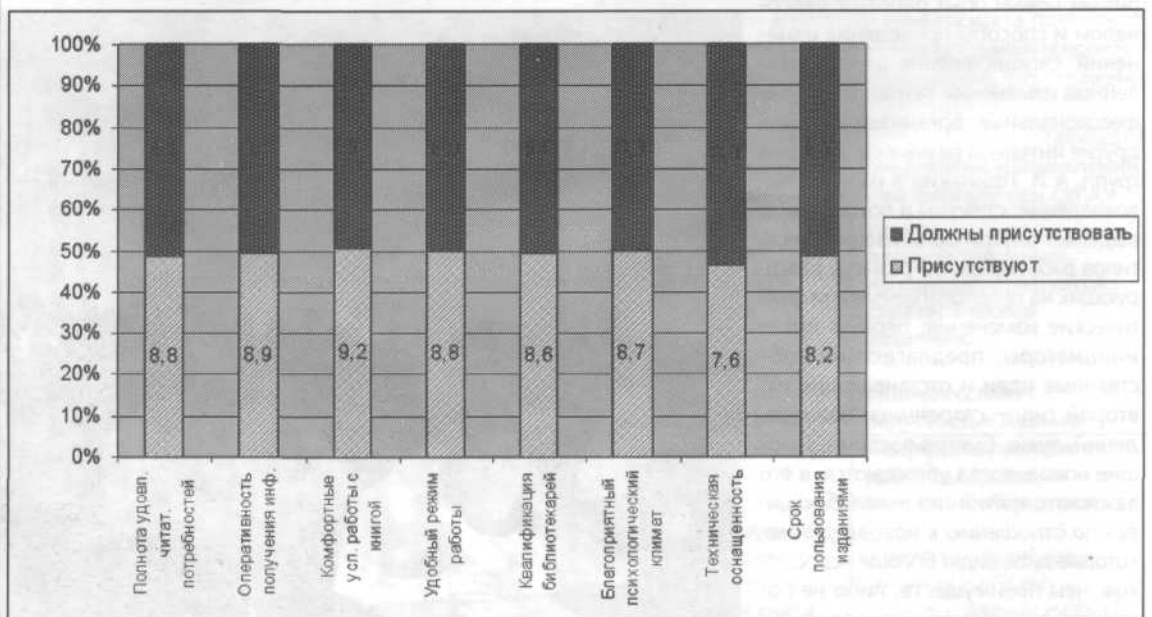


Рис.1. Показатели качества обслуживания читателей библиотеки, в баллах по десятибалльной шкале