



НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

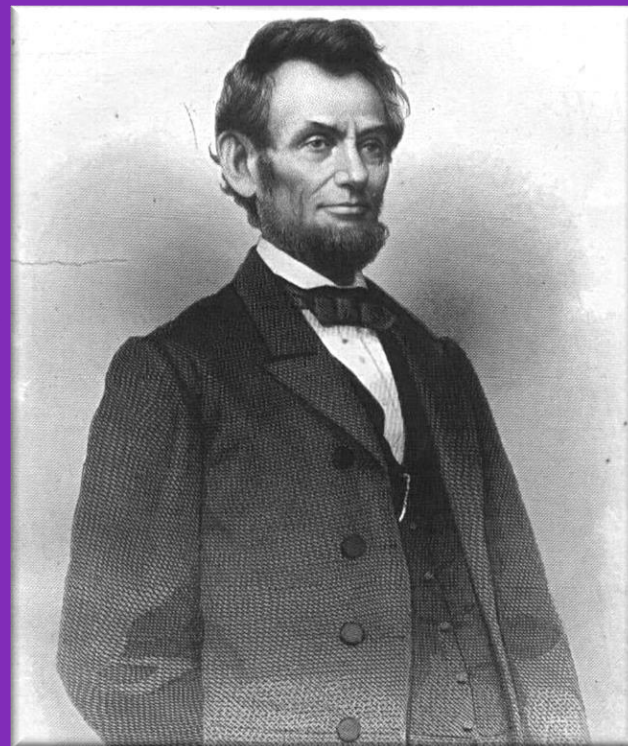
МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ КАК ОСНОВА СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ БИБЛИОТЕКИ

С.А. Тарасова, директор Новосибирской
государственной областной научной библиотеки



НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

«Догмы спокойного вчера
неадекватны бурному
сегодня»



Авраам Линкольн



НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

«Жизнь становится более мобильной, менее стабильной, более быстрой и требовательной к личной компетентности, но взамен даёт больше свободы и больше возможностей для самореализации».

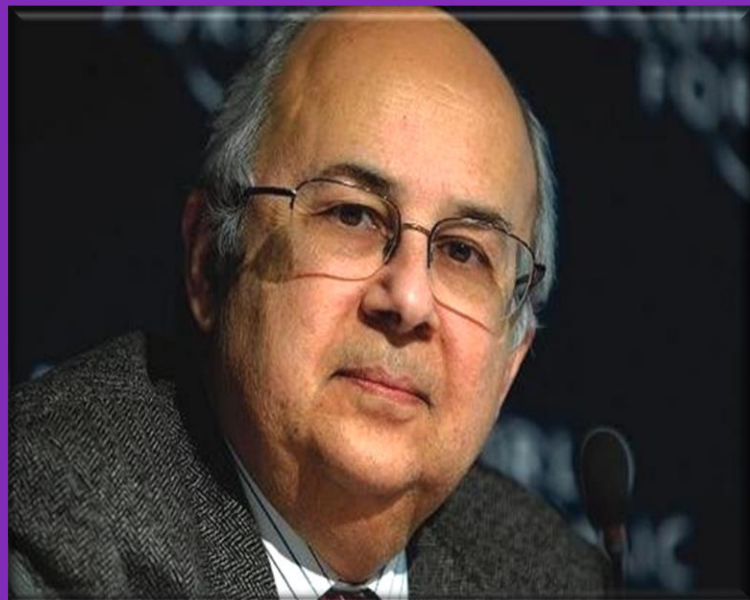


Павел Лукша, специалист в области стратегического управления «Сколково»



НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

«Задумывались ли мы когда-нибудь над серьезностью стоящей перед нами проблемы и каковы будут последствия? В условиях инновационной экономики библиотеки должны быть готовы менять свои концепции, адаптироваться к новым условиям и развиваться»



Исмаил Серагельдин



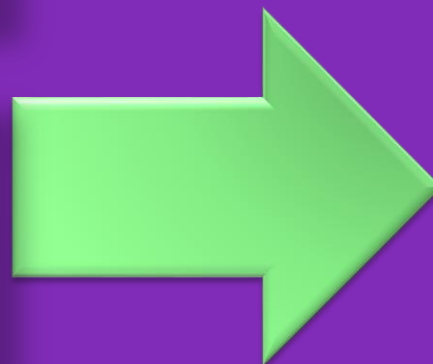
МОДЕЛЬ



СТРАТЕГИЯ



**ДОРОЖНАЯ
КАРТА**



**КУДА
МЫ СТРЕМИМСЯ?**

**КАК МЫ ЭТОГО
ДОСТИГНЕМ?**

**ЧТО И В КАКИЕ
СРОКИ МЫ
ДОЛЖНЫ
СДЕЛАТЬ?**



Концепция управления качеством в сфере культуры Новосибирской области.

Цели:

Полноценное
удовлетворение
культурных
потребностей
населения

Обеспечение
постоянного
повышения качества
услуг для различных
целевых групп
потребителей

Обеспечение развития
учреждения,
улучшение его имиджа
и повышения
конкурентоспособности



Документы в области менеджмента качества Министерства культуры Новосибирской области

- ❑ «СТО 00097790-001-2012. Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей. Общие требования».
- ❑ Порядок контроля и оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам общих требований к предоставлению услуг.



Документы в области менеджмента качества Министерства культуры Новосибирской области

- ❑ Региональная система оценки качества в сфере культуры Новосибирской области
- ❑ Номенклатура показателей качества предоставления услуг и эффективности деятельности органов управления и учреждений в сфере культуры
- ❑ Положение о мониторинге в сфере культуры Новосибирской области

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НГОНБ





НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

Для определения ожиданий пользователей библиотеки используются:

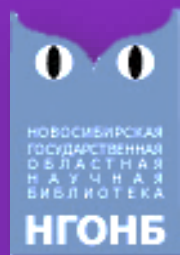
Результаты внешних и внутренних исследований, проводимых с 2011 года на постоянной основе с привлечением профессиональных социологов

Отзывы пользователей в «Гостевой книге» на сайте библиотеки

Flamp-сайт с отзывами жителей города об организациях

«Журнал пожеланий/ претензий»,
«Журнал отзывов»

План мероприятий по улучшению качества услуг НГОНБ

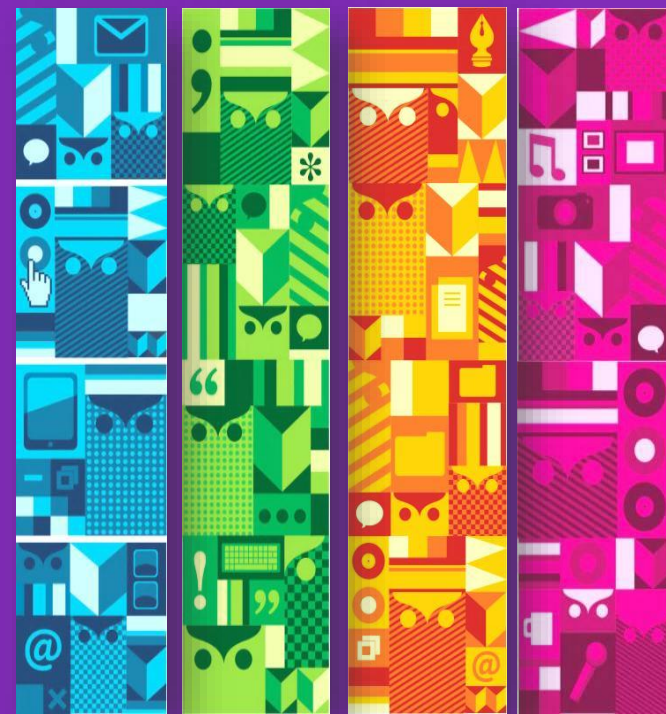


НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА



НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

Brandbook
как элемент
ребрендинга
НГОНБ





НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

План мероприятий по улучшению качества услуг НГОНБ





Социологические исследования

2011 год



«Библиотеки в
современном
мире»

2012 год



«Определение
удовлетворенности
потребителей
услугами,
предоставляемыми
учреждениями
культуры и искусства»

2013 год

«Новая
библиотека –
библиотека
будущего»



ЦЕЛЬ: выявить образ библиотеки как совокупность элементов

- **Философия библиотеки**
- **Библиотека как социальный институт**
- **Информационно-коммуникативные технологии**
- **Архитектура и дизайн**
- **Профессиональные компетенции персонала**



МЕТОД: Фокус-группы

- **Работники библиотек**
- **Читатели библиотеки**
- **Аспиранты и исследователи**
- **Школьники**
- **Студенты**
- **Пенсионеры**



**По
результатам
опроса
фокус-групп:**

**ограничения в открытом доступе к
фондам библиотеки**

**отсутствует система оценивания книг, что при
существующем многообразии ведет не только к
потере времени, но и к снижению интереса**

**отсутствует возможность иметь личное
пространство**

**отсутствие возможности работать группой
друзей**

**библиотекари слабо ориентируются в
психологии и не могут учесть особенностей
того или иного читателя**



НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

По результатам исследования
«Новая библиотека»

Библиотека должна сохраниться!



По результатам исследования «Новая библиотека»

Придание современного имиджа библиотечной деятельности



Внедрение единого читательского билета (на территории Новосибирской области)



Современная система входного контроля



Самостоятельное получение книг через терминалы



Функциональное зонирование пространства библиотеки

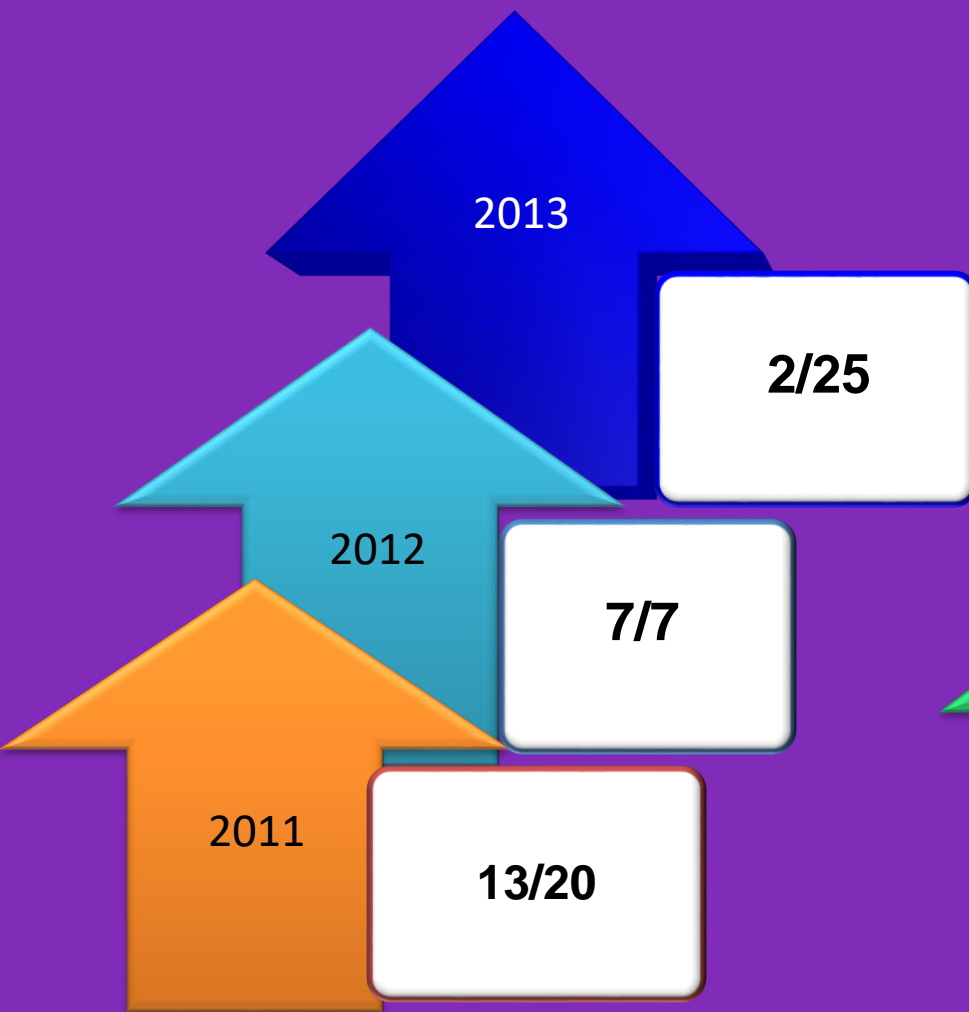


Свободный доступ КО ВСЕМ ресурсам (максимально открытый фонд)

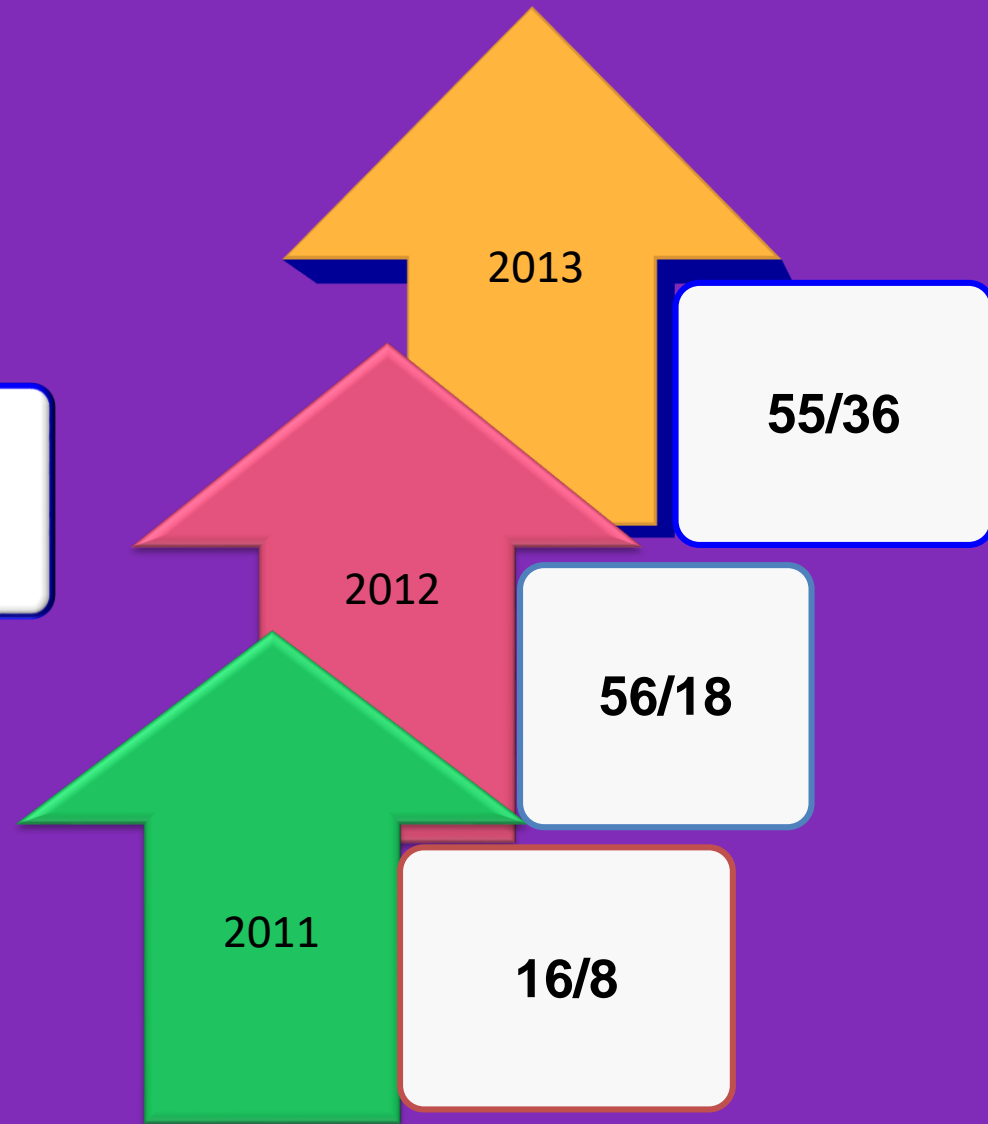


НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

Количество пожеланий/ благодарностей в Журнале



Количество пожеланий/ благодарностей в Анкетах





5 моделей библиотеки будущего:

Модернизи-
рованная
классическая
библиотека

Библиотека
– конгресс-
центр

Библиотека –
виртуальное
пространство

Библиотека -
retail

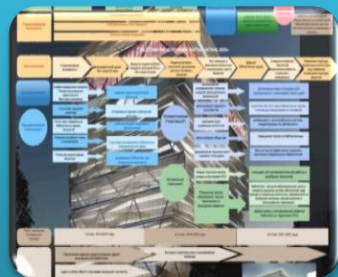
МЕГА –
библиотека



«Универсальная модель
библиотеки будущего»



«Форсайт модель НГОНБ»

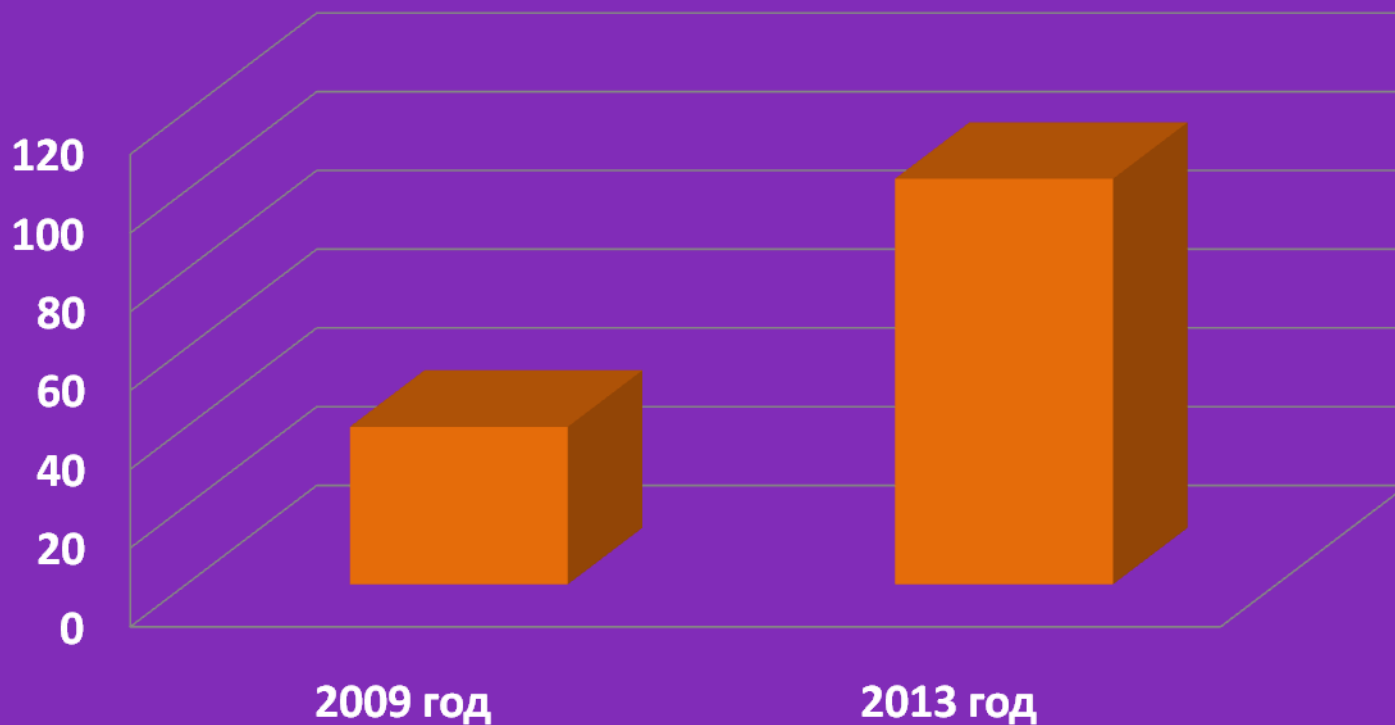


«Дорожная карта НГОНБ»



Модель управления качеством НГОНБ. Результаты.

Динамика бюджетирования





Модель управления качеством НГОНБ. Результаты.





Модель управления качеством НГОНБ. Результаты.





Модель управления качеством НГОНБ. Результаты.

У
В
Е
Л
И
Ч
Е
Н
И
Е

количества
проектов



количества
мероприятий



количества
публикаций в СМИ





НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

Библиотека будет всегда,

НО

она будет другой!



НОВОСИБИРСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОБЛАСТНАЯ
НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Директор НГОНБ
Тарасова Светлана Антоновна
г. Новосибирск, ул. Советская, 6
т. 8(383)223-34-62, e-mail: director@ngonb.ru