

УДК 023.5:338.26.015.1

ББК 78.34к0+78.370.1

Д73

Рецензенты

Лопатина Н. В. — доктор педагогических наук;

Ключенко Т. М. — доктор педагогических наук, профессор

Дрешер, Ю. Н.

Д73 Сбалансированная система показателей как инструмент управления информационно-библиотечной деятельностью : монография / Ю. Н. Дрешер, Е. А. Косолапова ; под ред. В. А. Цветковой. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с.

ISBN 978-5-4499-2983-9

В монографии освещены проблемы интеграции сбалансированной системы показателей и системы менеджмента качества, показаны преимущества современной библиотеки при условии внедрения в ее деятельность сбалансированной системы показателей. Методика создания и внедрения системы сбалансированных показателей представлена на примерах конкретных библиотек, с обоснованием на основе анализа и оценки эффективности их деятельности.

Предназначена для руководителей библиотек и сотрудников, занимающихся менеджментом качества.

УДК 023.5:338.26.015.1

ББК 78.34к0+78.370.1

ISBN 978-5-4499-2983-9

© Дрешер Ю. Н., Косолапова Е. А., текст, 2022

© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Сбалансированная система показателей и система менеджмента качества: проблемы интеграции	13
1.1. Система менеджмента качества и сбалансированная система показателей, соотношение понятий	13
1.2. Современная библиотека как объект реализации стратегического управления на основе сбалансированной системы показателей	24
1.3. Стандарт ISO 9001 в библиотеках – ориентир в определении стратегического управления на основе сбалансированной системы показателей	39
Глава 2. Формирование информационно-библиотечной деятельности на основе сбалансированной системы показателей в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре (Республика Татарстан, Казань)	50
2.1. Модели сбалансированной системы показателей: сравнительная оценка	50
2.2. Моделирование сбалансированной системы показателей информационно-библиотечной деятельности	62
2.2.1. Финансовая проекция сбалансированной системы показателей	74
2.2.2. Индикаторы мониторинга, измерения и оценки результатов деятельности учреждения	88
2.2.3. Обоснованность определения индекса удовлетворенности потребителя информационно-библиотечной услугой	101
2.3. Методика создания и внедрения сбалансированной системы показателей информационно-библиотечной деятельности	119
2.4. Методика анализа и оценки эффективности информационно-библиотечной деятельности в интеграционной среде на основе сбалансированной системы показателей	126
Заключение	135
Литература	139

Приложения.....	171
<i>Приложение 1. Разработка сбалансированной системы показателей и ее интеграция с системой менеджмента качества ..</i>	171
<i>Приложение 2. Сравнительная характеристика моделей формирования сбалансированной системы показателей информационно-библиотечной деятельности</i>	172
<i>Приложение 3. Анкета экспертной оценки важности влияния факторов на показатели устойчивого успеха деятельности библиотеки</i>	175