Косолапова Евгения Александровна Сбалансированная система показателей как инструмент управления информационно-библиотечной деятельностью

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Косолапова Евгения Александровна

ВВЕДЕНИЕ

Глава 1 СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ПРОБЛЕМЫ ИНТЕГРАЦИИ

1.1.Система менеджмента качества и сбалансированная система показателей: соотношение понятий

1.2. Современная библиотека как объект реализации стратегического управления на основе сбалансированной системы показателей

1.3.Стандарт ISO 9001 в библиотеках как ориентир в определении стратегического управления

на основе сбалансированной системы показателей

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ

Глава 2 ФОРМИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ОСНОВЕ СБАЛАНСИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКАНСКОМ МЕДИЦИНСКОМ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОМ ЦЕНТРЕ (РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН, КАЗАНЬ)

2.1. Модели сбалансированной системы показателей: сравнительная оценка

2.2. Моделирование сбалансированной системы показателей информационно-библиотечной деятельности

2.2.1. Индикаторы мониторинга, измерения и оценки результатов деятельности учреждения

2.2.2. Обоснованность определения индекса удовлетворенности потребителя информационно-библиотечной услугой

2.3. Методика создания и внедрения сбалансированной системы показателей информационно-библиотечной деятельности

2.4. Методика анализа и оценки эффективности информационно-библиотечной деятельности в

интеграционной среде на основе сбалансированной системы показателей

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Разработка сбалансированной системы показателей и ее интеграция с

системой менеджмента качества

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Основные этапы становления СМК РМБИЦ

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Сравнительная характеристика моделей формирования ССП

информационно-библиотечной деятельности

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Анкета экспертной оценки важности влияния факторов на показатели

устойчивого успеха деятельности библиотеки

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Финансовая проекция ССП

ПРИЛОЖЕНИЕ 6 МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ «ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ЕЕ

ПРОЦЕССОВ В УСЛОВИЯХ ИНТЕГРИАЦИОННОЙ СРЕДЫ»»

Приложение 7 Анкета о степени удовлетворенности потребителя информационно-библиотечной, редакционно-издательской продукцией и услугой