

УДК 339.138

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКОВ
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ЧАСТИ БНТУ,
СОЗДАННОЙ В РАМКАХ ХОЗЯЙСТВЕННЫХ
ДОГОВОРОВ В 2013 ГОДУ**

**CONTENTMENT OF THE CONSUMERS OF PRODUCT
PRODUCED BY THE BSNU RESEARCH DIVISION
IN THE FRAMEWORK OF CONTRACTS IN 2013**

Лазарев В.С.

Lazarev V.

*Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь*

В соответствии с действующей в филиале БНТУ «Научно-исследовательская часть» (НИЧ БНТУ) системой менеджмента качества, анкетирование потребителей продукции (услуг) научных структурных подразделений НИЧ БНТУ осуществляется этими подразделениями незамедлительно после окончания работ по договору, а в начале года, следующего за отчётным, в отделе научно-технической информации, интеллектуальной собственности и менеджмента качества проводится анализ всех полученных в течение отчетного года анкет на уровне НИЧ в целом. Установленные в результате анализа анкет **средние значения основных показателей удовлетворенности заказчиков** в 2013 году распределились следующим образом: 1) надежность БНТУ как исполнителя заказов – 4,93 балла (из 5-и возможных; в 2012 – 4,88; в 2011-м – 4,80 балла); 2) оперативность проводимой работы по запросам, замечаниям, претензиям клиентов – 4,85 балла (в 2012 – 4,86; 2011-м – 4,77); 3) соответствие качества поставляемой продукции согласованным

требованиям – 4,84 балла (в 2012 – 4,99; в 2011-м – 4,78); 4) своевременность поставок продукции – 4,74 балла (в 2012 – 4,75; в 2011-м – 4,70); 5) доступность для заказчика информации о продукции БНТУ – 4,51 балла (в 2012 – 4,66; в 2011-м – 4,59). Средний балл – 4,77 (в 2012 – 4,83; в 2011 – 4,73; в 2010 – 4,68; в 2009-м – 4,66; в 2008-м – 4,65). При этом средняя величина «надежности БНТУ как исполнителя заказов» получила рекордный усредненный балл 4,93 (из пяти), а «средняя величина соответствия качества поставляемой продукции согласованным требованиям» приобрела более реалистическое значение 4,84 после 4,99 по итогам 2012 года. Наиболее высоко оцениваемыми свойствами продукции подразделений БНТУ и самого разработчика по совокупным результатам анкетирования за все предыдущие годы являются *качество* (продукции / услуг) и *надежность* (исполнителя заказов). Дальнейший анализ показал, что наиболее частыми **характеристиками** продукции и её разработчиков, **которые определяют выбор разработчика**, является *качество* продукции (услуг), далее по убывающей – *надёжность, цена, давность связей заказчика с организацией, имидж организации*, и – в последнюю очередь – *территориальная близость организации*. **Пожелания же заказчиков по улучшению работы исполнителя** сводятся к выраженному стремлению заказчика быстрее получать уже готовую продукцию, к его стремлению к сокращению сроков и упрощению процедуры заключения договоров. Иными словами – к упрощению формальностей. **Ресурс увеличения количества анкет, возвращаемых анкетлируемыми организациями**, очевиден и заключается в расширении практики анкетирования по телефону, допускаемой соответствующей процедурной инструкцией.

Уместно отметить, что общее состояние маркетинговой деятельности в структурных научных подразделениях НИЧ БНТУ является удовлетворительным при выраженном росте использования в рекламных целях сети Интернет.