

48.3
572

Е.И. БОБРОВА

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ ВУЗА



78.3

Б72

СЕРИЯ Современная библиотека

Обязательный
экземпляр

Е.И. БОБРОВА

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ ВУЗА

Учебно-методическое пособие

МОСКВА 2013

Томская областная
библиотека им. А.С. Пушкина
Инв. № 14-7925

СЕРИЯ «Современная библиотека»

УДК [027.7:005.962.13]

ББК 78.370.194
Б72

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

Борисова О.О.

Вохрышева М.Г.

Зиновьева Н.Б.

Клюев В.К.

Пилко И.С.

Соколов А.В.

Сулова И.М.

Фокеев В.А.

Боброва Е.И.

Б72 Менеджмент качества библиотечного и информационного обслуживания в библиотеке вуза: учеб.-метод. пособие / Е.И. Боброва. – М.: Литера, 2014. – 96 с.

ISBN 978-5-91670-272

Учебно методическое пособие раскрывает аспекты менеджмента качества библиотечного и информационного обслуживания, требования, предъявляемые к деятельности вузовской библиотеки со стороны вышестоящих органов. Рассмотрены параметры качества библиотечного и информационного обслуживания, методы его оценки. Представлены документы, разработанные для системы менеджмента качества в библиотеке вуза.

УДК [027.7:005.962.13]

ББК 78.370.1

ISBN 978-5-91670-272

© Е.И. Боброва, 2014

© Информационный центр
сотрудничества «Литера», 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	7
1.1. Модели менеджмента качества	7
1.2. Показатели менеджмента качества библиотечного и информационного обслуживания	13
1.3. Проблема оценки качества библиотечного и информационного обслуживания	24
Глава 2. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗОВСКИХ БИБЛИОТЕК	38
2.1. Библиотеки вузов и система менеджмента качества	38
2.2. Основные направления по совершенствованию качества библиотечного и информационного обслуживания	42
2.3. Мероприятия по улучшению качества библиотечного и информационного обслуживания	49
Заключение	58
Список литературы	60
Приложения	66