

**Управление качеством
информационно-
библиографической продукции
и услуг**

Принципы обеспечения качества:

- качество продукции определяется потребителем;
- качество обеспечивается не путём проверки, а закладывается в продукцию на начальных этапах её концептуальной проработки;
- на всех этапах: проведения исследования, производстве, продвижении и продаже, персонал должен работать как единая команда;
- связи с поставщиками;
- связи с потребителями, которые позволяют выявить соответствие качества продукции условиям её использования;
- обязательность непрерывного обучения персонала;
- регламентация процессов создания продукции и предоставления услуг.

Система качества базируется на двух «китах»:

- наличие объективных критериев оценки продукции, гарантирующих её качество;
- возможность строгой регламентации всех основных процессов технологических циклов, обеспечивающих данное качество.

Важнейшие характеристики качества согласно международным и государственным стандартам

Системы менеджмента качества:

- *надёжность* – способность персонала точно и оперативно удовлетворять запрос, предоставить обещанную услугу;
- *предупредительность* – готовность помочь пользователю, предоставить услугу без дополнительных обращений и напоминаний;
- *доверительность* – умение персонала вызвать расположение;
- *доступность* – отсутствие препятствий на пути получения продуктов и услуг;
- *коммуникативность* – взаимопонимание между персоналом и пользователем;
- *внимательное отношение* - учёт индивидуальных особенностей каждого потребителя.

Пилко И.С. : Характеристика надёжности, точности и полноты использования услуги

- *Точность;*
- *Полнота;*
- *Надёжность;*
- *Время ожидания выполнения и предоставления услуги запроса;*
- *Компетентность, доступность персонала, эффективность контактов. Комфорт и эстетика места предоставления услуги*

Подходы к оценке качества информационно-библиографических продуктов, полезности информационных услуг

- изучение мнения потребителей или экспертов;
- сопоставления характеристик произведённого продукта или услуги с полезными свойствами эталона;
- дифференциация показателей качества в зависимости от характеризующих свойств информационно-библиографических продуктов и услуг

Классификацией показателей качества в зависимости от характеризуемых свойств информационно- библиографических продуктов и услуг

- *показатели назначения;*
- *показатели надёжности;*
- *показатели технологичности;*
- *показатели стандартизации и унификации;*
- *эргономические показатели;*
- *эстетические показатели;*
- *экономические показатели.*

Процедура обоснования объективных и работоспособных показателей и критериев предполагает:

- выявление существенных измеряемых свойств объекта или процесса;
- анализ множества характеристик, претендующих на статус показателей, устранение их семантической неоднозначности, упорядочение и систематизация;
- исключение величин, не отвечающих требованиям к критериям и показателям;
- отбор известных или формирование новых показателей, обеспечивающих возможность неискажённой оценки объекта или процесса;
- выбор наиболее весомых показателей для придания им статуса критериев

Технологическая составляющая менеджмента качества

Обеспечение качества:

- материальная база (ресурсы, средства производства, здания, инфраструктура, расходные материалы и т. д.);
- квалифицированный персонал, заинтересованный в эффективной работе и качественном удовлетворении запросов и потребностей пользователей;
- продуманная организационная структура и чёткое управление предприятием (организацией, службой) (стратегическое и оперативное управление производством, персоналом, инновациями, качеством и другими сферами).

Технологическая составляющая менеджмента качества

- принятие решений о перспективной номенклатуре продуктов и услуг и подготовка технико-технологических условий для их производства;
- проверка готовности производства, распределение организационной ответственности и производственных функций;
- процесс изготовления продукции или услуг;
- устранение дефектов, внесение в процесс производства и контроль изменений во избежание выявленных дефектов в будущем;
- разработка долгосрочных планов по качеству.

Дополнительные мероприятия по обеспечению качества информационно-библиографических продуктов и услуг

- *стандартизация;*
- *сертификация;*
- *лицензирование;*
- *маркирование;*
- *аккредитация*

Спасибо за внимание