

Комитет по культуре Санкт-Петербурга
Центральная городская публичная библиотека имени В. В. Маяковского

VII Всероссийская научно-практическая конференция
«Менеджмент качества в библиотеках».
«Контроль качества как основа эффективной системы
менеджмента качества в современной библиотеке»

Дата проведения: 13 ноября 2019 года

Место проведения: Интеллект-центр «Охта 8», Большеохтинский пр.-т, д. 8.

10.00 – 10.30

Регистрация участников конференции

10.30 – 10.50

Открытие конференции. Приветствия

10.50 – 11.10

Развитие международных стандартов в области систем менеджмента и перспективы их применения в деятельности библиотек

Екатеринин Максим Вячеславович, генеральный директор Института технического регулирования, стандартизации и сертификации, главный редактор журнала «Методы менеджмента качества», Москва

11.10 – 11.30

«Тогда мы идем к Вам...»: пользователи формируют библиотечные услуги

Ахти Елена Геннадьевна, заместитель директора по развитию Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург

11.30 – 11.40

Стандарт информационно–библиографического обслуживания Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга. Система продвижения в практику работы библиотек

Сухарева Марина Николаевна, начальник Управления библиографическими информационными службами Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург

11.40 – 11.55

Этапы разработки и внедрения стандарта качественного обслуживания пользователей и посетителей библиотек

Петропавловская Светлана Валентиновна, психолог, бизнес–тренер европейской квалификации, специалист по оценке и подготовке персонала, Санкт-Петербург

11.55 – 12.10

Стандарты коммуникации с читателями: опыт разработки и внедрения

Игнатьева Мария Александровна, заведующая отделом научно-методической и научно-исследовательской работы Центральной библиотеки им. Н. А. Некрасова, Москва

12.10 – 12.25

Построение рациональной модели библиотечно-информационного обслуживания на основе концепции системы менеджмента качества

Ткаченко Татьяна Петровна, директор Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского

12.25 – 13.00 КОФЕ-БРЕЙК

13.00 – 13.20

Документирование системы менеджмента качества. Практика работы Государственной библиотеки Югры

Миронова Ирина Владимировна, ученый секретарь Государственной библиотеки Югры, Ханты-Мансийск (онлайн трансляция)

13.20 – 13.40

Обучение действием: о формах, методах и инструментах развития сотрудников (из опыта Объединения библиотек города Чебоксары)

Казакова Татьяна Васильевна, заместитель директора МБУК «Объединение библиотек города Чебоксары»

13.40 – 13.55

Развитие элементов корпоративной культуры в московской библиотечной сети

Дымова Дарья Анатольевна, заместитель директора Центральной городской молодежной библиотеки имени М. А. Светлова, Москва

13.55 – 14.10

Участие специалистов общедоступной библиотеки в оценке качества выпускных квалификационных работ бакалавров библиотечно-информационной деятельности

Андреева Юлия Фёдоровна, кандидат педагогических наук, старший научный сотрудник Отрадненской городской библиотеки, г. Отрадное, Ленинградская область

14.10 – 14.20

Коммуникативная стратегия библиотеки

Титова Анна Алексеевна, независимый эксперт, Москва

14.20 – 14.35

Как удвоить посещаемость за счет повышения эффективности?

Капт-Голушко Мария Андреевна, первый заместитель генерального директора по библиотечной работе Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы имени М. И. Рудомино, Москва

14.35 – 15.35 ОБЕД

15.35 – 15.50

Эффективность библиотечного мероприятия или Интересно ли пользователям то, что интересно библиотекаря?

Матвеева Ирина Юрьевна, кандидат педагогических наук, доцент, заведующая кафедрой библиотечно-информационной деятельности Челябинского государственного института культуры

15.50 – 16.10

Эффективность библиотечной деятельности и качество ее результатов: как понимаем и оцениваем?

Пилко Ирина Семёновна, доктор педагогических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного института культуры

16.10 – 16.30

Создание модельных библиотек: первые результаты Нацпроекта «Культура» и перспективы

Ананова Тамара Сергеевна, заместитель начальника отдела приоритетных и ведомственных проектов Российской государственной библиотеки, Москва

16.30 – 16.50

Стратегия организации работы проектного офиса: региональный аспект

Скурихина Яна Евгеньевна, заместитель директора по развитию, начальник отдела по инновационной и научно-методической деятельности Калининградской областной научной библиотеки, г. Калининград

16.50 – 17.00

Подходы к созданию проектов реновации библиотек на примерах практических кейсов

Карпова Надежда Викторовна, архитектор-дизайнер, Санкт-Петербург

17.00 – 17.10 ПЕРЕРЫВ

17.10 – 17.20

Роль локальных нормативных документов в повышении качества оказания услуг

Скачков Игорь Михайлович, заместитель директора по развитию Невской централизованной библиотечной системы, Санкт-Петербург

17.20 – 17.30

Тайный покупатель как метод оценки качества обслуживания

Герашенко Егор Владимирович, начальник отдела развития и маркетинга Централизованной библиотечной системы Московского района, Санкт-Петербург

17.30 – 17.50

Повышение качества услуг за счет внедрения маркетинговых технологий в библиотечную деятельность: блицдоклад Централизованной библиотечной системы Красногвардейского района, Санкт-Петербург

В ногу со временем: мобильные приложения, как инструмент продвижения ресурсов библиотек.

Домрина Алёна Валерьевна, заведующая сектором краеведческих проектов библиотеки «Ржевская»

Кросс–промоушен проекты: создание и реализация программы лояльности для пользователей библиотек Красногвардейского района

Ермоленко Александра Олеговна, заведующая отделом культурных программ

Креативная среда: интерактивное пространство «Город Гоголя»

Саляева Елена Сергеевна, заведующая Центральной районной библиотекой им. Н. В. Гоголя

Умные и красивые: новые сервисы обслуживания читателей

Хвостова Лидия Григорьевна, заведующая сектором электронных ресурсов

17.50 – 18.00

Подведение итогов. Открытый микрофон. Резолюция

Стендовый доклад:

Экскурсионные кейсы как инструмент регулирования качества библиотечных экскурсионных услуг

Филимонова Анна Владимировна, библиотекарь сектора «Центр культурных программ», координатор краеведческих и экскурсионных программ Межрайонной централизованной библиотечной системы имени М. Ю. Лермонтова, Санкт-Петербург