# Качество услуг глазами потребителя

Брежнева Валентина Владимировна
Библиотечно-информационный факультет
Кафедра информационного менеджмента СПбГУКИ

# «Качество»

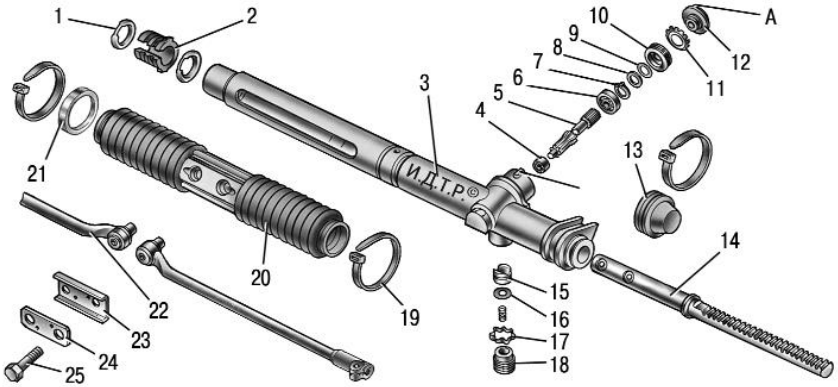
- **Сложности перевода: «***quality, character, class, degree, grade, nature, property»*
- **Сложности терминоупотребления:** *«качественный», «в качестве» как заменитель союза «как» (в качестве примера…., в качестве докладчика…, в качестве образца….)*
- **Сложности терминоопределения**

# «Качество»

- Различие между предметами; дифференциация по признаку «хороший — плохой» Аристотель (384–322) в IV в. до н. э.

- Тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество Гегель (1770-1831)

# Качество – соответствие стандарту, образцу, эталону



# «Качество»

- Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности (ISO 1994)

- Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (ISO 2011)

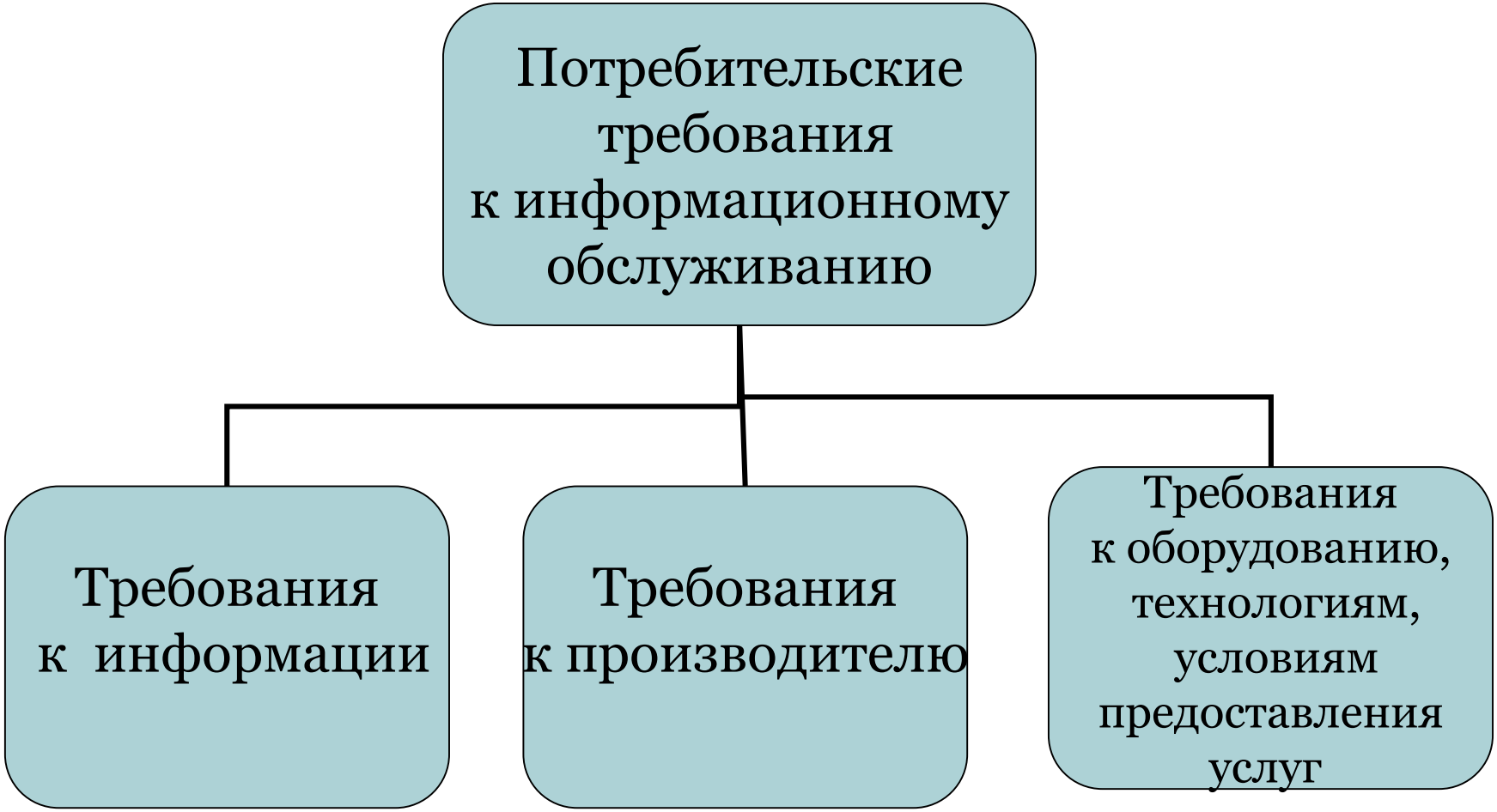
- ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст)

- Почему так важно качество?
- Что объединяет нас с другими организациями, в том числе коммерческими?

# Потребитель

Потребитель всегда комплексно оценивает качество:

- Качество основных услуг
- Качество сопутствующих услуг, обстановки, окружающей среды


Потребительские требования к информационному обслуживанию
Требования к информации
Требования к производителю
Требования к оборудованию, технологиям, условиям предоставления услуг

# Но кто наш потребитель?

- Читатель?
- Общество?
- Учредитель?

# Где же выход?

# Внедрять СМК!

- Разрабатывать и выполнять стандарты обслуживания;
- Документировать процессы, поскольку это позволяет делать их прозрачными, а также «передавать» их новым сотрудникам, управляя знаниями, накопленными в организации;
- Соблюдать принципы менеджмента качества;
- Стать надежным деловым партнером как для читателей (нужные для них сервисы, притягательность), так и для учредителей (предоставление данных для отчетности, которыми можно гордиться).

# Спасибо за внимание


- Брежнева Валентина Владимировна
- Кафедра информационного менеджмента СПбГУКИ
- Миллионная ул., 7 ауд. 210
- Тел. 315-57-33
- e-mail: nti@mail.ru