В.В. Ступкин

www.litera-ml.ru

МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ИНТЕГРИРОВАННЫХ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

СЕРИЯ Современная библиотека

34(2)8
884

ВЫПУСК 75

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 4

Глава 1. **Интеграционные процессы в информационной сфере** 6

Глава 2. **Оценка качества библиотечно-информационной деятельности ИБИС** 10

Глава 3. **Основные методы оценки качества услуг и продукции в зарубежных странах** 14

3.1. Методика оценки качества обслуживания SERVQUAL 15

3.2. Система оценки сбалансированных показателей 19

3.3. Модель совершенствования Европейского фонда управления качеством 22

3.4. Методология функционального моделирования IDEF/O (Integration Definition for Function modeling – интеграционное определение для моделирования функций) 25

3.5. Метод эталонных сравнений (бенчмаркинг) 28

Глава 4. **Методология комплексной оценки уровня качества информационно-библиотечной деятельности ИБИС** 33

4.1. Структурная схема оценки качества интегрированной библиотечно-информационной системы 33

4.2. Информационно-потребительская ситуация 36

4.3. Миссия и основные стратегические цели интегрированной библиотечно-информационной системы 45

4.4. Основные положения методологии комплексной оценки качества информационно-библиотечной деятельности ИБИС 47

4.5. Методология комплексной оценки уровня качества ИБИС: практическое применение 47

Заключение 58

Приложения 59

Перечень основных терминов и определений 66

Литература 68