**Саенко Зинаида Матвеевна,** начальник отдела Центр профессионального развития, ГАУК НСО Новосибирская государственная областная научная библиотека

**Смирнова Ольга Евгеньевна,** к.т.н., доцент, менеджер отдела Центр профессионального развития, ГАУК НСО Новосибирская государственная областная научная библиотека

**«Процесс мониторинга и оценки качества деятельности Новосибирской государственной областной научной библиотеки»**

Действующая в Новосибирской государственной областной научной библиотеке (НГОНБ) сертифицированная система менеджмента качества (СМК) призвана создавать условия для качественного менеджмента и повышения качества услуг.

Одним из основных направлений разработки и внедрения системы качественного менеджмента в библиотеке, улучшения качества предоставления услуг стал процесс «Мониторинга и оценки качества деятельности НГОНБ». Данные процесс формируется с 2012 года на основании «Порядка контроля и оценки качества предоставления услуг» (приказ от 27.12.2013 №215-д), «Положения о мониторинге качества деятельности» (приказ от 18.12.2013 №207-д) и ежегодной «Программы совершенствования СМК НГОНБ».

Процесс «Мониторинга и оценки качества деятельности НГОНБ» функционирует по нескольким направлениям, и включает:

1. Направление «Стратегическое планирование»

- оценка результативности технологических процессов (1 раз в квартал);

- оценка качества и доступности библиотечных услуг (постоянно);

2. Направление «Обратная связь с читателем»

- оценка удовлетворённости пользователей качеством услуг (1 раз в квартал);

- оценка удовлетворенности качеством проведения культурно-массового мероприятия (1 раз в месяц);

- мониторинг читателей при комплектовании фонда;

3. Направление «Профессиональное развитие»

- оценка уровня удовлетворенности сотрудников организацией работы и условиями труда в библиотеке (1 раз в год);

- оценка удовлетворенности слушателей курсами повышения квалификации;

- оценка результативности обучения сотрудников.

Постоянная оценка качества деятельности библиотеки позволяет определять приоритетные цели и задачи и включать их в плановую деятельность; оценивать состояние технологических процессов, выявлять «проблемы», принимать меры по их улучшению; быть в курсе ожиданий и требований наших читателей, реагировать на них, разрабатывать рекомендации по улучшению деятельности.

Для своевременного анализа результатов процесса «Мониторинга и оценки качества деятельности НГОНБ» с 2013 года в библиотеке функционирует Совет о качеству, в задачи которого входит анализ результатов мониторинга, внутренних аудитов, выполнения программы действий по совершенствованию СМК; оценка выявленных несоответствий, эффективности принятых корректирующих и предупреждающих мероприятий; рассмотрение и обсуждение стратегических решений, связанных с СМК, качеством услуг и удовлетворенностью пользователей.