

УДК 02.7.7

ББК 78.347.61

DOI 10.25281/0869-608X-2025-74-2-159-167

А.И. ШМОЙЛОВА

Информационно-библиотечное обеспечение образовательного процесса вуза: внедрение системы менеджмента качества

Реферат. В настоящее время сфера образования в России претерпевает многочисленные трансформации. Изменения происходят как на федеральном уровне, так и на уровне отдельных учреждений высшего образования. Перемены нацелены в том числе на повышение качества реализации основных образовательных программ, воспитательного, научно-исследовательского и других процессов в высшей школе.

Использование системы менеджмента качества (СМК) в работе информационно-библиотечных центров (ИБЦ) или библиотек вузов дает следующие преимущества: улучшение качества и своевременного обеспечения библиотечными и информационными ресурсами; возможность достижения поставленных целей, оптимизации текущих бизнес-процессов; совершенствование обратной связи между всеми участниками образовательных отношений; возможность саморазвития и повышения квалификации; применение подходящих к ситуации методов управления рисками и противоречиями и др. Руководством ИБЦ Воронежского экономико-правового института (ВЭПИ) было принято решение об использовании менеджмента качества в своей работе. Для внедрения СМК нами был проведен анализ заинтересованных в информационно-библиотечном обеспечении сторон и их удовлетворенности получаемыми услугами. Проведено интервьюирование, результаты которого показали, что качество оказываемых услуг является самым популярным запросом у пользователей ИБЦ ВЭПИ. Среди ответов респондентов также отмечаются запросы на широкий ассортимент актуальной информации, учебно-методическую литературу в электронных библиотечных системах, с которыми сотрудничает вуз и др. В целях более подробного рассмотрения данного вопроса была разработана Анкета оцени-



Анна Ивановна Шмойлова,
Воронежский
экономико-правовой
институт,
кафедра психологии,
старший преподаватель
Ленинский пр-т, д. 119А,
Воронеж, 394033, Россия
Белгородский
государственный институт
искусств и культуры,
факультет
социально-культурной
и информационно-
библиотечной деятельности,
кафедра библиотечно-
информационной
деятельности,
аспирант
Королева ул., д. 7,
Белгород, 308033, Россия
ORCID 0009-0002-9644-3094;
SPIN 2386-9560
anna-2009ivanovna@yandex.ru

вания организации и качества, а также информационно-библиотечного обеспечения образовательного процесса ВЭПИ. В анкетировании приняли участие 64 человека. Его результаты показывают, что организация, качество и информационно-библиотечное обеспечение образовательного процесса в ВЭПИ в целом находятся на достаточно высоком уровне и удовлетворяют большинство респондентов. При этом проведенный анализ дает возможность составить план корректирующих мероприятий, которые будут способствовать максимально качественному удовлетворению запросов заинтересованных в информационно-библиотечном обеспечении сторон вуза.

Внедрение СМК в работу ИБЦ ВЭПИ позволит всесторонне учитывать потребности и запросы пользователей по информационно-библиотечному обеспечению образовательного и других процессов, а также повышать качество и оперативность всех направлений деятельности.

Ключевые слова: система менеджмента качества, библиотеки, информационно-библиотечные центры, информационно-библиотечное обеспечение, высшее учебное заведение, вуз, образовательный процесс, результативность библиотечно-информационной деятельности, Воронежский экономико-правовой институт.

Для цитирования: Шмойлова А.И. Информационно-библиотечное обеспечение образовательного процесса вуза: внедрение системы менеджмента качества // Библиотековедение. 2025. Т. 74, № 2. С. 159–167. DOI: 10.25281/0869-608X-2025-74-2-159-167.

Новые технологии стремительно внедряются во все сферы деятельности человека, в том числе в образовательную и информационно-библиотечную. Постоянные изменения в работе образовательных организаций обусловлены внешними (демографическая ситуация, государственная политика в области образования, научно-технический прогресс и др.) и внутренними (квалификация работников, технологии производства или оказания услуг и др.) факторами. Своевременная и правильная оценка, оперативное воздействие на поддающиеся изменению внутренние факторы позволяют организациям скорректировать и улучшить показатели своей деятельности.

Умение адаптироваться к нестабильным условиям, вызванным как внешними, так и внутренними факторами, очень ценно для образовательных организаций высшего образования.

Система образования в Российской Федерации на современном этапе переживает многочисленные трансформации. Изменения происходят на общегосударственном уровне:

- построение уникальной структуры с новыми уровнями обучения в целом;
- введение нового подхода к аккредитации — аккредитационный мониторинг;
- внедрение обновленных государственных образовательных стандартов;
- появление новых учебных дисциплин или введение модулей и др.

Преобразования осуществляются также на уровне отдельных образовательных организаций высшей школы:

- внедрение новых образовательных технологий;
- использование современных подходов, методов и методик информационного и библиотечного обслуживания, в том числе в образовательном процессе и др. [1, с. 248].

Все вышеперечисленные изменения нацелены на повышение качества для удовлетворения потребностей профессорско-преподавательского состава, обучающихся (студентов, аспирантов, слушателей и др.), абитуриентов и других участников образовательных отношений [2, с. 8].

Организации высшей школы и их структурные подразделения — информационно-библиотечные центры (ИБЦ) или библиотеки — должны непрерывно повышать качество услуг, в том числе и по обеспечению образовательного процесса информационными и библиотечными ресурсами [3, с. 517].

Для достижения этих целей мы предлагаем использовать систему менеджмента качества (СМК), которая в максимальной степени позволяет ориентироваться на поступающие запросы пользователей [4, с. 43].

В широком смысле СМК можно определить как деятельность организации, которая направлена на улучшение качества продукции или услуг и повышение удовлетворенности потребителя.

Рассматривая СМК в деятельности ИБЦ или библиотеки вуза, можно сказать, что она представляет собой совокупность процессов, методов, средств, обеспечивающих потребности и ожидания всех участников образовательного процесса, а также заинтересованных в информационно-библиотечном обеспечении сторон, и способствующих достижению стратегических целей развития [5, с. 300].

Перечислим основные принципы СМК, которые руководству ИБЦ или библиотеки необходимо использовать [6, с. 247]:

- менеджмент взаимоотношений;
- лидерство;
- взаимодействие работников;
- процессный подход;
- ориентация на потребителей;
- принятие решений, основанных на свидетельствах;
- постоянное улучшение [6, с. 247].

Они находятся в тесной взаимосвязи и выступают системообразующими факторами менеджмента качества. Отметим, что при формировании системы качественного обеспечения основополагающая роль отводится руководителю, при этом для реализации данной системы он должен быть лидером, способным вдохновить сотрудников на постоянную работу по улучшению. Только активная позиция обеспечивает высокую мотивацию, а, соответственно, и более эффективную удовлетворенность пользователей, и заинтересованность работников в реализации и улучшении управления качеством и т. д. [5, с. 301].

Персонал ИБЦ или библиотеки вуза является важным звеном при внедрении СМК для обеспечения информационными и библиотечными ресурсами образовательного процесса. От степени его вовлеченности в процесс управления качеством зависит в целом эффективность деятельности ИБЦ или библиотеки. Необходимо поддерживать интерес сотрудников к инновациям через развитие, обучение, мотивацию, планирование, учет, анализ и оценку их работы, а также периодически проводить опросы работников для выявления проблем и своевременного их решения [7, с. 14].

Среди кейсов по эффективному внедрению СМК в ИБЦ или библиотеки вузов можно привести примеры из практики работы следующих учреждений:

- Научно-технической библиотеки им. В.А. Обручева Национального исследовательского Томского политехнического университета;

- Зональной научной библиотеки Воронежского государственного университета;
- Научной библиотеки Ставропольского государственного аграрного университета;
- Научной библиотеки Ульяновского государственного технического университета;
- Научной библиотеки им. Г.П. Лыщинского Новосибирского государственного технического университета;
- Библиотечно-информационного центра Российского университета кооперации (Мытищи, Московская область);
- Научной библиотеки Марийского государственного университета (Йошкар-Ола) и др. [8, с. 67].

Таким образом, внедрение СМК в работу ИБЦ или библиотек вузов имеет положительные примеры и приводит к улучшению качества информационного и библиотечного обеспечения как образовательного, так и других процессов в организациях высшей школы.

Использование СМК в работе ИБЦ или библиотек вузов дает возможность выделить следующие преимущества:

- улучшение качества и организации своевременного информационно-библиотечного обеспечения образовательного, научно-исследовательского и внеучебного процессов в высшей школе [9, с. 273];
- возможность достижения поставленных стратегических и тактических целей, оптимизации текущих бизнес-процессов, а также выявление перспектив развития образовательной организации [10, с. 93];
- совершенствование обратной связи между всеми участниками при реализации образовательных программ высшего образования [11, с. 335];
- возможность саморазвития и повышения квалификации, создание творческой атмосферы, способствующей решению научных задач в образовательном процессе [12, с. 84];
- применение подходящих ситуации методов управления рисками и противоречиями в деятельности образовательной организации и др. [13, с. 136].

Опираясь на успешный опыт внедрения и функционирования СМК, а также в целях решения задач повышения качества обеспечения образовательного процесса, руководством ИБЦ Воронежского экономико-правового института (ВЭПИ) было принято решение об использовании менеджмента качества в своей работе. Для внедрения СМК на предварительном этапе был

проведен анализ заинтересованных в информационно-библиотечном обеспечении сторон и их удовлетворенности получаемыми услугами.

В целях достижения качественного обеспечения образовательного процесса информационными и библиотечными ресурсами ИБЦ или библиотеке вуза необходимо акцентировать внимание на предвосхищении потребностей и ожиданий пользователей, а также на повышении удовлетворенности потребителей [14, с. 3].

В данном исследовании мы определили заинтересованные в информационно-библиотечном обеспечении стороны, а также изучили возможные варианты их потребностей и ожиданий на примере ИБЦ ВЭПИ.

В результате проведенного анализа деятельности ИБЦ ВЭПИ выделены следующие основные заинтересованные в информационно-библиотечном обеспечении стороны: 1) пользователи, которые задействованы в реализации образовательных программ; 2) сотрудники ИБЦ; 3) другие пользователи.

Затем было проведено интервьюирование респондентов – заинтересованных сторон, которое позволило выявить их потребности и основные ожидания от информационно-библиотечного обеспечения образовательного процесса (рис.).

Анализ всех ответов показал, что качество оказываемых услуг является самым популярным запросом. Среди ответов респондентов также можно увидеть следующие потребности:

- широкий ассортимент актуальной информации, например, актуализированные рабочие программы дисциплин (модулей), фонды оценочных средств;
- методические рекомендации;
- учебно-методическая литература в элек-

тронных библиотечных системах, с которыми сотрудничает вуз и др.

Ответы сотрудников демонстрируют заинтересованность в предстоящих изменениях и при дальнейшей организации повышения квалификации в условиях менеджмента качества на кафедре дополнительного образования ВЭПИ способны проявить активность и эффективность деятельности в данной системе.

В целях более подробного рассмотрения данного вопроса нами была разработана Анкета оценивания организации и качества, а также информационно-библиотечного обеспечения образовательного процесса ВЭПИ. Всего в анкетировании приняли участие 64 человека (47 обучающихся, 7 представителей профессорско-преподавательского состава и 10 пользователей других категорий).

Представим вопросы предложенной респондентам анкеты и проведем анализ полученных ответов (табл.).

Результаты анкетирования показывают, что организация и качество, а также информационно-библиотечное обеспечение образовательного процесса в ВЭПИ в целом находятся на достаточно высоком уровне и удовлетворяют большинство респондентов.

Следует также отметить наличие участников опроса, которые либо в целом, либо частично не удовлетворены обеспечением как образовательного, так и других процессов в вузе. Эти данные позволяют нам говорить о возможности внедрения СМК в работу ИБЦ вуза, что в свою очередь приведет к улучшению информационно-библиотечного обеспечения, а также образовательного, научно-исследовательского, внеучебного и других процессов в высшей школе.

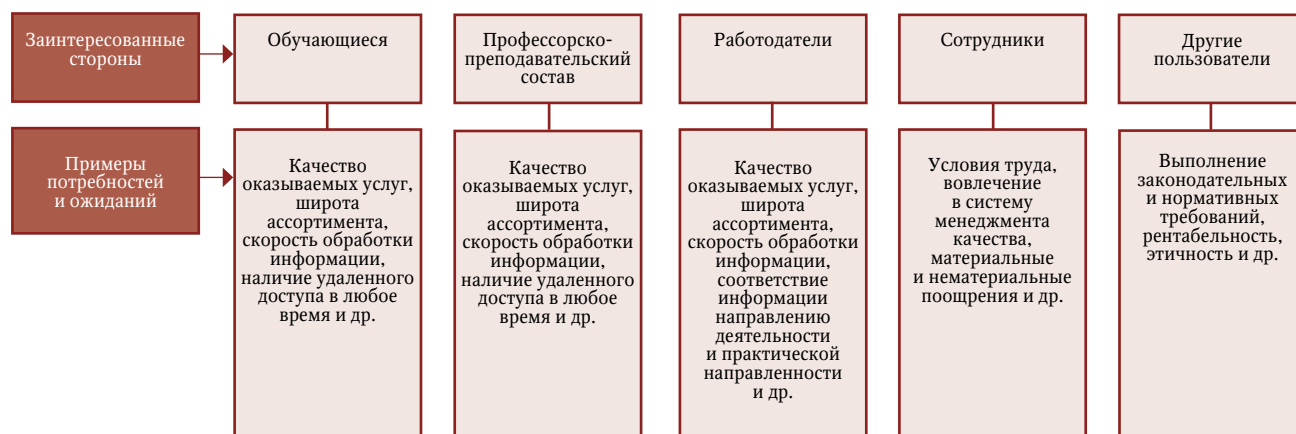


Рис. Заинтересованные в информационно-библиотечном обеспечении стороны ИБЦ ВЭПИ и примеры их потребностей и ожиданий

Результаты анкетирования респондентов ВЭПИ

№	Вопросы Анкеты оценивания организации и качества, а также информационно-библиотечного обеспечения образовательного процесса ВЭПИ	Варианты ответов, количество человек				
		Полностью удовлетворяет	Скорее удовлетворяет	Скорее удовле- творяет, чем нет	Скорее не удовлетворяет	Полностью не удовлетворяет
1	Насколько соответствует структура образовательного процесса Вашим ожиданиям?	34	19	4	4	3
2	Насколько обеспечивает содержание образовательной программы подготовку к будущей профессиональной деятельности?	46	14	1	2	1
3	Удовлетворяет ли Вашим потребностям литература, имеющаяся в библиотеке и электронных библиотечных системах ВЭПИ?	43	16	2	2	1
4	Как Вы оцениваете качество сопровождения самостоятельной работы обучающихся, наличие методических материалов и рекомендаций?	41	18	2	0	3
5	Насколько полно размещены учебно-методические материалы по образовательной программе в электронной информационно-образовательной среде ВЭПИ?	42	18	2	1	1
6	Насколько удовлетворяет Вашим потребностям вся информация, касающаяся образовательного процесса и внеучебных мероприятий?	47	10	5	1	1
7	Оцените своевременность и качество информирования о проведении учебных, интерактивных и подобных мероприятий	45	11	6	1	1
8	Оцените обеспечение возможности участия в научно-исследовательской деятельности обучающихся/преподавателей.	50	10	2	0	2
9	Оцените качество подключения к электронным библиотечным системам из любой точки, где есть Интернет (как в ВЭПИ, так и вне его)	46	10	7	0	1
10	Насколько Вы удовлетворены использованием и применением современных цифровых возможностей в процессе обучения (облачные хранилища, онлайн-курсы, цифровые технологии)?	47	11	3	2	1
11	Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, фондов электронной библиотеки, электронных библиотечных систем, учебных лабораторий?	45	11	5	2	1
12	Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь/работаете в ВЭПИ и на данном направлении подготовки (специальности)?	46	13	3	1	1

Для выявления недостатков учреждение может с позиции СМК проанализировать свои каналы предоставления информационных и библиотечных ресурсов: сайт, электронную информационно-образовательную среду, электронные библиотечные системы [15, с. 123]. Это позволит внедрить в работу принципы СМК для ориентации на запросы заинтересованных сторон (через взаимодействие пользователей и сотрудников, например, через периодическое анкетирование) [16, с. 163]. Обратная связь позволит руководителю принимать оперативные решения об изменениях, основывающиеся на актуальных фактических данных, что в целом даст возможность улуч-

шить все процессы, протекающие в ИБЦ вуза [17, с. 127].

Проведенный анализ дает возможность составить план корректирующих мероприятий, которые будут способствовать максимально качественному удовлетворению запросов заинтересованных в информационно-библиотечном обеспечении сторон вуза, на что, по сути, и направлена СМК.

Одним из мероприятий корректирующего плана может стать доработка канала обратной связи в электронной информационно-образовательной среде вуза [18, с. 61], чтобы пользователи системы могли оставлять пожелания и рекомендации по информационно-библио-

течному обеспечению всех процессов реализации основных образовательных программ [19, с. 219].

В целях формирования информационной культуры и компетентности следующим из направлений корректирующего плана может стать, по нашему мнению, внедрение факультативной учебной дисциплины (модуля) «Основы информационной культуры» или раздела в рамках дисциплины «Информационные технологии» для обучающихся всех уровней и направлений подготовки, а также организация одноименных курсов повышения квалификации для профессорско-преподавательского состава и других участников, которые задействованы в реализации образовательных программ.

Отметим темы для включения в дисциплину или раздел «Основы информационной культуры»:

- основы информационной культуры обучающегося (преподавателя) вуза;
- информационные и библиотечные ресурсы современного общества;
- поиск и аналитическая обработка источников информации;
- работа в электронных библиотечных системах и др.

Реализация такой учебной дисциплины (модуля) сможет решить, на наш взгляд, следующие задачи:

- сформировать информационную культуру и компетентность обучающихся, преподавателей, сотрудников и других участников образовательных отношений;
- повысить качество и эффективность информационно-библиотечного обеспечения образовательного процесса в вузе;
- максимально эффективно развивать научно-исследовательский потенциал в образовательном процессе [20, с. 83].

Примеры успешных кейсов использования СМК в работе ИБЦ или библиотек вузов демонстрируют множество преимуществ в эффективности обеспечения образовательного процесса информационными и библиотечными ресурсами, а также удовлетворенности пользователей.

По результатам интервью и анкетирования можно утверждать, что внедрение СМК в работу ИБЦ ВЭПИ позволит всесторонне учитывать потребности и запросы пользователей по информационно-библиотечному обеспечению образовательного и других процессов,

а также повышать качество и оперативность всех направлений деятельности (например, за счет постоянной обратной связи).

Список источников

1. Симкин А.З., Можяева Т.П., Проскурин А.С. Развитие системы менеджмента качества вуза // Эргодизайн. 2023. № 3 (21). С. 247–254. DOI: 10.30987/2658-4026-2023-3-247-254.
2. Сергеев А.Г. Управление качеством образования. Документирование систем менеджмента качества : учебное пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп. Москва : Юрайт, 2020. 158 с.
3. Токарь О.В. Риски модели менеджмента качества в образовательном процессе вуза // Актуальные проблемы современной России: психология, педагогика, экономика, управление и право : сборник научных трудов / Московский психолого-социальный университет. Москва, 2023. Т. 11. С. 517–521. DOI: 10.51944/9785977010191.
4. Управление качеством : учебник / под ред. А.Г. Зекунова. Москва : Юрайт, 2016. 475 с.
5. Шмойлова А.И. Лидерство руководителя при формировании менеджмента качества в информационно-библиотечном обеспечении учебного процесса вуза // Донецкие чтения 2023: образование, наука, инновации, культура и вызовы современности : материалы VIII Международной научной конференции, Донецк, 25–27 октября 2023 г. / Донецкий государственный университет. Донецк, 2023. Т. 10. С. 300–302.
6. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник. Москва : Юрайт, 2014. 403 с.
7. Дубровина Л.А. Менеджмент качества как направление модернизации деятельности библиотек : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Москва, 2004. 22 с.
8. Косолапова Е.А. Система менеджмента качества в работе библиотек // Труды ГПНТБ СО РАН. 2021. № 2 (10). С. 65–72. DOI: 10.20913/2618-7575-2021-2-65-72.
9. Туранина Н.А., Шмойлова А.И. Формирование менеджмента качества в библиотечно-информационном обеспечении учебного процесса вуза // Донецкие чтения 2022: образование, наука, инновации, культура и вызовы современности : материалы VII Международной научной конференции, Донецк, 27–28 октября 2022 г. / Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет. Донецк, 2022. С. 271–273.
10. Менеджмент качества. Практический курс : учебник и практикум для вузов / под общ. ред.

- А.В. Рыжаковой. 2-е изд. Москва : Юрайт, 2025. 201 с.
11. *Гришко Т.В., Сычѳв А.В.* Стратегические аспекты управления рисками в системе менеджмента качества университета // *Современные проблемы машиноведения : сборник научных трудов : в 2 ч.* Гомель, 2023. Ч. 2. С. 334–337.
 12. *Маколов В.И., Аравина Т.И.* К вопросу об обеспечении качества образовательных программ // *Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Педагогические и психологические науки.* 2023. № 54 (73). С. 82–90.
 13. *Дрешер Ю.Н., Ключенко Т.И.* Информационно-библиотечная деятельность: управление рисками // *Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств.* 2019. № 4. С. 133–138.
 14. ГОСТ Р ИСО 9004–2019. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Москва : Российский институт стандартизации, 2019. 62 с.
 15. *Кантѳрев А.И.* Приоритетные направления и задачи цифровой трансформации библиотек // *Библиотековедение.* 2023. Т. 72, № 2. С. 116–130. DOI: 10.25281/0869-608X-2023-72-2-116-130.
 16. *Шевчук Е.В., Шнак А.В.* Цифровая трансформация управления качеством образовательных бизнес-процессов // *Вестник Российского университета дружбы народов.* Серия: Информатизация образования. 2023. Т. 20, № 2. С. 159–175. DOI: 10.22363/2312-8631-2023-20-2-159-175.
 17. *Азанова Е.А., Худякова Т.С.* Преимущества и трудности внедрения системы менеджмента качества в образовательной организации // *Международный журнал гуманитарных и естественных наук.* 2023. № 12-2 (87). С. 125–128. DOI: 10.24412/2500-1000-2023-12-2-125-128.
 18. *Савицкая Т.Е.* Новые библиотечные услуги в рамках проектов цифровых гуманитарных наук: зарубежный опыт // *Библиотековедение.* 2021. Т. 70, № 1. С. 55–64. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-1-55-64.
 19. *Нещѳрет М.Ю.* Библиотечно-информационные услуги в личном кабинете пользователя библиотеки // *Библиотековедение.* 2023. Т. 72, № 3. С. 213–223. DOI: 10.25281/0869-608X-2023-72-3-213-223.
 20. *Турапина Н.А., Шмойлова А.И.* Менеджмент качества в информационно-библиотечном обеспечении учебного процесса вуза // *Образование и культурное пространство.* 2023. № 2. С. 80–86. DOI: 10.53722/27132803_2023_2_80.

Статья поступила в редакцию 23.05.2024; одобрена после рецензирования 16.12.2024; принята к публикации 18.03.2025.

Information and Library Support of the University Educational Process: Quality Management System Implementation

Anna I. Shmoylova,

Voronezh Institute of Economics and Law, 119A Leninsky Ave., Voronezh, 394033, Russia
Belgorod State University of Arts and Culture, 7 Koroleva Str., Belgorod, 308033, Russia
ORCID 0009-0002-9644-3094; SPIN 2386-9560; anna-2009ivanovna@yandex.ru

Abstract. Currently, the sphere of education in Russia is undergoing numerous transformations. Transformations are taking place both at the federal level and at the level of individual institutions of higher education. The changes are aimed, among other things, at improving the quality of implementation of basic educational programmes, educational, research and other processes in higher education.

The use of quality management system (QMS) in the work of information and library centers (ILCs) or libraries of higher education institutions gives the following advantages: improvement of quality and timely provision of library and information resources; possibility to achieve the set goals, to optimize current business processes; improvement of feedback between all participants of educational relations; possibility of self-development and professional development; application of risk and controversy management methods suitable for the situation, etc. The management of the ILC of the Voronezh Institute of Economics and Law (VEPI) decided to use quality management in its work. To implement QMS we analyzed the parties interested in information and library support and their satisfaction with the services received. The interviewing was conducted, the results of which showed that the quality of services provided is the most popular request among the users of the VEPI ILCs. The respondents' answers also include requests for a wide range of up-to-date information, educational and methodical literature in electronic library systems with which the university co-operates, etc. In order to consider this issue in more detail, the Questionnaire was developed to assess the organization and quality, as well as information and library support of the educational process of VEPI. A total of 64 people took part in the survey. Its results show that the organisation, quality and information and library support of the educational process at VEPI in general are at a high enough level and satisfy the majority of respondents. At the same time, the analysis makes it possible to draw up a plan of corrective measures that will contribute to the highest quality satisfaction of the requests of the parties interested in information and library support of the university.

The introduction of QMS in the work of the VEPI ILCs will allow to comprehensively take into account the needs and requests of users for information and library support of educational and other processes, as well as to improve the quality and efficiency of all areas of activity.

Key words: quality management system, libraries, information and library centers, information and library support, higher education institution, university, educational process, effectiveness of library and information activity, Voronezh Institute of Economics and Law.

Citation: Shmoylova A.I. Information and Library Support of the University Educational Process: Quality Management System Implementation, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2025, vol. 74, no. 2, pp. 159–167. DOI: 10.25281/0869-608X-2025-74-2-159-167.

References

1. Simkin A.Z., Mozhaeva T.P., Proskurin A.S. Developing the University's Quality Management System, *Ehrgodizain* [Ergodesign], 2023, no. 3 (21), pp. 247–254. DOI: 10.30987/2658-4026-2023-3-247-254 (in Russ.).
2. Sergeev A.G. *Upravlenie kachestvom obrazovaniya. Dokumentirovanie sistem menedzhmenta kachestva: uchebnoe posobie dlya vuzov* [Education Quality Management. Documentation of Quality Management Systems: textbook]. Moscow, Yurait Publ., 2020, 158 p.
3. Tokar O.V. Risks of the Quality Management Model in the Educational Process of a University, *Aktual'nye problemy sovremennoi Rossii: psikhologiya, pedagogika, ehkonomika, upravlenie i pravo: sbornik nauchnykh trudov* [Current Problems of Modern Russia: Psychology, Pedagogy, Economics, Governance and Law: collected articles]. Moscow, 2023, vol. 11, pp. 517–521. DOI: 10.51944/9785977010191 (in Russ.).
4. Zekunov A.G. (ed.) *Upravlenie kachestvom: uchebnik* [Quality Management: textbook]. Moscow, Yurait Publ., 2016, 475 p.
5. Shmoilova A.I. Leadership of the Head in the Formation of Quality Management in Information and Library Support of the Educational Process of the University, *Donetskie chteniya 2023: obrazovanie, nauka, innovatsii, kul'tura i vyzovy sovremennosti: materialy VIII Mezhdunarodnoi nauchnoi konferentsii, Donetsk, 25–27 oktyabrya 2023 g.* [Donetsk Readings 2023: Education, Science, Innovation, Culture and Challenges of Modernity: Proceedings of the 8th International Scientific Conference, Donetsk, October 25–27, 2023]. Donetsk, 2023, vol. 10, pp. 300–302 (in Russ.).
6. Vasin S.G. *Upravlenie kachestvom. Vseobshchii podkhod: uchebnik* [Quality Management. General Approach: textbook]. Moscow, Yurait Publ., 2014, 403 p.
7. Dubrovina L.A. *Menedzhment kachestva kak napravlenie modernizatsii deyatel'nosti bibliotek* [Quality Management as a Direction of Modernization of Library Activity], Cand. ped. sci. diss. abstr. Moscow, 2004, 22 p.
8. Kosolapova E.A. The Quality Management System in Libraries' Activities, *Trudy GPNTB SO RAN*

- [Proceedings of SPSTL SB RAS], 2021, no. 2 (10), pp. 65–72. DOI: 10.20913/2618-7575-2021-2-65-72 (in Russ.).
9. Turanina N.A., Shmoilova A.I. Quality Management Development in Library and Information Support of the Educational Process of the University, *Donetskie chteniya 2022: obrazovanie, nauka, innovatsii, kul'tura i vyzovy sovremennosti: materialy VII Mezhdunarodnoi nauchnoi konferentsii, Donetsk, 27–28 oktyabrya 2022 g.* [Donetsk Readings 2022: Education, Science, Innovation, Culture and Challenges of Modernity: Proceedings of the 7th International Scientific Conference, Donetsk, October 27–28, 2022]. Donetsk, 2022, pp. 271–273 (in Russ.).
 10. Ryzhakova A.V. (ed.) *Menedzhment kachestva. Prakticheskii kurs: uchebnik i praktikum dlya vuzov* [Quality Management. Practical Course: textbook]. Moscow, Yurait Publ., 2025, 201 p.
 11. Grishko T.V., Sychev A.V. Strategic Aspects of Risk Management in the Quality Management System of the University, *Sovremennye problemy mashinovedeniya: sbornik nauchnykh trudov: v 2 ch.* [Current Problems of Mechanical Engineering: collected articles: in 2 parts]. Gomel, 2023, part 2, pp. 334–337 (in Russ.).
 12. Makolov V.I., Aravina T.I. Quality Assurance Systems for Joint Programs in Russian and Foreign Universities, *Vestnik Vladimirskego gosudarstvennogo universiteta imeni Aleksandra Grigor'evicha i Nikolaya Grigor'evicha Stoletovykh. Pedagogicheskie i psikhologicheskie nauki* [Bulletin of the Vladimir State University Named After Alexander Grigoryevich and Nikolai Grigoryevich Stoletov. Series: Pedagogical and Psychological Sciences], 2023, no. 54 (73), pp. 82–90 (in Russ.).
 13. Dresner Yu.N., Klyuchenko T.I. Library and Information Activities: Risk Management, *Vestnik Kazanskogo gosudarstvennogo universiteta kul'tury i iskusstva* [Bulletin of Kazan State University of Culture and Arts], 2019, no. 4, pp. 133–138 (in Russ.).
 14. GOST R ISO 9004–2019. *Menedzhment kachestva. Kachestvo organizatsii. Rukovodstvo po dostizheniyu ustoychivogo uspekha organizatsii* [Quality Management. Quality of an Organization. Guidance to Achieve Sustained Success]. Moscow, Rossiiskii Institut Standartizatsii Publ., 2019, 62 p.
 15. Kapterev A.I. Priority Areas and Challenges in the Digital Transformation of Libraries, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2023, vol. 72, no. 2, pp. 116–130. DOI: 10.25281/0869-608X-2023-72-2-116-130 (in Russ.).
 16. Shevchuk E.V., Shpak A.V. Digital Transformation of Quality Management of Educational Business Processes, *Vestnik Rossiiskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Informatizatsiya obrazovaniya* [RUDN Journal of Informatization in Education], 2023, vol. 20, no. 2, pp. 159–175. DOI: 10.22363/2312-8631-2023-20-2-159-175 (in Russ.).
 17. Azanova E.A., Khudyakova T.S. Advantages and Difficulties of Quality Management System Implementation in an Educational Organization, *Mezhdunarodnyi zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk* [International Journal of Humanities and Natural Sciences], 2023, no. 12-2 (87), pp. 125–128. DOI: 10.24412/2500-1000-2023-12-2-125-128 (in Russ.).
 18. Savitskaya T.E. New Library Services in the Framework of Digital Humanities Projects: Foreign Experience, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2021, vol. 70, no. 1, pp. 55–64. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-1-55-64 (in Russ.).
 19. Neshcheret M.Yu. Library and Information Services in the Library User's Personal Account, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2023, vol. 72, no. 3, pp. 213–223. DOI: 10.25281/0869-608X-2023-72-3-213-223 (in Russ.).
 20. Turanina N.A., Shmoilova A.I. Quality Management in Information and Library Support of the Educational Process of the University, *Obrazovanie i kul'turnoe prostranstvo* [Education and Cultural Space], 2023, no. 2, pp. 80–86. DOI: 10.53722/27132803_2023_2_80 (in Russ.).

The article was submitted 23.05.2024; approved after reviewing 16.12.2024; accepted for publication 18.03.2025.