

78.3

M50

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА им. В. В. МАЯКОВСКОГО

Обязательный
экземпляр

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕКАХ
В УСЛОВИЯХ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА
ОТ 8 МАЯ 2010 г. № 83-ФЗ**

Материалы III Всероссийской научно-практической конференции
Санкт-Петербург, 5 декабря 2011 г.

Санкт-Петербург
2011

Томская областная
библиотека им. А.С. Пушкина
Инв. № 22-3665

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Юркевич Яна Борисовна	
Стандарт качества услуг для централизованной библиотечной системы	6
Дрешер Юлия Николаевна	
Разработка и внедрение системы управления качеством в ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр»	15
Куликова Людмила Васильевна	
Подходы к определению параметров качества услуг в условиях формирования государственного задания	31
Кузнецова Татьяна Валентиновна	
Показатели эффективности деятельности общедоступных библиотек Санкт-Петербурга	50
Ахти Елена Геннадьевна	
Проект руководства: «Система управления качеством библиотечно-информационного обслуживания пользователей общедоступных библиотек»	59
Прозоров Иван Евгеньевич, Сухарева Марина Николаевна	
Стандартизация информационно-библиографических услуг как элемент развития Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга	72
Коптяева Марина Васильевна	
Несколько слов в защиту стандарта: размышления после сертификации	85
Масалкова Наталья Александровна	
Индикаторы качества. Подходы и решения	102
Проскурякова Елена Александровна	
О подходах к выбору показателей оценки качества предоставления государственной услуги «Оказание методической помощи библиотекам Республики Карелия»	104
Резолюция III Общероссийской научно-практической конференции «Менеджмент качества в публичных библиотеках в условиях федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ»	111
Сведения об авторах	114