

78.3  
0-13

РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА  
РОССИЙСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ

Обязательный  
экземпляр

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА  
ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Пособие для руководителей библиотек**

Санкт-Петербург  
2013

Томская областная  
библиотека им. А.С. Пушкина  
Инв. № 22-3666

## Оглавление

Список сокращений .....	5
Предисловие .....	6
<b>Глава 1. Развитие категории качества .....</b>	<b>7</b>
Определения понятия качества .....	7
Качество – категория потребительской ценности .....	10
Информационно-библиотечное обслуживание Услуги библиотек ...	12
<b>Глава 2. Государственные (муниципальные) услуги (работы)</b> <b>библиотек .....</b>	<b>16</b>
Принципы формирования перечня государственных (муниципальных) услуг (работ) .....	16
Нормативное бюджетное финансирование выполнения государственного (муниципального) задания .....	20
Стандарты качества государственных (муниципальных) услуг .....	23
Подходы к разработке стандартов качества государственных (муниципальных) услуг .....	26
<b>Глава 3. Концепции управления в библиотечной сфере .....</b>	<b>29</b>
Взаимосвязь управления и менеджмента .....	34
<b>Глава 4. Менеджмент качества .....</b>	<b>37</b>
Идеология и принципы управления качеством .....	48
<b>Глава 5. Политика библиотеки в области управления качеством</b> <b>обслуживания .....</b>	<b>53</b>
Программа стратегического управления .....	53
Разработка политики библиотеки в области качества .....	55
Факторы и условия обеспечения качества обслуживания .....	59
<b>Глава 6. Управление взаимоотношениями с пользователями .....</b>	<b>78</b>
Основные элементы взаимоотношений с пользователями .....	78
Ориентация на пользователей .....	85
Методы исследования аудитории пользователей и удовлетворенности обслуживанием .....	87
<b>Глава 7. Оценка и измерение качества обслуживания .....</b>	<b>93</b>
Критерии и индикаторы .....	96
Система сбалансированных показателей .....	100
<b>Глава 8. Участие библиотек в национальных и региональных</b> <b>конкурсах в области качества продукции и услуг .....</b>	<b>105</b>
<b>Приложения</b>	
<b>1. Система показателей оценки эффективности и результативности</b> <b>библиотечного обслуживания населения в муниципальном</b> <b>учреждении «Ягоднинская центральная районная библиотека»</b> <b>(Магаданская область) .....</b>	<b>117</b>

2. Фрагмент Стандарта качества оказания муниципальной услуги города Омска по библиотечному обслуживанию населения .....	125
3. Руководство по системе управления качеством информационно-библиотечного обслуживания пользователей общедоступных библиотек (модель) (ЦНУБ им. Н. А. Некрасова, Москва и ЦГПБ им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург) .....	128
4. Стандарт информационно-библиографического обслуживания Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (ЦГПБ им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург) .....	147
5. Опрос жителей Санкт-Петербурга (анкета МЦБС им. М. Ю. Лермонтова) .....	168
<b>Литература</b> .....	<b>172</b>