

48.3

И 66

Собязательный
экземпляр

Министерство культуры Российской Федерации
Российская национальная библиотека
Российская государственная библиотека

Инновационные модели развития и качество библиотечного обслуживания граждан России

Материалы Ежегодного совещания директоров
федеральных и центральных региональных
библиотек России

Санкт-Петербург, 22—23 октября 2013 г.

Санкт-Петербург
2014

Томская областная
библиотека им. А.С. Пушкина
Инв. № 15-820

УДК 021.1(470+571)(063)
ББК 78.34(2)я43
И66

78.344.22 (2loc) + 78.370.1

Инновационные модели развития и качество библиотечного обслуживания граждан России : материалы Ежегодного совещания директоров федеральных и центральных региональных библиотек России. Санкт-Петербург, 22—23 октября 2014 г. / Минкультуры России, РНБ, РГБ ; сост. И. А. Трушина, Н. Ю. Кузина. — СПб. : Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2014. 144 с.

В сборнике представлены материалы XX Ежегодного совещания директоров федеральных и центральных региональных библиотек России, проходившего в Санкт-Петербурге в Российской национальной библиотеке 22—23 октября 2013 г. В издание вошли доклады пленарных и специальных мероприятий Совещания, освещающие опыт инновационных моделей развития библиотек, а также обобщающие и практические доклады по вопросам оценки качества библиотечного обслуживания граждан России. Издание снабжено приложениями (программа, принятые документы).

Адресовано руководителям библиотек и специалистам широкого профиля в области библиотечно-информационного дела.

Подписано к печати 3.10.14. Формат 60×84/16. Бумага писчая. Печать офсетная.
Усл. печ.л. 9,0. Уч.-изд.л. 9,0. Тираж 200 экз. Заказ № 85.

Издательство «Российская национальная библиотека», ОП.
191069, Санкт-Петербург, Садовая ул., 18

ISBN 978-5-8192-0478-8

© Российская национальная библиотека, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	5
Матвиенко В. И. Приветствие участникам Ежегодного совещания директоров федеральных и центральных региональных библиотек России	7
Ивлиев Г. П. Задачи развития библиотечного дела	8
Гусева Е. Н. Библиотеки в социальной политике государства. Тренды развития	12
Лихоманов А. В. На пути к библиотеке будущего: оптимизация и инновации.....	17
Вислый А.И. Национальная электронная библиотека	22
Гениева Е. Ю. Почему Британский парламент провел специальные слушания, посвященные публичным библиотекам?	26
Тарасова С. А. Модель управления качеством как основа стратегического управления деятельностью библиотеки.....	29
Бартова С. Ф. Секреты, которых нет.....	32
Устинова О. Ю. Оптимальная модель современной общедоступной библиотеки Международной Федерации библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА)	35
Фирсов В. Р. О независимой оценке государственных услуг	40
Михнова И. Б. Интернет как объективный источник независимых оценок библиотеки молодежью (Из практики Российской государственной библиотеки для молодежи).....	48
Степина О. Г. Публичные библиотеки сегодня: наши ожидания и наши действия.....	57

Чалова З. В. Системный подход к обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания пользователей общедоступных библиотек	60
Миронова И. В. Менеджмент качества как инструмент системных изменений в библиотеке.....	71
Волженина С. Ю. Использование управленческих инструментов в повышении качества библиотечного обслуживания: опыт Югры...	80
Племнек А. И. «Это не сыр, а сыворотка...», или еще раз о качестве библиотечного обслуживания глазами современного пользователя ...	86
Чернявская Н. Л. Библиотека рядом с домом: 10 причин остаться	90
Куликова Л. В., Кузнецова Т. В. Проблемы качества и эффективности библиотечной деятельности: подходы к управлению и оценке	96
Материалы открытого заседания рабочей группы по развитию Национальной электронной библиотеки.....	116
Приложения	
Приложение 1. Программа Ежегодного совещания директоров федеральных и центральных региональных библиотек России — 2013	124
Приложение 2. Принятые документы:	
Резолюция Ежегодного совещания директоров федеральных и центральных региональных библиотек России: «Инновационные модели развития и качество библиотечного обслуживания граждан России»	128
Рекомендации по оцифровке материалов из фондов библиотек.....	133
Список сокращений.....	143