

78.34

0-136



РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА

РБА

РОССИЙСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ
КАЧЕСТВА
ИНФОРМАЦИОННО-
БИБЛИОТЕЧНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Пособие
для руководителей библиотек

ББК 78.370.1

О-136

Составители:

Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского. Санкт-Петербург: **Кузнецова Т. В.**, заместитель директора по развитию, куратор проекта; **Ахти Е. Г.**, начальник Управления научно-организационной работы и сетевого взаимодействия; **Сухарева М. Н.**, начальник Управления библиографическими информационными службами; **Прозоров И. Е.**, главный библиограф.

Центральная универсальная научная библиотека им. Н. А. Некрасова, Москва: **Чувильская О. А.**, генеральный директор ЦУНБ им. Н. А. Некрасова; **Масалкова Н. А.**, заведующая отделом маркетинга; **Самохина Н. В.**, главный библиотечкарь отдела мониторинга.

Ответственный составитель и руководитель проекта:

Куликова Л. В., заведующая отделом развития Российской национальной библиотеки, Санкт-Петербург.

Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания: пособие для руководителей библиотек / РНБ. РБА: отв. сост. и рук. проекта Куликова Л. В.; сост. Кузнецова Т. В. (и др.). – СПб., Издательство РНБ, 2013. – 174 с.: табл.

Данное Пособие подготовлено в рамках проекта РБА. Его цель – дать представление об общих вопросах менеджмента качества, нашедших отражение в серии международных и национальных стандартов.

Помимо основных понятий в области качества, принципов управления, факторов и условий, влияющих на качество информационно-библиотечных услуг, в Пособии изложены также основные методы оценки качества библиотечного обслуживания.

Составителями приняты во внимание разработки российских и зарубежных специалистов в области управления качеством информационно-библиотечного обслуживания, методические подходы ряда библиотек России к формированию и предоставлению государственных (муниципальных) услуг, их оценке.

Пособие адресовано руководителям библиотек и широкому кругу специалистов, решающих вопросы научной организации труда и управления качеством.

Подписано к печати 27.09.13. Формат 60×84/16. Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. 11,0. Уч.-изд. л. 11,0. Тираж 1300 экз. Заказ № 72

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

ISBN 978-5-8192-0456-6

© Российская библиотечная ассоциация, 2013

© Российская национальная библиотека, 2013

Оглавление

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

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
Литература	172