

021 (470)

с 764

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА  
ИМ. В. В. МАЯКОВСКОГО



**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ (УСЛУГ)  
В БИБЛИОТЕКАХ**

*Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции  
Санкт-Петербург, 2 декабря 2013 г.*

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА  
им. В.В. МАЯКОВСКОГО

# **Стандарты качества государственных работ (услуг) в библиотеках**

Материалы IV Всероссийской  
научно-практической конференции  
Санкт-Петербург, 2 декабря 2013 г.

Санкт-Петербург  
2013

## Содержание

Введение. . . . .	3
<b>Зоя Васильевна Чалова</b> Системный подход к обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания . . . . .	8
<b>Вера Ивановна Павлова</b> Независимая оценка качества деятельности государственных, муниципальных учреждений культуры (библиотек) Псковской области: участие в пилотном проекте министерства труда и социальной защиты РФ . . . . .	21
<b>Юлия Николаевна Дрешер</b> Стандартизация как основа обеспечения качества библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг . . . . .	30
<b>Яна Евгеньевна Скурихина</b> Стратегия развития научно-исследовательской деятельности Калининградской ОНБ: методическое обеспечение. . . . .	72
<b>Людмила Васильевна Куликова</b> Проблемы качества и эффективности библиотечной деятельности: подходы к управлению и оценке . . . . .	77
<b>Елена Валерьевна Игнатъевна</b> Система менеджмента качества в ЦУНБ им. Н.А. Некрасова: сегодняшний день и перспективы . . . . .	100
<b>Яна Борисовна Юркевич</b> Реализация образовательных программ как одно из требований модельного стандарта деятельности публичных библиотек . . . . .	112
<b>Валентина Владимировна Брежнева</b> Качество глазами потребителя. . . . .	119
<b>Ирина Александровна Ковалева</b> Оценка качества услуг в библиотеках Сургутского района . . . . .	123

**Светлана Александровна Медникова**

Качество государственных услуг предоставляемых Мурманской  
государственной областной универсальной научной библиотекой  
населению Мурманской области . . . . . 130

**Юлия Федоровна Андреева**

Реализация образовательных программ как одно из требований  
модельного стандарта деятельности публичных библиотек . . . . . 136

Резолюция IV Всероссийской научно-практической конференции  
«Стандарты качества государственных работ (услуг)  
в библиотеках»(2 декабря 2013 г., г. Санкт-Петербург) . . . . . 141

Сведения об авторах . . . . . 144