

Клюев Владимир Константинович,
кандидат педагогических наук, профессор,
заведующий кафедрой управления
информационно-библиотечной деятельностью МГУКИ,
Почетный работник высшего профессионального образования РФ;

Захаренко Марина Павловна,
заместитель директора
Российской государственной библиотеки для молодежи,
член Российского союза молодых ученых

Моделирование номенклатуры услуг библиотеки в новых организационно-правовых реалиях: методологический аспект

Реформирование бюджетной сферы Российской Федерации и внедрение новых организационно-правовых подходов к ресурсному обеспечению бюджетных учреждений предусматривают определение ключевых требований к качеству финансируемых (датируемых полностью или частично) государственных и муниципальных услуг (работ). В данном контексте особую актуальность приобретает обоснование качественных параметров оказываемых библиотеками услуг для формирования государственных и муниципальных заданий (заказов). При этом правомерно выделять как общие (для библиотечного обслуживания в целом), так и частные (для конкретных групп укрупненного перечня и отдельных базовых услуг) показатели качества.

Немаловажными, на наш взгляд, являются универсальные индикаторы качества ассортимента библиотечных услуг, характерные для библиотек всех типов и видов. Они позволяют формировать и комплексно реализовывать внутрибиблиотечную систему управления качеством и дадут возможность для эталонных сравнений (бенчмаркинга) с целью диагностирования эффективности работы по обслуживанию пользователей и расходования бюджетных средств / ассигнований.

Обратим внимание, что удовлетворенность пользователя библиотечной услугой складывается под влиянием объективируемого им качества предоставляемого обслуживания. Следовательно, важно рассматривать качественные параметры работы библиотеки, прежде всего, с точки зрения