

Стандарт государственной услуги «Библиотечное обслуживание населения в библиотеках Тверской области»

1. **Общее описание государственной услуги**

1.1 Цель оказания государственной услуги: обеспечение свободного доступа населения к информации; создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым библиотеками Тверской области.

1.2 Основные действия по оказанию государственной услуги

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

1) предоставление потребителям государственной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

2) предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

3) предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;

4) предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

5) оказание культурно-просветительских услуг в целях приобщения населения к культурным ценностям, создания условий для творческой реализации:

проведение литературных праздников, читательских конференций, диспутов, литературно-музыкальных вечеров;

организация книжных выставок, просмотров литературы;

работа в клубах по интересам, кружках литературного и народного творчества, музыкальных и литературных гостиных;

6) услуги по организации работы муниципальных библиотек по обеспечению равного доступа городского и сельского населения к информации, знаниям и культурным ценностям:

мониторинг деятельности муниципальных библиотек (выезды краткосрочные, экспертно-диагностические обследования, кураторство)

подготовка аналитико-статистических материалов деятельности библиотек области (отчёты для Госкомстата, Министерств культуры РФ, справки, материалы на коллегия, свод годовых сведений об общедоступных (публичных) библиотеках области, электронные базы данных по муниципальным библиотекам.;

разработка проектов нормативно-правовых документов развития библиотек региона;

повышение профессиональной квалификации специалистов государственных и муниципальных библиотек (семинары, практикумы, конкурсы, стажировки, клуб методистов, дни специалиста, консультации, дистанционное обучение и другие)

проведение научных исследований с целью совершенствования библиотечной деятельности, изучение опыта работы (предложения библиотеки им. Горького).

7) организация и проведение массовых мероприятий, библиотечных уроков, устных журналов, литературно-музыкальные вечера, литературные гостиные, праздники.

8) методическая деятельность

9) содействие адаптации в социальной жизни и развитию творческого потенциала людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности через книгу, литературное и художественное творчество (литературно-музыкальные вечера, конкурсы, литературные гостиные, клубы, кружки и т.п.)

10) издательская деятельность (репродуцирование изданий для слепых: брайль, «говорящие книги»)

1.3 Организации, оказывающие государственную услугу:

-государственные библиотеки Тверской области

1.4 Потенциальные потребители государственной услуги

Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся в Тверской области

1.5 Правовые основы оказания государственной услуги:

- Федеральный закон от 10.06.1992 №3266 – 1 «Об образовании»;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 10.07.2001 № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;
- Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609);
- Инструкция об учете библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590);
- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6);
- Инструкция по проектированию зданий научно-исследовательских учреждений (СН 495-77);
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);
- Примерное положение о службе безопасности музеев и библиотек Российской Федерации (направлено письмом Министерства культуры Российской Федерации от 16.02.1995 № 01-32/16-25);
- Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01.2007 № 19);
- Государственный стандарт ГОСТ 7.11-78. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках в библиографическом описании;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.60 -90 Издания. Основные виды. Термины и определения (01.01.90);
- Государственный стандарт ГОСТ 7.12-93. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.4-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.9-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.73-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.74-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-поисковые языки. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.5-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Журналы, сборники, информационные издания. Издательское оформление публикуемых материалов;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.51-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.77-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Межгосударственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.55-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.78-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Вспомогательные указатели;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.19.2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска непериодических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.59-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

- Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения;

- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 2.05.2001 года;

- Письмо Минкультуры России от 08.10.2004 № 7-01-16/08 «Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации»;

- Закон Тверской области от 26.06.1997 № 67 «О библиотеках в Тверской области»

1.6 Документы, необходимые для получения государственной услуги:

- основной документ, удостоверяющий личность (для физических лиц), при предъявлении которого оформляется читательский билет и формуляр читателя (для несовершеннолетних до 16 лет – документы, удостоверяющие личность их законных представителей);
- договор об оказании услуг (для юридических лиц);
- справка об инвалидности по зрению (при посещении библиотеки для слепых).

1.7 Основания для отказа в оказании государственной услуги:

Предусматриваются в правилах пользования библиотекой и включают:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);
- зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату библиотечного фонда и оборудования

нарушение сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин.

2. Способы получения потребителями информации о государственной услуге:

Способ	Характеристика
Телефонная консультация	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания консультации не превышает 5 минут
Информирование при личном общении	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае личного обращения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества
Информация у входа в библиотеку	У входа в библиотеку размещены: - наименование библиотеки; - информация о режиме работы
Информация в помещении	В помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения месте размещаются: - правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных с указанием цен); - информация о режиме работы залов библиотеки и гардероба; - информация о номерах телефонов залов библиотеки; - информация о проводимых культурно- просветительных мероприятиях; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки и его заместителей; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки; - информация о других библиотеках, оказывающих услуги по библиотечному обслуживанию; - информация об адресе официального сайта комитета по культуре Тверской области в сети Интернет
Информация в сети Интернет	Библиотека поддерживает в актуальном состоянии Интернет-сайт, на котором размещены: - название библиотеки; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки и его заместителей; - информация об адресе и маршрутах проезда к библиотеке; - информация о номерах телефонов залов библиотеки; - информация о режиме работы залов библиотеки; - информация о проводимых культурно- просветительных мероприятиях; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг; - в случае наличия - электронные коллекции книг; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки
Информация в печатной форме	Ежегодно издаются путеводители, буклеты, информационные издания о библиотеке и ее услугах, о книжном фонде библиотеки, которые: - распространяются в помещениях библиотеки, в находящихся в Тверской области образовательных учреждениях, - предоставляются для распространения в муниципальных библиотеках Тверской области

3. Требования к удобству и комфортности

Требование	Характеристика
Режим работы	<p>Справочные и информационные службы, зал для обслуживания читателей на абонементе, читальный зал, гардероб для верхней одежды посетителей работают:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького 7 дней в неделю (за исключением праздничных дней) в течение не менее 10 часов ежедневно; - в областной библиотеке для детей и юношества им. А.С.Пушкина 6 дней в неделю (за исключением праздничных дней) - а в библиотеке для слепых?
Сроки ожидания услуги	<p>Выдача документа из библиотечного фонда производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в читальном зале – в течение не более 10 минут (в библиотеке для слепых – не более 15 минут); – на абонементе – в течение не более 10 минут (в библиотеке для слепых – не более 20 минут); – из основного книгохранения – в срок до 30 минут; <p>Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится на время рабочего дня библиотеки.</p> <p>Запрос, требующий дополнительного изучения выполняется в течении рабочего дня</p>
Продолжительность оказания услуги	<ul style="list-style-type: none"> – запись одного читателя в единую регистрационную картотеку (базу данных) учреждения осуществляется в течение не более 10 минут; – перерегистрация одного читателя в единой регистрационной картотеке осуществляется в течение не более 5 минут.
Формы оказания услуги	<ul style="list-style-type: none"> - справки по библиографическим и информационным запросам могут даваться в устной форме (в том числе по телефону или лично при посещении потребителем библиотеки) и в письменной форме; - потребителям предоставляется доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования, и документы других форматов
Обслуживание особых категорий потребителей	<ul style="list-style-type: none"> - слепым и слабовидящим потребителям документы предоставляются на специальных носителях информации: в виде изданий, изготавливаемых рельефно-точечным способом по системе Брайля, рельефно-графических изданий, «говорящих книг», крупношрифтовых изданий для слабовидящих, электронных изданий для слепых (адаптированных изданий для чтения людьми с нарушенным зрением при помощи брайлевского дисплея и синтезатора речи); - представители национальных меньшинств имеют право на получение документов на родном языке; - потребители государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и/или физических недостатков, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через заочные и внестационарные формы обслуживания

4. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги

Требование	Характеристика
Книга почетных посетителей	В библиотеке в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения посетителей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер и информирование заявителей (при наличии контактной информации о них)
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан по электронной почте и подготовка ответов на них
Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке по факту оказания услуги проводятся опросы потребителей услуги о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг. Результаты опросов не реже одного раза в квартал обобщаются и представляются в комитет по культуре Тверской области

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Требование	Характеристика
Требования к зданию	<ul style="list-style-type: none">- библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения;- состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным;- здание библиотеки подключено к системам централизованного отопления и канализации;
Требования к составу помещений	<p>В состав помещений библиотеки входят:</p> <ul style="list-style-type: none">- зал для обслуживания читателей на абонементе;- читальный зал или система читальных залов);- помещение для работы с аудиовизуальными средствами на 10 мест (в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С.Пушкина), 20 мест(в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького);- лекционный зал на 50 мест (в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С.Пушкина), на 150 мест (в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького);- компьютерный зал на 15 мест (в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С.Пушкина), на 30 мест (в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького);- служебные помещения;- помещение для хранения библиотечных фондов площадью 2000 на 140тыс.ед. единиц хранения (в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С.Пушкина), площадью 6000 кв. м на 3 млн. единиц хранения мест (в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького);- гардероб для верхней одежды посетителей;- санузел для посетителей, снабженный туалетной бумагой

Требования к оборудованию читального зала	Читальный зал обеспечен: - рабочими местами для посетителей (исправные стул, стол, настольная лампа при недостаточности освещения, в библиотеке для слепых - лупа);
Требования к температурно-влажностному режиму	Библиотека оборудована системами теплоснабжения
Требования к информатизации и компьютеризации	- в библиотеке оборудовано не менее 45 мест для работы на персональных компьютерах, из них 40 с выходом в сеть Интернет (за исключением библиотеки для слепых); - не менее 100 рабочих мест для сотрудников библиотеки оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет 80 мест; - у библиотеки имеется электронная почта; - для библиотеки создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт.
Наличие копировально-множительной и иной оргтехники	Для нужд посетителей и выполнения профессиональных задач - в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького установлено и находится в состоянии, пригодном для эксплуатации: <ul style="list-style-type: none"> • 15 единиц копировально-множительной техники; • 7 сканеров; - в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С.Пушкина установлено и находится в состоянии, пригодном для эксплуатации: <ul style="list-style-type: none"> • 4 единицы копировально-множительной техники; • 6 сканеров; - в библиотеке для слепых установлено и находится в состоянии, пригодном для эксплуатации: <ul style="list-style-type: none"> • 3 единицы копировально-множительной техники; • 4 сканера.
Комплектование библиотечного фонда	Ежегодно в областную универсальную научную библиотеку имени А.М.Горького поступает не менее: <ul style="list-style-type: none"> • 15 тыс. экземпляров книг (в том числе приобретается 14 тыс. экземпляров); • 9 тыс. экземпляров периодических изданий (приобретается); • 500 экземпляров аудиовизуальных произведений (приобретается). Ежегодно в областную библиотеку для детей и юношества им.А.С.Пушкина поступает не менее: <ul style="list-style-type: none"> • 7 тыс. экземпляров (в том числе приобретается 6 тыс. экземпляров); • 150 экземпляров периодических изданий (в том числе приобретается 149 экземпляров); • 18 экземпляров аудиовизуальных произведений (приобретается) Ежегодно в библиотеку для слепых поступает не менее: <ul style="list-style-type: none"> • 9,3 тыс. экземпляров (в том числе приобретается 9 тыс. экземпляров) • 95 экземпляров периодических изданий (приобретается); • 5,6 тыс. экземпляров аудиовизуальных произведений (приобретается)

6. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Устав учреждения, соответствующий законодательству
Санитарное состояние	- уборка помещений библиотеки, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов по мере загрязнения; - у входа в здание, в котором располагается библиотека, установлено не менее одной урны для мусора
Криминальная безопасность	
Пожарная безопасность	- из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы; - в библиотеке на видных местах размещены надписи о запрете курения везде, за исключением специально отведенных мест для курения

7. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

Требование	Характеристика
Число и должностной состав работников	- штатная и фактическая численность работников соответствует Межотраслевым нормам времени на работы, выполняемые в библиотеках; - библиотеки, обслуживающие детей, молодежь, слепых и слабовидящих, имеют в штате специалистов, обладающих специальными знаниями для работы с указанными категориями граждан - в библиотеке для слепых предусмотрена должность библиотекаря-чтеца
Образовательный уровень творческих работников	Не менее 65 % от общего числа библиотечных работников имеет высшее или среднее профессиональное образование
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет библиотечные работники проходят обучение на курсах повышения квалификации. В период между плановым повышением квалификации библиотечные работники посещают специализированные курсы, семинары, тренинги.

9. Особые требования к организации работы библиотеки

Требование	Характеристика
Обеспечение сохранности библиотечного фонда	Проверка библиотечных фондов проводится в следующие сроки: - наиболее ценных фондов, хранящихся в сейфах, - ежегодно; - редчайших фондов - один раз в 3 года; - ценных фондов - один раз в 5 лет; - фондов библиотек до 100 тыс. учетных единиц - один раз в 5 лет; - фондов библиотек от 100 до 200 тыс. учетных единиц - один раз в 7 лет; - фондов библиотек от 200 тыс. до 1 млн. учетных единиц - один раз в 10 лет; - фондов библиотек свыше 1 млн. учетных единиц - поэтапно в выборочном порядке с завершением проверки всего фонда в течение 15 лет

Перевод документов в электронную форму	Ежегодно не менее 10 изданий переводится в электронную форму (за исключением библиотек для детей и библиотек для слепых и слабовидящих)
Проведение выставок	<p>В областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тематические выставки не реже 2 раз в месяц; - выставки новых поступлений не реже 1 раза в месяц. <p>В областной библиотеке для детей и юношества им.А.С.Пушкина организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тематические выставки не реже 3 дней; - выставки новых поступлений не реже 1 раза в месяц
Проведение массовых мероприятий	<p>В областной библиотеке для детей и юношества им.А.С.Пушкина организуются :</p> <ul style="list-style-type: none"> - обзоры, беседы не реже 1 раза в неделю; - утренники, праздники, литературно-музыкальные вечера, гостиные не реже 1 раза в квартал

Показатели оценки качества оказания государственной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1 Процент удовлетворенных запросов читателей (%)	Зуд/З* 100, где Зуд – число удовлетворенных запросов читателей в отчетном периоде (выполнено справок) З - общее число запросов читателей в отчетном периоде	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
2. Активность использования библиотечного фонда(%)	Эв/Э*100, где Эв – выдано экземпляров за отчетный год Э - состоит экземпляров на конец отчетного года.	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
3. Среднее время ожидания выполнения заявки /запроса на получение документов, имеющих в библиотеки (минут)	Вр/Зуд, где Вр - общее время (в минутах), затраченное в течение рабочего дня на выполнение заявок/запросов на получение документов, имеющих в библиотеке З - общее кол-во удовлетворенных заявок/запросов в течение дня	Внутренний учет в библиотеке
4. Время ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену из др. библиотек (дней)	Вр - общее время (в минутах), затраченное в течение месяца на выполнение заявок/запросов на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену З - общее кол-во удовлетворенных заявок/запросов на получение документов по межбиблиотечному обмену в течение месяца.	Внутренний учет в библиотеке
5. Доля библиотечного фонда, переведенного в электронную форму (%)	Еэл/Е*100, где Еэл - кол-во единиц библиотечного фонда, имеющих в электронной форме Е - общее кол-во единиц библиотечного фонда.	Внутренний учет в библиотеке
6. Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки (%)	(Оуд / О) * 100, где Ок число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов читателей

7. Количество обоснованных жалоб потребителей	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге отзывов и предложений
---	---------------------	---

Типовая анкета пользователя услуг абонемента

Уважаемый читатель!

Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугой библиотеки

(наименование библиотеки)

Чтобы мы могли сделать нашу работу еще лучше, ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов.

Правильные ответы просим отметить знаком

v

1. Удалось ли Вам найти в библиотеке необходимую Вам литературу?

Да, удалось найти все, что требуется	
Удалось найти лишь часть необходимых источников	
Нет, ничего найти не удалось	

2. Помогали ли библиотечные работники подбирать необходимую литературу?

Да, помогли	
Нет, их помощь не требовалась	
Была нужна помощь библиотечных работников, но получить ее не удалось	

3. Насколько быстро Вас обслужили в библиотеке?

Обслужили очень быстро (в пределах 5 минут), очереди не было	
Оформление документов и ожидание в очереди заняло около 10-15 минут	
Для оформления пришлось стоять в длинной очереди, это заняло 20 минут или больше	

4. Насколько вежливыми были библиотечные работники?

Все работники были очень вежливы	
Работники библиотеки вели себя нейтрально	
Работники позволяли себе резкие, грубые высказывания в мой адрес	

5. Что у вас вызвало негативные эмоции при посещении библиотеки?

Отсутствие необходимой литературы	
Низкая скорость обслуживания	
Отсутствие компетентной помощи со стороны работников библиотеки	
Недостаточно вежливое обращение сотрудников библиотеки	
Посещение библиотеки никаких негативных эмоций не вызвало	

6. Каков Ваш возраст? _____

Спасибо за Ваши ответы!

Типовая анкета пользователя услуг читального зала

Уважаемый читатель!

Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугой библиотеки

_____ (наименование библиотеки)

Чтобы мы могли сделать нашу работу еще лучше, не могли бы Вы ответить на несколько вопросов.

Правильные ответы просим отметить знаком

V

1. Удалось ли Вам найти в библиотеке необходимую Вам литературу?

Да, удалось найти все, что требуется	
Удалось найти лишь часть необходимых источников	
Нет, ничего найти не удалось	

2. Помогали ли библиотечные работники подбирать необходимую литературу?

Да, помогли	
Нет, их помощь не требовалась	
Была нужна помощь библиотечных работников, но получить ее не удалось	

3. Насколько быстро Вас обслужили в библиотеке?

Обслужили очень быстро (в пределах 5 минут), очереди не было	
Оформление документов и ожидание в очереди заняло не более 10-15 минут	
Для оформления пришлось стоять в длинной очереди, это заняло 20 минут или больше	

4. Насколько вежливыми были библиотечные работники?

Все работники были очень вежливы	
Работники библиотеки вели себя нейтрально	
Работники позволяли себе резкие, грубые высказывания в мой адрес	

5. Насколько удобно Вам было работать в читальном зале?

Вполне удобно	
Не удобно, было шумно	
Не удобно, рабочее место было недостаточно освещено	
Не удобно, в помещении читального зала было холодно	
Не удобно по иным причинам (просьба указать) _____	

6. Что у вас вызвало негативные эмоции при посещении библиотеки?

Отсутствие необходимой литературы	
Низкая скорость обслуживания	
Отсутствие компетентной помощи со стороны работников библиотеки	
Недостаточно вежливое обращение сотрудников библиотеки	
Неудобство работы в читальном зале	
Посещение библиотеки никаких негативных эмоций не вызвало	

7. Каков Ваш возраст? _____

Спасибо за Ваши ответы!