

Качество и эффективность услуг современной библиотеки:
список литературы

О.А. Мауль,
главный библиограф
информационно-библиографического отдела АКУНБ

Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова ; [науч. ред. В. В. Брежнева]. - СПб. : Профессия, 2007. - 260, [2] с.

Ахмадова, Ю. А. Менеджмент качества и библиотека : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. - М. : Либерей-Бибинформ, 2007. - 87 с.

Инновации в библиотеках : сб. ст. / Рос. гос. б-ка, Науч.-исслед. отд. библиотековедения ; [сост. М. Я. Дворкина, Е. Н. Гусева]. - М. : Пашков дом, 2010. - 130, [1] с.

Матлина, С. Г. Публичная библиотека : пути инновационного развития : избранное / С. Г. Матлина. - СПб. : Профессия, 2009. - 390, [1] с.

Паршукова, Г. Б. Технологии современного менеджмента в библиотечной деятельности: Учеб. пособие / Г.Б. Паршукова ; Сиб. отд-ние Рос. акад. наук, Гос. публич. науч.-техн. б-ка. - Новосибирск : РИО ГПНТБ СО РАН, 2004. - 187 с.

Дубровина, Л. А. Минимум управления, максимум управляемости : рук. б-к о всеобщ. упр. на основе качества / Л.А. Дубровина. - М. : Гранд : ФАИР-пресс, 2004. - 399 с.

Управление библиотекой: проблемы и возможности/ Алт. краев. универс. науч. б-ка им. В. Я. Шишкова, Науч.-метод. отд.. - Барнаул: РИО АКУНБ, 2000. - Вып. 10: Нормативно-правовые документы и методические материалы / [сост. А. В. Журавлева и др.]. - 2011. - 147 с.

Андреева, Н. Е. Нормативные показатели деятельности виртуальных справочных служб библиотек / Н. Е. Андреева, С. С. Смиреннова // Библиография. - 2013. - № 2. - С. 21-25.

Гусева, Е. Н. Библиотеки в системе ..., или Жизнь продолжается / Е. Н. Гусева // Современная библиотека. - 2011. - № 9. - С. 54-56.

Гусева, Е. Н. Библиотечная инноватика как стратегия и фактор развития современной библиотеки: обоснование концепции / Е. Н. Гусева // Библиотековедение. - 2012. - № 1. - С. 28-33.

Гусева, Е. Н. Инновации в библиотеках страны: подходы, проблемы, проекты / Е. Н. Гусева // Библиотечное дело - XXI век. - 2010. - № 1 (19). - С. 93-109.

Дрешер, Ю. Инновация Й. Шумпетера и современная философия качества / Ю. Дрешер // Библиотека. - 2013. - № 1. - С. 8-10.

Дрешер, Ю. Н. Разработка и формирование системы управления качеством в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре Татарстана / Ю. Н. Дрешер // Библиотековедение. - 2011. - № 1. - С. 36-41.

Карманова, Л. А. Современная модель библиотечного обслуживания библиотек города Польшаево / Л. А. Карманова // Библиотечная жизнь Кузбасса : период. сб. - Кемерово, 2010. - Вып. 1 (67). - С. 75-87.

Левицкая, М. М. Система менеджмента качества - основа инновационной политики

управления библиотекой / М. М. Левицкая // Информационный бюллетень РБА. - 2009. - № 52. - С. 58-60.

Макарова, И. Отчет как инструмент эффективности / И. Макарова // Независимый библиотечный адвокат. - 2012. - № 1. - С. 3-9.

Маликова, Н. Эволюция в библиотеке / Н. Маликова // Новая библиотека. - 2012. - № 11. - С. 43-48.

Малявина, Н. А. Инновационные технологии в обслуживании пользователей НПБ АлтГПА / Н. А. Малявина // Вузовские библиотеки Алтайского края : сб. - Вып. 12. - Барнаул, 2013. - С. 10-16.

Маркова, В. Н. Инновационные подходы управления качеством информационных услуг / В. Н. Маркова // Библиосфера. - 2013. - № 4. - С. 49-52.

Миронова, И. В. Менеджмент качества услуг: нужен ли он библиотеке? / И. В. Миронова // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. - 2012. - № 4. - С. 51-53.

Наныкпан, Н. Х. Инновации как важный фактор в развитии Национальной библиотеки Республики Тыва / Н. Х. Наныкпан // Научные библиотеки: вчера, сегодня, завтра : [сб. ст.] / Федер. гос. бюджет. учреждение науки Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук ; [редкол.: О. Л. Лаврик и др.]. - Новосибирск, 2013. - С. 84-89.

Новинская, Л. В. Формирование организационного механизма внедрения инновационных технологий в практику работ библиотек / Л. В. Новинская // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. - 2013. - № 3. - С. 192-196.

Носова, А. В. Документационная составляющая системы менеджмента качества в библиотеках: проблемы и перспективы / А. В. Носова. // Научные и технические библиотеки. - 2012. - № 8. - С. 40-44.

Смелова, Т. В. Исследовательская деятельность библиотеки как фактор повышения эффективности и качества ее деятельности / Т. В. Смелова // Алтай библиотечный : науч.-практ. сб. - Барнаул : РИО АКУНБ, 2010. - Вып. 6. - С. 122-126.

Степанов, В. К. Экзотические услуги: "за" и "против" / В. К. Степанов // Современная библиотека. - 2013. - № 2. - С. 38-41.

Сукиасян, Э. Р. Менеджмент качества в действии. Стали ли наши библиотеки лучше работать? / Э. Р. Сукиасян // Научные и технические библиотеки. - 2011. - № 6. - С. 19-28.

Тензина, Т. В. Социальное партнерство как средство повышения качества библиотечных услуг / Т. В. Тензина // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации. - 2012. - № 64. - С. 151-153.

Хвостикова, О. И. Библиотека глазами читателя: результаты социологического исследования / О. И. Хвостикова // Девятые Макушинские чтения : материалы науч. конф. (15-16 мая 2012 г., Барнаул). - Новосибирск, 2012. - С. 306-310.

Цюн, Ян Дорожить читателем : библиотечное обслуживание Уханьского Политехнического Университета КНР / Ян Цюн // Библиотечное дело. - 2008. - № 4. - С. 38-39.

Чуприкова, Н. Т. Система менеджмента качества. Практика работы / Н. Т. Чуприкова // Библиотечное дело. - 2013. - № 6. - С. 21-23.

Шевченко, Т. А. Инновационный маркетинг в условиях местного самоуправления: описание проекта / Т. А. Шевченко // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2012. - № 12. -

С. 40-53.

Юркевич, Я. Менеджмент качества в системе профессиональных ценностей : [библиотечная деятельность] / Я. Юркевич // Независимый библиотечный адвокат. - 2009. - № 5. - С. 3-6.

Якимович, В. В. Новые идеи в обслуживании пользователей публичных библиотек / В. В. Якимович // Информационный бюллетень РБА. - СПб., 2010. - № 54. - С. 95-98.

Яшкова, Ж. О. Приоритетные направления работы публичных библиотек по оптимизации обслуживания читателей [Текст] / Ж. О. Яшкова // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. - 2012. - № 6. - С. 240–242.

Оценка качества работы библиотеки

Брофи, П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / Питер Брофи ; науч. ред. пер. - д-р техн. наук, проф. Я. Л. Шрайберг. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2009. - 357 с.

Васильев, И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. - СПб. : Профессия, 2002. - 174 с.

Меньщикова, С. П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности : [практическое пособие] / С. П. Меньщикова. - М. : Литера, 2009. - 112 с.

Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек / Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; пер. с англ. [и науч. ред. Г. А. Кисловской] ; Рос. гос. б-ка. - Стер. переизд. - М. : Пашков дом, 2010. - 314, [1] с.

Фенелонов, Е. А. Критерий и показатели экономической эффективности и методика их применения в библиотечном деле : науч.-практ. пособие / Е.А. Фенелонов ; Рос. гос. б-ка. - М. : Пашков дом, 2002. - 105 с.

Афанасьев, М. Д. О количественных и качественных показателях библиотечных услуг : [докл.] / М. Д. Афанасьев // Библиотеки в условиях Федерального закона № 83-ФЗ. - М., 2011. - С. 72-77.

Барбей, С. И. Измерение показателей эффективности в Национальной библиотеке Республики Молдова / С. И. Барбей // Библиотечное дело - XXI век. - 2010. - № 1 (19). - С. 83-88.

Дергилева, Т. В. Количественные и качественные характеристики деятельности библиотек сети СО РАН : (по итогам переписи 2011 г.) / Т. В. Дергилева // Библиосфера. - 2012. - № 2. - С. 68-71.

Дрешер, Ю. Методы самооценки: приоритеты времени / Ю. Дрешер // Независимый библиотечный адвокат. - 2012. - № 6. - С. 34-39.

Ковязина, Е. В. Оценка работы библиотеки с помощью веб-метрик / Е. В. Ковязина // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. - 2012. - № 4. - С. 47-51.

Красильникова, И. Ю. Критерии качества и измерения услуг межбиблиотечного абонемента и доставки документов / И. Ю. Красильникова // Научные и технические библиотеки. - 2010. - № 5. - С. 31-40.

Кузнецова, Т. В. Публичные библиотеки Санкт-Петербурга в условиях Федерального закона № 83-ФЗ: показатели эффективности деятельности библиотек : [доклад] / Т. В. Кузнецова // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации. - 2012. - № 63. - С. 70-

75.

Масалкова, Н. О вечных ценностях: качество и эффективность услуг современной публичной библиотеки / Н. Масалкова // Вестник библиотек Москвы. - 2012. - № 3. - С. 4-8.

Опекунова, Е. Н. Вузовская библиотека как объект оценки / Е. Н. Опекунова // Библиосфера. - 2013. - № 2. - С. 46-53.

Романов, П. С. Измерение качества интеллектуальных услуг в зарубежных библиотеках / П. С. Романов // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. - 2009. - № 3. - С. 168-172.

Романов, П. С. Современные тенденции в оценке эффективности и качества работы зарубежных библиотек / П. С. Романов // Информационный бюллетень РБА. - 2008. - № 49. - С. 81-83.

Савкина, С. В. Экспертная система оценки качества электронных книжных выставок / С. В. Савкина // Библиотековедение. - 2013. - № 5. - С. 32-39.

Селиванова, Т. Ф. Качество обслуживания пользователей в структурных подразделениях библиотеки на пунктах выдачи документов : (по итогам социологического исследования) / Т. Ф. Селиванова // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. - 2012. - № 3. - С. 64-68.

Сидоренко, С.В. Мониторинг как инструмент оценки качества услуг / С.В. Сидоренко, Н.А. Тарасова // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2007. - № 10. - С. 17-25.

Смелова, Т. В. Оценка эффективности работы библиотеки: об удовлетворенности населения и проблемах выполнения показателей [Текст] / Т. В. Смелова // Алтай библиотечный : [науч.-практ. сб.] . - Барнаул : РИО АКУНБ, 2013. - Вып. 8. - С. 30-35.

Терентьева, Т. И. Удовлетворенность пользователей библиотечным обслуживанием как критерий качества работы библиотеки / Т. И. Терентьева // Алтай библиотечный. - Барнаул : РИО АКУНБ, 2012. - Вып. 7. - С. 96-101.

Тикунова, И. Качество библиотечных услуг : как его измерить и оценить? / И. Тикунова // Библиотечное дело. - 2008. - № 6. С. 23-26.

Фекличева, Н. Ю. Услуги и пользователи: оценка деятельности Национальной библиотеки Республики Карелия / Н. Ю. Фекличева // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2008. - № 12. - С. 68-78.

Фенелонов, Е. А. Проблемы оценки деятельности библиотек и библиотечных систем в управленческой теории и практике / Е. А. Фенелонов // Библиотечное дело - XXI век. - 2012. - Вып. 1 (23). - С. 88-117.

Хашизуме, А. Использование показателей в Национальной парламентской библиотеке: система оценки деятельности [Текст] : [Япония] / А. Хашизуме // Новости Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений. - 2009. - № 3. - С. 22-24.