

Юлия ДРЕШЕР
директор Республиканского
медицинского библиотечно-
информационного центра,
г. Казань



ОСНОВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

Цель любого стандарта, внедряемого в деятельность учреждения, — внесение ясности, установление необходимой модели взаимодействия его сотрудников с потребителями. Это гарантирует пользователю определённый уровень качества обслуживания независимо от того, с кем именно из работников он общается.

Зачастую кажется, что такие стандарты только ограничивают деятельность персонала. Но, с другой стороны, они создают систему, некий свод правил, соблюдение которых определяет успех функционирования организации в целом.

Разработка собственных стандартов необходима организациям для обеспечения выполнения требований технических регламентов, международных, национальных и отраслевых стандартов; демонстрации партнёрам применяемых принципов, правил и методов планирования, осуществления и контроля конкретных видов деятельности, работ (услуг); формирования единых правил, технических и технологических

норм производственной деятельности; обеспечения эффективного управления ресурсами; создания и внедрения системы менеджмента.

Стандарты организации (СТО), в том числе и библиотеки, утверждаются и разрабатываются самостоятельно. Их главная цель — регламентировать порядок мероприятий по повышению качества труда и услуг и обеспечить рациональное использование библиотеч-

ных и трудовых ресурсов. На уровне библиотеки статус СТО могут иметь положения об отдельных услугах и видах обслуживания, классификаторы, рубрикаторы, тезаурусы и пр.

Нужны ли стандарты руководителям? Несомненно, ибо это управленческий инструмент. Именно стандартизация делает работу учреждения «прозрачной» (понятно, кто за что отвечает) и «управляемой» (даёт гарантии достижения стратегических и оперативных целей и решения задач).

Нужны ли стандарты специалистам? Да, так как именно стандарты координируют их деятельность и устанавливают требования к результатам этой деятельности.

Нужны ли стандарты исполнителям? Да, нужны, для того чтобы они руководствовались ими как неким сводом правил при выполнении тех или иных операций в тех или иных процессах.

Нужны ли стандарты потребителям? Несомненно, поскольку они создают основу гарантий качества обслуживания, при этом ориентированность на потребителя помогает сформулировать гарантии в наиболее ценной, значимой для них форме.

Что дают стандарты?

Для потребителей: повышение степени соответствия деятельности организации требованиям потребителей к качеству, срокам и стоимости её услуг.

Для организации: повышение посещаемости и качества обслуживания потребителей; достижение единого качества оказания услуг и обслуживания потребителей всеми подразделениями организации (узнаваемый бренд, предсказуемый сервис, уникальный имидж); формирование приверженности потребителей организации и повышение уровня их лояльности; систематизация успешного опыта работы подразделений организации; снижение затрат на работу с персоналом за счёт простоты

обучения и усиления программ наставничества (быстрое обучение и адаптация новичков, наличие чётких критериев оценки и эффективности обучения); стандартизация отношений внутри организации, устранение нелогичности и конфликтов во взаимодействии между различными подразделениями.

Для сотрудников: чёткая инструкция, понятность рабочего процесса, каждый знает своё место и выполняет свои функции наилучшим образом; минимизация затрат времени на решение стандартных задач; предотвращение ошибок, снижающих качество работы, а значит, и качество обслуживания потребителей; удовлетворённость исполнителя хорошо сделанной работой и потребителя — результатами обслуживания; знание критериев оценки своей деятельности; быстрая адаптация новых сотрудников; учебник в помощь наставникам.

Стандарты действительно необходимы, так как организация стремится к высокому уровню качества услуг, предоставляемых нашим потребителям. Сотрудники должны знать и соблюдать требования, предъявляемые к их основной деятельности. Важно создать единый корпоративный стиль и поддерживать качество обслуживания потребителей во всех структурных подразделениях. Организация ценит время и хочет сделать адаптацию новых сотрудников максимально быстрой и эффективной, выстраивает систему получения обратной связи от потребителей, учитывает и внедряет в жизнь их пожелания, используя замечания, жалобы, нарекания, благодарности, отзывы для изменения стандартов деятельности.

Когда речь идёт о стандартизации, мы испытываем уверенность, что она необходима для обеспечения качества, а почему и как это происходит, прослеживается не всегда.

Современная концепция управления качеством исходит из определения качества, принятого в международном стандарте ИСО 9000:2005 (терминологическом стандарте в области управления качеством). Качество — степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям. Требование (requirement), в свою очередь, определяется как потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Применяя это определение к услуге, получаем, что качество связано прежде всего с удовлетворением потребностей и ожиданий в отношении услуги, а стандартизация обладает способностью снижать неопределённость, формировать ожидания потребителей, тем самым повышая шансы на позитивное восприятие ими услуги.

Восприятие качества влияет на финальную степень удовлетворения, но здесь в дело вмешиваются личные факторы — настроение потребителя, его объективность или предвзятость, а также различные ситуационные факторы. Это так называемые интенсификаторы ожиданий (устойчивые личные факторы, ведущие к повышению чувствительности клиента к уровню сервиса). В соответствии с этой моделью на восприятие качества с точки зрения потребителя особенно сильно влияют лишь отдельные моменты обслуживания — так называемые критические контакты между потребителем и персоналом организации. Именно в такие моменты у потребителя складывается оценка качества обслуживания, и не имеет значения, какие процессы за этим стоят.

Для того чтобы построить схему ориентированных на потребителя стандартов, нужно оценивать вклад каждого из критических контактов, а не только процессов.

Контакты первого рода — опосредованные, безличные, когда потребитель

сталкивается со следами деятельности организации, например с её рекламой в прессе.

Контакты второго рода — опосредованные, но личные контакты потребителя с персоналом, например в телефонной беседе или при электронной переписке.

Контакты третьего рода — непосредственные личные контакты потребителя с персоналом организации.

Одна из основных задач внедрения ориентированных на потребителя стандартов качества — создание механизма обратной связи. Если в организации возникают ситуации, способные повлиять на восприятие качества обслуживания, то благодаря обратной связи это немедленно можно заметить по отклонению числовых показателей от стандартных значений и быстро принять адекватные меры.

Контроль за соблюдением стандартов является важной частью менеджмента качества. Оценка результата, основанная на стандартах, предполагает радикальную культуру управления. Руководители должны научиться мыслить категориями стандартов при распределении обязанностей, контроле качества работы персонала и функционирования процессов. Также следует помнить, что каждое взаимодействие с потребителем включает два основных уровня — личностный и деловой. Соответственно стандарты выполнения процесса создаются на уровне технологии обслуживания и на коммуникативном уровне.

Для разработки стандарта создаётся проектная группа, назначается её руководитель, распределяются зоны ответственности между участниками и определяются сроки.

Некоторые правила разработки стандарта

В общем случае при разработке стандартов организации необходимо

использовать: предложения структурных подразделений данной и других организаций; результаты научно-исследовательских, опытно-технологических и проектных работ, маркетинговых исследований; национальные стандарты Российской Федерации и иные стандарты, действующие в этом качестве; международные и региональные стандарты; прогрессивные национальные стандарты других стран; стандарты отрасли (до их перевода в другие категории документов по стандартизации) и иные нормативные документы, принятые (утверждённые) федеральным органом исполнительной власти, который отвечает за соответствующую отрасль; стандарты, технические условия и производственный опыт передовых библиотек Российской Федерации; фирменные (корпоративные) стандарты известных зарубежных компаний; стандарты общественных объединений, в том числе зарубежных; информацию о современных достижениях отечественной и зарубежной науки, техники и технологии в области библиотечного дела; подзаконные нормативные акты и рекомендации федеральных и иных исполнительных органов государственной власти.

Следует сказать, что стандарты таких категорий, как национальные, зарубежные, региональные или фирменные, общественных объединений, других предприятий, а также их технические условия можно применять только при наличии соглашений или договоров, дающих на это право.

Разработка стандарта организации включает в себя работу по следующим направлениям:

- названия и определения основных сфер деятельности по производству информационно-библиографической продукции и услуг организации;
- основные правила осуществления деятельности; полные характеристики

изготавливаемой информационно-библиографической продукции и предоставляемой услуги;

- правила использования, перевозки, хранения и утилизации информационно-библиографической продукции;
- характеристика и описание требований к продукции и услуге;
- основные правила и методы контроля качества продукции и услуги.

СТО оформляются сотрудниками, знающими правила ведения таких документов.

Необходимо определить правила обновления стандартов организации, установив критерии необходимости и способы обновления (путём пересмотра и/или изменения), а также соблюдаемые при этом процедуры.

Например, можно установить, что стандарт организации подлежит обновлению в случаях, когда его содержание:

- вошло в противоречие с федеральными законами, техническими регламентами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и её субъектов, требованиями национальных стандартов Российской Федерации, региональных или действующих в этом качестве межгосударственных стандартов;
- не обеспечивает достижения целей стандартизации;
- противоречит содержанию вновь разрабатываемого или другого обновляемого стандарта или когда эти стандарты дублируют друг друга;
- противоречит вновь заключённым договорам, контрактам, соглашениям со сторонними организациями; по предложению структурных подразделений организации или сторонних организаций, применяющих его.

Самое трудное при разработке стандартов, ориентированных на потребителя, — это перевод абстрактных ожиданий потребителя в конкретные и

измеряемые характеристики процесса обслуживания. Например, первым критическим контактом потребителя библиотечной услуги является его встреча с персоналом отдела обслуживания и регистрация. Потребитель ожидает быстрого обслуживания и внимания к своим пожеланиям. Но если скорость обслуживания ещё поддаётся измерению и учёту, то степень внимания к пожеланиям трудно выразить в каком-то числовом показателе.

При изучении проблемы качества обслуживания необходимо учитывать все элементы, образующие систему библиотечного обслуживания и влияющие на его качество (читатели, условия обслуживания, персонал библиотеки, услуги, каталоги и фонды). В контексте системного анализа эти элементы рассматриваются как факторы.

При разработке и внедрении стандартов менеджмента качества были выявлены и приняты показатели (индикаторы) оценки эффективности деятельности и качества услуги. Анализ множества стандартов качества предоставления библиотечной услуги, опубликованных в Интернете, позволил определить следующие характерные разделы:

- паспорт услуги — наименование, результат услуги (как выглядит для по-

лучателя конечный результат), органы, оказывающие услугу, правовые основания оказания услуги, получатели услуги, нормативный срок оказания услуги;

- требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества услуги;

- параметры, по которым определяются качество услуги и степень удовлетворённости потребителей.

Однако сам по себе стандарт не обеспечивает качества, а только определяет требования к нему. Так как же обеспечить реализацию этих требований?

Европа уже давно, с 1987 г., предлагает всем организациям, заинтересованным в улучшении своей продукции, построить систему менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ISO серии 9000, вобравшими в себя лучший опыт управления, и сертифицировать её.

Это означает, что после сертификации в организации устанавливается именно та система управления, которая приведёт к появлению заданного качества продукции и услуг.

Эффект от внедрения системы менеджмента качества в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре оказался весьма ощутимым. Именно поэтому мы постоянно её совершенствуем.

ГАУ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ
БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»

ПРИКАЗ

от « ____ » _____ 20__ г.
№ _____

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА

В рамках внедрения системы менеджмента качества в ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр»

ПРИКАЗЫВАЮ:

• Утвердить Стандарт качества предоставления библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг.

• Контроль за внедрением и соблюдением требований Стандарта при предоставлении библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг возложить на заместителя директора по информационно-библиотечной работе Шарафутдинову И.Г.

**Директор
Ю.Н. ДРЕШЕР**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ «РМБИЦ»
Ю.Н. Дрешер
«__» _____ 20__ г.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНОЙ,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ.
ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Дата введения «__» _____ 20__ г.

Настоящий стандарт качества предоставления библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг (далее — стандарт) разработан Государственным автономным учреждением «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр» (далее — центр). Целью стандарта является установление основных принципов, положений, нормативов и правил организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в структурных подразделениях центра.

1. Область применения

1.1. Стандарт определяет необходимые требования к содержанию библиотечного, библиографического и информационного обслуживания, к перечню реализуемых услуг, качеству и форме их предоставления.

1.2. Стандарт распространяется на сотрудников библиотечных, библиографических и информационных служб и иных специалистов структурных подразделений центра, вовлечённых в процессы библиотечного, библиографического и информационного обслуживания.

1.3. Приложение к стандарту является его составной частью и носит обязательный характер.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативно-правовые документы и стандарты:

- Федеральный закон № 78-ФЗ от 29.12.1994 г. «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон № 7-ФЗ от 12.01.1996 г. «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон № 184-ФЗ от 27.12.2002 г. «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон № 77-ФЗ от 29.12.1994 г. «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;
- Закон Республики Татарстан № 1818 от 21.10.1998 г. «О библиотеках и библиотечном деле»;
- Положение о национальной системе межбиблиотечного абонементов и доставки документов Российской Федерации от 12.05.2003 г.;
- Постановление Кабинета министров Республики Татарстан № 327 от 17.05.2013 г. «Об утверждении стандарта качества государственной услуги “Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан”»;
- ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

- ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
- ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению»;
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»;
- Устав ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр» (утверждён Приказом министра здравоохранения РТ № 274 от 11.03.2011 г.);
- Положение РМБИЦ СМК ПЛ 22-2012 «Система менеджмента качества. Показатели (индикаторы) оценки качества информационно-библиотечных, библиографических услуг, продукции и эффективности деятельности РМБИЦ»;
- Положение о веб-сайте Республиканского медицинского библиотечно-информационного центра.

3. Общие положения

3.1. Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг, предоставляемых центром, и критерии оценки их качества.

3.2. Внедрение стандарта обеспечивает потребителям уверенность в способности учреждения предоставлять услуги и продукцию, полностью соответствующие требованиям потребителей.

3.3. Соблюдение требований стандарта способствует повышению качества библиотечной, библиографиче-

ской и информационной продукции и услуг, предоставляемых потребителям.

3.4. Стандарт обеспечивает единство понимания содержания библиотечного, библиографического и информационного обслуживания; библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг, предоставляемых центром; единиц учёта деятельности центра.

4. Определения

Термины по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию, библиотечной, библиографической и информационной продукции и услугам, применяемые в настоящем стандарте, соответствуют ГОСТ 7.0-99.

Термины по системе менеджмента качества, применяемые в настоящем стандарте, соответствуют ГОСТ ISO 9000-2011.

Термины по аудиту систем менеджмента качества, применяемые в настоящем стандарте, соответствуют ГОСТ Р ИСО 19011-2012.

Кроме того, в настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями.

Библиотека — информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам (ст. 1 Федерального закона № 78-ФЗ от 29.12.1994 г., ред. от 02.07.2013 г.).

Виртуальная справочная служба — библиографическая служба, ориентированная на обслуживание удалённых пользователей и предоставление в ответ на запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме — в виде библиографических списков и фактографических данных.

Виртуальное пространство — одно из явлений вторичного мира, существующее в информационном пространстве Интернета.

Режим удалённого доступа — доступ к информационно-библиографическим ресурсам при помощи телекоммуникационных средств.

Сертификация — форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров (ст. 2 Федерального закона от 24.12.2002 г. № 187-ФЗ «О техническом регулировании»).

Удалённый пользователь — пользователь, находящийся вне библиотеки и получающий информацию посредством телекоммуникационных технологий.

Электронные ресурсы — обобщающее понятие для материалов, представленных в электронной форме, зафиксированных на физическом носителе или доступных в интерактивном (онлайн) режиме // URL. — <http://opac.bas-net.by/marc-doc/belmarc99/guide5.html>.

5. Содержание библиотечного, библиографического и информационного обслуживания

5.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание охватывает посетителей-пользователей РМБИЦ, в том числе его обособленных подразделений; также получателями информационных и библиографических услуг могут быть удалённые пользователи независимо от места жительства.

5.2. В рамках библиотечного, библиографического и информационного обслуживания осуществляется выдача документов во временное пользование; предоставляются устные справки, в том числе средствами телефонной связи; письменные справки, в том числе средствами службы виртуальной справки РМБИЦ; консультации по использова-

нию справочно-поискового аппарата, консультационные услуги по доступу к собственным и внешним базам данных; осуществляется удовлетворение информационных запросов посредством предоставления доступа к полным текстам документов, в том числе средствами сервиса электронной доставки документов (ЭДД).

5.3. Услуги, условия их предоставления и создаваемые при их реализации информационные и библиографические продукты (письменные справки и другие) определяются настоящим стандартом, Правилами предоставления библиотечной, библиографической и информационной услуги РМБИЦ, нормами российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, условиями лицензионных соглашений на использование баз данных.

5.4. Конкретный перечень библиотечных, библиографических и информационных продуктов и услуг, предоставляемых в рамках библиотечного, библиографического и информационного обслуживания, условия их получения в структурных подразделениях РМБИЦ определяются положениями раздела 6 настоящего стандарта.

6. Номенклатура услуг, содержание, критерии оценки

6.1. Номенклатура услуг, предоставляемых в процессе библиотечного, библиографического и информационного обслуживания, представлена 13 основными услугами (группами услуг), предоставление которых обязательно в РМБИЦ. Содержание, качественные и количественные показатели учёта и оценки услуг представлены в Приложении.

6.2. Полнота реализации услуг, варианты их предоставления и набор сопутствующих информационных и библиографических продуктов, условия платности (бесплатности) определяют-

ся центром на основе рекомендаций настоящего стандарта.

6.3. Определения, содержательные характеристики услуг и оценочных показателей.

6.3.1. **Библиотечное обслуживание** осуществляется на абонементе, в читальном зале, а также в обособленных подразделениях РМБИЦ.

6.3.1.1. **Внестационарное обслуживание** — обслуживание читателей вне РМБИЦ, осуществляется на передвижных пунктах выдачи в лечебно-профилактических учреждениях (ЛПУ).

6.3.1.2. **Межбиблиотечный абонемент (МБА)** — абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в фонде центра. При обслуживании по МБА выполняются запросы пользователей на документы, отсутствующие в фонде РМБИЦ, а также запросы абонентов, полученные из библиотек республики и регионов России.

6.3.2. **Составление, подготовка и издание информационной и библиографической продукции** осуществляются в целях информирования пользователей в соответствии с их запросами, а также информационного сопровождения комплексных информационных мероприятий на основе собственных фондов, баз данных (в том числе собственных) и иных информационно-библиотечных ресурсов.

6.3.3. **Предоставление доступа к различным элементам справочно-библиографического аппарата (СБА)** в рамках данного стандарта понимается как осуществление сотрудниками соответствующих структурных подразделений РМБИЦ действий в пределах своих компетенций по созданию условий для самостоятельной работы пользователей со справочным фондом, системой каталогов и картотек, базами данных, архивом выполненных справок.

Специалисты библиотечных, информационных и библиографических служб определяют правила работы с традиционным и электронным СБА, готовят и поддерживают в актуальном состоянии инструктивно-методические материалы для библиотечных специалистов и пользователей.

6.3.3.1. **Подготовка и актуализация методических материалов, аннотированных списков собственных, корпоративных и внешних ресурсов** — разработка или проверка достоверности инструкций и рекомендаций по поиску, а также аннотированных списков доступных ресурсов, наглядных материалов по поиску в отдельных информационных ресурсах: собственных (традиционных и электронных), корпоративных и внешних. Осуществляется путём обеспечения рабочих мест пользователей в зале каталогов и зонах доступа к электронным ресурсам листовками (возможно также в электронной форме), брошюрами, плакатами, буклетами.

6.3.4. **Справочно-библиографическое обслуживание (СБО)** — предоставление информации по разовым запросам пользователей посредством выполнения библиографических (в том числе фактографических) справок и консультаций. Осуществляется в процессе межличностного общения специалиста с пользователем в библиотеке, по телефону, в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания (в режиме удалённого доступа).

6.3.4.1. **Библиографическая справка** — устный или письменный ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию (т. е. информацию о документах):

- о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка);
- о содержании документов по определённой теме (тематическая справка);

— об отсутствующих или искажённых в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка).

6.3.4.2. Фактографическая справка (в справочно-библиографическом обслуживании) — ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения и, как правило, библиографические сведения об источнике найденной информации. В теории справочно-библиографического обслуживания традиционно рассматривается как разновидность библиографической справки.

6.3.4.3. Консультация, библиографическая консультация (в справочно-библиографическом обслуживании) — рекомендации ориентирующего характера по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки.

6.3.4.4. Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание — предоставление удалённым пользователям средствами службы виртуальной справки в ответ на разовый запрос библиографической, фактографической информации, а также ссылок на конкретные ресурсы Интернета. См. также «Предоставление письменной аналитической или фактографической справки».

6.3.5. Информирование — обеспечение информацией пользователей в соответствии с их потребностями; доведение информации до заинтересованных потребителей: индивидов (индивидуальное информирование), групп пользователей на основе признака сходства информационных потребностей (групповое информирование), учреждений. См. также «Массовое информирование».

6.3.5.1. Организация обслуживания по системе ИРИ (избирательного распространения информации) — осуществление комплекса мероприятий по систематическому информированию абонентов о текущих документах в соответствии с долговременно действующими запросами. Предусматривает об-

ратную связь с абонентом (получение его отзывов, запросов на документы, их копии и фактографическую информацию). См. также «Заказ (как показатель предоставления услуги по ЭДД)».

6.3.5.2. Организация обслуживания по системе ДОР (дифференцированного обслуживания руководства) — осуществление комплекса мероприятий по систематическому обеспечению индивидуальных потребителей аналитической информацией в соответствии с постоянно действующими запросами. Предусматривает обратную связь с абонентом (получение его отзывов, запросов на документы, их копии и фактографическую информацию).

6.3.5.3. Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования — осуществление комплекса действий по информированию некоторого множества или конкретных групп пользователей в целях информационного сопровождения библиотечных мероприятий. Основано на предварительно согласованных планах библиотечных мероприятий и на выполнении внеплановых заявок структурных подразделений библиотеки. См. также «Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий».

6.3.5.4. Массовое информирование — недифференцированное доведение информации до широких кругов пользователей. Одной из традиционных форм выступают, в частности, списки, картотеки, бюллетени новых поступлений. В условиях современной библиотеки массовое информирование в значительной степени осуществляется путём предоставления удалённого доступа к электронному каталогу, базам данных, иным специально созданным для этих целей источникам (например, электронному бюллетеню новых поступлений). Массовое информирование может быть рассмотрено и как одна

из форм реализации услуги по предоставлению доступа к различным элементам СБА (см. 6.3.3).

6.3.5.5. Книжные выставки — форма массового и группового информирования, представляющая собой специально организованную демонстрацию документов в реальном и виртуальном пространстве. См. также «Дни информации».

6.3.5.6. Информационное сопровождение подготовки книжных выставок — предоставление организатору выставки (специалисту своей библиотеки, обособленного подразделения) по его запросу необходимой информации. К числу необходимых сведений может быть отнесена информация о значимых социальных вопросах и характере информационных потребностей пользователей (при составлении календарного плана выставок), информация о документах по тематике выставки и, при необходимости, библиотеках-держателях документов, а также сведения о ресурсах и способах дополнительного самостоятельного библиографического поиска (при подборе экспонируемых изданий). К числу предоставляемых сведений может также относиться информация об отзывах или запросах пользователей, тематически связанных с организованной выставкой.

6.3.5.7. Проведение библиографических обзоров — осуществление группового информирования в форме устного связного повествования о совокупности документов по определённой тематике.

Устные библиографические обзоры могут являться самостоятельным мероприятием или выступать формой информационного сопровождения библиотечного мероприятия, например организованных просмотров книжных выставок. Подготовка библиографических обзоров может предусматривать предварительный заказ исполнителем

обзора (не обязательно библиографом) списка литературы (услуга, предоставляемая библиографом).

Проведение обзора может сопровождаться распространением библиографических списков. Подготовка такого списка (или адаптация готового списка под информационные потребности аудитории) — это услуга по составлению списка литературы, а распространение списков (почтовая рассылка, раздача) — групповое информирование (подлежит учёту как самостоятельная услуга).

6.3.5.8. Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий — проведение библиографами (консультантами специализированных подразделений) массовых и групповых библиотечных мероприятий по доведению информации до пользователей и/или по формированию пользовательских компетенций в области информационных ресурсов и поиска (в том числе в составе мероприятий более широкой проблематики), а также обеспечение информацией организаторов мероприятий по их запросам.

6.3.5.9. День информации — комплексное мероприятие по доведению информации до пользователей, в частности о поступившей в библиотеку новой литературе. Предполагает проведение книжных выставок, библиографических обзоров, бесед, консультаций, иных форм работы. Используется как средство привлечения пользователей к активному использованию документов. При статистическом учёте каждый вид работы по предоставлению информации (в рамках одного мероприятия) считается отдельно, но как работа, выполненная в рамках библиотечных мероприятий.

6.3.5.10. День специалиста — комплексное мероприятие, предусматривающее организацию открытого просмотра литературы по конкретной

специальности за последние годы. Сопровождается библиографическими обзорами, лекциями, экскурсиями по библиотеке.

6.3.6. Составление списков литературы — подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации. Подготовка списков в режиме отложенного выполнения запроса может являться платной услугой.

6.3.7. Предоставление письменной аналитической или фактографической справки — выдача пользователю в режиме отложенного выполнения запроса упорядоченных по определённой форме в печатном или электронном виде фактических сведений или сведений, полученных на основе анализа содержания группы документов, с указанием использованных источников. Может реализовываться в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания в зависимости от характера запроса и ресурсных возможностей специалиста.

Вне рамок виртуального обслуживания услуга для пользователей является платной (осуществляется в режиме отложенного выполнения запроса).

6.3.8. Предоставление услуги по ЭДД — сопровождаемый информационным поиском процесс отправки документов из фондов РМБИЦ, а также копий документов, полученных по МБА; доставка по электронной почте информационной и библиографической продукции. Предусматривает выполнение адресных и уточняющих библиографических справок (учитываются через показатели «документ» и «заказ» как одна услуга, независимо от количества выполненных вспомогательных уточняющих и адресных справок).

Регламентируется Положением о МБА РМБИЦ.

6.3.9. Индивидуальные консультационные услуги — персональное консультирование по поиску информации, ориентировке в совокупных информационных ресурсах, по технологии использования сервисов и возможностей электронных ресурсов, по оценке и отбору документов, по извлечению из документов необходимых сведений и их обобщению. В ходе консультирования может осуществляться:

- формулировка поисковых запросов на основе конкретизации содержания информационных потребностей пользователя;

- определение стратегии поиска конкретной информации;

- совместный поиск пользователя и библиографа (или консультанта специализированного подразделения библиотеки) в информационных ресурсах (карточных, печатных, электронных);

- определение специалистом библиотеки при участии пользователя содержания источников для списка литературы (списка сайтов и т. п.);

- предоставление рекомендаций по оформлению письменных работ, справок, выписок (конспектов), предоставление рекомендаций и образцов по оформлению библиографических ссылок и списков.

Услуга осуществляется в диалоговом режиме и нацелена на подготовку пользователя к самостоятельной работе: следует отличать от предоставления платной услуги по составлению списков литературы в режиме отложенного запроса (на рабочем месте, в отсутствие пользователя).

Также, в отличие от краткой библиографической консультации (см. 6.3.4.3), индивидуальная консультационная услуга предусматривает формирование у пользователя конкретных навыков, демонстрацию образцов и различных способов информационно-поисковой работы в процессе продолжительного

оказания услуги (не менее 0,25 часа). Библиотека вправе устанавливать плату за более продолжительное консультирование (при условии предварительного предупреждения).

6.3.10. **Обучающие занятия** — организация и осуществление групповых форм работы (лекции, тренинги, практикумы) по формированию знаний, умений и навыков получения, поиска, отбора, обработки и анализа информации. Осуществляются на основе планов, сопровождаются предоставлением учебно-методических материалов. Предоставляются бесплатно.

7. Порядок и условия библиотечного, библиографического и информационного обслуживания

7.1. Потенциальные потребители библиотечной, библиографической и информационной услуги:

— физические лица — медицинские работники всех видов лечебно-профилактических учреждений, преподаватели, студенты и учащиеся медицинских учебных заведений, специалисты смежных с медициной наук;

— юридические лица — лечебно-профилактические учреждения, медицинские организации различных форм собственности.

7.2. Документы, необходимые для получения библиотечной, библиографической и информационной услуги:

— паспорт, справка с места работы (для физических лиц), при предъявлении которых оформляется формуляр читателя;

— студенческий билет (для студентов);

— договор об оказании услуг (для юридических лиц).

7.3. Библиотечная, библиографическая и информационная услуги предоставляются бесплатно и на платной основе:

— перечень дополнительных услуг, предоставляемых РМБИЦ на платной ос-

нове, определяется на основании Перечня услуг, оказываемых гражданам и юридическим лицам бюджетными учреждениями и иными организациями, получающими ассигнования из бюджета Республики Татарстан, в рамках осуществления приносящей доход деятельности, утверждённого Постановлением Кабинета министров Республики Татарстан № 395 от 31.08.2004 г. «О предпринимательской деятельности бюджетных учреждений и иных организаций, получающих ассигнования из бюджета Республики Татарстан»;

— тарифы на предоставляемые РМБИЦ платные услуги устанавливаются в соответствии с Постановлением Кабинета министров Республики Татарстан № 1170 от 30.12.2010 г. «Об утверждении примерного порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан, для граждан и юридических лиц».

7.4. Основания для отказа в предоставлении библиотечной, библиографической и информационной услуги:

— ликвидация или реорганизация РМБИЦ;

— обращение за получением библиотечной, библиографической, информационной услуги в дни и часы, в которые РМБИЦ закрыт для посещения;

— непредъявление документов, дающих право на получение услуги;

— нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование;

— нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

— нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии

(враждебный настрой, агрессивность и т. д.);
 — причинение ущерба РМБИЦ: утеря, порча документа и имущества.

7.5. Способы получения потребителями информации о библиотечной, библиографической, информационной услуге представлены в таблице 1.

Таблица 1

Способы получения потребителями информации об услугах центра

Способ	Характеристика
Информирование при личном общении	Специалисты РМБИЦ при непосредственном общении с посетителями центра должны информировать их об оказываемых услугах
Телефонная консультация	Сотрудники РМБИЦ во время работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону должны предоставлять необходимые разъяснения об оказываемых услугах
Информация у входа в РМБИЦ	Наименование центра; информация о режиме работы; информация о номерах телефонов организации
Информация в помещениях предоставления услуги	В помещениях центра в удобном для обозрения месте должны размещаться: Правила предоставления библиотечной, библиографической и информационной услуги РМБИЦ; полный перечень оказываемых центром услуг; информация о номерах телефонов РМБИЦ
Информация в сети Интернет	Интернет-сайт РМБИЦ должен содержать полную информацию о РМБИЦ и оказываемых им услугах, а также сведения о библиотеках Республики Татарстан, федеральных и региональных библиотеках РФ
Печатные материалы в отделе обслуживания	Путеводители, буклеты, информационные издания о РМБИЦ и его услугах

7.6. Требования к удобству и комфортности представлены в таблице 2.

Таблица 2

Требования к удобству и комфортности предоставления услуг

Требование	Характеристика
Режим работы	Предоставление библиотечной, библиографической и информационной услуги должно осуществляться 5 дней в неделю в течение 9 часов ежедневно. Режим работы в будни с 8-00 до 17-00 (без перерывов на обед). В выходной день (субботу) должны работать абонемент и читальный зал с 9-00 до 18-00 (без перерывов на обед). Проведение санитарного обслуживания помещений РМБИЦ не должно занимать более одного дня в месяц
Выполнение библиографического и информационного запроса	При личном посещении РМБИЦ, по телефону, по электронной почте, с использованием Интернета

Требование	Характеристика
Сроки предоставления документов из фонда РМБИЦ	Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемент) должно производиться на срок не более 30 календарных дней; из библиотечного фонда в читальном зале — в течение рабочего дня РМБИЦ
Форматы предоставляемых документов	РМБИЦ должен предоставлять потребителям доступ к книжному фонду, фонду периодических изданий, электронным ресурсам

7.7. Требования к организации учёта мнения потребителей библиотечной, библиографической и информационной услуги представлены в таблице 3.

Таблица 3

Требования к организации учёта мнения потребителей услуг

Требование	Характеристика
Книга отзывов и предложений	В РМБИЦ должна быть книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям центра по их требованию. Отзывы и предложения посетителей центра должны регулярно рассматриваться с принятием при необходимости соответствующих мер
Обращения пользователей в электронной форме	В центре необходимо организовать приём и рассмотрение отзывов и предложений пользователей по электронной почте и подготовке ответов на них
Отзывы пользователей по Интернету	Предоставить пользователям возможность размещать свои отзывы и предложения на интернет-сайте РМБИЦ
Опросы потребителей библиотечной, библиографической и информационной услуг	Обеспечить ежегодные опросы пользователей центра о степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг на основе стандарта ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010

7.8. Требования к материально-техническому обеспечению оказания библиотечной, библиографической и информационной услуги представлены в таблице 4.

Таблица 4

Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуг

Требование	Характеристика
Требования к зданию и помещениям РМБИЦ	В соответствии с п. 5.1 Стандарта качества государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан» и СНиП 31-06-2009
Требования к температурно-влажностному режиму	В соответствии с п. 5.1.9 Стандарта качества государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан» и ГОСТ 7.50-2002

Требование	Характеристика
Требования к технической оснащённости РМБИЦ	В соответствии с п. 5.2.1 Стандарта качества государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан»

7.9. Требования к законности и безопасности оказания библиотечной, библиографической и информационной услуги представлены в таблице 5.

Таблица 5

Требования к законности и безопасности оказания услуг

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Устав ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр»
Обеспечение сохранности библиотечного фонда	Проверка библиотечных фондов должна проводиться один раз в 7 лет, за исключением внеплановых проверок, в соответствии с ГОСТ 7.50-2002
Санитарное состояние	В соответствии с п. 5.1.6 и 6.2 Стандарта качества государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан»
Пожарная безопасность	В соответствии с п. 6.2–6.7 Стандарта качества государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Республики Татарстан»
Криминальная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова полиции и/или обеспечено круглосуточной охраной

7.10. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания библиотечной, библиографической и информационной услуги:

— РМБИЦ должен быть укомплектован квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием;

— нормативная потребность в штатных работниках рассчитывается исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных, библиографических и информационных процессов и основных показателей деятельности РМБИЦ: число читателей, диапазон услуг, количество структурных подразделений, интенсивность посещений на основе межотраслевых норм времени на работы,

выполняемые в библиотеках;

— каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей;

— у специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, ответственность за оказываемые услуги;

— повышение квалификации специалистов и руководящих работников должно проводиться не реже одного раза в пять лет путём обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в уч-

реждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию;

— специалисты РМБИЦ проходят аттестацию в установленном законодательством порядке.

7.11. Библиотечное обслуживание осуществляется в отделе обслуживания (на абонементе, в читальном зале), на передвижных пунктах выдачи, а также в обособленных подразделениях РМБИЦ. Порядок регистрации и обслуживания пользователей изложены в Правилах предоставления библиотечной, библиографической и информационной услуги Республиканским медицинским библиотечно-информационным центром.

7.12. В случае отсутствия в фонде РМБИЦ необходимых документов пользователи могут получить их из других библиотек по межбиблиотечному абонементу (МБА) в соответствии с «Положением о межбиблиотечном абонементе РМБИЦ».

7.13. В случае, если пользователю, обратившемуся в отдел обслуживания, необходима библиографическая или нормативно-правовая информация, сотрудник отдела обслуживания перенаправляет его запрос в соответствующее структурное подразделение РМБИЦ: научно-библиографический отдел (НБО), Республиканский отдел научно-медицинской информации (РОНМИ) или Республиканский отдел нормативных документов (РОНД).

7.14. Каждый пользователь услуг библиотечного, библиографического и информационного обслуживания имеет право на внимательное отношение специалистов к своему запросу. Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания должна исключать возможность дискриминации пользователей по признаку платности услуги, а

также в случае обслуживания сотрудников РМБИЦ.

7.15. Сотрудники РМБИЦ на основе закрепленных в должностных инструкциях и положениях об отделах обязанностей осуществляют библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в пределах своих компетенций и доступных информационных ресурсов.

7.16. Сотрудники РМБИЦ вправе ограничить виды используемых, искомых и предоставляемых в рамках библиотечного, библиографического и информационного обслуживания документов, руководствуясь:

— правовыми ограничениями в сфере информационной деятельности (в отношении персональных данных; профессиональной, служебной или иного вида тайны; информации экстремистского содержания; объектов авторского права);

— фактически доступными собственными и внешними информационными ресурсами;

— читательским и целевым назначением искомой информации и документов, которые определяются на основе запроса и в процессе взаимодействия с пользователем.

Если перечисленные ограничения не позволили обеспечить удовлетворяющую пользователя степень полноты предоставленной информации, сотрудник РМБИЦ сообщает пользователю сведения о ресурсах и/или организациях, с наибольшей степенью вероятности располагающих необходимыми информационными возможностями.

Отказ пользователю в обеспечении требуемой полноты удовлетворения запроса должен быть мотивированным.

7.17. Пользователь имеет право выбора использования традиционных или электронных ресурсов РМБИЦ. Сотрудник РМБИЦ обязан обеспечить пользо-

вателю условия для наиболее эффективного использования возможностей выбранного ресурса.

7.18. Сотрудник РМБИЦ вправе определять в каждом конкретном случае полноту предоставляемой пользователю информации, соотношение информационного обслуживания и самообслуживания. Несогласие пользователя самостоятельно использовать доступные в библиотеке ресурсы (на основе предоставленных консультаций и инструктивных материалов) освобождает сотрудника РМБИЦ от ответственности за полноту получения пользователем информации.

7.19. Пользователи имеют право на получение информации о доступных услугах и условиях их получения, а также сведений о составе и характеристиках информационных ресурсов РМБИЦ. Информация предоставляется путём устного сообщения, а также распространения или размещения на стендах рекламных и наглядных обучающих материалов (сайт, малые полиграфические формы).

Размеры стендов, число одновременно представленных материалов различной материальной конструкции и цветовой дизайн определяются с учётом условий конкретных помещений и физических параметров рабочих мест сотрудников и пользователей. Степень подробности и полноты характеристики информационно-поисковых ресурсов зависит от степени их актуальности и особенностей интересов контингента пользователей.

7.20. Источником выполнения справок при реализации услуги справочно-библиографического обслуживания может быть любой доступный сотруднику РМБИЦ элемент справочно-поискового аппарата:

— система каталогов и картотек;

— справочно-библиографический фонд;

— фонд выполненных справок (в том числе архив справок службы виртуальной справки);

— библиографические, полнотекстовые и иные базы данных РМБИЦ, других организаций (в режиме локального или удалённого доступа);

— различные ресурсы сети Интернет.

Учёт справок осуществляется по признаку наибольшего соответствия процессов выполнения справки признакам типа справки. В рамках сложного запроса, предусматривающего последовательное взаимосвязанное выполнение справок различных типов, которое сопровождается существенными затратами времени, рационально учитывать все явно выраженные типы выполненных справок как отдельные.

7.21. Подготовка письменных справок в форме списков литературы, фактографических и аналитических справок вне рамок виртуального обслуживания в режиме отложенного выполнения запроса является платной услугой. Полнота предоставления информации может быть оговорена и ограничена в момент принятия запроса. Альтернативный бесплатный вариант данной услуги реализуется в рамках виртуального обслуживания, а также в рамках услуг образовательного характера, предусматривающих формирование навыков самостоятельной работы пользователей (см. 6.3.9).

7.22. Оформление виртуальных справок производится на основе инструкций администратора службы виртуальной справки, с применением разработанных и предложенных шаблонов ответов на странице служебной части сайта службы виртуальной справки (Положение о веб-сайте РМБИЦ).

8. Обеспечение качества предоставления библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг

8.1. Концептуальной основой обеспечения качества предоставления библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг должен являться ГОСТ ISO 9001-2011, реализация требований которого создаёт, обеспечивает и улучшает качество услуг и продукции при помощи сети процессов, которые должны подвергаться анализу и постоянному улучшению.

8.2. Контроль качества предоставления библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг осуществляется в процессе приёма и сдачи продукции, мониторинга и измерения показателей библиотечных, библиографических и информационных процессов, анализа со стороны руководства, мониторинга и измерения индекса удовлетворённости потребителя.

8.3. Контроль качества предоставления библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг осуществляется также во время проведения внутренних и внешних аудитов. Концептуальной основой проведения внутреннего аудита как процессов и услуг, так и деятельности организации должен являться ГОСТ Р ИСО 19011-2012.

8.4. По результатам проведения внутренних и внешних аудитов выполняются корректирующие и предупреждающие действия, направленные на повышение качества библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг.

8.5. Компетентность специалистов, предоставляющих библиотечные, библиографические и информационные услуги, достигается в процессе обучения, внутреннего обмена информацией,

доведения до сотрудников РМБИЦ политики и стратегических целей в области качества (собрания, совещания, заседания Координационного совета РМБИЦ, сайт СМК РМБИЦ).

9. Порядок обжалования пользователями нарушений требований стандарта

9.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта качества предоставления библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг может любое лицо, являющееся потребителем данных услуг.

9.2. Информация о месте и способе предъявления претензии должна быть доведена до потребителя, персонала и других заинтересованных сторон и должна быть доступной.

9.3. Жалобы на нарушение настоящего стандарта потребителями услуг могут направляться в РМБИЦ либо в Министерство здравоохранения Республики Татарстан.

9.4. Жалобы или заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

9.5. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены руководителями в 30-дневный срок, а их заявителю даётся письменный ответ о принятых мерах.

9.6. Руководитель РМБИЦ несёт полную ответственность за соблюдение настоящего стандарта.

9.7 Процесс управления претензиями регламентируется ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

Таблица 6

Номенклатура библиотечной, библиографической и информационной продукции и услуг РМБИЦ

Наименование услуги	Комментарий	Количественные показатели деятельности	Индикаторы оценки качества
Библиотечное обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание на абонементе. • Обслуживание в читальном зале. • Внестанционарное обслуживание. • Заказ документов по МБА 	Экземпляр. Запрос/документ. Книговыдача. Посещение. Пользователи	B2.5; B2.6; C1.2; C1.3; C1.7; C1.8; D1.2; D1.7
Составление, подготовка и издание информационной и библиографической продукции	<ul style="list-style-type: none"> • Библиографические пособия. • Библиографические указатели. • Тематические дайджесты. • Аннотированные указатели. • Обзоры. • Оперативная сигнальная информация (ОСИ) 	Издание	C1.5; D1.3
Предоставление доступа к различным элементам СБА РМБИЦ	Выполнение организационных и консультационных мероприятий по созданию условий самостоятельной работы пользователей со справочным фондом, системой каталогов, картотек, БД, архивом выполненных справок (последнее — в рамках функционирования ВСС)	Доступные для самостоятельной работы ресурсы, АРМы. Подготовленные (актуализированные) инструктивно-методические материалы, аннотированные списки собственных, корпоративных и внешних ресурсов	B1.4; B2.3; B4.6; D1.10
Справочно-библиографическое обслуживание	Выполнение справок на пунктах обслуживания очно, по телефону, в режиме ВСС: <ul style="list-style-type: none"> • тематические справки; • уточняющие справки; • адресные справки; • фактографические справки; • консультации 	Справка	B1.4; B3.5; B3.6; C1.10; D1.2; D1.5; D1.6; D1.10
Организация обслуживания по системе ИРИ (информирование)	<ul style="list-style-type: none"> • Групповое информирование. • Индивидуальное информирование 	Сообщение. Абоненты	D1.2; D1.3; D1.6; D.1.8; D1.9

Наименование услуги	Комментарий	Количественные показатели деятельности	Индикаторы оценки качества
Организация обслуживания по системе ДОР	Индивидуальное информирование	Сообщение. Абоненты	D1.2; D1.3; D1.6; D.1.8; D1.9
Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования	<ul style="list-style-type: none"> Информационное сопровождение подготовки книжных выставок. Проведение библиографических обзоров 	Мероприятие. Документ. Посещение	C1.11; D1.2; D1.3; E1.4
Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий	<ul style="list-style-type: none"> Дни информации. Дни специалиста 	Мероприятие. Документ. Посещение	C1.11; D1.3; E1.4
Составление списков литературы	Подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации	Список. Библиографическая запись	D1.2; D1.3; D1.5; D1.9
Предоставление письменной аналитической или фактографической справки	На основе СБА, массива лицензионных БД, открытых источников Интернета	Справка	B3.6; D1.2; D1.3; D1.5
Предоставление услуги по ЭДД	Информационное сопровождение процесса выполнения услуги, осуществление доставки полного текста	Документ. Заказ	C1.8; D1.2
Индивидуальные консультационные услуги	<ul style="list-style-type: none"> Просмотр пользователем материалов, найденных по предварительному заказу с библиографом/библиотекарем-консультантом (консультационное сопровождение услуги по составлению списков литературы). Совместная поисковая работа библиотекаря-консультанта с пользователем. Консультирование по методике и источникам информационного поиска (в том числе по использованию МБА) 	Консультация.	D1.2; D1.8; D1.9

Наименование услуги	Комментарий	Количественные показатели деятельности	Индикаторы оценки качества
Организация обслуживания по системе ДОР	<ul style="list-style-type: none"> • Групповые консультации по использованию СБА. • Групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала), методы информационного обслуживания — для библиотечных специалистов. • Групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала) — для пользователей 	Занятия. Учебно-методические материалы (новые и доработанные). Слушатели	D1.8; D1.9; F1.2; F1.4; F1.5; G1.1; G1.2

Примечание: подробная информация об индикаторах оценки качества, представленных в последней графе таблицы, дана в Положении РМБИЦ СМК ПЛ 22-2012 «Система менеджмента качества. Показатели (индикаторы) оценки качества информационно-библиотечных, библиографических услуг, продукции и эффективности деятельности РМБИЦ».