

Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки

Оглавление:

1. Общие положения	2
2. Законодательная и регламентирующая база	6
3. Используемые термины	11
4. Требования к минимуму деятельности общедоступной библиотеки.....	12
5. Минимальный стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги общедоступной библиотекой	14

1. Общие положения

1.1. Настоящий *модельный стандарт* устанавливает требования к минимуму целей, содержанию, структуре и условиям реализации библиотечно-информационного обслуживания населения страны общедоступными библиотеками, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации¹.

1.2. Актуальность разработки *модельного стандарта* обусловлена тем, что технологические инновации привели современное общество в состояние, при котором создание, хранение, доступ и распространения информации, знаний и других культурных ценностей претерпевают кардинальные и бесповоротные изменения. Библиотеки, на протяжении веков являвшиеся собирателями интеллектуальной памяти наций и государств, в настоящее время выступают информационной инфраструктурой, поддерживающей экономический рост стран и народов, оставаясь при этом крупнейшими депозитариями, предоставляющими в общественное пользование результаты развития цивилизации — сокровища истории, технологического развития и культуры мира.

Идеология сегодняшних преобразований подразумевает построение информационного общества, базирующегося, в свою очередь, на экономике знаний. При этом нарастающая динамика общемировых и локальных, технологических, экономических, социальных и культурных изменений ставит перед библиотеками вопросы, от решения которых зависит их дальнейшее существование. Скорости внедрения, применения и последующего устаревания технологий заставляют библиотеки наращивать темпы, объем и разнообразие услуг с тем, чтобы пользователи могли применять их в своей повседневной деятельности.

Основанием, на котором должна базироваться деятельность общедоступных библиотек, является признание *неотъемлемого права всех жителей страны на качественное, своевременное, адекватное представление им запрашиваемой (требуемой) социально-значимой информации, способом получения которой является специально организованное библиотечно-информационное обслуживание.*

Общедоступные библиотеки сегодня:

- реализуют идею и технологию беспрепятственного и доступного всем категориям населения обмена информацией;
- способствуют росту интеллектуальной составляющей в процессах общемирового производства, предоставляя всем желающим знания и опыт, накопленный, зафиксированный и хранящийся в библиотечных фондах;
- создают новые формы информационных услуг и обслуживания, нацеленные на повышение комфорта пользователей и улучшение качества их жизни;

¹ Для библиотек, находящихся в ведении Министерства культуры Российской Федерации настоящий модельный стандарт имеет рекомендательный характер. Для библиотечных организаций, находящихся в ведении других министерств и ведомств данный модельный стандарт имеет справочный и рекомендательный характер и может быть использован как основа для подготовки и внедрения модельных стандартов деятельности, а также программ дальнейшего развития.

- гарантируют сохранность, неизменность, аутентичность и легитимность предоставления результатов интеллектуальной и творческой деятельности, возводя это в число приоритетов своей деятельности;
- содействуют социальному росту граждан, способствуя самообразованию и дополнительной профессиональной подготовке;
- являются наиболее демократичным, толерантным центром межкультурного и межконфессионального взаимодействия;
- интегрируют и на практике реализуют опыт сохранения мирового, цивилизационного, национального и локального культурного наследия.

1.3. Общедоступные библиотеки могут и должны рассматриваться как организации, поддерживающие и участвующие в реализации государственного развития и реформ, влияющие на процессы модернизации и демократизации общества через содействие процессам развития науки, образования, экономики и культуры, а потому *приоритетными целями деятельности библиотек страны признаются:*

- предоставление гарантированного доступа настоящим и будущим жителям страны к накопленной документированной информации;
- информационное сопровождение исследований в ключевых областях естественных, социальных и технических наук;
- создание, организация и предоставление возможности использования постоянно и динамично увеличивающегося объема знаний;
- обогащение культурной жизни нации путем предоставления во всеобщее пользование лучших образцов искусства и культуры;
- сохранение для будущих пользователей исторически значимых образцов интеллектуального и культурного наследия.

1.4. Для достижения указанных целей общедоступным библиотекам необходимо:

1.4.1. Усилить свою социальную значимость с целью создания условий для развития культуры, науки, конкретных людей, комплексного развития территорий страны, где они расположены;

1.4.2. Развивать библиотечно-информационную деятельность как интегрированную информационную систему национального (а в будущем — и мирового) масштаба, что обеспечит свободный, равный и всеобщий доступ к информации, научным, образовательным ресурсам, другим культурным ценностям на всей территории Российской Федерации, а также упорядочит научный, образовательный информационный контент;

1.4.3. Сформировать и сформулировать условия и требования для сохранения социально-значимой информации на бумажных, электронных, аудиовизуальных и других возможных носителях;

1.4.4. Модернизировать до уровня, соответствующего запросам пользователей библиотечное обслуживание, что позволит повысить качество обслуживания, создаст комфортные условия для читателей, обеспечит безопасность библиотек и библиотечных фондов, будет способствовать интенсификации

оцифровки фондов и предоставления легитимно введенных в оборот цифровых копий пользователям;

1.4.5. Продолжить работу по совершенствованию законодательной базы деятельности библиотек, гармонизации требований к библиотекам законодательства, общества и пользователей;

1.4.6. Развивать кадровый потенциал библиотек, в том числе через повышение уровня подготовки сотрудников библиотек и престижа профессии библиотечного работника

1.5. В современных условиях общедоступные библиотеки свое развитие должны вести по трем основным направлениям:

1.5.1. Библиотека как активный агент в Интернет-пространстве, предоставляющий доступ, как к своим, так и мировым информационным ресурсам, обеспечивающий по ним навигацию, дающий пользователю профессиональную консультацию в выборе источников информации;

1.5.2. Библиотека как хранитель традиционного культурного наследия, воплощенного в её книжных фондах, предоставляющего его читающей аудитории;

1.5.3. Библиотека как просветительский центр, коммуникационная площадка интеллектуального развития и досуга населения страны.

Эти направления должны быть реализованы посредством:

Создания единой сети доступа к уже имеющимся и сформированным в дальнейшем цифровым (электронным) библиотечным ресурсам. Формирование такой сети возможно через оформление деятельности Национальной электронной библиотеки (НЭБ) организационно и институционально, через придание ей статуса федерального государственного бюджетного учреждения. Функционирование Национальной электронной библиотеки как юридического лица, подведомственного Минкультуры России, в качестве единого интегратора и координатора электронного библиотечного ресурса страны станет проектом общенационального масштаба по объединению федеральных, региональных и муниципальных общедоступных, ведомственных, вузовских и других библиотек в единую национальную сеть. Цель такого сетевого взаимодействия — предоставление доступа всем заинтересованным пользователям к лучшим образцам научной и образовательной литературы разных областей знания.

Национальная электронная библиотека будет определять формы и механизмы предоставления гражданам Российской Федерации свободного доступа к оцифрованным материалам библиотек федерального, регионального и муниципального уровня, к ресурсам образовательных и научных учреждений, а также к цифровым мультимедийным ресурсам других правообладателей.

Также, для реализации направлений развития общедоступных библиотек необходимо создать модульное, изменяющееся в соответствии с требованиями пользователей библиотечное пространство (физическое и виртуальное), предоставляющее в обязательном порядке:

доступ к единому национальному электронному ресурсу, сформированному в НЭБ,

возможность получить книги и другие виды документов в бумажном, аудиовизуальном и электронном форматах²,
приобрести новинки издательской продукции и периодики³,
получить необходимую консультационную помощь⁴,
воспользоваться государственными услугами⁵,
получить социально-значимые дополнительные услуги⁶,
обсудить прочитанное и увиденное⁷,
возможности интеллектуального досуга и общения, повышения квалификации и уровня образованности⁸.

² Посредством библиотечного абонемента (выдачи книг на дом), межбиблиотечного абонемента (МБА), читального зала библиотеки, обмена книгами между читателями, доступа к полнотекстовым базам данных различных агрегаторов, других форм библиотечно-информационного обслуживания.

³ Посредством приобретения интересующих изданий и документов в книжном магазине (киоске), расположенном в помещении библиотеки.

⁴ Посредством консультаций, оказываемых в рамках деятельности Публичных центров правовой и иной социально-значимой информации (ПЦПИ), консультаций приглашенных специалистов – юристов, психологов, врачей, экологов, представителей органов власти и управления, органов внутренних дел, избирательных комиссий, военкоматов и пр.

⁵ Посредством доступа к сайту государственных услуг и электронного правительства.

⁶ Посредством предоставления возможности получения пенсий и писем (при участии ФГУП «Почта России»), нотариального заверения документов (совместно с нотариатом) и пр.

⁷ Посредством предоставления возможности просмотра кинофильмов, создания интеллект-центров, клубов по интересам, площадок для общения, проведения интеллектуальных игр, проведения встреч с литераторами и другими деятелями культуры, концертов, выставок.

⁸ Посредством проведения просветительских мероприятий, лекций, семинаров, научных дискуссий, организации курсов изучения языков, информационной грамотности, повышения квалификации и др. услуг, в том числе во взаимодействии с образовательными учреждениями.

2. Законодательная и регламентирующая база

2.1. Законодательную и нормативную базу библиотечной деятельности в Российской Федерации составляют:

Конституция Российской Федерации, устанавливающая права граждан страны на беспрепятственный доступ к информации (ст. 29) и права на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям (ст. 44), что гарантирует для граждан страны свободный доступ к информационным ресурсам музеев и библиотек, удовлетворение информационных потребностей пользователей, распространение информации любым законным способом.

Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.09.1992 № 3612-1, определяющий права и свободы человека в области культуры, обязанности государства, разделение компетенций в области библиотечного обслуживания между федеральными органами государственной власти и органами государственной власти в субъектах Российской Федерации (ст. 39, 40), а также устанавливающий бесплатность для населения основных услуг общедоступных библиотек (ст. 30), и не допускающий приватизацию культурного наследия народов России (ст. 44).

Федеральный закон РФ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ, регулирующий общие вопросы организации библиотечного дела, государственную политику в области библиотечного дела (ст. 14 и др.), а также устанавливающий принципы деятельности библиотек, которые гарантируют гражданам страны права на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры, а также на культурную, научную и образовательную деятельность (ст. 5 и др.).

Федеральный закон РФ «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ, устанавливающий цели формирования национального библиотечного фонда и его общественного использования в целях сохранения культурного наследия и библиотечно-информационного обслуживания пользователей (ст. 4).

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ, где уточняется право на доступ к информации и подчеркивается, что государственные информационные ресурсы, в числе которых информационные ресурсы государственных и муниципальных библиотек являются открытыми и общедоступными (ст. 8).

Раздел VII части IV Гражданского кодекса Российской Федерации «Права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации» (от 18.12.2006 № 230-ФЗ), где уточняются границы использования библиотеками произведений, защищенных авторским правом и находящихся в электронной форме.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ.

Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 № 83-ФЗ.

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», который регулирует отношения, связанные с защитой детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе от такой информации, содержащейся в информационной продукции.

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 07.07.2013 № 187-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях», уточняющий вопросы защиты авторских и интеллектуальных прав на произведения и другие продукты творческой, интеллектуальной деятельности.

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.07.2007 № 923-р «Изменения, которые вносятся в социальные нормативы и нормы, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 3 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)».

2.2. Для определения целей и направлений развития общедоступных библиотек необходимо использовать следующие стратегические документы:

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 № 1662-р.

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная Президентом Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212;

Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 № 1815-р;

Основные направления государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и плана

действий по их реализации, одобренные Правительством Российской Федерации от 01.06.2006 № МФ-П44-2462.

Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года (Инновационная Россия - 2020), утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 08.12.2011 №2227-р.

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 № 2606-р «Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры» (вместе с «Планом мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры»).

Перечни поручений Президента Российской Федерации по итогам заседаний Совета при Президенте по культуре и искусству в 2012-2013 гг.

Послания Президента Федеральному Собранию Российской Федерации 2012-2013 гг.

План деятельности Министерства культуры Российской Федерации на 2012-2018 годы, утвержденный Приказом от 19.06.2013 № 760.

Государственная программа «Развитие культуры и туризма на 2013-2020годы», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.12.2012 № 2567-р.

Федеральная целевая программа «Культура России (2012-2018 годы)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 № 186

2.3. При разработке дальнейших планов деятельности общедоступных библиотек необходимо учитывать цели и требования следующих документов:

Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки, принятого Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.

Региональных программ развития культуры и библиотечного дела.

Манифеста ЮНЕСКО о публичных библиотеках (1994 г.);

Копенгагенской декларации о публичных библиотеках (1999 г.);

Руководства ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек.

Модельного Библиотечного кодекса для государств - участников СНГ (Постановление МПА СНГ от 15.11.2003 № 22-2).

2.4. Нормирующими документами, определяющими минимальные параметры деятельности общедоступных библиотек являются:

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. Распоряжений Правительства Российской Федерации от 14.07.2001 № 942-р, от 13.07.2007 № 923-р) «О социальных нормативах и нормах»;

Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р;

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

Решение Коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29.05.2002 № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры».

В обеспечении деятельности общедоступной библиотеки необходимо опираться на следующие документы:

Систему международных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД), (ратифицированных к применению на территории Российской Федерации);

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;

ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;

Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390);

СНиП 21-01-97. Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8.10.2012 № 1077
«Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного
фонда».

3. Используемые термины

Библиотека — информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам⁹.

Общедоступная библиотека — библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии¹⁰.

Библиотечная услуга — результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя¹¹. При этом, библиотечная услуга — общественно-полезные действия, обеспечивающие доступ к документам и информации, в т.ч. к электронным библиотечно-информационным ресурсам, а также Интернету; те или иные удобства, предоставляемые населению библиотекой. Различают библиографические, документные, культурно-просветительские, образовательные услуги и др. К услугам библиотеки также относятся мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки¹².

Предоставление услуги — деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги¹³.

Информация — сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации¹⁴.

Пользователь услуг библиотеки — физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки¹⁵.

Национальная электронная библиотека — юридическое лицо, осуществляющее функции единого интегратора электронного библиотечного ресурса страны и координатора согласованной оцифровки библиотечных фондов, а также предоставления доступа к ним.

⁹В ред. Федерального закона от 02.07.2013 № 185-ФЗ, http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_148591/.

¹⁰Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О библиотечном деле». Там же.

¹¹Определение термина «услуга» дано в соответствии с ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

¹² Глоссарий (термины и определения, представленные в сводном плане работы РГБ по библиотечно-информационному обслуживанию пользователей на 2011 г.) /сост.: М.Я.Дворкина, Л.Н.Зайцева, М.Ю.Нещерет. — М.: РГБ, 2011.

¹³Определение термина «предоставление услуги» дано в соответствии с ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

¹⁴ ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. П. 3.1.19.

¹⁵Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О библиотечном деле».

4. Требования к минимуму деятельности общедоступной библиотеки

Общедоступные библиотеки в своей деятельности должны реализовывать *принцип обеспечения равного доступа к информации*, т.е. должны быть открыты и поддерживаться в актуальном состоянии все возможные каналы, по которым можно передавать знания и информацию. Это включает:

1. Бесплатный и легитимный доступ к электронной информации для всех;
2. Предоставление информации путем распространения печатных изданий;
3. Предоставление информации путем использования устных традиций.

Основными формами деятельности общедоступных библиотек должно стать:

- обеспечение свободного (бесплатного и неограниченного физическим присутствием в стенах библиотеки) доступа граждан к национальному электронному библиотечному фонду через сеть Интернет и мобильные приложения;
- создание единой сети доступа к национальному электронному библиотечному фонду с помощью сети библиотек;
- реализация возможности интеллектуального досуга для граждан.

Таким образом, вся деятельность современных библиотек сводится к четырем основным блокам услуг/работ:

1. доступ к информации зафиксированной на любом носителе;
2. предоставления информации об имеющейся информации;
3. сохранность культурного наследия;
4. просветительская деятельность;

Основные части деятельности общедоступной библиотеки

<p>информационная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • площадка и канал доступа к государственным e-ресурсам – НЭБ, базы данных • площадка получения информации на любом другом (традиционном, материальном) носителе – читальный зал, книгохранилище 	<p>книжная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • площадка получения информации и документов владение через покупку или прокат (абонемент), (изданий) – книжный магазин, абонемент, пункт выдачи во временное или постоянное пользование изданий и других документов • площадка обсуждения информации (место общения, просвещения) – «3-е место», «интеллектуально-досуговый центр», площадка самообучения, обучения, общения
<p>рекреационная часть услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • площадка и канал получение государственных и других социально-значимых услуг информации во 	<p>просветительская часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • площадка получения новых знаний – образовательная деятельность, курсы, тренинги, семинары, лекции

<p>получение государственных или иных услуг – госуслуги, услуги связи, почтовые услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> • консультационный пункт и площадка для самообразования – юристы, ЖКХ, курсы самообразования 	<ul style="list-style-type: none"> • площадка проведения культурно-просветительских и социально-значимых мероприятий
---	---

5. Минимальный стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги общедоступной библиотекой

Основными видами деятельности библиотек являются: библиотечно-информационное обслуживание, включающее предоставление пользователям информации на материальных или нематериальных носителях и справочно-библиографическое обслуживание; культурно-просветительская работа, включающая выставочную деятельность, организацию и проведение массовых, научных и просветительских мероприятий, реализацию обучающих и просветительских программ.

Библиотеки оказывают следующие основные услуги и выполняют следующие работы при следующих критериях качества:

5.1. Услуги:

5.1.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Основные показатели:	<p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • документов, выданных из библиотеки, количество документов, выданных из фонда удаленным пользователям библиотеки, • выполненных справок и консультаций посетителям библиотеки, единиц; количество выполненных справок и консультаций удаленным пользователям библиотеки, предоставляемых в виртуальном режиме.
Критерии качества:	<p>Динамика количества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим отчетным периодом (не менее 3 %), • зарегистрированных пользователей в возрасте до 18 / до 30 лет по сравнению с предыдущим годом (не менее 3 %), • посещений по сравнению с предыдущим годом (не менее 5 %), • обращений в библиотеку удаленных пользователей (не менее 5 %). <p>Доля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов (не менее 80 %), • пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей /от общего числа опрошенных пользователей (не менее 95 %), <p>Соответствие среднего времени ожидания выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • заявки / запроса при посещении библиотеки на получение документов, имеющихся в библиотеке, заданным параметрам / контрольным значениям / среднему расчетному времени ожидания выполнения заявки /запроса в данной библиотеке, • заявки / запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену из других библиотек среднему расчетному времени ожидания выполнения заявок/запросов на получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу (МБА).

5.1.2. Создание централизованного доступа к единому электронному библиотечному ресурсу Российской Федерации.

Основные показатели	Количество
---------------------	------------

	<ul style="list-style-type: none"> • пользователей, имеющих доступ к единому электронному библиотечному ресурсу, • автоматизированных точек доступа к единому электронному библиотечному ресурсу Российской Федерации
Критерии качества	<p>Динамика количества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • зарегистрированных пользователей, • обращений к единому электронному библиотечному ресурсу Российской Федерации удаленных пользователей. <p>Доля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов.

5.1.3. Предоставление библиотечных электронных ресурсов путём доступа к фондам Национальной электронной библиотеки, в том числе в виртуальном режиме

Основные показатели	<p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выданных электронных документов, • электронных документов, выданных из фонда удалённым пользователям библиотеки (в виртуальном режиме), • выполненных в виртуальном режиме справок и консультаций пользователям библиотеки.
Критерии качества	<p>Динамика количества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • зарегистрированных пользователей (не менее 3 %), • обращений в библиотеку удаленных пользователей (не менее 3 %). <p>Доля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов (не менее 95 %).

5.2. Работы:

5.2.1. Формирование и учёт фондов библиотеки

Основные показатели	<p>Объём:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поступлений документов, в т.ч. электронных, на материальных носителях, • поступлений электронных документов на нематериальных носителях, • копий документов на всех видах носителей, единиц, • фонда.
Критерии качества	<p>Динамика изменения объёма фонда:</p> <ul style="list-style-type: none"> • библиотеки по сравнению с предыдущим периодом (не менее 1 %), • оцифрованных документов по сравнению с предыдущим периодом (не менее 2 %). <p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оцифрованных (в т.ч. полнотекстовых) документов по сравнению с предыдущим периодом.

5.2.2. Библиографическая обработка документов и организация каталогов

Основные показатели	<p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внесённых в электронный каталог библиографических записей, • отредактированных библиографических записей в электронном каталоге,
---------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • внесённых в карточные каталоги библиографических записей. • отредактированных библиографических записей в карточных каталогах, • библиографических записей, переданных в Сводный каталог библиотек России.
Критерии качества	<p>Динамика изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • объёма электронного каталога по сравнению с предыдущим периодом (не менее 2 %), • объёма документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге (не менее 2 %), • количества записей, переданных библиотекой в Сводный каталог библиотек России, по сравнению с предыдущим периодом (не менее 2%), • количества отредактированных библиографических записей в карточных и электронных каталогах (не менее 2 %).

5.2.3. Методическое обеспечение развития библиотек и архивов и формированию единого подхода к вопросу сохранения документов, имеющих историческое, научное, образовательное и культурное значение

Основные показатели	<p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разработанных образовательных программ, методик, • проведённых научно-практических конференций, семинаров, круглых столов, подобных мероприятий.
Критерии качества	

5.2.4. Экспертно-аналитическая работа

Основные показатели	Количество исследований, методик, программ.
Критерии качества	Внедрение в практику.

5.2.5 Культурно-просветительская работа

Основные показатели	Количество культурно-просветительских мероприятий
Критерии качества	<ul style="list-style-type: none"> • не менее 2 мероприятий в отчётный период, • участие не менее чем 50 человек.

5.2.6. Обеспечение физического сохранения и безопасности фонда библиотеки

Основные показатели	<p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отреставрированных документов, единиц, • изготовленных микрокопий документов оригиналов, единиц, • отобранных документов, нуждающихся в стабилизации, на очередной финансовый год, единиц хранения.
Критерии качества	<p>Динамика:</p> <ul style="list-style-type: none"> • количества документов, прошедших стабилизацию, по сравнению с предыдущим годом (не менее 3 %), • количества документов, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом (не менее 3 %). <p>Доля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • документов, прошедших реставрацию, от общего числа документов, нуждающихся в реставрации (не менее 5 %),

	<ul style="list-style-type: none"> • микроформ, прошедших периодический контроль (100 %). <p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • утраченных документов на материальных носителях в связи с несоблюдением правил хранения.
--	--

5.2.7. Организация и проведение общественно значимых мероприятий в рамках образовательной деятельности и творческой деятельности

Основные показатели	<p>Количество:</p> <ul style="list-style-type: none"> • публичных лекций, презентаций, выставок, мастер-классов, творческих встреч, • фестивалей, конкурсов, олимпиад, и др.
Критерии качества	<p>Наличие договоров о сотрудничестве:</p> <ul style="list-style-type: none"> • с общеобразовательными организациями, • детскими школами искусств, • образовательными организациями профессионального образования, • учреждениями культуры (да/нет). <p>Привлечение к участию детей в творческих мероприятиях, из не менее, чем 5 общеобразовательных школ.</p> <p>Проведение мероприятий на базе образовательной организации, детских школ искусств и общеобразовательных школ (не менее 2 мероприятий в квартал).</p>

5.2.8. Научно-методическая работа

Основные показатели	<p>Проведение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • научно-практических мероприятий. <p>Разработка:</p> <ul style="list-style-type: none"> • программ по повышению квалификации, • программ и дистанционных курсов для переподготовки кадров для организаций отрасли культуры.
Критерии качества	Количество участников научно-практических мероприятий (не менее 100 участников на 1 мероприятии).

5.3. Распределение¹⁶ услуг по видам (уровням) библиотек:

	Федеральная б-ка	Региональная б-ка	Муниципальная б-ка
доступ	Получение ресурсов из НЭБ Введение ресурсов в НЭБ Получение ОЭ Покупка книг Подписка на БД	Получение ресурсов из НЭБ Введение ресурсов в НЭБ (по возможности) Получение регионального ОЭ Покупка книг Подписка на БД (по возможности)	Получение ресурсов из НЭБ Покупка книг
информация об информации	Ведение и редактирование собственного ЭК Перевод имеющихся каталогов и карточек в электронный Введение данных в СКБР Интеграция собственного ЭК с другими Участив в СКЭР/СКБР	Введение данных в СКБР (по возможности) Получение данных из СКБР Ведение собственного ЭК (тематического и т.п.) Участие в СКЭР	Ведение и редактирование собственного ЭК Перевод имеющихся каталогов и карточек в электронный Получение данных из СКБР Ведение собственных карточек и БД
сохранность			

¹⁶ Распределение примерное, указывает услуги, приоритетные для каждого вида библиотек.

культурного наследия			
просветительская деятельность	НИР Повышение квалификации Курсы переподготовки Образовательные мероприятия Конференции Семинары, тренинги Курсы дистанционного обучения	Образовательные мероприятия Конференции Семинары Просветительские мероприятия	Интеллектуальный досуг Просветительские мероприятия