

	ФГБОУ ВПО «МГТУ»
	3. Обеспечивающие процессы СМК ФГБОУ ВПО «МГТУ»
	3.4. Библиотечное и информационное обеспечение
	Документированная процедура Библиотечное и информационное обеспечение
МГТУ-СК-ДП -3.4./2.-13	



УТВЕРЖДАЮ:
 И.О.РЕКТОРА ФГБОУ ВПО «МГТУ»
 С.К. Куижева
 «26» августа 2013

Документированная процедура
 СИСТЕМА КАЧЕСТВА
 Библиотечное и информационное обеспечение
 МГТУ-СК-ДП-3.4./2 – 13.
 Версия 2.0

ВВЕДЕНА:

СОГЛАСОВАНО:
 ПРЕДСТАВИТЕЛЬ РУКОВОДСТВА
 ПО КАЧЕСТВУ
 Л.И. Задорожная
 «26» августа 2013

Майкоп, 2013

	Должность	Фамилия / Подпись	Дата
Разработал	Зам. директор НБ МГТУ	Т.Г. Никишина <i>Т.Г. Никишина</i>	
Проверил	Директор НБ МГТУ	С.К. Пишова <i>С.К. Пишова</i>	
Согласовал	Помощник ректора	С.О. Некрасова <i>С.О. Некрасова</i>	
Версия: 2.0	Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки: Дата и время распечатки 26.08.2013 15:13:00		Экземпляр № <i>стр. 1 из 31</i>

	ФГБОУ ВПО «МГТУ»
	3. Обеспечивающие процессы СМК ФГБОУ ВПО «МГТУ»
	3.4. Библиотечное и информационное обеспечение
	Документированная процедура
	Библиотечное и информационное обеспечение
МГТУ-СК-ДП -3.4./2.-13	

Взамен версии №1.0 документированной процедуры, утвержденной от 26 марта 2012 года.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Назначение и область применения процедуры.....	3
2 Термины, определения и сокращения	3
3. Описание процедуры	7
3.1 Общие положения	7
3.2 Управление библиотечно-информационными ресурсами	8
3.3.Предоставление библиотечно-информационных услуг	10
3.4. Поддерживающие процессы	13
4. Ответственность и полномочия	15
5. Оценка качества и эффективности процесса	17
6. Нормативные документы	17
7. Приложения	19
7.1. Приложение А. Графическое описание процесса «Библиотечное и информационное обеспечение»	20
7.2. Приложение В. Схема комплектования фонда учебной, учебно-методической, научной, справочной и др. литературой	21
7.3. Приложение С. Формирование электронной библиотеки (ЭБ)	23
7.4. Приложение D. Схема комплектования фонда периодическими изданиями	24
7.5. Приложение E. Схема замены литературы	26
7.6. Приложение F. Схема рекомpleтования фонда	27
8. Лист регистрации изменений	29
9. Лист рассылки	30

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия / Подпись</i>	<i>Дата</i>
Разработал	Зам. директор НБ МГТУ	<i>Т.Г. Никишина</i>	
Проверил	Директор НБ МГТУ	<i>С.К. Пишизова</i>	
Согласовал	Помощник ректора	<i>С.О. Некрасова</i>	
Версия: 2.0	Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки: Дата и время распечатки 08.05.2014 11:16:00	<i>Экземпляр №</i>	<i>стр. 2 из 32</i>



1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ

1.1 Настоящая документированная процедура МГУ-СК-ДП-3.4/2-13 «Библиотечное и информационное обеспечение» (ДП) определяет цели, задачи, последовательность и основные требования к организации процесса библиотечного и информационного обеспечения пользователей научной библиотеки (НБ) МГУ. ДП устанавливает единый порядок библиотечной и информационной поддержки научной, образовательной и воспитательной деятельности ФГБОУ ВПО «МГУ» (далее – Университет), а также регламентирует взаимоотношения библиотеки со всеми подразделениями и должностными лицами университета, участвующими в этом процессе.

1.2 Действие настоящей процедуры распространяется на все структурные подразделения университета, осуществляющие научный и образовательный процессы, сотрудников университета и пользователей НБ МГУ.

1.3 Настоящая процедура входит в пакет документов, обеспечивающих функционирование процесса «Библиотечное и информационное обеспечение».

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1 Термины и определения

В настоящей документированной процедуре применены термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2005, ГОСТ ISO 9001-2011. «Системы менеджмента качества. Требования» и ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения».

Авторский знак – условное обозначение начального сочетания букв фамилии автора или заглавия документа.

Адресно-библиографическая справка – библиографическая справка о наличии или местонахождении запрашиваемого документа в библиотечных фондах.

Алфавитная расстановка фонда – расстановка документов в алфавитном порядке фамилий авторов или заглавий.

Аналитическое библиографическое описание – совокупность библиографических сведений о составной части документа, включающая два элемента: сведения о составной части и сведения об издании, в котором она опубликована.

Библиографическая справка – форма справочно-библиографического обслуживания, предоставляющая ответ на разовый запрос в форме библиографической информации, технологию выполнения которой составляют: разовый запрос + библиографический поиск + ответ пользователю.



Библиографическая консультация – форма библиографического обслуживания, представляющая собой помощь читателю в получении навыков поиска библиографической информации.

Библиографический указатель – библиографическое пособие значительного объема со сложной структурой и научно-вспомогательным аппаратом.

Библиографическое информирование – систематическое обеспечение библиографической информацией индивидуального, группового или коллективного абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом.

Библиографическое описание – совокупность библиографических сведений о документе, приведенных по определенным правилам и предназначенных для его идентификации.

Библиотечная статистика – свод цифровых данных о деятельности библиотеки, полученных на основе учета по специально утвержденным формам.

Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по предоставлению документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с запросами пользователей, а также оказание других библиотечных услуг.

Групповое обслуживание – библиотечное обслуживание небольших коллективов (студенческих групп) пользователей, объединенных общими интересами, направленное на удовлетворение их культурно-информационных потребностей.

День информации – комплексное мероприятие, обеспечивающее информирование пользователей о текущих поступлениях.

Документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, в том числе в машиночитаемом формате, предназначенной для распространения во времени и пространстве.

Замена документа – включение в библиотечный фонд вместо утраченного документа аналогичного экземпляра, его копии или документа, признанного библиотекой равноценным утраченному документу.

Запрос пользователя – выраженное в устной или письменной форме желание пользователя получить библиотечную услугу, оригинал документа или его копию.

Избирательное распространение информации (ИРИ) – систематическое обеспечение информацией отдельного абонента в соответствии с постоянно действующим запросом.

Индексирование – процесс выражения содержания документа на информационно-поисковом языке. К индексированию относятся: систематизация, предметизация.

Индивидуальное обслуживание – библиотечное обслуживание физического лица, направленное на удовлетворение его культурно-информационных потребностей.

Информационная культура – владение пользователя основами библиотечно-библиографических знаний (ББЗ) в области методов и технологии работы с документами и информацией, умением организовывать ее поиск, отбор, обработку.

Исключение документов – изъятие из библиотечного фонда и снятие с учета документов, хранение которых признано нецелесообразным.

Источники комплектования – организация, учреждение, отдельное лицо, участвующие в пополнении фонда.



Картотека докомплектования – картотека документов, не заказанных или не полученных в процессе текущего комплектования.

Картотека отказов – картотека, в которой учитываются запросы пользователей, которые библиотека не выполнила из-за отсутствия документов в фонде, недостаточной экзemplярности издания и по другим причинам.

Картотека текущего комплектования – картотека заказанных библиотекой документов. Ведется для контроля над их поступлением.

Кигообеспеченность – относительный показатель библиотечной статистики, представляющий собой количество учетных единиц фонда, приходящихся в среднем на одного пользователя.

Межбиблиотечный абонемент (МБА) – абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

Отказ пользователю – отрицательный ответ на запрос пользователя ввиду отсутствия требуемого документа по каким-либо причинам.

Платная библиотечная услуга – сверхнормативный результат библиотечно-информационной деятельности, ориентированный на удовлетворение нетрадиционных запросов пользователей или повышение комфортности обслуживания.

Подписка – оформление права библиотеки получать периодические или подписные издания через почтовое предприятие, библиотечный коллектор или издательство.

Проверка фонда – определение наличия зарегистрированных в учетной документации изданий в библиотечном фонде.

Регистрационная картотека периодических изданий – алфавитная картотека периодических изданий, поступающих в библиотеку.

Регистрационная карточка пользователя – форма документа, фиксирующая основные сведения о пользователе: фамилию, имя, отчество, место работы или учебы, адрес и др.

Редактирование каталогов и картотек – проверка соответствия структуры, содержания и оформления каталогов и картотек предъявляемым к ним требованиям и устранение обнаруженных недостатков.

Систематическая картотека статей (СКС) – библиографическая картотека, отражающая материалы из периодических и продолжающихся сборников, независимо от наличия их в фонде библиотеки и организованная в соответствии с определенной классификационной системой на традиционных и современных машинных носителях информации (ЭСКС).

Систематическая расстановка фонда – вид логической расстановки библиотечного фонда по отраслям знаний.

Справочно-библиографический аппарат (СБА) – информационно-поисковая система, формируемая с целью поиска и выдачи библиографической и фактографической информации и состоящая из: справочно-библиографического фонда (СБФ), системы картотек, фонда архива выполненных справок.

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) – обслуживание в соответствии с запросами пользователей информации, связанное с предоставлением справок и др. библиографических услуг.



Текущее комплектование – вид комплектования библиотечного фонда, заключающийся в приобретении выходящих в свет документов.

Тематическая выставка – библиотечная выставка, включающая документы и материалы по определенной теме.

Тематическая справка – библиографическая справка, содержащая перечень документов, соответствующих тематическому запросу.

ТТПК (тематико-типологический план комплектования) – документ, определяющий направления, степень полноты и экзemplярности комплектования библиотечного фонда.

Формуляр пользователя (читательский формуляр) – бланк, предназначенный для индивидуального учета конкретных лиц.

Шифр хранения документа – условное обозначение места хранения документа в виде сочетания буквенных или цифровых знаков.

Электронный каталог – библиотечный каталог в машиночитаемой форме, работающий в реальном режиме времени.

Электронная систематическая картотека статей – библиографическая систематическая картотека статей в машиночитаемой форме.

2.2 Сокращения

АИБС – автоматизированная информационно-библиотечная система;

АРМ – автоматизированное рабочее место;

ББК – библиотечно-библиографическая классификация;

БД – база данных;

БФ – библиотечный фонд;

МГТУ – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Майкопский государственный технологический университет»;

НБ – научная библиотека;

ИРИ – избирательное распространение информации;

КСУ – книга суммарного учета;

МАРС – Межрегиональная аналитическая роспись статей;

ОФ – отдел фондодержатель;

ПОД – поисковый образ документа;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

СБА – справочно-библиографический аппарат;

СБО – справочно-библиографическое обслуживание;

СБФ – справочно-библиографический фонд;

СИБИД – система стандартов по информатизации, библиотечному и издательскому делу;

СПА – справочно-поисковый аппарат;

ТТПК – тематико-типологический план комплектования;

УДК – универсальная десятичная классификация;

ЭБ – электронная библиотека;

ЭБД – электронная база данных;

ЭБС – электронная библиотечная система;



ЭК – электронный каталог;

ЭК КЭБС – ЭК корпоративной электронной библиотечной системы;

ЭСКС – электронная систематическая картотека статей.

2.3 Структурные подразделения НБ ФГБОУ ВПО «МГТУ»

АБ – администрация библиотеки;

АУЛ – абонемент учебной литературы;

ЧЗ – читальный зал;

ОКНОиК – отдел комплектования, научной обработки и каталогов;

НМО – научно-методический отдел;

НБО – научно-библиографический отдел;

ОК – отдел компьютеризации библиотечно-информационных процессов;

ОНЦиБИР – отдел научного цитирования и библиотечно-информационных

ресурсов;

ОХФ – отдел хранения фондов;

АОК – абонемент отраслевой (колледж);

Ф – филиал библиотеки в п. Яблоновском.

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

Цель процесса – полное и всестороннее обеспечение информационными ресурсами, студентов, аспирантов, преподавателей, сотрудников университета, а также сторонних пользователей в их образовательной, научно-исследовательской и воспитательной деятельности.

Библиотечное и информационное обеспечение осуществляется всеми структурными подразделениями библиотеки в соответствии с функциями, закрепленными за каждым подразделением.

Входами в процесс «Библиотечное и информационное обеспечение» являются:

- учебные планы;
- тематический план комплектования фонда НБ МГТУ;
- прайс-листы, каталоги, сайты издательств и книготорговых организаций;
- сведения о контингенте учащихся и ППС;
- информационные запросы пользователей.

Выходами из процесса являются:

- информационные и библиотечные услуги;
- БФ и СПА библиотеки (каталоги, картотеки, справочно-библиографический фонд), электронные ресурсы и другие информационные продукты, созданные в библиотеке;

- удовлетворенность пользователей качеством библиотечно-информационных услуг.

Поставщик процесса – научная библиотека МГТУ, партнеры библиотеки по библиотечно-информационной деятельности.

Потребитель процесса – пользователи услуг НБ МГТУ.

Ресурсы, необходимые для реализации процесса:

- финансы и материально-техническое оснащение библиотеки;



- развитие процессов автоматизации библиотечных процессов на базе АИБС «Фолиант»;

- квалифицированные и мотивированные кадры.

Записи СМК процесса «Библиотечное и информационное обеспечение»:

- книги суммарного учета фонда;

- инвентарные книги;

- накладные и счет-фактуры на приём литературы;

- дневники работы структурных подразделений библиотеки;

- отчеты о работе библиотеки;

- протоколы заседаний Методического совета;

- протоколы заседаний Совета по комплектованию, использованию и сохранности фондов;

- справки о результатах обследования деятельности библиотеки и ее структурных подразделений;

- результаты исследований удовлетворенности пользователей качеством библиотечно-информационных услуг;

- книга отзывов и предложений.

Процесс «Библиотечное и информационное обеспечение» включает два основных блока подпроцессов:

- управление библиотечно-информационными ресурсами;

- предоставление библиотечно-информационных услуг.

3.2. Управление библиотечно-информационными ресурсами

Блок «Управление библиотечно-информационными ресурсами» включает три подпроцесса, связанных с функционированием библиотеки:

- комплектование и учет библиотечного фонда;

- обработка новых поступлений и организация справочно-поискового аппарата;

- организация и хранение библиотечного фонда.

Выполнение работ в рамках подпроцессов блока «Управление библиотечно-информационными ресурсами» обеспечивается сотрудниками ОКНОиК, ОНЦиБИР и ОХФ НБ МГТУ. Деятельность данных подразделений регламентируется МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/2-13 «Положением об отделе комплектования, научной обработки и каталогов», МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/13-13 «Положением об отделе научного цитирования и библиотечно-информационных ресурсов», МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/7-013 «Положением об отделе хранения фондов» и МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6./16-10 «Положением о формировании фонда НБ МГТУ».

3.2.1. Подпроцесс «Комплектование и учет библиотечного фонда» включает деятельность по формированию фонда литературы и учебных изданий библиотеки, обеспечивающего информационную поддержку научно-образовательной деятельности и учебно-воспитательного процесса Университета, а также деятельность по учету документов, поступающих и выбывающих из фонда библиотеки.

Фонд библиотеки формируется в соответствии с профилем Университета и информационными потребностями читателей. Ответственными за комплектование фонда являются сотрудники отдела комплектования, научной обработки и каталогов.



Для комплектования фонда библиотеки литературой по различным отраслям и различного целевого назначения, в т.ч. учебными изданиями, выполняется закупка литературы. Необходимость в приобретении документа определяется на основе результатов анализа текущего состояния библиотечного фонда, картотеки книгообеспеченности учебной литературой, картотеки отказов, а также на основе заявок на закупку изданий, поступивших от кафедр университета, утвержденных заведующим кафедрой. Количество экземпляров каждого приобретаемого издания определяется библиотекой.

По результатам анализа и обработки указанной выше информации формируются заказы на закупку литературы для последующего их представления участникам тендера (поставщикам литературы, определяемых конкурсной комиссией). После заключения договора на поставку литературы с одним из поставщиков, производится оплата и доставка литературы.

Закупки на сумму, не превышающую 400 тысяч рублей, осуществляются на основе договора непосредственно с книготорговой организацией или издательством.

Комплектование библиотечных фондов в соответствии с Положением МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/16-10 «Формирование фондов НБ МГТУ» осуществляется по следующим направлениям:

- комплектование фонда учебной, учебно-методической, научной, справочной литературой (приложение В);
- формирование электронной библиотеки (ЭБ) (приложение С);
- комплектование фонда периодическими изданиями (приложение D);
- замена литературы (приложение E);
- рекомплектование фонда (приложение F).

Литература, поступающая от внешних поставщиков, а также учебно-методические издания, поступающие от издательского отдела МГТУ, проходят процедуру учета согласно инструкции МГТУ-НБ-СК-РИ-3.2.8./11-11 «Об учете библиотечного фонда библиотеки ФГБОУ ВПО «МГТУ».

3.2.2. Подпроцесс «Научная обработка литературы и организация справочно-поискового аппарата» включает следующие виды деятельности:

- каталогизация документов;
- техническая обработка документов;
- организация и ведение СПА.

Сотрудники отдела комплектования, научной обработки и каталогов выполняют комплекс мероприятий по обработке новой литературы, учебных изданий и других документов.

В комплекс научно-технической обработки входят следующие мероприятия: документу присваивается шифр и индекс УДК, проставляется авторский знак, создается книжный формуляр, сведения о документе заносятся в электронный каталог НБ МГТУ АРМ «Каталогизация», а также в электронные базы, распечатываются каталожные карточки для служебных и читательских каталогов.

После каталогизации документов, отдел хранения фондов оформляет бюллетень новых поступлений, который в дальнейшем рассылается по структурным подразделениям МГТУ.



Литература и учебные издания, прошедшие научно-техническую обработку, поступают в фонды структурных подразделений библиотеки.

Периодические издания каталогизируются сотрудниками НБО и ОНЦиБИР. Каталогизация периодических изданий осуществляется как посредством создания ПОД сотрудниками НБО, так и с использованием БД проекта МАРС (Межрегиональная аналитическая роспись статей).

3.2.3. Подпроцесс «Организация и хранение библиотечного фонда» включает деятельность по:

- обеспечению наиболее рациональной организации основного фонда библиотеки, его пополнению, расстановке и соблюдению режима хранения;
- передаче изданий в структурные подразделения библиотеки и в фонды кафедральных библиотек;
- предоставлению изданий из основного фонда отделам библиотеки для выдачи пользователям, а также для экспозиции на выставках;
- отбору, изъятию из основного фонда непрофильных, устаревших, дублетных, ветхих документов;
- обеспечению сохранности фонда;
- выполнению научно-методической работы.

Литература, прошедшая научно-техническую обработку, распределяется между отделами библиотеки. В отделах литература сортируется по оригинальным номерам (шифрам) и расставляется в соответствии с разделами Универсальной десятичной классификации.

В соответствии с поступающими запросами на выдачу литературы в абонементе учебной литературы, читальном зале, отраслевых отделах происходит подбор и выдача литературы по требованиям, поступающим от пользователей. Возвращаемая читателями литература сортируется и принимается обратно на хранение в фонды структурных подразделений библиотеки.

3.3 Предоставление библиотечно-информационных услуг.

Выполнение работ в рамках блока подпроцессов «Предоставление библиотечно-информационных услуг» обеспечивают сотрудники ОНЦиБИР, читального зала, АУЛ, отдела ОХФ, отраслевого отдела, филиала в п. Яблоновском, НБО. Деятельность указанных подразделений НБ МГТУ регламентируется документами: МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/1-12 «Положение о библиотеке ФГБОУ ВПО «МГТУ», МГТУ-НБ-СК-ПД-3.2.7./1-09 «Правила пользования услугами НБ МГТУ», МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/3-13 «Положение о научно-библиографическом отделе», МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/5 -13 «Положение об отделе обслуживания», МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/6-13 «Положение об отраслевом отделе НБ МГТУ при политехническом коллежде», МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/13-13 «Положение об отделе научного цитирования и библиотечно-информационных ресурсов».

Блок «Предоставление библиотечно-информационных услуг» включает следующие подпроцессы:

- оформление доступа к библиотечно-информационным ресурсам;
- предоставление основных библиотечных услуг;
- предоставление дополнительных библиотечно-информационных услуг (в т.ч. на платной основе);



- информационная работа;
- гуманитарно-просветительская работа и мероприятия по раскрытию содержания БФ НБ МГТУ.

3.3.1. Подпроцесс «Оформление доступа к библиотечно-информационным ресурсам» включает деятельность по:

- оформлению читательских билетов для студентов и других категорий читателей;
- ведению и поддержанию базы данных читателей (картотеки читателей, ЭБД «читатели»).

Деятельность по оформлению доступа читателей к библиотечным фондам осуществляют сотрудники АУЛ, отраслевого отдела и библиотеки-филиала в п. Яблоновском.

Регистрация пользователей производится на основании приказа ректора ФГБОУ ВПО «МГТУ» о зачислении гражданина в число обучающихся, или работающих в университете.

Читательский билет выдается после заключения договора на библиотечно-информационное обслуживание между гражданином и ФГБОУ ВПО «МГТУ».

Для оформления доступа к фондам библиотеки гражданин должен предоставить комплект документов, на основании которых в единую регистрационную картотеку читателей заносится справочная информация о нем, оформляются читательский формуляр и читательский билет. Читательский билет является единым документом дающим право на обслуживание в любом структурном подразделении НБ МГТУ. Передача читательского билета другим лицам запрещается.

Каждому пользователю присваивается регистрационный номер, который сохраняется за ним на весь период действия договора о библиотечно-информационном обслуживании. Расстановка карточек в регистрационной картотеке производится в порядке алфавита фамилий и имен. Расстановка читательских формуляров – в порядке номеров читательских билетов.

Ежегодно производится перерегистрация читательских билетов. Читательский билет, не прошедший перерегистрацию, считается недействительным.

После расторжения договора о библиотечно-информационном обслуживании, пользователь обязан вернуть читательский билет, из регистрационной картотеки изымается карточка, после чего гражданин утрачивает право на пользование услугами НБ МГТУ.

3.3.2. Подпроцесс «Предоставление основных библиотечных услуг» включает следующие виды услуг:

- прием и выдачу литературы;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- предоставление доступа к электронным ресурсам.

Библиотека обеспечивает широкий доступ к собственным фондам в соответствии с запросами читателей.

Прием и выдачу литературы производят сотрудники абонемента учебной литературы, читального зала, отраслевого отдела, научно-библиографического отдела, отдела хранения фондов и библиотеки-филиала в п. Яблоновском, руководствуясь инструкциями: МГТУ-НБ-СК-РИ-3.2.8/4 -09 «Инструкция по организации работы



читального зала», и МГТУ-НБ-СК-РИ-3.2.8/6 -09 «Организация работы абонементов», а также МГТУ-НБ-СК-ПД-3.2.7./1 - 09 «Правилами пользования НБ МГТУ».

В НБ МГТУ применяются методы индивидуального и группового обслуживания пользователей. Прием и выдача литературы производится только после предъявления пользователем читательского билета, имеющего отметку о перерегистрации.

Справочно-библиографическая работа предусматривает выполнение разовых, тематических, уточняющих, адресных или фактографических справок по запросу пользователя (в т.ч. письменных и с использованием компьютерных технологий). Выполняют справочно-библиографические запросы сотрудники ОНЦиБИР и НБО.

Организация доступа к электронным ресурсам возложена на сотрудников ОНЦиБИР. Доступ к ЭБД возможен как с компьютеров библиотеки, так и с любого компьютера, имеющего выход в ИНТЕРНЕТ по индивидуальным кодам.

Электронные ресурсы НБ МГТУ включают в себя внутренние (собственные ЭБД) и внешние ЭБД.

В настоящее время ЭБ МГТУ включает в себя ресурсы следующих видов:

1. Внешние полнотекстовые и библиографические БД, доступные в режиме удаленного доступа:

- БД «Статистика СНГ»;
- Библиотека диссертаций РГБ;
- Правовая система (ПС) ГАРАНТ;
- АРБИКОН (ассоциация региональных библиотечных консорциумов);
- КЭБС (корпоративная электронная библиотечная система);
- Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.RU.
- ЭБС «Айбукс», «ZNANIU» и «Консультант студента».

2. Внутренние полнотекстовые и библиографические БД:

- Электронный каталог;
- Труды сотрудников ФГБОУ ВПО «МГТУ»;
- Учебники, учебные пособия (Вуз);
- Учебно-методические пособия, учебники (МГТУ);
- Литература об Адыгее;
- Электронные ресурсы;
- Медицинский институт (учебники, учебные пособия);
- Медицинский институт (статьи);
- Учебники, учебные пособия (Колледж);
- Статьи из журналов;
- Статьи из журналов (МАРС);
- Сборники «Новые технологии», «Вестник Майкопского государственного технологического университета», «Сборники научно-практических конференций МГТУ».

3.3.3. Предоставление дополнительных библиотечно-информационных услуг (в т.ч. на платной основе).

Библиотека оказывает следующие дополнительные платные услуги в соответствии с МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/17-10 «Положением о предоставлении платных услуг научной библиотекой Майкопского государственного технологического университета»:



- сканирование, копирование и распечатка документов;
- редакция библиографических списков литературы;
- тематический подбор литературы и др.

3.3.4. Информирование пользователей.

Информационная работа осуществляется сотрудниками НБО, ОНЦиБИР, ОХФ с использованием методов массового и группового обслуживания, а также в режиме индивидуального распространения информации (ИРИ) по нескольким направлениям.

На кафедры направляется информация о выходе новых изданий и делается запрос о необходимости их приобретения для библиотеки.

Систематически сотрудниками ОХФ формируются бюллетени о новых поступлениях в фонды библиотеки и через координаторов, отвечающих, в соответствии с приказом ректора университета №237 от 15.09.2009, за организацию двусторонней связи кафедры с библиотекой, рассылаются на кафедры и в деканаты. Информация о поступлениях в библиотеку размещается также на web-сайте НБ МГУ.

Научно-библиографический отдел в режиме ИРИ обеспечивает информационную поддержку научно-исследовательских работ сотрудников университета по заявке научной части или персональной заявке научного работника.

Проводятся Дни информации, обзоры литературы и другие мероприятия, информирующие пользователей о библиотечно-информационных ресурсах и услугах, предоставляемых библиотекой.

Вся информация о работе и услугах библиотеки размещается на сайте НБ МГУ.

3.3.5. Гуманитарно-просветительская работа и мероприятия по раскрытию содержания БФ НБ МГУ осуществляются сотрудниками читального зала, отраслевого отдела, библиотеки-филиала в п. Яблоновском, ОНЦиБИР, НБО.

Гуманитарно-просветительская работа проводится с использованием всех форм массовой работы (выставки, вечера, клубная работа, дни специалиста, конференции и др.), план гуманитарно-просветительской работы является составной частью «Плана работы НБ МГУ».

3.4 Поддерживающие процессы

Рациональное выполнение всех библиотечно-информационных процессов и операций поддерживается внутренними процессами:

- анализ реализации процесса «Библиотечное и информационное обеспечение»;
- методическое сопровождение процесса «Библиотечное и информационное обеспечение».

Основная цель анализа реализации процесса – определение качества библиотечно-информационного обеспечения и выявление резервов для его постоянного совершенствования и улучшения.

Анализ процесса «Библиотечно-информационного обеспечения» осуществляется по следующим направлениям:

- анализ состояния и использования библиотечно-информационных ресурсов;
- анализ книгообеспеченности образовательных программ;
- анализ использования электронных ресурсов;
- анализ показателей деятельности библиотеки;



- анализ удовлетворенности пользователей качеством библиотечно-информационных услуг.

Анализ состояния и использования ресурсов и анализ книгообеспеченности проводится на основе данных результатов изучения состояния и использования фондов, картотек отказов, картотеки книгообеспеченности, данных о выполнении заявок структурных подразделений на приобретение изданий и данных, полученных в результате опросов и анкетирования пользователей.

Анализ показателей работы библиотеки выполняется на основе сравнительного изучения и статистического подсчета данных отчетов структурных подразделений и отчетов библиотеки, а также дневников работы отделов и документов по учету фонда.

Анализ использования электронных ресурсов осуществляется с целью определения их соответствия информационным потребностям пользователей НБ МГТУ. Для анализа ЭБ изучается рынок предложений электронных ресурсов, затем предоставляется тестовый доступ к определенным ресурсам, изучаются отзывы потребителей информации о соответствии БД их информационным запросам и на основе полученных данных принимается решение о необходимости предоставления доступа к данному ресурсу на основе договора, или лицензионного соглашения.

На этапе анализа степени удовлетворенности пользователей качеством библиотечно-информационных услуг осуществляется наблюдение за процессом обслуживания, оценка методов и форм обслуживания, анализируется динамика и тенденции развития предоставления библиотечно-информационных услуг. Анализ производится с использованием методов изучения статистических показателей деятельности библиотеки, анкетирования, опросов пользователей, изучения записей «Книги отзывов и предложений» и др.

Методическое сопровождение процесса «Библиотечное и информационное обеспечение» осуществляется по направлениям:

- разработка и модификация регламентирующей документации: положений, технологических рабочих инструкций, норм, правил, порядка выполнения тех или иных процессов и операций;
- разработка методических пособий и рекомендаций в помощь структурным подразделениям библиотеки;
- внедрение норм времени на основные библиотечные процессы работы;
- анализ деятельности библиотеки и ее структурных подразделений;
- составление сводных отчетов библиотеки;
- подготовка обзоров деятельности библиотеки по отдельным направлениям;
- разработка учетных форм, таблиц;
- составление сводного плана работы НБ МГТУ и планов выполнения определенных проектов;
- повышение профессионального уровня сотрудников;
- организация практикумов и стажировок сотрудников; изучение и внедрение передового опыта; организация и проведение научно-практических конференций и семинаров; посещения библиотек, выезды в командировки в целях изучения работы других библиотек и информационных центров; и др.;
- методическое руководство и оказание методической помощи отделам НБ МГТУ в процессе внедрения СМК.



ФГБОУ ВПО «МГУ»

ДП «Библиотечное и информационное обеспечение»

МГУ – СК-ДП-3.4./2-13

Ответственность за реализацию сопровождающих процессов возлагается на заместителя директора НБ МГУ по методической работе и сотрудников научно-методического отдела на основании МГУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/11-13 «Положения о научно-методическом отделе».



4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Ответственность за своевременность и качество предоставляемых услуг, а также за сохранность фондов и другого имущества библиотеки несет персонально директор НБ МГУ.

Каждый сотрудник библиотеки несет ответственность за выполнение процессов и операций, предусмотренных его должностной инструкцией и функциональными обязанностями.

Работники библиотеки, виновные в причинении ущерба имуществу библиотеки и университета, несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Распределение ответственности и полномочий подразделений и должностных лиц в рамках выполнения процедуры 3.4 «Библиотечное и информационное обеспечение» определено в таблице 1.

Таблица 1

Матрица распределения ответственности и полномочий

Процесс, вид деятельности в рамках процесса			
	Ответственный	Исполнитель	Участник
1.	2.	3.	4.
1. Управление библиотечными ресурсами	директор НБ МГУ		
1.1. Комплектование и учет библиотечных фондов	директор МГУ	НБ зав. ОКНОиК	зав. сектором книгообеспеченности и комплектования фонда
1.2. Обработка новых поступлений и организация СПА	директор МГУ	НБ зав. ОКНОиК	главный библиотекарь ОКНОиК
1.3. Организация и хранение БФ	директор МГУ	НБ зав. ОХФ	зав. отделом обслуживания, гл. библиотекарь АУЛ, гл. библиотекарь ч/з.
2. Предоставление библиотечно-информационных услуг	директор НБ МГУ		
2.1. Оформление доступа к информационным ресурсам	директор МГУ	НБ зав. отд. обслуж., Ф, АОК	гл. библиотекари АУЛ, Ф, АОК



ФГБОУ ВПО «МГУ»

ДП «Библиотечное и информационное обеспечение»

МГУ – СК-ДП-3.4./2-13

1	2	3	4
2.2. Прием и выдача литературы	директор МГУ	НБ зав.отделом обслуживания, гл. библиотекарь АУЛ, гл. библиотекарь ч/з, зав. Ф, зав. АОК, зав.К/Х	ведущ. библиотекари АОК, Ч/З, Ф, АУЛ
2.3 Справочно-библиографическое обслуживание	директор НБ МГУ	зав. НБО	главный библиограф
2.4 Предоставление доступа к электронным ресурсам	зам. директора НБ МГУ по компьютеризации библиотечно- информационных	зав. ОНЦИБИР Нач. отдела компьютеризации библиотечно- информационных	программисты, вед. библиотекарь ОНЦИБИР
2.5. Гуманитарно-просветительская работа	директор НБ МГУ	зав. отделом обслуживания Зав. Ф Зав.отраслевым отделом	гл. библиотекари Ч/З, АУЛ, Ф, отраслевого отдела
2.6 Предоставление дополнительных библиотечно-информационных услуг	директор МГУ	НБ зав. ОНЦИБИР Зав. НБО	гл. библиотекарь ОНЦИБИР, главный библиограф
2.7. Информирование пользователей	директор МГУ	НБ зав. ОНЦИБИР Зав. ОХФ Зав. НБО	зав. сектором научного цитирования, главный библиотекарь ОХФ, главный библиограф
3. Поддерживающие процессы	директор МГУ	НБ	
3.1. Анализ реализации процесса «Библиотечно-информационное обеспечение»	зам директора НБ МГУ научно- методической работе	зав. НМО	зав. структурными подразделениями НБ МГУ
3.2. Методическое сопровождение процесса «Библиотечно-информационное обеспечение»	зам директора НБ МГУ по научно- методической работе	зав. НМО	зав. структурными подразделениями НБ МГУ



5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА

Критериями качества и эффективности процесса библиотечного и информационного обеспечения являются:

- соответствие состава фонда НБ МГТУ и электронных БД требованиям профессиональных образовательных программ, реализуемых в Университете, тематике научно-исследовательских работ, направлениям воспитательного процесса ФГБОУ ВПО «МГТУ»;

- соответствие книгообеспеченности учебного процесса нормам обеспеченности учебных дисциплин согласно требованиям государственных образовательных стандартов;

- показатель уровня использования фонда библиотеки;

- оперативность выполнения заказа, доставки и обработки документа;

- эффективность автоматизированной информационно-библиотечной системы;

- сокращение количества отказов;

- отсутствие негативных отзывов на качество библиотечно-информационных услуг.

6. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая документированная процедура разработана на основе требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

ГОСТ ISO 9001-2011. «Системы менеджмента качества. Требования».

МС ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Федеральный Закон РФ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 №78-ФЗ (с изм. на 03.06.2009).

Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 №149-ФЗ.

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (по сост. на 01.08.2009).

Приказ Минобразования РФ «Об учете библиотечного фонда библиотек образовательных учреждений» от 24.08.2000 №2488.

Приказ Минобразования РФ «Об утверждении минимальных нормативов обеспеченности высших учебных заведений учебной базой в части, касающейся библиотечно-информационных ресурсов» от 11.04.2001 №1623.

ГОСТ 7.55-89. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения».

ГОСТ 7.76-96. «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения».

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

ГОСТ 7.1-2003. «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

ГОСТ 7.80-2000. «Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления».

ГОСТ 7.20-2000. «Библиотечная статистика».



ГОСТ 7.60-2003. «Издания. Основные виды. Термины и определения».

ГОСТ 7.76-96. «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения».

ГОСТ 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

ГОСТ 7.82-2001 Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления».

ГОСТ 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила».

Примерное положение о формировании фонда вуза (Приказ Министерства образования РФ от 27.04.2000 № 1246.

Устав ФГБОУ ВПО «МГТУ».

МГТУ-СК-ДП-4.4.2./2-13 «Управление документацией».

МГТУ-СК-ДП-4.4.3/2-13 «Порядок управления записями».

МГТУ-СК-ДП-8.3.2./2-13 «Корректирующие и предупреждающие действия».

МГТУ-СК-ДП-8.2.1./2-13 «Анализ и устранение несоответствий».

МГТУ-СК-РК-02-13 «Руководство по качеству».

МГТУ-НБ-СК-ПД-3.2.7./1-09 «Правила пользования НБ МГТУ».

МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/1-12 «Положение о НБ МГТУ».

МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6./19-09 «Правила пользования НБ МГТУ».

МГТУ-НБ-СК-ПВД-3.2.6/16-10 «Положение о формировании фонда НБ МГТУ».

МГТУ-НБ-ПВД-3.2./2-13 «Положение об отделе комплектования, научной обработки и каталогов».

МГТУ-НБ-ПВД-3.2./3-13 «Положение о научно-библиографическом отделе».

МГТУ-НБ-ПВД-3.2./5-13 «Положение об отделе обслуживания».

МГТУ-НБ-ПВД-3.2./6-13 «Положение об отраслевом отделе НБ МГТУ».

МГТУ-НБ-ПВД-3.2./7-13 «Положение об отделе хранения фондов».

МГТУ-НБ-ПВД-3.2./11-13 «Положение о научно-методическом отделе».

Регламентирующая документация по технологическим процессам НБ МГТУ.

Должностные инструкции сотрудников НБ КГПУ.



ФГБОУ ВПО «МГУ»

ДП «Библиотечное и информационное обеспечение»

МГУ – СК-ДП-3.4./2-13

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

- Приложение А. Графическое описание документированной процедуры;
Приложение В. Схема комплектования фонда учебной, учебно-методической, научной, справочной и др. литературой;
Приложение С. Формирование электронной библиотеки (ЭБ);
Приложение Д. Схема комплектования фонда периодическими изданиями;
Приложение Е. Схема замены литературы.
Приложение Ф. Схема рекомплектования фонда.

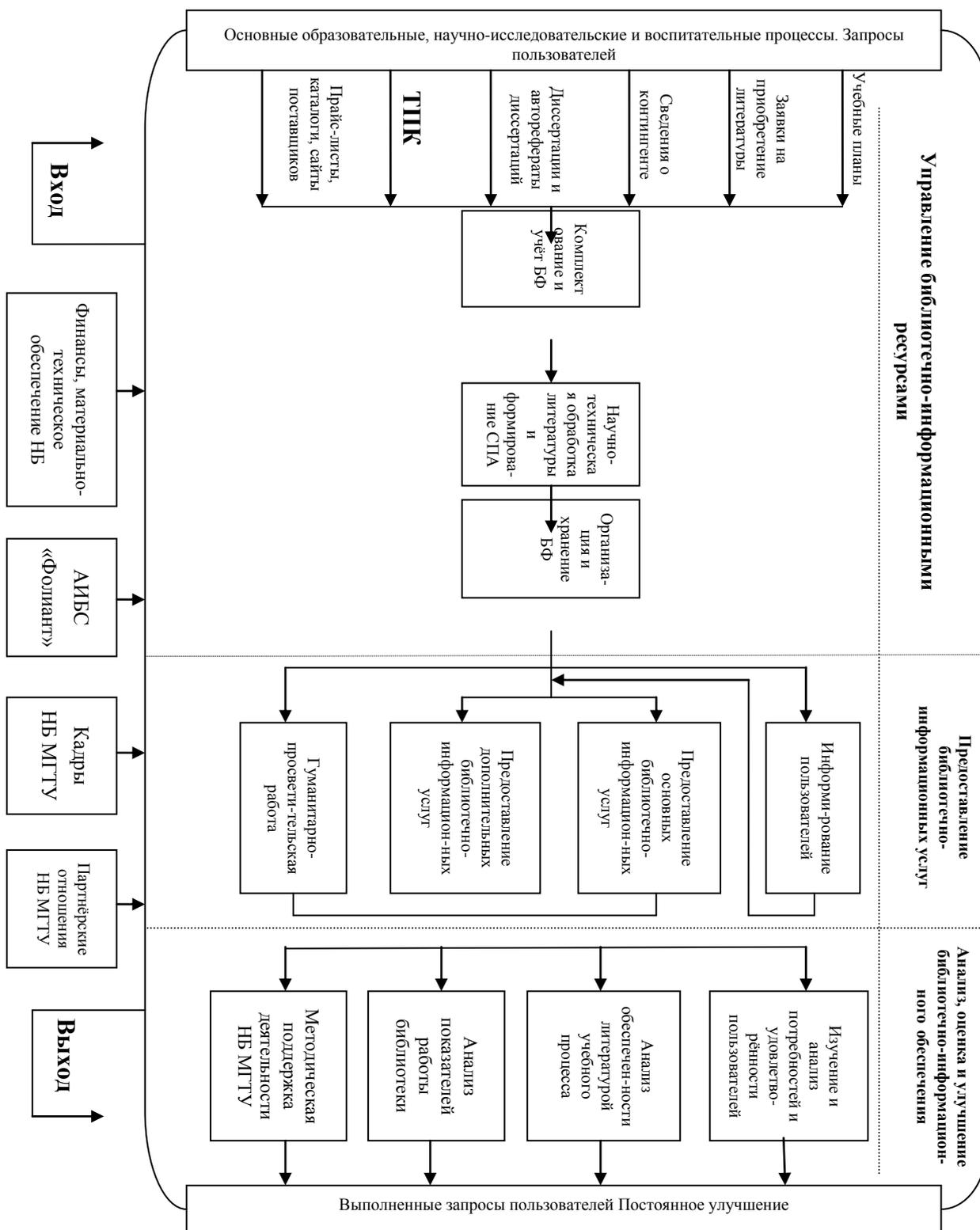
СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического
отдела

_____ (Т.А. Глебова)



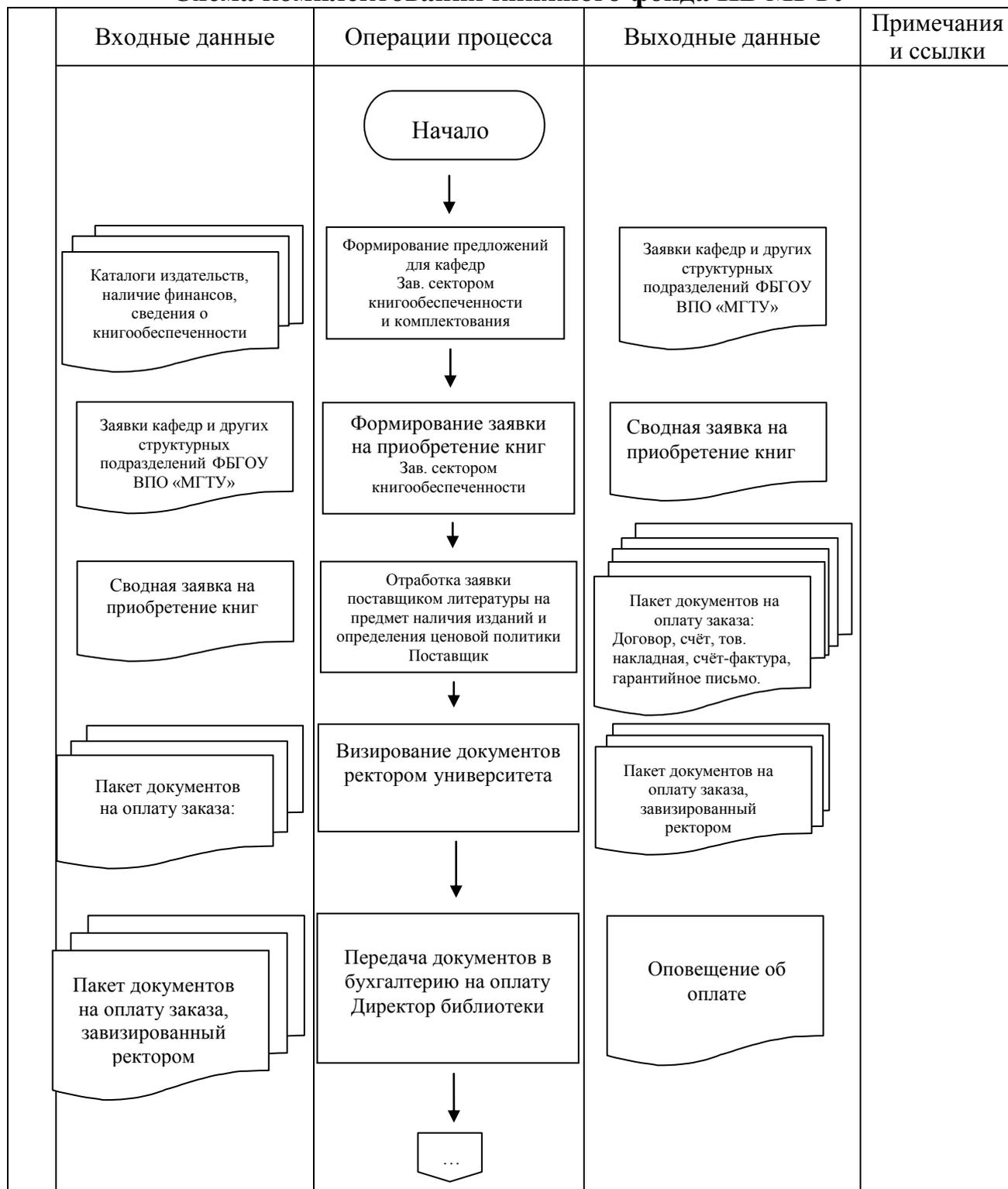
Графическое описание процесса

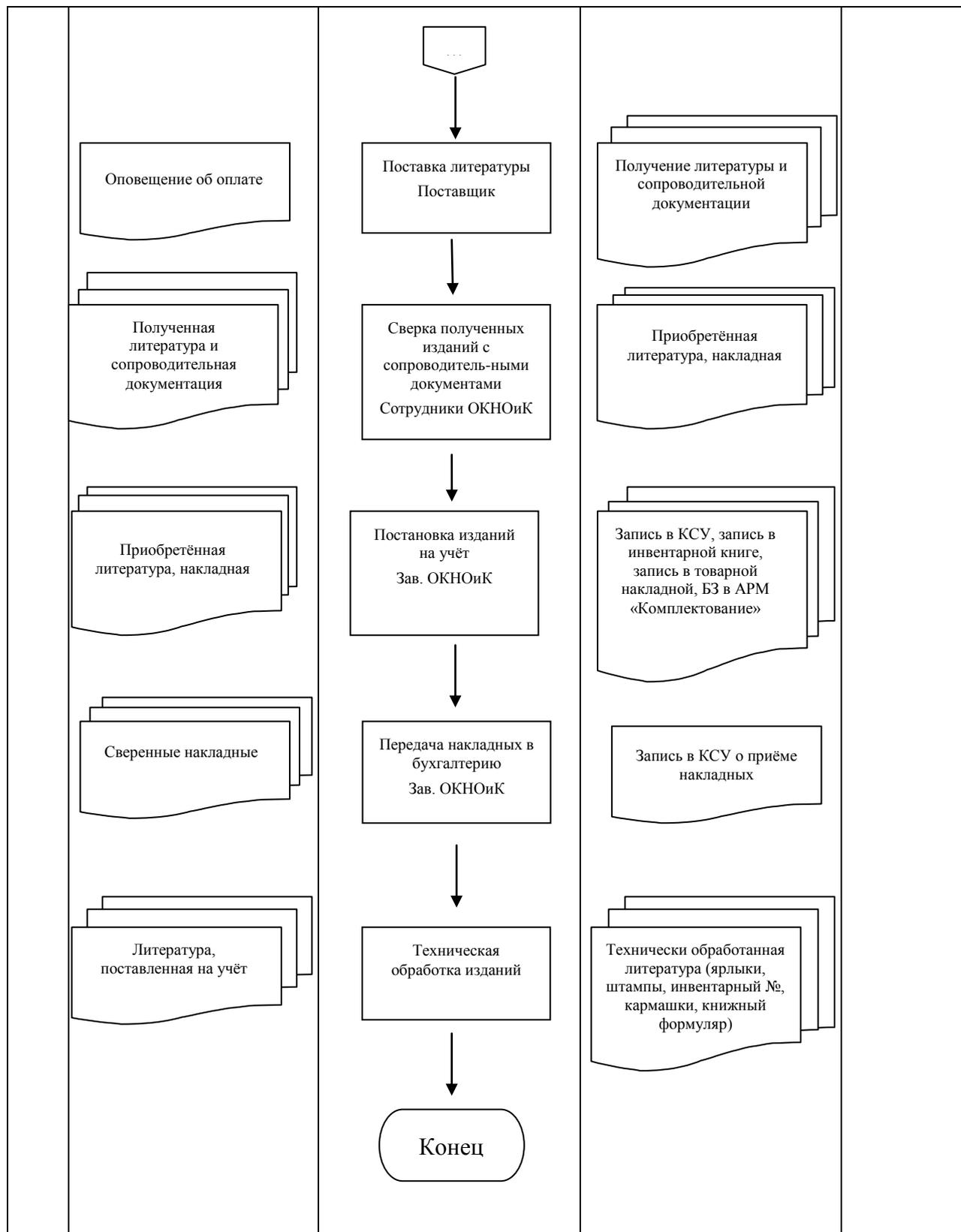




Приложение В

Схема комплектования книжного фонда НБ МГУ

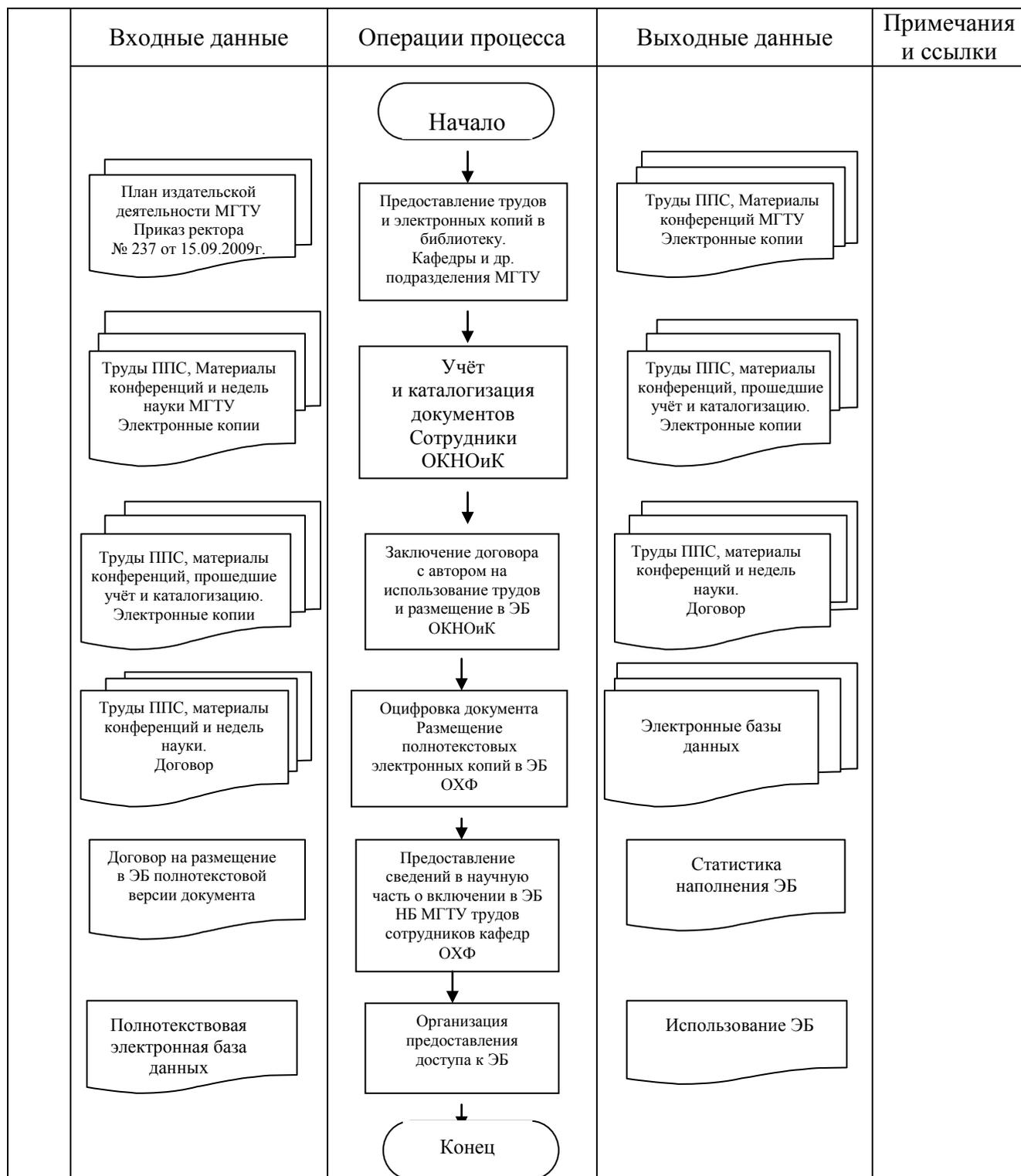






Приложение С.

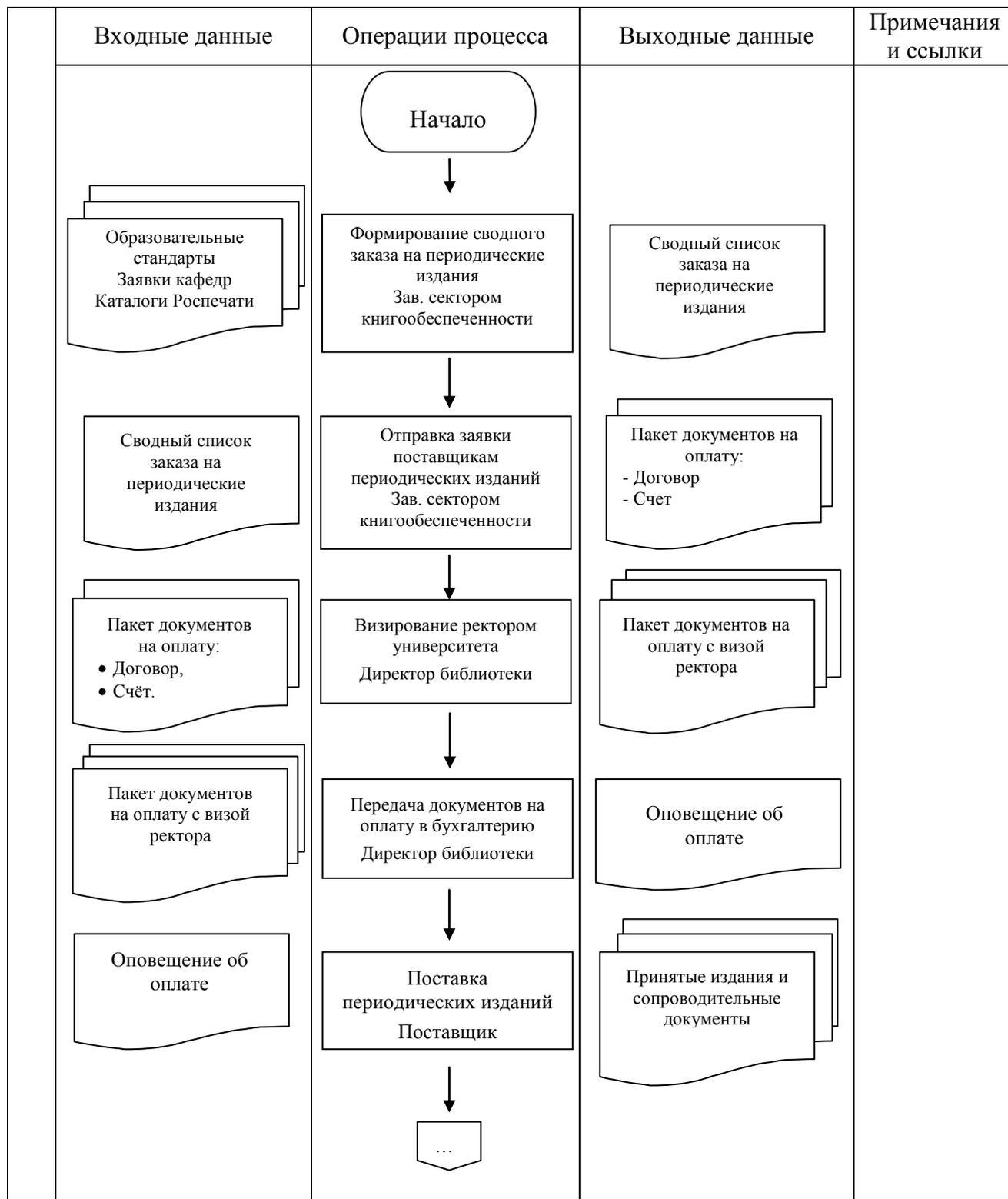
Схема формирования электронной библиотеки НБ МГУ





Приложение Д.

Схема комплектования фонда НБ МГУ периодическими изданиями



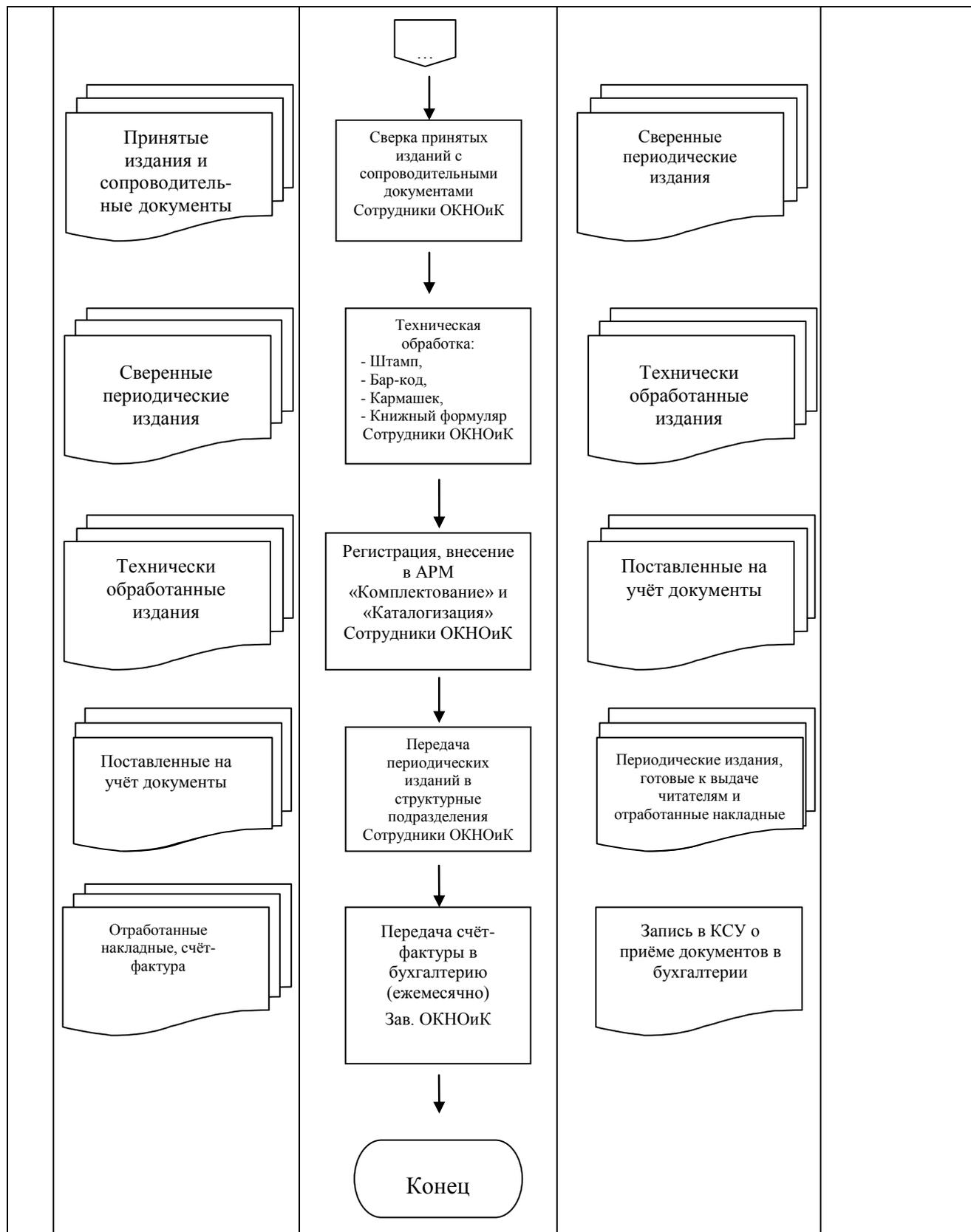




Схема замены литературы

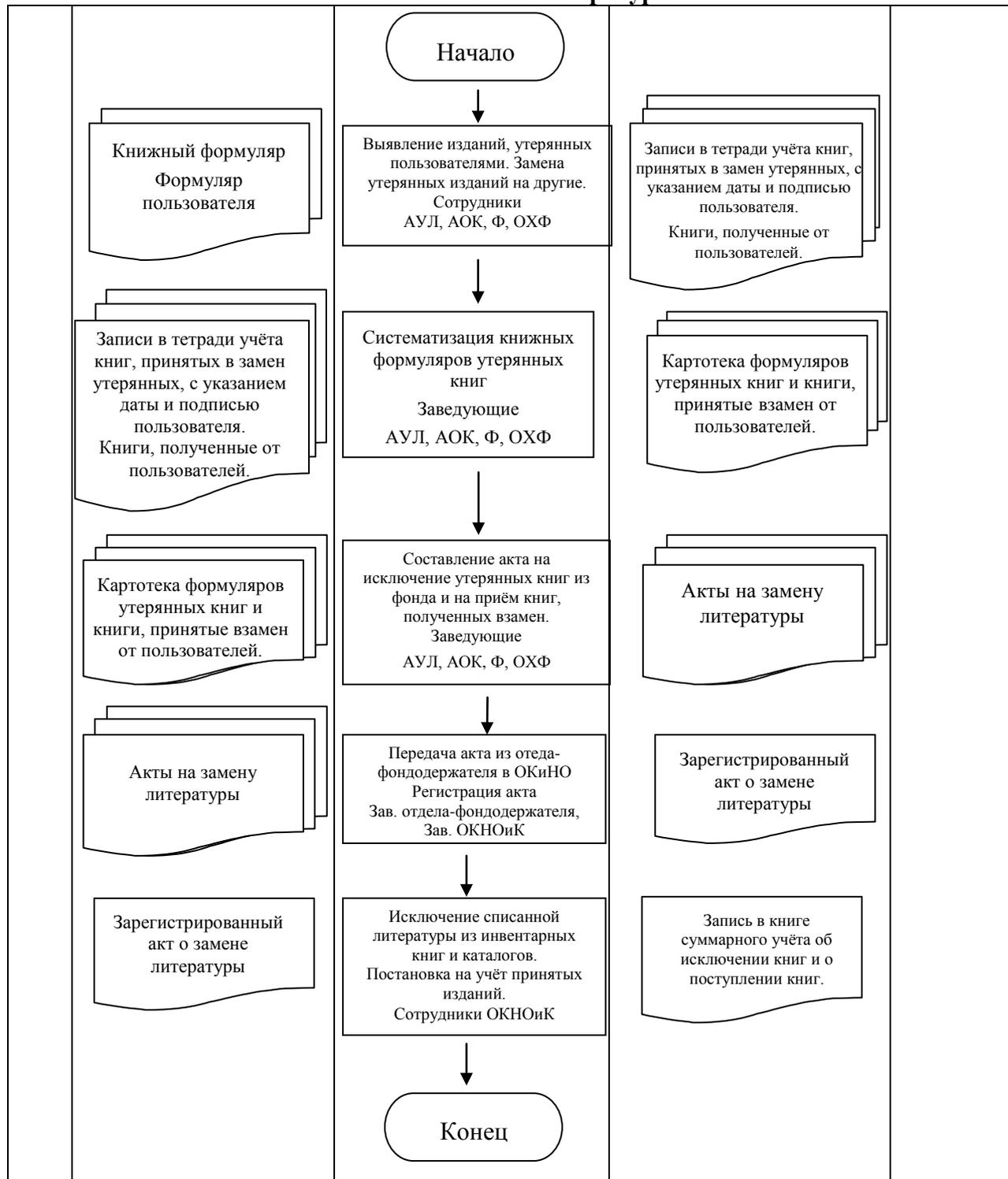
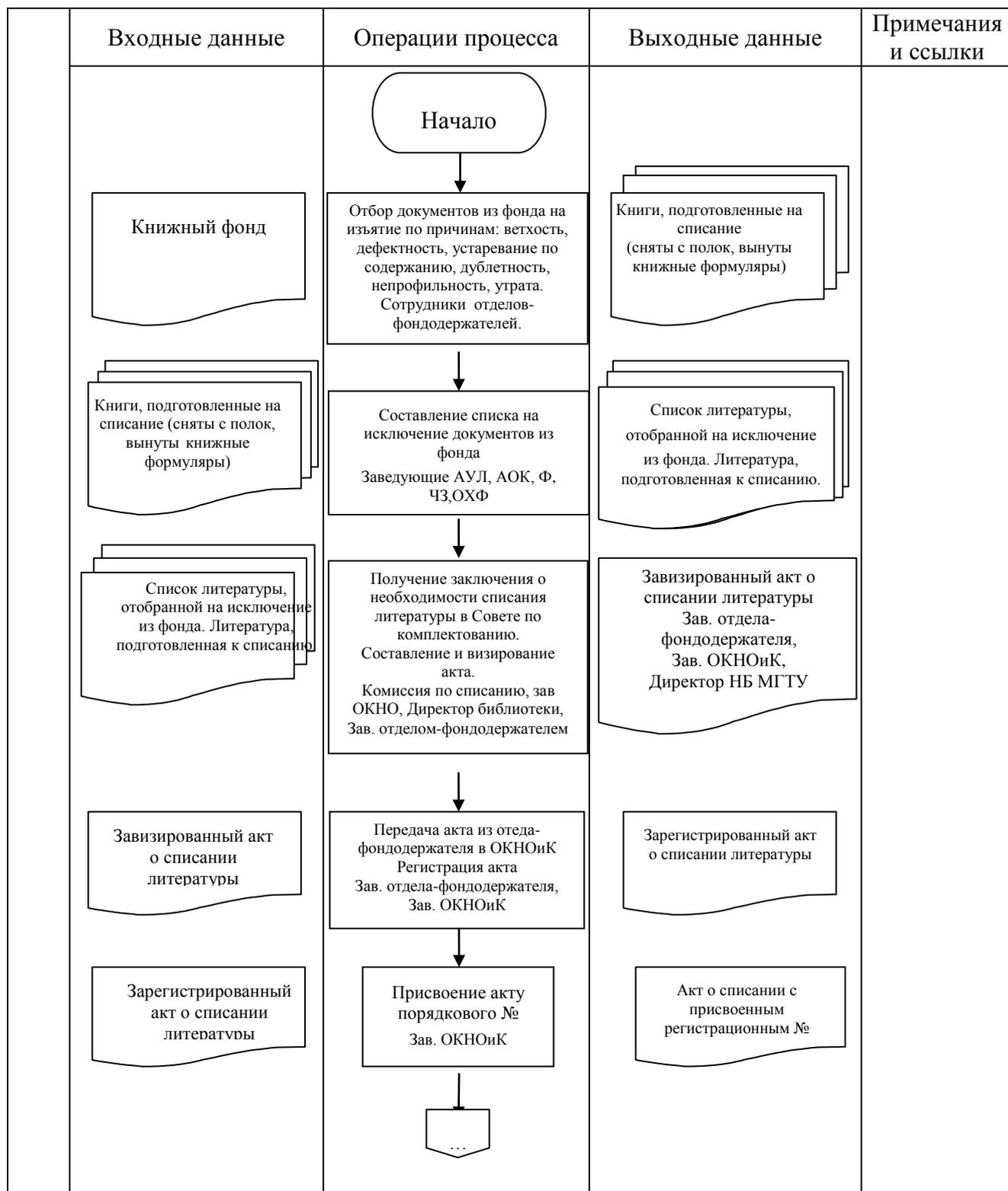
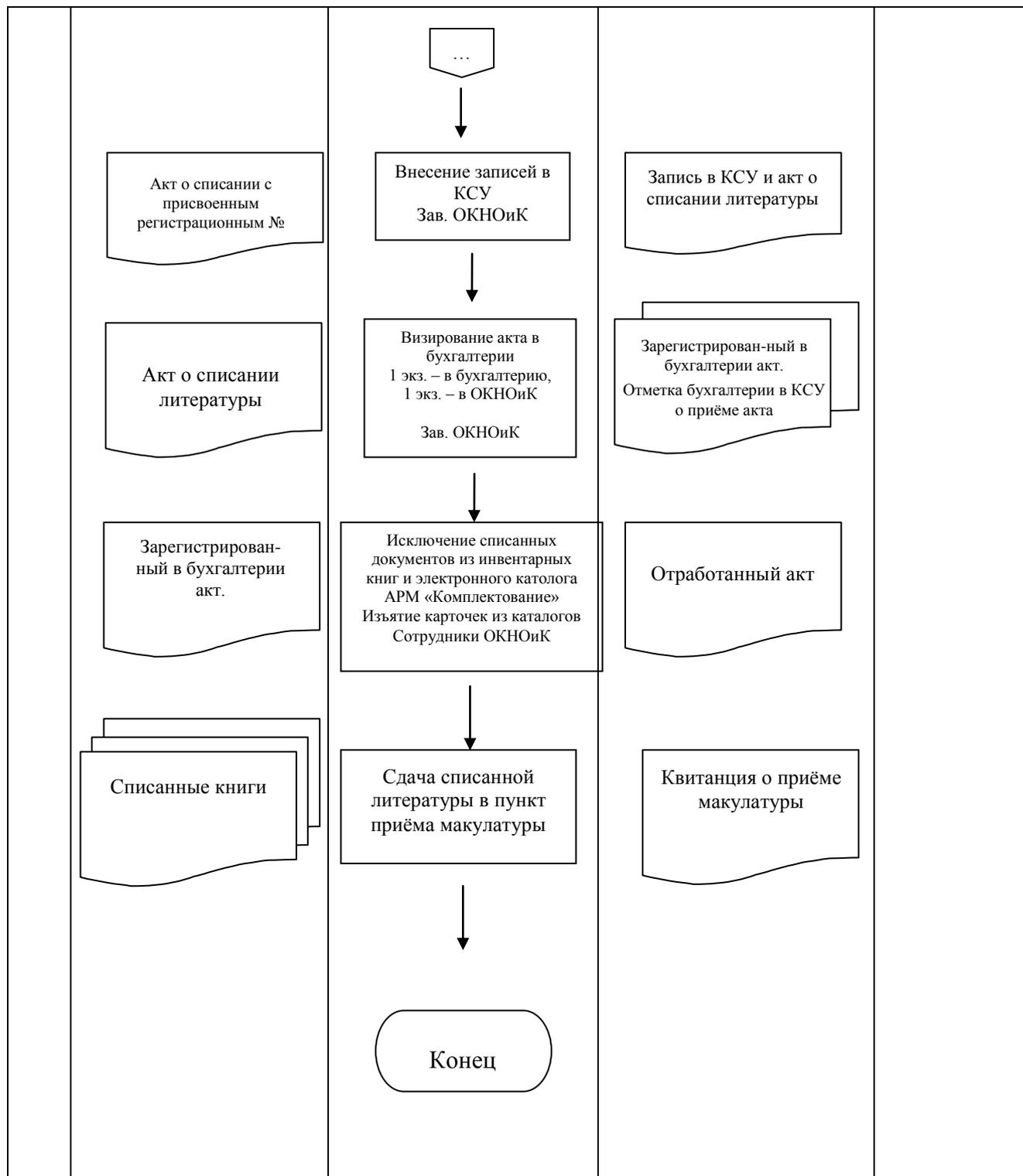




Схема рекомплектования фонда НБ МГУ







ФГБОУ ВПО «МГТУ»

ДП «Библиотечное и информационное обеспечение»

МГТУ – СК-ДП-3.4./2-13

9. Лист рассылки

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1.	Ректорат	Проректор по учебной работе	Задорожная Л.И.		
2.	Ректорат	Проректор по научной работе	Овсянникова Т.А.		
3.	Ректорат	Проректор по социально-бытовой и воспитательной работе	Брантов М.А.		
4.	Ректорат	Проректор по финансам и инвестициям	Гришкова Н.С.		
5.	Ректорат	Проректор по АХЧ	Потапов Н.Д.		
6.	Филиал ФГБОУ ВПО «МГТУ» в п. Яблоновском	Директор	Хачак Р.И.		
7.	Медицинский институт	Директор	Лысенков С.П.		
8.	Учебно-методическое управление	Начальник	Гук Г.А.		
9.	Планово-финансовое управление	Начальник	Брежнева И.Г.		
10.	Управление кадров	Начальник	Чич Б.А.		
11.	Научная библиотека	Директор	Пшизова С.К.		
12.	Учебно-методическое управление	Зам. начальника	Ларионов Ю.М.		
13.	Административное управление	И.О. начальника	Губжокова С.Н.		
14.	Проректор по информатизации, безопасности, развитию и телекоммуникациям	Доцент	Чундышко В.Ю.		



ФГБОУ ВПО «МГТУ»

ДП «Библиотечное и информационное обеспечение»

МГТУ – СК-ДП-3.4./2-13

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
15.	Технологический факультет	Уполномоченный по качеству	Схаляхов А.А.		
16.	Факультет информационных систем в экономике и юриспруденции	Уполномоченный по качеству	Шадже З.М.		
17.	Факультет международного образования	Уполномоченный по качеству	Пафова Ф.А.		
18.	Экологический факультет	Уполномоченный по качеству	Киздермишова С.Х.		
19.	Инженерно-экономический факультет	Уполномоченный по качеству	Хажокова С.С.		
20.	Финансово-экономический факультет	Уполномоченный по качеству	Мальцева И.С.		
21.	Факультет аграрных технологий	Уполномоченный по качеству	Бандурко И.А.		
22.	Фармацевтический факультет	Уполномоченный по качеству	Чернова Л.В.		
23.	Факультет новых социальных технологий	Уполномоченный по качеству	Панина Е.А.		
24.	Лечебный факультет	Уполномоченный по качеству	Савенко В.О.		
25.	Факультет управления	Уполномоченный по качеству	Чудесова Н.Н.		
26.	Филиал ФГБОУ ВПО «МГТУ» в п. Яблоновском	Уполномоченный по качеству	Балашова И.В.		
27.	Политехнический колледж	Уполномоченный по качеству	Куприенко В.М.		
28.	Юридический отдел	Начальник	Глебова. Т.А.		