

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ОмГТУ

А. В. Косых

07 2019 г.



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
Система менеджмента качества

Планирование и управление

деятельностью на стадиях

СТО ОмГТУ 81.01-2019

жизненного цикла продукции и услуг

Организация библиотечно-информационного обслуживания

Дата введения « 08 » 07 2019 г.

Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАН Библиотекой.
- 2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом от *02.04.2019* г. № *232*
- 3 ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО ОмГТУ 71.01-2012 «Планирование процессов жизненного цикла продукции. Организация библиотечного обслуживания».
- 4 Настоящий стандарт организации разработан на основе и в дополнение ГОСТ Р ИСО 9001 (пункт 8.1).

Содержание

1 Область применения	5
2 Нормативные ссылки.....	5
3 Термины, определения и сокращения.....	7
4 Цель и задачи.....	14
5 Порядок предоставления библиотечно-информационных услуг.....	15
5.1 Запись пользователей в библиотеку	15
5.2 Пользователи, их права, обязанности и ответственность	16
5.3 Права и обязанности библиотеки	19
5.4 Порядок пользования медиацентром и читальными залами.....	21
5.5 Порядок пользования абонементом.....	22
5.6 Порядок пользования электронными информационными ресурсами. Дистанционное (виртуальное) обслуживание	22
5.7 Порядок пользования залоговым абонементом.....	25
5.8 Порядок пользования кафедральным абонементом	26
5.9 Порядок пользования межбиблиотечным абонементом.....	27
5.10 Предоставление библиометрических услуг	28
5.11 Порядок предоставления культурно-просветительских услуг	30
5.12 Предоставление дополнительных платных услуг.....	31
6 Обучение пользователей основам информационной культуры	32
7 Работа с задолженностью пользователей	34
8 Замена утерянного или испорченного пользователем издания	34
9 Научно-методическое и ресурсное обеспечение библиотечно-информационного обслуживания.....	35
10 Контроль, измерения, отчётность.....	36
11 Записи по качеству.....	37
12 Улучшение процедуры.....	38
Приложение А (рекомендуемое) Журнал отзывов и предложений.....	39
Приложение Б (рекомендуемое) Книжный формуляр.....	40
Приложение В (рекомендуемое) Требование на документ.....	41
Приложение Г (рекомендуемое) Читательский формуляр.....	42
Приложение Д (обязательное) Перечень индикаторов.....	43

Введение

Создание и развитие правовых, информационных, экономических, кадровых и организационных условий для совершенствования библиотечно-информационного обслуживания в ОмГТУ реализуется в соответствии с Миссией библиотеки: библиотека ОмГТУ поддерживает образовательные, исследовательские и общественные программы университета, обеспечивая стабильный и качественный доступ пользователей к мировым знаниям и информации путём формирования документного фонда, обучения пользователей работе с информационными ресурсами, внедрения современных ИКТ.

Основные направления деятельности библиотеки ОмГТУ по библиотечно-информационному обслуживанию пользователей:

- достижение соответствия состава фонда библиотеки информационным потребностям пользователей и задачам университета, библиотеки;
- обеспечение свободного доступа (в т. ч. удаленного) пользователей к образовательным и научным информационным ресурсам;
- создание оптимальных условий для качественного удовлетворения информационных запросов пользователей, в т. ч. с ОБЗ;
- создание комфортной среды для духовного, культурного, интеллектуального развития студенческой молодежи;
- модернизация и расширение материально-технической базы библиотеки, включая компьютерные и телекоммуникационные технологии.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общий порядок организации обслуживания пользователей в библиотеке ОмГТУ, права и обязанности библиотеки, права, обязанности и ответственность пользователей. Стандарт распространяется на следующие процедуры обслуживания:

- регистрация пользователей, выдача читательских билетов;
- выдача и приём документов на абонементы, в МЦ и читальных залах;
- предоставление электронных услуг и информационных ресурсов;
- выдача документов по залоговому абонементу;
- выдача документов на кафедральный абонемент;
- обучение основам информационной культуры;
- приём и выполнение запросов, справок;
- приём и выполнение запросов по МБА;
- предоставление библиометрических услуг;
- предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования пользователей;
- работа с задолженностью пользователей;
- приём документов взамен утерянных;
- предоставление дополнительных платных услуг;
- контроль, измерения и отчетность.

Настоящий стандарт обязателен для сотрудников библиотеки, осуществляющих библиотечно-информационное обслуживание пользователей, для специалистов и руководителей структурных подразделений университета, пользователей библиотеки.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Федеральный закон «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18.12.2006 г. № 230-ФЗ (с изменениями и дополнениями 2007-2017 гг.);

Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2019 г. № 436-ФЗ (в ред. Федеральных законов 2012-2017 гг.);

Федеральный закон «О противодействии экстремистской деятельности» от 25.07.2002 г. № 114-ФЗ;

Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (с изменениями и дополнениями 2004-2016 гг.);

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р 52653-2006 Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Термины и определения;

ГОСТ Р 57723-2017 Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Системы электронно-библиотечные. Общие положения;

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

ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

ГОСТ Р 7.0.93-2015 Библиотечный фонд. Технология формирования;

ГОСТ Р 7.0.94-2015 Комплектование библиотеки документами. Термины и определения;

ГОСТ Р 7.0.103-2018 Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

ГОСТ Р 7.0.104-2019 Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления;

ГОСТ 7.73-96 Поиск и распространение информации. Термины и определения;

Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках: Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.02.1997 г. № 6;

Типовые отраслевые нормы труда на работы, выполняемые в библиотеках: Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2014 г. № 2477;

Об утверждении показателей эффективности деятельности федеральных государственных бюджетных и автономных учреждений, осуществляющих деятельность библиотек, подведомственных Министерству науки и высшего образования Российской Федерации, и работы их руководителей: Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 13.12.2018 г. № 78н;

СТО ОмГТУ 42.01-2012 Управление документацией. Общие требования к разработке, оформлению, учету, изменению и обращению документов системы менеджмента качества;

И ОмГТУ 81.02-2019 Порядок работы отдела обслуживания научной литературой библиотеки.

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем документе применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р 52653, ГОСТ Р 57723, ГОСТ 7.0, ГОСТ Р 7.0.20, ГОСТ Р 7.0.93, ГОСТ Р 7.0.94, ГОСТ Р 7.0.103, ГОСТ Р 7.0.104, ГОСТ 7.73, СТО ОмГТУ 42.01, а также следующие сокращения:

абонемент: Библиотечно-информационная услуга, предусматривающая выдачу документов во временное пользование вне библиотеки на определенный срок;

абонементное обслуживание: Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг по абонементу, по заочному абонементу, по МБА, международному МБА;

абонент библиотеки: Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами МБА, международного МБА, заочного абонемента, электронной доставки документов, ИРИ, ДОР;

библиографическая справка: Библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя. Виды библиографических справок: тематическая, адресная, уточняющая; устная, письменная;

библиографическая услуга: Результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

библиографическое информирование: Предоставление библиографической информации в соответствии с долговременно действующими запросами пользователей;

библиометрическая услуга: Предоставление данных, полученных на основе изучения профильного потока публикаций посредством библиометрического анализа;

библиотечная консультация: Разъяснение библиотекаря, указывающее направление самостоятельного поиска (получения) необходимой информации в ответ на разовый запрос пользователя. Виды консультаций: библиографическая, ориентирующая, вспомогательно-техническая; индивидуальная, групповая; устная, письменная;

библиотечное мероприятие: Обобщенное название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на различные категории пользователей для удовлетворения их социально-культурных и информационных потребностей (например, вечер встречи, дискуссия, библиотечный квест, выставка);

библиотечно-информационная услуга (библиотечная услуга): Результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя (выдачу и абониро-

вание документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д.);

библиотечно-информационное обслуживание (библиотечное обслуживание): Вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг;

библиотечный фонд: Упорядоченное собрание документов, формируемое библиотекой или иными учреждениями в соответствии их с задачами, типом, видом, и предназначенное для хранения и общественного использования в рамках библиотечного обслуживания;

виртуальная выставка: Демонстрация в сети Интернет виртуальных образов документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией;

виртуальная справочная служба: Справочная служба, предназначенная для дистанционной передачи информации пользователям;

виртуальное посещение: Обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки;

виртуальный читальный зал (электронный читальный зал): Программно-технологическое средство управления сетевыми локальными информационными ресурсами, которое предназначено для взаимного использования библиотечных ресурсов в режиме удаленного доступа;

внешний пользователь: Пользователь, который не принадлежит к категории пользователей, обслуживаемых конкретной библиотекой;

выставочное обслуживание: Удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством организации выставок (в помещении библиотеки, виртуальных, выездных);

выгрузка ресурса: Копирование электронного документа с локального или удаленного сервера при помощи электронного сервиса, поддерживаемого библиотекой, на рабочее место пользователя;

выдача документа: Предоставление в пользование документа (оригинала или копии) по запросу пользователя;

выдача репродуцированных копий документов: Предоставление из библиотечного фонда копий документов или их частей. Репродуцирование включает ксерокопирование, оцифровку;

выставка: Демонстрация документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией, в помещении библиотеки или вне библиотеки;

дистанционное обслуживание (виртуальное обслуживание): Предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или ее вне-стационарном подразделении;

дифференцированное обслуживание руководства (ДОР): Обеспечение руководителей различных уровней специально подготовленной библиографической, фактографической, аналитической информацией, предназначенной для решения задач управления;

документное обслуживание: Предоставление пользователям документов (а также их копий) независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация;

дополнительные платные услуги, предпринимательская деятельность библиотеки: Деятельность библиотеки по предоставлению дополнительных услуг (в т. ч. на договорной основе) с целью получения денежных средств на развитие библиотечно-информационной деятельности, связанной с осуществлением ОмГТУ образовательных, научных, социальных и иных функций некоммерческого характера. Платные услуги оказываются библиотекой пользователям, организациям за оплату по договоренности или прейскуранту;

доступ к информационным ресурсам: Предоставление возможности пользования документом или информацией;

задолжник: Физическое лицо, утратившее право пользования библиотекой вследствие окончания обучения, отчисления, увольнения и не сдавшее в библиотеку взятые на дом или полученные по МБА документы;

залоговый абонемент: Форма библиотечного обслуживания, предусматривающая передачу пользователем университету денежного залога за выданные ему на дом документы из фонда библиотеки;

запись СМК: Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

зарегистрированный пользователь: Пользователь, включенный в категорию обслуживаемых лиц в библиотеке с присвоением идентификатора;

избирательное распространение информации (ИРИ): Предоставление информации, вновь появившейся в информационно-поисковой системе, в соответствии с постоянно действующими информационными запросами пользователей, при наличии обратной связи;

извещение о задолженности: Сообщение об истечении срока пользования документом и необходимости его возврата;

инструкция (И): Документ СМК, содержащий указания и правила;

информационная грамотность (информационная культура): Способность распознавать потребность в информации, идентифицировать, извлекать, оценивать и эффективно использовать информацию;

информационно-коммуникационные технологии (ИКТ): Информационные процессы и методы работы с информацией, осуществляемые с применением средств вычислительной техники и средств телекоммуникации;

информационный запрос: Выраженная на естественном языке информационная потребность, представленная в виде требования пользователя на предоставление библиотечно-информационной услуги;

кабинет для индивидуальной работы: Специально оборудованное и частично изолированное от общей читательской зоны рабочее пространство для пользователя. В виртуальной среде – личный кабинет;

кафедральный абонемент: Форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов материально-ответственному лицу кафедры (отдела) университета для использования на кафедре (в отделе);

качество библиотечно-информационной услуги: Степень полноты, оперативности, точности и удобства предоставления услуги пользователю;

коллективный пользователь: Юридическое лицо, использующее услуги, информационные ресурсы, инфраструктуру библиотеки на основании договоров;

корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения;

культурно-просветительское обслуживание: Предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей;

межбиблиотечный абонемент (МБА): Форма абонемента, основанная на взаимном использовании документов из фондов различных библиотек, путем предоставления документов во временное пользование;

методика (М): Документ СМК, содержащий один или несколько способов (приемов) осуществления определенной деятельности;

мониторинг: Постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью его управления;

номенклатура библиотечно-информационных услуг: Упорядоченный перечень библиотечно-информационных услуг, предоставляемых библиотекой пользователям;

обслуживание в читальном зале: Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг, предполагающих работу в специальном помещении библиотеки;

обслуживание через сайт библиотеки: Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя;

обслуживание через социальную сеть: Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность связываться с другими лицами с целью общения, совместной работы и/или совместного использования информационных ресурсов при посредничестве библиотеки;

обучение пользователей: Предоставление услуг, направленных на получение знаний и навыков, содействующих эффективному поиску и использованию источников информации, повышению информационной грамотности (например, библиотечных занятий, викторин);

отдел абонемента: Структурное подразделение библиотеки, осуществляющее выдачу документов во временное пользование вне библиотеки;

ограниченный доступ (закрытый доступ) к библиотечному фонду: Доступ к информации, документам, услугам, ограниченный общими или специальными условиями;

ограниченный доступ: Доступ к электронным ресурсам, требующий авторизации, регистрации или предоставляемый кругу пользователей на условиях владельца ресурса или информационного посредника;

открытый доступ (свободный доступ) к библиотечному фонду: Обеспечение пользователям возможности самостоятельного поиска и выбора документов;

открытый доступ к электронным ресурсам: Доступ к информации без специальных финансовых, юридических и технических условий с использованием информационно-телекоммуникационных сетей;

положение (П): Документ СМК, содержащий совокупность правил выполнения отдельных работ;

пользователь: Физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой;

пользовательский пароль: Слово, код или набор символов, используемых для идентификации пользователя и получения доступа к конкретной информационной системе;

посетитель мероприятия: Физическое лицо, принимающее участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированное в установленных библиотекой формах учета;

посещение: Зафиксированный приход физического лица в помещение библиотеки, ее внестационарное подразделение или обращение в библиотеку в режиме удаленного (дистанционного) доступа;

предупреждающее действие: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

продление срока пользования документом: Увеличение срока пользования документом на абонементе по инициативе пользователя;

процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса;

процесс: Совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих видов деятельности, использующие входы для получения намеченного результата;

рабочая инструкция (РИ): Документ СМК, подробно описывающий действия исполнителя;

регламент (Р): Совокупность правил, определяющих порядок работы государственных органов, учреждений, организаций;

свободный доступ к электронным ресурсам: Доступ к электронной информации, не предполагающий финансовых затрат;

система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (система СИБИД): Система межгосударственных стандартов;

справочно-библиографическое обслуживание: Предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей;

справочное обслуживание: Предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами;

справочно-поисковый аппарат (СПА): Совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определёнными поисковыми образами документа;

стационарное обслуживание: Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях библиотеки;

технологическая инструкция (ТИ): Нормативный технический документ, регламентирующий последовательность операций конкретного технологического процесса, а также условия и режимы его проведения;

удаленный (дистанционный) доступ: Обращение к электронным ресурсам, размещенным на сервере, доступном через информационно-телекоммуникационные сети;

удаленный пользователь: Пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам;

устный библиографический обзор: Устное библиографическое сообщение о документах с краткими их характеристиками и демонстрацией документов;

фактографическая справка: Фактографическая информация с библиографической ссылкой на ее источник, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя;

целевая аудитория: Выделенная для осуществления специального обслуживания категория пользователей;

читальный зал, медицентр библиотеки: Структурное подразделение библиотеки, предназначенное для выдачи документов и работы с ними в помещении библиотеки, а также обеспечения доступа к электронным ресурсам;

читательский билет (идентификационная карта пользователя): Документ, содержащий идентификационные данные, которые присвоены пользователю в процессе регистрации;

электронная доставка документов: Предоставление электронных документов (или их частей) по запросу пользователя через информационно-телекоммуникационные сети;

электронная услуга (библиотечно-информационная электронная услуга): Услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети;

электронно-библиотечная система (ЭБС): Автоматизированная информационная система, базы данных которой содержат организованную коллекцию электронных документов, включающую электронные издания, используемые для информационного обеспечения образовательного и научно-исследовательского процесса в образовательных организациях, обеспечивающая возможность доступа к электронным документам через сеть Интернет;

электронный абонемент: Предоставление через сайт библиотеки зарегистрированным пользователям бесплатного доступа к сетевым лицензионным документам путем их загрузки на устройство пользователя. По истечении установленного срока загруженные документы автоматически становятся недоступными для просмотра. Количество одновременного использования документа определяется лицензией.

БД: База данных.

ИДПО: Институт дополнительного профессионального образования ОмГТУ.

МЦ: Медиацентр.

НМО: Научно-методический отдел.

НПР: Научно-педагогические работники.

ОВЗ: Ограниченные возможности здоровья.

ОИК: Основы информационной культуры

ОК: Отдел компьютеризации библиотечно-информационных процессов.

ОКиК: Отдел комплектования и каталогизации.

ОКПР: Отдел культурно-просветительской работы.

ОМТО: Отдел материально-технического обеспечения.

ООНЛ: Отдел обслуживания научной литературой.

ООУЛ: Отдел обслуживания учебной литературой.

ПО: Программное обеспечение.

СБО ИДиТ: Сектор библиотечного обслуживания Института дизайна и технологий ОмГТУ.

СМК: Система менеджмента качества.

ФДП: Факультет довузовской подготовки ОмГТУ.

ЭК: Электронный каталог.

4 Цель и задачи

Цель настоящего стандарта состоит в создании нормативной базы по организации качественного библиотечно-информационного обслуживания пользователей с предоставлением полного сервиса от начального запроса до конечного результата для построения и функционирования СМК, соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Основные задачи:

- регламентирование деятельности библиотеки по обеспечению доступа пользователей, в т. ч. удаленного, к информационным ресурсам, формированию информационной культуры пользователей, внедрению современных ИКТ в процессы обслуживания;
- установление и нормирование требований к выполнению работ по СМК;
- создание условий для действий персонала по обеспечению, управлению и улучшению качества обслуживания;
- установление перечня записей для регистрации фактических данных о качестве библиотечно-информационных услуг;

- объективное доказательство правильного выполнения работ и обеспечение доверия пользователей к услугам библиотеки;
- содействие разрешению и предупреждению спорных вопросов в области качества библиотечно-информационного обслуживания;
- обеспечение возможности объективного аудита СМК и оценки качества библиотечно-информационных услуг;
- обеспечение единого и чёткого информационного восприятия каждого документа СМК;
- предотвращение появления в документах СМК избыточной информации;
- облегчение поиска необходимой информации в документах СМК.

5 Порядок предоставления библиотечно-информационных услуг

5.1 Запись пользователей в библиотеку

5.1.1 Для записи в библиотеку необходимо представить в сектор учёта пользователей ООУЛ фотографию и предъявить:

- студентам ОмГТУ и колледжа «Ориентир» – студенческий билет, продлённый на текущий год;
- НПР и сотрудникам ОмГТУ – электронный пропуск;
- аспирантам – удостоверение аспиранта;
- сторонним пользователям – паспорт и копию платежного поручения (в случае безналичного расчета) или квитанцию к приходному кассовому ордеру, подтверждающую оплату обслуживания согласно действующей номенклатуре дополнительных платных услуг библиотеки.

На основании представленных документов пользователю выдается читательский билет с индивидуальным штриховым кодом, сведения о пользователе вносятся в «Базу данных читателей» системы автоматизации библиотек ИРБИС. Плата за оформление и выдачу читательского билета не взимается.

5.1.2 Студенты первого курса, обучающиеся ФДП (учащиеся базовых школ ОмГТУ, обучающиеся на подготовительных курсах и подготовительном отделении, учащиеся, проходящие предпрофильную подготовку), слушатели ИДПО записываются в библиотеку на основании списков, предоставленных факультетами и институтами ОмГТУ. Списки хранению в библиотеке не подлежат. Обучающимся ФДП, слушателям ИДПО читательский билет выдаётся временно – на период обучения в ОмГТУ. Для обучающихся ФДП читательский билет оформляется без фотографии.

5.1.3 Читательский билет является единственным документом, дающим право пользования отделами библиотеки и ЭБС АРБУЗ. Номер читательского билета используется в качестве логина для доступа к ЭБС АРБУЗ.

5.1.4 Пользователи не имеют права передавать читательский билет другому лицу, а также пользоваться чужим читательским билетом. В случае нарушения этого правила, пользователи несут ответственность в порядке, установленном дирекцией библиотеки.

5.1.5 Ежегодно в установленные сроки пользователи обязаны предъявить читательский билет для перерегистрации. Пользователи, не прошедшие перерегистрацию, библиотекой не обслуживаются.

5.1.6 Запись пользователей в конкретный отдел обслуживания осуществляется в «Базе данных читателей» на основании читательского билета.

5.1.7 При записи в библиотеку/отдел библиотеки пользователи должны ознакомиться с правилами пользования библиотекой и конкретными отделами, подтвердить обязательства об их выполнении, а также согласие на сбор и обработку персональных данных своей подписью в читательском билете и бумажном читательском формуляре (при его наличии). В случае отказа пользователя дать согласие на обработку персональных данных, читательский билет не оформляется. При поступлении отзыва (в письменной форме) согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает право пользования библиотекой.

5.1.8 В случае утери читательского билета для получения дубликата пользователю необходимо обратиться в сектор учёта пользователей ООУЛ. Дубликат оплачивается согласно Номенклатуре дополнительных платных услуг библиотеки.

5.2 Пользователи, их права, обязанности и ответственность

5.2.1 Студенты всех форм обучения, аспиранты, НПР, сотрудники ОмГТУ и колледжа «Ориентир», ветераны университета, обучающиеся ФДП (по представлению декана ФДП), слушатели ИДПО имеют право бесплатно пользоваться основными видами библиотечно-информационных услуг:

- получать полную информацию о составе фондов библиотеки через каталоги, картотеки, БД и другие формы библиотечного информирования;
- осуществлять поиск библиографической информации по каталогам библиотек России и зарубежных стран, предоставляемых в свободном доступе в Интернет;
- получать из фонда библиотеки для временного пользования в читальных залах, МЦ и на абонементных столах любые издания (с учетом положений Федерального зако-

на № 436-ФЗ) или их репродуцированные копии (в соответствии с Ч. 4 Гражданского кодекса РФ);

П р и м е ч а н и е – ветераны университета могут взять на дом без залога только издания художественной литературы из фонда ОКПР.

- получать необходимые издания по МБА;
- продлевать срок пользования изданиями в установленном порядке;
- пользоваться электронными информационными ресурсами библиотеки ОмГТУ, сервисами и ресурсами Интернет, лицензионными БД и электронными версиями изданий, доступ к которым организован через IP-адреса библиотеки/вуза в соответствии с лицензионными соглашениями и с учетом положений Федерального закона № 436-ФЗ;

- получать консультационную помощь в поиске и выборе изданий, по использованию электронных информационных ресурсов (кроме консультаций по работе с компьютером и стандартными программами);

- посещать культурно-просветительские и информационные мероприятия библиотеки, в т. ч. в дистанционном режиме (библиографические обзоры, лекции, читательские конференции и т.п.);

- пользоваться техническими средствами библиотеки (компьютерами, ПО и т. д.), специально установленными для пользователей;

- сохранять, удалять и редактировать на компьютерах библиотеки только собственные файлы;

- вносить в библиотечные помещения и использовать без звуковых сигналов личные технические устройства (ноутбуки, аудиоплееры, USB-флеш-накопители и др.), при необходимости подключать их для подзарядки или работы к электрической сети библиотеки;

- обращаться с предложениями и замечаниями к сотрудникам и администрации библиотеки по всем вопросам, касающимся обслуживания (устно и/или письменно, в т. ч. используя журнал отзывов и предложений, форма которого приведена в приложении А).

5.2.2 Право приоритетного внеочередного обслуживания предоставляется администрации ОмГТУ, руководителям подразделений, членам Ученого совета ОмГТУ, НПП в рамках научной и служебной деятельности.

5.2.3 Студентам и учащимся других учебных заведений, специалистам города предоставляется право обслуживания в библиотеке на платной основе или по договорам.

5.2.4 Библиотечное обслуживание предприятий, ассоциаций и других организаций, созданных при ОмГТУ на коммерческой основе, осуществляется по договорам.

5.2.5 При получении изданий пользователи должны тщательно просмотреть их и в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщить об этом библиотекарю; в противном случае ответственность за порчу изданий несет пользователь, пользовавшийся изданием последним.

5.2.6 При пользовании фондом пользователи обязаны бережно относиться к изданиям, возвращать их в установленные сроки; не выносить их из помещения библиотеки, если они не записаны в читательском формуляре; не делать в них пометок, подчёркиваний; не вырывать и не загибать страниц; не нарушать расстановки в фондах открытого доступа; не портить штрих-коды, магнитные маркеры и т. п.

5.2.7 Ежегодно в установленные сроки пользователям необходимо предъявить и перерегистрировать числящиеся за ними издания.

5.2.8 При выбытии из вуза пользователи обязаны вернуть в библиотеку числящиеся за ними издания и сдать читательские билеты в сектор учета пользователей ООУЛ.

5.2.9 При посещении библиотеки пользователи обязаны:

- соблюдать правила пользования библиотекой и отделами библиотеки; к пользователям, нарушившим правила, могут быть применены такие меры воздействия, как замечание, лишение права пользования библиотекой (на определенный срок или постоянно), лишение права пользования читальным залом/абонементом/МЦ, информирование деканата, руководителей структурных подразделений университета с просьбой о наложении взыскания или применение других мер;

- соблюдать правопорядок, нормы общественного поведения и чистоту в библиотеке (не входить в помещения библиотеки в верхней одежде и головных уборах; не вносить в читальные залы и МЦ портфели, рюкзаки, сумки большого размера, в т. ч. непрозрачные полиэтиленовые пакеты и папки, оставляя их в камерах хранения; соблюдать тишину в библиотеке, отключать мобильные телефоны; не вносить продукты питания; не развешивать самовольно объявления, афиши, иные материалы рекламно-коммерческого характера);

- подчиняться требованиям работников библиотеки при возникновении чрезвычайных ситуаций (пожар, угроза террористического акта и т. п.);

- бережно относиться к имуществу, технике и ПО библиотеки.

5.2.10 При использовании библиотечного оборудования пользователи не имеют права:

- устанавливать и использовать на компьютерах библиотеки собственное ПО;

- подключать периферийное оборудование к компьютерам и совершать иные действия, которые могут нанести ущерб другим пользователям или оборудованию;
- вносить изменения в настройки компьютеров и ПО;
- выключать или перезагружать компьютер, производить какие-либо отключения или переключения питающих кабелей.

В случае возникновения неполадок, нарушений в работе оборудования (сильный шум вентилятора компьютера, появление запаха гари или дыма, пропадание изображения на экране монитора, «зависание» компьютера и т.д.) пользователь обязан сообщить об этом библиотекаря.

5.2.11 Пользователи, причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотекой, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.3 Права и обязанности библиотеки

5.3.1 Библиотека в своей деятельности обеспечивает реализацию прав пользователей, установленных федеральным законом №78-ФЗ и изложенных в пунктах 5.2.1-5.2.4 настоящего стандарта.

5.3.2 Библиотека обслуживает пользователей шесть дней в неделю согласно расписанию, кроме праздничных и санитарных дней. В период летних каникул библиотека работает по летнему расписанию. Доступ пользователей к ресурсам web-сайтов библиотеки ОмГТУ обеспечивается в течение года круглосуточно.

5.3.3 Библиотека имеет право:

- устанавливать в начале учебного года график обслуживания студентов первого курса, распределять учебники между группами с целью наиболее рационального использования библиотечных ресурсов, времени студентов ОмГТУ;
- устанавливать и продлевать сроки пользования изданиями в отделах-фондодержателях;
- определять сумму залога, виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотеке, условия использования библиотечного фонда;
- предоставлять пользователям в постоянное пользование тексты изданий и электронных документов путём их легитимного копирования;
- принимать меры в соответствии с положениями Федерального закона № 436-ФЗ по ограничению выдачи изданий, содержащих информацию, запрещенную для распространения среди детей, Федерального закона № 114-ФЗ – по исключению возможности использования пользователями фонда изданий ограниченной доступности;

– привлекать в порядке, установленном законодательством, дополнительные финансовые ресурсы за счет предоставления платных дополнительных услуг, а также средств, полученных из внебюджетных источников в виде грантов, благотворительных, спонсорских и целевых взносов, добровольных пожертвований, даров, переданного имущества физических и юридических лиц и др.

5.3.4 Библиотека обязана:

- информировать пользователей обо всех видах предоставляемых услуг;
- популяризировать свои фонды, электронные ресурсы и предоставляемые услуги;
- обеспечить пользователям возможность пользоваться фондами библиотеки, в т. ч. электронными информационными ресурсами, с учетом положений Федерального закона № 436-ФЗ;
- совершенствовать библиотечно-информационное обслуживание;
- запрашивать издания по МБА из других библиотек в случае отсутствия в фондах библиотеки ОмГТУ необходимых изданий;
- обеспечивать высокое качество и культуру обслуживания; создавать систему навигационных сервисов, в т. ч. метауказателей электронных ресурсов, размещённых в Интернет и используемых в учебном процессе и научной деятельности ОмГТУ;
- оказывать пользователям помощь в выборе и использовании изданий и электронных ресурсов;
- проводить занятия по ОИК, устные консультации, в т. ч. по использованию электронных информационных ресурсов, предоставляя пользователям каталоги, карточки и иные формы информирования, организуя книжные выставки, библиографические обзоры и другие мероприятия;
- исключать случаи расстановки в залах открытого доступа информационной продукции, распространение которой среди детей/обучающихся запрещено;
- размещать в отделах обслуживания сообщения о действии Федерального закона № 436-ФЗ и месте расположения знака информационной продукции на изданиях;
- осуществлять постоянный контроль возврата в библиотеку выданных изданий; предоставлять пользователям, не возвратившим издания в установленный правилами срок, дополнительную платную услугу "пользование литературой сверх установленного срока", стоимость которой определяется Номенклатурой дополнительных платных услуг библиотеки ОмГТУ, действующей на момент сдачи изданий в библиотеку;

- сохранять конфиденциальность сведений о пользователях и их чтении;
- проверять при возврате в библиотеку сохранность изданий и электронных носителей, выданных пользователям во временное пользование вне библиотеки
- создавать и поддерживать в библиотеке комфортные условия для работы пользователей;
- организовывать библиотечно-информационное обслуживание пользователей с ОВЗ в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- рассматривать предложения и замечания пользователей, своевременно реагировать на них;
- обеспечивать сохранность и недоступность для сторонних лиц записей в БД и документов, содержащих персональные сведения пользователей (договора, списки и пр.).

5.4 Порядок пользования медиацентром и читальными залами

5.4.1 Обслуживание в МЦ и читальных залах осуществляется по предъявлению читательского билета.

5.4.2 Число изданий, выдаваемых для работы в помещениях МЦ и читальных залах, не ограничивается.

5.4.3 В фондах открытого доступа пользователи подбирают издания самостоятельно. После окончания работы издания складываются на находящиеся в помещении специальные корзины или столы.

5.4.4 Дата и факт выдачи изданий во временное пользование вне библиотеки /на занятия, возврата изданий пользователем и их приёма библиотекарем фиксируются в книжных формулярах изданий (форма формуляра приведена в приложении Б). При выдаче пользователь проставляет на книжном формуляре дату, указывает группу/кафедру, пишет свою фамилию.

5.4.5 Без регистрации у библиотекарей выносить издания из помещения МЦ и читальных залов не разрешается. В случае нарушения этого правила, пользователи могут быть лишены права пользования библиотекой на срок, определяемый администрацией библиотеки в каждом конкретном случае.

5.4.6 Обслуживание пользователей с ОВЗ дополнительно организуется в специализированном читальном зале с предоставлением оборудования и ПО для слабовидящих, слабослышащих, лиц с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата.

5.5 Порядок пользования абонементом

5.5.1 Студентам первого курса читательские билеты и учебная литература на первый семестр выдаётся по заранее согласованному с деканатами графику.

5.5.2 Для последующего заказа и получения изданий на абонементе пользователи предъявляют читательский билет, при необходимости заполняют на издание требование по форме, приведённой в приложении В.

5.5.3 Дата и факт выдачи издания фиксируется в электронном читательском формуляре. Пользователь проверяет правильность внесения записи в его личный электронный формуляр. Впоследствии претензии, касающиеся правильности внесения записей в личный электронный формуляр, не принимаются.

5.5.4 На абонементе ООУЛ, ООНЛ, ОКПР, СБО ИДиТ для различных категорий пользователей устанавливается свой срок пользования изданиями и количество выдаваемых изданий.

5.5.5 Редкие и ценные издания, а также единственные экземпляры выдаются согласно правил пользования соответствующими отделами библиотеки.

5.5.6 Пользователи могут продлить срок пользования изданиями, взятыми во временное пользование вне библиотеки, если на них нет спроса со стороны других пользователей. В случае невозможности возврата изданий в установленный срок пользователям предоставляется дополнительная платная услуга «пользование литературой сверх установленного срока».

5.5.7 При возврате изданий запись в электронном читательском формуляре пользователя корректируется – фиксируется дата возврата.

5.6 Порядок пользования электронными информационными ресурсами. Дистанционное (виртуальное) обслуживание

5.6.1 Доступ пользователей к электронным информационным ресурсам, ЭБС, виртуальным читальным залам сторонних организаций (в соответствии с договорами) осуществляется согласно регламентам правообладателей ресурсов в помещениях отделов, через сайт библиотеки (<http://lib2.omgtu.ru>), ЭБС АРБУЗ (<http://lib.omgtu.ru>), личные/рабочие пользовательские места.

5.6.2 Полные тексты документов из электронной библиотеки ОмГТУ, ЭБС, лицензионных БД предоставляются по системе авторизованного доступа в форматах, оптимальных для определенного способа их использования и не требующих специальных приложений со стороны пользователя.

5.6.3 При пользовании электронными ресурсами пользователи обязаны соблюдать условия их предоставления и не имеют права:

- передавать другим лицам свои пароли для доступа к электронным ресурсам, лицензионным БД;
- производить сплошное и систематическое копирование (скачивание полных выпусков журналов и книг с первой до последней страницы, за несколько лет подряд, а также скачивание статей в больших количествах, например определенной тематики, конкретного автора или организации, определенной серии и т.п.), нарушая авторское право или другие права собственности;
- применять специальные программные средства (роботы) и другое ПО, позволяющее осуществлять автоматическое копирование информации из данных ресурсов;
- публиковать лицензионные материалы в средствах массовой информации или ресурсах открытого доступа в Интернет.

5.6.5 При пользовании сетью Интернет в помещениях библиотеки пользователям не разрешается:

- использовать доступ к Интернет для коммерческих (размещение рекламы и т. д.), противозаконных (нарушение авторских прав и пр.) и неэтических (просмотр сайтов эротического содержания, о насилии, фашизме и т. п.) целей, а также нанесения ущерба или вреда другим организациям и физическим лицам;
- подключаться к сетевым видеоиграм, просматривать фильмы on-line;
- перекачивать из Интернет аудио- и видео-информацию, программные продукты.

5.6.6 Библиотека, предоставляя электронные ресурсы, имеет право:

- контролировать процесс регистрации пользователей в лицензионных БД; вносить изменения в пароль или пользовательскую карточку;
- контролировать работу пользователей с электронными ресурсами в целях соблюдения законодательства РФ об авторских правах – запрашивать у пользователя и просматривать тиражируемую информацию при ее распечатке или копировании;
- в целях исключения несанкционированного использования ресурсов Интернет ограничивать доступ пользователей к Интернет-ресурсам, содержащим неэтическую или нарушающую действующее законодательство информацию;
- блокировать доступ с компьютеров библиотеки к Интернет-ресурсам, включенным в Федеральный список экстремистских материалов.

5.6.7 Виртуальное обслуживание пользователей осуществляется через сайт библиотеки, ЭБС АРБУЗ, группы библиотеки в социальных сетях и включает в себя следующие процедуры:

- размещение информации об услугах, ресурсах и правилах пользования библиотекой;
- предоставление доступа пользователей к ЭК библиотеки ОмГТУ;
- регистрация пользователей на сайте ЭБС АРБУЗ для авторизованного доступа к отдельным разделам, страницам, ресурсам;
- организация доступа пользователей к сетевым электронным ресурсам (электронным библиотекам, БД, электронным изданиям), доступным ОмГТУ на основе лицензионных соглашений;
- обеспечение работы авторизованных пользователей с полными текстами электронных версий изданий, образовательных ресурсов, контентом ЭБС АРБУЗ через специализированные модули сайта;
- оповещение пользователей о проводимых библиотекой мероприятиях (тренингах, обучающих семинарах, конференциях, конкурсах и т.д.);
- справочно-библиографическое обслуживание пользователей (сервис «виртуальная справка»);
- предоставление консультационной помощи пользователям (размещение обучающих презентаций, инструкций по пользованию ресурсами);
- предоставление пользователям возможности связываться с другими лицами с целью общения, совместной работы и/или совместного использования информационных ресурсов библиотеки ОмГТУ при посредничестве библиотеки;
- размещение на сайтах виртуальных выставок новых поступлений и тематических книжно-иллюстративных выставок;
- организация и проведение исследований, мониторингов по вопросам библиотечно-информационного обслуживания;
- предоставление прочих сервисных он-лайн услуг библиотеки.

5.6.8 Информационные ресурсы сайта библиотеки и ЭБС АРБУЗ являются открытыми и общедоступными, если иной статус ресурсов не оговорен специально. Условия размещения ресурсов ограниченного доступа регулируются юридически оформленными документами и наличием программно-технических возможностей. Доступ к сайтам предоставляется пользователям в режиме 24 часа / 7 дней в неделю.

5.6.9 На сайтах, TV, канале ОмГТУ в Youtube для пользователей размещается справочная информация о библиотеке, новости, записи обучающих вебинаров и других мероприятий библиотеки, прочие материалы.

5.7 Порядок пользования залоговым абонементом

5.7.1 Залоговый абонемент в библиотеке служит экономической гарантией сохранности фонда и своевременного возврата изданий в библиотеку.

5.7.2 Залоговый абонемент может быть открыт на базе ООУЛ, ООНЛ, СБО ИДиТ.

5.7.3 Пользователями залогового абонемента являются сотрудники, работающие в университете на условиях совместительства, студенты заочной формы обучения, находящиеся в академическом отпуске, внешние пользователи, в том числе ветераны ОмГТУ.

Примечание – студенты заочной формы обучения могут пользоваться изданиями без залога при условии оформления заведующим кафедрой служебной записки с гарантией возмещения стоимости утраченных изданий.

5.7.4 Для получения изданий пользователь заключает с ОмГТУ письменный договор. Библиотечные экземпляры договоров хранятся в отделах обслуживания в недоступных для сторонних лиц местах.

5.7.5 Сумма залога исчисляется сотрудниками библиотеки на момент выдачи издания из расчета его рыночной стоимости и/или определяется исходя из средней стоимости комплекта учебной литературы на текущий год обучения.

5.7.6 На основании договора и заявления пользователь вносит залоговую сумму в кассу университета. При дополнительном получении изданий из фонда библиотеки залоговая сумма корректируется в сторону увеличения.

Примечание – денежный залог может быть внесен студентами на весь период обучения в университете. По завершении обучения, в случае окончания срока исковой давности и не востребоваемости пользователем, залог используется по целевому назначению на комплектование библиотечного фонда.

5.7.7 Залоговая сумма возвращается пользователю на основании заявления на выдачу денежного залога при условии возврата изданий в библиотечный фонд.

5.7.8 Пользователю залогового абонемента предоставляется право получить:

- в ООУЛ – комплект учебной литературы на семестр или учебный год;
- в ООНЛ – необходимое количество изданий на срок до одного месяца;
- в СБО ИДиТ – комплект учебной литературы на семестр или учебный год

и/или необходимое количество изданий на срок до одного месяца.

Конкретные сроки пользования изданиями указываются в электронном формуляре пользователя и в договоре.

5.7.9 По согласованию с сотрудниками библиотеки пользователь вправе продлить срок пользования изданиями. Продление срока осуществляется в соответствии с правилами пользования соответствующего отдела библиотеки и п. 5.7.8 настоящего Стандарта.

5.7.10 При невозврате изданий в указанный договором срок

- по истечении трех месяцев с момента его наступления залоговая сумма поступает в распоряжение библиотеки и расходуется на возмещение связанных с этим убытков;
- по истечении одного года с момента окончания договора библиотечный экземпляр договора и книжные формуляры на документы, не возвращенные пользователем, заведующие ООНЛ и СБО ИДиТ передают сотруднику сектора учёта пользователей ООУЛ; издания подлежат списанию.

5.7.11 По окончании каждого календарного года сотрудник сектора учёта пользователей ООУЛ:

- производит ревизию номеров, свободные номера присваивает вновь заключаемым договорам;
- составляет акт на исключение не возвращенных пользователями изданий и служебную записку об использовании суммы залогов по просроченным и не востребованным договорам.

5.7.12 Аннулированные и просроченные договоры хранятся в секторе учета пользователей ООУЛ в течение трех календарных лет.

5.8 Порядок пользования кафедральным абонементом

5.8.1 Кафедральный абонемент библиотеки является одной из форм обслуживания НПП и сотрудников университета и организуется с целью оперативного и полного их обеспечения изданиями, в т. ч. для проведения учебных занятий.

5.8.2 Кафедральный абонемент может быть открыт в СБО ИДиТ, ООНЛ, МЦ, ООУЛ библиотеки для любого структурного подразделения университета. Основанием для открытия кафедрального абонемента является служебная записка от заведующего кафедрой (начальника отдела) на имя директора библиотеки.

Служебные записки подлежат хранению в делопроизводстве отдела библиотеки, который открыл кафедральный абонемент для соответствующей кафедры. Служебные записки хранятся в течение срока действия полномочий ответственного за кафедральный абонемент, затем уничтожаются.

5.8.3 При открытии кафедрального абонемента сотрудник соответствующего отдела библиотеки заполняет читательский формуляр (форма приведена в приложении Г), в котором указывает:

- полное наименование кафедры (отдела);
- ФИО заведующего кафедрой и ответственного за кафедральный абонемент лица, указанного зав. кафедрой (начальником отдела) в служебной записке;

- контактные телефоны.

Читательские формуляры для конкретной кафедры (отдела) могут быть оформлены одновременно в нескольких отделах библиотеки, хранятся в специальных карточках и расставляются в алфавите фамилий ответственных за кафедральный абонемент.

5.8.4 Издания на кафедральный абонемент выдаются лицу, указанному в читательском формуляре. Отметка об ответственности за кафедральный абонемент проставляется в его читательском билете, личном электронном читательском формуляре.

5.8.5 Выдача изданий на кафедральный абонемент осуществляется на текущий учебный год при наличии в фонде библиотеки двух и более экземпляров запрашиваемого издания. Количество выдаваемых на кафедральный абонемент изданий для использования на занятиях ограничивается количеством студентов в группе.

5.8.6 Редкие и ценные издания, неопубликованные материалы (диссертации, отчеты о НИР и т.д.), периодические издания на кафедральный абонемент не выдаются. Документы, имеющиеся в единственном экземпляре, могут быть выданы только в том случае, если они были приобретены для конкретной кафедры (отдела) университета.

5.8.7 Сотрудники кафедры (отдела) могут продлить срок пользования изданиями.

5.8.8 Кафедры (отделы) ежегодно перерегистрируют числящиеся за ними издания.

5.8.9 При смене ответственного за кафедральный абонемент оформляется новая служебная записка, в библиотечные документы вносятся соответствующие коррективы.

5.8.10 При реструктуризации (слиянии/разделении) кафедр (отделов) университета кафедральные абонементы, открытые ранее, подлежат закрытию, вместо них могут быть открыты новые.

5.9 Порядок пользования межбиблиотечным абонементом

5.9.1 При отсутствии необходимых изданий в фонде библиотеки ОмГТУ сотрудник МБА по заявкам пользователей оформляет открытие абонемента в других библиотеках. Основанием для открытия абонемента является

- в библиотеках города – бланк-заказ, заполненный и подписанный сотрудником МБА, заверенный штампом библиотеки; форма бланка-заказа установлена И ОмГТУ 81.02;
- в библиотеках других городов – договор, заключённый между библиотекой-фондодержателем и ОмГТУ (библиотека).

5.9.2 Основанием для пользования МБА для пользователей библиотеки является читательский билет библиотеки ОмГТУ.

5.9.3 Основанием для открытия МБА в библиотеке ОмГТУ внешним пользователям является бланк-заказ, оформленный и подписанный сотрудником библиотеки-заказчика (абонента), ответственным за работу МБА, заверенный печатью (штампом) библиотеки-абонента. Бланк-заказ – документ, по которому библиотека-абонент несет ответственность за сохранность полученных по МБА изданий.

5.9.4 Для получения издания по МБА пользователь, абонент заполняет бланк-заказ, где указывает необходимые сведения о издании, а также даёт письменную гарантию того, что при использовании полученного по МБА издания не будет производить его несанкционированное тиражирование, воспроизводство и репродуцирование согласно законодательства РФ об авторском праве. На бланке должны быть заполнены четко, разборчиво, на языке оригинала запрашиваемого издания все части и графы. Бланк-заказ состоит из четырех частей, которые используются следующим образом: 1 и 2 части бланка-заказа остаются в библиотеке-фондодержателе, выдавшей издание, 3 и 4 части вместе с заказанным изданием, где указывается срок возврата, – в библиотеке, заказавшей издание.

На каждое запрашиваемое издание заполняется отдельный бланк с отметкой о приемлемой форме выполнения заказа (оригинал, вид копии, в т. ч. электронная доставка документов). Передача запросов по МБА в виде списков не допускается.

Заказы, передаваемые по электронным каналам связи, должны содержать все сведения, предусмотренные бланком-заказом по МБА.

5.9.5 По получению издания по МБА пользователю направляется информация о поступлении в библиотеку требуемого издания (по телефону, электронной почте, через социальные сети).

5.9.6 Издания, полученные по МБА во временное пользование, не должны выноситься из помещения библиотеки. Ответственность за использование, сохранность и своевременный возврат несет сотрудник МБА.

5.9.7 При возврате изданий в библиотеку-фондодержатель сотрудник МБА фиксирует дату отправления издания, исходящий номер квитанции из реестра отправленных бандеролей.

5.10 Предоставление библиометрических услуг

5.10.1 Формами реализации библиометрических услуг являются:

– предоставление пользователям формализованных показателей и рейтингов, принятых для оценки качества научных работ;

- создание аналитических продуктов на основе библиометрических и наукометрических исследований научных направлений ОмГТУ с использованием наукометрических аналитических систем;
- осуществление индивидуального мониторинга рейтингов цитируемости публикаций НПР;
- проверка подготовленных в ОмГТУ учебных/научных работ на наличие неправомерных заимствований;
- проведение поиска библиометрической информации в специализированных БД.

5.10.2 Предоставление формализованных показателей и рейтингов, создание аналитических продуктов, индивидуальный мониторинг рейтингов цитируемости осуществляются по заявкам НПР и при наличии доступа к наукометрическим системам и сервисам.

5.10.3 Предоставление формализованных показателей и рейтингов, принятых для оценки качества научных работ, предполагает:

- выявление индекса Хирша, импакт-фактора, среднего количества цитирований публикаций, суммарного количества цитирований, квартиля для научных журналов и материалов конференций;
- подбор журналов для публикации статей НПР ОмГТУ (параметры: тематика, индексирование в наукометрических системах, квартиль) и наиболее цитируемых публикаций по научной теме из зарубежных БД.

5.10.4 При создании аналитических продуктов (справок) на основе библиометрических и наукометрических исследований научных направлений проводится анализ:

- темпов развития предметной области – выявление ведущих специалистов, организаций с определенной оценкой их вклада в развитие отрасли знания или тематического направления;
- наукометрических показателей кафедры – выявление авторов, цитирований, индексируемых в наукометрических системах, организаций, работающих в том же направлении, авторов из других вузов с наибольшими наукометрическими показателями, работающих по такой же или смежной тематике;
- качества пристатейных списков к публикациям НПР по количеству библиографических ссылок, самоцитирований, ссылок на иностранные источники, ссылок на новые публикации и т. д.

П р и м е ч а н и е – по данному направлению возможна подготовка рекомендаций по улучшению качества библиографических ссылок и списков литературы.

5.10.5 Осуществление индивидуального мониторинга рейтингов цитируемости публикаций НПР проводится посредством выявления индекса Хирша автора, количества цитирований, числа публикаций, процитировавших работы автора и т. д.

5.11 Порядок предоставления культурно-просветительских услуг

5.11.1 Для предоставления услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования пользователей, библиотека осуществляет:

- выставочную деятельность;
- организацию и проведение образовательных, научных, просветительских и досуговых мероприятий, в т. ч. совместно с другими подразделениями ОмГТУ, кураторами студенческих групп, научными обществами, общественными, государственными и прочими организациями и учреждениями;
- реализацию культурно-просветительских программ и проектов;
- организацию и проведение занятий «Поэтической мастерской ОмГТУ» и Конкурса на лучшую читающую студенческую группу;
- издание газеты «Читалка».

5.11.2 В целях содействия пользователям в получении социально-значимых услуг библиотека осуществляет консультационную помощь по поиску соответствующей информации и каналов получения юридических, психологических и прочих услуг в государственных и социально-значимых организациях.

5.11.3 Информационная продукция, используемая во время проведения мероприятий и предоставления других культурно-просветительских услуг (кино- и видеоматериалы, печатные издания, афиши, программы, объявления, приглашения, электронные презентации и пр.), подлежит возрастной классификации с учетом требований Федерального закона № 436-ФЗ.

5.11.4 Предоставление помещений библиотеки для проведения структурными подразделениями ОмГТУ, сторонними учреждениями и организациями научных конференций, семинаров, лекций, других научных, обучающих или досуговых мероприятий осуществляется по служебной записке в адрес директора библиотеки и в соответствии с графиком бронирования.

5.11.5 Библиотека обеспечивает свободное участие пользователей в образовательно-просветительских и интеллектуально-досуговых мероприятиях, в отдельных случаях – по приглашениям, либо после регистрации (в социальных сетях, при проведении мероприятий).

5.11.6 Доступ внешних пользователей в помещения библиотеки для участия в культурно-просветительских мероприятиях осуществляется согласно правилам пропускного режима на объектах общественного назначения.

5.12 Предоставление дополнительных платных услуг

5.12.1 Дополнительные платные услуги не образовательного характера, но имеющие непосредственное отношение к образовательному процессу, предоставляются библиотекой ОмГТУ студентам, НПР, сотрудникам университета, сторонним лицам и организациям в целях:

- повышения комфортности библиотечного обслуживания;
- расширения спектра оказываемых пользователям услуг;
- укрепления материально-технической базы библиотеки;
- повышения экономической заинтересованности работников библиотеки.

5.12.2 Платные услуги оказываются библиотекой заинтересованным пользователям не в ущерб оказанию основных бесплатных библиотечных услуг, объемам, срокам и качеству выполнения плановых показателей работы, внутреннему трудовому распорядку и режиму работы библиотеки и являются формой предпринимательской деятельности.

5.12.3 Платные услуги предоставляются библиотекой в соответствии с перечнем, который:

- составляется с учетом предоставления пользователям бесплатных услуг по основной финансируемой из федерального бюджета деятельности;
- систематически корректируется в контексте текущей рыночной конъюнктуры, потребительского спроса и возможностей библиотеки;
- фиксируется в номенклатуре дополнительных платных услуг библиотеки с указанием их цены за единицу измерения.

5.12.4 Оказание услуг физическим лицам производится на основании устного запроса заинтересованного лица и документа об оплате, структурным подразделениям ОмГТУ – на основании служебной записки. Предоставление услуг / продукции юридическим лицам производится на основании заключаемых договоров и платёжных документов.

5.12.5 Торговля сопутствующими учебному процессу канцелярскими товарами производится библиотекой через киоск «Букинист».

5.12.6 Продажа внутривузовской учебно-методической и научной литературы осуществляется библиотекой через киоск «Букинист» или на основе заключенных лицензионных договоров со сторонними вузу издательствами и ЭБС.

5.12.7 Цены на предоставляемые платные услуги варьируются в зависимости:

- от себестоимости работы;
- ценности используемых / реализуемых объектов;
- уникальности самих услуг;
- стоимости приобретенных для реализации канцелярских товаров;
- выполнения особых условий (в частности, срочности, приоритетности, сложности).

5.12.8 Цены на платные услуги устанавливаются в соответствии с калькуляциями и могут периодически пересматриваться с поправкой на коэффициент текущей инфляции, прогнозируемые ценовые ожидания пользователей, с учетом изменений оплаты труда исполнителей.

5.12.9 Стоимость платных услуг утверждается приказом ректора университета. Номенклатура платных услуг определяется советом дирекции библиотеки.

5.12.10 Оплата за дополнительные платные услуги осуществляется потребителем:

- наличными деньгами через контрольно-кассовую технику, установленную в отделах библиотеки;
- безналичным перечислением по платежным документам.

5.12.11 Информация о платных услугах (номенклатура с указанием стоимости услуг) размещается в доступном для пользователей месте – информационных стендах, сайтах библиотеки.

6 Обучение пользователей основам информационной культуры

6.1 Занятия по курсу «ОИК» проводятся для:

- студентов первых курсов;
- НПР (по 72-часовой программе в рамках ИДПО).

6.2 Примерная тематика занятий для студентов в соответствии с рабочей программой дисциплины:

- библиографическое описание документов, оформление списков литературы и ссылок в учебных и научных работах;
- ЭК, электронная библиотека/ЭБС;
- правовые и наукометрические БД;
- отечественные и зарубежные информационные ресурсы.

6.3 Примерная тематика занятий для НПР:

- электронная информационно-образовательная среда ОмГТУ;

- информационные ресурсы в помощь выбору темы и направления исследования;
- использование правовых, нормативных и стандартных документов в научно-исследовательской работе;
- цифровые платформы поддержки исследований;
- подготовка и оформление научной работы и др.

6.4 Для организации и проведения занятий со студентами

- зав. МЦ уточняет расписание занятий в учебно-методическом управлении и на сайте ОмГТУ;
- зав. сектором справочно-библиографической работы МЦ контролирует явку студентов на занятия, установку электронных ресурсов для проведения занятий, координирует проведение занятий членами лекторской группы;
- члены лекторской группы составляют и редактируют лекции, задания для практических занятий, готовят презентации.

6.5 Занятия проводятся в МЦ, СБО ИДиТ, учебных аудиториях ОмГТУ.

6.6 В течение года для студентов, НПР и сотрудников университета на основании устных заявок проводятся консультации по использованию информационных ресурсов, СПА библиотеки, формированию библиографического аппарата учебных и научных работ, актуализации рабочих программ учебных дисциплин в части учебно-методического и информационного обеспечения.

6.7 В целях оповещения НПР о современных информационных ресурсах и технологиях, применяемых в библиотеке, услугах и формах взаимодействия библиотекой организуются и проводятся «Дни информации на кафедрах», в рамках которых осуществляется консультирование НПР по:

- правилам комплектования библиотечного фонда;
- новым сервисам библиотеки;
- использованию информационных ресурсов для образования и науки;
- участию в обучающих мероприятиях библиотеки для НПР.

«День информации на кафедре» проводится библиотекой по согласованию с кафедрами ОмГТУ и включает следующие процедуры: определение даты мероприятий, формирование программ, подготовку сообщений и раздаточных рекламных материалов, анализ обеспеченности студентов кафедр учебными изданиями, оформление выставок новых поступлений и проведение библиографических обзоров и пр.

7 Работа с задолженностью пользователей

7.1 В целях предупреждения задолженности пользователей библиотекой:

- проводятся беседы о своевременной сдаче изданий при записи пользователей в библиотеку, при выдаче изданий на дом;
- размещаются объявления о сроках сдачи изданий после каждого семестра во всех корпусах университета, на информационных стендах и сайтах библиотеки;
- проводится ежегодная перерегистрация изданий, числящихся за пользователями;
- организуется обслуживание под залог сотрудников, работающих в университете на условиях совместительства, студентов заочной формы обучения, находящихся в академическом отпуске, внешних пользователей, в том числе ветеранов ОмГТУ.

7.2 В БД ЭК пользователям предоставляется возможность просматривать свой личный электронный читательский формуляр (сведения о выдачах/возвратах в окне «Регистрация читателя» АРМ Читатель) – наименования изданий, выданных на дом, срок их возврата в библиотеку. Доступ к формуляру – по номеру читательского билета или фамилии, имени, отчеству (полному написанию).

7.3 При выбытии пользователя в отделах обслуживания:

- в читательском билете проверяется наличие штампа соответствующего отдела обслуживания;
- в читательском формуляре проверяется наличие книжных формуляров, либо записей в БД на издания, числящиеся за пользователем;
- при отсутствии записей в электронном читательском формуляре пользователя, книжных формуляров в бумажном читательском формуляре в читательском билете у штампа соответствующего отдела проставляется штамп «Выбыл», дата, подпись библиотекаря; бумажный читательский формуляр ликвидируется;
- если выбывший пользователь не возвратил числящиеся за ним издания, ему пишется напоминание через социальные сети или делается звонок по телефону о необходимости возврата изданий.

8 Замена утерянного или испорченного пользователем издания

8.1 Пользователи, ответственные за утрату или неумышленную порчу изданий, обязаны заменить их такими же изданиями или изданиями, признанными библиотекой равноценными.

8.2 Для оформления замены утерянных или испорченных пользователями изданий ОКиК подбирает в книготорговых организациях необходимые библиотеке издания. Отбор изданий может осуществляться отделами обслуживания: на издании, предложенном пользователем и принятом взамен утерянного или испорченного, проставляется штамп соответствующего отдела, издание и книжный формуляр утерянного или испорченного издания передаются в ОКиК для оформления замены.

8.3 При замене изданий:

- определяется стоимость утерянного или испорченного издания согласно коэффициентам переоценки;
- для замены подбирается издание стоимостью не менее стоимости заменяемого издания, либо его рыночной стоимости;
- замена изданий осуществляется по установленной форме в ОКиК библиотеки; каждое оформление замены подтверждается подписью пользователя.

8.4 После оформления замены утерянные или испорченные издания подлежат исключению из фонда в установленном порядке, издания, принятые взамен – учёту.

9 Научно-методическое и ресурсное обеспечение библиотечно-информационного обслуживания

9.1 Организация библиотечно-информационного обслуживания, повышение эффективности работы библиотеки, ее развитие в соответствии с меняющимися потребностями пользователей и условиями внешней среды обеспечивается:

- формированием фонда документов, включающим комплектование, учёт, оцифровку, организацию, обеспечение физической сохранности и безопасности документов;
- библиографической и технической обработкой документов, организацией и ведением СПА;
- совершенствованием управленческой и технологической документации по аспектам библиотечно-информационной деятельности с соответствие с настоящим СТО и СТО ОмГТУ 42.01;
- проведением мониторингов, научно-прикладных исследований по вопросам библиотечно-информационной деятельности и внедрением их результатов в практику библиотеки;
- подготовкой научно-методических пособий, аналитических и рекламных материалов;

– созданием комфортной библиотечной среды, включая температурно-влажностный, санитарно-гигиенический и противопожарный режим.

9.2 С целью приведения состава фондов в соответствие с информационными потребностями пользователей библиотека проводит мониторинг удовлетворения запросов пользователей, востребованности электронных информационных ресурсов, использования фондов изданий на физических носителях.

9.3 Порядок осуществления библиотечно-информационного обслуживания пользователей, установленный настоящим СТО, конкретизируется в документах СМК библиотеки: положениях, инструкциях, регламентах, методиках (П, И, РИ, М, Р, ТИ).

9.4 Финансовое и материально-техническое обеспечение (финансовые, технические, технологические, кадровые ресурсы) деятельности библиотеки по библиотечно-информационному обслуживанию, созданию комфортных условий библиотечной среды осуществляет ОмГТУ в соответствии с выделенным бюджетом согласно федеральным нормативам, установленным законодательством Российской Федерации для образовательных организаций высшего образования, а также за счет средств, полученных из внебюджетных источников.

10 Контроль, измерения, отчётность

10.1 Управление (в т. ч. контроль) настоящего СТО осуществляет администрация библиотеки:

- разрабатывает, внедряет и поддерживает в рабочем состоянии систему качества в соответствии со стандартом;
- предоставляет отчеты (по требованию) руководству о функционировании СМК библиотеки с целью их анализа и использования как основы для улучшения системы качества;
- осуществляет связь с внешними сторонами по вопросам системы качества (со структурными подразделениями ВУЗа по качеству).

10.2 Управление (в т. ч. контроль) технологическими процессами по библиотечному обслуживанию осуществляют администрация библиотеки, совет дирекции библиотеки, специалисты библиотеки.

10.3 Организация производственных библиотечных процессов осуществляется на основе Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, и Типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках.

10.4 Для измерения качества библиотечно-информационного обслуживания используются:

– индикаторы – абсолютные и относительные статистические показатели деятельности библиотеки в соответствии с Приказом Минобрнауки РФ № 78н и приложением Д;

– текстовые данные (отзывы о работе библиотеки, в том числе в «Журнале отзывов и предложений», акты обследования, результаты целевых мониторингов, маркетинговых, научно-прикладных исследований по вопросам совершенствования библиотечно-информационного обслуживания пользователей, другие записи по качеству).

10.5 Для реализации технологических процессов по организации библиотечно-информационного обслуживания библиотекой

– производится конкретизация производственных заданий в рамках принятых направлений деятельности путем формирования ежегодных планов работ;

– проводится ежеквартальный мониторинг выполнения основных статистических плановых показателей;

– разрабатывается и ведётся в установленном порядке отчётная документация о деятельности библиотеки.

11 Записи по качеству

11.1 Деятельность библиотеки по организации библиотечно-информационного обслуживания подлежит документированию.

11.2 Перечень записей, применяемых при организации библиотечно-информационного обслуживания, приведен в таблице 1.

Таблица 1

Форма записи	Ответственные за ведение записи
Единая регистрационная картотека пользователей библиотеки (БД)	ООУЛ; отделы обслуживания – при ежегодной перерегистрации
Читательские билеты	ООУЛ; отделы обслуживания
Документы обследования работы отделов/библиотеки (произвольной формы)	Дирекция библиотеки, НМО
Результаты целевых мониторингов, маркетинговых, научно-прикладных исследований (произвольной формы)	НМО
Отчеты о работе отделов/библиотеки	Дирекция, отделы библиотеки
Требование на документ	Отделы обслуживания
Электронные дневники работы отделов	Отделы библиотеки

Листки ежедневной статистики	Отделы обслуживания
Читательские формуляры (бумажные, электронные)	Отделы обслуживания
Книжные формуляры	Отделы обслуживания, ОКиК
Договора пользователей залогового абонемента	Отделы обслуживания
Заявления о приеме залоговых сумм	Отделы обслуживания
Заявления о возврате залоговых сумм	Отделы обслуживания
Тетрадь регистрации договоров залогового абонемента	ООУЛ
Бланк-заказ по МБА	ООНЛ
Служебные записки на открытие кафедрального абонемента	Отделы обслуживания
Журналы отзывов и предложений	Отделы обслуживания
Справки, заключения и пр. документы произвольной формы, либо по форме, установленной наукометрическими системами	МЦ

12 Улучшение процедуры

В целях улучшения процесса по библиотечно-информационному обслуживанию в ОмГТУ в настоящий Стандарт могут быть внесены изменения или дополнения на основании изменения законодательства, предложений пользователей, НПР, сотрудников библиотеки и иных структурных подразделений университета.

Приложение Б
(рекомендуемое)
Книжный формуляр

[инвентарный номер документа, либо *номер учётной карточки-очередной по- рядковый номер документа] — [отдел- фондодержатель] — [цена экземпляра]
[полочный индекс] / [авторский знак]
[заглавие документа]
[год издания]

ж.	[заглавие журнала]	
	[номер]	[год издания]

Приложение В
(рекомендуемое)
Требование на документ

Группа, кафедра _____
Фамилия И. О. _____
Требование на издание
Индекс _____
Авторский знак _____
Автор _____
Заглавие _____

Год издания _____

Группа, кафедра _____
Фамилия И. О. _____
Требование на журнал
Заглавие _____

Год и номер издания _____

Приложение Г
(рекомендуемое)
Читательский формуляр

№ чит. билета _____					
Кафедра, подразделение _____					
Фамилия _____					
Имя _____					
Отчество _____					
Дата записи _____					
Подпись пользователя _____					
Подпись библиотекаря _____					
[год перере- гистрации]					

Приложение Д
(обязательное)

Перечень индикаторов

№ п/п	Индикатор	Ответственные	Единица измерения	Примечание
1.	Зарегистрированные пользователи библиотеки, всего	ООУЛ	Пользователь	По единому читательскому билету
1.1	В том числе студенты	ООУЛ	Пользователь	
2.	Удаленные пользователи	ОК, МЦ, ОКПР, ООУЛ	Пользователь	Данные отделов (абоненты ИРИ, ДОР, МБА, зарегистрированные пользователи сайтов и групп библиотеки в социальных сетях) и суммарное значение
3.	Пользователи, обслуженные всеми структурными подразделениями библиотеки	Отделы обслуживания, ОК	Пользователь (в т. ч. удаленный)	Данные отделов о регистрации и перерегистрации пользователей и суммарное значение
4.	Посещений библиотеки физических	Отделы обслуживания, НМО	Посещение	Данные отделов (в т. ч. независимо от цели и места проведения библиотечной обучающих и просветительских мероприятий – участие в семинарах, занятиях, конкурсах, экскурсиях и др.) и суммарное значение
4.1	В том числе посещений мероприятий	Отделы обслуживания, НМО	Посетитель	Данные отделов и суммарное значение
5.	Обращения к библиотечному веб-сайту	ОК	Сессия	Количество запросов пользователей, поступивших на веб-сайт библиотеки для получения одной из услуг, оказываемых библиотекой, независимо от просмотренного количества страниц или элементов
6.	Посещений библиотеки, всего	Отделы обслуживания, ОК	Посещение, сессия	Суммарное значение физических посещений и обращений к сайтам
7.	Выдано/выгружено документов, всего	Отделы обслуживания, ОК, НМО	Экземпляр	Данные отделов и суммарное значение
8.	Выдано документов на физических носителях	Отделы обслуживания, НМО	Экземпляр	Данные отделов и суммарное значение

9.	Выдано электронных документов, всего	Отделы обслуживания, НМО, ОК	Экземпляр	Данные отделов и суммарное значение
9.1	В том числе на съёмных носителях	МЦ, НМО, СБО ИДИТ	Экземпляр	Данные отделов и суммарное значение
9.2	В том числе сетевых локальных и инсталлированных	Отделы обслуживания	Экземпляр	Данные отделов и суммарное значение
9.3	В том числе сетевых удаленных	ОК	Экземпляр	
10.	Изготовлено копий статей, глав из книг и т. д.	МЦ	Копия	
11.	МБА. Абоненты	ООНЛ	Абонент	Индивидуальных и коллективных
11.1	В том числе студентов	ООНЛ	Абонент	
12.	Выслано изданий по МБА	ООНЛ	Экземпляр	
13.	Получено изданий по МБА	ООНЛ	Экземпляр	
14.	Выдано справок, всего	Отделы обслуживания	Справка	Данные отделов и суммарное значение
14.1	В том числе тематических справок	МЦ, ООНЛ, СБО ИДИТ	Справка	Данные отделов и суммарное значение
14.2	В том числе уточняющих справок	ООНЛ, ОКиК, СБО ИДИТ, МЦ	Справка	Данные отделов и суммарное значение
14.3	В том числе адресно-библиографических справок	Отделы Обслуживания, ОКиК	Справка	Данные отделов и суммарное значение
14.4	В том числе фактографических справок	МЦ, ОКПР	Справка	Данные отделов и суммарное значение
14.5	Из них виртуальных справок	МЦ	Справка	
15.	ИРИ	МЦ	Абонент/ Тема	
16.	ДОР	МЦ	Абонент/ Тема	
17.	Сообщения абонентам ИРИ и ДОР	МЦ	Сообщение	
18.	Сообщения для кафедр, других подразделений	Отделы обслуживания	Список/ сообщение	
19.	Консультации по вопросам использования СПА, электронными ресурсами различной генерации	Отделы обслуживания, ОК, ОКиК	Консультация	
20.	Дни кафедр в библиотеке	Дирекция библиотеки, МЦ, ОКиК	Мероприятие	
21.	Биобиблиографические указатели в рамках серии «Портрет учёного»	МЦ	Указатель	

22.	Мероприятия по обучению пользователей, проведенные библиотекой	МЦ	Час	Учебные занятия по курсу ОИК, мероприятия обучающего характера (в том числе лекции, вебинары, тренинги, дни дипломников, специалистов, групповые консультации и пр.)
23.	Программа по курсу ОИК для студентов / НПР	МЦ	Час	
24.	Слушатели курсов ОИК	МЦ	Слушатель	
25.	Библиографические обзоры	Отделы обслуживания	Обзор	Данные отделов и суммарное значение
26.	Работа с задолжниками	ООУЛ, ООНЛ, ОКПР, СБО ИДиТ	Письма / звонки / сообщения в соцсетях	Данные отделов и суммарное значение
27.	Выставки, организованные библиотекой	Отделы обслуживания, ОК, НМО	Выставка	Суммарное значение выставок новых поступлений и тематических выставок
27.1	В том числе тематические выставки / просмотры изданий	Отделы обслуживания, ОК	Выставка / экспозиция Экземпляр	Данные отделов и суммарное значение
27.2	В том числе выставки новых поступлений	Отделы обслуживания, ОК, НМО	Выставка / экспозиция Экземпляр	Данные отделов и суммарное значение
28.	Культурно-просветительские мероприятия, организованные библиотекой	МЦ, ОКПР, СБО ИДиТ	Мероприятие	Данные отделов (фестивали, презентации, конкурсы, экскурсии, концерты и др.) и суммарное значение
29.	Места для пользователей, всего	Отделы обслуживания	Место	Данные отделов и суммарное значение
29.1	В том числе АРМ для пользователей	ОК	Место	
30.	Площади библиотеки для обслуживания пользователей	Дирекция библиотеки	Кв. м.	
31.	Читаемость (сколько изданий/документов прочитал в среднем за год один пользователь)	Отделы обслуживания, ОК, НМО	Экземпляр	Количество выдач, делённое на количество пользователей по единому читательскому билету. Данные отделов и в целом по библиотеке
32.	Посещаемость (сколько раз в среднем за год один пользователь физически посетил библиотеку или обратился к веб-сайтам библиотеки)	Отделы обслуживания, ОК, НМО	Посещение %	Количество посещений, делённое на количество пользователей по единому читательскому билету. Данные отделов и в целом по библиотеке Увеличение посещаемости библиотеки по отношению к предыдущему году (до 5%, либо от 5%)

33.	Количество предоставляемых дополнительных услуг	Дирекция библиотеки, ОмТО	%	Увеличение количества (до 1,25%, либо от 1,25 %)
34.	Средства от приносящей доход деятельности библиотеки	Дирекция библиотеки, ОмТО	%	Рост поступлений по сравнению с предыдущим годом (до 5 %, либо от 5 %)
35.	Показатели динамики количества пользователей, посещений, выдач документов	Отделы обслуживания, ОК, НМО	Числовой показатель	Соотношение между показателем отчётного года и тем же показателем за предыдущий год. Данные отделов и в целом по библиотеке
36.	Реализация программ для лиц с ОВЗ	Дирекция библиотеки	Да/нет	
37.	Повышение уровня удовлетворённости пользователей качеством предоставления услуг	Дирекция библиотеки, НМО, отделы обслуживания	%	До 0,5%, либо от 0,5% (по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года)
38.	Показатели нагрузки библиотечных работников по количеству пользователей, посещений, выдач документов на физических носителях	Дирекция библиотеки	Пользователь, посещение, экземпляр	Количество пользователей по единому читательскому билету, посещений, выдач документов, делённые на количество библиотечных работников (по штатному расписанию, либо соответствующих пунктов обслуживания)
39.	Размещение информации о библиотеке (ОмГТУ) в Интернет на официальном сайте по размещению информации о государственных учреждениях www.bus.gov.ru	Дирекция библиотеки	Да/нет	

Лист согласования

Руководитель разработки:

Директор библиотеки

подразделение, должность



подпись

28.06.19

дата

Л. Г. Литвина

инициалы, фамилия

Согласовано:

Ответственный представитель

руководства по качеству

подразделение, должность



подпись

1.07.19

дата

Л. О. Штриплинг

инициалы, фамилия

Проректор по УР

подразделение, должность



подпись

01.07.19

дата

О. В. Кропотин

инициалы, фамилия

Ведущий инженер группы по

сопровождению СМК

подразделение, должность



подпись

28.06.19

дата

А. П. Тарасов

инициалы, фамилия

