

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий национальный технический университет»



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ДонНТУ
А. Я. Аноприенко

2024 г.

ПОРЯДОК
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Порядок обслуживания пользователей научно-технической библиотеки (далее – Порядок) регламентирует общую систему обслуживания пользователей в традиционном и дистанционном режимах.

1.2 Основными категориями пользователей научно-технической библиотеки являются студенты всех форм обучения, аспиранты, научные сотрудники, профессорско-преподавательский состав, докторанты и сотрудники структурных подразделений федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Донецкий национальный технический университет» (далее Университет, ФГБОУ ВО «ДонНТУ»).

1.3 Обслуживание и учет всех категорий пользователей осуществляется в автоматизированном режиме.

1.3.1 *Абонементы:*

- обслуживания учебной литературы;
- обслуживания научной литературы;
- обслуживания технической литературы.

1.3.2 *Читальные залы:*

- технической литературы;
- «Перекресток на «Садовом».

1.3.3 *Инновационные площадки:*

- «Зимний сад»;
- «БИБЛИОЦЕНТР».

1.3.4 Межбиблиотечный абонемент.

1.3.5 Электронная доставка документов.

1.4 Настоящий Порядок разработан на основании действующего законодательства Российской Федерации, Устава ФГБОУ ВО «ДонНТУ», Положения о научно-технической библиотеке, системы документации по библиотечно-информационному обслуживанию.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

абонемент:	библиотечно-информационная услуга, предусматривающая выдачу документов во временное пользование вне библиотеки на определенный срок;
база данных:	совокупность данных, организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения и манипулирования данными, независимая от прикладных программ;
библиотечно-информационное обслуживание:	вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг;
библиотечно-информационная услуга:	результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя;
групповое обслуживание:	предоставление библиотечно-информационных услуг определенной категории пользователей;
дистанционное обслуживание:	предоставление библиотечных услуг в электронном виде;
индивидуальное обслуживание:	предоставление библиотечно-информационных услуг отдельному пользователю;
информационный запрос:	выраженная на естественном языке информационная потребность, представленная в виде требования пользователя на предоставление библиотечно-информационной услуги;
информационный ресурс:	данные и/или документы, организованные для получения информации, представленные в любой знаковой системе, на любом физическом носителе и/или распространяемые в информационно-телекоммуникационных сетях;
категория пользователей:	группа пользователей библиотеки, выделяемая по определенному признаку. <i>Примечание</i> – признаком категории пользователей может быть, например, возраст, социальное положение, профессия, информационные потребности и другое;

межбиблиотечный абонемент; МБА:	форма абонемента, основанная на взаимном использовании документов из фондов различных библиотек путем предоставления документов во временное пользование;
пользователь:	физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые в процессе библиотечно-информационного обслуживания.
	<i>Примечания:</i>
	1. Читатель библиотеки – физическое лицо, пользующееся услугами библиотеки и ее внестационарных подразделений.
	2. Посетитель библиотечного мероприятия – физическое лицо, принимающее участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированное в установленных библиотекой формах учета.
удаленный [дистанционный] пользователь:	пользователь, использующий удаленный [дистанционный] доступ к информационным ресурсам и услугам библиотеки;
читальный зал библиотеки:	структурное подразделение библиотеки, предназначенное для выдачи документов и работы с ними в помещении библиотеки, а также обеспечения доступа к электронным ресурсам;
читательский билет <i>(идентификационная карта пользователя):</i>	документ, содержащий идентификационные данные, которые присвоены пользователю в процессе регистрации;
электронный каталог:	совокупность библиотечных каталогов в машиночитаемой форме, работающих в реальном режиме времени и предоставленных в распоряжение читателей;
Web-каталог:	библиографическая база данных в машиночитаемой форме, включающая элементы библиографического описания, информационно-поисковые языки для идентификации документа по адресному, содержательному, тематическому и др. признакам.
электронная услуга <i>(библиотечно-информационная электронная услуга):</i>	услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети;
электронная почта (e-mail):	технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма»,

«электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети (в том числе – Интернета).

3. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

АИБС МАРК-SQL – автоматизированная информационно-библиотечная система
МАРК- SQL

БД – база данных

ДОР – дифференцированное обслуживание руководителей

ЕЭБДП – единая электронная база данных пользователей

ИРИ – избирательное распространение информации

МБА – межбиблиотечный абонемент

НТБ ДонНТУ – научно-техническая библиотека Донецкого национального технического университета

ОТЛ – отдел технической литературы

ОУЛ – отдел учебной литературы

РКП – регистрационная карточка пользователя

СИБИД – система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу

ЭБД – электронная база данных

ЭДД – электронная доставка документов или их копий

ЭК – электронный каталог

4. РЕГИСТРАЦИЯ И ПЕРЕРЕГИСТРАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

4.1 Регистрация, перерегистрация и редактирование электронной базы пользователей осуществляется в Библиотеке сектором учета ОУЛ.

4.2 Ежегодно на сервере НТБ ДонНТУ Центром информационных компьютерных технологий обновляется ЕЭБДП. Каждому пользователю Библиотеки присваивается единый читательский номер, который отображается в электронном формуляре.

4.3 При первом посещении Библиотеки, пользователь заполняет РКП, в которой своей подписью:

- подтверждает право Библиотеки на обработку своих персональных данных;

- дает согласие на обслуживание в автоматизированном режиме, что предусматривает ответственность за каждый полученный документ в Библиотеке;

- подтверждает ознакомление с ответственностью за соблюдение авторских прав при работе с полнотекстовыми электронными документами.

4.4 В электронный формуляр пользователя сотрудники Библиотеки вносят дополнительные сведения о пользователе (e-mail, номер телефона и др.).

4.5 Регистрация новых пользователей в Библиотеке осуществляется при

наличии студенческого билета, зачетной книжки, документа слушателя ИПО или справки с отдела кадров Университета.

4.6 Электронный читательский билет дает право пользоваться информационными ресурсами во всех структурных подразделениях Библиотеки.

4.7 Перерегистрация читательских билетов пользователей Библиотеки:

– обучающихся – с начала учебного года (с 1 сентября),

– сотрудников Университета – с начала календарного года (с 1 января).

Оповещение пользователей о перерегистрации осуществляется посредством объявлений, размещенных на абонеентах, в читальных залах, в учебных корпусах, в общежитиях и на официальном Web-сайте Библиотеки.

4.7.1 При перерегистрации уточняются анкетные данные.

4.7.2 При наличии изменений, они заносятся в электронный формуляр пользователя.

4.7.3 Перерегистрация пользователей осуществляется автоматически через модуль «Абонемент», ярлык панели управления «Перерегистрация». Дата перерегистрации устанавливается автоматически.

4.7.4 Учет перерегистрированных пользователей всех категорий происходит автоматически.

4.8 Обновление ЕЭБДП осуществляется регулярно. Все изменения отражаются в электронных формулярах пользователей согласно приказам по Университету по всем категориям пользователей.

4.9 Работа с переводными приказами осуществляется в автоматизированном режиме.

4.10 Жители Донецкой Народной Республики, не являющиеся обучающимися или сотрудниками Университета, но желающие воспользоваться услугами Библиотеки, при записи обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность. Данные пользователи получают номер временного электронного билета для обслуживания в читальных залах (*Примечание:* к этой категории пользователей относятся также внешние совместители, восстановившиеся для защиты выпускных квалификационных работ).

5. ПОДПИСЬ ОБХОДНЫХ ЛИСТОВ

5.1 По окончании обучения, отчислении или увольнении из Университета, пользователь подписывает обходной лист в Библиотеке. Сотрудник ОУЛ проверяет электронный формуляр пользователя, при отсутствии задолженности ставит подпись, дату и штамп Библиотеки на обходном листе пользователя.

5.2 Пользователи, подписавшие обходной лист, удаляются из АИБС через модуль «Абонемент», ярлык панели управления «Исключить».

5.3 РКП изымаются из картотеки и хранятся в ОУЛ в течение 2 лет.

6. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АБОНЕМЕНТОВ

6.1 Сотрудники абонементов пользуются АИБС. Выдача документов осуществляется в автоматизированном режиме по читательским требованиям установленного образца, по предварительному автоматизированному заказу, а также по устному информационному запросу пользователей.

6.2. Процесс обслуживания начинается с ввода номера электронного читательского билета, на мониторе АРМ библиотекаря появляется электронный формуляр пользователя, в котором в автоматизированном режиме производится запись/списание документов, с помощью считывания штрих-кода каждого документа.

6.3 Продление срока пользования документами осуществляется в автоматизированном режиме по просьбе пользователя без наличия документов.

6.3.1 Сотрудник абонемента в электронном формуляре активизирует документ, который необходимо продлить, выставляет новый срок возврата документа через модуль «Абонемент» ярлык панели управления «Продлить книгу». Продление срока выдачи документа считается новой книговыдачей.

6.4 При отсутствии документа в фонде Библиотеки, по согласованию с пользователем, заказ документа осуществляется по МБА.

6.5 Вернуть выданные документы можно в любой отдел Библиотеки, а также воспользовавшись Контейнерами для возврата книг, которые установлены в 1-м, 2-м и 9-м учебных корпусах, а также в общежитии № 9.

7. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ЧИТАЛЬНЫХ ЗАЛОВ

7.1 Сотрудники читальных залов пользуются АИБС. Выдача/прием документов осуществляется в автоматизированном режиме по читательским требованиям установленного образца, предварительного автоматизированного заказа, а также по устному информационному запросу пользователей.

7.2 Процесс обслуживания начинается с ввода номера электронного читательского билета, на мониторе АРМ библиотекаря появляется электронный формуляр пользователя, в котором в автоматизированном режиме производится запись/списание документов, с помощью считывания штрих-кода каждого документа.

7.2.1 Документы пользователям выдаются только для работы в читальном зале.

7.2.2 В электронном формуляре пользователя устанавливается срок пользования документом «1 день».

7.2.3 Количество выданных документов не ограничено.

7.2.4 Пользователям разрешается копирование документа с соблюдением закона Российской Федерации от 09.07.1993 № 5351-1 (ред. от 20.07.2004) «Об авторском праве и смежных правах».

7.3 Пользователям предоставляется консультативная помощь, различные виды справок с использованием справочного аппарата читальных залов, а также электронного каталога Библиотеки.

7.3.1 Из фонда с открытым доступом пользователь отбирает документы самостоятельно.

7.3.2 По окончании работы с документами пользователь сдает их сотруднику читального зала для последующей их расстановки

7.4 В случае необходимости пользователь может получить документы, воспользовавшись услугой «Ночной абонемент».

8. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫДАЧИ НЕОПУБЛИКОВАННЫХ ДОКУМЕНТОВ

8.1 Фонд неопубликованных документов (диссертации, отчеты по НИР и ВКР) хранится в ОТЛ.

8.2 Право пользования фондом неопубликованных документов имеют аспиранты, докторанты, профессорско-преподавательский состав и сотрудники Управления науки и инноваций Университета.

8.3 Неопубликованные документы из фонда Библиотеки выдаются в следующем порядке:

8.3.1 Отчеты по НИР кафедр, диссертации – на основании оформленного бланка с письменного разрешения проректора Университета согласно документа «Правила пользования фондом диссертаций и отчетов по научно-исследовательским работам НТБ ДонНТУ»;

8.3.2 Печатный экземпляр диссертации выдается для ознакомления в читальный зал до ее защиты без оформленного бланка-заказа на пользование.

8.3.3 Копировать и выносить диссертации из читального зала запрещено.

8.3.4 Профессорско-преподавательскому составу выпускные квалификационные работы (далее ВКР) – на основании оформленного бланка с письменного разрешения Первого проректора Университета, в котором указан срок работы с ними (*Примечание:* в период защит ВКР не выдаются).

8.3.5 По системе МБА выше указанные документы не выдаются.

9. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АБОНЕМЕНТОВ В ДИСТАНЦИОННОМ РЕЖИМЕ

9.1 Все категории пользователей Библиотеки имеют право на получение библиотечно-информационных услуг в дистанционном режиме: выдачу и продление документов; справочно-библиографические и библиотечно-информационные услуги, участие в культурно-массовых мероприятиях.

9.2. Работа по обслуживанию пользователей в дистанционном режиме осуществляется сотрудниками абонентов посредством информационно-

коммуникационных технологий.

9.2.1 При работе с удаленными пользователями сотрудники абонентов пользуются АИБС.

9.3 Обслуживание по информационному запросу удаленного пользователя.

9.3.1 Удаленный пользователь посредством e-mail или звонка по телефону передает информационный запрос сотруднику Библиотеки. В информационном запросе пользователь указывает: фамилию, имя, отчество, номер электронного читательского билета и тему запроса.

9.3.2. Процесс обслуживания начинается с поиска в АИБС электронного формуляра удаленного пользователя, осуществляется проверка личных данных и данных о задолженности по документам в печатном формате, полученных в Библиотеке ранее.

9.4.3. Если удаленный пользователь является задолжником, ему посредством e-mail, звонка или sms-сообщения передается информация о задолженности.

10. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ЗАДОЛЖНИКАМИ

10.1 В программе АИБС MARK-SQL осуществляется автоматическая блокировка пользователей-задолжников.

10.2 Документы, которые не возвращены в срок, в электронном формуляре пользователя выделяются красным цветом.

10.3 Сотрудники Библиотеки имеют возможность предоставить информацию о задолженности, просмотрев «Абонемент»

10.3.1 Историю выдачи документов.

10.3.2 Отчеты «Список задолжников по факультетам».

10.3.3 Отчеты «Список задолжников по сиглам».

10.3.4 Автоматизированное составление списков задолжников по группам, институтам/факультетам, для передачи директорам институтов/деканам факультетов.

10.4 АИБС MARK-SQL делает автоматизированную рассылку писем о задолженности на e-mail пользователей.

11. УЧЕТ РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

11.1 Учет пользователей, посещений и книговыдачи осуществляется в АИБС MARK-SQL модуле «Абонемент» с помощью сервиса «Отчеты».

Примечание: статистика снимается заведующим ОУЛ Библиотеки.

11.1.1 Единицы учета устанавливаются в соответствии с национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИБД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления.

11.1.2. Единицей учета пользователей является пользователь Библиотеки. Учет количества пользователей производится по числу пользователей, зарегистрированных в АИБС, на страницах Библиотеки в социальных сетях и в удаленных подписных БД.

11.1.3. Количество пользователей, фактически обслуженных Библиотекой, определяется по общему количеству пользователей, обслуженных всеми структурными подразделениями Библиотеки, зарегистрированных в удаленных подписных БД и на страницах Библиотеки в социальных сетях.

11.1.4. Единицей учета абонентов МБА является один абонент. Учет общего количества абонентов проводится по числу библиотек, зарегистрированных в картотеке или БД абонентов МБА.

11.1.5. Единицей учета удаленных пользователей, обратившихся в Библиотеку посредством информационно-коммуникационных технологий, является один пользователь, зафиксированный на сервере Библиотеки.

11.1.6. Учет общего количества удаленных пользователей, обратившихся в Библиотеку посредством информационно-коммуникационных технологий, осуществляется по количеству неодинаковых кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере Библиотеки.

11.2. Учет посещений, обращений и просмотров.

11.2.1. Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в АИБС.

11.2.2. Единицей учета обращений к электронной библиотечно-информационной сети является одно обращение на сервер Библиотеки и зарегистрированное в БД.

11.2.3. Единицей учета посещений мероприятий является физическое лицо, принимающее участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированное в установленных Библиотекой формах учета.

11.2.4. Единицей учета просмотров виртуальных мероприятий является физическое лицо, которое просмотрело виртуальное мероприятие на официальном Web-сайте Библиотеки, через видеохостинг RUTUBE или на страницах Библиотеки в социальных сетях, зарегистрированное на сервере Библиотеки.

11.2.5. Учет общего количества посещений мероприятий осуществляется суммированием количества присутствующих на мероприятиях лиц, зарегистрированных в документах структурных подразделений Библиотеки, которые проводили мероприятия.

Примечание: количество посещений мероприятия, которое проводилось совместно несколькими подразделениями Библиотеки, учитывается одним подразделением.

11.2.6 Учет общего количества посещений/обращений/просмотров

проводится суммированием посещений/обращений/просмотров, которые были учтены каждым структурным подразделением Библиотеки.

Примечание: учет общего количества просмотров виртуальных мероприятий на официальном Web-сайте и через видеохостинг RUTUBE осуществляется в конце календарного года.

11.3. Учет выдачи документов, их копий и просмотров удаленных электронных документов.

11.3.1. Единицей учета выдачи документов и их копий является экземпляр, который пользователь получил по своему запросу.

11.3.2. Единицей учета удаленных электронных документов является просмотр, который пользователь осуществил посредством информационно-коммуникационных технологий, обратившись к удаленным подписным БД, Web-сайту, или страницам Библиотеки в социальных сетях.

11.3.3 Учет выдачи документов осуществляется по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в электронном формуляре пользователя и электронной БД.

11.3.4 Учет выдачи журналов, газет, стандартов, объединенных в комплекты или подшивки, а также дисков, состоящих из нескольких экземпляров документов, проводится по количеству экземпляров только тех документов, которые соответствуют запросу пользователя и зарегистрированных в БД.

11.3.5 Учет выдачи электронных документов на CD дисках осуществляется по количеству выданных дисков и записанных в электронный формуляр пользователя.

11.3.6 Учет выдачи полнотекстовых документов собственной генерации через сервер АИБС и Web-каталог осуществляется по количеству одного полнотекстового документа.

11.3.7 Учет выдачи удаленных электронных документов из удаленных подписных БД, с сервера Web-сайта осуществляется по количеству просмотров полнотекстовых документов и страниц документов.

11.3.8 Учет общего количества выданных документов проводится суммированием количества экземпляров, выданных каждым структурным подразделением Библиотеки и зарегистрированных в БД и просмотров документов и страниц документов из удаленных подписных БД, Web-сайта.

11.3.9 Учет выдачи документов с книжных выставок или открытых просмотров литературы входит в общее количество выданных документов.

11.3.10 Учет выдачи документов по системе ДОР, ИРИ ведется через тематические подборки и справки.

11.3.11 Учету подлежат все документы, предоставленные пользователю,

первичные документы, которые были использованы сотрудником Библиотеки при составлении тематического списка или сигнального сообщения, документы, которые были использованы при ответе на вопрос фактографического или библиографического характера, при подготовке библиографических обзоров, викторин, читательских конференций и т.д.

Директор НТБ ДонНТУ

И. Ю. Колюпанова

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического отдела

И. Г. Рябченко