



ПРИНЯТО

Ученым советом ЮФУ

Протокол № 7

«14» 11 2009 г.



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЮФУ

В.Г.Захаревич

«16» 11 2009 г.

ИНСТРУКЦИЯ

«БИБЛИОТЕЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ЧИТАЛЬНЫЙ ЗАЛ)»

СОДЕРЖАНИЕ

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
5 БИБЛИОТЕЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ЧИТАЛЬНЫЙ ЗАЛ).....	8
6 КРИТЕРИИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА.....	12
7 РЕСУРСЫ.....	12
8 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ.....	12
9 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	12
10 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ДОКУМЕНТА.....	12
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	13
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	14
ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ.....	15
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	16
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РАССЫЛКИ.....	17

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция И.МР-6.3(3.4)/05-2009 «Библиотечно-библиографическое обслуживание (читальный зал)» (далее – Процедура) устанавливает единые требования к порядку действий и ответственности библиотечно-библиографического обслуживания в читальных залах библиотеки ЮФУ.

1.2 Настоящая процедура разработана с целью определения единого порядка функционирования процесса И.МР-6.3(3.4)/05-2009 «Библиотечно-библиографическое обслуживание (читальный зал)».

1.3 Данная инструкция применяется в информационно-библиографическом отделе, отделах обслуживания библиотеки, читальных залах, секторах кафедральных библиотек, секторах сервисных услуг, читальных залах электронных и научных изданий ЮФУ и распространяется на подразделения университета, организующие и ведущие учебный процесс.

1.4 Ответственность за реализацию процесса библиотечно-библиографического обслуживания несет директор ЗНБ ЮФУ.

1.5 В основе положений процедуры И.МР-6.3(3.4)/05-2009 «Библиотечно-библиографическое обслуживание (читальный зал)» находятся требования пункта 6.3 МС ИСО 9001:2008.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая инструкция разработана на основе требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

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

МС ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

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

ГОСТ 7.0-1999 «СИБИД. Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения».

ГОСТ 7.12-1993 «СИБИД. Библиографическая запись. Сокращения слов на русском языке. Общие требования и правила составления».

ГОСТ 7.66-1992(ИСО5963-85) «СИБИД. Индексирование документов. Общие требования к координатному индексированию».

ГОСТ 7.59-2003 «СИБИД. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации».

РК.ЮФУ-4.2.2-2009 «Руководство по качеству».

ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией».

ДП.СМК-4.2.4-01-2009 «Управление записями».

ДП.МР-6.3(3.4*)/01-2009 «Управление информационными ресурсами библиотеки».

Положение о ЗНБ ЮФУ.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящей Инструкции применены термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2005 и И.СМК-4.2.3/07-09 «Словарь терминов СМК ЮФУ».

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

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

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

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

Безынвентарный учет фонда – упрощенный учет библиотечного фонда, заключающийся в регистрации названий документов взамен регистрации каждого экземпляра.

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

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

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

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

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

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

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

Библиотечный урок – форма библиотечного обслуживания, используемая для обучения пользователей основам библиотечно-информационных знаний.

Биобиблиографическое пособие – библиографическое пособие, содержащее биографические сведения об определенном лице или лицах, а также их произведениях и литературе о них.

Внутригосударственный книгообмен – книгообмен между библиотеками внутри страны.

Групповая обработка – метод библиотечной обработки, при котором однородные по содержанию или другим признакам документы объединяются в одну группу.

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

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

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

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

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

Зональная библиотека – крупная библиотека, выделенная органами руководства или библиотечным объединением для координации библиотечной деятельности в пределах нескольких субъектов РФ, образующих целостный регион (зону).

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

Инвентарная расстановка – расстановка документов по порядку их инвентарных номеров.

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

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

Индикатор – 1) картотека на документы, выданные на длительное пользование из основного фонда в подсобные фонды; 2) контрольная картотека выдачи документов абонентам на абонементе и т.д.

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

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

Источники комплектования – организация, учреждение, отдельное лицо, с помощью которых пополняется фонд.

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

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

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

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

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

Международный книгообмен (МКО) – книгообмен между библиотеками или научными учреждениями разных стран.

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

Открытый доступ к фонду – способ библиотечного обслуживания, основанный на прямом доступе пользователей к документам.

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

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

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

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

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

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

Ретроспективное библиографическое пособие – библиографическое пособие, отражающее массив документов какого-либо исторического периода.

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

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

Списание документов – см. Исключение документов.

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

Справочно-библиографический фонд (СБФ) – совокупность выделенных из общего библиотечного фонда нормативных, справочных, библиографических и текущих информационных изданий.

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

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

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

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

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

Топографический каталог – библиотечный каталог, в котором библиографические описания расположены в соответствии с расстановкой документов на полках.

Уточняющая справка – библиографическая справка, устанавливающая или уточняющая отсутствующие или искаженные в запросе пользователя элементы библиографического описания.

Фактографическая справка – информация в виде конкретных фактов, показателей, характеристик, фактических событий, полученная в результате аналитической обработки документов.

Формуляр документа (книжный формуляр) – бланк определенной формы, на котором указываются основные сведения о документе, применяемый для регистрации выдачи документа пользователю и контроля за своевременностью его возврата.

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

Форматная расстановка фонда – заключается в группировке документов по формату (высоте изданий) с целью экономичного использования книжных стеллажей.

Фонд неопубликованных библиографических пособий – часть справочно-библиографического аппарата библиотеки, представляющая собой набор ранее выполненных и хранящихся в традиционном и машиночитаемом вариантах.

Хронологическая расстановка фонда – вид формальной расстановки библиотечного фонда, состоящий в упорядочении документов по времени их выхода в свет.

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

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

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

3.2 Сокращения

ЗНБ – Зональная научная библиотека

ИБО – информационно-библиографический отдел

ИРИ – избирательное распространение информации

КСУ – книга суммарного учета

МАРС – Межрегиональная аналитическая роспись статей

МКО – международный книгообмен

НМО – научно-методический отдел

ОК – отдел комплектования

ОКТ – отдел компьютерных технологий

ОНОД – отдел научной обработки документов и организации каталогов

ОРИ – отдел редких изданий

ОХКФ – отдел хранения книжных фондов

ОЭР – отдел электронных ресурсов

СБА – справочно-библиографический аппарат

СБО – справочно-библиографическое обслуживание

СБФ – справочно-библиографический фонд

СИБИД – система стандартов по информатизации, библиотечному и издательскому делу

СП – структурное подразделение

СПА – справочно-поисковый аппарат

ТТПК – тематико-типологический план комплектования

ЭК – электронный каталог

ЭСКС – электронная систематическая картотека статей

ЮФУ – Южный федеральный университет

Отделы обслуживания (ОО):

АНЛ – абонемент научной литературы

АУЛ – абонемент учебной литературы

АХЛ – абонемент художественной литературы

КНР – кабинет научных работников

МБА – межбиблиотечный абонемент

ОИЛ – отдел иностранной литературы

СКБ – сектор кафедральных библиотек

ССУ – сектор сервисных услуг

ЧЗ – читальный зал

Отделы библиотек структурных подразделений ЮФУ (ОБСП):

ОБГГФ – отдел библиотеки геолого-географического факультета

ОБИППК – отдел библиотеки Института переподготовки и повышению квалификации

ОБММФ – отдел библиотеки факультета математики, механики и компьютерных наук

ОБО₄ – отдел библиотеки общежития № 4

ОБФВТ – отдел библиотеки факультета высоких технологий

ОБФПС – отдел библиотеки гуманитарных факультетов

ОБФФ – отдел библиотеки физического факультета

ОБХФ – отдел библиотеки химического факультета

ОБЭФ – отдел библиотеки экономического факультета

ЧЗФПС – читальный зал открытого доступа библиотеки гуманитарных факультетов

ЭЧЗ – электронный читальный зал отдела ОБСП

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Основной целью процесса библиотечно-библиографического обслуживания в читальных залах библиотеки ЮФУ является предоставление первичных документов для использования их в пределах библиотеки, широкой и полной информации по запросам пользователей через систему традиционных и электронных каталогов и картотек, полнотекстовых ресурсов и ресурсов различных библиотечных корпораций.

4.2 Основными структурными подразделениями, осуществляющими планирование, координацию и контроль процесса библиотечно-библиографического обслуживания являются читальный зал, кабинет научных работников, отдел иностранной литературы, сектор кафедральных библиотек, сектор сервисных услуг и отделы библиотек структурных подразделений ЮФУ, электронный читальный зал.

5 БИБЛИОТЕЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ЧИТАЛЬНЫЙ ЗАЛ)

Библиотечно-библиографическое обслуживание в ЧЗ, ССУ, КНР, СП, электронных читальных залах осуществляется посредством следующих мероприятий:

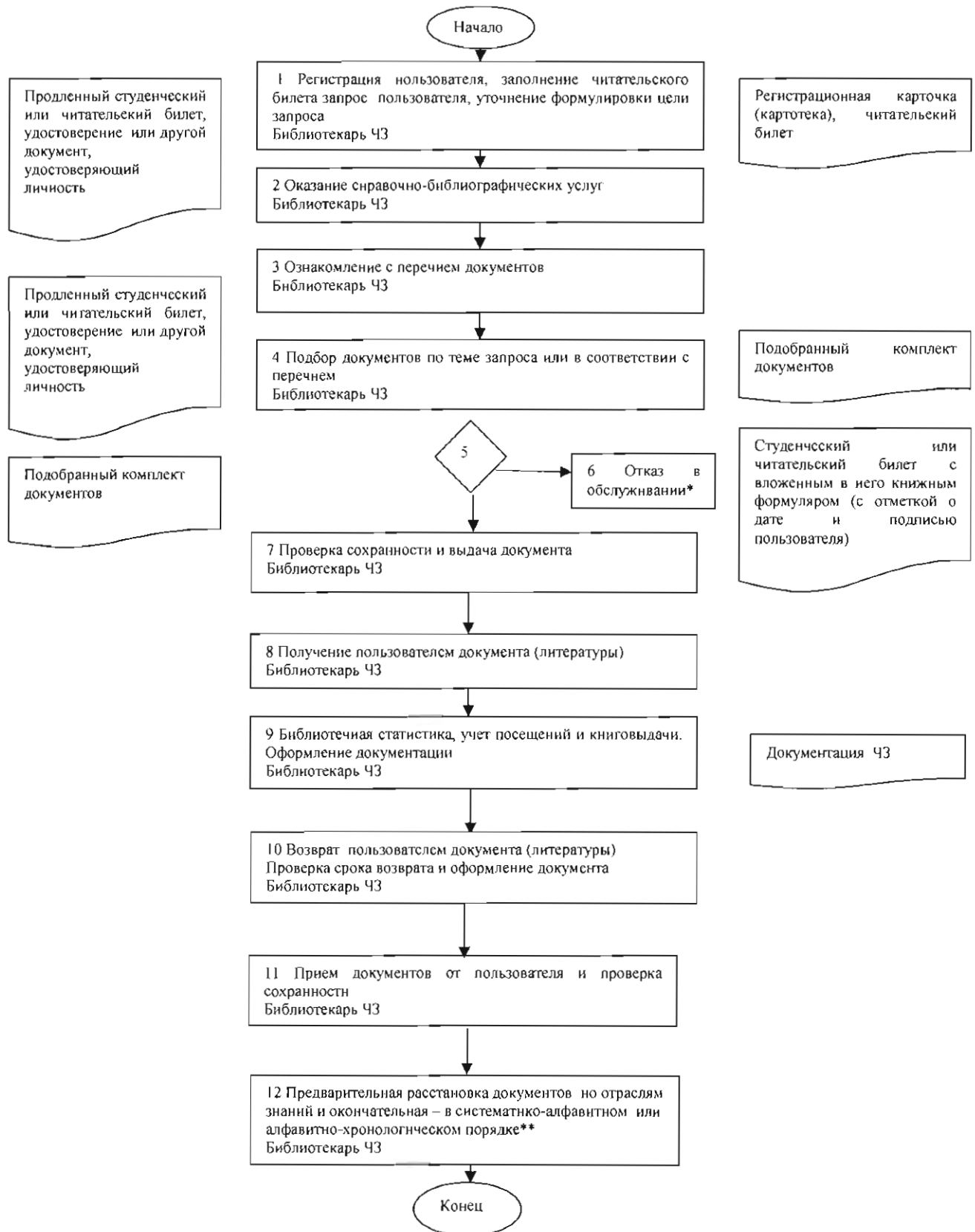
- обслуживание пользователей в читальных залах и кабинетах научных работников (схема 1);
- обслуживание в читальных залах и кабинетах научных работников по читательским требованиям (схема 2).

Формирование и организация фонда

- получение новых поступлений: по безинвентарному учету из отдела комплектования, по индивидуальному учету из ОХКФ по сопроводительным документам;
- штемпелевание документов;
- учет новых документов (каталоги, КСУ, регистрационная картотека периодических изданий);
- информирование пользователей, выставка новых поступлений;
- расстановка новых поступлений в систематико-алфавитном и алфавитно-хронологическом порядке;
- анализ фонда, выявление малоиспользуемой литературы;
- проверка фонда в соответствии с перспективным планом ЗНБ;
- составление акта проверки;
- списание документов;
- снятие исключенных документов из всех форм учета отдела;
- составление акта на исключение документов из фонда;
- мелкий ремонт документов;
- проверка фонда на правильность расстановки;
- ежемесячная санитарно-гигиеническая обработка документов

Схема 1

Обслуживание пользователей в читальных залах и кабинетах научных работников



Комментарий к схемам 1 и 2:

*Когда отказано читателю в выдаче книги, то выясняется причина отказа, если она выдана, то ставят читателя на очередь при получении книги, если несвоевременно возвращен документ, осуществлен несанкционированный вынос документов из библиотеки, то осуществляются следующие мероприятия:

- оплата пользователем компенсации за несвоевременный возврат документа в ССУ в соответствии с Положением о ЗНБ ЮФУ. Приложение 4;
- начисление компенсации (библиотекарь ССУ);
- оформление компенсации, заполнение кассово-приходного ордера (библиотекарь ССУ);
- заполнение талона о компенсации для предъявления в АУЛ (библиотекарь ССУ);
- квитанция и талон об оплате для предъявления на АУЛ, выданная пользователю;
- оплата пользователем начисленной суммы;
- снятие задолженности по талону об оплате, талон, вложенный в читательский формуляр (библиотекарь АУЛ);
- анализ читательской задолженности;
- ведение картотеки задолжников или сигнальные цветные закладки в читательских формулярах;
- мероприятия по профилактике и ликвидации читательской задолженности: индивидуальные беседы, письма-напоминания, телефонные звонки, обращения по месту работы или жительства;
- анализ отказов, ведение картотеки отказов и картотеки докомплектования.

Комментарий к схеме 1**:

**Кандидатские диссертации за месяц до защиты сдаются в зал для ознакомления всех желающих (требования ВАК). Через месяц после защиты кандидатские диссертации сдаются в КНР ЗНБ ЮФУ для оформления.

Информационно-библиографический отдел работает в проекте MAPC, предоставляя информацию из источников, содержащих релевантную информацию по тематике научных исследований вуза и учебных программ.

Организация справочно-библиографического аппарата осуществляется посредством формирования справочно-поискового аппарата в традиционном и автоматическом режиме, определения оптимального числа каталогов и карточек, ведение и редактирование СПА, внесения своевременных изменений на основании изменения таблиц классификации.

Комментарий к схеме 2:

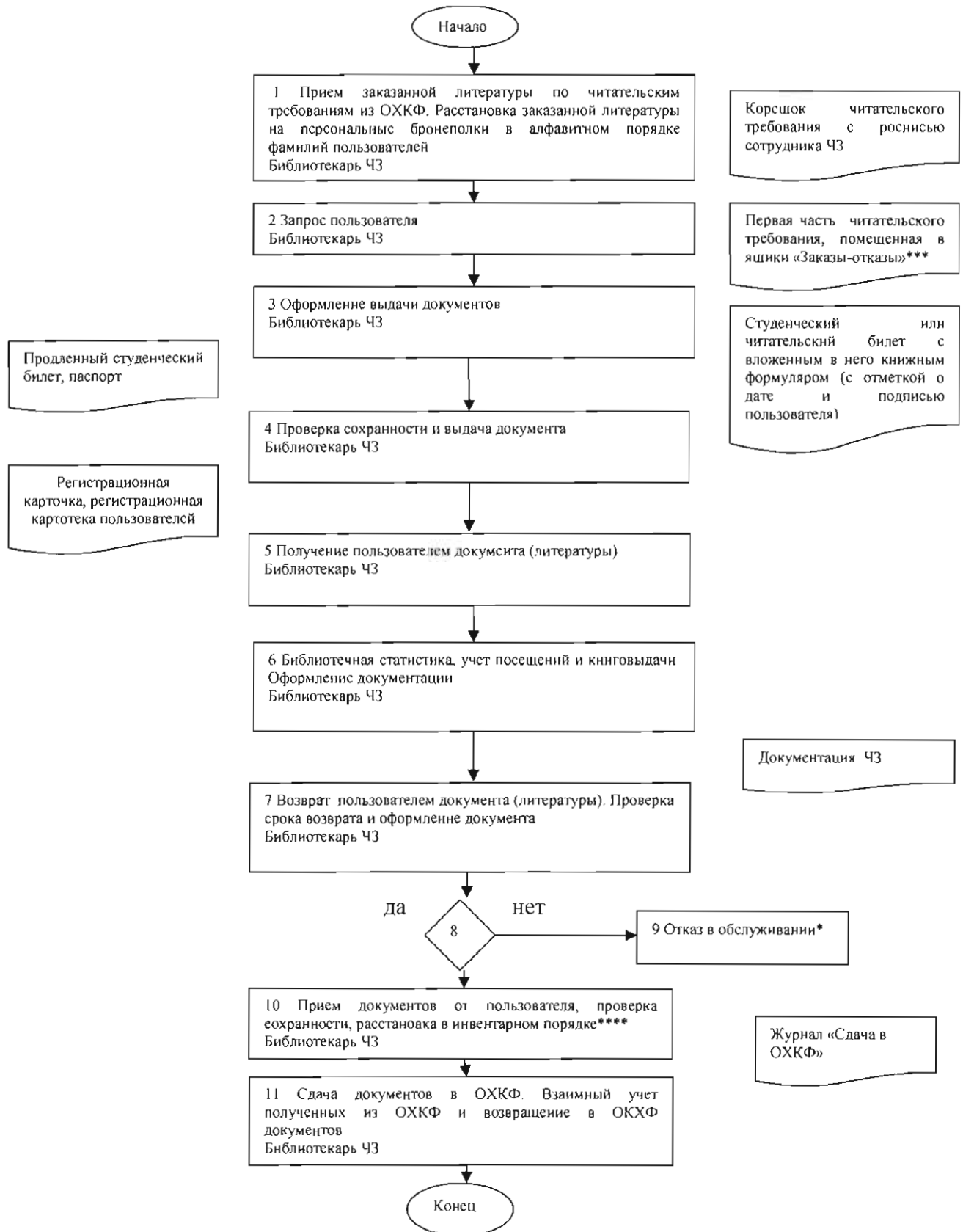
***Невыполненные читательские требования, размещенные в ящике «отказы» на текущий день; не востребованные пользователями заказы и отказы, размещенные в ящике «невостребованные заказы» хранятся 5 дней.

Оказываются услуги по оформлению выдачи в режиме «абонементы выходного дня», выдача пользователю талона-разрешения на вынос документа

****В фонд электронного читального зала включены СД - электронные издания, полнотекстовые ресурсы, доступ к электронным базам данных.

В Межрегиональной аналитической росписи статей более 2000 наименований периодических изданий. В отделах обслуживания библиотеки ЮФУ можно заказать статью из журнала, газеты (2000 наименований), которую можно получить и по электронной доставке.

Схема 2
Обслуживание в читальных залах по читательским требованиям



6 КРИТЕРИИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Показатель	Единица измерения	Метод измерения
Степень выполнения плана работы ЧЗ, КНР, электронных читальных залов СП библиотеки.	Абсолютные и относительные показатели	подсчет
Уровень соблюдения Правил пользования ЗНБ ЮФУ.	Абсолютные и относительные показатели	подсчет
Количество несоответствий, появившихся в ходе проверок СП библиотеки	количество	подсчет

7 РЕСУРСЫ

Для осуществления деятельности в соответствии с требованиями И.СМК-4.2.3/02-2009 «Требования к оформлению документации СМК» руководством ЮФУ должны быть выделены следующие ресурсы:

- настоящая Инструкция в электронном виде на серверах Университета;
- персональный компьютер, принтер и канцелярские товары для оформления документации, требуемой настоящей Инструкцией;
- информационные ресурсы;
- финансовые ресурсы.

8 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

8.1 Подлинник актуализированной настоящей Инструкции хранится в номенклатуре дел директора Центра менеджмента качества, а после окончания срока действия, аннулирования или замены хранится в архиве в течение 3 лет.

8.2 Регистрация, рассылка и хранение Инструкции осуществляются в порядке, установленном в ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией».

8.3 Записью, имеющей отношение к данной Инструкции, является согласование с ответственным лицом, осуществляющим нормоконтроль документации СМК при разработке и внесении изменений.

9 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

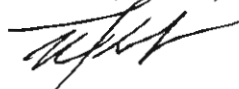
Внесение изменений в настоящую Инструкцию проводится в соответствии с требованиями ДП.СМК-4.2.3/01-2009 «Управление документацией».

10 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ДОКУМЕНТА

Контроль исполнения требований настоящей Инструкции возлагается директора ЗНБ ЮФУ.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

СОСТАВЛЕНО:

консультантам ООО „Аудиторско-оценочное бюро „Эркон“
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)
« 10 » 11 2009 г. 

СОГЛАСОВАНО:


Проректор по УМР,
представитель руководства
по качеству


(подпись)

Мелевас И.В.
(Ф.И.О.)

« 26 » 11 2009 г.

Первый проректор по учебной работе


(подпись)

Умаров И.И.
(Ф.И.О.)

« 26 » 11 2009 г.

Директор ЗНБ ЮФУ


(подпись)

Гончаренко С.А.
(Ф.И.О.)

« 26 » ноября 2009 г.

Ввод в действие с «__» _____ 200__ г.

Приказ №__ от «__» _____ 200__ г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

И.МР-6.3(3.4)/05-2009 «Библиотечно-библиографическое обслуживание (читальный зал)»

№ изменения	Номера листов/страниц				Всего листов в документе	Номер заявки на изменение	Дата внесения изменения	Подпись лица, ответственного за внесение изменений
	измененных	замененных	новых	аннулированных				

Лист актуализации документа

И.МР-6.3(3.4)/05-2009 «Библиотечно-библиографическое обслуживание (читальный зал)»

Дата актуализации	Причина проверки	Решение по результатам проверки	Подпись лица, выполнившего проверку	Ф.И.О. лица выполнившего проверку



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РАССЫЛКИ

МИ-6.3(3.4)/05-2009 «Библиотечно-библиографическое обслуживание (читальный зал)»

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)
Дата выпуска: « ____ » _____ 200__ г.

№ экземпляра	Структурное подразделение	Должность	Ф.И.О.	Выдано		Изъято	
				подпись	дата	подпись	дата

Рассылку произвел:

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)
Дата рассылки: « ____ » _____ 200__ г.

Документ изъят:

Основание: _____

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)
Дата изъятия: « ____ » _____ 200__ г.