

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр.1 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Процессный подход	
	ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКОЙ	
Введено в действие: приказом от 20.03.2024г № 1480п Экземпляр № _____		
Выполнил: директор Научной библиотеки Т.П. Ткаченко 	Проверил: советник при ректорате Л.А. Омелянович 	 Утвержден: ректор С.В. Дрожжина
Перепечатывание, копирование и передача третьим лицам запрещено		

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Основными категориями пользователей Научной библиотеки являются студенты всех форм обучения, аспиранты, научные работники, профессорско-преподавательский состав, докторанты и работники структурных подразделений федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (далее – Университет, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»).

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

1.4. Система обслуживания пользователей состоит из абонементов и читальных залов с доступом к электронному и Web-каталогам Научной библиотеки и подписным удаленным информационным ресурсам.

1.4.1. Абонементы:

- обслуживания научной литературой
- обслуживания учебной литературой
- обслуживания технической литературой
- обслуживания художественной литературы
- библиотека «Донецкого финансово-экономического колледжа»
- библиотека «Донецкого колледжа технологий и дизайна».

1.4.2. Читальные залы:

- периодических изданий и единичного экземпляра
- технической литературы и электронных документов
- нормативных документов
- электронных и научных документов
- справочно-информационного обслуживания
- межбиблиотечный абонемент
- электронная библиотека

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 2 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

1.5. Настоящий Порядок разработан на основании действующего законодательства Российской Федерации, Устава ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», Положения о Научной библиотеке, системой 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.

Примечание – Признаком категории пользователей

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 3 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

межбиблиотечный абонемент; МБА:	может быть, например, возраст, социальное положение, профессия, информационные потребности; 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 библиотекой. <i>Примечания:</i> 1 Читатель библиотеки – физическое лицо, пользующееся услугами библиотеки и ее внестационарных подразделений. 2 Абонент библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами межбиблиотечного абонемента, международного межбиблиотечного абонемента, заочного абонемента, электронной доставки документов, ИРИ, ДОР. 3 Посетитель мероприятия – физическое лицо, принимающее участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированное в установленных библиотекой формах учета;
удаленный пользователь:	Пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам;
читательский билет (идентификационная карта пользователя):	Документ, содержащий идентификационные данные, которые присвоены пользователю в процессе регистрации;
пользовательский пароль (pin-код):	Слово, код или набор символов, используемых для идентификации пользователя и получения доступа к конкретной информационной системе;
читальный зал библиотеки:	Структурное подразделение библиотеки, предназначенное для выдачи документов и работы с ними в помещении библиотеки, а также обеспечения доступа к электронным ресурсам;
электронный каталог:	совокупность библиотечных каталогов в машиночитаемой форме, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей;
Web-каталог:	библиографическая база данных в машиночитаемой форме, включающая элементы библиографического описания, информационнопоисковые языки для идентификации документа по адресному,

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 4 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

электронная услуга
(библиотечно-
информационная
электронная услуга):
электронная почта
(e-mail):

содержательному, тематическому и др. признакам;
Услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети;

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

АБИС – автоматизированная библиотечная информационная система
АРМ – автоматизированное рабочее место
БД – базы данных
ДОР – дифференцированное обслуживание руководителей
ЕЭБДП – единая электронная база данных пользователей
ИРИ – избирательное распространение информации
МБА – межбиблиотечный абонемент
ООУНЛ – отдел обслуживания учебной и научной литературой
РКДП – регистрационная карточка-договор пользователя
СИБИД – система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу
УЦТиИТ – управление цифровой трансформации и информационных технологий
ЦДПО – Центр дополнительного профессионального образования
ЭК – электронный каталог

4. РЕГИСТРАЦИЯ И ПЕРЕРЕГИСТРАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

4.1. Регистрацию и перерегистрацию пользователей Научной библиотеки осуществляет ООУНЛ.

4.2. Ежегодно на сервере Научной библиотеки учебно-информационным институтом инновационных технологий обновляется ЕЭБДП. Каждому пользователю Научной библиотеки присваивается единый читательский номер, который отображается в электронном формуляре, читательском билете и регистрационной карточке-договоре пользователя.

4.3. При первом посещении Научной библиотеки, пользователь заполняет РКДП, в которой своей подписью:

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 5 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

– подтверждает право Научной библиотеки на обработку своих персональных данных;

– дает согласие на обслуживание в автоматизированном режиме, что предусматривает ответственность за каждый полученный документ в Научной библиотеке;

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

4.4. Каждый пользователь получает читательский билет и индивидуальный pin-код для работы с Web-каталогом Научной библиотеки.

4.5. В электронный формуляр пользователя работники Научной библиотеки вносят дополнительные сведения о пользователе (e-mail, номер телефона и др.).

4.6. Регистрация новых пользователей в Научной библиотеке осуществляется при наличии студенческого билета, зачетной книжки, документа слушателя ЦДПО или паспорта и копии приказа о зачислении на работу.

4.7. Изготовление читательских билетов осуществляется редакционно-издательским отделом УЦТиИТ или другими полиграфическими организациями по договору.

4.8. Выдача читательских билетов, присвоение pin-кодов и редактирование ЕЭБДП осуществляется сотрудниками ООУНЛ.

4.9. Читательский билет дает право пользователю пользоваться информационными ресурсами во всех структурных подразделениях Научной библиотеки. Без предоставления читательского билета пользователь не обслуживается.

4.10. В случае потери читательского билета пользователь обязан в трехдневный срок уведомить работников ООУНЛ, подать заявление о потере и предоставлении дубликата читательского билета.

4.10.1. В электронном формуляре пользователя номер читательского билета меняется, пользователю выдается временный билет с новым номером сроком на один месяц.

4.10.2. Дубликат читательского билета выдается одноразово, с отметкой «Дубликат». В электронном формуляре пользователя делается запись в примечание «Дубликат».

4.11. В случае прекращения договорных отношений с Университетом в связи с окончанием обучения, отчислением, увольнением пользователь должен вернуть в Научную библиотеку все полученные документы и читательский билет или дубликат читательского билета.

4.12. Перерегистрация читательских билетов всех категорий пользователей Научной библиотеки проходит ежегодно с 9 до 31 января в ООУНЛ. Оповещение пользователей о перерегистрации осуществляется посредством объявлений,

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 6 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

размещенных на абонементов, в читальных залах, в учебных корпусах, в общежитиях и на официальном Web-сайте Научной библиотеки за две недели до окончания календарного года.

4.12.1. При перерегистрации читательского билета уточняются анкетные данные пользователя.

4.12.2. При наличии изменений анкетных данных, изменения заносятся в электронный формуляр пользователя.

4.12.3. Перерегистрация пользователей осуществляется автоматически через модуль «Обслуживание», ярлык панели управления «Установить дату перерегистрации». Дата перерегистрации устанавливается автоматически.

4.12.4. Учет перерегистрированных пользователей всех категорий происходит автоматически.

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

4.14. Работа с переводными приказами осуществляется в автоматизированном режиме.

5. ПОДПИСЬ ОБХОДНЫХ ЛИСТОВ

5.1. По окончании обучения, отчислении или увольнении из Университета пользователь подписывает обходной лист в ООУНЛ. Работник отдела проверяет электронный формуляр пользователя, при отсутствии задолженности ставит подпись, дату и печать Научной библиотеки на обходном листе пользователя.

5.2. Пользователи, подписавшие обходной лист, удаляются из ЕЭБДП через модуль «Обслуживание», ярлык панели управления «Уничтожить данные о пользователе».

5.3. РКДП изымаются из картотеки и хранятся в ООУНЛ до конца текущего года и еще один год.

5.4. АБИС нейтрализует номер читательского билета.

6. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АБОНЕМЕНТОВ

6.1. Работники абонементов пользуются ЕЭБДП. Выдача/прием документов осуществляется в автоматизированном режиме по читательским требованиям установленного образца, а также по устному информационному запросу пользователей при предъявлении читательского билета.

6.2. Процесс обслуживания начинается со сканирования читательского билета, на мониторе АРМ библиотекаря появляется электронный формуляр

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 7 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

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. Работник абонемента в электронном формуляре активизирует документ, который необходимо продлить, выставляет новый срок возврата документа через модуль «Обслуживание» ярлык панели управления «Продлить выдачу на срок». Продление срока выдачи документа считается новой книговыдачей.

6.4. В случае невозможности удовлетворения информационного запроса пользователя читательские требования передаются в сектор единичного экземпляра.

6.5. При отсутствии документа в фонде Научной библиотеки, по согласованию с пользователем, заказ документа осуществляется по МБА.

7. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ЧИТАЛЬНЫХ ЗАЛОВ

7.1. Работники читальных залов пользуются ЕЭБДП. Выдача/прием документов осуществляется в автоматизированном режиме по читательским требованиям установленного образца, а также по устному информационному запросу пользователей при предъявлении читательского билета.

7.2. Процесс обслуживания начинается со сканирования 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 «На сегодня».

7.2.3. Количество документов не ограничивается.

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 Научной библиотеки.

7.4. Из фонда с открытым доступом пользователь отбирает документы самостоятельно.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 8 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

7.4.1. По окончании работы с документами пользователь сдает их работнику читального зала для последующей их регистрации и расстановки.

7.5. В случае невозможности удовлетворения информационного запроса пользователя читательские требования передаются в сектор единичного экземпляра.

8. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЕКТОРА ЕДИНИЧНОГО ЭКЗЕМПЛЯРА

8.1. Работники сектора единичного экземпляра пользуются ЕЭБДП. Выдача/прием документов осуществляется в автоматизированном режиме по читательским требованиям установленного образца при предъявлении читательского билета.

8.2. Технология работы с требованиями.

8.2.1. На все выдаваемые документы из фонда сектора единичного экземпляра выписывается контрольная карточка (индикатор), которая содержит шифр и инвентарный номер документа, фамилию автора и название, год издания, дату выдачи документа, название отдела и подпись работника, заказавшего документ.

8.2.2. На место выданного документа из фонда ставится книгозаместитель, в карман которого вкладывается читательское требование с проставленным инвентарным номером документа, датой его выдачи, названием отдела, заказавшего документ.

8.2.3. По возвращению пользователем документа, книгозаместитель с читательским требованием изымается, его данные сверяются с данными возвращенного документа. Документ ставится на место, требование уничтожается.

8.3. Технология выдачи диссертаций.

8.3.1. Выдача диссертаций (рукописей) из фонда сектора единичного экземпляра осуществляется согласно «Технологической инструкции по работе с фондом диссертаций».

8.3.2. Пользователь в письменном виде получает разрешение на использование диссертаций у проректора по научной работе и предоставляет директору Научной библиотеки, который ставит свою подпись/резолюцию на письме.

8.3.3. В ЭК Научной библиотеки пользователь находит описание диссертации (рукописи), заполняет читательское требование и подает его работнику читального зала для заказа в секторе единичного экземпляра.

8.3.4. Диссертации выдаются только для работы в читальном зале в одном экземпляре, без права копирования, с занесением информации о пользователе и названия диссертации в «Журнал учета выдачи диссертаций».

8.3.5. Копировать и выносить диссертации из читального зала запрещено.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 9 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

9. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АБОНЕМЕНТОВ В ДИСТАНЦИОННОМ РЕЖИМЕ

9.1. Все категории пользователей Научной 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 работниками абонементов посредством информационно-коммуникационных технологий.

9.1.1. При работе с удаленными пользователями работники абонементов пользуются ЕЭБДП.

9.2. После регистрации новых удаленных пользователей в ЕЭБДП Научной библиотеки, работник абонемента посредством e-mail отправляет пользователю скан-копию читательского билета и pin-код для работы с Web-каталогом.

9.3. Для обслуживания всех категорий пользователей в дистанционном режиме работники абонементов осуществляют отбор полнотекстовых электронных документов в соответствии с учебными планами Университета по направлениям подготовки, профилям, специальностям и по семестрам.

9.3.1. При индивидуальном обслуживании удаленных пользователей выдача комплектов полнотекстовых электронных документов осуществляется посредством e-mail.

9.3.2. При групповом обслуживании выдача комплектов полнотекстовых электронных документов осуществляется через старосту академической группы посредством e-mail.

9.4. Обслуживание по информационному запросу удаленного пользователя.

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

9.4.2. Процесс обслуживания начинается с поиска в ЕЭБДП электронного формуляра удаленного пользователя, осуществляется проверка личных данных и данных о задолженности по документам в печатном формате, полученных в Научной библиотеке ранее.

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

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 10 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

10. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ЗАДОЛЖНИКАМИ

10.1. В программе АБИС осуществляется автоматическая блокировка пользователей-задолжников.

10.1.1. Документы, которые не возвращены в срок, в электронном формуляре пользователя выделяются красным цветом. Электронный формуляр переходит в категорию «Не обслуживать».

10.2. Работники Научной библиотеки имеют возможность предоставить информацию о задолженности, просмотрев историю выдачи документов через модуль «Обслуживание».

10.3. Автоматизированная система предусматривает составление списков задолжников по группам, институтам/факультетам, для передачи директорам институтом/деканам факультетов.

11. УЧЕТ РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

11.1. Учет пользователей, посещений и книговыдачи осуществляется в АБИС модуль «Статистика». Учет пользователей, обратившихся к удаленным подписным БД и страницам Научной библиотеки в социальных сетях, их посещений и просмотров осуществляется счетчиками-анализаторами БД.

Примечание: статистика снимается ответственным администратором Научной 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 Научной библиотеки. Учет количества пользователей производится по числу пользователей, зарегистрированных в ЕЭБДП, на страницах Научной библиотеки в социальных сетях и в удаленных подписных БД.

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

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

11.1.5. Единицей учета удаленных пользователей, обратившихся в Научную библиотеку посредством информационно-коммуникационных технологий, является один пользователь, зафиксированный на сервере Научной библиотеки.

11.1.6. Учет общего количества удаленных пользователей, обратившихся в

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 11 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

Научную библиотеку посредством информационно-коммуникационных технологий, осуществляется по количеству неодинаковых кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере Научной библиотеки.

11.2. *Учет посещений, обращений и просмотров.*

11.2.1. Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в ЕЭБДП Научной библиотеке.

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

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

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

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

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

11.2.6. Учет общего количества посещение/обращений/просмотров проводится суммирование посещение/обращений/просмотров, которые были учтены каждым структурным подразделением Научной библиотеки.

Примечание: учет общего количества просмотров виртуальных мероприятий на официальном Web-сайте и через видеохостинг YouTube 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 Научной библиотеки в социальных сетях.

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

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)	Редакция 2
		Стр. 12 из 12
ПП 2-169/УН	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	
	Порядок обслуживания пользователей Научной библиотекой	

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 зарегистрированы в БД.

11.3.5. Учет выдачи документов из сектора единичного экземпляра осуществляется тем структурным подразделением Научной библиотеки, которое непосредственно обслуживает пользователя.

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

11.3.7. Учет выдачи полнотекстовых электронных документов собственной генерации через сервер АБИС и модуля Web-каталога осуществляется по количеству одного полнотекстового документа.

11.3.8. Учет выдачи удаленных электронных документов из удаленных подписных БД, с Web-сайта, или страниц Научной библиотеки в социальных сетях осуществляется по количеству просмотров полнотекстовых документов и страниц документов.

11.3.9. Учет общего количества выданных документов проводится суммированием количества экземпляров, выданных каждым структурным подразделением Научной библиотеки и зарегистрированных в БД и просмотров документов и страниц документов из удаленных подписных БД, с Web-сайта, или страниц Научной библиотеки в социальных сетях.

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

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

11.3.12. Учету подлежат все документы, как те, которые предоставлены пользователю, так и первичные документы, которые были использованы работниками Научной библиотеки при составлении тематического списка или сигнального сообщения, документы, которые были использованы при ответе на вопрос фактографического или библиографического характера, при подготовке библиографических обзоров, вечеров, читательских конференций и т. д.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт

Ведущий специалист подразделения
управления системой качества



Л. В. Казакова

Т. И. Гулякина