## 1.ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Порядок обслуживания пользователей Научной библиотеки (далее – Порядок) устанавливает основные характеристики системы обслуживания пользователей Научной библиотеки Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (далее – Университет).

1.2. Настоящий Порядок регламентируется действующим законодательством Донецкой Народной Республики, нормативными правовыми актами в сфере образования, науки, культуры Донецкой Народной Республики, библиотечного и издательского дела, информационной деятельности, локальными нормативными документами Университета.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Порядок разработан в соответствии с:

– Законом Донецкой Народной Республики «О персональных данных» №61-IНС от 19.06.2015 г.;

– ГОСТом Р 57723-2017 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Системы электронно-библиотечные. Общие положения;

– ГОСТом Р 7.0.96-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования;

– ГОСТом Р 7.0.20-2014 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

– ГОСТом 7.0-99 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения;

– ГОСТом 7.0.103-2018 Система стандартов по информации,

библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

– Положением об обработке и защите персональных данных в базах персональных данных, владельцем которых является Университет;

– Положением о Научной библиотеке Университета;

– Правилами пользования Научной библиотекой Университета.

## 3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. В настоящем Порядке применены следующие обозначения и сокращения:

НБ ДонНУЭТ – Научная библиотека Государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

МБА – межбиблиотечный абонемент

АБИС «UNILIB» – автоматизированная библиотечная информационная система «UNILIB»

ЭБД – электронная база данных

ЭК – электронный каталог

ООУНЛ – отдел обслуживания учебной и научной литературой

СНОХФ – сектор научной организации и хранения фондов

БД – база данных

ДОР – дифференцированное обслуживание руководителей

ИРИ – избирательное распространение информации

3.2. В настоящем Порядке применены термины и определения:

**База данных** – совокупность структурированных данных в электронной форме, с общим пользовательским интерфейсом и программными средствами для доступа и обработки данных.

**Библиотечно-информационная услуга** – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.

**Библиотечно-информационное обслуживание** – вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.

**Запрос пользователя библиотеки** – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

**Информационные ресурсы** – совокупность данных, организованных для

эффективного получения достоверной информации.

**Категория пользователей** – группа пользователей библиотеки, выделяемая по определенному признаку.

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

**Pin-код** – персональный идентификационный номер (пароль).

**Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки** - физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

**Электронный каталог** – машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей.

**Электронная почта** (email) – сообщения, автоматически прошедшие от одного компьютерного пользователя к другому через компьютерные сети и/или через модемы по телефонным линиям.

**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.

## 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Порядок – это документ, определяющий последовательность целенаправленных действий для решения определенной задачи. Порядок регламентирует общую систему обслуживания пользователей НБ ДонНУЭТ.

4.2. НБ ДонНУЭТ осуществляет информационную поддержку образовательной, научно-исследовательской и культурно-воспитательной деятельности Университета.

4.3. НБ ДонНУЭТ предоставляет пользователям библиотечно-информационные услуги и обеспечивает доступ к мировым информационным ресурсам.

4.4. Основными категориями пользователей являются научно-педагогические работники Университета, аспиранты, студенты, слушатели Центра дополнительного профессионального образования (ЦДПО) и сотрудники структурных подразделений Университета.

4.5. Обслуживание пользователей проводится в автоматизированном режиме с использованием автоматизированной библиотечной информационной системы Unilib.

4.6. Система обслуживания состоит из абонементов, читальных залов с доступом к электронному каталогу НБ ДонНУЭТ и информационным ресурсам.

*Абонементы:*

– обслуживания научной литературой;
– обслуживания учебной литературой;
– обслуживания художественной литературой;
– обслуживания технической литературой.

*Читальные залы:*

– периодических изданий и научной литературы;
– справочно-библиографического обслуживания;
– электронных и научных документов учебного корпуса № 6;
– научной литературы и периодики отдела технической литературы;
– нормативных документов.

*Межбиблиотечный абонемент.*

## 5. ЗАПИСЬ И ПЕРЕРЕГИСТРАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

5.1. Учебно-информационным институтом инновационных технологий создается единая ЭБД, которая импортируется на сервер локальной сети НБ ДонНУЭТ. Каждой категории пользователей НБ ДонНУЭТ присваивается единый читательский номер, который отображается в электронном формуляре, читательском билете, регистрационной карточке.

5.2. При первом посещении НБ ДонНУЭТ, пользователь заполняет регистрационную карточку (РК). РК/договор – документ, в котором пользователь своей подписью подтверждает право НБ ДонНУЭТ использовать свои персональные данные в работе НБ ДонНУЭТ; дает согласие на обслуживание в автоматизированном режиме, что не предусматривает его подпись за каждый полученный экземпляр документа; подтверждает свое ознакомление с ответственностью за соблюдение авторских прав при работе с полнотекстовыми электронными документами. Получает читательский билет и индивидуальный pin-код для работы с Web-каталогом.

В электронный формуляр пользователя сотрудник НБ ДонНУЭТ вносит дополнительные сведения о пользователе (адрес электронной почты, номер телефона и др.).

Регистрация пользователя в НБ ДонНУЭТ осуществляется при наличии студенческого билета, документа слушателя ЦДПО или паспорта.

5.3. Изготовление читательских билетов осуществляется редакционно-издательским отделом Университета или другими полиграфическими организациями по договору.

5.4. Регистрация пользователей, выдача читательских билетов, присвоение pin-кодов, формирование и редактирование электронной базы пользователей осуществляется в отделе обслуживания учебной и научной литературой.

5.5. Читательский билет дает право пользоваться информационными ресурсами во всех структурных подразделениях НБ ДонНУЭТ. Без предоставления читательского билета пользователь не обслуживается.

5.6. В случае прекращения договорных отношений с Университетом в связи с окончанием обучения, отчислением, увольнением пользователь должен вернуть в НБ ДонНУЭТ все полученные документы и читательский билет.

5.7. В случае потери читательского билета пользователь должен в 3-х дневный срок уведомить работников отдела обслуживания учебной литературой, подать заявление о потере и предоставлении дубликата читательского билета. В электронном формуляре номер читательского билета меняется, пользователю выдается временный билет с новым номером сроком на один месяц. Через месяц выдается дубликат читательского билета с новым номером и примечанием на читательском билете «Дубликат». В электронном формуляре делается запись в примечание «Дубликат». Выдача дубликата допускается единоразово.

5.8. Учет пользователей НБ ДонНУЭТ ведется автоматизированной библиотечной системой по различным параметрам: категория пользователя, возраст, образование и др.

5.9. Перерегистрация пользователей НБ ДонНУЭТ проходит ежегодно с 1 января в ООУНЛ. Объявления о перерегистрации вывешиваются за две недели на абонементах, в учебных корпусах, в общежитиях и на сайте НБ ДонНУЭТ.

При перерегистрации уточняются анкетные данные. При наличии изменений, они заносятся в электронный формуляр пользователя. Перерегистрация в электронном формуляре осуществляется автоматически через модуль «Обслуживание», ярлык панели управления «Установить дату перерегистрации». Дата перерегистрации устанавливается автоматически. Учет перерегистрированных пользователей происходит автоматически.

5.10. Обновление базы данных пользователей осуществляется регулярно. Все изменения отражаются в электронных формулярах согласно приказам по Университету по всем категориям пользователей. Работа с переводными приказами осуществляется в автоматизированном режиме.

## 6. ПОДПИСЬ ОБХОДНЫХ ЛИСТОВ

6.1. По окончании обучения или увольнении из Университета, пользователь подписывает обходной лист в ООУНЛ. Работник абонемента

обслуживания учебной литературой проверяет формуляр пользователя, при отсутствии задолженности ставит подпись, дату и печать НБ ДонНУЭТ.

6.2. Пользователи, которые подписали обходной лист, удаляются из электронной базы через модуль «Обслуживание», ярлык панели управления «Уничтожить данные о пользователе»; их регистрационные карточки изымаются из картотеки и хранятся в отделе до конца текущего года и еще один год. Система предусматривает нейтрализацию номера читательского билета.

## 7. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АБОНЕМЕНТОВ

7.1. Работники абонементов пользуются единой электронной базой пользователей. Выдача/прием документов осуществляется в автоматизированном режиме по читательским требованиям установленного образца, а также по устному запросу пользователей при предъявлении читательского билета.

7.2. Процесс обслуживания начинается со сканирования читательского билета, на мониторе появляется электронный формуляр пользователя, в который в автоматизированном режиме производится запись/списание документов, с помощью считывания штрих кода каждого документа.

7.3. Продление срока пользования документами осуществляется в автоматизированном режиме по просьбе пользователя без наличия документов. Работник абонемента в электронном формуляре активизирует документ, который необходимо продлить, выставляет новый срок возврата через модуль «Обслуживание» ярлык панели управления «Продлить выдачу на срок». Продление считается новой выдачей.

7.4. В случае невозможности удовлетворения запроса пользователя читательские требования передаются в сектор научной организации и хранения фондов.

7.5. При отсутствии документа в фонде НБ ДонНУЭТ, по согласованию с пользователем, заказ документа проводится по МБА.

## 8. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ЧИТАЛЬНЫХ ЗАЛОВ

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

8.2. Процесс обслуживания начинается со сканирования читательского билета. На мониторе появляется электронный формуляр пользователя, которому в

автоматизированном режиме производится запись/списание документов, с помощью считывания штрих кода каждого документа.

Документы пользователям выдаются только для работы в читальном зале. В электронном формуляре устанавливается срок пользования «На сегодня». Количество документов не ограничивается.

Пользователям разрешается копирование документа с соблюдением действующего законодательства, регламентирующего авторское право и смежные права.

8.3. Пользователям предоставляется консультативная помощь, различные виды справок с использованием справочного аппарата читальных залов, а также электронного каталога НБ ДонНУЭТ.

8.4. Из фонда с открытым доступом пользователь отбирает литературу самостоятельно. По окончании работы сдает использованную литературу работнику читального зала для ее последующей регистрации и расстановки.

8.5. В случае невозможности удовлетворения запроса пользователя, читательские требования передаются в сектор научной организации и хранения фондов.

8.6. Выдача рукописей (диссертаций) из фонда НБ ДонНУЭТ осуществляется согласно Технологической инструкции по работе с фондом диссертаций.

8.6.1. Пользователь получает разрешение на использование диссертаций у проректора по научной работе и предоставляет директору НБ ДонНУЭТ, который ставит свою подпись/резолюцию на письме.

8.6.2. В справочно-поисковом аппарате НБ ДонНУЭТ пользователь находит описание диссертации (рукописи), заполняет требование и подает его работнику читального зала для заказа в секторе научной организации и хранения фондов.

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

8.6.4. Выносить диссертации из читального зала или копировать запрещено.

## 9. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ СЕКТОРА НАУЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ХРАНЕНИЯ ФОНДОВ

9.1. Работники сектора научной организации и хранения фондов пользуются единой электронной базой пользователей. Выдача/прием документов осуществляется в автоматизированном режиме по читательским требованиям установленного образца.

9.2. Технология работы с требованиями.

9.2.1. На все выданные документы в фонде СНОХФ выписывается контрольная карточка (индикатор), которая содержит шифр и инвентарный номер документа, фамилию автора и название, год издания, дату выдачи документа, название отдела и подпись сотрудника, заказавшего документ.

9.2.2. 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.

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

9.3. Технология выдачи диссертаций.

9.3.1. Выдача диссертаций из фонда СНОХФ осуществляется в соответствии с Технологической инструкцией по работе с фондом диссертаций.

9.3.2. Диссертации выдаются только для работы в читальном зале.

## 10. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ЗАДОЛЖНИКАМИ

10.1. В программе АБИС «UNILIB» осуществляется автоматизированный запрет на обслуживание пользователей-задолжников.

Документы, которые не возвращены в срок, в электронном формуляре пользователя выделяются красным цветом. Формуляр блокируется маркером «Не обслуживать».

10.2. Работники НБ ДонНУЭТ 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 в директораты институтов (деканаты факультетов).

## 11. УЧЕТ РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НБ ДонНУЭТ

11.1. Учет пользователей, посещений и книговыдачи осуществляется с помощью автоматизированного модуля «Статистика».

Единицы учета устанавливаются в соответствии с межгосударственным ГОСТ Р 7.0.20–2014 Система стандартов по информации, библиотечному и

издательскому делу (СИБИД) «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

11.1.1. Единицей учета пользователей является пользователь НБ ДонНУЭТ. Учет количества пользователей производится по числу пользователей, зарегистрированных в единой ЭБД пользователей.

11.1.2. Количество пользователей, фактически обслуженных НБ ДонНУЭТ, определяется по общему количеству пользователей, обслуженных всеми структурными подразделениями НБ ДонНУЭТ и зарегистрированных в БД.

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

11.1.4. Единицей учета пользователей, обратившихся в НБ ДонНУЭТ через электронные информационные сети, является один пользователь, зафиксированный на сервере НБ ДонНУЭТ. Учет общего количества пользователей, обратившихся в НБ ДонНУЭТ через электронные информационные сети, осуществляется по количеству неодинаковых кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере НБ ДонНУЭТ.

11.2. Учет посещений и обращений.

11.2.1. Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в БД НБ ДонНУЭТ.

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

11.2.3. Единицей учета посещения мероприятий является лицо, которое присутствовало на мероприятии и зарегистрировано в документах НБ ДонНУЭТ.

11.2.4. Учет общего количества посещений мероприятий осуществляется суммированием количества присутствующих на мероприятиях лиц, зарегистрированных в документах структурных подразделений НБ ДонНУЭТ, в которых проведены мероприятия.

*Примечание: Количество посещений мероприятия, которое проводится совместно несколькими подразделениями НБ ДонНУЭТ, учитывается одним подразделением.*

11.2.5. Учет общего количества посещений/обращений проводится суммированием посещений/обращений, которые были учтены каждым структурным подразделением НБ ДонНУЭТ.

11.3. Учет выдачи документов и их копий.

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

11.3.2. Учет выдачи документов осуществляется по числу выданных

экземпляров, зарегистрированных в электронном формуляре пользователя, а также в электронной БД.

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

11.3.4. Учет выдачи документов из сектора научной организации и хранения фондов осуществляется тем структурным подразделением, которое непосредственно обслуживает пользователя.

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

11.3.6. Учет выдачи полнотекстовых электронных документов через сервер автоматизированной информационной системы и модуля Web-каталога осуществляется по количеству одного полнотекстового документа.

11.3.7. Учет общего количества выданных документов проводится суммированием количества экземпляров, выданных каждым структурным подразделением НБ ДонНУЭТ и зарегистрированных в БД.

11.3.8. Учет выдачи документов с выставки или открытого просмотра литературы входит в общее количество выданных документов.

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

11.3.10. Учету подлежат все документы, как те, которые предоставлены пользователю, так и первичные документы, которые были использованы работниками НБ ДонНУЭТ 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 Л.В.Каверина