

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 1 из 12

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Кемеровский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО-КемГМУ
Минздрава России

проф. В.М. Ивойлов
2017г.

ИНСТРУКЦИЯ
Информационно-библиографическое
обслуживание пользователей

СМК-ОБ-03-ИД-01.07-2017

РЕКОМЕНДОВАНО
Советом по качеству
Протокол № 4
от 20.02.2017 г.

ПРИНЯТО
Ученым советом
Протокол № 7
от 22.02.2017 г.

Кемерово

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 2 из 12

СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2	НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	3
3	ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
5	АЛГОРИТМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	6
6	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.....	9
	ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ.....	10
	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	11

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 3 из 12

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Инструкция Информационно-библиографическое обслуживание пользователей является основным документом, регламентирующим работу с пользователями научной библиотеки федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – НБ КемГМУ) для полного и оперативного информационно-библиографического обслуживания всех категорий пользователей в соответствии с запросами на основе широкого доступа к информационным ресурсам научной библиотеки.

Инструкция Информационно-библиографическое обслуживание пользователей научной библиотеки федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – университет) относится к числу организационных регламентирующих процесс нормативно-инструктивных документов и является обязательной к применению сотрудниками научной библиотеки университета, отвечающими за реализацию указанной деятельности.

2. НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (действующая редакция, 2016)
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 N 78-ФЗ (действующая редакция, 2016)
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями)
- ГОСТ Р ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления.
- ГОСТ 7.1–2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.
- ГОСТ Р 7.0.5 -2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.
- ГОСТ 7.90 - 2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Универсальная десятичная классификация. Структура, правила ведения и индексирования».
- ГОСТ 7.0.4-2006 СИБИБД. Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления.
- Документы, регламентирующие деятельность библиотек высших учебных заведений. Примерное положение о библиотеке высшего учебного заведения. Примерные правила пользования библиотекой высшего учебного заведения. Примерная структура библиотек высших

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 4 из 12

учебных заведений. Примерные штаты библиотек высших учебных заведений – одобрены Центральной библиотечно-информационной комиссией Минобразования России, 2000 г.

- Библиотечное дело, библиографоведение и информатика: терминологический путеводитель. - М., 2007.
- Устав Университета.
- Положение о научной библиотеке.
- Положение о научно-библиографическом отделе,
- ДП - Управление информационными ресурсами научной библиотеки.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей Инструкции используются следующие определения и сокращения:

- **агрегатор электронного образовательного контента** – объединяющая система–посредник, интегрирующая электронные документы в информационно-образовательную среду;
- **библиографическая деятельность** – область деятельности по удовлетворению потребностей в библиографической информации;
- **библиографическая запись** – наименьшая единица библиографического списка, состоящая из заголовка и библиографического описания, одна из форм библиографической информации. Используется для идентификации документа и осуществления библиографического поиска;
- **библиографическая справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка);
- **библиографический запрос** представляет собой обращение пользователя в библиографическую службу, отражающее потребность в библиографической информации;
- **библиографический поиск** – это информационный поиск, осуществляемый на основании библиографических данных;
- **библиографический указатель (список)**
 - научно-библиографический указатель – библиографический указатель, предназначенный в помощь научно - исследовательской деятельности;
 - рекомендательный библиографический указатель (пособие) – указатель (пособие), предназначенное в помощь общему и профессиональному образованию, самообразованию и просветительству;
- **библиографическое информирование** – систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом;
- **День информации** – комплексное мероприятие, призванное оповестить пользователей библиотеки о новых поступлениях;
- **информационно-библиографическое обслуживание** – это совокупность процессов доведения библиографической информации до потребителей в соответствии с их реальными и потенциальными информационными потребностями и запросами;
- **информационно-поисковая система (ИПС)** – это система, обеспечивающая поиск и отбор необходимых данных в специальной базе с описаниями источников информации (индексе) на основе информационно-поискового языка и соответствующих правил поиска;

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 5 из 12

- **информационные потребности** – свойство лица, группы лиц или системы, которое отображает необходимость получения информации для выполнения поставленной задачи в практической деятельности.

- **информационные ресурсы** – совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации; отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах: библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других видах информационных систем.

- **информационный запрос** – текст, выражающий информационную потребность, задание на поиск определенных данных;

- **информационный продукт** – документированная информация, подготовленная в соответствии с потребностями пользователей и представленная в форме товара. Информационными продуктами являются программные продукты, базы и банки данных и другая информация.

- **справочно – информационное обслуживание** – совокупность процессов по удовлетворению информационных запросов потребителей информации;

- **электронная библиотека вуза** – это электронная библиотека, предназначенная для обеспечения учебного процесса необходимой литературой (информацией), а также оказание содействия повышению уровня развития студентов и преподавателей вуза. Пользователи взаимодействуют с электронной библиотекой через автоматизированную библиотечную информационную систему (АБИС).

- **ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации;

- **ББК** – библиотечно-библиографическая классификация;

- **БД** - это информационная система, которая представляет собой программный комплекс, функции которого состоят в поддержке надежного хранения информации в памяти компьютера;

- **ДП** – документированная процедура;

- **НБ** – научная библиотека;

- **НБО** – научно-библиографический отдел;

- **НИР** - научно-исследовательская работа;

- **ЦКО** – центр качества образования;

- **СИР** – справочно-информационные ресурсы;

- **СНО** – студенческое научное общество;

- **СМК** – система менеджмента качества;

- **СТО** – стандарт организации;

- **УДК** – универсальная десятичная классификация;

- **ЭБС** – электронная библиотечная система;

- **ЭР** – электронные ресурсы.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Настоящая инструкция определяет ответственность и порядок информационно-библиографического обслуживания пользователей НБ КемГМУ: обучающихся, научных и педагогических работников, прочих сотрудников университета всеми имеющимися в фонде НБ документами.

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 6 из 12

4.2 Информационно-библиографическое обслуживание пользователей в НБ осуществляет НБО и отдел обслуживания (абонементы, читальные залы).

4.3 В состав НБО входит структурным подразделением зал справочно-информационных ресурсов

4.4 Информационно-библиографическое обслуживание пользователей в НБ курирует НБО.

4.5 Заведующий НБО непосредственно подчиняется заведующему НБ и строит свою работу в тесном контакте с кафедрами, факультетами и другими структурными подразделениями университета.

4.6 В своей работе сотрудники НБО руководствуются следующими документами:

- приказами, распоряжениями ректора ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России;
- Уставом университета;
- Политикой университета;
- Руководством по качеству;
- Документированными процедурами СМК;
- нормативной документацией университета (СТО);
- Положением о научной библиотеке;
- Положением о научно-библиографическом отделе;
- Планом работы научной библиотеки.

5. АЛГОРИТМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1 Информационно-библиографическое обслуживание осуществляется разным категориям пользователей НБ: обучающимся, научным и педагогическим работникам, другим участникам основных, обеспечивающих и управляющих процессов университета на основе широкого доступа к информационным ресурсам НБ.

5.2 На каждого пользователя НБО заполняется регистрационная карточка, где указывается: ФИО пользователя, в зависимости от категории – факультет, группа, кафедра, должность, дата регистрации. Регистрационная карточка расставляется в алфавитном порядке фамилии пользователя.

5.3 Информационно-библиографическое обслуживание пользователей НБ представлено следующими формами и методами работы:

5.3.1 предоставление доступа к СИР;

5.3.2 выполнение библиографических запросов пользователей, связанных с предоставлением справок, консультаций;

5.3.3 составление библиографических указателей (списков) документов;

5.3.4 библиографическое сопровождение публикационной активности пользователей (редактирование списков литературы, определение индексов УДК, ББК, авторского знака);

5.3.5 проведение Дней информации, тематических просмотров;

5.3.6 библиографическое информирование.

5.3.1 Предоставление доступа к справочно-информационным ресурсам

Предоставление доступа к справочно-информационным ресурсам осуществляется в зале СИР, читальных залах, на абонементах НБ:

- к фонду НБ через электронный каталог и карточные каталоги;

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 7 из 12

- к ЭБС – на условиях, указанных в договорах, заключенных университетом с агрегаторами электронного образовательного контента;
- к электронной библиотеке КемГМУ через сайт университета;
- к информационным ресурсам свободного доступа, которые могут быть использованы в образовательном процессе, через сеть интернет.

5.3.2 Выполнение библиографических запросов пользователей

По характеру необходимой информации библиографические запросы подразделяются на тематические, уточняющие, адресные и фактографические библиографические справки. Главным отличительным признаком библиографической справки является наличие библиографической информации, которая предоставляется с применением информационных технологий по обеспечению доступа к современным информационным ресурсам и выдается на электронных носителях.

Основные этапы выполнения библиографической справки:

- прием запроса, уточнение цели запроса;
- определение круга источников. Круг источников, устанавливается в каждом конкретном случае и зависит от характера и формулировки запроса;
- просмотр источников, оценка и отбор информации;
- оформление справки;
- регистрация справки.

Особенности выполнения библиографических справок разных видов:

Тематическая библиографическая справка – содержит перечень библиографической информации по определенной теме; справка может содержать одну запись, если других не установлено, или данный документ полностью удовлетворяет потребность в информации. Единица учета - одна тематическая справка в устной или письменной форме: библиографический список, подборка документов, копии отдельных статей из БД по теме.

Уточняющая библиографическая справка – содержит сведения об элементах библиографической записи, отсутствующих или искаженных в запросе пользователя. Цель уточняющего поиска – восстановление полной и точной библиографической записи (автора, заглавия, выходных данных, реже количественных характеристик).

Адресно-библиографическая справка – содержит сведения о наличии и (или) местонахождении документа в фонде библиотеки. Нередко выполнение запроса о наличии и местонахождении документа в библиотеке является продолжением уточняющего поиска, так как пользователь заинтересован в получении самого документа. Единица учета – установление наличия одного издания.

Фактографическая справка – предоставляет сведения о фактах статистического, хронологического и библиографического характера (факты, статистические данные, даты, цитаты и т.п.) и библиографическую ссылку на документ, в котором приводятся эти сведения. Единица учета – справка об одном выявленном факте.

Консультация - предоставляет пользователю сведения по методам поиска информации в библиотечно-библиографических и электронных информационно-поисковых системах (каталогах, картотеках, алфавитно-предметных указателях, БД, ЭБС), по правилам оформления библиографических списков литературы, дает сведения о библиотеке, ее услугах, возможностях работы с локальными и отдаленными информационными ресурсами.

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 8 из 12

5.3.3 Составление библиографических указателей (списков) документов

- Обозначается тема библиографического указателя (списка): знакомство с планами работы СНО, НИР, предстоящими юбилейными датами;
- согласование с кафедрой возможности совместного издания библиографического указателя (списка) по выбранной теме, назначении консультанта от кафедры;
- составление совместно с консультантом плана-проспекта указателя (списка): определение целевого и читательского назначения, установление принципа отбора документов (тематические, хронологические и языковые границы, виды включаемых изданий), структуры библиографической записи (наличие аннотаций), определение структуры будущего указателя (перечень основных разделов), его объема, состав справочного аппарата (наличие вспомогательных указателей, вступительной статьи, предисловия), способа группировки включенных в него документов, оформление, установление сроков работы, способа печати;
- осуществление библиографического поиска документов, соответствующего теме указателя (списка): определение круга основных источников – каталоги, прикнижные и пристатейные библиографические списки документов, периодические издания соответствующей тематики, БД, ЭБС, информационные ресурсы свободного доступа (интернет-ресурсы); определение круга дополнительных источников - научно-вспомогательные и рекомендательные пособия, библиографические указатели Российской книжной палаты;
- проведение анализа отобранного материала, группирование библиографической записи документов по избранному признаку, определение последовательности разделов, подразделов, рубрик, способов расположения записей внутри рубрик;
- оформление справочного аппарата: предисловия (содержит сведения об основных задачах указателя (списка), значении данной темы, обращение к пользователю по использованию указателя); вспомогательных указателей: именованного, предметного, и др.; оглавления;
- оформление библиографического указателя (списка) в соответствии с действующими ГОСТами: ГОСТ 7.32-2001 и ГОСТ Р 6.30-2003.

5.3.4 Библиографическое сопровождение публикационной активности пользователей (редактирование списков литературы, определение индексов УДК, ББК, авторского знака)

5.3.4.1 Редактирование списков литературы:

- прием от пользователя списка документов;
- определение соответствия библиографических записей действующим ГОСТам;
- уточнение библиографической записи с оригиналом, в случае если в описании не достаёт каких-либо элементов;
- проверка единообразия библиографических записей в списке, внесение соответствующих поправок в библиографические записи;
- возврат пользователю отредактированного списка.

5.3.4.2 Определение индексов УДК, ББК, авторского знака:

- **Индекс УДК** – обязательный элемент выходных сведений документа. Это иерархическая система классификации научных работ, публикаций, информации, которая используется в международной библиографии для упрощения поиска необходимого материала, систематизации знаний различных наук. Индекс УДК – это код класса, описывающего содержание индексируемого документа или запроса. Индекс УДК отражает содержание документа в

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 9 из 12

оптимальной степени, согласно принятой методике индексирования, и определяется по основным и вспомогательным таблицам УДК.

- **Индекс ББК** – обязательный элемент выходных сведений документа. Библиотечно-библиографическая классификация это классификация печатных изданий, основана на системе таблиц индентификаторов, которая представляет сочетание цифр и чисел, обозначающих к какому разделу можно отнести данное издание. ББК определяют по изданию «Библиотечно-библиографическая классификация. Таблицы для массовых библиотек». Классификационный индекс ББК определяют по рабочим таблицам, таблицам общих типовых делений (ОТД), территориальных типовых делений (ТТД). Комбинационная система библиотечной классификации изданий предназначена для определения тематического раздела, к которому можно отнести научные публикации.

- **Авторский знак** определяют по трехзначным таблицам авторских знаков Л.Б. Хавкиной Авторский знак определяют по первому элементу библиографической записи. Обычно им служат фамилия индивидуального автора или авторов (не более трех), заглавие произведения коллективного автора. Между буквой и числовым значением не ставят ни пробела, ни какого-либо знака.

5.3.5 Проведение Дней информации, тематических просмотров:

- определение темы, места и времени проведения мероприятия;
- выявление и отбор документов для проведения мероприятия;
- оповещение участников о проведении мероприятия через web-страницу научной библиотеки, рассылка информации по электронной почте на кафедры;
- мониторинг мероприятия.

5.3.6 Библиографическое информирование:

- определение контингента пользователей информации;
- выявление информационных запросов пользователей;
- уточнение темы, согласование источников информации, видов документов;
- поиск, отбор документов;
- электронная рассылка документов пользователям.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

В своей информационно-библиографической деятельности НБО взаимодействует:

- с юрисконсультом Университета по вопросам разработки и применения нормативных документов;
- с кафедрами и подразделениями Университета для полного и оперативного обслуживания всех категорий пользователей в соответствии с их информационными потребностями;
- с методическим объединением вузовских библиотек г. Кемерово, с методическим объединением библиотек вузов Западной Сибири по расширению информационных услуг и созданию информационного продукта;

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 10 из 12

- с некоммерческим партнерством по содействию медицинским библиотекам «МедАрт» г. Томск по вопросам развития информационных технологий в медицинских библиотеках.

СМК	ИНСТРУКЦИЯ Информационно-библиографическое обслуживание пользователей	СМК--ОБ-03-ИД-01.07-2017	
		версия 3	страница 10 из 12

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

1 РАЗРАБОТАНА

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Заведующий научной библиотекой	Фролова Галина Алексеевна		20.02.2017
Зам. зав. библиотекой	Окорокова Надежда Алексеевна		20.02.2017
Зав. НБО	Обеснюк Раиса Дмитриевна		20.02.2017

2 КОНСУЛЬТАНТЫ

Должность	ФИО	Подпись	Дата

3 СОГЛАСОВАНА

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Ответственный за СМК университета, проректор по учебной работе	Шевченко Олег Алексеевич		20.02.2017
Юрисконсульт	Парамонова Лариса Алексеевна		20.02.2017
Руководитель ЦКО	Киселева Елена Александровна		20.02.17

4 ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ со дня утверждения ректором Университета 22.02.2017 г.,
(Основание: протокол заседания Ученого совета № 7 от 22.02.2017 г.; протокол заседания Совета по качеству № 4 от 20.02.2017 г.)

5 СПИСОК РАССЫЛКИ

Контрольный экземпляр:

- ЦКО
- Научная библиотека

