



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

БГТУ.СМК-КП-Р1

**ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Первый проректор- проректор по  
образовательной деятельности,  
Представитель руководства по качеству  
БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова**



**В.А. Бородавкин**  
2020г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**БГТУ.СМК-КП-Р1 БИБЛИОТЕЧНОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Версия 3.0

Дата введения: 14.01.2020г.

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Руководитель процесса	Директор библиотеки	Сесина Н.В.	13.01.2020г.
Нормоконтроль	Начальник отдела качества образования	Соловьева Н.Л.	13.01.2020г.
Версия: 3.0		КЭ: <u>1</u> УЭ № <u>—</u>	Стр. 1 из 11

## 1 Общие сведения

<b>Название процесса</b>	<b>БИБЛИОТЕЧНОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ</b>
<b>Руководитель процесса</b>	Директор библиотеки БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова
<b>Цель процесса</b>	обеспечение процессов Университета необходимыми библиотечными и информационными ресурсами
<b>Исполнители процесса</b>	– работники библиотеки БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова
<b>Перечень сокращений и обозначений</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– БД – база данных</li> <li>– ЕБДФ – единый библиотечный документный фонд</li> <li>– НИР – научно-исследовательская работа</li> <li>– НИОКР – научно-исследовательская и опытно-конструкторская работа</li> <li>– ПЭВМ – персональная электронно-вычислительная машина</li> <li>– СИФ – справочно-информационный фонд</li> <li>– Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)</li> <li>– ФГОС ВО – федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования</li> <li>– ЭБС – электронно-библиотечная система</li> </ul>



## 2 Источники входов и входы процесса

Источники входов <sup>1</sup>		Входы процесса <sup>2</sup>	Требования к входам процесса
Предыдущие процессы	БГТУ.СМК-КП-К5 «Реализация основных образовательных программ»	Заявки от кафедр и других подразделений Университета на приобретение и списание литературы	1 Своевременность подачи заявок 2 Обоснованность заявок на приобретение литературы и рекомендаций на ее списание 3 Соответствие заявки установленной форме
		Выпускные квалификационные работы (открытые) по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры для размещения в ЭБС и проверки на объем заимствований	Требования к оформлению выпускных квалификационных работ и сопутствующим документам в соответствии с локальными нормативными актами Университета
	БГТУ.СМК-КП-К3 «Проектирование и разработка основных образовательных программ»	Рабочие программы дисциплин	Указание основной и дополнительной литературы
		Заявки работников Университета на предоставление электронных ресурсов библиотеки	1. Обоснованность, точность постановки задачи, своевременность подачи заявки 2. Форма заявки
	БГТУ.СМК-КП-К4 «Проектирование и разработка программ дополнительного профессионального образования»	Рабочие программы учебных курсов, дисциплин или модулей	Указание основной и дополнительной литературы
Заявки работников Университета на предоставление электронных ресурсов библиотеки		1. Обоснованность, точность постановки задачи, своевременность подачи заявки 2. Форма заявки	
БГТУ.СМК-КП-К7 «Подготовка кадров высшей квалификации»	Диссертации и авторефераты диссертационных работ (открытых), защита которых проходила в одном из Диссертационных советов Университета Результаты научных исследований (отчеты	Требования к оформлению работ и сопутствующим документам в соответствии с локальными нормативными актами Университета	

<sup>1</sup> Источники входов: предыдущие процессы, информация, потребители, другие заинтересованные стороны

<sup>2</sup> Входы процесса: материя, энергия, информация. Например, в форме материалов, ресурсов, требований, информации

	Источники входов <sup>1</sup>	Входы процесса <sup>2</sup>	Требования к входам процесса
	БГТУ.СМК-КП-Р3 «Редакционно-издательская деятельность»	НИР, НИОКР) Заявки на учебно-методическую литературу, выпущенную издательством Университета	1 Полнота и точность информации в заявке 2 Соответствие заявки установленной форме
<b>Информация</b>	Организации-поставщики литературы, электронных информационных ресурсов и программного обеспечения	Прайс-листы, сайты издательств, каталоги	Полнота, точность информации в прайс-листах, на сайтах издательств, в каталогах
<b>Другие заинтересованные стороны</b>	Сторонние организации-потребители библиотечно-информационных и библиографических услуг	Заявки, договоры на оказание дополнительных услуг	Регулярность заключения договоров
	Работники и обучающиеся Университета	Предоставление электронных ресурсов, предоставление доступа в сеть Интернет, консультации по применению программных и технических средств	Соответствие текущим потребностям Университета Обоснованность требования, точность постановки задачи, своевременность подачи Соответствие заявки установленной форме



**3 Деятельность в рамках процесса, средства управления и требуемые ресурсы**

**Регламентирующая процесс документация**

внешняя нормативно-правовая документация	внутренняя документация (локальные нормативные акты Университета)
<p>Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)                      Федеральный закон «О библиотечном деле» (с изм. и доп.)                      Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.)                      Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.)                      ГОСТ Р 7.55-89 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения.                      ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;                      ГОСТ 7.76-96 Комплектование фонда документов.                      Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;                      ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика;                      Приказы Минобрнауки по вопросам библиотечного обслуживания                      Типовые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках                      Устав БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д. Ф. Устинова                      Приказ Министерства культуры РФ от 8 октября 2012 г. № 1077 «Об утверждении порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»                      Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования</p>	<p>Положение о библиотеке БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова, утвержденное приказом от 20 ноября 2018 № 490-О                      Правила пользования библиотекой БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова, утвержденные первым проректором – проректором по образовательной деятельности 12 ноября 2019 г.                      «Об утверждении дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой на платной основе», приказ от 02.10.2018 № 417-О                      Положение об электронной информационно-образовательной среде БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова, утвержденное приказом от 28.12.2018 № 592-О                      СТО.БГТУ.СМК-Р-К5-01-18 Регламент проверки на объем заимствования и размещения выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова, утвержденный приказом от 28.05.2018 № 243-О</p>



Деятельность в рамках процесса <sup>3</sup>	Используемые записи	Требуемые ресурсы (исполнители и материальное обеспечение)
<p><b>Планирование и подготовка библиотечно-информационного обслуживания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формирование библиотечных фондов;</li> <li>– научно-техническая обработка новых поступлений;</li> <li>– организация и ведение справочно-информационного аппарата и баз данных;</li> <li>– организация и хранение фондов</li> </ul>	<p>Книга суммарного учета Инвентарные книги, БД, Акты на списание из фондов библиотеки (перечни инв. номеров; книжные формуляры) Документы (списки, отчеты) по оформлению годовой подписки на литературу БД «Книгообеспеченность» БД «Комплектатор» БД «Каталогизатор»</p>	<p>Исполнители:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Отдел комплектования</li> <li>– Отдел научной и технической обработки документов и организации каталогов</li> <li>– Отдел компьютеризации библиотечно-информационных процессов</li> <li>– Информационно-библиографический отдел</li> </ul> <p>Ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информационные ресурсы;</li> <li>– финансовые ресурсы;</li> <li>– программное обеспечение;</li> <li>– материальные ресурсы (бумага, канцтовары, оборудование, инвентарь);</li> <li>– автоматизированная библиотечно-информационная система ИРБИС-64</li> </ul>
<p><b>Организация и осуществление библиотечно-информационного обслуживания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информирование пользователей;</li> <li>– предоставление основных библиотечно-информационных и библиографических услуг;</li> <li>– предоставление дополнительных библиотечно-информационных и библиографических услуг;</li> <li>– участие в работе по раскрытию фондов библиотеки (выставки, обзоры, презентации) и просветительской работе</li> </ul>	<p>БД читателей Библиотечные каталоги книг и другие виды документов (традиционные и электронные) Договоры и переписка по МБА Договоры на оказание дополнительных услуг; другие договоры и финансовая документация</p>	<p>Исполнители:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Отдел научной литературы</li> <li>– Отдел учебной литературы</li> <li>– Информационно-библиографический отдел</li> <li>– Отдел компьютеризации библиотечно-информационных процессов</li> </ul> <p>Ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информационные ресурсы,</li> <li>– финансовые ресурсы,</li> <li>– программное обеспечение,</li> </ul>

<sup>3</sup> Указывается в соответствии с циклом PDCA (Цикл «Планируй – Делай – Проверь – Действуй»)

<p><b>Оценка и улучшение библиотечно-информационного обслуживания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка динамики, структуры, интенсивности пользования библиотеки;</li> <li>– выявление и изучение потребностей;</li> <li>– пользователей библиотеки и их удовлетворенности</li> <li>– анализ обеспеченности литературой учебного процесса;</li> <li>– методическая, научно-исследовательская работа по совершенствованию деятельности библиотеки;</li> <li>– повышение квалификации библиотечных работников</li> </ul>	<p>Протоколы заседаний методических советов библиотеки; Отчеты о работе библиотеки</p>	<p>– материальные ресурсы (бумага, канцтовары, оборудование, инвентарь)</p> <p>Исполнители: руководство библиотеки;</p> <p>Ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информационные ресурсы,</li> <li>– финансовые ресурсы,</li> <li>– программное обеспечение,</li> <li>– материальные ресурсы (бумага, канцтовары, оборудование, инвентарь)</li> </ul>
<p><b>Управление информационной средой библиотеки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составление планов работы на основании потребностей в обновлении технического и программного обеспечения;</li> <li>– информационное обслуживание и разработки электронных продуктов;</li> <li>– обеспечение библиотеки работоспособной локальной вычислительной сетью;</li> <li>– информационное наполнение сайта</li> </ul>	<p>Заявки на предоставление информационных услуг; Отчёты и планы работы библиотеки</p>	<p>Исполнители: работники библиотеки</p> <p>Ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– финансовые ресурсы;</li> <li>– материально-техническое обеспечение;</li> <li>– средства Интернет</li> <li>– кадры соответствующей квалификации</li> </ul>



**4 Выходы процесса и получатели выходов<sup>4</sup>**

Выходы процесса <sup>5</sup>	Получатели выходов <sup>6</sup>	Требования к выходам процесса
Библиотечные и информационные услуги ЕБДФ и справочно-поисковый аппарат библиотеки: <ul style="list-style-type: none"> <li>– базы данных</li> <li>– каталоги и картотеки,</li> <li>– библиографические указатели</li> <li>– другие информационные продукты, созданные на основе ЕБДФ</li> </ul>	Процессы «Реализация основных образовательных программ» Процесс «Реализация программ дополнительного образования» Процесс «Подготовка кадров высшей квалификации» Подразделения, ведущие научную и инновационную деятельность Обучающиеся Преподаватели, научные работники, инженерно-технический персонал и другие категории пользователей	Полнота, оперативность и своевременность библиотечно-информационного и библиографического обслуживания. Новизна, актуальность, разнообразие предоставляемой информации. Достаточность и доступность документов и программно-информационных ресурсов; Спектр предоставляемых услуг (использование как традиционных, так и новейших технологий); Удобство пользования библиотечными и информационными услугами (общая площадь библиотеки читальных залов, количество посадочных мест в читальных залах, оснащение читальных залов и абонементов). Соответствие состава фонда библиотеки Университета требованиям образовательных программ, реализуемым в Университете, тематике научно-исследовательских работ Университета Согласно требованиям ФГОС ВО соответствие книгообеспеченности учебного процесса, нормам обеспеченности учебных дисциплин

<sup>4</sup> Выходы процесса должны согласовываться со входами процесса

<sup>5</sup> Выходы процесса: материя, энергия, информация. Например, в форме продукции, услуги, решения

<sup>6</sup> Получатели выходов: последующие процессы, потребители, другие заинтересованные стороны



Выходы процесса <sup>5</sup>	Получатели выходов <sup>6</sup>	Требования к выходам процесса
Оснащённость помещений библиотеки ПЭВМ, интернет доступом, работающей локальной вычислительной сетью Интернет-сайт библиотеки	Обучающиеся, преподаватели, научные работники, инженерно-технический персонал и другие категории пользователей	Достаточность и доступность технических и программных средств; Удобство пользования. Своевременное обновление информации. Защита от несанкционированного доступа. Бесперебойность работы
Консультирование по использованию технических и программных средств Техническое обслуживание и ремонт программного оборудования Платные услуги обучающимся и сторонним организациям	Все процессы, все подразделения, сторонние организации	Полнота, оперативность и своевременность

## 5 Показатели и индикаторы их достижения

Измеряемый показатель качества, единицы измерения	Целевое значение показателя (индикатор достижения)	Срок (периодичность) измерения, используемые записи
Объем средств, затраченных на новые поступления, тыс. руб.	не менее 2 000	Раз в год Реестр учёта затраченных средств Договоры на приобретение литературы, подписку, информационные ресурсы
Количество программно-информационных источников, включая электронно-библиотечные системы (ЭБС)	не менее 18	Раз в год Договоры на приобретение Лицензии на программное обеспечение Договоры на приобретение информационных БД Письма о предоставлении доступов к информационным БД
Общая площадь библиотеки, включая читальные залы (в том числе в общежитиях), м <sup>2</sup>	не менее 2478	Раз в год Планы помещений библиотеки
Общее количество единиц хранения, млн. ед.	не менее 0,8	Раз в год Книга суммарного учёта Тетрадь учёта затраченных средств Договоры на приобретение литературы, подписку, информационные ресурсы
Общее количество учебно-методической литературы, в том числе обязательной учебно-методической литературы, экз.	не менее 500 000	Раз в год Книга суммарного учёта
Количество учебно-методической литературы, в том числе обязательной учебно-методической литературы на каждого обучающегося	Не менее одного наименования по каждой дисциплине	Раз в год Книга суммарного учёта БД «Книгообеспеченность»
Общая книгообеспеченность, %	100	Раз в год Книга суммарного учёта БД «Книгообеспеченность»
Количество названий ежегодных подписных изданий по профилю университета (отечественных и зарубежных)	не менее 33	Раз в год Книга суммарного учёта



Новые поступления (количество экземпляров), экз.	не менее 10 000	Раз в год БД «Книгообеспеченность» Рабочие программы дисциплин БД «Каталогизатор» Реестр учёта затраченных средств Книга суммарного учёта
Количество мест в читальных залах, оборудованных ПЭВМ: – всего	не менее 75	Раз в год План закупок Заявки на приобретение

**6 Действия в области рисков и возможностей**

Риски по процессу	Последствия риска	Действия в области рисков
несоответствие количества литературы по дисциплине количеству принятых на первый курс	невыполнение требований ФГОС ВО	перевод печатных источников (основные источники из рабочей программы дисциплины) в электронный вид
несоответствие количества литературы по дисциплине количеству принятых на первый курс	невыполнение требований ФГОС ВО	– переход на информационную систему обмена информацией между отделами – адекватная информация о плане приема на будущий учебный год на места в рамках КЦП и места с оплатой стоимости обучения по каждому направлению подготовки и специальности
неадекватные наукометрические показатели, показатели эффективности научной деятельности	снижение финансирования грантов; невыполнение показателей научно-исследовательской деятельности университета (мониторинг)	перераспределение денежных потоков (например, от приносящей доход деятельности университета) для закупки баз данных Scopus, Web of Science, РИНЦ
риск порчи печатных изданий, оборудования, помещений библиотеки	порча печатных изданий, оборудования, помещений библиотеки (например, в связи с протечками)	мониторинг состояния помещений библиотеки и инженерных коммуникаций, своевременное устранение проблем