



МИНОБРНАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный технический университет»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТО 2-01-2025

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

БИБЛИОТЕЧНОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ

Самара
2025

Предисловие

Сведения о стандарте организации:

- 1 РАЗРАБОТАН Директором Информационно-ресурсного центра Новокщеновым С.Г., начальником СМК Абрамкиной Д.А.
- 2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора № 1/406 от 23.06.2025.
- 3 ВВЕДЕН ВЗАМЕН МП 2-8.4 «Библиотечное и информационное обслуживание» от 16.09.2019 г.
- 4 Периодическую проверку осуществляет представитель руководства по качеству с интервалом, не превышающим три года.

Настоящий стандарт организации является собственностью ФГБОУ ВО «СамГТУ».

Настоящий стандарт организации не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ФГБОУ ВО «СамГТУ».

Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	2
3	Термины и определения	3
4	Сокращения	5
5	Характеристика процесса	6
5.1.	Общее содержание процесса	6
5.2.	Цель процесса и решаемые задачи	6
5.3.	Взаимосвязи с другими процессами	6
5.4.	Персонал процесса	8
5.5.	Материальные, информационные ресурсы для реализации процесса	8
5.6.	Деятельность по процессу	8
6	Критерии процесса и результативности управления, планируемые результаты, риски в осуществлении процесса	12
6.1.	Критерии процесса и результативности управления	12
6.2.	Планируемые результаты по процессу	13
6.3.	Факторы, от которых зависит результативность процесса	13
6.4.	Риски в осуществлении процесса и их предотвращение	13
7	Мониторинг и измерение процесса. Улучшение процесса	14
7.1.	Мониторинг и измерение процесса	14
7.2.	Оценка стабильности процесса	14
7.3.	Оценка удовлетворенности потребителей	14
7.4.	Улучшение процесса	14
7.5.	Сбор и анализ данных по процессу	15
8	Документированная информация: сроки хранения, изменение, распределение, аннулирование	16
8.1.	Документированная информация, сроки хранения	16
8.2.	Ответственность	16
8.3.	Изменения	16
8.4.	Распределение	16
8.5.	Аннулирование	17
	Приложение А (обязательное) Карта процесса «библиотечное и информационное обслуживание» в университете	18
	Приложение Б (справочное) Контрольный листок-анкета Удовлетворенность потребителей процесса «Библиотечное и информационное обслуживание»	19
	Приложение В (обязательное) Форма карт обеспеченности учебных дисциплин учебной литературой и учебно-методическими разработками	20
	Лист согласования	21
	Акт периодической проверки стандарта	22
	Лист регистрации изменений	23
	Лист ознакомления со стандартом (изменениями к стандарту)	24
	СТО 2-01-2025 Библиотечное и информационное обслуживание	



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТО 2-01-2025

БИБЛИОТЕЧНОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Дата введения – 23.05.2025

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт организации устанавливает единый организационно-методический подход к процессу организации и управления формированием и обновлением информационных ресурсов для образовательной и научно-исследовательской деятельности в университете, а также для обеспечения соответствия этого подхода требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. СТО действителен для структурных подразделений университета, вовлеченных в систему менеджмента качества, связанных с образовательной и научной деятельностью университета.

1.2 СТО разработан в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в части обеспечения наличия необходимых ресурсов для осуществления образовательной, научной деятельности (п. 7.1.1, 7.1.3). Требования стандарта обязательны для выполнения руководителем и всеми исполнителями процесса.

1.3 СамГТУ сохраняет за собой право изменять содержание СТО.

1.4 Работники СлМК обеспечивают изготовление учтенных копий СТО и их распределение по должностным лицам, занятым в разработке и внедрении процессов СМК.

1.5 При отсутствии на момент применения данного стандарта в штатном расписании СамГТУ должности, упоминаемой в нём, функции (обязанности), предусмотренные стандартом применительно к такой должности возлагаются приказом ректора на одного из работников.

1 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Примечание. При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов. Если ссылочный стандарт заменен (изменён), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (изменённым) стандартом. Если ссылочный стандарт отменён без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте использованы следующие термины и их определения:

Документ (ГОСТ Р ИСО 9000-2015, п. 3.8.5) – информация и носитель, на котором эта информация представлена.

Примечания

1. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или образцом или их комбинацией.

2. Комплект документов, например спецификаций и записей, часто называется "документацией".

3. Некоторые требования (3.6.4) (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требование к управлению редакциями) и записям (например, требование к восстановлению доступности).

Документированная информация (ГОСТ Р ИСО 9000-2015, п. 3.8.6) – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Примечания

1. Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе и может быть получена из любого источника.

2. Документированная информация может относиться:

- к системе менеджмента (3.5.3), включая соответствующие процессы (3.4.1);
- к информации, созданной для функционирования организации (документация);
- к свидетельствам достигнутых результатов (записи (3.8.10)).

Критерий – признак, на основании которого производится оценка (средство для суждения).

Информация (ГОСТ Р ИСО 9000-2015, п. 3.8.2) – значимые данные.

Инфраструктура (ГОСТ Р ИСО 9000-2015, п. 3.5.2) – система зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги, необходимы для функционирования организации.

Процесс (ГОСТ Р ИСО 9000–2015, п. 3.4.1) – совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Примечания

1. В зависимости от контекста "намеченный результат" называется выходом (3.7.5), продукцией (3.7.6) или услугой (3.7.7).

2. Входами для процесса обычно являются выходы других процессов, а выходы процессов обычно являются входами для других процессов.

3. Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.

4. Процессы в организации (3.2.1), как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.

5. Процесс, в котором подтверждение соответствия (3.6.11) конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют "специальным процессом".

6. Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было изменено; были добавлены примечания 1 - 5 для разграничения понятий "процесс" и "выход".

Руководство высшее (ГОСТ Р ИСО 9000-2015, п. 3.1.1) – лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Примечания

1 Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках организации.

2 Если область применения системы менеджмента (3.5.3) охватывает только часть организации, под высшим руководством подразумевают тех, кто осуществляет руководство и управляет этой частью организации.

3 Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

Требование (ГОСТ ИСО 9000–2015, п. 3.6.4) – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Примечания

1. Слова "обычно предполагается" означают, что это общепринятая практика организации (3.2.1) и заинтересованных сторон (3.2.3), что рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

2. Установленным является такое требование, которое определено, например, в документированной информации (3.8.6).

3. Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например такие, как требование к продукции (3.7.6), требование к менеджменту качества (3.3.4), требование потребителя (3.2.4), требование к качеству (3.6.5).

4. Требование может быть сформировано разными заинтересованными сторонами или самой организацией.

5. Для достижения высокой удовлетворенности потребителя (3.9.2) может потребоваться удовлетворить ожидание потребителя, даже если оно не установлено, не является предполагаемым или обязательным.

6. Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примечаний 3 - 5.

Требование законодательное (ГОСТ Р ИСО 9000–2015, п. 3.6.6) – обязательное требование, установленное законодательным органом.

3 Сокращения

В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

БД – база данных;

ИРЦ – информационно-ресурсный центр;

ЛВС – локальная вычислительная сеть;

МБА – межбиблиотечный абонемент;

Минобрнауки РФ - Министерство науки и высшего образования РФ;

МП – методология процесса;

НТБ – научно-техническая библиотека;

Рис. – рисунок;

СамГТУ, Университет – ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет»;

СлМК – служба менеджмента качества;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации;

УИТ – управление информатизации и телекоммуникации;

ЭДД – электронная доставка документа;

ЭИР – электронные информационные ресурсы.

5 Характеристика процесса

5.1. Общее содержание процесса

Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание» относится к обеспечивающим процессам образовательной и научной деятельности в Университете. Реализация процесса предполагает: планирование библиотечного фонда и других информационных ресурсов на основе требований Минобрнауки РФ к обеспеченности учебной литературой учебных дисциплин; приобретение, постановку на учет, обработку документов, создание справочно-библиографического аппарата, организацию размещения и хранения информационных ресурсов; обслуживание пользователей, организацию учета: оперативного, статистического и бухгалтерского.

5.2. Цель процесса и решаемые задачи

Цель процесса – обеспечение работников и обучающихся необходимой информацией и документами в области образовательной и научно-исследовательской деятельности вуза.

Реализация процесса осуществляется посредством решения следующих задач:

- полное и оперативное библиотечное и информационно-библиографическое обслуживание всех категорий контингента университета в соответствии с их информационными запросами на основе широкого доступа ко всем ресурсам НТБ;
- формирование единого документного фонда библиотеки в соответствии с профилем университета, образовательными программами и информационными потребностями пользователей;
- воспитание библиотечно-информационной культуры, обучение пользователей современным методам поиска информации и др.

5.3. Взаимосвязи с другими процессами

Взаимосвязи процесса с другими элементами СМК иллюстрируются рисунком 1.

Входы в процесс:

- требования Минобрнауки РФ к обеспеченности учебной литературой преподаваемых дисциплин;
- заявки пользователей на информацию;
- запросы кафедр на приобретение необходимой учебно-методической литературы.

Выходы процесса:

- информация на различных носителях в распоряжении пользователя;
- обеспеченность учебной и научной литературой.

Начало процесса определяется обращением пользователей к информационным ресурсам университета.

Окончанием процесса считается выход пользователей из сферы взаимодействия с информационными ресурсами.

Границы процесса:

- инфраструктура и среда для функционирования процессов для исполнителей и пользователей процесса, пригодные к работе;
- оборудование, включая технические, технологические и программные средства в рабочем состоянии;
- компетентный персонал, требуемый по процессу;
- осведомленность о политике в области качества;
- обмен информацией: какая, когда, кому, каким образом будет передаваться информация.

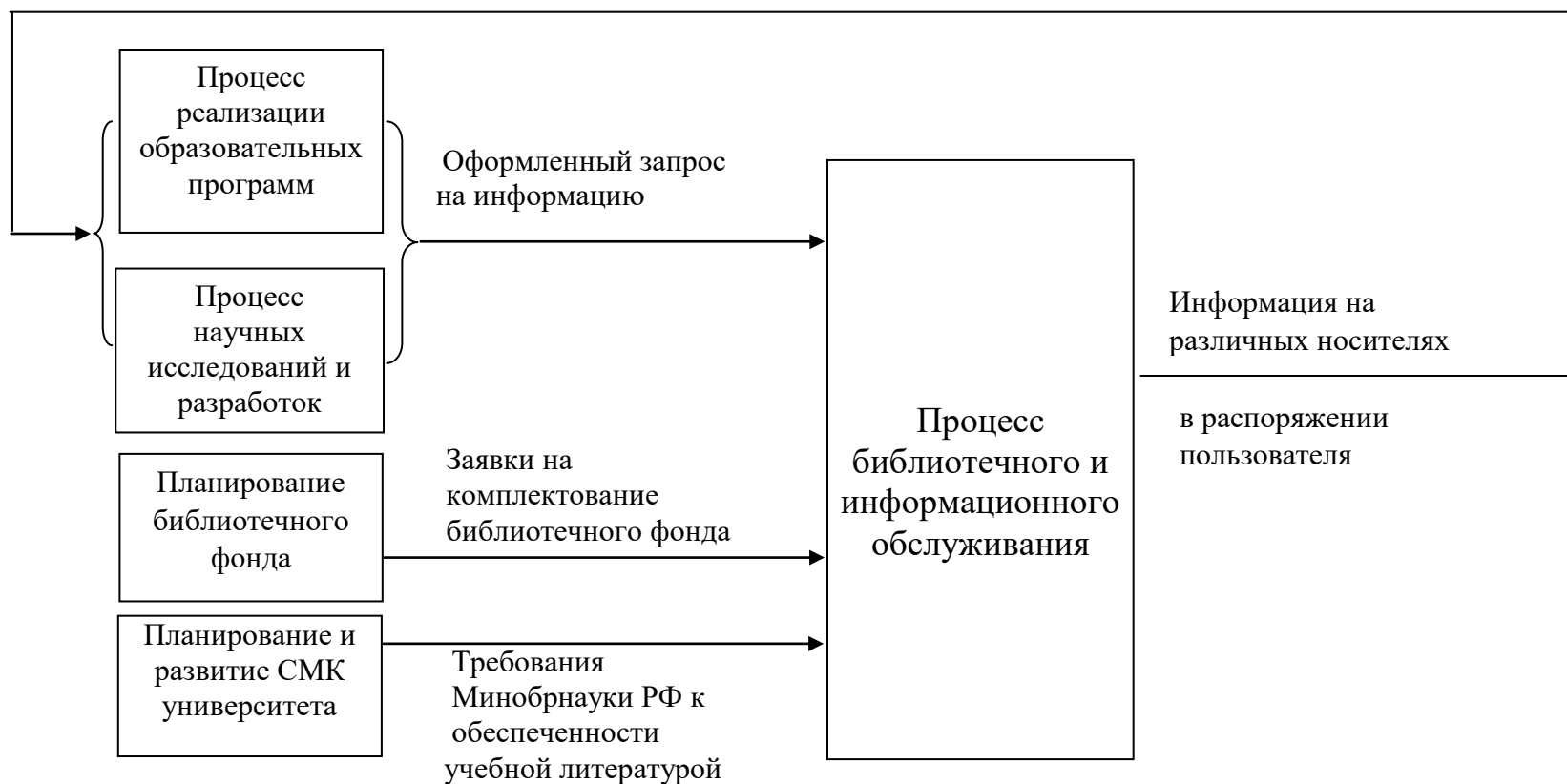


Рисунок 1 – Взаимосвязи процесса с элементами СМК

5.4. Персонал процесса

Руководителем процесса является директор информационно-ресурсного центра университета. Ответственность руководителя процесса: внедрение процесса, соответствие деятельности по процессу требованиям документации, внесение изменений, достоверность собираемой и предоставляемой информации. Полномочия руководителя процесса: производить коррекцию процесса, разрабатывать корректирующие действия в соответствии с принятой процедурой, вносить предложения по изменению деятельности в процессе.

Руководитель процесса совместно со службой менеджмента качества принимают решение о начале реализации процесса, производят коррекцию процесса, разрабатывают корректирующие действия.

Исполнителями процесса являются персонал информационно-ресурсного центра. Ответственность исполнителей процесса: соответствие действий требованиям настоящего стандарта. Компетентность руководителя процесса и исполнителей оценивается в рамках процесса «Управление персоналом».

5.5. Материальные, информационные ресурсы для реализации процесса

Ресурсное обеспечение процесса библиотечного и информационного обслуживания в университете предполагает наличие:

- помещений НТБ ИРЦ для размещения, хранения и предоставления доступа к информационным ресурсам;
- вычислительной техники;
- технологических и программных средств для реализации процесса;
- нормативной и организационно-распорядительной документации;
- стабильного финансирования.

5.6. Деятельность по процессу

Схема процесса библиотечного и информационного обслуживания представлена на рисунке 2.

Обозначения



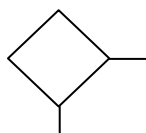
- начало процесса



- окончание процесса



- действие



- принятие решения



Содержание деятельности по процессу в соответствии со схемой процесса выглядит следующим образом.

5.6.1 – Принятие решения о способе поиска и получения информации:

а – поиск и доставка информации к месту ее выдачи работниками НТБ;

б – самостоятельный поиск и получение необходимой информации из электронных и информационных источников.

5.6.2 – Установление вида запроса на информацию:

в – идентифицированный запрос на конкретную информацию (на монографию, статью и др.);

г – тематический запрос (заявка на подборку информации по данной теме).

5.6.3 Поиск необходимой информации по каталогу и заполнение требования.

5.6.4 – Проверка правильности заполнения требования:

да – правильно;

нет – не правильно.

5.6.5 – Проверка и исправление библиографического описания запрошенной информации.

5.6.6 – Проверка наличия информации в НТБ

да – запрашиваемая информация имеется в НТБ;

нет – запрашиваемая информация отсутствует в НТБ.

5.6.7 – Поиск запрашиваемой информации в хранилищах НТБ.

5.6.8 – Установление наличия запрашиваемой информации на месте хранения:

да – информация на месте;

нет – информация отсутствует.

5.6.9 – Доставка информации к месту ее выдачи пользователю.

5.6.10 – Передача информации пользователю.

5.6.11– Статистическая обработка данных по процессу; анализ фактической обеспеченности учебных дисциплин учебной и методической литературой.

5.6.12– Оформление карты процесса и сводных данных за текущий период.

5.6.13 – Оформление и осуществление запроса по МБА и ЭДД.

5.6.14 – Установление причин отсутствия информации на месте хранения и возможности получения информации по рассматриваемому требованию.

5.6.15 – Информирование пользователя о возможных условиях (сроках) получения данной информации, которая отсутствует на текущий момент.

5.6.16 – Принятие решения о дополнительном комплектовании по данному виду информации:

да – произвести дополнительное комплектование;

нет – не производить дополнительное комплектование.

5.6.17 – Пересмотр условий предоставления данной информации.

5.6.18 – Принятие решения о дополнительном комплектовании:

да – произвести дополнительное комплектование;

нет – не производить дополнительное комплектование.

5.6.19 – Оформление требования на тематический запрос информации.

5.6.20 – Работа работника НТБ по тематическому запросу.

5.6.21 – Обращение на сайт университета в разделы «Библиотека→Ресурсы».

5.6.22 – Выдача пользователю логина, пароля в управлении информатизации и телекоммуникации (УИТ) или самостоятельная регистрация на сайте СамГТУ.

5.6.23 – Самостоятельный поиск электронных сетевых ресурсов.

5.6.24 – Установление наличия необходимой информации:

да – имеется;

нет – отсутствует.

5.6.25 – Формирование предложений по расширению электронных сетевых ресурсов.

5.6.26 – Анализ потребностей в информационных ресурсах и требований к обеспеченности.

5.6.27 – Подготовка документов на приобретение, совершенствование и получение доступа к информационным ресурсам.

5.6.28 – Приобретение информационных ресурсов:

да – приобретение необходимых информационных ресурсов;

нет – отсутствие возможности в приобретении информационных ресурсов.

5.6.29 – Постановка на учет в БД, организация размещения и хранения.

5.6.30 – Определение условий и порядка предоставления информационных ресурсов.

5.6.31 – Информирование о новых поступлениях.

Ниже, в таблице 1, определены исполнители по каждому элементу процесса и разрабатываемые документы.

Таблица 1. Исполнители процессов

Номер элемента схемы процесса	Исполнители	Разрабатываемые документы	Индексация документов
1	2	3	4
1	Пользователь	Не предусматривается	-
2	Пользователь	Не предусматривается	-
3	Пользователь	Требование	Форма НТБ
4	Работник НТБ	Не предусматривается	-
5	Работник НТБ	Исправленное требование	-
6	Работник НТБ	Не предусматривается	-
7-10	Работник НТБ	Не предусматривается	Не регламентируется
11	Преподаватели кафедр	Карта обеспеченности (Приложение В)	4- 01-2025-3-xxx*
12	Работник НТБ	Карта процесса (Приложение А)	4- 01-2025-1-xxx*
13	Работник НТБ	Запрос	Не регламентируется
14, 15	Работник НТБ	Не предусматривается	-
16	Зав. отделом	БД «Комплектование»	-
17	Зав. отделом	Не предусматривается	-
18	Совет НТБ	БД «Комплектование»	-
19	Пользователь	Требование	Форма НТБ
20	Работник НТБ	Записи в журнале	Форма НТБ
21	Пользователь	Не предусматривается	-
22	Работник УИТ	Не предусматривается	-
23-25	Пользователь	Не предусматривается	-
26	Заведующий НТБ	Записи в протоколе метод. совета НТБ	Форма НТБ
27	Работник НТБ	Подготовка заявки	-
28	Работник НТБ	Заявка на приобретение	-
29	Работник НТБ	Записи в журнале	-
30	Работник НТБ	Записи в протоколе совета НТБ	Форма НТБ
31	Работник НТБ	Сайт, эл.почта, тел.звонок	-
xxx* – индекс подразделения			

6 Критерии процесса и результативности управления, планируемые результаты, риски в осуществлении процесса

6.1. Критерии процесса и результативности управления

В качестве критериев процесса, по которым оцениваются его результаты и выходные данные, принимаются:

- реальная обеспеченность учебной литературой – F;
- коэффициент обновляемости информационно-библиотечного фонда – K_ф;
- степень удовлетворения заявок на получение информации – S₁;
- процент учебных дисциплин с обеспеченностью учебно-методической литературой ниже нормативной – G.

Степень удовлетворения заявок на получение информации определяется суммой отношений:

$$S_1 = \left[\left(\frac{N_{уд}}{N_{общ}} \right)_{УМ} + \left(\frac{N_{уд}}{N_{общ}} \right)_H \right] : 2$$

где N_{уд} – количество удовлетворенных заявок,
N_{общ} – количество поступивших заявок,

$\left(\frac{N_{уд}}{N_{общ}} \right)_{УМ}$ – соотношение заявок на учебно-методическую литературу,
 $\left(\frac{N_{уд}}{N_{общ}} \right)_H$ – соотношение заявок на научную литературу и информацию.

Обеспеченность учебной литературой F, отражает число экземпляров библиотечного фонда, приходящегося на одного студента, которое образуется как среднее из обеспеченности по циклам дисциплин: общегуманитарным – F_г, естественнонаучным – F_е, общепрофессиональным – F_п, специальным – F_с, т.е.

$$F = \frac{F_g + F_e + F_n + F_c}{4}$$

Коэффициент обновляемости информационно-библиотечного фонда K_ф характеризуется:

$$K_{\phi} = \frac{N_{нп} \cdot 100\%}{N_{\phi}}$$

где N_{нп} – количество новых поступлений
N_ф – количество фонда.

В распределении обеспеченности по учебным дисциплинам выделяются те из них, которые имеют показатель обеспеченности ниже нормативного. Относительное число таких дисциплин определяется соотношением:

$$G = \frac{M_n}{M_o} \cdot 100\%$$

где M_н, M_о – число дисциплин с обеспеченностью ниже нормативной и общее число дисциплин.

Процесс считается результативным, если перечисленные показатели S_1 , G достигли запланированных значений $[S_1]$, $[F]$, $[K_{\phi}]$, $[G]$.

Результативность управления процессом характеризуется соотношениями:

$$D_{S1} = S_1/[S_1]; \quad D_G = \frac{G}{[G]}$$

6.2. Планируемые результаты по процессу

Планируемые значения показателей процесса $[S_1]$, $[F]$, $[K_{\phi}]$, $[G]$ задаются по университету к началу каждого учебного года распоряжением первого проректора-проректора по учебной работе.

6.3. Факторы, от которых зависит результативность процесса

Существенное влияние на процесс оказывают следующие факторы:

- своевременность и полнота выполнения действий по процессу;
- структура и содержание действий по процессу;
- наличие соответствующего персонала для процесса и инфраструктуры;
- своевременность поступления входных данных;
- поддержание рабочих взаимоотношений между подразделениями, кафедрами, пользователями и сотрудниками НТБ.

6.4. Риски в осуществлении процесса и их предотвращение

Описание рисков в осуществлении процесса и мероприятия по их предотвращению приведены в таблице 2.

Таблица 2. Риски и мероприятия по их предотвращению

Возможные риски (описание)	Мероприятия по предотвращению риска
Проблемы финансирования комплектования фонда	Использование электронных сетевых ресурсов Интернета. Параллельно ведется формирование фонда электронных сетевых ресурсов по профилю вуза
Длительное нарушение работы ЛВС НТБ, т.е. невозможность осуществления автоматизации технологических процессов	Укомплектованность высокопрофессиональными кадрами. Регулярная профилактика состояния ЛВС, компьютерного парка, серверов НТБ. Оперативное приобретение запасных комплектующих
Утеря документации на деятельность по процессу	Наличие оригиналов у директора ИРЦ и в СлМК
Выход из строя технических средств	Дублирование носителей информации и технических средств
Отсутствие работника НТБ на рабочем месте по уважительной причине	Взаимозаменяемость работников
Утеря информационных карточек в каталогах	Ведение электронного каталога
Аварийная ситуация в помещениях НТБ	Дублирование и взаимозаменяемость функциональных возможностей помещений

7 Мониторинг и измерение процесса. Улучшение процесса

7.1. Мониторинг и измерение процесса

Руководитель процесса организует и осуществляет деятельность по его мониторингу, в ходе которой проверяются:

- наличие в НТБ необходимых исполнителей процесса;
- наличие у исполнителей процесса необходимой документации;
- соответствие действий исполнителей процессуальным требованиям;
- соблюдение технологической дисциплины процесса;
- надлежащее оформление исполнителями записей по процессу;
- пригодность технических средств для осуществления деятельности по процессу.

Выявленные замечания по процессу, а также принятые меры по их устранению регистрируются в записях по мониторингу процесса. При обнаружении несоответствия осуществляются процедуры их регистрации и устранения.

Измерения в ходе осуществления процесса производятся согласно правилам и инструкциям НТБ. Кафедры, в свою очередь, также производят контрольные измерения по процессу (1 раз в год), которые состоят в определении наличного числа экземпляров учебной литературы и учебно-методических разработок по преподаваемым дисциплинам и расчете на этой основе коэффициента обеспеченности (приложение В). Измерение результатов деятельности по процессу в отношении показателей S_1 , F , K_f , G , а также формирование заключения о результативности процесса и его стабильности, результативности управления и удовлетворенности потребителей производятся в сроки, обусловленные ежегодно издаваемым распоряжением представителя руководства и оформляются в виде карты процесса (приложение А).

7.2. Оценка стабильности процесса

Процесс считается стабильным, если отсутствуют зарегистрированные факты срывов в информационном обеспечении, а также происходит постоянное обновление библиотечно-информационного фонда. Примерами фактов срывов могут быть: отсутствие доступа к библиотечным фондам в течение дня; отсутствие доступа к электронным ресурсам по вине библиотеки.

7.3. Оценка удовлетворенности потребителей

Потребителями процесса являются обучающиеся и работники университета. Степень их удовлетворенности определяется посредством анкетирования, проводимого работниками НТБ. Результаты анкетирования оформляются в контрольных листках-анкетах (приложение Б). Полученная оценка потребителя процесса заносится также в карту процесса (приложение А).

Удовлетворенность потребителей изучается в первый год после внедрения процесса, а затем в тех случаях, когда были произведены изменения в деятельности по процессу, когда были выполнены специально обусловленные мероприятия для его улучшения, а также в случаях выявления несоответствий в процессе.

7.4. Улучшение процесса

Улучшением процесса библиотечного и информационного обслуживания считается увеличение показателей процесса в сравнении с предшествующим периодом:

- S_1 ;
- Степень удовлетворенности заявок на получение информации –
 - Обеспеченность учебной литературой – F ;
 - Обновление библиотечно-информационного фонда – K_{ϕ} ;
 - Снижение доли малообеспеченных дисциплин – G ;
 - Повышение системы использования документного фонда библиотеки в целом и его отдельных частей.

Наличие улучшения оценивается в рамках анализа со стороны руководства и при условии, что этому предшествовало выполнение специально обусловленных мероприятий.

7.5. Сбор и анализ данных по процессу

Данные по измерению результатов процесса оформляются в виде карты процесса (приложение А), а по удовлетворенности потребителей – приложением Б. Эта информация отражается на бумажном и электронном носителях в двух экземплярах. Один экземпляр бумажного и электронного носителя остается в НТБ и подлежит архивированию, другой экземпляр передается в службе менеджмента качества.

Руководитель процесса производит анализ данных относительно:

- степени удовлетворенности потребителей процесса;
- достижения запланированных результатов;
- изменения показателей процесса во времени;
- достаточности показателей и целесообразности каждого из них.

Свои предложения и решения он доводит до Рабочей группы процесса СМК, который, после обсуждения может их вынести на Ученый Совет университета.

Анализ данных по процессу в отношении обеспеченности учебных дисциплин литературой и методическими разработками производит также методический отдел университета, который использует эту информацию для контроля и направления деятельности кафедр в области учебно-методической и редакционно-издательской работы.

8 Документированная информация: сроки хранения, изменение, распределение, аннулирование

8.1 Документированная информация, сроки хранения

Настоящий стандарт хранится в СлМК в течение срока действия.

Карты процесса, анкеты изучения удовлетворенности потребителей, хранятся у уполномоченного лица НТБ в течение 5 лет, копии этих документов – в СлМК.

8.2. Ответственность

Ответственными за разработку данной методологии являются руководитель процесса и работники СлМК. Ответственность за реализацию данной методологии несут руководитель процесса – директор ИРЦ, работники ИРЦ.

Утверждает методологию процесса ректор университета. Ее прием в документированную систему менеджмента качества осуществляет начальник СлМК.

8.3. Изменения

Изменения к СТО проводятся по результатам периодических проверок, внутреннего или внешнего аудита, а также по результатам его применения или при изменении нормативных документов, на основании которых он был разработан.

Предложение о необходимости разработки изменений к стандарту дает ответственный исполнитель (разработчик), либо пользователи. Как правило, разработка изменений поручается тем же исполнителям, которые разработали первоначальную редакцию стандарта. При необходимости, разработка изменений к стандарту (новой редакции стандарта) может быть поручена другим исполнителям.

Необходимые изменения в данном СТО проводит разработчик методологии или лицо, уполномоченное высшим руководством университета, по извещению об изменении, утвержденному начальником службы менеджмента качества.

8.4. Распределение

Настоящий стандарт направляется в соответствии со следующим перечнем распределения:

1. Первый проректор - проректор учебной работе – 1 экз.;
 2. Проректор по научной работе – 1 экз.;
 3. Проректор по цифровому развитию – 1 экз.;
 4. Проректор по международному сотрудничеству – 1 экз.;
 5. Директор Информационно-ресурсного центра – 3 экз.;
 6. Начальник управления координации развития – 1 экз.;
 7. Начальник учебного управления – 1 экз.;
 8. Начальник управления научных исследований – 1 экз.;
 9. Служба менеджмента качества – 15 экз.;
 10. Факультеты: ТЭФ, ЭТФ, ФММТ, ИТФ, ХТФ, ФПГС, СТФ, ФАиД – 8 экз.;
- Институты: ИаИИТ, ИНГТ, ИДО, ИИЭГО, ИДО – 5 экз.;
- Высшая биотехнологическая школа – 1 экз.;
- Кафедра «Физическое воспитание и спорт» - 1 экз.;
- Общеобразовательный архитектурно-технический лицей – 5 экз.;
- Колледж СамГТУ – 5 экз.

11. Академия строительства и архитектуры – 10 экз.;
12. Филиал ФГБОУ ВО «СамГТУ» в городе Сызрани – 5 экз.;
13. Филиал ФГБОУ ВО «СамГТУ» в городе Новокуйбышевске – 5 экз.;
14. Филиал ФГБОУ ВО «СамГТУ» в городе Белебее – 5 экз.

Дальнейшее тиражирование – запрещено.

В случае утери или порчи копии сообщить в СлМК и руководителю процесса.

8.5. Аннулирование

Срок хранения СТО после отмены – 3 года.

Аннулирование и уничтожение СТО производится СлМК на основании приказа, утвержденного ректором.

ПРИЛОЖЕНИЕ А (обязательное)			
4- 01-2025-1-xxx (индекс)			
КАРТА ПРОЦЕССА «БИБЛИОТЕЧНОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ» В УНИВЕРСИТЕТЕ			
Наименование показателей процесса	Значения показателей		
	Планируемое	Фактическое	
Степень удовлетворения заявок на получение информации - S_i			
Обеспеченность учебной литературой по дисциплинам: общегуманитарным – F_r естественнонаучным – F_e общепрофессиональным – F_n специальным – F_c			
Обеспеченность общая $F = \frac{F_r + F_e + F_n + F_c}{4}$			
Коэффициент обновляемости фонда - K_ϕ			
Процент дисциплин с обеспеченностью ниже нормативной $G = \frac{M_n}{M_o} \cdot 100\%$			
ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО ПРОЦЕССУ			
1. По результативности процесса – условие результативности: $S_i \geq [S_i]$; $F \geq [F]$; $K_\phi \geq [K_\phi]$; $G \leq [G]$ _____ запись фактических соотношений Вывод: процесс результативен/ не результативен			
2. По результативности управления – условие результативности управления: $D_{Si} = S_i / [S_i] \geq 1$; $D_G = G / [G] \leq 1$ _____ запись фактических соотношений Вывод: управление результативно/ не результативно			
3. По стабильности процесса – условие стабильности: отсутствие срывов в информационном обеспечении, постоянное обновление фондов _____ Вывод: процесс стабилен/ не стабилен			
4. Среднее значение степени удовлетворенности потребителей процесса S	_____ оценка степень удовлетворенности		
5. Запись об улучшении процесса с указанием идентификатора улучшения (заполняется при наличии улучшения)			
Дата измерения процесса		Период измерения	
Руководитель процесса	_____	_____	
	подпись	Ф.И.О. дата	
Начальник СлМК	_____	_____	
	подпись	Ф.И.О. дата	

4- 01-2025-2-xxx
(индекс)

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРОЦЕССА
«Библиотечное и информационное обслуживание»
КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТОК-АНКЕТА

участники анкетирования: ППС, аспирант, студент, сотрудник

Вопросы к потребителю процесса (к студентам)	Варианты ответов (проставка метки по избранному варианту ответа)		
	Да	Нет	Не определился (No)
1. Всегда ли Вы находите в библиотеке материалы, необходимые для Вашей деятельности?			
2. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в библиотеке?			
3. Удовлетворяет ли Вас электронный каталог при поиске необходимой информации?			
4. Удовлетворяют ли Вас имеющиеся дополнительные платные услуги?			
5. Результативна ли Ваша работа в библиотеке?			
6. Устраивает ли Вас режим работы библиотеки?			
7. Какие платные услуги Вы хотели бы получать в библиотеке?			
8. Темы, по которым Вы не смогли получить литературу			
Сумма ответов, Σ (по первым шести пунктам)			
Оценка потребителя — относительное число положительных ответов (по первым шести пунктам): $\frac{\Sigma Da}{\Sigma Da + \Sigma Het + \Sigma Ho} \times 100\% =$			
ГРАДАЦИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ			
Степень удовлетворенности	Оценка потребителя		
Полная удовлетворенность	85-100%		
Достаточная удовлетворенность	70-84%		
Приемлемая удовлетворенность	51-69%		
Неудовлетворенность	30-50%		
Полная неудовлетворенность	менее 30%		
Вывод о степени удовлетворенности согласно градации			

4- 01-2025-3-xxx

(индекс)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

(обязательное)

Форма карт обеспеченности учебных дисциплин учебной литературой
и учебно-методическими разработками

**1. Учебно-методические разработки кафедры _____ факультета _____
института _____ лица _____ используемые в учебном процессе**

Наименование дисциплины	Автор, наименование, выходные данные* учебно-методической разработки	Наличие грифа	Год издания	Курс	Семестр	Программа обучения	Количество обучаемых	Наличие книг, шт.	Коэффициент обеспечен-
1.									
2.									

2. Обеспеченность кафедры _____ факультета _____ института _____ лица _____ учебной литературой на 20__/20__ уч.год (библиотечный фонд)

Наименование дисциплины	Автор, наименование, выходные данные* учебника (монографии)	Наличие грифа	Год издания	Количество обучаемых (факт.) (чел.)	Наличие книг, шт.	Коэффициент обеспеченности*
1.						
2.						

Примечание: б – бакалавр; с – специалист; м – магистр.

Заключение кафедры _____:
(подготовить, рекомендовать к приобретению, списать и др.)

Заведующий кафедрой _____
ФИО _____ подпись _____

*данная графа заполняется в соответствии с теми источниками, которые указаны в рабочей программе дисциплины; в данной графе указываются источники: учебной литературы – не старше 10 лет, учебно-методических разработок – не старше 5 лет.

**коэффициент обеспеченности определяется отношением имеющегося в библиотеке числа экземпляров учебника (учебно-методической разработки) и количества обучаемых по рассматриваемой дисциплине

Лист согласования

Разработчик стандарта:

Директор информационно-
ресурсного центра

подпись

С.Г. Новокщенов

Начальник службы
менеджмента качества

подпись

Д.А. Абрамкина

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор – проректор
по учебной работе

подпись

Д.Е. Овчинников

Проректор по научной работе

подпись

А.В. Еремин

Начальник УКР

подпись

Ю.А. Малиновская

Начальник ПУ

подпись

А.Н. Иванова

Акт периодической проверки стандарта

Обозначение (номер) стандарта: СТО 2-01-2025

Название стандарта: Библиотечное и информационное обслуживание.

Результаты периодической проверки стандарта: _____

Представитель
руководства по
качеству

подпись

инициалы, фамилия

дата

Начальник СлМК

подпись

инициалы, фамилия

дата

Лист регистрации изменений

Номер извещения	Номера страниц (листов):				Подпись	Должность, инициалы, фамилия лица, выполнившего изменения	Дата внесения изменения
	изменен- ных	заменен- ных	новых	аннулиро- ванных			

**Лист ознакомления со стандартом (изменениями к стандарту)
СТО 2-02-2025 Библиотечное и информационное обслуживание**

Должность	Инициалы, фамилия	Дата	Подпись