



КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Принята на совещании КНТС
Секции сетевого обслуживания пользователей
Протокол № 6 от 28 апреля 2011 г.
Утверждена
Дирекцией КСОБ СПб на основании докладной
Протокол № 4 от 16.05. 2011 г.

ИНСТРУКЦИЯ

для оператора Службы виртуальной справки КСОБ СПб

Состояние запросов должно проверяться ежедневно через электронную почту (куда приходят уведомления о назначении запроса) или через рабочую страницу.

1. **Вход в ВС** осуществляется с сайта ЦГПБ им. В.В. Маяковского <http://www.pl.spb.ru/> (или с Вашего собственного электронного почтового ящика), или с портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга <http://ksob.spb.ru/> (справа будет ссылка на Виртуальную справку).

- Активируйте кнопку ВХОД (Правый верхний угол).
- Введите свой логин (адрес электронной почты) и пароль (который будет выслан на электронный почтовый ящик предварительно). Активируйте кнопку Ввод.
- Затем внизу следующей страницы активируем на значок копирайта © ЦГПБ им. В.В. Маяковского, 2010 год и заходим в свою рабочую область.

2. Работа с запросом:

Просматриваем текст вопроса (вопросов). Нажимаем на текст вопроса (гиперссылка голубого цвета). Активируем кнопку ОТВЕТ, вставляем ответ (обязательна комбинация клавиш Ctrl+V, с помощью мышки вставлять нельзя) в окошко ТЕКСТ ОТВЕТА, активируем кнопку СОХРАНИТЬ. Затем активируем кнопку ЗАВЕРШИТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ. Можно оставить комментарий к ответу. Можно отказаться от выполнения запроса (есть такая функция). Тогда запрос обратно возвращается к администратору и будет распределен новому оператору. Но этой функцией пользуйтесь в очень крайнем случае! И оставляйте обязательно комментарий по какой причине запрос не может быть выполнен.

3. Поиск информации:

- Ознакомьтесь с информацией, которую пользователь указал о себе (город, цель и др.)
- Проверьте, не задавался ли данный запрос в рамках какой-либо ВС (проверьте Архив ВС).
- Проведите поиск в электронном каталоге своей библиотеки (для иногородних пользователей следует провести поиск, прежде всего, в ЭК библиотеки его города).

- Проведите поиск по доступным базам данных.
- Проведите поиск посредством поисковых систем в Интернет.

4. **Формулирование ответа:**

- Будем вежливы по отношению к пользователю. Начните ответ с обращения к нему (“Здравствуйте..”, “Уважаемый пользователь..” и др.)
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО** укажите источник выполнения запроса (электронный адрес каталога). Если есть информация по месту хранения или шифр, их необходимо указать.
- Ответ **НЕОБХОДИМО** редактировать! Сначала подготовка и окончательная редакция ответа должна быть осуществлена в текстовом редакторе Word. При перенесении текста ответа в окошко ОТВЕТ обязательно использовать комбинацию клавиш Ctrl+C (скопировать текст) и Ctrl+V (вставить текст), с помощью мышки вставлять текст нельзя. В окошке ответа необходимо выделить весь текст и нажать функцию “отменить форматирование” (красный крестик наверху). Архив выполненных запросов находится в открытом Интернете, поэтому ответы должны быть корректны, как по содержанию, так и по форме. Администратор имеет право вернуть ответ оператору для редактирования.
- При необходимости создайте гиперссылку на источник информации (см. ниже правила оформления гиперссылок).
- Если Вы можете переформулировать запрос сами, то Вы имеете полное право ответить на него так, как Вы его поняли. Или попросить пользователя уточнить свой вопрос в следующей заявке
- Если текст запроса не позволяет понять его, отправляйте его обратно Администратору с соответствующим комментарием (кнопка отказаться от выполнения).
- Не забывайте, по тематическому запросу Вы должны предоставить 5 источников (включая гиперссылки).

Создание гиперссылок при работе в Виртуальной справочной службе.

1. Выделить название электронного ресурса (например, ЭК РНБ) на который будет сделана гиперссылка.
2. Выбрать на верхней панели в окошке Текст ответа, функцию создать ссылку.
3. Вставить электронный адрес электронного ресурса (сайта или страницы сайта) на который делаем ссылку.
4. Нажать ОК.
5. Гиперссылкой становится название электронного ресурса. Названия-гиперссылки выглядят гораздо эстетичнее, чем огромные электронные адреса в текстах ответов.

Не забывайте, что ВС обязуется рассматривать каждый принятый к работе запрос и предоставлять ответ, даже если требуемая информация отсутствует!