



КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Утверждено
на совещании Дирекции Корпоративной сети
общедоступных библиотек Санкт-Петербурга
Протокол № 4 от 16.05..2011 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о корпоративных сервисных службах КСОБ СПб

1. Общие положения

1.1. Данное Положение разработано для обеспечения выполнения Постановления Правительства г. Санкт-Петербурга «О плане первоочередных мероприятий по модернизации деятельности общедоступных библиотек Санкт-Петербурга на период с 2006-2007 гг.» № 550, от 26.04. 2005 г.

1.2. Виртуальные сервисные службы КСОБ СПб создаются в целях повышения качества и оперативности библиотечно-информационного обслуживания пользователей, а также для предоставления услуг, доступных через Интернет

1.3. Виртуальные сервисные службы КСОБ СПб включают

- Службу бронирования документов
- Единую городскую службу Централизованного межбиблиотечного абонемента
- Службу электронной доставки документов
- Службу виртуальной справки

1.4. Участие в проектах «Служба бронирования документов», «Централизованный межбиблиотечный абонемент», «Служба электронной доставки документов» является обязательным для всех библиотек-участниц КСОБ СПб.

1.5. Участие в проекте «Служба виртуальной справки» является добровольным для библиотек-участниц КСОБ СПб

1.6. Участие в работе виртуальных сервисных служб КСОБ СПб могут принимать другие организации, подписавшие с Дирекцией КСОБ СПб отдельные договора

1.7. Работа виртуальных сервисных служб КСОБ СПб обеспечивается через Портал КСОБ СПб и через сайты Службы виртуальной справки

1.8. Каждая библиотека-участница КСОБ СПб утверждает порядок взаимодействия собственных структурных подразделений, задействованных в работе виртуальных сервисных служб КСОБ СПб

1.9. Работа с заказами, поступившими на портал КСОБ СПб и сайт Службы виртуальной справки, ведется в соответствии с инструкциями, разработанными Секцией КНТС по

сетевому обслуживанию пользователей и руководителями проектов, и утвержденной дирекцией КСОБ СПб

2. Служба бронирования документов

2.1. Общие положения

2.1.1. Проект «Служба бронирования документов» является обязательным проектом КСОБ СПб в соответствии с решением дирекции КСОБ СПб от 29.04.2010г.

2.1.2. Под «бронированием документов» понимается услуга по предоставлению пользователям возможности резервирования издания на установленный срок (см. п. 3.7-3.9) из фонда библиотеки, в которую направлен заказ

2.1.3. Услуга бронирования предоставляется бесплатно

2.1.4. Услуга предоставляется только физическим лицам, зарегистрированным на портале КСОБ СПб

2.1.5. Каждая центральная библиотека-участница КСОБ СПб, организует Службу бронирования на базе отдела обслуживания

2.1.6. Каждая библиотека-участница КСОБ СПб назначает ответственного за работу в проекте, который также является диспетчером службы бронирования

2.2. Ресурсная база службы бронирования

2.2.1. Информационной базой для выполнения заказов являются фонды каждой конкретной библиотеки-участницы КСОБ СПб, в которую направлен заказ

2.2.2. Сотрудник службы бронирования должен быть обеспечен персональным компьютером и доступом в Интернет и к ЕМТС

2.3. Порядок предоставления услуги

2.3.1. Обслуживание производится диспетчерами службы бронирования - сотрудниками отделов обслуживания. Квалификация сотрудника – знание фондов, знание персонального компьютера на уровне пользователя, навык работы с Интернет, электронной почтой, опыт работы с АБИС ИРБИС, сертификат обучения работе в проекте «Служба бронирования документов»

2.3.2. Диспетчер службы бронирования обязан один раз в сутки, до 12.00 просматривать поступившие заказы на бронирование

2.3.3. Заказы на бронирование принимаются через портал КСОБ СПб

2.3.4. Заказы на бронирование принимаются только на издания, состоящие в фонде библиотеки, в которую направлены данные заказы

2.3.5. Условиями отказа в бронировании являются следующие причины:

- издание выдано или утеряно
- издание не выдается на дом
- исчерпан лимит заказов через портал на текущий день

2.3.6. От одного пользователя принимается не более трех заказов на бронирование в один рабочий день Службы бронирования документов

2.3.7. Количество заказов, размещенных на портале в один рабочий день – не более 10-ти для одной библиотеки

2.3.8. Заказ считается принятым после того, как на портале КСОБ СПб оператор изменил его статус «заказ отправлен» на статус «заказ получен»

2.3.9. Время выполнения заказов – 3 рабочих дня с момента принятия заказа

2.3.10. Заказ считается выполненным после того, как на портале КСОБ СПб изменен его статус «заказ получен» на статус «заказ выполнен»

2.3.11. Пользователь может получить забронированное издание в отделе обслуживания библиотеки, получившей заказ, в течение 5-ти дней после выполнения заказа

3. Единая городская служба Централизованного межбиблиотечного абонемена

3.1. Общие положения

3.1.1. Единая городская служба Централизованного межбиблиотечного абонемена (ЦМБА) является обязательным проектом КСОБ СПб в соответствии с решением дирекции КСОБ СПб от 04.05.2010 г.

3.1.2. Под ЦМБА понимается услуга по предоставлению пользователям возможности получения издания из любой общедоступной библиотеки Санкт-Петербурга путем доставки данного издания в библиотеку, в которую направлен заказ.

3.1.3. Услуга ЦМБА предоставляется бесплатно

3.1.4. Услуга предоставляется только физическим лицам, зарегистрированным на портале КСОБ СПб и/или являющимся читателями любой библиотеки-участницы КСОБ СПб

3.1.5. Каждая библиотека-участница КСОБ СПб назначает ответственного за работу в проекте, который также является диспетчером службы ЦМБА

3.1.6. Единая городская служба ЦМБА состоит из:

- Центральной диспетчерской службы, созданной на базе Головного сетевого центра
- Районных служб МБА, созданных на базе отделов обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб

3.1.7. В задачи Центральной диспетчерской службы ЦМБА входит:

- обучение диспетчеров районных служб ЦМБА, созданных на базе отделов обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб
- контроль за оперативностью управления заказами
- контроль за исполнением заказов
- контроль за соблюдением технологий, инструкций и Правил работы единой городской службы ЦМБА

3.1.8. В задачи каждой Службы ЦМБА (как Центральной, так и Районной) входит:

1) В случае, если библиотека является получателем документа («библиотека-получатель») для передачи его пользователю

- прием входящих заказов от пользователей
- определение библиотеки-держателя (см. п.1.8-2)
- заказ у библиотеки-держателя документов
- прием изданий от библиотеки-держателя и предоставление их во временное пользование читателям
- возврат изданий библиотеке-держателю в установленный срок

2) В случае, если библиотека является держателем документа, передающим его во временное пользование библиотеке-получателю (библиотека-держатель)

- прием заказов от библиотеки-получателя

- передача заказанных изданий в библиотеку-получатель
- контроль за возвратом изданий в установленный срок

3.2. Ресурсная база единой городской службы ЦМБА

3.2.1. Информационной базой для выполнения заказов является единый распределенный фонд библиотек-участниц КСОБ СПб

3.2.2. Сотрудник каждой Службы ЦМБА (как Центральной, так и Районной) должен быть обеспечен персональным компьютером, доступом в Интернет и к ЕМТС

3.3. Порядок предоставления услуги

3.3.1. Обслуживание производится диспетчерами службы ЦМБА. Квалификация сотрудника – знание персонального компьютера на уровне пользователя, навыки работы с Интернет, электронной почтой, опыт работы с АБИС ИРБИС, сертификат обучения работе в АРМ «МБА-ЭДД», размещенном на портале КСОБ СПб

3.3.2. Диспетчеры каждой Службы ЦМБА (как Центральной, так и Районной) каждой библиотеки-участницы КСОБ СПб обязаны один раз в сутки, до 12-00 просматривать поступившие заказы

3.3.3. Заказы на предоставление услуги принимаются только через портал КСОБ СПб

3.3.4. Издания из фондов библиотек-держателей выдаются только в читальных залах библиотек-получателей

3.3.5. Через портал КСОБ СПб от одного пользователя принимается не более 2-х заказов в день

3.3.6. Через портал КСОБ СПб в течение одного рабочего дня принимается не более 20 заказов

3.3.7. Условиями отказа в предоставлении услуги являются следующие причины:

- издания нет в наличии ни в одной общедоступной библиотеке Санкт-Петербурга
- издание не выдается (см. п.3.10.)
- исчерпан лимит заказов через портал на текущий день

3.3.9. Срок выполнения заказа - 10 рабочих дней с момента его получения.

3.3.10. Заказ считается выполненным, когда пользователь получил уведомление <заказ доставлен>

3.3.11. По ЦМБА выдаются во временное пользование отечественные и иностранные произведения печати в виде оригиналов:

- из фондов абонементов библиотек на 30 дней
- из фондов читальных залов 10 дней

Библиотека-держатель документа имеет право ограничить сроки выдачи издания, а также рассматривать возможность продления срока его пользования

3.3.12. По ЦМБА не выдаются особо редкие и ценные издания, газеты, картографические и изоиздания, рукописные материалы и материалы большого формата, малотиражные издания и издания, имеющиеся в фондах библиотеки в единственном экземпляре

3.4. Сохранность изданий, выданных через ЦМБА

3.4.1. Библиотека-получатель, по ЦМБА, несет ответственность за использование, сохранность и своевременный возврат изданий из фондов библиотек-держателей

3.4.2. В случае порчи или утраты полученных по ЦМБА документов библиотека-получатель обязана заменить их идентичными экземплярами.

4. Единая городская служба Электронной доставки документов (ЭДД)

4.1. Общие положения

4.1.1. Единая городская служба Электронной доставки документов (ЭДД) является обязательным проектом КСОБ СПб в соответствии с решением дирекции КСОБ СПб от 04.05.2010 г.

4.1.2. Под ЭДД понимается услуга по предоставлению пользователям возможности получения репродуцированных копий статей из периодических изданий, сборников, а также копий фрагментов книг (не более 30 страниц) из любой общедоступной библиотеки Санкт-Петербурга путем сканирования документа и пересылки его копии по каналам связи библиотеке-получателю. Библиотека-получатель выдает пользователю распечатку копии.

4.1.3. По усмотрению библиотеки услуга ЭДД предоставляется на платной или бесплатной основе. Стоимость услуги определяет библиотека, в которой копия выдается пользователю.

4.1.4. Услуга предоставляется только физическим лицам, зарегистрированным на портале КСОБ СПб.

4.1.5. Каждая библиотека-участница КСОБ СПб назначает ответственного за работу в проекте, который также является диспетчером службы ЭДД

4.1.6. Единая городская служба ЭДД состоит из:

- Центральной диспетчерской службы, созданной на базе Головного сетевого центра
- Районных служб ЭДД, созданных на базе отделов обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб

4.1.7. В задачи Центральной диспетчерской службы ЭДД входит:

- обучение диспетчеров районных служб ЭДД, созданных на базе отделов обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб
- контроль за оперативностью управления заказами
- контроль за исполнением заказов
- контроль за соблюдением технологий, инструкций и Правил работы единой городской службы ЭДД

4.1.8. В задачи каждой Службы ЭДД (как Центральной, так и Районной) входит:

1) В случае, если библиотека является получателем документа («библиотека-получатель») для передачи его пользователю:

- прием заказа от пользователя в АРМе МБА-ЭДД
- определение библиотеки-держателя (см. п.1.8-2)
- заказ копии в АРМе у библиотеки держателя
- получение копии от библиотеки-держателя,
- оповещение пользователя о выполнении его заказа (или невозможности его выполнения)
- распечатка копии и выдача ее пользователю

2) В случае, если библиотека является держателем документа, передающим копию его фрагмента библиотеке-получателю (библиотека-держатель)

- прием заказов от библиотеки-получателя
- выполнение копий и их пересылка в библиотеку-получатель

4.2. Ресурсная база единой городской службы ЭДД

4.2.1. Информационной базой для выполнения заказов является единый распределенный фонд библиотек-участниц КСОБ СПб

4.2.2. Сотрудник каждой Службы ЭДД (как Центральной, так и Районной) должен быть обеспечен персональным компьютером, сканером, доступом в Интернет и к ЕМТС

4.3. Порядок предоставления услуги

4.3.1. Обслуживание производится диспетчерами службы ЭДД. Квалификация сотрудника – знание персонального компьютера на уровне пользователя, навыки работы с Интернет, электронной почтой, сканером, опыт работы с АБИС ИРБИС, сертификат обучения работе в АРМ «МБА-ЭДД», размещенном на портале КСОБ СПб

4.3.2. Диспетчеры каждой Службы ЭДД (как Центральной, так и Районной) каждой библиотеки-участницы КСОБ СПб обязаны один раз в сутки, до 12-00 просматривать поступившие заказы

4.3.3. Заказы на предоставление услуги принимаются через АРМ МБА-ЭДД

4.3.4. Заказы, сделанные через портал КСОБ СПб принимаются в количестве не более одного заказа от одного пользователя в день

4.3.5. Условиями отказа в предоставлении услуги являются следующие причины:

- издания нет в наличии ни в одной общедоступной библиотеке Санкт-Петербурга
- физическое состояние издания не позволяет провести процесс сканирования
- исчерпан лимит заказов через портал на текущий день
- заказана копия из издания, которое имеется у библиотеки-получателя

4.3.7. Срок выполнения заказа - 5 рабочих дней с момента его получения.

4.3.8. Заказ считается выполненным после того, как в АРМе МБА-ЭДД диспетчер библиотеки-получателя изменил его статус «новый заказ» на статус «заказ выполнен»

5. Служба виртуальной справки

5.1. Общие положения

5.1.1. Проект «Служба виртуальной справки» является добровольным (факультативным) проектом КСОБ СПб

5.1.2. Служба виртуальной справки (СВС) - это справочно-информационная служба, которая предназначена для выполнения запросов удаленных пользователей с предоставлением им справочной и библиографической информации, посредством использования компьютерных технологий.

5.1.3. Услуга СВС является бесплатной и общедоступной, т. е. предоставляется любым пользователям, обратившимся в СВС

5.1.4. СВС обеспечивает конфиденциальность информации, которую пользователи предоставляют о себе.

5.1.5. Единая городская Служба виртуальной справки состоит из:

- Администратора – специалиста Головного сетевого центра
- Операторов специалистов структурных подразделений библиотек-участниц КСОБ СПб

5.1.6. Взаимодействие участников проекта осуществляется в соответствии с Приложением к «Соглашению о корпоративном сотрудничестве» по проекту «Служба виртуальной справки»

5.2. Ресурсная база СВС

5.2.1. Информационные ресурсы:

- Традиционный справочно-поисковый аппарат;
- Электронные ресурсы библиотек (электронные каталоги; библиографические и полнотекстовые БД в т. ч. краеведческие);
- Ресурсы Интернет;
- Архив выполненных запросов.

5.2.2. Технические ресурсы:

- Аппаратные средства: персональный компьютер;
- Программное обеспечение: WEB-форма СВС;
- Доступ в Интернет.

5.3. Порядок предоставления услуги

5.3.1. Запросы принимаются на сайте СВС. Пользователь заполняет специальную форму: анкету и поле для запроса.

5.3.2. Запросы принимаются круглосуточно, кроме воскресенья и обрабатываются с 11.00 до 20.00 часов.

5.3.3. Прием запросов ограничен (до 10 запросов в день). «Обнуление» счетчика запросов происходит в 7 утра по московскому времени.

5.3.4. Обязательно рассматривается каждый принятый к работе запрос и предоставляется ответ, даже если требуемая информация отсутствует.

5.3.5. Запросы выполняются в течение 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

5.3.6. Количество источников, предлагаемых по тематическим библиографическим запросам, ограничено – не более 5 библиографических описаний, включая ссылки на ресурсы Интернет.

5.3.7. Типы принимаемых запросов:

- Адресно-библиографические (о наличии в фондах библиотеки конкретных отечественных и иностранных изданий). Примечание: справки о наличии книги на полке не предоставляются;
- Тематические запросы;
- Запросы по уточнению библиографических данных издания;
- Фактографические запросы;

5.3.8. Требования к заполнению пользовательской анкеты и формулировке запроса:

- Запрос должен быть сформулирован на русском или английском языке;
- Запрос должен быть четко сформулирован;
- На вопросы, сформулированные неэтично и некорректно служба оставляет за собой право не отвечать;
- В рамках одного обращения в СВС рассматривается только один тематический, фактографический, уточняющий или адресно-библиографический запрос.