



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 абонементa**

#### **3.1. Общие положения**

3.1.1. Единая городская служба Централизованного межбиблиотечного абонементa (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.