

Работа оператора СЛУЖБЫ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ (СВС)

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Работа оператора делится на несколько этапов:

- 1 Вход в систему
- 2 Работа с запросом
- 3 Поиск информации
- 4 Формулирование ответа.

1. Вход в систему ВС может осуществляться по следующим двум схемам:

1.1 Вход на адрес ВС

- Входим на адрес ЦГПБ им. В.В. Маяковского <http://www.pl.spb.ru/>. В левом верхнем углу будет ссылка «Виртуальная справка».
- Входим в Интернет сразу по ссылке из данной инструкции http://www.nlr.ru:8101/vnk/vss_mayak/index.php (альтернативный вариант входа - перейдя по данной ссылке нажимаете комбинацию клавиш Ctrl+D, что добавит этот адрес в закладки Вашего интернет-браузера. В дальнейшем, при включении интернет вы можете просто выбрать эту закладку и вход выполнен!!!)
- Возможен вариант при входе по ссылке с любого другого Интернет-ресурса, на котором она содержится. Это может быть сайт РНБ, а, возможно, сайт библиотеки-участника.

* Настоятельно рекомендуется выбрать эту страницу начальной (стартовой), т.к. оператор ОБЯЗАН ежедневно контролировать наличие и состояние «своих» запросов. Обработка каждого запроса должна занимать не более 3-х дней с момента его подачи ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ!

1.2 Вход в Административную часть:

- В правом нижнем углу нажимаем на ссылку [Вход в административную часть](#). Открывается страница «Вход в систему для администраторов и операторов».
- В окне «Логин» набираем свой логин.
- В окне «Пароль» набираем пароль.
- Нажимаем кнопку «**Войти**». Открывается страница «Область оператора. Работает (ваш идентификатор)».

2. Работа с запросом:

После входа в область оператора может появиться надпись «Нет невыполненных запросов». Чаще всего, на странице видим таблицу «Невыполненные запросы», где указаны дата и время поступления запроса от читателя, дата и время передачи запроса администратором, а также текст запроса.

2.1 Нажимаем гиперссылку «**Ответить**», которая находится в таблице (подчеркнутая строка).

2.2 Открывается страница, на которой видим дату поступления запроса (Обратите внимание на эту дату), сведения о читателе, дату и время передачи запроса администратором, возможно – комментарии администратора, дату и время принятия Вами

запроса, а также поле для ответа «Ответ». В поле для ответа ставим курсор и набираем ответ, используя клавиатуру.

* Получая запрос, рекомендуется проверить хотя бы по одной из поисковых систем, не задавался ли он раньше в рамках нашей или же другой виртуальной справочной службы

продолжение см. на обороте

3. Поиск информации:

Если Вы можете переформулировать запрос сами, то Вы имеете полное право ответить на него так, как Вы его поняли. Если текст запроса не позволяет понять его, отсылайте его обратно Администратору с соответствующим текстом в области ответа. **(НЕ ЗАБЫВАЙТЕ УЧИТЫВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ, КОТОРУЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ О СЕБЕ (город, цель запроса))**. Каждый следующий вариант поиска используется ТОЛЬКО если предыдущий не дал результатов:

3.1 Проверьте, не задавался ли данный запрос в рамках какой-либо ВС.

3.2 Проведите поиск по запросу в ЭК ЦГПБ им. В.В. Маяковского (для иногородних пользователей следует провести поиск, прежде всего, в ЭК библиотеки его города).

3.3 Проведите поиск по доступным базам данных (список доступных ИПС и БД прилагается к настоящей инструкции).

3.4 Проведите поиск посредством поисковых систем в Интернет.

* Не забывайте, по тематическому запросу Вы должны предоставить, КАК МИНИМУМ, 5 источников.

3. Формулирование ответа

При ответе на запрос может возникнуть необходимость рекомендовать читателю другой источник информации (отослать на другой адрес в Интернете). Для этого создаем гипертекстовую ссылку. Правила её оформления (с примерами) даны в конце заполняемой Вами страницы.

Несколько правил, которым стоит следовать:

- Будем вежливы по отношению к пользователю.
- Начните ответ с обращения к нему (оно может быть произвольным).
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО** укажите источник информации. Если есть информация по месту хранения или шифр, их необходимо указать.
- Ответ **НЕОБХОДИМО** редактировать. Помните, что редакция в других текстовых редакторах (Word, блокнот и т.п.) отличается от редакции в поле «Ответ» форматом, поэтому конечную редакцию, даже если Вы составили список в Word, следует проводить в данном поле. Архив выполненных запросов находится в открытом Интернет, поэтому ответы должны быть корректны, как по содержанию, так и по форме. Администратор имеет право вернуть ответ оператору для редактирования.

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

Нажимаем кнопку «**Сохранить**», которая находится слева - под полем для ответа. После чего Ваш ответ уходит на редакцию и утверждение к администратору. А на экране вновь открывается страница «Область оператора. Работает...», где видим таблицу «Невыполненные запросы» со следующим, ожидающим вашего ответа запросом.

Состояние запросов должно проверяться ежедневно!

16.01.2009

Администратор СВС Е. П. Здрелюк

Редактор ИБО О. В. Михеев