



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА» (РГБ)
Отдел библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО)

УТВЕРЖДАЮ:
Зам. генерального директора
по хранению и обслуживанию

Сер
О.В. Серова
19 февраля 2019

**Порядок обслуживания удаленных пользователей
в Отделе библиотечно-информационного обслуживания**

1. Общие положения

1.1 Порядок обслуживания удаленных пользователей в Отделе библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО) РГБ разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (М., 2015) и регламентирует отношения между сотрудниками ОБИО и удаленными пользователями в процессе библиотечно-информационного обслуживания.

1.2 В соответствии с ГОСТ 7.20-2014 удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

1.3 Услуги оказываются на бесплатной основе. Предоставляются также дополнительные услуги на платной основе в соответствии с «Положением о дополнительных услугах РГБ» (М., 2010) и «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ» (М., 2019).

1.4 Участие сотрудников ОБИО в обслуживании удаленных пользователей по межбиблиотечному и международному межбиблиотечному абонементам регламентируется «Правилами пользования межбиблиотечным абонементом (МБА) для пользователей федерального бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)» (М., 2014) и «Правилами пользования международным межбиблиотечным абонементом для пользователей Российской государственной библиотеки» (М., 2011).

2. Удаленная запись читателей

2.1. Работы по удаленной записи в РГБ ОБИО осуществляют сотрудники группы приема и записи читателей сектора библиотечного обслуживания (ОБС) в соответствии с «Порядком удаленной записи в Российскую государственную библиотеку» (М., 2014).

3. Справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей. Общие положения

3.1. Сотрудниками ОБИО осуществляется справочно-библиографическое обслуживание (СБО) (Приложение 1) удаленных пользователей по телефону, в письменной форме (обычные и электронные письма, другие каналы коммуникации), через систему «Виртуальная справочная служба» (ВСС).

3.2. Не принимаются к исполнению запросы:

- при отсутствии достаточных сведений о документе, необходимых для осуществления библиографического поиска и идентификации документа;
- содержание которых пользователь формулирует нечетко, даже после уточняющих вопросов;

- выполнение которых не обеспечено справочно-библиографического аппарата (СБА) РГБ.

1.3. Предоставляются консультации по самостоятельному поиску и/или ориентирующие консультации по запросам:

- на сверку цитат;
- на генеалогические разыскания или исследования;
- целью которых являются решение кроссвордов, ответы на вопросы викторин, участие в конкурсах и лотереях;
- на языках оригинальной графики народов стран Азии и Африки.

2. СБО по телефону

4.1. СБО по телефону осуществляется в подразделениях ОБИО - секторе библиотечного обслуживания (ОБС - бюро справок, читальные залы №№1,2,3), секторе информационного обслуживания (СИО), секторе новых поступлений (СНП) и секторе СБО - на дежурных пунктах обслуживания, оборудованных телефонами в соответствии с графиком работы библиотеки.

4.2. В ОБС выполняются ориентирующие консультации.

4.3. В секторах СБО, СНП и СИО на консультационных пунктах выполняются все виды справок и консультаций, не требующие значительных трудозатрат (не более 15 мин. на один запрос).

4.4. В СИО осуществляется СБО на базе карточных каталогов и электронных ресурсов РГБ¹.

4.5. В СНП выполняются адресные справки по фондам СНП и все виды консультаций.

4.6. В секторе СБО осуществляется универсальное СБО на базе печатных и электронных источников справочной и библиографической информации²:

- в Зале библиографических услуг (ЗБУ);
- в служебном помещении дежурным библиографом по будним рабочим дням с 9-00 до 16-45.

По желанию пользователя дежурный библиограф сектора СБО может взять справку в работу и выполнить ее в режиме отложенного времени (не более 3-х рабочих дней).

4.7. От одного пользователя принимаются в течение дня не более 5 запросов (адресных, уточняющих, фактографических с просмотром 1-3 источников).

5. СБО в письменной форме

5.1 Письменные запросы поступают в ОБИО:

- из канцелярии РГБ;
- по почте;
- по электронной почте;
- через аккаунты РГБ в соцсетях;
- через web-формы на сайте РГБ.

Сотрудники ОБИО выполняют все виды справок и консультаций в рамках компетенции отдела:

- тематические, уточняющие, адресные, фактографические;
- по вопросам СБО;

- по вопросам записи, режима работы и обслуживания читателей РГБ в рамках компетенции отдела.

СБО в письменной форме осуществляется дифференцированно с учетом целевого назначения информации и возможностей ОБИО. Запросы принимают и отправляют

¹ Электронные ресурсы РГБ: сайт РГБ, электронный каталог (ЭК), электронная библиотека (ЭБ), сетевые удаленные ресурсы РГБ (СУР).

² Адресные справки. Источники выполнения - Генеральный алфавитный каталог (ГАК) и ЭК, СУР; Уточняющие справки. Источники выполнения - ГАК, ЭК, СУР и электронные сводные каталоги, Фактографические справки. Источники выполнения - фонды РГБ.

Консультации библиографические (по подбору документов (книг, статей и др. материалов) по теме; по методике библиографического поиска изданий в ЭК, ЭБ, НЭБ РФ; по оформлению библиографического списка литературы к научной работе и составлению библиографического описания документа или его части; по методике поиска в ЭК, ЭБ и СУР РГБ), вспомогательно - технические консультации (по заказу издания по ЭК РГБ, работе с ЭБ и др.)

ответственные за обслуживание в письменной форме в секторах ОБИО. Пользователь получает ответ в виде справки, консультации, уведомления (о перенаправлении, о том, что справка может быть выполнена на платной основе и т.п.) или мотивированный отказ в предоставлении услуги. В ответе указываются должность и фамилия исполнителя справки/консультации. Ответы на запросы, поступившие по почте, визируются руководителем ОБИО.

5.1.1. К исполнению принимаются все виды запросов. После предварительного обследования источников выполнения запроса исполнитель принимает решение:

- о выполнении справки на бесплатной основе в соответствии с данным Порядком (от одного пользователя: одна тематическая справка - до 15 названий; адресная и уточняющая – до 5 справок; фактографическая справка до 3 запросов), о выполнении справки на платной основе;
- о предоставлении консультации или о замене справки консультацией;
- о перенаправлении;
- о мотивированном отказе.

5.2. Запросы, касающиеся специализированных фондов, перенаправляются ответственными за обслуживание в письменной форме в секторах в соответствующие отделы/центры РГБ (ЦВЛ, МК, ОГ, ОД, МЗ, КГР, ИЗО, ОБЛ, ОФН, ОЕМиЦТ) с сопроводительным письмом. Пользователь уведомляется о том, что ответ на запрос будет получен им из соответствующего подразделения-исполнителя.

5.3. Сроки выполнения справок по запросам варьируются в зависимости от их сложности, объема, ресурсных возможностей ОБИО, наличия СБА библиотеки, необходимого для выполнения справок. Пользователь уведомляется о длительных (свыше 3 дней) сроках выполнения запроса. Сроки отправки ответов на письма из СБО определяются заведующим сектором или ответственным за обслуживание в письменной форме. Контроль за сроками выполнения работ возлагается на заведующих секторами.

Сроки выполнения:

- *справок*:

- тематическая – от 1 дня до 15 рабочих дней.
- уточняющая – от 1 дня до 5 рабочих дней;
- адресная – о наличии в РГБ, если запрос получен до 13 ч. – до конца рабочего дня, если запрос получен после 13 ч. – до 13 ч. следующего дня; о наличии в других библиотеках и ресурсах интернета – до 2 рабочих дней;
- фактографическая – до 5 дней.

- *консультаций* – если запрос получен до 13 ч. – до конца рабочего дня, если запрос получен после 13 ч. – до 13 ч. следующего рабочего дня.

5.4. В ОБС сотрудниками бюро справок выполняются ответы на запросы, поступившие по электронной почте post@rsl.ru: ориентирующие консультации; перенаправление запросов в другие подразделения ОБИО или специализированные отделы/центры РГБ. Ответы, присланные из подразделений РГБ на адрес post@rsl.ru, пересылаются пользователю.

5.5. В сектор СБО запросы поступают из канцелярии РГБ, по электронной почте sbo@rsl.ru, через официальные аккаунты РГБ в соц. сетях («Есть вопросы? Задай!»).

5.5.1. СБО в письменной форме осуществляется также на платной основе.

5.5.2. Просмотр печатных справочно-библиографических ресурсов, имеющих годовые вспомогательные указатели за период до 5 лет, осуществляется на бесплатной основе, за 5 лет и более - на платной основе. Просмотр полнотекстовых (первичных) изданий осуществляется только на платной основе; возможен просмотр ограниченного количества (до 3 названий) на бесплатной основе в исключительных случаях.

5.5.3. В секторе СБО на письме при отправке ставится исходящий номер и дата отправления; эти данные заносятся также в книги регистрации.

5.6. В сектор СИО запросы на письменное СБО поступают на адрес zal@rsl.ru, через web-форму в «Помощь сотрудника РГБ» в поисковом сервисе EBSCO Discovery Service. К исполнению принимаются все виды запросов на универсальное СБО, кроме комплексных сложных запросов, требующих углубленных библиографических или фактографических изысканий и/или платного СБО. Они перенаправляются в сектор СБО.

6. Виртуальная справочная служба

6.1 Система ВСС в РГБ ориентирована на консультационную помощь удаленным пользователям.

6.2. В ОБИО работу с ВСС, в т.ч. в режиме «ЧАТ», ведут сотрудники сектора СБО.

6.3. Поступление запросов в ВСС не ограничено временными или количественными рамками и осуществляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Рабочий язык ВСС – русский и английский. Сроки выполнения запросов в ВСС: от 2-х часов до 2-х рабочих дней – для запросов на русском языке и от 2-х часов до 3-х рабочих дней – для запросов на иностранных европейских языках. Справки выполняются в порядке их поступления с понедельника по пятницу с 9.00-16.50.

6.4. ВСС выполняет все виды справок и консультаций:

- тематические - до 12 названий на один запрос;
- уточняющие - до 3-х запросов от одного пользователя;
- адресные - до 5-х запросов от одного пользователя;
- фактографические - до 3 запросов от одного пользователя (просмотр 3-5 источников ЦСБФ);
- консультации – без ограничений.

6.5. В режиме «ЧАТ» выполняются, в основном, консультации. Время работы с одним пользователем - до 15 минут в день. Справки, для выполнения которых требуется дополнительное время, выполняются в системе ВСС в режиме отложенного времени в порядке общей очереди.

6.6. ВСС принимает по 1 запросу в день от одного пользователя (кроме ориентирующих консультаций).

6.7. При сложном запросе, требующем углубленного поиска, дежурный библиограф ВСС, по согласованию с ответственным за письменную справку, пересылает запрос на адрес sbo@rsl.ru, о чем уведомляет пользователя.

6.8. Главный администратор ВСС помогает формировать ответы на сложные запросы, выборочно редактирует и осуществляет проверку качества работы ВСС.

7. Прием предварительных заказов по электронной почте на документы (книги, периодические и продолжающиеся издания), размещенные в Центральном основном фонде РГБ.

7.1 Прием заказов от пользователей осуществляется сотрудниками СИО ОБИО по электронному адресу orderbyemail@rsl.ru.

7.2. Заказы принимаются при наличии всей необходимой информации для идентификации документа: шифра хранения, названия, автора, года и места издания, для многотомных/периодических изданий должны быть указаны номер/том/выпуск. При отсутствии одного или нескольких элементов библиографической записи заказы не принимаются.

7.3. Пользователь может получить информацию о наличии документа и его шифра в Виртуальной справочной службе <https://www.rsl.ru/ru/4readers/virtual-help/>, по электронной почте sbo@rsl.ru.

7.4. Заказы на микрофильмы не принимаются.

7.5. Прием заказов по электронной почте распространяется только на документы с шифрами, не подлежащие электронному заказу.

7.6. Заказы выполняются в течение 2-х рабочих дней.

7.7. Заказы на документы из фонда Отдела хранения основных фондов Химкинского комплекса, принимаются в соответствии с «Порядком выполнения заказов пользователей читальных залов №№ 1, 2, 3 Отдела библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО) и сотрудников отделов РГБ на документы (книги, периодические и продолжающиеся издания), размещенные в Химкинском комплексе» (М., 2018).

8. Бронирование документов ЦОФ за читателем on-line или по телефону

8.1 Читатель РГБ может продлить срок бронирования издания из Центрального основного фонда (ЦОФ), сообщив о потребности в продлении срока бронирования через интернет-магазин услуг РГБ (<http://store.rsl.ru/service/bronezal>) или позвонив в свой читальный зал за день до наступления срока возврата издания не позднее 19-00 (в субботу не позднее 18-30). Телефоны читальных залов:

- ЧЗ №1: +7 (499) 557-04-70, доб. 23-50
- ЧЗ №2: +7 (499) 557-04-70, доб. 25-34, 23-43
- ЧЗ №3: +7 (499) 557-04-70, доб. 23-37

Срок бронирования каждый раз продлевается на 5 рабочих дней.

8.2. Читатель может забронировать микроформы ЦОФ, позвонив в Зал новых поступлений по телефону +7 (499) 557-04-70, доб. 23-78. Срок бронирования каждый раз продлевается на 7 рабочих дней.

8.3. Читатель может забронировать документы на оптических компакт – дисках ЦОФ, позвонив в Зал электронных ресурсов по телефону +7 (499) 557-04-70, доб. 22-20. Срок бронирования каждый раз продлевается на 7 рабочих дней

8.4. При бронировании не учитываются санитарные, воскресные и праздничные дни. Максимальный срок пользования документов ЦОФ – до санитарного дня следующего месяца от даты заказа.

СОГЛАСОВАНО:

Зав. ОБИО



Е.Ю. Елисина

Справки, консультации, переадресования, выполняемые в процессе СБО в РГБ

Справка

- адресная библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа.
- уточняющая библиографическая справка – ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания.
- тематическая библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию по определенной теме.
- фактографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения (статистического, хронологического, топографического, биографического и др. характера).

Консультация – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению:

- библиографическая консультация – ответ на запрос, содержащий рекомендации по методике библиографического поиска (самостоятельного использования пользователем путей и средств библиографического поиска); использованию справочно-поискового аппарата библиотеки (СПА); методике библиографирования (подготовка и оформление библиографического списка и т.п.) и др. О
- ориентирующая консультация и справка по библиотеке – ответ на запрос, содержащий информацию о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки (и других библиотек); о проводимых мероприятиях; об услугах и ресурсах библиотеки.
- вспомогательно - техническая консультация – ответ на запрос, содержащий рекомендации по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

Переадресование – ответ на запрос, содержащий информацию о перенаправлении запроса пользователя другому исполнителю.