

ФГУ «Российская государственная
библиотека»

УТВЕРЖДАЮ

ПОЛОЖЕНИЕ
о Виртуальной справочной
службе
Российской государственной
библиотеки

Генеральный директор

«_____» _____ 2009 г.

_____ В.В. Федоров

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) Российской государственной библиотеки (РГБ) предназначена для справочно-библиографического обслуживания (СБО) удаленных пользователей и обеспечения сетевого доступа к комплексу справочных и библиографических ресурсов РГБ на некоммерческой основе.
- 1.2. ВСС РГБ действует в соответствии с законодательством Российской Федерации и действующими документами РГБ:
 - Уставом РГБ (утв. Постановлением Правительства РФ № 227 от 23 марта 2001 г.);
 - Положением о системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей;
 - Положением о системе справочно-библиографического обслуживания РГБ.
- 1.3. ВСС РГБ размещается в сети Internet на сайте РГБ.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 2.1. ВСС РГБ действует на основе следующих принципов:
 - *универсальность* тематики принимаемых запросов;
 - *общедоступность* в обслуживании пользователей;
 - соблюдение *конфиденциальности* в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями;
 - *корректность* взаимного общения.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

- 3.1. ВСС РГБ представляет собой систему распределенного СБО, объединяющую структурные подразделения-исполнители (Отдел справочно-библиографического обслуживания (СБО), Отдел официальных и нормативных изданий (ОФН), Отдел использования электронных ресурсов (ИЭР), Отдел литературы по библиотековедению, библиографоведению и книговедению (ОБЛ), Отдел газет и Отдел диссертаций), осуществляющие СБО удаленных пользователей в сетевом режиме в соответствии со своей специализацией.

- 3.2. Управление и координацию ВСС РГБ осуществляет Отдел справочно-библиографического обслуживания в лице администратора ВСС РГБ, который:
- 3.2.1. располагает пакетом документации (правовой, инструктивно-методической и технологической), обеспечивающей функционирование ВСС РГБ;
 - 3.2.2. организует процесс функционирования ВСС РГБ;
 - 3.2.3. организует проведение работ по совершенствованию и дальнейшему развитию ВСС РГБ;
 - 3.2.4. осуществляет диспетчеризацию, координацию и текущий контроль запросов/ответов.
- 3.3. Структурные подразделения-исполнители, осуществляющие СБО в режиме on-line, обязаны предоставлять администратору ВСС РГБ всю необходимую информацию, касающуюся функционирования ВСС РГБ.
- 3.4. В целях оптимизации работы ВСС РГБ заведующий отделом СБО осуществляет выборочный контроль выполнения справок.
- 3.5. Техническая и программная поддержка ВСС РГБ возлагается на Отдел поддержки и развития Web-сайта (ПРВ) и Отдел исследования компьютерных систем (ОИКС).

4. СОДЕРЖАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 4.1. Содержание СБО в режиме on-line определяется статусом РГБ как национальной библиотеки РФ (см. п.1.3 Устава РГБ).
- 4.2. В режиме off-line выполняются следующие типы справок:
- 4.2.1. *ориентирующая* – о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания в РГБ; о направлениях деятельности РГБ и функциях структурных подразделений РГБ; о мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях), проводимых в РГБ, и пр.;
 - 4.2.2. *тематическая* – справка, содержащая перечень документов (книг, статей, диссертаций и др.) на определенную тему;
 - 4.2.3. *уточняющая* – справка, устанавливающая и/или уточняющая отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;
 - 4.2.4. *адресная* – справка о наличии и/или местонахождении запрашиваемого документа в РГБ и иных библиотеках и информационных центрах, открытый доступ к ЭК которых осуществляется через Internet;
 - 4.2.5. *фактографическая* – справка, содержащая сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр.
- 4.3. *Сложные запросы*, требующие углубленного библиографического поиска и значительных затрат времени, по желанию пользователя могут быть выполнены профильными подразделениями РГБ на платной основе, в сроки, установленные для данного вида услуг и в соответствии с действующим Прейскурантом платных услуг РГБ.

- 4.4. Обслуживание осуществляется на базе информационных ресурсов, которыми располагает РГБ, в том числе - справочно-библиографического аппарата (СБА) РГБ и ресурсов Internet.
- 4.5. Результаты обслуживания могут быть представлены пользователю в следующих видах:
- 4.5.1. *текстовый ответ*, дополненный ссылкой на источник информации;
 - 4.5.2. *ссылка* на источник информации в сети Internet;
 - 4.5.3. *библиографический список* (до 10 названий);
 - 4.5.4. *библиографическая консультация*;
 - 4.5.5. *перенаправление* в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;
 - 4.5.6. *отрицательный ответ* с обоснованием.
- 4.6. В функции ВСС РГБ не входит предоставление удаленным пользователям *электронных документов* из фондов РГБ.
- 4.7. Не рассматриваются запросы:
- 4.7.1. связанные с разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов; с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ; с решением математических, физических, химических и пр. задач; с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов;
 - 4.7.2. имеющие целью удовлетворение информационных потребностей развлекательного характера (решение кроссвордов, ответы на вопросы викторин, интеллектуальных игр и т.п.).

5. РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАБОТЫ

- 5.1. Поступление запросов в ВСС РГБ не ограничено какими-либо временными или количественными рамками и осуществляется в соответствии с девизом «24 часа X 7 дней в неделю»;
- 5.2. Запросы принимаются ежедневно и выполняются в порядке их поступления в течение всей рабочей недели (понедельник - пятница).
- 5.3. Рабочим языком ВСС РГБ, кроме русского, является английский.
- 5.4. Сроки выполнения запросов: от 2-х часов до 2-х рабочих дней – для запросов на русском языке и до 3-х рабочих дней – для запросов на иностранных языках.

6. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 6.1. ВСС функционирует на основе программного обеспечения Question Point (QP).
- 6.2. Цель программного комплекса QP – обеспечить широкие функциональные возможности ВСС РГБ. В задачу программного комплекса входит обеспечение процессов поступления, обработки и распределения запросов, контроля прохождения запросов/ответов, отправки ответов пользователям, формирования Базы знаний и поиска по ней.

6.3. Программный комплекс QR содержит следующие компоненты:

- Моя страница - выход на часто используемые позиции в системе QR, размещение информации и ресурсов;
- Модуль «Спроси библиотекаря» - доступ к текущим запросам, направление запросов библиографам, отправка ответов на запросы, использование отчетов для получения доступа к статистике, контролю качества, экспорту данных (только администраторы), просмотр архивированных вопросов;
- Модуль Базы знания - поиск информации в Базе знаний для ответа на запросы пользователей, ввод записей в Базу знания, редактирование и активирование записей Базы знания для осуществления в ней последующего поиска;
- Административный модуль (только администраторы) - управление учетными записями библиографов внутри библиотеки, создание анкет для пользователей, просмотр статистических отчетов и откликов пользователей;
- Профильный модуль - подача или обзор информации библиотечного профиля.