



Приложение №1
к приказу директора МБУК «ЦБС»
№ 34 от 25.01.2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧЕОЙ СЛУЖБЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ АНГАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Виртуальная справочная служба – онлайн-овая справочно-библиографическая служба Муниципального бюджетного учреждения культуры Ангарского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «ЦБС»), предназначенная для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей.

1.2. Основной задачей виртуальной справочной службы является максимально оперативное и полное удовлетворение информационных потребностей удаленных пользователей.

1.3. Виртуальная справочная служба выполняет разовые запросы удаленных пользователей, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с Положением.

1.4. Виртуальная справочная служба функционирует на некоммерческой основе и доступна всем жителям Ангарского городского округа.

1.5. Виртуальная справочная служба размещается на сайте МБУК «ЦБС» в сети телекоммуникативной сети Интернет.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Виртуальная справочная служба МБУК «ЦБС» осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- корректность взаимного общения персонала библиотеки и удаленных пользователей;
- конфиденциальность информации о пользователях.

3. КАТЕГОРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

3.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в Виртуальную, справочную службу независимо от возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотеки.

4. ТИПЫ ПРИНИМАЕМЫХ ЗАПРОСОВ

4.1. К выполнению принимаются:

- **адресные запросы** (наличие конкретных изданий, хранящихся в фондах МБУК «ЦБС»);
- **тематические запросы** (справки, содержащие перечень документов по определенной теме), выполнение библиографического поиска может выполняться на основе имеющихся в

МБУК «ЦБС» традиционных и электронных информационных ресурсов, а также ресурсов сети Интернет.

- **фактографические запросы** (сведения о конкретном событии, организации, знаменитом человеке, определение термина по справочникам, энциклопедиям и т.д.). На данный запрос пользователь получает справку с указанием источника информации;

- **уточняющие запросы** (уточнение элементов библиографического описания документов, имеющихся в фонде библиотеки).

5. РЕСУРСНАЯ БАЗА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ

5.1. При выполнении запросов удаленных пользователей используются:

- традиционный справочно-поисковый аппарат;
- электронный каталог;
- библиографические, полнотекстовые БД;
- приобретенные электронные БД инсталлированные (Консультант+)
- приобретенные ЭБД сетевые удаленные лицензионные (ЛитРес; НЭБ)
- справочные издания из фонда;
- ресурсы сети Интернета.

6. ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ

6.1. Ответы на запросы пользователей предоставляются в виде:

- готового ответа с указанием источника получения информации (ЭК, БД), что обеспечивает пользователю возможность продолжить поиск самостоятельно, а также способствует повышению уровня его информационной компетентности;

- ссылки на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации;

- библиографического списка по теме (не более 5 библиографических описаний).

6.2. В случае невозможности выполнения заказа пользователю отправляется сообщение с обоснованием.

6.3. **Не рассматриваются запросы связанные:**

- с предоставлением полного текста документов (сканированного текста документов);

- с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;

- с необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);

- с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);

- с коммерческой или посреднической деятельностью (покупка-продажа, цены на продукцию);

- некорректно сформулированные.

7. РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАБОТЫ

7.1. Поступление запросов в Виртуальную справочную службу не ограничено какими-либо временными или количественными рамками.

7.2. Запросы принимаются ежедневно и выполняются в порядке их поступления в течение всей рабочей недели (понедельник - пятница).

7.3. Запросы о наличии конкретных изданий в фонде Библиотеки, уточняющие, фактографические, тематические запросы, не требующие длительного разыскания, выполняются в течение одного рабочего дня.

7.4. Тематические запросы, требующие длительного разыскания, выполняются в течение 2-3 рабочих дней.

7.5. Срок выполнения запросов повышенной сложности согласовывается с пользователем индивидуально.

7.6. По независящим от Библиотеки причинам: в случае сбоя в программе сроки выполнения запроса могут быть увеличены.

8. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

8.1. Координатором виртуальной справочной службы является отдел справочно-информационной работы. Запросы выполняют как библиографы информационно-библиографического отдела, так и специалисты других отделов ЦГБ.

8.2. Техническая и программная поддержка виртуальной справочной службы возлагается на отдел информатизации и автоматизации технологий;

8.3. Замечания и предложения от пользователей о работе виртуальной справочной принимаются по электронной почте.