

ПОЛОЖЕНИЕ  
о Виртуальной справочной службе «Виртуальная справка»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Виртуальная справочная служба (далее – ВСС) – бесплатная онлайн-овая справочная служба, выполняющая запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации различной тематики с использованием ресурсов, доступных муниципальному бюджетному учреждению культуры «Лысьвенская библиотечная система» (далее – Библиотека).

1.2. ВСС действует на основе Положения о Виртуальной справочной службе и следующих принципов работы:

1.2.1. Общедоступность и бесплатность для всех пользователей;

1.2.2. Универсальность тематики принимаемых запросов;

1.2.3. Оперативность выполнения запросов;

1.2.4. Конфиденциальность информации о пользователях.

1.3. Библиотека оставляет за собой право корректировать «Положение» в процессе работы Виртуальной справочной службы.

II. КАТЕГОРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ВСС

2.1. Обслуживаются все категории пользователей, обратившихся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания.

III. СОДЕРЖАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. ВСС выполняет следующие типы запросов:

3.1.1. Адресные запросы, выявляющие наличие или отсутствие конкретных документов в фондах Библиотеки;

3.1.2. Тематические запросы, направленные на выявление библиографической информации (список литературы) по конкретной теме;

3.1.3. Фактографические запросы, содержащие сведения о каком-либо факте, событии, явлении, персоне, организации и пр.;

3.1.4. Запросы на уточнение элементов библиографического описания (автор, название книги или статьи, выходные данные, количество страниц, источник публикации и т.д.).

3.2. Для выполнения полученных запросов используются следующие ресурсы:

3.2.1. Справочно-библиографический аппарат Библиотеки;

3.2.2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;

3.2.3. Интернет-ресурсы.

3.3. Результаты обслуживания предоставляются пользователю в следующих видах:

3.3.1. Ответ, дополненный ссылкой на источник информации;

3.3.2. Ссылка на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

3.3.3. Библиографический список (не более 10 источников).

#### IV. РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАБОТЫ ВСС

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

4.2. Срок ожидания ответа с момента получения запроса – до двух рабочих дней.

#### V. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

5.1. Для удовлетворения запросов удаленных пользователей на сайте Библиотеки создан раздел «Виртуальная справка», предназначенный для размещения запросов.

5.2. Заявки от удаленных пользователей выполняют специалисты информационно-библиографического отдела, Центра социально-правовой информации, отдела обслуживания, отдела комплектования, обработки, организации и использования фондов Центральной библиотеки, библиотеки искусств, Центральной детской библиотеки.

#### VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

6.1. Удаленные пользователи имеют право:

6.1.1. Обращаться в службу с различными видами запросов, перечисленными в разделе 3 данного Положения;

6.1.2. Получать ответ на свой запрос;

6.1.3. Пользоваться архивом выполненных запросов;

6.1.4. Обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы ВСС по электронной почте.

6.2. Удаленные пользователи обязаны:

6.2.1. Пройти регистрацию на сайте Библиотеки в разделе «Виртуальная справка», прежде чем воспользоваться услугами службы (информация о пользователях не раскрывается, используется только для системного администрирования и статистического анализа);

6.2.2. Соблюдать культуру общения со специалистами ВСС.

## VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ВСС

7.1. Права специалистов:

7.1.1. Вносить дополнения и изменения в Положение о ВСС;

7.1.2. Удалять некорректные вопросы и реплики из БД;

7.1.3. Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

7.2. Обязанности специалистов:

7.2.1. Соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;

7.2.2. Соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях.

## VIII. ОСНОВНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

8.1. Не выполняются запросы, связанные с решением кроссвордов, математических, физических и пр. задач, а также с поиском готовых рефератов, сочинений и курсовых работ.

8.2. Не предоставляются полнотекстовые документов.

8.3. Вопросы принимаются только на русском языке.

8.4. Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно. Сотрудники службы имеют право их удалять.

8.5. При обращении пользователь формулирует один запрос. При двух и более запросах должно быть соответствующее количество обращений.

8.6. Запрещается использовать Виртуальную справочную службу для размещения любой информации рекламного характера.

8.7. Сотрудники службы не несут ответственность за возможную нелегальность контента ресурсов Интернета, предоставляемых в ответах на запросы.

## IX. КОНТРОЛЬ И КООРДИНАЦИЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ВИРТУАЛЬНЫХ СПРАВОК

9.1. Координацию и контроль за выполнением виртуальных справок осуществляет заведующий информационно-библиографическим отделом (во время отсутствия – главный библиограф ИБО).

9.2. Техническое сопровождение обеспечивает программист.