



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦБС ЗГО»

С. В. Прокощенко

« 11 »

10

2021 г.

**Положение о Виртуальной справочной службе
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система Златоустовского городского округа»**

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Златоустовского городского округа» (МБУК «ЦБС ЗГО») – это справочно-библиографическая служба, выполняющая запросы удаленных пользователей.

1.2. ВСС функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям, независимо от того, являются они читателями библиотек МБУК «ЦБС ЗГО» или нет.

2. Основные принципы обслуживания

2.1. Общедоступность и бесплатность для всех пользователей.

2.2. Универсальность тематики принимаемых запросов.

2.3. Обязательность рассмотрения каждого принятого запроса и предоставление ответа.

2.4. Конфиденциальность в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями.

2.5. Соблюдение норм сетевого этикета и делового общения.

3. Типы принимаемых запросов

3.1. Тематические - подбор документов по определенной теме.

3.2. Адресные – запросы о наличии и /или местонахождении изданий в фондах библиотек МБУК «ЦБС ЗГО».

3.3. Уточняющие – запросы, связанные с уточнением отсутствующих или искаженных элементов библиографического описания (автор, название книги или статьи, выходные данные, количество страниц, источник публикации).

3.4. Фактографические – запросы, содержащие фактические сведения (даты, факты, термины и пр.).

4. Ограничения в приеме запросов

4.1. Не выполняются запросы, противоречащие существующему законодательству Российской Федерации и морально-этическим нормам.

4.2. Не предоставляется разъяснение и толкование законов и нормативных актов.

4.3. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением электронных копий документов, а также готовых рефератов, курсовых и дипломных работ.

4.4. Не выполняются запросы, связанные с решением конкретных математических, физических, химических и других задач.

4.5. Не предоставляется выдача готовых ответов на вопросы викторин, конкурсов, кроссвордов и пр..

4.6. Не выполняются запросы коммерческого характера (информация о покупке-продаже чего-либо, ценах и т.п.).

4.7. Не выполняются запросы, требующие исследовательской работы (научный поиск, проведение исследований, экспериментов и пр.).

4.8. Запросы, требующие сложного библиографического поиска и больших временных затрат, по желанию пользователя могут быть выполнены на платной основе, в соответствии прейскурантом платных (дополнительных) услуг.

4.9. Не рассматриваются запросы, сформулированные некорректно.

5. Варианты предоставления ответов на запросы

5.1. Библиографический список источников информации (до 10 названий), оформленный в соответствии с ГОСТом 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

5.2. Текстовый ответ, дополненный ссылкой на источник информации.

5.3. Библиографическая консультация.

5.4. Перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием контактных данных.

5.5. Отрицательный ответ с обоснованием.

6. Организация работы ВСС

6.1. Координатором ВСС является информационно-библиографический отдел Центральной городской библиотеки. Запросы, поступающие в ВСС выполняются сотрудниками ИБО в соответствии с данным Положением.

Техническое сопровождение ВСС осуществляет отдел автоматизации.

6.2. Запросы принимаются ежедневно в течение рабочей недели, кроме выходных и праздничных дней, и выполняются в порядке их поступления в течение 3-х рабочих дней.

6.3. По истечении 3-х дней пользователь может найти ответ на свой запрос в разделе «Архив выполненных запросов».

7. Ресурсная база обслуживания

7.1. Электронный каталог МБУК «ЦБС ЗГО».

7.2. Ресурсы Интернет.

7.3. Традиционный справочно-библиографический аппарат.

7.4. Архив выполненных справок.

8. Права и обязанности удаленных пользователей ВСС

8.1. Пользователь имеет право:

8.1.1. Обратиться в ВСС с различными видами запросов, перечисленными в разделе 3 данного Положения.

8.1.2. Получить ответ на свой запрос.

8.1.3. Пользоваться архивом выполненных запросов.

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

8.2. Удаленные пользователи обязаны:

8.2.1. Соблюдать культуру сетевого и делового общения.

9. Права и обязанности специалистов ВСС

9.1. Специалисты имеют право:

9.1.1. Вносить дополнения и изменения в Положение о ВСС.

9.1.2. Удалять некорректные вопросы и реплики из «Архива выполненных запросов».

9.1.3. Выбирать для ответа один из вопросов, если запрос включает в себя несколько вопросов.

- 9.1. 4. Определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса (не более 3-х дней).
- 9.1. 5. Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.
- 9.2. Специалисты обязаны:
- 9.2.1. Соблюдать культуру сетевого и делового общения.
- 9.2.2. Поддерживать принципы интеллектуальной свободы.
- 9.2.3. Пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на достоверные источники.

Положение о Виртуальной справочной службе
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система Златоустовского городского округа»

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Златоустовского городского округа» (МБУК «ЦБС ЗГО») – это справочно-библиографическая служба, выполняющая запросы удаленных пользователей.

1.2. ВСС функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям, независимо от того, являются они читателями библиотек МБУК «ЦБС ЗГО» или нет.

2. Основные принципы обслуживания

2.1. Открытость и бесплатность для всех пользователей.

2.2. Универсальность тематики принимаемых запросов.

2.3. Обязательность рассмотрения каждого принятого запроса и предоставление ответа.

2.4. Конфиденциальность в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями.

2.5. Соблюдения норм сетевого этикета и делового общения.

3. Типы принимаемых запросов

3.1. Тематические – подбор документов по определенной теме.

3.2. Адресные – запросы о наличии и теме местонахождения изданий и фондах библиотек МБУК «ЦБС ЗГО».

3.3. Уточняющие – запросы, связанные с уточнением отсутствующих или искаженных элементов библиографического описания (адрес, название книги или статьи, выходные данные, количество страниц, источник публикации).

3.4. Фактографические – запросы, содержащие фактические сведения (даты, факты, персоналии и др.).

4. Ограничения и приемы запросов

4.1. Не выполняются запросы, противоречащие существующему законодательству Российской Федерации и морально-этическим нормам.

4.2. Не предоставляется разъяснение и толкование законов и нормативных актов.

4.3. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением экстренных копий документов, а также готовых рефератов, курсовых и дипломных работ.

4.4. Не выполняются запросы, связанные с решением конкретных математических, физических, химических и других задач.

4.5. Не предоставляется никаких готовых ответов на вопросы истории, конкурсов, кроссвордов и пр..

4.6. Не выполняются запросы коммерческого характера (информация о покупке-продаже чего-либо, делах и т.д.).