

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Сургутская районная централизованная библиотечная система»
(МБУК «СРЦБС»)



УТВЕРЖДАЮ:
Исполняющий обязанности
директора МБУК «СРЦБС»
Цинчук Е. П.
2022 г.

Положение
о виртуальной справочной службе МБУК «СРЦБС» «Спросить у библиотекаря»

I. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О библиотечном деле»; Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»; положением «Об организации библиотечного обслуживания населения Сургутского района, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов».

1.2. Виртуальная справочная служба (ВСС) – справочная служба, выполняющая разовые запросы удалённых пользователей, связанные с поиском информации, является частью справочно-информационного обслуживания пользователей библиотек МБУК «Сургутская районная централизованная библиотечная система» (далее Учреждение).

1.3. Цель ВСС:

- реализация информационного обслуживания удалённых пользователей с использованием справочно-библиографического аппарата Учреждения;
- осуществление справочного и справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей на некоммерческой основе с использованием интернет - технологий;
- продвижение ресурсов и услуг библиотек Учреждения.

1.4. ВСС является частью информационного сервиса Учреждения и реализует задачу максимального удовлетворения информационных потребностей удалённых пользователей.

1.5. Деятельность ВСС основывается на следующих принципах:

- общедоступность;
- бесплатность;
- оперативность;
- информирование пользователей при отсутствии требуемой информации;
- конфиденциальность информации о пользователях (по критерию сохранения персональных данных заказчика);
- лаконичность и корректность взаимного общения.

1.6. ВСС размещается в сети интернет на Web-сайте Учреждения по адресу www.raionka.ru – Читателям – Спросить у библиотекаря.

II. Категории пользователей

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, являются ли они пользователями Учреждения или нет.

III. Организация работы службы

3.1. Организация и порядок работы ВСС осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Запросы принимаются в обработку 24 часа в сутки/ 7 дней в неделю и выполняются в часы работы Центральной районной библиотеки им. Г. А. Пирожникова в порядке их поступления. Запросы, поступившие в праздничные или выходные дни, будут обработаны в последующие за ними рабочие дни.

IV. Типы принимаемых запросов

4.1. Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах библиотек Учреждения.

4.2. Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска, и которые могут быть выполнены на основе имеющихся в Учреждении справочно-библиографических ресурсов, а также ресурсов интернета других удалённых ресурсов.

4.3. Фактографические запросы – запросы, содержащие сведения о каком-либо факте, событии, явлении, персоне, организации и прочее, выполнение которых не влечёт за собой сложного библиографического поиска.

4.4. Уточняющие – устанавливающие и/или уточняющие отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания (автор, название книги или статьи, выходные данные, количество страниц, источник публикации);

V. Основные ограничения при выполнении запросов

5.1. Не выполняются запросы:

- сформулированные некорректно, нечетко;
- коммерческого характера;
- разъяснений и толкованием законов и нормативных актов;
- связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
- связанные с переводом текстов и решением задач;
- предоставление информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в играх, викторинах и др.).

Выполнение сложных тематических и фактографических запросов, выполнение которых требует сплошного просмотра большого количества источников и с предоставлением списка свыше 10 источников возможно в соответствии с прейскурантом цен на платные услуги Учреждения.

5.2. Единовременно при обращении в ВСС рассматривается только один запрос.

VI. Виды предоставления информации

6.1. Ответ может быть предоставлен:

- в виде библиографического списка литературы (не более 10 названий);

- в виде ссылки на источник информации в интернете для самостоятельного извлечения информации.
- текстового ответа, дополненного ссылками на источник информации.
- текстового ответа об отсутствии информации с обоснованием.
- консультации;
- отрицательного ответа с обязательным обоснованием.

VII. Ответственность и сроки выполнения запросов

- 7.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах Учреждения выполняются в течение 1-го рабочего дня службы.
- 7.2. Фактографические запросы выполняются в течение 1-3-х рабочих дней службы.
- 7.3. Виртуальную справку выполняют специалисты отдела социокультурной деятельности и внестационарного обслуживания и сектора краеведческой и национальной литературы и библиографии.
- 7.4. Координирует и управляет деятельностью ВСС заведующий отделом социокультурной деятельности и внестационарного обслуживания.
- 7.5. Перечень ответственных за своевременное выполнение запросов ВСС утверждается приказом директора Учреждения по представлению заведующего отделом социокультурной деятельности и внестационарного обслуживания, пересматривается по мере необходимости.

VIII. Ресурсная база

- 8.1. При выполнении запросов удалённых пользователей используется:
 - традиционный справочно-поисковый аппарат,
 - электронные каталоги и библиографические базы данных Учреждения,
 - открытые ресурсы Интернет,
 - архивы выполненных справок.