

**муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система города Славгорода»
(ЦБС г. Славгорода)**

УТВЕРЖДЕНО:
приказ от 12.08.2016 г. № 15

Директор ЦБС г. Славгорода
О.М. Некрасова

**П О Л О Ж Е Н И Е
О СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Справочная служба «Виртуальная справка» является частью справочно - информационно обслуживания муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Славгорода» (далее ЦБС г. Славгорода) и направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей её пользователей через собственный веб-сайт

[bibl-serv @mai.ru](mailto:bibl-serv@mai.ru)

1.2. Справочная служба «Виртуальная справка» осуществляет свою деятельность на основе законодательства Российской Федерации и Алтайского края в сфере библиотечного дела, Устава ЦБС г. Славгорода, настоящего Положения.

1.3. Справочная служба «Виртуальная справка» - это бесплатные ответы на разовые запросы виртуальных (удаленных) пользователей, которые включают библиографическую, тематическую и (или) фактографическую, адресную, уточняющую информацию.

1.4. Справочная служба «Виртуальная справка» действует на следующих основных принципах обслуживания:

- общедоступность;
- универсальность тематики принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- конфиденциальность персональной информации, предоставляемой пользователями.

1.5. Обслуживаются все обратившиеся пользователи, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, является он читателем библиотеки или нет.

1.6. ЦБС г. Славгорода осуществляет сбор персональных данных пользователей, необходимых для учета пользователей. Для получения виртуальной справки, всем заинтересованным лицам необходимо зарегистрироваться на сайте ЦБС г. Славгорода, предоставив о себе следующие сведения: Фамилия, Имя, Отчество, возраст.

1.7. Порядок получения, обработка и хранение персональных данных пользователей осуществляется согласно Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Положения «Об обработке персональных данных пользователей ЦБС г. Славгорода».

2. СОДЕРЖАНИЕ СПРАВОЧНО – ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Основной формой справочно-информационного обслуживания удаленных пользователей является выполнение запросов в режиме “запрос-ответ” и консультации.

2.1. Справочная служба «Виртуальная справка» выполняет следующие типы принимаемых запросов:

2.1.1. Тематический запрос – это запрос, содержащий библиографическую информацию (список литературы) по определенной теме.

2.1.2. Адресный запрос – это запрос, устанавливающий наличие и/или местонахождение документа в определенном фонде.

2.1.3. Уточняющий запрос – это запрос, устанавливающий и/или уточняющий элементы библиографического описания документа, которые отсутствуют или искажены.

2.1.4. Фактографический запрос – это ответ на разовый запрос, содержащий конкретные сведения самого различного характера (статистического, технического, терминологического и т.п.).

2.2. Типы консультаций:

2.2.1. Методическая консультация – это ответ на разовый запрос, содержащий советы по самостоятельному библиографическому поиску.

2.2.2. Фактографическая консультация – один из видов методической консультации, включающий указание на конкретного человека или учреждение, которые могут помочь в выполнении запроса, адрес другой библиотеки и др.

2.3. При выполнении виртуальных запросов используются справочно-библиографический аппарат Центральной городской модельной библиотеки и ресурсы Интернет.

- Справочные и библиографические издания;
- Система каталогов и картотек в традиционном и электронном виде;
- Каталог «Алтай»;
- Электронные базы данных;
- Фонд выполненных справок;
- Онлайн-базы данных;
- Поисковые системы Интернета.

3. ИСПОЛНЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ

3.1. Услугу по выполнению виртуальной справки оказывает центральная городская модельная библиотека, которая является структурным подразделением ЦБС г. Славгорода.

3.2. Виртуальная справка выполняется специалистами библиотеки.

3.3. Ответственность за исполнение виртуальной справки несет специалист, который ее выполняет.

3.4. Виртуальная справка выполняется сотрудниками библиотеки в течение от одного до трех рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск.

3.5. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов в сутки.

3.6. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник-пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни библиотека запросы не принимает и не выполняет.

3.7. От одного пользователя принимается не более одного запроса в день.

3.8. В ответ на запрос пользователь получает ссылку на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации.

3.9. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации.

3.10. Результаты обслуживания могут быть представлены пользователю в следующих видах:

- список литературы по теме;
- полное библиографическое описание запрашиваемых документов;
- сведения о наличии документов в нашей и других библиотеках;
- ссылка на источник информации в сети Интернет;

- текстовой ответ (сведения о факте, событии, персоне, даты, имена, определения терминов и т. п.), дополненный ссылкой на источник информации;
- перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты.

4. ОСНОВНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

4.1. Справочная служба «Виртуальная справка» не выполняет виртуальные справки, если:

- задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки;
- не отвечает на вопросы, связанные с предоставлением информации коммерческого характера (например, информация о покупке-продаже чего-либо);
- не дает информацию, направленную на нарушение действующего законодательства;
- не выполняет учебные задания, связанные с переводом текстов, решением задач, не отвечаем на экзаменационные вопросы;
- не предоставляет готовые рефераты, курсовые дипломные работы;
- не предоставляет полные тексты документов;
- не рассматривает вопросы, требующие глубокого научного разыскания;
- не предоставляет информации развлекательного характера (ответы на кроссворды, викторины, конкурсы и т.п.).

4.2. Оставляет за собой право удалять и не отвечать на некорректные вопросы и реплики.

4.3. Вопрос должен быть задан на русском языке.

5. АНАЛИЗ И УЧЕТ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ

5.1. Анализ и учет виртуальных справок выполняет сотрудник библиотеки, назначенный ответственным за ведение этой работы.

6. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ

6.1. Контроль за состоянием справочно-библиографического аппарата ЦГБ осуществляют лица, в должностные обязанности которых входят эти функции (заведующая сектором информационной работы отдела обслуживания ЦГБ, заведующая отделом обработки и комплектования ЦГБ),

6.2. Контроль за выполнением виртуальных справок осуществляет заведующая сектором информационной работы отдела обслуживания ЦГБ.