



УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУК «Библиотечная система
Сорочинского городского округа»

Ю.В.Сушкова

2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о виртуальной справочной службе
«Виртуальная справка»
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области»

Виртуальная справочная служба муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная система Сорочинского городского округа Оренбургской области» (далее - МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа») выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации в электронных каталогах и библиографических БД, отражающих фонд библиотеки, в сети Интернет, а также в других источниках информации, имеющихся в фондах МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа». Служба работает в соответствии с Положением о службе.

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» (ВС) является составной частью единой системы справочно-библиографического обслуживания пользователей МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»

1.2. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» работает в соответствии с Положением о Виртуальной справочно-библиографической службе «Виртуальная справка»

1.3. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» располагается на сайте МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» по адресу <http://cmbf.ru/>

1.4. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации и оказывает оперативную консультативную помощь в режиме удаленного доступа

2. Категории пользователей

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу. Виртуальная справочная служба обслуживает все категории пользователей, обратившихся в службу, не зависимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, являются ли они читателями МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» или нет

3. Типы принимаемых запросов

3.1. Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»

3.2. Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернета (см. 4.2)

3.3. Уточняющие запросы, устанавливающие и/или уточняющие отсутствующие

или искаженные элементы библиографического описания.

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

4. Предоставляемые услуги

4.1. Ответом на запрос пользователю является выполненная справка

4.2. Ответ на запрос может быть также представлен в виде ссылки на источник информации для самостоятельного извлечения информации или в виде списка литературы по теме запроса

4.3. При составлении списка библиографические описания подвергаются минимальной редакции и предоставляются в форме, идентичной их записи в оригинальных базах данных, поэтому могут не соответствовать библиотечно-библиографическим стандартам.

5. Основные ограничения.

Не выполняются:

5.1. Запросы, противоречащие законодательству РФ

5.2. Запросы, сформулированные некорректно, нечетко, неполно

5.3. Сложные тематические библиографические, с предоставлением списка документов свыше 10 источников

5.4. Запросы, выполнение которых требует сплошного просмотра большого количества источников

5.5. Запросы, связанные с разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов

5.6. Запросы, связанные с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов или требующие глубокого научного разыскания

5.7. Запросы, носящие коммерческий характер, связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, проектов, докладов, сочинений, переводов текстов, решением математических, физических, химических и др. задач

5.8. Запросы связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в играх, викторинах и др.)

5.9. Не предоставляются полные тексты документов

5.10. Виртуальная справочно-библиографическая служба «Виртуальная справка» не размещает информацию рекламного характера

6. Ресурсная база обслуживания

6.1. При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, система электронных каталогов и баз данных МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа» и других доступных через Интернет библиотек и информационных центров, а также полнотекстовые ресурсы сети Интернет

7.Сроки, режим и порядок выполнения запросов

7.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа», уточняющие и фактографические запросы выполняются в течение 1-3 рабочих дней службы

7.2. Тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, выполняются в течение 1-5 рабочих дней службы

7.3. Запросы принимаются и выполняются ежедневно и выполняются в порядке их получения

7.4. Рабочие дни службы совпадают с рабочими днями библиотеки

7.5. Запросы, поступившие в праздничные и выходные дни, выполняются на следующий после праздника или выходного рабочий день

7.6. Запросы, поступившие после 18:00, выполняются на следующий рабочий день

7.7. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов на сутки

7.8. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» не отвечает на вопросы, присланные по электронной почте или размещенные в Гостевой книге

7.9. Запросы принимаются только на русском языке

7.10. В обязанности службы не входит предоставление исчерпывающего ответа по теме запроса (см. п. 3.2)

7.11. В рамках одного запроса в справочную службу рассматривается только один тематический, адресный, уточняющий или фактографический запрос. Если в Вашем обращении будет несколько вопросов, мы ответим лишь на один из них по нашему усмотрению, либо предложим задать в службу по каждому вопросу отдельный запрос.

7.12. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов на сутки

8. Организация работы службы

8.1. Работу виртуальной справочно-библиографической службы «Виртуальная справка» выполняют:

- главный библиограф МБУК «Библиотечная система Сорочинского городского округа»

- заведующий отделом обслуживания центральной библиотеки им. А.Фадеева