



Утверждаю
Директор МБУК «БИС»
Т.А. Колоколова

№ 1/УзвсТор 2016

ПОЛОЖЕНИЕ

о виртуальной справочной службе (ВСС)

1. Общие положения

1.1. «Виртуальная справочная служба» является частью бесплатного информационного сервиса МБУК «БИС» (далее БИС).

1.2. «Виртуальная справочная служба» направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей пользователей библиотеки.

1.3. «Виртуальная справочная служба» - это ответ на разовый запрос виртуального пользователя, который включает библиографическую и (или) фактографическую информацию и выполняется по электронной почте.

1.4. Обслуживаются все обратившиеся пользователи, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотеки или нет.

2. Виды виртуальных справок, которые выполняет библиотека

2.1. Библиографическая:

Адресная библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет наличие и (или) местонахождение документа);

Тематическая библиографическая справка (библиографическая справка, которая включает библиографическую информацию по определенной теме);

Уточняющая библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет и (или) уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя).

2.2. Фактографическая (включает фактические данные из разных информационных ресурсов).

2.3. Смешанная (включает библиографическую и фактографическую информацию).

3. Основные ограничения

3.1. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и других конкурсах).

3.2. Не выполняются виртуальные справки, если задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки.

3.3. Не выполняются виртуальные справки, если смысл информационного запроса не отвечает морально-этическим нормам.

3.4. Не выполняются запросы, связанные с написанием рефератов и курсовых работ, а также с решением (выполнением) математических, физических, химических и иных заданий.

3.5. Не выполняются запросы, связанные с коммерческой и посреднической деятельностью.

3.6. Не выполняются запросы, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

3.7. Не предоставляются сканированные тексты документов.

4. Исполнение виртуальной справки

4.1. Виртуальная справка выполняется специалистами библиотеки.

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

4.3. Виртуальная справка выполняется сотрудниками БИС в течение двух рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск.

4.4. БИС оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов в сутки.

4.5. Запросы принимаются в соответствии с режимом работы библиотеки. В выходные и праздничные дни библиотека запросы не принимает и не выполняет.

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

5. Информационно-библиографический аппарат для исполнения виртуальной справки

5.1. Традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки:

Справочные и библиографические издания;
Система каталогов и картотек;

5.2. Фонд выполненных справок;

5.3. Офлайновые базы данных;

5.4. Поисковые системы Интернета.

6. Контроль за исполнением виртуальных справок

6.1. Контроль за состоянием справочно-библиографического аппарата библиотеки осуществляют: заведующий справочно-информационным отделом и заведующий отделом комплектования.

6.2. Контроль за выполнением виртуальных справок выполняет заведующий справочно-информационным отделом.