

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система
Шебекинского городского округа»

ПРИКАЗ

« 4 » 09 20 21 г.

№ 100

г. Шебекино

Об утверждении Положения
о Виртуальной справочной службе

С целью внедрения электронных технологий справочно-информационного обслуживания населения, расширения спектра информационных услуг, предоставляемых библиотекой,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о Виртуальной справочной службе муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шебекинского городского округа» (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя МБУК «Централизованная библиотечная система» Левшину Г.А.

Директор МБУК «Централизованная
библиотечная система»



С.В. Суряднова



УТВЕРЖДАЮ

директор МБУК «Централизованная библиотечная система»

С.В. Суряднова

от «___» _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Виртуальной справочной службе
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система
Шебекинского городского округа»

1. Общие положения

Виртуальная справочная служба работает на сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шебекинского городского округа». Виртуальная справочная служба предназначена для справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей Учреждения и выполняет разовые запросы, предусматривающие поиск и предоставление информации в соответствии с настоящим Положением о службе.

1.1 Основные принципы работы Виртуальной справочной службы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- оперативность и качество выполнения запросов;
- достоверность и полнота предоставляемой информации;
- конфиденциальность сведений о пользователях.

1.2 Категории пользователей

Специалистами Виртуальной справочной службы обслуживаются все удалённые пользователи независимо от возраста, образования и места проживания, при условии соблюдения ими всех требований настоящего Положения.

1.3 Выполнение виртуальных справок и организация контроля над качеством их выполнения.

Выполнение виртуальных справок осуществляют специалисты информационно-библиографического отдела центральной городской библиотеки муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шебекинского городского округа» (далее - ИБО): заведующий информационно-библиографическим отделом, ведущие библиографы, в соответствии со спецификой своей деятельности. Контроль за работой и над качеством выполнения виртуальных справок осуществляет заведующий информационно-библиографическим отделом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Шебекинского городского округа».

1.4 Источники выполнения запросов

При выполнении запросов используются справочно-библиографический фонд Учреждения, ресурсы сети Интернет, архив ранее выполненных запросов.

2. Режим и порядок работы

2.1 Запросы принимаются в течение рабочей недели в соответствии с графиком работы центральной городской библиотеки: вторник – четверг, воскресенье с 9.00 ч. до 17.30 ч., пятница-суббота с 12.00 до 21.00 и выполняются в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не выполняются.

2.2. От одного пользователя принимается один запрос в день. В случае, если от пользователя поступает два или более запроса, специалисты оставляют за собой право ответить на один из них.

2.3 Срок выполнения простых запросов в течение одного дня с момента поступления. Сложные запросы будут выполняться от 1-го до 2-х рабочих дней.

2.4 Специалисты оставляют за собой право назначать фиксированное количество запросов, принимаемых к выполнению в течение одного рабочего дня.

3. Типы принимаемых запросов

Тематические запросы (поиск информации по определённой теме).

Фактографические запросы, предполагающие выявление конкретных фактов и данных из разных областей знания.

Адресные запросы о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах Учреждения. В случае отсутствия необходимых изданий в фондах Учреждения пользователю предоставляются сведения о крупнейших библиотеках Ставропольского края, располагающих необходимым документом или даются адреса электронных библиотек России, литературных порталов, где можно найти нужный документ.

Уточняющие запросы на установление искажённых или отсутствующих элементов библиографического описания изданий.

4. Права и обязанности специалистов

4.1 Права специалистов:

- удалять некорректные вопросы и реплики из базы данных;
- в случае, если от одного пользователя в течение одного дня поступает более 1-го вопроса, выбирать для ответа один на своё усмотрение;
- определять время, отведённое на поиск, исходя из сложности запроса (не более 2-х дней).

4.2 Обязанности специалистов:

- соблюдать культуру общения с удалёнными пользователями;
- соблюдать конфиденциальность сведений об удалённых пользователях;
- пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;
- поддерживать информационную грамотность пользователей, указывая источники информации в ответе на запрос;
- собирать и анализировать статистические данные о работе службы, а также отзывы пользователей о работе Виртуальной справочной службы.

5. Права и обязанности удалённых пользователей Виртуальной справочной службы

5.1 Удалённые пользователи имеют право:

- обращаться в службу с различными типами запросов вне зависимости от их сложности;
- получать качественный и максимально полный ответ на свой запрос.

5.2 Удалённые пользователи обязаны:

- перед тем, как задать вопрос специалистам, ознакомиться с настоящим Положением и не нарушать его требований;
- соблюдать культуру общения со специалистами;
- формулировать запрос на русском языке.

6. Основные ограничения

6.1 Специалистами не рассматриваются запросы:

- связанные с предоставлением полного текста документов, сканированного текста документов и полнотекстовых баз данных;
- обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);
- развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх, конкурсах и т.п.);
- относящиеся к сфере коммерческой деятельности (покупка-продажа);
- сформулированные некорректно, содержащие ненормативную лексику, элементы экстремистского характера, разжигающие межнациональную рознь и унижающие человеческое достоинство;
- противоречащие действующему законодательству РФ;
- сформулированные на иностранном языке.