

**Проект «Виртуальная справочная  
служба Курганской областной  
юношеской библиотеки»**

**Утверждаю:  
Директор  
«Курганская областная  
юношеская библиотека»**

**Л.М. Пичугина  
« 14 » января 2011 г.**

**Положение  
о Виртуальной справочной службе ГУ «Курганская областная юношеская  
библиотека»**

**1.** Виртуальная справочная служба Курганской областной юношеской библиотеки (КОЮБ) предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей, независимо от их возраста и места проживания.

ВСС КОЮБ размещается в сети Internet на сайте [www.biblio.kurganobl.ru](http://www.biblio.kurganobl.ru)

**2. Основные принципы обслуживания:**

- Общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов;
- соблюдение конфиденциальности в отношении персональной информации, предоставляемой пользователями;
- корректность взаимного общения.

**3. Организация и управление обслуживанием:**

3.1 Виртуальное справочное обслуживание осуществляет информационно-библиографический сектор и ОСПИ (отдел социально-правовой информации).

3.1.1 Управление и координацию осуществляет отдел социально-правовой информации, который:

- организует процесс функционирования ВСС КОЮБ;
- организует проведение работ по совершенствованию и дальнейшему развитию ВСС КОЮБ;
- своевременно доводит до сотрудников информационно-библиографического сектора и ОСПИ информацию о поступивших заявках;
- осуществляет текущий контроль запросов/ответов;
- периодически ведет учет запросов, выполненных справок, а также отказов.

3.1.2 Техническая и программная поддержка ВСС КОЮБ осуществляется Главным специалистом по защите информации, который:

- технически организует и поддерживает в рабочем состоянии ВСС КОЮБ на сайте [www.biblio.kurganobl.ru](http://www.biblio.kurganobl.ru);
- публикует выполненные запросы в разделе «ответы» ВСС КОЮБ (при необходимости ответ дублируется на электронный адрес заказчика);
- размещает запросы в Архиве выполненных запросов.

3.1.3 Выполнение виртуальных запросов осуществляется сотрудниками информационно-библиографического сектора и ОСПИ:

- на вопросы социально-правовой тематики отвечают сотрудники ОСПИ;
- на вопросы универсального характера – сотрудники информационно-библиографического сектора.

**4. Содержание обслуживания:**

4.1 ВСС выполняются следующие типы справок:

- *тематическая* – справка, содержащая перечень документов (книг, статей, электронных ресурсов, ресурсов удаленного доступа) на определенную тему;

- *уточняющая* – справка, устанавливающая и/или уточняющая отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;
- *адресная* – справка о наличии и/или местонахождении запрашиваемого документа в фонде КОЮБ;
- *фактографическая* – справка, содержащая сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр.

4.2 Обслуживание осуществляется на базе информационных ресурсов, которыми располагает КОЮБ: справочно-библиографического аппарата КОЮБ, ресурсов Internet, а также Архива выполненных запросов, размещенного в соответствующем разделе ВСС КОЮБ.

4.3 Результаты обслуживания могут быть представлены пользователю в следующих видах:

- ответ на запрос, с указанием источника;
- сведения о наличии документов в библиотеках;
- библиографический список (до 10 названий);
- ссылка на источник информации в сети Internet;
- библиографическая консультация;
- перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;
- отрицательный ответ с обоснованием.

4.4 В функции ВСС КОЮБ не входит предоставление удаленным пользователям электронных копий документов.

4.5 Не рассматриваются запросы:

- связанные с разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов;
- содержащие просьбы о юридических консультациях;
- предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
- с переводами текстов на русский и иностранные языки;
- с решением математических, физических, химических и пр. задач;
- с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов;
- имеющие целью удовлетворение информационных потребностей развлекательного характера (решение кроссвордов, ответы на вопросы викторин, интеллектуальных игр и т.п.);
- связанные с предоставлением информации коммерческого характера (например, информация о покупке-продаже чего-либо);
- направленные на нарушение действующего законодательства;
- не предоставляются полнотекстовые электронные документы.

4.6 Библиотека оставляет за собой право удалять некорректные вопросы и реплики.

4.7 Запрещается использовать Виртуальную справочную службу для размещения любой информации рекламного характера.

## **5. Порядок обслуживания:**

5.1 Запросы выполняются в течение всей рабочей недели. Запросы, полученные в выходные и праздничные дни, выполняются в течение следующей рабочей недели.

5.2 Сроки выполнения запроса зависят от степени сложности вопроса: от 1 до 2 рабочих дней.

5.3 ВСС КОЮБ выполняет только один запрос от конкретного посетителя в день. Если в обращении пользователя будет несколько вопросов, ВСС отвечает лишь на один из них по собственному усмотрению. Остальные вопросы пользователя выполняются в последующие рабочие дни.

5.4 Вопрос должен быть задан на русском языке.

## **6. Права и обязанности удаленных пользователей**

6.1. Удаленные пользователи имеют право:

- обращаться в службу с различными видами запросов, перечисленными в разделе 5 данного Положения;
- получить ответ на свой запрос;
- пользоваться архивом выполненных запросов;
- обращаться с предложениями, замечаниями по поводу работы к главному специалисту по защите информации Виртуальной справочной службы по электронной почте.

6.2. Удаленные пользователи обязаны:

- соблюдать культуру общения со специалистами виртуальной справочной службы.

6.3. Ответственность удаленных пользователей:

Удаленные пользователи, не соблюдающие правила работы, установленные данным Положением, могут быть лишены права доступа к «Виртуальной справке».

**7. Права и обязанности специалистов Виртуальной справочной службы**

7.1. Права специалистов:

- вносить дополнения и изменения в Положение о ВСС;
- удалять некорректные вопросы и реплики;
- в случае, если запрос включает в себя несколько вопросов, выбирать для ответа один на свое усмотрение;
- определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса (не более 2-х дней);
- собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

7.2. Обязанности специалистов:

- соблюдать культуру общения между специалистами виртуальной справочной службы и удаленными пользователями;
- соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях;
- пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;
- поддерживать информационную грамотность, указывая источники информации в ответе на запрос.