

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК
«Централизованная библиотечная система
Серовского городского округа»
Е.А.Рудакова
«15» 12 2017 г.

**Положение
о виртуальной справочной службе «Виртуальная справка»
МБУК «Централизованная библиотечная система
Серовского городского округа»**

1. Общие положения

1.1 Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» - онлайн-овая справочная служба Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа» (далее - Библиотека) является частью информационно-справочного обслуживания и выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации.

2. Категории пользователей

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания.

3. Виды принимаемых запросов

3.1 Тематические - запросы по определенной теме.

3.2. Адресные – запросы о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах Библиотеки

3.3 Фактографические – запросы по сведениям о каком-либо явлении, событии, персоне, предмете и пр.

4. Режим и порядок работы

4.1. Запросы принимаются в течение рабочей недели (понедельник-пятница) и выполняется в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не выполняются.

4.2. Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается одним днем. В случае, если запрос включает несколько вопросов, специалист по собственному усмотрению отвечает на один из них.

4.3. Срок выполнения запроса до 5 рабочих дней в зависимости от сложности.

5. Ограничения при выполнении запроса

5.1. Не предоставляются сканированные тексты документов из фондов Библиотеки

5.2. Не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции Библиотеки.

5.3. Не выполняются:

- сложные тематические библиографические запросы с предоставлением списка документов свыше 10 источников;

- сложные фактографические запросы, выполнение которых требует сплошного просмотра большого количества источников

5.4. Не рассматриваются запросы, связанные:

- с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;

- с необходимостью предоставления информации обучающего характера (готовых дипломов, курсовых работ, рефератов и пр., перевод текстов, решение математических, физических, химических и иных задач);

- с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывания кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);

- с коммерческой или посреднической деятельностью (например, о покупке – продаже чего-либо);

- сформулированные некорректно.

6. Информационно-библиографический аппарат для исполнения виртуальной справки

6.1. Традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки:

6.1.1 Справочные и библиографические издания;

6.1.2. Система каталогов и картотек;

6.1.3. Фонд выполненных справок;

6.1.4. Поисковые системы Интернет

7. Анализ и учет виртуальных справок

7.1. Анализ и учет виртуальных справок выполняет заведующий сектором информационных ресурсов Библиотеки

8. Организация работы службы

8.1. Организует, координирует и управляет деятельностью службы заведующий сектором информационных ресурсов