

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МКУ "Межпоселенческая библиотека"

МО Киренский район
Унжакова О.Г.
« 9 » января 2019 г.

Положение о Виртуальной справочной службе МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район

1. Общие положения

- 1.1. Виртуальная справочная служба (далее ВСС) – бесплатная онлайн-овая справочная служба, выполняющая запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации различной тематики с использованием ресурсов, имеющихся в МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район.
- 1.2. ВСС действует на основе Положения о Виртуальной справочной службе и следующих принципов работы:
 - 1.2.1. Общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
 - 1.2.2. Универсальность тематики принимаемых запросов;
 - 1.2.3. Оперативность выполнения запросов;
 - 1.2.4. Конфиденциальность информации о пользователях.
- 1.3. МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район оставляет за собой право корректировать «Положение» в процессе работы Виртуальной справочной службы.

2. Организация и управление обслуживанием

- 2.1. Для удовлетворения запросов виртуальных пользователей на сайте МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район создан раздел «Виртуальная справка», с помощью которого можно отправить запрос, заполнив форму на сайте.
- 2.2. Заявки от удаленных пользователей выполняют специалисты МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район.

3. Содержание обслуживания

- 3.1. ВСС выполняет следующие типы запросов:
 - 3.1.1. Адресные запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район и центральных муниципальных библиотек;
 - 3.1.2. Тематические запросы, на основе традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернет;
 - 3.1.3. Фактографические запросы, содержащие сведения о каком-либо факте, событии, явлении, персоне, организации и пр.;
 - 3.1.4. Запросы на уточнение элементов библиографического описания.
- 3.2. Для выполнения полученных запросов используются следующие ресурсы:
 - 3.2.1. Традиционный справочно-поисковый аппарат;
 - 3.2.2. Собственные электронные ресурсы библиотеки (электронный каталог, краеведческие базы данных и др.);
 - 3.2.3. Библиографические базы данных, приобретенные библиотекой;
 - 3.2.4. Электронные ресурсы других библиотек;

3.2.5. Архив выполненных запросов;

3.2.6. Internet-ресурсы.

3.3. Результаты обслуживания предоставляются пользователю в следующих видах:

3.3.1. Текстовый ответ, дополненный ссылкой на источник информации;

3.3.2. Ссылка на источник информации в сети Internet для самостоятельного извлечения информации;

3.3.3. Библиографический список (не более 10 источников);

4. Основные ограничения

4.1. Не выполняются запросы, связанные с решением кроссвордов, математических, физических и пр. задач, а также с поиском готовых рефератов, сочинений и курсовых работ.

4.2. Не предоставляются сканированные тексты документов (на сайте дается отсылка на услуги по электронной доставке документов).

4.3. Вопросы принимаются только на русском языке.

4.4. Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно. Сотрудники службы имеют право их удалять.

5. Режим и порядок работы

Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник-пятница) и выполняются в порядке их получения в течение 3-х рабочих дней. В выходные дни служба запросы не принимает.