



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МБУ ЦГБ
И. Н. Щербатых
«21» августа 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о виртуальной справочной службе «Вопрос библиографу»
МБУ «Центральная городская библиотека» ЗАТО Северск

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба «Вопрос библиографу» МБУ «Центральная городская библиотека» (далее – ВСС):

1.1.2. Предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей и выполняет их разовые запросы, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с Положением о службе.

1.1.3. Функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям, независимо от того, являются они читателями МБУ «Центральная городская библиотека» или нет.

1.1.4. Размещается в сети Интернет на web-сервере МБУ «Центральная городская библиотека».

1.2. Основные принципы работы ВСС:

1.2.1. Общедоступность и бесплатность для всех пользователей.

1.2.2. Универсальный характер принимаемых запросов.

1.2.3. Приоритетность выполнения тех запросов, которые не могут быть выполнены на базе других библиотек.

1.2.4. Оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов.

1.2.5. Обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации.

1.2.6. Строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей при обслуживании пользователей.

1.2.7. Конфиденциальность информации о пользователях.

2. Типы принимаемых запросов

2.1. Тематические – справки, содержащие перечень документов (книг, статей) по определенной теме.

2.1.1. Выполняются на базе электронного и традиционных каталогов МБУ «Центральная городская библиотека» с предоставлением библиографического списка (не более 10 названий).

2.2. Фактографические – справки, содержащие сведения о каком-либо явлении, событии, персоне, предмете и пр.

2.2.1. Выполняются на основе ресурсов Интернет с предоставлением перечня интернет-ссылок; в отдельных случаях используются справочные издания из фондов МБУ «Центральная городская библиотека».

2.3. Адресные – справки о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах МБУ «Центральная городская библиотека».

3. Режим и порядок работы

3.1. Координатором ВСС является информационно-библиографический отдел (ИБО). Запросы, поступающие в ВСС, выполняются сотрудниками ИБО.

3.1.1. Зав. ИБО организует процесс функционирования службы – осуществляет диспетчеризацию запросов и ведет статистический учет запросов / ответов.

3.2. Запросы принимаются ежедневно в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их поступления.

3.2.1. В выходные и праздничные дни запросы не принимаются.

3.3. На период тестового доступа (до конца 2011 г.) количество выполняемых запросов ограничено до 3-х в день.

3.3.1. В последующем библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов принимаемых к исполнению в течение дня.

3.4. Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается одним в день.

3.4.1. В случае если запрос включает несколько вопросов, специалист по собственному усмотрению отвечает на один из них.

3.5. Срок выполнения запроса до 3 рабочих дней в зависимости от сложности.

3.6. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах библиотеки выполняются в течение 1 рабочего дня.

3.7. В течение двух дней после отправки пользователь может найти ответ на свой запрос в разделе «Архив выполненных запросов», в котором все ответы на запросы представлены в последовательной нумерации.

3.8. Техническое сопровождение ВСС ведет отдел автоматизации.

4. Ресурсная база обслуживания

4.1. Электронный каталог МБУ «Центральная городская библиотека».

4.2. Электронные каталоги Корпоративной библиотечной сети г. Томска.

4.3. Ресурсы Интернет.

4.4. Традиционный справочно-библиографический аппарат МБУ «Центральная городская библиотека».

4.5. Общедоступная БД выполненных запросов, которая автоматически генерируется при выполнении запросов.

4.6. Фонд выполненных справок (архив).

5. Предоставляемые услуги

5.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации (до 10 библиографических описаний).

5.2. В ответ на запрос пользователь получает ссылки на источники информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации.

5.3. В ответ на запрос пользователю дается консультация по самостоятельному поиску информации.

5.4. В случае отсутствия необходимой пользователю информации по запросу ему дается отрицательный ответ с обоснованием.

6. Основные ограничения при выполнении запросов

6.1. Не предоставляются сканированные тексты документов из фондов МБУ «Центральная городская библиотека».

6.2. Не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции МБУ «Центральная городская библиотека».

6.3. Не рассматриваются запросы:

6.3.1. Связанные с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов.

6.3.2. С необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов).

6.3.3. С предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах).

6.3.4. С коммерческой или посреднической деятельностью.

6.3.5. Требующие исследовательской работы или сложного библиографического поиска.

6.3.5.1. Данные запросы принимаются к исполнению на платной основе в соответствии с действующим в МБУ «Центральная городская библиотека» Прейскурантом платных (дополнительных) услуг при личном обращении пользователя в библиотеку;

6.3.6. Запросы сформулированные некорректно.

6.3.7. Запросы о порядке работы, регламентах обслуживания и условиях доступа к фондам и коллекциям МБУ «Центральная городская библиотека».

6.3.8. Запросы, уточняющие библиографическое описание с целью оформления библиографических списков и сносок в рукописях статей, книг, диссертаций.

6.4. Все запросы принимаются только на русском языке.

7. Права и обязанности удаленных пользователей ВСС

7.1. Удаленные пользователи имеют право:

7.1.1. Обратиться в ВСС с различными видами запросов, перечисленными в разделе 2 данного Положения.

7.1.2. Получить ответ на свой запрос.

7.1.3. Пользоваться архивом выполненных запросов.

7.1.4. Обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы ВСС по электронной почте.

7.2. Удаленные пользователи обязаны:

7.2.1. Соблюдать культуру общения со специалистами ВСС.

8. Права и обязанности специалистов ВСС

8.1. Специалисты имеют право:

8.1.1. Вносить дополнения и изменения в Положение о ВСС.

8.1.2. Удалять некорректные вопросы и реплики из БД выполненных запросов.

8.1.3. Выбирать для ответа один из вопросов на свое усмотрение в случае, если запрос включает в себя несколько вопросов.

8.1.4. Определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса (не более 3-х дней).

8.1.5. Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

8.2. Специалисты обязаны:

8.2.1. Соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;

8.2.2. Соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях и тематике из запросов.

8.2.3. Поддерживать принципы интеллектуальной свободы.

8.2.4. Соблюдать контрактные лицензионные соглашения об электронных и печатных ресурсах.

8.2.5. Пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники.

8.2.6. Поддерживать информационную грамотность, указывая источники информации в ответе на запрос.