

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к приказу № 26
от «09» февраля 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор КГБУ АКУНБ
Т. И. Егорова
«09» февраля 2016 г.

**Положение
о виртуальной справочной службе
Алтайской краевой универсальной научной библиотеки
им. В. Я. Шишкова**

Виртуальная справочная служба (ВСС) призвана выполнять разовые запросы удаленных пользователей *в режиме отложенного времени*. При выполнении справок, осуществляется поиск информации по всему спектру тематических направлений, с использованием традиционного и электронного справочного аппарата библиотеки, подписных баз данных (БД) и БД собственной генерации, ресурсов Интернет. ВСС работает в соответствии с Положением о службе.

Основные площадки работы Виртуальной справочной службы:

- Виртуальная справка «Библиограф-online» на сайте АКУНБ им. В. Я. Шишкова;
- «Задай вопрос патентоведу» на сайте АКУНБ им. В. Я. Шишкова;
- Виртуальная справка на портале «Эра. Электронные ресурсы Алтай»;
- «Задай вопрос краеведу» в социальной сети «ВКонтакте».

1. Основные принципы обслуживания.

ВСС АКУНБ действует на основе следующих принципов:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- корректность взаимного общения персонала библиотеки и удаленных пользователей;
- конфиденциальность информации о пользователях.

2. Категории пользователей.

Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, не зависимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, являются ли они читателями АКУНБ или нет.

3. Типы принимаемых запросов.

3.1. Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах АКУНБ;

3.2. Тематические запросы выполняются на основе имеющихся в АКУНБ традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернет;

3.3. Фактографические запросы (даты, термины, количественные характеристики и т.д.);

3.4 Уточняющие запросы (элементы библиографического описания);

3.5. Консультации относительно работы библиотеки, предоставляемых услугах и т.п.

4. Тематика принимаемых запросов.

4.1. Принимаются запросы по социально-экономической, гуманитарной, естественнонаучной и технической тематике.

5. Предоставляемые услуги.

Ответы ВСС предоставляются пользователям по электронной почте, а также публикуются на сайте.

5.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации (до 10 библиографических описаний; для запросов краеведческой тематики до 7);

5.2. В ответ на запрос пользователь получает список ссылок на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

5.3. Методические консультации по самостоятельному поиску требуемой информации.

6. Сроки выполнения запросов.

Запросы выполняются в течение 1-3 рабочих дней с момента поступления в зависимости от сложности запроса (сложность определяется специалистом виртуальной службы).

7. Ресурсная база обслуживания.

При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, система электронных БД АКУНБ, ресурсы Интернет, а также приобретаемые АКУНБ по подписке библиографические и полнотекстовые БД.

8. Режим и порядок работы службы.

8.1. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их получения (очередности). В выходные и праздничные дни служба запросы принимает, но выполняет только в рабочие дни.

9. Основные ограничения.

9.1. Язык принимаемых запросов – русский;

9.2. Не рассматриваются запросы:

- о предоставлении информации, нарушающей действующее законодательство;
- связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, сочинений и др.; полных списков литературы для дипломных работ, диссертаций, научных статей); решением математических,

физических, химических и пр. задач; с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов;

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

9.3. Не предоставляются сканированные тексты документов (на сайте дается отсылка на электронную доставку документов – ЭДД).

9.4. В рамках обращения в ВСС единовременно рассматривается только один тематический, фактографический или библиографический запрос.

9.5. Запрещается использовать ВСС для размещения любой информации коммерческого рекламного характера.

9.7. Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно. Сотрудники службы имеют право их удалить.

9.8. Сотрудники службы не несут ответственность за возможную нелегальность контента ресурсов Интернета, предоставляемых в ответах на запросы, а также за достоверность информации, опубликованной в печатном источнике и используемой при ответе.

10. Исполнители.

10.1. Библиографические справки выполняются всеми структурными подразделениями АКУНБ в соответствии с профилем их работы;

10.2. Координирует виртуальную справочную работу информационно-библиографический отдел АКУНБ.

11. Управление и организация ВСС.

Управление ВСС с технической и технологической стороны осуществляется отделом автоматизации.

11.1. ВСС «Библиограф-online» на сайте АКУНБ.

- Информационно-библиографический отдел, осуществляет выполнение универсальных запросов или производит переадресацию узких тематических запросов в отраслевые отделы библиотеки, контролирует выполнение запросов.

11.3. ВСС «Задай вопрос патентоведу» на сайте АКУНБ.

- Выполнение запросов осуществляет сектор естественно-научной, сельскохозяйственной и технической литературы отдела обслуживания пользователей.

11.2. ВСС на портале «Эра. Электронные ресурсы Алтая» АКУНБ и «Задай вопрос краеведу» в социальной сети «ВКонтакте».

- Отдел краеведения осуществляет прием запросов, а также ведение ВСС на портале, производит переадресацию тематических запросов, не соответствующих профилю отдела, в отраслевые отделы библиотеки, контролирует выполнение запросов.

12. Учет справок.

11.1. Учет справок производится каждым структурным подразделением АКУНБ в соответствии с принятой формой.

11.2. Справки краеведческого содержания учитываются самостоятельно в каждом структурном подразделении.