

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
к приказу № 90  
от « 08 » Июль 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор библиотеки  
Т. И. Егорова  
« 08 » Июль 2022 г.



**Положение о Виртуальной справочной службе краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В. Я. Шишкова»**

**1. Общие положения**

1.1. Виртуальная справочная служба (далее – ВСС) Алтайской краевой универсальной научной библиотеки им. В. Я. Шишкова (далее – АКУНБ, библиотека) призвана выполнять разовые запросы удаленных пользователей в режиме отложенного времени. При выполнении справок поиск информации осуществляется с использованием фонда и справочно-библиографического аппарата библиотеки, подписных баз данных, ресурсов Интернета.

1.2. ВСС АКУНБ в своей деятельности руководствуется следующими нормативными документами: федеральными законами «О библиотечном деле», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», «О персональных данных», «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», IV частью Гражданского кодекса РФ, законом Алтайского края «О библиотечном деле в Алтайском крае», Уставом библиотеки, настоящим Положением.

1.3. ВСС АКУНБ действует на следующих площадках:

- сайт АКУНБ – Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа», «Спроси патентоведа» (<http://akunb.altlib.ru/virtualnaya-spravochnaya-sluzhba/>);

- портал АКУНБ «Весь Алтай» – «Спроси краеведа» (<http://altlib.ru/sprosi-kraeved/>);

- социальная сеть ВКонтакте – «Задай вопрос краеведу» ([https://vk.com/topic-38913333\\_26817332](https://vk.com/topic-38913333_26817332)).

1.4. Рабочим языком ВСС является русский.

**2. Основные принципы обслуживания**

2.1. Общедоступность и бесплатность для всех пользователей.

2.2. Универсальный характер принимаемых запросов.

2.3. Оперативность выполнения запросов.

2.4. Обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставления ответов даже в случае отсутствия требуемой информации.

2.5. Корректность взаимного общения специалистов библиотеки и удаленных пользователей.

2.6. Обслуживание всех пользователей, обратившихся в службу, независимо от их места проживания, а также от того, являются они зарегистрированными читателями АКУНБ или нет.

2.7. Конфиденциальность информации о пользователях.

### **3. Организация работы службы**

3.1. ВСС принимает запросы в режиме 24/7, но приступает к их выполнению только в рабочие часы библиотеки.

3.2. Запросы выполняются в порядке их поступления (очередности).

3.3. Запросы выполняются в течение 1-3 рабочих дней с момента поступления.

### **4. Тематика и типы принимаемых запросов**

4.1. Запросы по общественно-политической, социально-экономической, гуманитарной, естественно-научной и технической тематике, в том числе запросы краеведческого характера и запросы, связанные с поиском патентной информации.

4.2. Запросы на подбор информации по определенной теме. Сложные тематические запросы, требующие углубленного библиографического поиска и значительных затрат времени, выполняются АКУНБ на платной основе.

4.3. Адресные запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах АКУНБ.

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

4.5. Запросы на уточнение недостающих или искаженных сведений библиографического описания документа (автор, заглавие, год издания и т. д.).

4.6. Запросы, касающиеся порядка и условий предоставления библиотечно-информационных услуг АКУНБ.

### **5. Результаты обслуживания**

Результаты обслуживания могут быть представлены пользователю в следующих видах:

5.1. Краткая информация о наличии издания в фонде библиотеки с указанием отдела хранения.



5.2. Краткий ответ на фактографический запрос с указанием источника получения информации.

5.3. Библиографический список документов (до 10 наименований) по тематическому запросу.

5.4. Полное библиографическое описание документа по уточняющему запросу об элементах библиографического описания (1 издание).

5.5. Консультации по самостоятельному поиску требуемой информации.

## **6. Основные ограничения**

6.1. Не рассматриваются запросы, связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, сочинений и др.; с решением математических, физических, химических и пр. задач; с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов.

6.2. Не рассматриваются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах, конкурсах и др.).

6.3. Не предоставляются сканированные тексты документов. Запросы на сканирование передаются в службу Межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов.

6.4. Не допускается использование ВСС для размещения любой информации коммерческого и рекламного характера.

6.5. Библиотека имеет право не отвечать на некорректные вопросы.

## **7. Управление ВСС**

7.1. Работу ВСС координирует информационно-библиографический отдел АКУНБ.

7.2. Программно-техническую поддержку ВСС осуществляет отдел автоматизации.

## **8. Исполнители**

8.1. Библиографические справки выполняются всеми структурными подразделениями АКУНБ в соответствии с профилем работы.

8.2. Прием и выполнение запросов, поступивших в Виртуальную справочную службу на сайте АКУНБ, осуществляет информационно-библиографический отдел. Узкие тематические запросы переадресуются в отраслевые отделы библиотеки.

8.3. Выполнение запросов, связанных с поиском патентной информации, осуществляет Центр поддержки технологий и инноваций.

8.4. Отдел краеведения осуществляет прием и выполнение запросов, поступивших через сервисы «Спроси краеведа» на портале АКУНБ «Весь Алтай» и в социальной сети ВКонтакте, производит переадресацию тематических запросов, не соответствующих профилю отдела, в отраслевые отделы библиотеки.

## **9. Учет запросов**

9.1. Учет запросов производят специалисты отраслевых отделов, выполняющие запросы, в соответствии с принятой в библиотеке учетной формой.

9.2. Ведение статистики и общий учет поступивших запросов, администрирование ВСС осуществляет сотрудник информационно-библиографического отдела, назначаемый приказом директора.