

ГБУК «Амурская областная
научная библиотека имени
Н.Н. Муравьева-Амурского»

ПОЛОЖЕНИЕ

№ _____
г. Благовещенск

УТВЕРЖДАЮ

Директор Амурской областной
научной библиотеки имени
Н.Н. Муравьева-Амурского

Г.А. Базарная
_____ 2011 г.

О Виртуальной справочной службе
ГБУК «Амурская областная научная библиотека
имени Н.Н. Муравьева-Амурского»

1. Общие положения

Виртуальная справочная служба ГБУК «Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского» (далее – Библиотека):

1.1. Предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей и выполнения их разовых запросов.

1.2. Функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям независимо от того, являются они читателями Библиотеки или нет.

1.3. Размещается в сети Интернет на сайте Библиотеки.

1.4. Основными принципами работы справочной службы являются:

- общедоступность службы;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- конфиденциальность обслуживания.

2. Типы принимаемых запросов

Запросы делятся на тематические, адресные, уточняющие и фактографические.

2.1.1. Тематический запрос – это библиографический запрос по определенной теме. Выполняется на базе справочно-поискового аппарата Библиотеки.

2.1.2. Адресный запрос – это библиографический запрос о наличии конкретных изданий в фонде Библиотеки.

2.1.3. Уточняющий запрос – это библиографический запрос, устанавливающий или уточняющий отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания изданий, имеющих в фонде Библиотеки.

2.1.4. Фактографический запрос – это ответ на разовый запрос, содержащий конкретные сведения самого различного характера (статистического, технического, терминологического и т.п.). Выполняется на основе справочных изданий

из фонда Библиотеки.

3. Предоставляемые услуги:

- 3.1. Возможность самостоятельного поиска информации в Архиве справок.
- 3.2. Ответы на фактографические, уточняющие, адресные запросы.
- 3.3. Библиографический список литературы (до 10 библиографических описаний) в ответ на тематический запрос.
- 3.4. Консультация по самостоятельному поиску информации.

4. Режим и порядок работы службы

- 4.1. Координатором Виртуальной справочной службы является информационно-библиографический отдел.
- 4.2. Запросы выполняют сотрудники следующих отделов:
 - информационно-библиографического отдела,
 - отдела технико-экономической литературы,
 - отдела литературы по искусству,
 - отдела редких книг,
 - электронно-ресурсного центра.
- 4.3. На вопрос, касающийся специфики работы какого-либо отдела Библиотеки, отвечают сотрудники этого отдела.
- 4.4. Запросы выполняются в течение рабочей недели (понедельник - пятница) с **9.00 до 17.00**.
- 4.5. От одного посетителя принимается только один тематический запрос в день.
- 4.6. На каждый вопрос заполняется отдельная форма. Если в Вашей форме будет несколько вопросов, служба ответит только на один из них по своему усмотрению.

5. Сроки выполнения запросов

- 5.1. Запросы выполняются в порядке их получения. Если запрос поступил в последний день рабочей недели, в субботу, воскресенье, праздничные дни, то срок его выполнения переносится на начало следующей рабочей недели.
- 5.2. Запросы о наличии конкретных изданий в фонде Библиотеки, уточняющие, фактографические, тематические запросы, не требующие длительного разыскания, выполняются в течение одного рабочего дня.
- 5.3. Тематические запросы, требующие длительного разыскания, выполняются в течение 2-3 рабочих дней.
- 5.4. Срок выполнения запросов повышенной сложности согласовывается с пользователем индивидуально.
- 4.4. По независящим от Библиотеки причинам: в случае отсутствия электричества, сбоя в программе сроки выполнения запроса могут быть увеличены.

6. Ограничения при выполнении запроса

6.1. Не выполняются запросы, связанные:

- с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах, конкурсах);
- с необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение задач по физике, химии, математике, праву, тексты сочинений и т. д.);
- с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;
- с коммерческой или посреднической деятельностью (информация о покупке-продаже и т.п.).

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

6.3. Служба не дает информацию, направленную на нарушение действующего законодательства.

6.4. Служба не отвечает на вопросы, присланные по электронной почте (без регистрации).

6.5. Не составляются списки литературы для курсовых, дипломных работ и диссертаций.

6.6. Виртуальная служба не выполняет запросы, если задание выходит за рамки технических или организационных возможностей Библиотеки.

6.7. Служба не отвечает на сложные запросы, требующие глубокого научного разыскания и подключения дополнительных источников информации, которых нет в наличии в Библиотеке, а также на вопросы узкотематического и профессионального характера.

6.8. Служба не дает ссылки на готовые контрольные, курсовые, дипломные и прочие работы.

6.9. Служба не предоставляет электронные копии документов.

6.10. Запрещается использовать Виртуальную справочную службу для размещения любой информации рекламного характера.