

УТВЕРЖДЕНО  
приказом МБУК  
«Городская библиотека»  
от 21.11.2017 № 30

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о справочной службе «Виртуальная справка»**

### **1. Общие положения**

1.1. Справочная служба «Виртуальная справка» является частью информационно-справочного обслуживания МБУК «Городская библиотека» ЗАТО Звёздный (далее – библиотека) и направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей её пользователей через электронный почтовый сервис: [virt-spravka.biblioteka@yandex.ru](mailto:virt-spravka.biblioteka@yandex.ru). «Виртуальная справка» является частью бесплатного информационного сервиса библиотеки.

1.2. Справочная служба «Виртуальная справка» - это бесплатные ответы на разовые запросы виртуальных (удаленных) пользователей, которые включают библиографическую, тематическую и (или) фактографическую, адресную, уточняющую информацию.

1.3. Справочная служба «Виртуальная справка» действует на следующих основных принципах обслуживания:

- общедоступность для всех пользователей библиотеки;
- универсальность тематики принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- конфиденциальность персональной информации, предоставляемой пользователями.

1.4. Обслуживаются все обратившиеся пользователи, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотеки или нет.

### **2. Виды виртуальных справок, которые выполняет библиотека**

#### **2.1. Библиографическая:**

2.1.1. Адресная библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет наличие и (или) местонахождение документа в фондах библиотеки);

2.1.2. Тематическая библиографическая справка (библиографическая справка, которая включает библиографическую информацию (список источников информации по определенной теме);

2.1.3. Уточняющая библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет и (или) уточняет элементы библиографического описания (автор, название, год издания, издательство, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя).

2.2. **Фактографическая** (включает фактические данные из разных информационных ресурсов).

2.3. **Смешанная** (включает библиографическую и фактографическую информацию).

### **3. Основные ограничения**

3.1. Справочная служба «Виртуальная справка» не выполняет виртуальные справки, если задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки.

3.2. Не занимается поиском готовых рефератов, курсовых, дипломных работ и диссертаций.

3.3. Не выполняет решение математических, химических, физических и прочих задач.

3.4. Не предоставляет информацию развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и т.п.).

3.5. Не отвечает на запросы, связанные с коммерческой и посреднической деятельностью.

3.6. Не выполняются запросы, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

3.7. Библиотека оставляет за собой право удалять и не отвечать на некорректные вопросы и реплики.

### **4. Исполнение виртуальной справки**

4.1. Виртуальная справка выполняется специалистами читального зала библиотеки.

4.2. Ответственность за исполнение виртуальной справки несет специалист, который ее выполняет.

4.3. Виртуальная справка выполняется сотрудниками читального зала библиотеки в течение 3 (трёх) рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск.

4.4. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов в сутки.

4.5. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (вторник-суббота) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни библиотека запросы не принимает и не выполняет.

4.6. На период тестового доступа количество выполняемых запросов ограничено до 3 (трёх) запросов в день.

4.7. От одного пользователя принимается не более 1 (одного) запроса в день.

4.8. В ответ на запрос пользователь получает ссылку на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации

4.9. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации.

## **5. Информационно-библиографический аппарат для исполнения виртуальной справки**

5.1. Традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки:

- 5.1.1. Справочные и библиографические издания;
- 5.1.2. Система каталогов и картотек;
- 5.1.3. Электронно-правовая база данных «КонсультантПлюс»;
- 5.1.4. Поисковые системы Интернета.

## **6. Контроль за исполнением виртуальных справок**

6.1. Контроль за выполнением виртуальных справок выполняет главный библиотекарь читального зала.

## **7. Анализ и учет виртуальных справок**

7.1. Анализ и учет виртуальных справок выполняет главный библиотекарь читального зала.