

ГУК «Городокский культурно-просветительский центр и сеть публичных библиотек»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

А.В. Абрамова

« 2 » декабря 2019



ПОЛОЖЕНИЕ

О виртуальной справочной службе

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (далее - ВСС) представляет собой виртуальный библиотечный сервис ГУК «Городокский культурно-просветительский центр и сеть публичных библиотек» (далее - библиотека), предназначенный для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей.

1.2. ВСС выполняет разовые запросы удаленных пользователей, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с Положением о службе.

1.3. ВСС размещается на официальном сайте ГУК «Городокский культурно-просветительский центр и сеть публичных библиотек» в сети Интернет.

1.4. ВСС функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям.

1.5. В своей деятельности сотрудники ВСС руководствуются:

1.5.1. Кодексом Республики Беларусь о культуре;

1.5.2. нормативными правовыми актами, регламентирующими вопросы культуры и библиотечного дела;

1.5.3. Уставом ГУК «Городокский культурно-просветительский центр и сеть публичных библиотек»;

1.5.4. организационно-распорядительными документами библиотеки: приказами и распоряжениями директора библиотеки; Правилами пользования виртуальной справочной службы ГУК «Городокский культурно-просветительский центр и сеть публичных библиотек», размещенными на сайте библиотеки; Правилами внутреннего трудового распорядка ГУК «Городокский культурно-просветительский центр и сеть публичных библиотек»; правилами и нормами по охране труда, технике безопасности и противопожарной охране; данным Положением.

2. Организация работы

2.1. К выполнению принимаются:

-запросы о наличии конкретного документа в фонде библиотеки;

-тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска. Тематические запросы,

требующие сложного библиографического поиска, выполняются на платной основе непосредственно в библиотеке;

-фактографические запросы (сведения о конкретном событии, организации, знаменитом человеке, определение термина по справочникам, энциклопедиям и т.д.);

-уточняющие запросы (уточнение элементов библиографического описания документов, имеющих в фонде библиотеки).

2.2. Не рассматриваются запросы:

-требующие разъяснения и толкования законов и нормативных актов;

-связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математических, физических химических и иных задач, написание текстовых работ: рефератов, курсовых, дипломных работ и пр., перевод текстов);

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

-касающиеся коммерческой или посреднической деятельности;

-требующие исследовательской работы;

-некорректно сформулированные.

2.3. Запросы принимаются на русском и белорусском языках.

2.4. Запросы принимаются в течение всех рабочих дней библиотеки и выполняются в порядке их поступления. В выходные, праздничные и санитарные дни запросы не принимаются.

2.5. Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается одним в день. В случае если запрос включает несколько вопросов, специалист ВСС по собственному усмотрению отвечает на один из них.

2.6. Ответы на запросы пользователей ВСС библиотеки предоставляются в следующем виде:

-текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации;

-ссылки на источники информации в сети Интернет;

-библиографический список;

-полное библиографическое описание необходимого документа;

-отрицательный ответ с обоснованием.

2.7. В функции ВСС библиотеки не входит предоставление удаленным пользователям электронных и полнотекстовых документов из фондов библиотеки.

2.8. При выполнении запросов удаленных пользователей используются:

-система традиционных каталогов и картотек библиотеки;

-электронный каталог библиотеки;

-фонд справочных и библиографических изданий библиотеки;

-базы данных библиотеки;

-ресурсы Интернет;

2.9. Сроки выполнения запросов:

-о наличии изданий в фондах библиотеки - 1 день;

-тематические, фактографические, уточняющие запросы - 2 дня.

3. Права и обязанности удаленных пользователей

3.1. Удаленные пользователи имеют право:

-обращаться в службу с различными видами запросов, перечисленными в пункте 2.1. данного Положения;

-получить ответ на свой запрос;

3.2. Удаленные пользователи обязаны:

-пройти регистрацию на сайте библиотеки, прежде чем воспользоваться услугами службы. Информация о пользователях не раскрывается, используется только для системного администрирования и статистического анализа;

-соблюдать культуру общения со специалистами виртуальной справочно-библиографической службы.

3.3. Ответственность удаленных пользователей:

Удаленные пользователи, не соблюдающие правила работы, установленные данным Положением, могут быть лишены права доступа к ВСС.

4. Права и обязанности специалистов библиотеки

4.1 Специалисты имеют право:

-вносить дополнения и изменения в Положение о виртуальной справочно-библиографической службе;

-удалять некорректные вопросы;

-в случае, если запрос включает в себя несколько вопросов, выбирать для ответа один на свое усмотрение;

-определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса (не более 2-х дней);

-собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

4.2. Специалисты обязаны:

-соблюдать культуру общения между специалистами виртуальной справочно-библиографической службы и удаленными пользователями;

-соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях;

-пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники.

5. Контроль и ответственность

5.1. Координатором виртуальной справочной службы является отдел обслуживания и информации центральной районной библиотеки.

5.2. Запросы выполняют как сотрудники отдела, так и специалисты других отделов библиотеки.

5.3. Техническая и программная поддержка ВСС возлагается на инженера-программиста центральной районной библиотеки.

5.4. Замечания и предложения от пользователей о работе ВСС библиотеки принимаются по электронной почте.

Заведующий отдела обслуживания и информации
центральной районной библиотеки

О.А. Данилова

Заместитель директора ГУК «Городокский
культурно-просветительский центр и сеть
публичных библиотек»

О.А. Иванова