



ПОЛОЖЕНИЕ

о виртуальной справочной службе «Спроси библиографа»
Межпоселенческой центральной районной библиотеки им.И.Г.Зиненко

1. Общие положения

Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа» (далее – ВСС «Спроси библиографа») работает на сайте Межпоселенческой центральной районной библиотеки им.И.Г.Зиненко (далее – МЦРБ им.И.Г.Зиненко). ВСС «Спроси библиографа» предназначена для справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей библиотек и выполняет разовые запросы удалённых пользователей, связанные с поиском библиографической и фактографической информации по всему спектру тематических направлений, на основе имеющихся в библиотеке традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернет.

Основные принципы работы ВСС «Спроси библиографа»:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- оперативность и качество выполнения запросов;
- достоверность и полнота предоставляемой информации;
- конфиденциальность сведений о пользователях.

2. Категории пользователей

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

3. Типы принимаемых запросов:

-тематические -подбор документов (книг, статей и др. библиографической информации) по определенной теме;
-уточняющие -установление и/или уточнение отсутствующих или искаженных элементов библиографического описания (автор, заглавие, год, место издания и т.п.);

-адресные- выявляющие наличие и/или местонахождение запрашиваемого документа по собственному каталогу и каталогам других библиотек;

-фактографические - предполагающие выявление конкретных фактов (события, лице, организации, значение термина по словарям и т.п.).

4. Тематика принимаемых запросов.

Принимаются запросы по всем тематическим направлениям деятельности библиотеки

5. Предоставляемые услуги:

5.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется библиографический список литературы с указанием ссылки на источник (до 10 библиографических описаний);

5.2. В ответ за запрос пользователь получает ссылку на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации.

6. Режим и порядок работы

6.1 Запросы принимаются в течение рабочей недели в соответствии с графиком работы МЦРБ им.И.Г.Зиненко: понедельник - пятница с 9.00 ч до 17.00 ч и выполняются в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не выполняются;

6.2 Срок выполнения простых запросов в течение одного дня с момента поступления. Сложные запросы будут выполняться от 1-го до 2-х рабочих дней.

7. Ресурсная база:

При выполнении запросов используются справочно-библиографический фонд МЦРБ им.И.Г.Зиненко, ресурсы сети Интернет, архив ранее выполненных запросов.

8. Права и обязанности специалистов

8.1 Права специалистов:

- удалять некорректные вопросы и реплики из базы данных;
- в случае, если от одного пользователя в течение одного дня поступает более 1-го вопроса, выбирать для ответа один на своё усмотрение;
- определять время, отведённое на поиск, исходя из сложности запроса (не более 2-х дней).

8.2 Обязанности специалистов:

- соблюдать культуру общения с удалёнными пользователями;
- соблюдать конфиденциальность сведений об удалённых пользователях;

- пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;
- поддерживать информационную грамотность пользователей, указывая источники информации в ответе на запрос;
- собирать и анализировать статистические данные о работе службы, а также отзывы пользователей о работе ВСС.

9 Права и обязанности удалённых пользователей ВСС «Спроси библиографа»

9.1 Удалённые пользователи имеют право:

- обращаться в службу с различными типами запросов вне зависимости от их сложности;
- получать качественный и максимально полный ответ на свой запрос;
- пользоваться архивом выполненных справок, размещенном на сайте МЦРБ им.И.Г.Зиненко;
- обращаться с предложениями и замечаниями по работе ВСС по электронной почте.

9.2 Удалённые пользователи обязаны:

- для получения ответа заполнить форму обратной связи ВСС;
- перед тем, как задать вопрос специалистам, ознакомиться с настоящим Положением и не нарушать его требований;
- соблюдать культуру общения со специалистами;
- формулировать запрос на русском языке.

10. Основные ограничения

10.1 Специалистами не рассматриваются запросы:

- связанные с предоставлением полного текста документов, сканированного текста документов и полнотекстовых баз данных;
- обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);
- развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх, конкурсах и т.п.);
- относящиеся к сфере коммерческой деятельности (покупка-продажа);
- сформулированные некорректно, содержащие ненормативную лексику, элементы экстремистского характера, разжигающие межнациональную рознь и унижающие человеческое достоинство;
- противоречащие действующему законодательству РФ;
- сформулированные на иностранном языке.

11. Выполнение виртуальных справок и организация контроля над качеством их выполнения

Выполнение виртуальных справок осуществляет библиограф МЦРБ им.И.Г.Зиненко, в соответствии со спецификой своей деятельности. Контроль за работой ВСС «Спроси библиографа» и над качеством выполнения виртуальных справок осуществляет заведующий информационно- методическим отделом.