

Утверждаю

«_____» _____ 20__ г.

директор КГУ «Шахтинская ЦБС»

_____ Калинина И.А.

**Положение
о "Виртуальной справочной службе"
КГУ «Шахтинская централизованная библиотечная система»**

1. Термины и определения

- 1.1. КГУ «Шахтинская централизованная библиотечная система» – далее КГУ «Шахтинская ЦБС».
- 1.2. Виртуальная справочная служба (ВСС) – онлайн-информационно-библиографическая служба КГУ «Шахтинская централизованная библиотечная система».
- 1.3. Виртуальная справка - это ответ на разовый запрос удаленного пользователя, который включает библиографическую и (или) фактографическую, тематическую информацию и выполняется в интерактивном режиме

2. Общие положения

- 2.1 ВСС является частью информационного сервиса КГУ «Шахтинская ЦБС» и реализует задачу максимального удовлетворения информационных потребностей удаленных пользователей и ведется на основе принципов:
 - общедоступность для всех пользователей;
 - универсальный характер тематики принимаемых запросов;
 - оперативность выполнения запросов;
 - обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации в фонде библиотеки;
 - строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей в процессе обслуживания.
- 2.2. Работа службы обеспечивается модулем Интернет - системы «Виртуальная справочная служба».

3. Категории пользователей

- 3.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, не зависимо от их возраста, уровня образования и места проживания, также не зависимо от того, являются ли они читателями библиотек КГУ «Шахтинская ЦБС» или нет.
- 3.2. Язык запроса и ответа – казахский, русский.

4. Типы принимаемых запросов

- 4.1. **Тематические** запросы по выявлению библиографической информации по социально-экономической, правовой и гуманитарной тематике, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска, и могут выполняться на основе имеющихся в КГУ «Шахтинская ЦБС» традиционных и электронных библиографических ресурсов; а также ресурсов Интернета.
- 4.2. **Адресно-библиографические** запросы, выявляющие наличие или отсутствие документа в фондах библиотек КГУ «Шахтинская ЦБС»;
- 4.3. **Уточняющие** библиографические запросы, позволяющие уточнить элементы библиографической записи необходимого документа.
- 4.4. **Фактографические** запросы (позволяющие установить конкретный факт), выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска.
- 4.5. Характер задаваемых вопросов - публичный.

5. Основные ограничения

- 5.1. **Не выполняются:**
- сложные тематические библиографические запросы с предоставлением списка документов свыше 10 источников;
 - адресные библиографические запросы о местонахождении документа в других библиотеках;
 - сложные фактографические запросы, выполнение которых требует сплошного просмотра большого количества источников. Данные запросы принимаются к исполнению на платной основе при обращении в библиотеку.
 - не принимаются запросы, сформулированные не корректно, не четко, не полно;
 - вопросы, носящие коммерческий характер;
 - вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
 - переводом текстов;
 - с решением математических, физических, химических и других задач;
 - с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в играх, викторинах и др.);
- 5.2.1. Не осуществляется поиск информации с помощью ресурсов Интернет (на сайте дается ссылка на интернет-адрес).
- 5.3. Не предоставляются электронные копии документов (на сайте дается отсылка на электронную базу данных).

6. Предоставляемые услуги

- 6.1. Готовый ответ по запросу пользователя с указанием источника получения информации (до 10 библиографических описаний).
- 6.3. Ответ на запрос может быть, также представлен в виде ссылки на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации.
- 6.4. Для удаленных пользователей ВСС предоставляется возможность самостоятельного поиска информации в БД выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов.

7. Сроки выполнения запросов

- 7.1 Запросы о наличии конкретных изданий в фондах библиотек КГУ «Шахтинская ЦБС» (п.4.2) выполняются в течение 1 рабочего дня.
- 7.2. Тематические запросы (п.4.1), запросы на уточнение элементов библиографического описания (п.4.3), фактографические запросы (п.4.4) выполняются в течение 3-х рабочих дней.

8. Ресурсная база обслуживания

- 8.1. При выполнении запросов используются:
- традиционный справочно-библиографический аппарат (СБА) КГУ «Шахтинская ЦБС»;
 - электронный каталог КГУ «Шахтинская ЦБС»;
 - библиографические, полнотекстовые и фактографические БД КГУ «Шахтинская ЦБС», как внешние, так и локальные;
 - ресурсы Интернета.

9. Права и обязанности удаленных пользователей

- 9.1. **Удаленные пользователи имеют право:**
- Обращаться в службу с различными видами запросов, перечисленными в разделе 4 данного Положения;
 - Получить ответ на свой запрос;
 - Пользоваться архивом выполненных запросов;
 - Обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы ВСС по электронной почте.
- 9.2. **Удаленные пользователи обязаны:**
- Пройти регистрацию на сайте КГУ «Шахтинская ЦБС», прежде чем воспользоваться услугами службы (получить пароль и логин),

- заполнить, представленную на сайте веб-форму запроса, включающую именованное и адресное поля (адрес электронной почты), с указанием города или региона проживания;
 - указать цель запроса и, наконец, непосредственное поле, в котором в текстовой форме пользователь может сформулировать свой запрос.
 - После его отправления, пользователь сразу получает ответ из ВСС с подтверждением приема запроса и его порядковый номер.
 - Соблюдать культуру общения со специалистами ВСС;
- 9.3. информация о пользователях не раскрывается, используется только для системного администрирования и статистического анализа;

10. Права и обязанности специалистов справочно - библиографической службы «Виртуальная справочная служба»

10.1. Права специалистов:

- Вносить дополнения и изменения в Положение о ВСС;
- Удалять некорректные вопросы и реплики из БД;
- 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 3-х дней);
- Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

10.2. Обязанности специалистов:

- Соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;
- Соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях;
- Поддерживать принципы интеллектуальной свободы;
- Соблюдать контрактные лицензионные соглашения об электронных и печатных ресурсах;
- Пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;
- Поддерживать информационную грамотность, указывая источники информации в ответе на запрос.

11. Режим и порядок работы службы

- 11.1. В течение трех дней после отправки пользователь может найти ответ на свой запрос в разделе "Архив выполненных запросов", в котором все ответы на запросы представлены в последовательной нумерации.
- 11.2. Запросы принимаются в течение всей недели и выполняются в порядке их получения.

12. Организация работы службы

- 12.1. Виртуальную справку выполняет ведущий библиограф отдела автоматизации и информационных технологий.
- 12.2. Организует, координирует и управляет деятельностью службы заведующая отделом автоматизации и информационных технологий.

Исполнитель:
Зав. ОАиИТ:

Михеева Г.В.