



УТВЕРЖДАЮ
Директор
МКУ «ЦБ Белгородского района»
А.Ю. Кузнецов
09.01.2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О «Виртуальной справке» МКУ «ЦБ Белгородского района»

1. Общие положения

1.1. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» является частью информационно-справочного обслуживания МКУ «ЦБ Белгородского района» и направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей её пользователей, через сайт библиотеки и группы социальной сети ВКонтакте МКУ «ЦБ Белгородского района» и библиотек-филиалов.

1.2. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» - это бесплатные ответы на разовые запросы виртуальных (удаленных) пользователей, которые включают адресную, тематическую и (или) фактографическую, адресную, уточняющую информацию, а так же библиографическое, ориентирующие, вспомогательно-техническое и факультативное консультирование.

1.3. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» действует на следующих основных принципах обслуживания:

- общедоступность для всех удаленных пользователей;
- 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. Адресная библиографическая справка - устанавливает наличие и местонахождение запрашиваемого документа в фонде библиотеки. Главным условием ее выполнения является точное и, по необходимости, полное библиографическое описание документа. Если такового нет, то выполняется сначала уточняющий поиск.

2.1.2. Тематическая библиографическая справка - содержит библиографическую информацию по определенной теме).

2.1.3. Уточняющая библиографическая справка - устанавливает или уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены.

2.1.4. Фактографическая - представляет собой ответ по существу запроса: точная дата, цифра, цитата, термин и т.д. Фактографический поиск предполагает выявление самих фактов и данных, а не сведения о документах, где эти факты содержатся. Для выполнения данной справки, как правило, используют справочную литературу - энциклопедии, словари, справочники, фактографические картотеки.

2.2. Смешанная (включает библиографическую и фактографическую информацию).

2.3. **Виды консультаций, которые выполняет библиотека:**

2.3.1. Библиографическая – оказание помощи в самостоятельном поиске информации.

2.1.2. Ориентирующая консультация по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам

2.1.3. Вспомогательно-техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно- программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.)

2.1.4. Факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки

3. Основные ограничения

3.1. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» не выполняет виртуальные справки, если задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки, сопровождается нецензурной лексикой.

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 выполняются запросы, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

3.5. Мы оставляем за собой право удалять и не отвечать на некорректные вопросы и реплики.

4. Исполнение виртуальной справки

4.1. Виртуальная справка выполняется специалистами библиотеки.

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

4.3. Виртуальная справка выполняется сотрудниками библиотеки в течение трех рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск.

4.4. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (в соответствии с графиком работы МУК «ЦБ Белгородского района» и библиотек-филиалов) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни библиотека запросы не принимает и не выполняет.

4.5. В ответ на запрос пользователь может получить ссылку на источник информации в Интернете.

4.6. 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 фонды;

5.1.2. Система каталогов и картотек (традиционных и электронных);

5.1.3. Фонд выполненных справок;

5.1.4. Поисковые системы Интернета, удаленные и собственные БД.

6. Контроль за исполнением виртуальных справок

6.1. Контроль за состоянием справочно-библиографического аппарата библиотеки осуществляют: библиограф методико-библиографического отдела и заведующий сектором комплектования и обработки.

6.2. Контроль за выполнением виртуальных справок выполняет библиограф методико-библиографического отдела.

7. Анализ и учет виртуальных справок

7.1. Анализ и учет виртуальных справок выполняет библиограф методико-библиографического сектора и ведет учет в «Тетради учета справок» и «Тетради учета консультаций».