

#### Положение о "Виртуальной справке"

#### 1. Общие положения

- 1.1. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» является частью информационно-справочного обслуживания МБУК Тогучинского района «Тогучинская ЦБС» и направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей её пользователей через собственный вебсайт. «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 МБУК Тогучинского района «Тогучинская ЦБС»;
  - 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);
- 2.1.2. Тематическая библиографическая справка (библиографическая справка, которая включает библиографическую информацию по определенной теме);
- 2.1.3. Уточняющая библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет и (или) уточняет элементы библиографического описания, 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. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» не занимается поиском готовых рефератов, курсовых, дипломных работ и диссертаций.
- 3.3. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» не выполняет решение математических, химических, физических и прочих задач.
- 3.4. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» не предоставляет информацию развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и т.п.).
- 3.5. Справочная служба «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» не отвечает на запросы, связанные с коммерческой и посреднической деятельностью.
- 3.6. Справочной службой «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» не выполняются запросы, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.
- 3.7. Учреждение 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. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов в сутки.
- 4.5. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник-пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни библиотека запросы не принимает и не выполняет.
- 4.6. На период тестового доступа (1 месяц размещения на сайте) количество выполняемых запросов ограничено до 5 запросов в день.
- 4.7. От одного пользователя принимается не более 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. Фонд выполненных справок;
- 5.1.4. Поисковые системы Интернета.

#### 6. Контроль за исполнением виртуальных справок

- 6.1. Контроль за состоянием справочно-библиографического аппарата библиотеки осуществляют: ведущий библиограф методического отдела и библиограф детской литературы.
- 6.2. Контроль за выполнением виртуальных справок выполняет заместитель директора по библиотечному развитию МБУК Тогучинского района «Тогучинская ЦБС».

#### 7. Анализ и учет виртуальных справок

7.1. Анализ и учет виртуальных справок выполняет ведущий библиограф методического отдела.