



## ПОЛОЖЕНИЕ

№ \_\_\_\_\_

г. Витебск

о виртуальной справочной службе

### 1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (далее – ВСС) представляет собой виртуальный библиотечный сервис ГУ «Витебская областная библиотека имени В.И.Ленина» (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 ГУ «Витебская областная библиотека имени В.И.Ленина» 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 ГУ «Витебская областная библиотека имени В.И.Ленина»;

1.5.4. организационно-распорядительными документами библиотеки:

приказами и распоряжениями директора библиотеки;

Правилами пользования виртуальной справочной службы ГУ «Витебская областная библиотека имени В.И.Ленина», размещенными на сайте библиотеки;

Правилами внутреннего трудового распорядка ГУ «Витебская областная библиотека имени В.И.Ленина»;

правилами и нормами по охране труда, технике безопасности и противопожарной охране;

данном 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;  
библиографические, полнотекстовые, комбинированные и фактографические базы данных библиотеки;

ресурсы Интернет;  
архив выполненных справок.

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;

пользоваться архивом выполненных запросов;

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 информационно-библиографический отдел библиотеки (далее – ИБО).

5.2. Запросы выполняют как сотрудники ИБО, так и специалисты отраслевых отделов библиотеки.

5.3. Техническая и программная поддержка ВСС возлагается на отдел автоматизации библиотечных процессов библиотеки.

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

Заведующий информационно-библиографическим отделом



В.М.Овсянникова

Заместитель директора  
по библиотечной работе

 О.М.Комендантова

30.04.2019