

Виртуальная справочная служба (ВСС) создана для работы с удаленными пользователями МБУ «Централизованная библиотечная система» Порецкого района Чувашской Республики. Наша цель — сделать Ваш поиск информации комфортным и эффективным. Мы готовы ответить на вопросы, связанные с деятельностью библиотеки и ее информационными ресурсами. Пожалуйста, прежде чем задать вопрос, ознакомьтесь с Положением о ВСС.

ПОЛОЖЕНИЕ

о виртуальной справочной службе (ВСС)

МБУ «Централизованная библиотечная система» Порецкого района Чувашской Республики.

Виртуальная справочная служба (ВСС) **МБУ «Централизованная библиотечная система» Порецкого района Чувашской Республики** выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации универсальной тематики.

Общие положения

Принципы работы ВСС:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- приоритетность выполнения краеведческих запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- конфиденциальность информации о пользователях.

Категории пользователей

Обслуживаются все пользователи, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, которые обратились в качестве пользователя ВСС на электронный адрес библиотеки porbibl1895@mail.ru.

Типы принимаемых запросов

- *Тематические* запросы (поиск информации по определенной теме);
- *Фактографические* запросы, связанные с поиском сведений о каком-либо явлении, событии, персоне, предмете;
- *Адресные* запросы о наличии или отсутствии конкретных изданий в фонде библиотеки;
- *Уточняющие* запросы на установление искаженных или отсутствующих элементов библиографического описания изданий.

Источники выполнения запросов

При выполнении запросов используется справочно-поисковый аппарат библиотеки, ресурсы Интернет, архив ранее выполненных запросов.

Режим и порядок работы ВСС

- Запросы принимаются в течение всей рабочей недели в соответствии с графиком работы библиотеки и выполняются в течение дня в порядке их поступления. Срок выполнения сложных запросов до 2-х дней. В выходные и праздничные дни запросы не принимаются.
- Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов принимаемых к выполнению в течение дня.
- Координатором ВСС является информационно – методический отдел **МБУ «Централизованная библиотечная система» Порецкого района Чувашской Республики.**

Основные ограничения:

Не рассматриваются запросы связанные:

- с предоставлением полного текста документов, сканированного текста документов и полнотекстовых БД;
- с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;
- с необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);
- с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);
- с коммерческой или посреднической деятельностью (покупка-продажа, цены на продукцию);

Не выполняются запросы:

- выходящие за рамки компетенции библиотеки;
- требующие глубокого научного разыскания;
- сформулированные некорректно;

Количество запросов в день от одного пользователя, принимаемых к выполнению, ограничивается одним. В случае, если запрос включает несколько вопросов, специалист по собственному усмотрению отвечает на один из них; Запрещается использовать Виртуальную справочную службу для размещения любой информации рекламного характера.

Права и обязанности пользователей

Удаленные пользователи имеют право:

- Обращаться в службу с различными видами запросов;
- Получить ответ на свой запрос;

- Обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы ВСС по электронной почте porbibl1895@mail.ru

Удаленные пользователи обязаны:

- Сообщить о себе следующие данные: ФИО, возраст, место проживания (информация о пользователях не раскрывается, используется только для системного администрирования и статистического анализа);
- Соблюдать культуру общения со специалистами ВСС.

Права и обязанности специалистов ВСС

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 2-х дней);
- Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

Обязанности специалистов:

- Соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;
- Соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях;
- Пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;
- Поддерживать информационную грамотность, указывая источники информации в ответе на запрос.
- **Предложения и замечания по поводу работы ВСС можно отправить по электронной почте porbibl1895@mail.ru**

Услуги Виртуальной справочной службы бесплатны