

ПОЛОЖЕНИЕ

о Корпоративной виртуальной справочной службе библиотеки

Настоящее Положение устанавливает общие требования и правила справочно-библиографического обслуживания для удаленных пользователей.

Положение распространяется на библиотеки Республики Саха (Якутия), осуществляющие информационно-библиографическую деятельность в режиме «on-line».

1. Общие положения

1.1. Корпоративная виртуальная справочная служба библиотек РС (Я) (КВССБ) представляет собой распределенную онлайн-справочную службу, функционирующую при организационно-методической поддержке Национальной библиотеки Республики Саха (Якутия) и объединяющую библиотеки республики.

1.2. Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание осуществляют Справочно-библиографический отдел НБ РС(Я) (координатор), библиографы ЦБС республики (исполнители).

1.3. Цели КВССБ РС(Я):

- обеспечение информационной поддержки удаленных пользователей;
- повышение эффективности и качества справочно-библиографического обслуживания населения;
- координация и кооперация деятельности библиотек в справочно-библиографическом обслуживании пользователей.

1.4. Основными принципами работы Виртуальной справочной службы являются:

- Общедоступность службы;
- Оперативность выполнения запросов;
- Обязательность выполнения запросов;
- Конфиденциальность обслуживания.

2. Содержание справочно-библиографического обслуживания

Основной формой справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей является выполнение запросов в режиме “запрос-ответ” и осуществление консультативной помощи. Виртуальная справочная служба выполняет разовые запросы пользователей по всему спектру тематических направлений, универсального характера, предоставляет сведения о документах, имеющихся в фондах и информационных ресурсах библиотек, а также осуществляет консультативную помощь в поиске и выборе источников информации.

Библиографические записи предоставляются в течение 1-3 дней и составляют не более 15 источников, включающие книги, статьи и электронный материал.

При выполнении виртуальных запросов используются справочно-библиографический аппарат

МБУК Нерюнгринской централизованной библиотечной системы, НБ РС (Я), электронные каталоги, базы данных библиотек России и ресурсы Интернет.

3. Справочно-библиографическое обслуживание в удаленном режиме “запрос-ответ”

3.1. Типы запросов

Под разовым запросом понимается запрос, выражающий единовременную потребность в библиографической информации, а также фактографических сведениях.

Запросы делятся на: тематические, адресные, уточняющие и фактографические.

3.1.1. *Тематический запрос* – это библиографический запрос, содержащий библиографическую информацию (список литературы) по определенной теме.

3.1.2. *Адресный запрос* – это библиографический запрос, устанавливающий наличие и/или местонахождение документа в определенном фонде.

3.1.3. *Уточняющий запрос* – это библиографический запрос, устанавливающий и/или уточняющий элементы библиографического описания документа, которые отсутствуют или искажены.

3.1.4. *Фактографический запрос* – это ответ на разовый запрос, содержащий конкретные сведения самого различного характера (статистического, технического, терминологического и т.п.).

3.2. Типы консультаций

3.2.1. *Методическая консультация* – это ответ на разовый запрос, содержащий советы по самостоятельному библиографическому поиску.

3.2.2. *Фактографическая консультация* – один из видов методической консультации, включающий указание на конкретного человека или учреждение, которые могут помочь в выполнении запроса, адрес другой библиотеки и др.

4. Предоставляемые услуги

4.1. Возможность самостоятельного поиска информации пользователем в “Архиве справок”.

4.2. Ответ на запрос.

4.3. Список документов (10-15 библиографических описаний).

4.4. Предоставление ссылок на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации.

4.5. Центр МБА и ЭДД (http://nlib.sakha.ru/services/mba_edd/), (<http://neru.sakha.ru/nerlibr/>) предоставляет возможность заказа электронной копии печатных документов из фондов МБУК НЦБС, НБ РС (Я) и других крупнейших библиотек России, за исключением архивных и рукописных материалов (запрос платный).

4.6. Возможность обращения к информационно-поисковым системам, виртуальным библиотечным службам и справочным службам России в сети Интернет.

4.7. Возможность при сложном запросе на платной основе обратиться к библиографам ИБО МБУК НЦБС, СБО НБ РС(Я).

5. Сроки выполнения запросов

5.1. Запрос выполняется в течение 3 рабочих дней, в зависимости от сложности. На более простой запрос ответ предоставляется в минимальные сроки.

5.2. При поступлении повторного запроса предоставляется ответ в форме ссылки «см. № ...»

- 5.3. Если запрос поступил в последний день рабочей недели, то срок выполнения переносится на начало следующей рабочей недели.
- 5.4. По независящим от библиотеки причинам, например, отсутствие электричества, Интернета, сбоя в программе, а также отсутствия по уважительным причинам компетентных сотрудников, сроки выполнения запроса могут быть увеличены.
- 5.5. В случае поступления сложного запроса, служба может связаться с пользователем по телефону **3-08-10**, e-mail: **nerubibl@mail.ru**

6. Режим и порядок работы службы

- 6.1. Запросы принимаются в работу в течение всей рабочей недели (понедельник - пятница) и выполняются в порядке их получения.
- 6.2. В выходные и праздничные дни выполнение запросов переносится на рабочее время.

7. Ограничения

- 7.1. Служба оставляет за собой право удалять некорректные запросы и реплики.
- 7.2. Служба не дает информацию, направленную на нарушение действующего законодательства.
- 7.3. Каждый пользователь может задать один запрос в день.
- 7.4. На запрос, содержащий несколько тем, библиограф-исполнитель предоставляет библиографию на одну из перечисленных в запросе.
- 7.5. Сканированные тексты документов предоставляются только через службу ЭДД и Интрасеть РС (Я).
- 7.6. Служба не занимается решением задач по физике, химии, математике, праву и т.д.
- 7.7. Служба не отвечает на запросы коммерческого характера (информация о покупке-продаже и т.п.).
- 7.8. Служба не дает ссылки на готовые контрольные, курсовые, дипломные и пр. работы.

По выходным и праздникам мы отдыхаем вместе с Вами.