

## **Положение о «Виртуальной справке» КГБУК Красноярской краевой молодежной библиотеки**

### 1. Общие положения

1.1. «Виртуальная справка» является частью бесплатного информационного сервиса Красноярской краевой молодежной библиотеки.

1.2. «Виртуальная справка» направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей пользователей библиотеки.

1.3. «Виртуальная справка» – это ответ на разовый запрос виртуального пользователя, который включает библиографическую информацию и выполняется по электронной почте.

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. Виртуальная справка размещается в сети Internet на сайте [www.yarsklib.ru](http://www.yarsklib.ru)

### 2. Виды виртуальных справок, которые выполняет библиотека

1. Адресная библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет наличие и (или) местонахождение документа);

2. Тематическая библиографическая справка (библиографическая справка, которая включает библиографическую информацию по определенной теме);

3. Уточняющая библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет и (или) уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя).

### 3. Основные ограничения

3.1. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в викторинах и других конкурсах).

3.2. Не выполняются виртуальные справки, если задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки.

3.3. Не выполняются виртуальные справки, если смысл информационного запроса не отвечает морально-этическим нормам. Библиотека оставляет за собой право удалять некорректные вопросы и реплики.

3.4. Не выполняются запросы, связанные с написанием рефератов и курсовых работ, а также с решением (выполнением) заданий по различным предметам.

3.5. Не выполняются запросы, связанные с коммерческой и посреднической деятельностью.

3.6. Не выполняются запросы, связанные с разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов, содержащие просьбы о юридических консультациях.

3.7. Не выполняются запросы, связанные с переводами текстов на русский или другой иностранный язык.

3.8. Не выполняются запросы, связанные с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов.

3.9. Не предоставляются сканированные тексты документов, электронные копии документов.

#### 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 2-3 рабочих дней.

4.4. Виртуальная справка выполняет только один запрос от конкретного пользователя в день. Если в обращении пользователя будет несколько вопросов по разным темам – специалист отвечает лишь на один из них по собственному усмотрению.

4.5. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели и выполняются в порядке их получения.

4.6. Результаты обслуживания могут быть представлены пользователю в следующих видах:

- ответ на запрос, с указанием источника;
- сведения о наличии документов в библиотеках;
- библиографический список (до 15 названий);
- ссылка на источник информации в сети Internet;
- отрицательный ответ с обоснованием.

#### 5. Информационно-библиографический аппарат для исполнения виртуальной справки

5.1. Традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки;

5.2. Справочные и библиографические издания;

5.3. Фонд выполненных справок;

5.4. Электронный каталог и библиографические БД библиотек Красноярского края, открытый доступ к которым осуществляется через Internet.

5.1.5. Поисковые системы Интернета.

#### 6. Контроль за исполнением виртуальных справок

6.1. Контроль за исполнением виртуальных справок осуществляется заведующим отделом информационно-библиографического сервиса и администратором сайта.

#### 7. Анализ и учет виртуальных справок

7.1. Анализ и учет виртуальных справок выполняет заведующий отделом информационно-библиографического сервиса.

## 7. Права и обязанности специалистов

### 7.1. Права специалистов:

- вносить дополнения и изменения в Положение о Виртуальной справке;
- удалять некорректные вопросы и реплики;
- 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 3-х дней);
- собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

### 7.2. Обязанности специалистов:

- соблюдать культуру общения между специалистами виртуальной справочной службы и 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.