

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГОБУК МОДЮБ

 Феклистова Н. В.

«11» января 2022 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Виртуальной справочной службе (ВСС)**  
**Мурманской областной детско-юношеской библиотеки**  
**им. В. П. Махаевой**

**1. Общие положения**

- 1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) Мурманской областной детско-юношеской библиотеки (МОДЮБ) является онлайн-частью справочно-библиографического обслуживания ГОБУК МОДЮБ и реализует задачу максимального удовлетворения информационных потребностей **удаленных пользователей**.
- 1.2. Деятельность ВСС МОДЮБ регламентируется действующим законодательством Российской Федерации, Уставом библиотеки, Стандартами качества предоставления государственных услуг в сфере культуры и искусства, Положением о СБО, настоящим Положением.
- 1.3. Виртуальная справочная служба функционирует на безвозмездной основе и доступна пользователям на сайте ГОБУК МОДЮБ: <https://www.libkids51.ru/vss/>
- 1.4. ВСС выполняет разовые запросы **удаленных пользователей** в режиме «**запрос-ответ**».
- 1.5. Работа ВСС базируется на использовании: современной и многообразной информационной ресурсной базы, эффективной поисковой стратегии, качественном отборе информации и ссылке только на авторитетные источники. Услуга предоставляется всем пользователям, обратившимся в ВСС МОДЮБ, независимо от их возраста, образования, места проживания, времени обращения. ВСС МОДЮБ способствует формированию информационной культуры, грамотности, коммуникативных навыков удаленных пользователей.
- 1.6. Информационная безопасность ВСС МОДЮБ достигается комплексом мероприятий, направленных на обеспечение информационной безопасности ГОБУК МОДЮБ в целом.

- 1.7. Виртуальная справочная служба МОДЮБ **создана в июне 2004 года**, первый запрос поступил 21.06.2004 г.
- 1.8. ВСС МОДЮБ имеет свой логотип, разработанный специалистом библиотеки:



## 2. Основные принципы обслуживания

ВСС МОДЮБ осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов:

- общедоступность в обслуживании пользователей (обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, даже если они не являются читателями библиотеки);
- бесплатность;
- **приоритетность запросов, соответствующих профилю библиотеки;**
- универсальность тематики принимаемых запросов;
- оперативность;
- **обязательность ответов на запросы даже в случае отсутствия информации;**
- релевантность;
- достоверность;
- профессионализм;
- качество;
- учет возрастных особенностей;
- соблюдение конфиденциальности в отношении персональных данных пользователей;
- корректность взаимного общения;
- безопасность.

## 3. Организация и управление обслуживанием

- 3.1. ВСС представляет собой **систему распределенного справочно-библиографического обслуживания (СБО)**, объединяющую структурные **подразделения-соисполнители**: Отдел информационно-библио-

графической работы и педагогического общения (ОИБРiПО), Центр Библиодвиж, Отдел электронных ресурсов (ОЭР), Центр краеведения и страноведения (ЦКИС), Зал психологической поддержки читателей (ЗППЧ). Специализированные отделы и залы осуществляют СБО в соответствии со своей спецификой.

3.2. **Управление и координацию** деятельности ВСС МОДЮБ осуществляет **администратор ВСС МОДЮБ** в лице **заведующей Отделом информационно-библиографической работы и педагогического общения (ОИБРiПО)**, которая:

- располагает пакетом документации (инструктивно-методической и технологической), обеспечивающей функционирование ВСС МОДЮБ;
- организует процесс функционирования ВСС МОДЮБ;
- осуществляет координацию и текущий контроль запросов/ответов;
- принимает участие в совершенствовании и дальнейшем развитии ВСС МОДЮБ.

3.3. Структурные **подразделения-соисполнители**, осуществляющие СБО, **предоставляют** всю необходимую информацию **администратору** ВСС МОДЮБ, в соответствии с принятой в библиотеке технологией.

3.4. В целях повышения качества и оптимизации работы ВСС МОДЮБ **заведующая ОИБРiПО** осуществляет **выборочный контроль** и **анализ** выполнения справок.

3.5. Техническая и программная поддержка ВСС МОДЮБ возлагается на **Отдел информационных технологий, маркетинга и рекламы**.

3.6. **Общий контроль** над работой ВСС осуществляет **заместитель директора** ГОБУК МОДЮБ **по основной деятельности**.

#### 4. Категории пользователей

Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в ВСС МОДЮБ, независимо от их возраста, образования, места проживания, времени обращения.

#### 5. Типы запросов

Выполняются следующие типы запросов:

- **тематические** – поиск информации по определенной теме;
- **уточняющие** – устанавливающие и/или уточняющие отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;
- **адресные** – о наличии или отсутствии конкретного документа в фонде МОДЮБ;
- **фактографические** – запросы, связанные с поиском конкретных фактов о каком-либо явлении, событии, лице, предмете и т.д.
- **ориентирующие** – о режиме, порядке и условиях СБО в МОДЮБ; направлениях деятельности и мероприятиях МОДЮБ.

## 6. Ресурсная база

При выполнении запросов удаленных пользователей используются:

- 6.1 традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки;
- 6.2 электронный каталог;
- 6.3 библиографические и полнотекстовые базы данных (БД) библиотеки;
- 6.4 архив выполненных справок ВСС;
- 6.5 информационные ресурсы сети Интернет.

## 7. Результаты обслуживания

**В качестве ответа** на запрос пользователю **могут быть предоставлены:**

- 7.1. Справка в виде библиографического списка источников (до 30 названий) с указанием шифров и оформленного в соответствии с ГОСТом;
- 7.2. Справка в виде библиографической записи конкретного издания, имеющегося в фонде библиотеки, с указанием шифра;
- 7.3. Справка в виде текстовой фактической информации с указанием источника получения информации;
- 7.4. Справка в виде ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного получения информации;

- 7.5. Возможность самостоятельного поиска информации в Архиве выполненных справок;
- 7.6. Краткая библиографическая консультация;
- 7.7. Уточнение запроса, с целью предоставления пользователю релевантного ответа;
- 7.8. Отрицательный ответ с его обоснованием либо, если это возможно, с переадресацией запроса.

## **8. Режим и порядок работы**

- 8.1. Запросы **выполняются** с 10 до 17 часов с **понедельника по четверг, в субботу и воскресенье** в течение рабочего дня в порядке их получения. Приоритет отдается запросам, соответствующим профилю ГОБУК МОДЮБ и запросам краеведческой тематики.
- 8.2. Ежедневно принимается до 25 запросов. Данное количество запросов может быть увеличено или уменьшено (в связи с загруженностью специалистов, участвующих в работе ВСС).
- 8.3. Запросы, поступившие **в выходные и праздничные дни**, выполняются в течение следующей рабочей недели.
- 8.4. **Сложные запросы** выполняются в течение **2-х дней**.
- 8.5. Языком принимаемых запросов ВСС наряду с **русским** является **английский**.

## **9. Ограничения**

### **9.1. Не рассматриваются запросы:**

связанные

- с решением математических, физических, химических и прочих задач;
- с разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов;
- с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
- с предоставлением ответов на вопросы олимпиад, конкурсов, викторин и др.

а также:

- на информацию коммерческого характера;
- сформулированные некорректно;
- требующие высказывания личного мнения о каком-либо факте, явлении, событии;
- выходящие за рамки компетентности МОДЮБ;
- противоправного характера;
- поступившие по электронной почте.

9.2. В функции ВСС МОДЮБ **не входит предоставление электронных копий документов из фондов МОДЮБ** (ч. 4 ГК РФ).

9.3. От одного удаленного пользователя **принимается** к исполнению **один запрос**. В случае если запрос включает несколько вопросов, специалист ВСС вправе по собственному усмотрению ответить только **на один из них**.

9.4. **Запрещается** использовать ВСС для размещения любой информации рекламного характера.

## 10. Права и обязанности удаленных пользователей

Удаленные пользователи **имеют право**:

10.1. Обращаться в ВСС с различными типами запросов, перечисленными в пункте 5 данного Положения.

10.2. Получать ответ на свой запрос.

10.3. Пользоваться Архивом выполненных справок.

10.4. Обращаться с предложениями по поводу работы ВСС МОДЮБ.

10.5. Оценивать работу специалистов ВСС.

Удаленные пользователи **обязаны**:

10.6. Ознакомиться с правилами ВСС МОДЮБ.

10.7. Обращаться с запросом путем заполнения обязательных полей формы, размещенной на сайте ГОБУК МОДЮБ в разделе «Виртуальная справка».

10.8. Соблюдать сетевой этикет.

## **11. Права и обязанности специалистов ВСС ГОБУК МОДЮБ**

Специалисты ВСС **имеют право:**

11.1. Вносить дополнения и изменения в Положение о ВСС МОДЮБ.

11.2. Удалять некорректные вопросы и реплики.

11.3. В случае поступления запроса, включающего в себя несколько вопросов, выбирать один по своему усмотрению (пункт 9.3).

11.4. Распределять время, отведенное на поиск информации, исходя из сложности запроса, но не более 2-х дней.

11.5. Собирать и анализировать статистические данные о работе ВСС.

Специалисты ВСС **обязаны:**

11.6. Соблюдать культуру общения с удаленными пользователями.

11.7. Соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях.

11.8. Пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники.