



Утверждаю
2025 г.

Калинина И.А.

**Положение
о "Виртуальной справочной службе"
КГУ «Шахтинская централизованная библиотечная система»**

1. Термины и определения:

- 1.1. КГУ «Шахтинская централизованная библиотечная система» – далее КГУ «Шахтинская ЦБС».
- 1.2. Виртуальная справочная служба (ВСС) – бесплатная онлайновая информационно-библиографическая служба КГУ «Шахтинская централизованная библиотечная система».
- 1.3. Виртуальная справка – это ответ на разовый запрос удаленного пользователя, который включает библиографическую и (или) фактографическую, тематическую информацию и выполняется в интерактивном режиме.

2. Общие положения:

2.1. ВСС является частью информационного сервиса КГУ «Шахтинская ЦБС» и реализует задачу максимального удовлетворения информационных потребностей удаленных пользователей и ведется на основе принципов:

- общедоступность для всех пользователей;
- универсальный характер тематики принимаемых запросов;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнение принятых к работе запросов.

2.2. Работа службы обеспечивается модулем Интернет - системы «Виртуальная справочная служба».

3. Категории пользователей:

3.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также от того, являются ли они читателями библиотек КГУ «Шахтинская ЦБС» или нет.

3.2. Язык запроса и ответа – казахский, русский.

4. Типы принимаемых запросов:

4.1. **Тематические** запросы по выявлению библиографической информации по социально-экономической, правовой и гуманитарной тематике, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска, и могут выполняться на основе имеющихся в КГУ «Шахтинская ЦБС» традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов Интернета.

4.2. **Адресно-библиографические** запросы, выявляющие наличие или отсутствие документа в фондах библиотек КГУ «Шахтинская ЦБС»;

4.3. **Уточняющие** библиографические запросы, позволяющие уточнить элементы библиографической записи необходимого документа.

4.4. **Фактографические** запросы (позволяющие установить конкретный факт), выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска.

4.5. Характер задаваемых вопросов - публичный.

5. Предоставляемые услуги:

5.1. Готовый ответ по запросу пользователя с указанием источника получения информации (до 10 библиографических описаний).

5.2. Ответ на запрос может быть также представлен в виде ссылки на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации.

5.3. Для удаленных пользователей ВСС предоставляется возможность самостоятельного поиска информации в БД выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов.

6. Основные ограничения:

6.1. Не выполняются:

- Ответы на запросы, которые нарушают Закон РК «Об авторском праве и смежных правах» от 10 июня 1996 года;
- Сложные тематические библиографические запросы с предоставлением списка документов свыше 10 источников;
- Не выполняются запросы, связанные с переводами текстов на иностранный язык;
- Запросы, связанные с решением математических, физических, химических и других задач;
- Запросы развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в играх, викторинах и др.);
- Запросы, носящие информацию коммерческого характера;
- Запросы, присланные по электронной почте (без заполнения формы);
- Сканирования каких-либо материалов.

7. Сроки выполнения запросов:

7.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах библиотек КГУ «Шахтинская ЦБС» (п.4.2) выполняются в течение 1 рабочего дня.

7.2. Тематические запросы (п.4.1), запросы на уточнение элементов библиографического описания (п.4.3), фактографические запросы (п.4.4) выполняются в течение 3-х рабочих дней.

7.3. Запросы выполняются в обязательном порядке.

8. Ресурсная база обслуживания:

8.1. При выполнении запросов используются:

- традиционный справочно-библиографический аппарат (СБА) КГУ «Шахтинская ЦБС»;
- электронный каталог КГУ «Шахтинская ЦБС»;
- библиографические, полнотекстовые и фактографические БД КГУ «Шахтинская ЦБС», как внешние, так и локальные;
- ресурсы Интернета.

9. Права и обязанности удаленных пользователей:

9.1. Удаленные пользователи имеют право:

- Обращаться в службу с различными видами запросов, перечисленными в разделе 4 данного Положения;
- В течение трех дней после отправки запроса, найти ответ в разделе «История вопросов».
- Пользоваться архивом выполненных запросов;
- Обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы ВСС по электронной почте.

9.2. Удаленные пользователи обязаны:

- Заполнить, представленную на сайте веб - форму запроса, включающую именное и адресное поля (адрес электронной почты);
- В поле «Вопрос» в текстовой форме сформулировать запрос.
- Соблюдать культуру общения со специалистами ВСС;

9.3. Информация о пользователях не раскрывается, используется только для системного администрирования и статистического анализа;

10. Права и обязанности специалистов справочно - библиографической службы «Виртуальная справочная служба»:

10.1. Права специалистов:

- Вносить дополнения и изменения в Положение о ВСС;
- Удалять некорректные вопросы;
- Определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса (не более 3-х дней согласно п.7).
- Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

10.2. 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.

11. Режим и порядок работы службы:

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

11.2. Пользователь получает ответ по электронной почте о подтверждении приема запроса.

11.3. Наряду с размещением ответа на сайте, пользователь получает ответ на свой запрос на электронный адрес.

12. Организация работы службы:

12.1. Заявки от удаленных пользователей выполняют специалисты отдела информационно-библиографического обеспечения КГУ «Шахтинская ЦБС».

12.2. Организует, координирует и управляет деятельностью ВСС заведующая отделом информационно-библиографического обеспечения КГУ «Шахтинская ЦБС».

12.3 Фонд архива ответов на запросы виртуальных пользователей подлежит ежегодной редакции.

Контактное лицо:

Заведующий отделом информационно - библиографического обеспечения
Евсикова Елена Викторовна

телефон: 8(72156)5-40-58

Звонок с мобильного телефона: [+77215654058](tel:+77215654058)

E-mail: oibo2016@mail.ru