

Виртуальное справочно-информационное обслуживание - одно из наиболее динамично развивающихся, перспективных направлений, напрямую связанных с обеспечением всеобщего доступа к знаниям и информации.

### **Положение**

#### **о Виртуальной справочной службе**

#### **МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области**

Общие положения:

1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) создается в МУК «МЦБС» (далее — Библиотека) с целью выполнения запросов удаленных пользователей.

1.2. Основные принципы ее работы:

общедоступность и бесплатность для всех пользователей;

универсальный характер принимаемых запросов;

обязательность и оперативность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже при отсутствии требуемой информации.

1.3. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся с запросом в виртуальную справочную службу, независимо от того, являются ли они читателями библиотеки.

Порядок работы:

2.1. Модератор распределяет поступившие запросы по ответственным сотрудникам, выполняющим справку, в соответствии с тематикой и категорией запроса. Модератор также следит за соблюдением участниками форума правил и норм поведения на форуме и, при необходимости, корректирует содержание сообщений.

2.2. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ. На тематический запрос предоставляется список литературы не более 5 — 7 источников. Более сложные запросы выполняются при непосредственном обращении пользователя в Библиотеку.

2.3. В работе Виртуальной справочной службы принимают участие сотрудники всех отделов Библиотеки. Ответственный за выполнение виртуальных справок назначен библиограф МБО МЦРБ.

2.4. Запросы выполняются на основе имеющихся традиционных и электронных библиографических ресурсов Библиотеки, поиск по общедоступным интернет — ресурсам не проводится.

2.5. Запросы пользователей принимаются в течение всей недели, кроме субботы и воскресенья, и выполняются в течение 2–х рабочих дней.

Выполняемые запросы и ограничения:

3.1. Принимаются запросы:

адресные (о наличии и месте хранения конкретных изданий в фонде Библиотеки);

фактографические (по существу запроса: сообщение точной даты, цифры, цитаты, определение термина);

уточняющие (уточнение выходных данных издания, правильности авторов и заглавий и т. д.);

тематические запросы универсальной тематики, не требующие сложных и длительных разысканий.

Тематические запросы на библиографические списки для выполнения дипломных работ или диссертационных исследований, требующие значительных затрат рабочего времени, виртуальной справочной службой выполняться не будут.

3.2. Не принимаются запросы, связанные с предоставлением:

информации коммерческого и развлекательного характера (решение кроссвордов, ответы на вопросы викторины и т. д.)

информации, направленной на нарушение действующего законодательства.

3.3. Библиотека (в лице модератора) имеет право удалять некорректные вопросы и реплики с ненормативной лексикой или перемещать вопросы в более подходящие рубрики.

Задать вопросы вы можете в комментариях или написать на почту [tonshlibr@mail.ru](mailto:tonshlibr@mail.ru).

