

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КРАЕВОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«Пермская государственная ордена «Знак Почета» краевая  
универсальная библиотека им. А.М. Горького»  
(ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького»)

ПРИКАЗ

14.12.2015

№ 105

**«Об утверждении Положения  
о виртуальной справочной службе  
ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького»**

На основании пункта 5.5. Устава ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького» (далее – Учреждение) в целях организации единого порядка работы виртуальной справочной службы в Учреждении приказываю:

1. Утвердить Положение о виртуальной справочной службе в ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького» (далее - Положение).
2. Секретарю А.В. Ершовой ознакомить руководителей структурных подразделений, заместителей директора Учреждения с Положением подпись в срок до 25.12.2015.
3. Руководителям структурных подразделений, заместителям директора обеспечить соблюдение требований Положения.
4. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
5. Ответственность за исполнение приказа возложить на заведующую информационно-библиографическим отделом Л.Н. Ганошину.
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

Е.В. Сеземина

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГКБУК  
«ПГКУБ им. А.М. Горького»  
от 14.12.15 № 105

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о виртуальной справочной службе  
ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Виртуальная справочная служба (далее – ВСС) является частью единой справочно-информационной службы ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького» (далее – Библиотека) и предназначена для выполнения разовых запросов пользователей в режиме удаленного доступа.

1.2 ВСС действует в соответствии с законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Учреждения, настоящим Положением.

**1.3 Цели ВСС:**

- оперативная помощь пользователям в получении информации в режиме удаленного доступа;
- привлечение новых пользователей в Библиотеку;
- продвижение ресурсов и услуг Библиотеки.

1.4 ВСС осуществляет обслуживание запросов всех пользователей, независимо от того, являются ли они читателями Библиотеки или нет.

1.5 ВСС размещается в сети Интернет на официальном сайте Библиотеки [www.gorkilib.ru](http://www.gorkilib.ru).

**2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

2.1 Общедоступность и бесплатность для всех пользователей.

2.2 Оперативность выполнения справок, зависящая от сложности получаемых запросов.

2.3 Обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации.

2.4 Корректность взаимного общения персонала Библиотеки и удаленных пользователей.

2.5 Конфиденциальность информации о пользователях.

**3. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ**

3.1 ВСС Библиотеки является системой распределенного справочно-библиографического обслуживания (далее – СБО), которая включает в себя отраслевые и специализированные отделы Библиотеки, осуществляющие СБО удаленных пользователей в сетевом режиме в соответствии со своей специализацией.

3.2 Управление ВСС Библиотеки осуществляет информационно-библиографический отдел в лице администратора виртуальной службы, который осуществляет диспетчеризацию, координацию, текущий контроль и учет запросов/ответов.

3.3 Техническую и программную поддержку ВСС Библиотеки осуществляет отдел автоматизации.

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1 В режиме online выполняются следующие типы справок:

4.1.1 *адресная* – справка о наличии и/или местонахождении запрашиваемого документа в Библиотеке;

4.1.2 *уточняющая* – справка, устанавливающая и/или уточняющая отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;

4.1.3 *тематическая* – справка, содержащая перечень документов (книг, статей, диссертаций и др.) на определенную тему;

4.1.4 *фотографическая* – справка, содержащая сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр.

4.2 Ресурсная база обслуживания:

4.2.1 при выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, электронный каталог Библиотеки, корпоративная база данных «МАРС», ресурсы Интернет, а также приобретаемые Библиотекой по подписке библиографические и полнотекстовые базы данных;

4.2.2 при выполнении запросов автоматически генерируется общедоступная база данных выполненных запросов.

4.3 Результаты выполнения запросов могут быть представлены пользователю в следующих видах:

4.3.1 текстовой ответ, дополненный ссылкой на источник информации;

4.3.2 ссылка на источник информации в сети Интернет;

4.3.3 библиографический список (до 15 названий);

4.3.4 библиографическая консультация;

4.3.5 перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;

4.3.6 отрицательный ответ с обоснованием.

4.4. Основные ограничения при выполнении запросов:

4.4.1 не предоставляются сканированные тексты документов из фондов Библиотеки;

4.4.2 не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции Библиотеки;

4.4.3 язык принимаемых запросов – русский;

4.4.4. ВСС не рассматриваются запросы:

- сформулированные некорректно;

- связанные с разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов, с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, с решением математических, физических, химических и пр. задач, с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов;

- направленные на удовлетворение информационных потребностей развлекательного характера (решение кроссвордов, ответы на вопросы викторин, интеллектуальных игр и т.п.);

- связанные с необходимостью редактирования библиографических списков и сносок в рукописях статей, книг, диссертаций;

- связанные с коммерческой или посреднической деятельностью (н-р: о покупке – продаже чего-либо);

4.4.5 *сложные запросы*, требующие углубленного библиографического поиска и значительных затрат времени, по желанию пользователя могут быть выполнены структурными подразделениями Библиотеки на платной основе, в сроки, установленные для данного вида услуг и в соответствии с действующим Прейскурантом Библиотеки.

4.4.6 Запрещается использовать ВСС для размещения любой информации рекламного характера.

4.4.7 Специалисты ВСС не несут ответственность за возможную нелегальность контента ресурсов Интернета, предоставляемых в ответах на запросы.

## 5. РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАБОТЫ

5.1 Запросы пользователей принимаются ежедневно и выполняются в порядке их поступления.

5.2 Сроки выполнения запросов до 5 рабочих дней, исключая выходные и праздничные дни.

5.3 Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается одним в день. В случае, если запрос включает

несколько вопросов, специалист справочной службы по собственному усмотрению отвечает на один из них.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

6.1 Удаленные пользователи ВСС имеют право:

6.1.1 обращаться в ВСС с различными видами запросов, перечисленных в разделе 4 настоящего Положения;

6.1.2 получать ответ на запрос;

6.1.3 обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы ВСС.

6.2 Удаленные пользователи ВСС обязаны:

6.2.1 соблюдать культуру общения со специалистом ВСС.

## 7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ

7.1 Специалисты ВСС имеют право:

7.1.1 вносить предложения по дополнениям и изменениям в настоящее Положение;

7.1.2 удалять некорректные запросы;

7.1.3 выбирать для ответа один из вопросов на свое усмотрение в случае, если запрос включает в себя несколько вопросов;

7.1.4 определять время, отведенное на поиск информации, исходя из сложности запроса (не более 5 рабочих дней);

7.1.5 собирать и анализировать статистические данные о работе ВСС.

7.2 Специалисты ВСС обязаны:

7.2.1 соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;

7.2.2 соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях и тематике запросов.

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1 Настоящее Положение принимается руководителем Библиотеки, вступает в силу со дня введения приказом руководителем Библиотеки.

8.2 Все дополнения и изменения настоящего Положения принимаются руководителем Библиотеки и вводятся в действие приказом руководителя Библиотеки.

8.3 Удаленные пользователи ВСС и специалисты ВСС Библиотеки несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством.