**Приложение 1**

**Положение**

**о Виртуальной справочной службе**

**«Спросить библиотекаря»**

**1. Общие положения**

1.1. Деятельность Виртуальной Справочной Службы (ВСС) «Спросить библиотекаря» направлена на выполнение запросов удаленных пользователей, связанных с поиском информации, с использованием традиционного и электронного справочного аппарат библиотеки, ресурсов Интернет.

Виртуальная справка – это ответ на разовый запрос виртуального пользователя, который включает библиографическую и (или) фактографическую информацию и выполняется в интерактивном режиме.

Виртуальным пользователем считается человек, заполнивший форму обращения Виртуальной справочной службы «Спросить библиотекаря» на сайте МБУ ЦБС г. Кургана cbs-kurgan.com.

1.2. Основные принципы работы:

* общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
* универсальный характер принимаемых запросов;
* обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
* строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей при обслуживании пользователей;
* конфиденциальность информации о пользователях;
* максимальное использование информационных ресурсов МБУ «ЦБС г. Кургана»;
* содействие воспитанию информационной культуры пользователей.

1.3. Служба функционирует в структуре информационно-библиографического отдела.

**2. Функции**

2.1. ВСС «Спросить библиотекаря» выполняет запросы удаленных пользователей, обратившихся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания.

2.2. Типы принимаемых запросов.

* Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и могут выполняться на основе имеющихся традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов Интернета;
* Фактографические запросы.

2.3. Тематика принимаемых запросов.

* Принимаются тематические запросы по социально-экономической, гуманитарной, естественнонаучной, технической и краеведческой тематике.

2.4 Библиотека не выполняет виртуальные справки если:

* задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки;
* смысл информационного запроса не отвечает морально-этическим нормам;
* запрос, связанный с написанием рефератов и курсовых работ, а также с решением (выполнением) математических, физических, химических и иных заданий;
* не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсах).
* запрос, связанный с коммерческой посреднической деятельностью;
* запрос противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

2.5. Предоставляемые услуги

* В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации;
* Список литературы (до 10 библиографических описаний);
* Возможность самостоятельного поиска информации в БД выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов;
* Форму ответа выбирает сотрудник ВСС «Спросить библиотекаря».

2.6. Сроки выполнения запросов – от 1-го часа до 3-х рабочих дней. Возможна задержка в связи с праздничными и выходными днями.

2.7. Ресурсная база обслуживания.

* При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотек МБУ «ЦБС г. Кургана», свободный электронный каталог, ресурсы Интернет;
* При выполнении запросов генерируется общедоступная БД выполненных запросов.

**3. Организация работы службы**

3.1. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (пятница-среда) и выполняются в порядке их получения.

* Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов на сутки.

3.2. Организация и порядок работы ВСС осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.3. Узкоотраслевые запросы передаются для выполнения в соответствующие отделы библиотеки.

3.4. Для функционирования ВСС назначается зав. информационно-библиографическим отделом, несущая ответственность за оперативность и качество услуг.