



Қостанай облысы әкімдігі мәдениет басқармасының
«Л.Н. Толстой атындағы Қостанай облыстық әмбебап ғылыми кітапханасы»
коммуналдық мемлекеттік мекемесі

Коммунальное государственное учреждение «Костанайская
областная универсальная научная библиотека имени Л.Н.Толстого»
Управления культуры акимата Костанайской области

**Виртуалды анықтама қызметі туралы ереже
«Л.Н.Толстой атындағы Қостанай облыстық
әмбебап ғылыми кітапханасы» КММ**

**Положение о виртуальной справочной службе
КГУ «Костанайская областная
универсальная научная библиотека
имени Л.Н. Толстого»**



«Л.Н. Толстой атындағы облыстық
эмбебап ғылыми кітапханасы» КММ

директоры

_____ Д. Дүйсебаева

«___» _____ 2017 ж.

бекітемін

Виртуалды анықтама қызметі туралы ереже

«Л.Н. Толстой атындағы Қостанай облыстық эмбебап ғылыми кітапханасы»

КММ

Положение о виртуальной справочной службе

КГУ «Костанайская областная универсальная научная библиотека

имени Л. Н. Толстого»

Виртуалды анықтама қызметі туралы ереже
«Л.Н. Толстой атындағы Қостанай облыстық әмбебап ғылыми кітапханасы»
КММ

1. Жалпы ереже

Осы Ереже «Л. Н. Толстой атындағы Қостанай облыстық әмбебап ғылыми кітапханасы» КММ виртуалды анықтама қызметінің (ары қарай – Қостанай ОӘҒК ВАҚ) жұмыс істеу тәртібін анықтайды.

Қостанай ОӘҒК ВАҚ ақпараттық-библиографиялық бөлімнің базасында құрылған және құрылымдық бөлімшеге бөлінбестен жұмыс істейді.

Қостанай ОӘҒК ВАҚ қашықтағы пайдаланушыларға анықтамалық және ақпараттық-библиографиялық қызмет көрсетуді жүзеге асырады және олардың осы Ережеге сәйкес ақпаратты іздестіруден және ұсынудан тұратын бір жолғы сұратуларын орындайды.

Бейкоммерциялық негізде жұмыс істейді және оны Қостанай ОӘҒК оқырманы болып табылатынына немесе табылмайтынына қарамастан барлық пайдаланушылар пайдалана алады.

ВАҚ Интернет желісіндегі «Л. Н. Толстой атындағы Қостанай облыстық әмбебап ғылыми кітапханасы» КММ сайтына (<http://kstounb.kz/ru/voprosi>) орналастырылған.

«Л. Н. Толстой атындағы Қостанай облыстық әмбебап ғылыми кітапханасы» КММ ВАҚ келесі құжаттарға сай жұмыс істейді:

- ҚР кітапхана ісіне қатысты қолданыстағы заңнамалық актілері;
- Қостанай облысы әкімдігі мәдениет басқармасының «Л. Н. Толстой атындағы Қостанай облыстық әмбебап ғылыми кітапханасы» КММ 2013 ж. 12.10 № 438 Ережесі.

2. Қызмет көрсетудің негізгі ұстанымдары

Қостанай ОӘҒК ВАҚ Қостанай ОӘҒК кешенді анықтамалық, анықтамалық-кітапханалық және кітапханалық-ақпараттық қызметінің бөлігі болып табылады және жұмыстарын келесі ұстанымдарды негізге ала отырып жүргізеді:

- жалпыға бірдейлік,
- ақысыздық,
- жеделдік,
- жариясыздық.

Талап етілген ақпарат болмаған жағдайда да сұратуларды орындау және дұрыс жауап беру міндетті шарт болып табылады.

3. Қызмет көрсетудің мазмұны

Сұратуларды қабылдау үшін қойылатын талаптар:

- Қостанай ОӘҒК және Қазақстан корпоративтік каталогтау орталығы ұсынған кітапханалар қорларында сақталатын нақты отандық және шетелдік басылымдардың бар екендігі жайындағы сұратулар;
- орындауы күрделі библиографиялық іздестіруді қажет етпейтін және кітапхананың электронды каталогында бар ақпараттың және Интернет желісінің ашық ресурстарының негізінде орындауға болатын тақырыптық сұратулар;
- библиографиялық ақпаратты тақырыптық іріктеу бойынша сұратулар;
- фактографиялық сұратулар.

Пайдаланушылардың сұратуларына жауаптар келесідей жолдармен беріледі:

- ақпараттың дереккөздеріне жасалған сілтемемен толықтырылған мәтін түріндегі жауап;
- Интернет желісіндегі ақпараттың дереккөздеріне жасалған сілтеме;
- библиографиялық тізімдер;
- сұратудың орындалмауының себебі көрсетілген жауап.

ВАҚ міндетіне қашықтағы пайдаланушыларға кітапхана қорындағы электронды және толық мәтінді құжаттарды беру жатпайды.

Қарастырылмайтын сұратулар:

- дұрыс құрастырылмаған сұратулар;
- келесілермен байланысты сұратулар:
 - заңдар мен нормативтік актілерді түсіндіру және түсінік беру;
 - оқыту-үйрету сипатындағы (математикалық, физикалық, химиялық және басқа есептерді шешу, мәтіндік жұмыстарды – сызбаларды, жоспарларды және үлгілерді жасай және дайындай отырып рефераттарды, курстық, дипломдық және басқа жұмыстарды жазу, мәтіндерді аудару және басқалар) ақпарат беру қажеттігі;
 - көңіл көтеру сипатындағы (кроссвордтар шешу, викториналарға, зияткерлік ойындарға және т.б. байқауларға қатысу) ақпаратты ұсыну;
 - коммерциялық немесе делдалдық жұмыстар;
 - зерттеу жұмыстарын қажет ететін немесе күрделі библиографиялық іздестіруді талап ететін сұратулар.

Сұратулар кітапхананың жұмыс күні ішінде қабылданады және олардың түсу ретіне сай орындалады.

4. ВАҚ жұмысының тәртібі

Күн сайын жұмыс істеу үшін 3 сұрату қабылданады. Бір пайдаланушыдан бір күнде 1 сұрату қабылданады.

Сұратуда бірнеше сауал болған жағдайда, жауап беру үшін бірінші кезекте жеңіл сұрақтар қабылданады, келесі сұрақтар сұрату жасалған мерзім ішінде өңделеді.

Сұратуды орындау мерзімі 3 жұмыс күніне дейін.

Сұратуға жауапты дайындау және жариялау жұмыстарын ақпараттық-библиографиялық бөлімнің библиографы жүзеге асырады.

Сұратуды құрастыру тәртібі келесі кезеңдерден тұрады:

- орындалған анықтамалар мұрағатында осыған ұқсас сауалдарға берілген жауаптардың бар-жоғын тексеру;
- сұрату жолданатын тілде анық құрастырылған сауалды дайындау;
- тапсырыс беруші-пайдаланушының деректерін келтіре отырып (ақпарат құпия сақталады) сауалды кітапхана сайтының ВАҚ бөлімінде тіркеу.

5. Ресурстық база

Қашықтағы пайдаланушылардың сұратуларын орындау барысында келесі ресурстар пайдаланылады:

- дәстүрлі анықтамалық-іздестіру аппараты;
- кітапхананың және ҚККО электронды каталогы;
- интернеттің ашық ресурстары;
- орындалған ақпараттар мұрағаты.

Сұратуларды орындау кезінде автоматты түрде жалпыға бірдей орындалған сұратулардың деректер базасы (мұрағат) пайдаланылады.

6. Жұмыстың орындалуына бақылау жасау және жауапкершілік

Қызметтің жұмысы үшін жауапкершілік АББ жүктеледі.

Сұратулардың сапалы және уақытында орындалуына, сондай-ақ кітапхананың ВАҚ статистикалық көрсеткіштерін жинауға және талдау жасауға кітапхананың ақпараттық-библиографиялық бөлімінің меңгерушісі және директордың кітапхана істері жөніндегі орынбасары бақылау жасайды.

Пайдаланушылардың кітапхананың ВАҚ жұмысы туралы ескертулері мен ұсыныстары E-mail: ibokostounb@mail.ru поштасы бойынша қабылданады.

**Положение о виртуальной справочной службе
КГУ «Костанайская областная универсальная научная библиотека
имени Л. Н. Толстого»**

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет порядок работы Виртуальной справочной службы КГУ «Костанайская областная универсальная научная библиотека имени Л. Н. Толстого» (далее ВСС Костанайской ОУНБ).

ВСС Костанайской ОУНБ создана и осуществляет деятельность на базе информационно-библиографического отдела без выделения структурного подразделения.

ВСС Костанайской ОУНБ осуществляет справочное и информационно-библиографическое обслуживание удалённых пользователей и выполняет их разовые запросы, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с настоящим Положением.

Функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям, независимо от того, являются они читателями Костанайской ОУНБ или нет.

ВСС размещается в сети Интернет на сайте КГУ «Костанайская областная универсальная научная библиотека имени Л. Н. Толстого» (<http://kstounb.kz/ru/voprosi>).

ВСС КГУ «Костанайская областная универсальная научная библиотека имени Л. Н. Толстого» действует в соответствии с:

- Действующими законодательными актами РК по библиотечному делу;
- Положением коммунального учреждения КГУ «Костанайская областная универсальная научная библиотека им. Л. Н. Толстого» Управления культуры акимата Костанайской области № 438 от 12.10.2013 г.

2. Основные принципы обслуживания

ВСС Костанайской ОУНБ является частью комплекса справочного, справочно-библиотечного и библиотечно-информационного обслуживания Костанайской ОУНБ, осуществляет деятельность на основе следующих принципов:

- общедоступность,
- бесплатность,
- оперативность,
- конфиденциальность.

Выполнение запросов и предоставление объективных ответов является обязательным условием даже в случаях отсутствия требуемой информации.

3. Содержание обслуживания

Критерии приема запросов:

- запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах Костанайской ОУНБ и библиотеках, представленных в Казахстанском центре корпоративной каталогизации;
- тематические запросы, выполнение которых не влечёт за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основании имеющихся в электронном каталоге библиотеки, открытых ресурсах сети Интернет;
- запросы на тематические подборки библиографической информации,
- фактографические запросы.

Ответы на запросы пользователей предоставляются в следующих видах:

- текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации;
- ссылки на источники информации в сети Интернет;
- библиографический список;
- отрицательный ответ с обоснованием.

В функции ВСС не входит предоставление удалённым пользователям электронных и полнотекстовых документов из фондов библиотеки.

Не рассматриваются запросы:

- сформулированные некорректно;
- связанные с:
 - разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;
 - необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и других работ, с разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов, перевод текстов и пр.);
 - предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);
 - коммерческой или посреднической деятельностью;
 - требующие исследовательской работы или сложного библиографического поиска.

Запросы принимаются в течение рабочих дней библиотеки и выполняются в порядке их поступления.

4. Режим и порядок работы ВСС

Ежедневно принимаются к работе 3 запроса. От одного пользователя принимается 1 запрос в день.

В случае содержания в запросе более одного вопроса к работе принимается в первую очередь вопрос меньшей степени сложности, следующие вопросы обрабатываются в рамках заявленных сроков.

Срок выполнения запроса до 3-х рабочих дней.

Работу по подготовке и публикации ответа на запрос осуществляет библиограф информационно-библиографического отдела.

Правила составления запросов включают этапы:

- проверка наличия ответа на аналогичный вопрос в архиве выполненных справок;
- подготовка четкой формулировки вопроса выполняется на языке обращения;
- регистрация вопроса в разделе ВСС на сайте библиотеки с предоставлением сведений о заказчике-пользователе (информация конфиденциальная).

5. Ресурсная база

При выполнении запросов удалённых пользователей используется:

- традиционный справочно-поисковый аппарат,
- электронный каталог библиотеки и КЦКК,
- открытые ресурсы Интернет,
- архивы выполненных справок.

При выполнении запросов автоматически генерируется общедоступная база данных выполненных запросов (Архив).

6. Контроль и ответственность за выполнение работ

Ответственность за деятельность службы несет ИБО.

Контроль качества, сроков исполнения запросов, а также сбор и анализ статистических показателей ВСС библиотеки осуществляет заведующий информационно-библиографическим отделом библиотеки и заместитель директора по библиотечной работе.

Замечания и пожелания о работе ВСС библиотеки от пользователей принимаются по E-mail: ibokostounb@mail.ru

