

# Положение о Корпоративной виртуальной справочной службе универсальных научных библиотек

## 1. Общие положения.

1.1. *Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек (ВСС КОРУНБ)* – представляет собой распределенную онлайн-овую справочную службу, функционирующую при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки и объединяющую универсальные научные библиотеки и выполняющую разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации по всему спектру тематических направлений.

Корпорация объединяет УНБ в *целях*:

- создания единой справочной среды универсальных научных библиотек, проецированной в Интернете и предоставляющей дополнительные возможности обслуживания и самообслуживания для всех категорий пользователей без исключения;
- объединения универсальных научных библиотек для выполнения запросов различных групп удаленных пользователей на основе СПА библиотек, а также локальных и удаленных электронных ресурсов;
- повышение качественного уровня обслуживания пользователей библиотек.

Членами корпорации могут стать библиотеки, имеющие высококвалифицированный персонал с опытом выполнения всех типов запросов различной степени сложности, знающий традиционную и электронную ресурсную базу обслуживания.

1.4. Официальным названием корпорации является «Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек» - сокращенно ВСС КОРУНБ.

1.5. Совместная деятельность участников корпорации регулируется двухсторонним «Соглашением об участии в КОРУНБ», подписываемым библиотекой-участницей и РНБ, осуществляющей координирующие функции.

## 2. Организация деятельности.

2.1. Деятельность КОРУНБ основывается на следующих принципах:

- *равноправия членов службы*, имеющих степень свободы, достаточную для возможности определения приоритетов, характера и основной направленности собственной деятельности по обслуживанию пользователей в рамках конкретной библиотеки;
- *степенью ответственности за конечный результат* работы КОРУНБ, определяемой участием в работе службы, а также исходя из ресурсной, программно-технологической и кадровой обеспеченности каждой конкретной библиотеки;

- *добровольности участия в корпорации*, позволяющей поддерживать гибкость структуры и состава корпорации;
- *множественности уровней взаимодействия*, позволяющего сотрудничать библиотекам напрямую по линиям актуальной потребности в совместной деятельности;
- *централизованного характера совместной деятельности* по выполнению запросов, прописанного в «Соглашении об участии в КОРУНБ».

#### 2.2. *Обслуживание пользователей в рамках КОРУНБ характеризуется:*

- общедоступностью и бесплатностью для всех пользователей;
- универсальностью принимаемых запросов;
- приоритетностью выполнения тех запросов, которые не могут быть выполнены на базе библиотек иной типологической принадлежности;
- оперативностью выполнения запросов;
- обязательностью выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- строгостью и лаконичностью межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей при обслуживании пользователей;
- конфиденциальностью информации о пользователях.

2.3. *Категории пользователей* – ВСС КОРУНБ обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, не зависимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями какой-либо из библиотек-участниц или нет.

#### 2.4. *Типы принимаемых запросов:*

- запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах библиотек-участниц КОРУНБ;
- тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся традиционных и электронных библиографических ресурсов УНБ, а также ресурсов сети Интернета;
- фактографические запросы.

#### 2.5. *Тематика принимаемых запросов:*

- в рамках ВСС КОРУНБ принимаются тематические запросы по социально-экономической, гуманитарной, медико-биологической и технической тематике.

2.6. *Услуги*, предоставляемые пользователям в ответ на запросы, поступившие в ВСС КОРУНБ:

- готовые ответы в виде библиографических списков с указанием источника получения информации (до 10 библиографических записей), отдельных или совокупности фактографических данных;
- предоставление возможности самостоятельного поиска информации в совокупной базе данных выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов и представленной как на сайте РНБ (координатор), так и сайтах библиотек-участниц;
- ссылки на источник информации в сети Интернета для самостоятельного извлечения информации;

- методические консультации по самостоятельному поиску требуемой информации.

2.7. Язык принимаемых запросов:

- в рамках ВСС КОРУНБ принимаются запросы на русском и белорусском языках

2.8. Взаимодействие библиотек с ВСС КОРУНБ осуществляется исходя из кадровой обеспеченности и технической базы участников проекта.

### **3. Ресурсная база обслуживания.**

3.1. При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотек-участниц, электронные каталоги и ресурсы Интернета.

3.2. При выполнении запросов автоматически генерируется общедоступная БД выполненных запросов.

### **4. Режим и порядок работы службы.**

4.1. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные дни служба запросы не принимает. Максимальный срок выполнения запроса - 3 рабочих дня.

Иные ограничения по дням приема запросов (напр., санитарные дни и т.д.) конкретных библиотек-участниц корпорации определяются двухсторонним «Соглашением о создании ВСС КОРУНБ» в индивидуальном порядке.

### **5. Основные ограничения.**

5.1. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсов).

5.2. Не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера;

5.3. Не высылаются сканированные тексты документов (на сайте дается отсылка на ЭДД).

5.4. В рамках обращения в Виртуальную справочную службу одновременно рассматривается только один тематический, фактографический или библиографический запрос.

5.5. Сотрудники службы не несут ответственность за возможную нелегальность контента ресурсов Интернета, предоставляемых в ответах на запросы.