

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА



**Положение о справочной службе "Виртуальная справка"
Научной библиотеки**

Уральского государственного юридического университета (НБ УрГЮУ)

1. Справочная служба "Виртуальная справка" (ВС) – онлайн-справочная служба, выполняющая разовые запросы по всем отраслям знания удаленных пользователей г. Екатеринбурга и Свердловской области, а также запросы из других регионов России, касающиеся библиотечных фондов и электронных ресурсов Научной библиотеки УрГЮУ (НБ УрГЮУ).
2. **Принципы организации ВС:**
 - общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
 - оперативность выполнения запросов;
 - обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
 - конфиденциальность информации о пользователях.
3. **Цели и задачи ВС:**
 - формирование положительного имиджа НБ УрГЮУ, благодаря оперативно предоставленному учебному и научному материалу, используя локальные ресурсы Научной библиотеки и ресурсы удаленного доступа (ресурсы Интернет) для потенциальных пользователей;
 - предоставление интерактивного обращения пользователей к специалистам справочно-библиографического отдела (СБО) НБ УрГЮУ в режиме «запрос-ответ»;
 - увеличение количества пользователей и посещаемости Научной библиотеки путем привлечения потенциальных пользователей в подраздел «Виртуальная справка» раздела Библиотека на сайте УрГЮУ.
4. **Категории пользователей** – обслуживаются все пользователи независимо от того, являются ли они читателями НБ УрГЮУ.
5. **Типы принимаемых запросов:**
 - адресные запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах НБ УрГЮУ;
 - тематические и фактографические запросы по всем отраслям знания с использованием локальных ресурсов (внутренних) Научной библиотеки и ресурсов удаленного доступа (ресурсов Интернет), право доступа к которым предоставляется НБ УрГЮУ;
 - уточняющие запросы по элементам библиографического описания изданий.
6. **Предоставляемые услуги:**
 - на запрос пользователю предоставляется готовый ответ (библиографический список) с указанием источников (до 10 названий);
 - в ответ на запрос пользователь получает ссылку на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;
 - в ответ на запрос пользователю дается консультация по самостоятельному поиску информации.

