

## Правила справочной службы «Виртуальная справка»

### Научной библиотеки УрГЮУ (НБ УрГЮУ)

- Обслуживание пользователей осуществляется на базе информационных ресурсов НБ УрГЮУ, в том числе справочно-библиографического аппарата и ресурсов удаленного доступа (ресурсов Интернет), доступ к которым предоставляет НБ УрГЮУ. Обслуживание пользователей справочной службы «Виртуальная справка» осуществляется в режиме «запрос – ответ».
- Служба «Виртуальная справка» предоставляет следующие виды справок:
  - **тематическая:** справка, содержащая список документов на определенную тему;
  - **уточняющая:** справка, устанавливающая и/или уточняющая отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;
  - **адресная:** справка о наличии и/или местонахождении запрашиваемого документа в фондах НБ УрГЮУ, других библиотеках и информационных центрах, открытый доступ к электронным каталогам и базам данных которых осуществляется через Интернет;
  - **фактографическая:** справка, содержащая сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр., в т. ч. о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания в НБ УрГЮУ, а также о мероприятиях: конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях, проводимых Научной библиотекой.
- Результат поиска по запросу пользователя может быть представлен в виде: текстового ответа со ссылками на источники, в т.ч. интернет-ресурсы; библиографического списка (до 10 названий).
- В случае отрицательного результата пользователю дается его письменное обоснование.
- **Не предоставляются:**
  - сканированные тексты изданий;
  - полнотекстовые электронные издания.
- **Не рассматриваются** запросы связанные:
  - с юридическим и медицинским консультированием;
  - с поиском нормативных правовых актов действующего законодательства;
  - с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
  - с решением задач, выполнением практических заданий, составлением проектов документов;
  - с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);
  - некорректные и неэтичные запросы (удаляются службой).
- Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница). Выполняются в порядке их поступления в часы работы (с 10.00 – до 17.00) справочно-библиографического отдела (СБО) НБ УрГЮУ. В выходные и праздничные дни, летний период (июль, август) служба запросы не принимает.
- Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается – 1 в день.
- Общее количество вопросов, которые могут задать пользователи в течение одного дня ограничено - до 5.
- Срок выполнения запроса составляет - 3 рабочих дня.
- Специалист оставляет за собой право (в зависимости от сложности) изменять общее количество запросов и срок ответа на них как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения.
- Библиограф также оставляет за собой право уточнять неправильно сформулированный запрос.
- Ответ на запрос выставляется в разделе "Архив справок", а также дублируется по указанному пользователем электронному адресу.