

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

УТВЕРЖДАЮ
Директор НБ
ФГБОУ ВО «УрГЮУ»
О.А. Овчинникова
« 18 » _____ 2020 г.



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 информационных 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. **Цель и задачи ВС:**

- формирование положительного имиджа Научной библиотеки УрГЮУ, благодаря оперативно предоставленному учебному и научному материалу, используя локальные и удаленные сетевые ресурсы НБ УрГЮУ и ресурсы сети 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 через справочную службу «Виртуальная справка».

4. **Категории пользователей** – обслуживаются все пользователи независимо от того, являются ли они читателями НБ УрГЮУ.

5. **Типы принимаемых запросов**

- 5.1. Адресные запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах НБ УрГЮУ.
- 5.2. Тематические и фактографические запросы по всем отраслям знания.
- 5.3. Уточняющие запросы по элементам библиографического описания изданий.

6. **Предоставляемые услуги**

- 6.1. На запрос пользователю предоставляется готовый ответ (библиографический список) с указанием источников (до 20 названий).
- 6.2. В ответ на запрос пользователь получает ссылку на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации.
- 6.3. В ответ на запрос пользователю дается консультация по самостоятельному поиску информации.
- 6.4. Возможность самостоятельного поиска информации в БД выполненных запросов, пополняемой по мере поступления запросов.

6.5. Возможность обращения к электронному каталогу Научной библиотеки УрГЮУ и каталогам российских библиотек для самостоятельного поиска информации.

7. Сроки выполнения запросов

7.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах НБ УрГЮУ, тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, фактографические запросы выполняются в течение 3-х рабочих дней.

7.2. 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.

7.3. Библиограф оставляет за собой право уточнять неправильно сформулированный запрос.

8. Ресурсная база обслуживания

8.1. При выполнении запросов используются информационные электронные ресурсы НБ УрГЮУ, приобретаемые Научной библиотекой по подписке полнотекстовые БД и ресурсы сети Интернет.

8.2. При выполнении запросов генерируется БД выполненных запросов.

9. Режим и порядок работы службы

9.1 Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник - пятница) и выполняются в порядке их поступления в часы работы СБО с 10.00 до 17.00. В выходные и праздничные дни, летний период (июль, август) служба запросы не принимает.

9.2. В рамках обращения в справочную службу "Виртуальная справка" одновременно рассматривается только один фактографический или библиографический запрос (уточняющий, адресный, тематический), т. е от одного пользователя принимается 1 вопрос в день.

9.3. Общее количество вопросов, принимаемых службой от пользователей в течение одного дня ограничено - до 5.

9.4. Количество выполняемых запросов варьируется и зависит от кадрового состава справочной службы.

10. Кто отвечает

10.1. На вопросы по всем отраслям знания, связанные с библиотечными фондами и информационными электронными ресурсами НБ УрГЮУ отвечают сотрудники справочно-библиографического отдела (СБО).

11. Основные ограничения

11.1. Не рассматриваются запросы, связанные:

- с юридическим и медицинским консультированием;
- 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).

11.2. Не предоставляются:

- сканированные тексты изданий;
- полнотекстовые электронные издания.

11.3. Сотрудники службы не несут ответственности за возможную нелегальность контента ресурсов сети Интернет.

11.4. Запросы принимаются на русском языке.

Директор НБ ФГБОУ ВО «УрГЮУ»



О.А. Овчинникова