

Правила работы справочной службы «Виртуальная справка»

Научной библиотеки УрГЮУ (НБ УрГЮУ)

1. Обслуживание пользователей осуществляется в режиме «запрос – ответ» на базе информационных электронных ресурсов НБ УрГЮУ, приобретаемых Научной библиотекой по подписке полнотекстовых БД и ресурсов сети Интернет.

2. Служба «Виртуальная справка» принимает следующие типы разовых запросов:

- **тематический:** содержащий список ресурсов/изданий на определенную тему;
- **уточняющий:** устанавливающий и/или уточняющий отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания;

- **адресный:** о наличии и/или местонахождении запрашиваемого ресурса/издания в фондах НБ УрГЮУ, других библиотеках и информационных центрах, открытый доступ к электронным каталогам и базам данных которых, осуществляется через сеть Интернет;

- **фактографический:** содержащий сведения о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете, о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания в НБ УрГЮУ, а также о мероприятиях: конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях, проводимых Научной библиотекой.

3. Результат поиска по запросу пользователя может быть представлен в виде текстового ответа со ссылками на источники, в т.ч. интернет-ресурсы, библиографического списка (до 20 названий).

4. В случае отрицательного результата пользователю дается письменное обоснование.

5. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница). Выполняются сотрудниками в порядке 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.

6. Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается 1 в день.

7. Общее количество вопросов, которые могут задать пользователи в течение одного дня, ограничено до 5.

8. Срок выполнения запроса составляет 3 рабочих дня.

9. 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.

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

11. Ответ на запрос выставляется в разделе «Архив».

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

13. Запросы принимаются на русском языке.

14. **Не предоставляются:**

- сканированные тексты изданий;
- полнотекстовые электронные издания.

15. **Не рассматриваются** запросы связанные:

- с юридическим и медицинским консультированием;
- поиском законодательных материалов;
- предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
- решением задач, выполнением практических заданий, составлением проектов документов;
- предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);
- некорректные и неэтичные запросы (удаляются службой).