

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК «ОУНБ им. Н. К. Крупской»

Л. П. Сквородко

« 15 »

2013 г.

**Положение
о виртуальной справочно-библиографической службе
«Виртуальная справка»**

Оренбургской областной универсальной научной библиотеки им. Н. К. Крупской

Виртуальная справочно-библиографическая служба Оренбургской областной универсальной научной библиотеки им. Н. К. Крупской выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации в электронных каталогах и библиографических БД, отражающих фонд библиотеки, в сети Интернет, а также в других источниках информации, имеющихся в ООУНБ. Служба работает в соответствии с Положением о службе.

1. Общие положения

Общедоступность и бесплатность для всех пользователей; обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации; оперативность выполнения запросов; конфиденциальность информации о пользователях.

2. Категории пользователей

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу.

3. Типы принимаемых запросов

3.1. Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах Оренбургской областной универсальной научной библиотеки (ООУНБ) им. Н. К. Крупской.

3.2. Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в ООУНБ им. Н. К. Крупской традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернета (см. 4.2).

3.3. Уточняющие запросы, устанавливающие и/или уточняющие отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания.

3.4. Фактографические запросы - запросы, содержащие сведения о каком-либо факте, событии, явлении, персоне, организации и пр.

4. Предоставляемые услуги

4.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется библиографический список, включающий не более 10 источников, с обязательным указанием источников информации - баз данных, электронных каталогов и других ресурсов, что позволяет пользователю

продолжить поиск самостоятельно в случае необходимости, а также способствует повышению уровня его информационной компетентности.

4.2. В случае необходимости, в ответ на запрос пользователь получает ссылку(и) на источник информации в сети Интернета для самостоятельного извлечения информации.

4.3. При составлении списка библиографические описания подвергаются минимальной редакции и предоставляются в форме, идентичной их записи в оригинальных базах данных, поэтому могут не соответствовать библиотечно-библиографическим стандартам.

5. Сроки выполнения запросов

5.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах ООУНБ им. Н. К. Крупской, уточняющие и фактографические запросы выполняются в течение 1-3 рабочих дней службы.

5.2. Тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, выполняются в течение 1-5 рабочих дней службы.

6. Ресурсная база обслуживания

6.1. При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, система электронных каталогов и баз данных ООУНБ им. Н. К. Крупской и других доступных через Интернет библиотек и информационных центров, а также полнотекстовые ресурсы Интернета.

7. Режим и порядок работы службы

7.1. Запросы принимаются ежедневно (за исключением выходных и праздничных дней) и выполняются в порядке их получения. Рабочие дни службы совпадают с рабочими днями библиотеки.

8. Ограничения

8.1. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в конкурсах, викторинах и т. п.).

8.2. Не предоставляются сканированные тексты документов.

8.3. Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно. Сотрудники службы имеют право их удалять.

8.4. Не выполняются запросы, связанные с решением математических, физических, химических и пр. задач.

8.5. Не рассматриваются вопросы, носящие информацию коммерческого характера.

8.6. Запросы принимаются только на русском языке.

8.7. В обязанности службы не входит предоставление исчерпывающего ответа по теме запроса (см. п. 3.2).

8.8. В рамках одного запроса в справочную службу рассматривается только один тематический, адресный, уточняющий или фактографический запрос. Если в Вашем обращении будет несколько вопросов, мы ответим лишь на один из них по нашему усмотрению, либо предложим задать в службу по каждому вопросу отдельный запрос.

8.9. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов на сутки.