Утверждаю

Заведующий библиотекой

ЮРИУ РАНХиГС

_____ Шутова Н. Ю.

«03» 03 2025 г.

Положение о Виртуальной справочной службе (Виртуальная справка) в библиотеке ЮРИУ РАНХиГС

Виртуальная справка – это онлайн-справочная служба, позволяющая оперативно выполнять разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском библиографической и фактографической информации по различным темам.

1. Основные принципы работы Виртуальной справочной службы:

1.1 Общедоступность. Запросы принимаются от всех пользователей, независимо от того, являются ли они студентами или сотрудниками ЮРИУ РАНХиГС.

1.2 Безвозмездность. Услуги Виртуальной справочной службы бесплатны.

1.3 Оперативность выполнения запросов.

1.4 Обязательность выполнения запросов и предоставление объективных ответов даже в случае отсутствия требуемой информации.

Выполнение запросов осуществляется на базе информационных ресурсов, которыми располагает библиотека ЮРИУ РАНХиГС, в том числе - справочно-библиографического аппарата (СБА).

2. Типы принимаемых запросов:

2.1 Адресные – запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фонде библиотеки ЮРИУ РАНХиГС.

2.2 Тематические – запросы по определенной теме, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска.

2.3 Фактографические – запросы о конкретном событии, знаменитом человеке, определение термина по справочникам, энциклопедиям и т.д.

2.4 Уточняющие – запросы, устанавливающие и/или уточняющие отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания (автор, год, место издания и т.д.).

2.5 Ориентирующие – о режиме, порядке и условиях обслуживания в библиотеке ЮРИУ РАНХиГС.

3. Тематика принимаемых запросов:

3.1 Принимаются тематические запросы социально-гуманитарной, экономической, юридической направленности и по политологии и политическим наукам.

4. Результаты выполнения запросов могут быть представлены в следующих видах:

4.1 Информация о наличии издания в фонде библиотеки с указанием отдела хранения.

4.2 Библиографический список документов по тематическому запросу (до 15 наименований).

4.3 Текстовый ответ с указанием источника получения информации (ссылка на источник).

4.4 Полное библиографическое описание документа по уточняющему запросу об элементах библиографического описания.

4.5 Рекомендации по самостоятельному поиску необходимой информации.

4.6 Ориентирующая консультация и справка по услугам и ресурсам библиотеки ЮРИУ РАНХиГС.

5. Не рассматриваются запросы:

5.1 Выходящие за рамки тематической направленности деятельности библиотеки ЮРИУ РАНХиГС.

5.2 Заданные некорректно.

5.3 Связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых, дипломных работ и т. п.

5.4 Связанные с решением математических, физических, правовых и пр. задач.

5.5 С толкованием законов и нормативных актов.

5.6 Коммерческого характера (например, информация о покупках или продаже чего-либо).

5.7 Развлекательного характера (например, решение кроссвордов и т. п.).

5.8 На предоставление полнотекстовых отсканированных документов.

6. Режим и порядок работы:

6.1 Поступление запросов не ограничено временными рамками и осуществляется в режиме 24Х7.

6.2 Запросы принимаются ежедневно и выполняются в порядке их поступления в течение 5-ти рабочих дней (понедельник-пятница). В выходные дни (суббота-воскресенье), праздничные дни и санитарный день запросы не принимаются.

6.3 Количество принимаемых запросов ограничено тремя в день.

6.4 В зависимости от сложности запрос будет обработан, и направлено письмо-ответ в течение 1-3-х рабочих дней.

6.5 Запрос должен быть сформулирован на русском языке.

6.6 Формулировка должна быть четкой, максимально конкретной, что позволит библиографу дать оперативный и точный ответ.

6.7 От одного пользователя принимается только один запрос в день.

6.8 В случае содержания в запросе более одного вопроса, к работе принимается только один вопрос по выбору сотрудника.

7. Мы оставляем за собой право:

7.1 Отказаться отвечать на присылаемые вопросы, если эти вопросы не соответствуют профилю комплектования библиотеки.

7.2 Корректировать «Положение о Виртуальной справочной службе» в процессе работы.

Заведующий сектором
справочно-библиографической
и информационной работы — В. В. Волочаева