Правила пользования услугами Виртуальной справки

1. Типы принимаемых запросов:

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

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

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

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

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

2. Тематика принимаемых запросов:

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

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

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

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

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

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

3.5 Рекомендации по самостоятельному поиску необходимой информации.

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

4. Не рассматриваются запросы:

4.1 Выходящие за рамки тематической направленности деятельности библиотеки ЮРИУ РАНХиГС.

4.2 Заданные некорректно.

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

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

4.5 С толкованием законов и нормативных актов.

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

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

4.8 На предоставление полнотекстовых отсканированных документов.

5. Режим и порядок работы:

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

5.2 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.

5.3 Количество принимаемых запросов ограничено тремя в день.

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

5.5 Запрос должен быть сформулирован на русском языке.

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

5.7 От одного пользователя принимается только один запрос в день.

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