



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Научной библиотеки СВФУ

С.Д. Ушницкая

» сентябрь 2018

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о Виртуальной справочной службе Научной библиотеки СВФУ

#### 1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) Научной библиотеки Северо-Восточного федерального университета (НБ СВФУ), предназначенная для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей, выполняет разовые запросы, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с Положением о службе.

1.2. Основной задачей ВСС является оперативное и полное удовлетворение информационных потребностей удаленных пользователей.

1.3. ВСС функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям.

1.3. ВСС размещается на сайте НБ СВФУ в сети Интернет.

1.4. Основными принципами работы справочной службы являются:

- общедоступность службы;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения запросов;
- корректность взаимного общения.

#### 2. Ресурсная база

2.1. Основой для выполнения запросов в режиме «запрос-ответ» является:

- традиционный справочный аппарат НБ;
- электронный каталог НБ;
- приобретаемые по подписке библиографические и полнотекстовые БД;
- ресурсы Интернет.

2.2. Запросы и выполненные ответы автоматически генерируются в базе данных «Архив выполненных справок» с наличием поисковой системы для самостоятельного поиска.



### **3. Типы принимаемых запросов**

3.1. *Тематические запросы* – справки, содержащие перечень документов (книг, статей) по определенной теме, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска, с предоставлением библиографического списка, включающего не более 10 названий.

3.2. *Фактографические запросы* – справки, содержащие сведения о конкретном событии, организации, знаменитом человеке, определение термина по справочникам, энциклопедиям и т.д. На данный запрос пользователь получает справку с указанием источника информации;

3.3. *Адресные запросы* – справки о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах НБ СВФУ.

3.4. *Уточняющие запросы* – справки, устанавливающие искаженные или отсутствующие элементы библиографического описания изданий.

### **4. Виды предоставляемых ответов**

4.1. Готовый ответ с указанием источника получения информации, что обеспечивает пользователю возможность продолжить поиск самостоятельно, а также способствует повышению уровня его информационной компетентности.

4.2. Предоставление ссылок на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации.

4.3. Библиографический список (не более 10 названий).

4.4. Отрицательный ответ с обоснованием.

### **5. Режим и порядок работы**

5.1. Координатором виртуальной справочной службы является Информационный центр НБ СВФУ. Запросы выполняют как сотрудники, так и специалисты других отделов библиотеки.

5.2. Запросы принимаются в течение всех рабочих дней библиотеки и выполняются в порядке их поступления. В последующем библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов, принимаемых к исполнению в течение дня.

5.3. Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается одним в день. В случае если запрос включает несколько вопросов, специалист ВСС по собственному усмотрению отвечает на один из них.

5.4. В выходные, праздничные и санитарные дни выполнение запросов переносится на рабочее время.

5.5. Срок выполнения запроса до 3-х рабочих дней в зависимости от сложности.

## 6. Основные ограничения

6.1. В функции ВСС не входит предоставление удаленным пользователям электронных и полнотекстовых документов из фондов НБ СВФУ.

6.2. Не выполняются запросы, связанные:

- с написанием рефератов и курсовых работ, а также с решением (выполнением) заданий по различным дисциплинам;
- с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах).
- с коммерческой и посреднической деятельностью;
- с разъяснением и толкованием законов и иных правовых актов;
- с переводами текстов на русский или другой иностранный язык;
- сканированием каких-либо материалов.

6.3. Не рассматриваются запросы, сформулированные некорректно.