

## Правила работы с виртуальной справкой

### 1. Общие положения:

Виртуальная справочная служба (ВСС) НБ ОГУ выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском библиографической и фактографической информации по всему спектру тематических направлений, на основе имеющихся в библиотеке традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернет.

Основные принципы ВСС:

- бесплатность для ее 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:

Запросы принимаются от пользователей, являющихся преподавателями, сотрудниками, аспирантами, соискателями, студентами Оренбургского государственного университета.

Язык запроса и ответа – русский.

### 3. Типы принимаемых запросов:

- тематические - подбор документов (книг, статей, диссертаций и др. библиографической информации) по определенной теме;
- уточняющие - установление и/или уточнение отсутствующих или искаженных элементов библиографического описания (автор, заглавие, год, место издания и т.п.);
- адресные – выявляющие наличие и/или местонахождение запрашиваемого документа по собственному каталогу и каталогам других библиотек;
- фактографические – сведения о каком-либо событии, лице, организации, значение термина по словарям и т.п.

### 4. Тематика принимаемых запросов.

Принимаются запросы по всем тематическим направлениям деятельности вуза.

### 5. Предоставляемые услуги:

5.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется библиографический список литературы с указанием ссылки на

источник (до 10 библиографических описаний);

5.2. В ответ за запрос пользователь получает ссылку на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

5.3. Возможность обращения к виртуальным справочным службам библиотек и экспертным справочным службам в сети Интернет:

РГБ — <http://www.rsl.ru/ru/vs/>, РНБ — <http://vss.nlr.ru/>,

1-я виртуальная справка — <http://www.library.ru/help/>.

## 6. Сроки выполнения запросов:

6.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах НБ ОГУ выполняются в течение 1-го рабочего дня службы;

6.2. Тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, выполняются в течение 1-3 рабочих дней службы;

6.3. Фактографические запросы выполняются в течение 1-2 рабочих дней службы.

## 7. Ресурсная база:

7.1. При выполнении запросов используются:

- электронный каталог;
- сводный электронный каталог вузовских библиотек города Оренбурга и Оренбургской области;
- ресурсы Интернета.

## 8. Режим и порядок работы службы:

8.1. Запросы принимаются в течение 5 рабочих дней (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные, праздничные и санитарные дни служба запросы не принимает.

8.2. Количество принимаемых запросов ограничено до 3 в день. От одного пользователя принимается только один вопрос.

## 9. Основные ограничения:

9.1. В рамках обращения в Виртуальную справочную службу одновременно рассматривается только один запрос - фактографический или библиографический. Если в обращении будет несколько вопросов, ВСС ответит лишь на один из них по усмотрению;

9.2. Принимаются тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в библиотеке традиционных и электронных библиографических ресурсов;

9.3. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсах);

9.4. Не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера (решения задач, переводы текстов и т. д.);

9.5. Не предоставляются сканированные тексты документов;

9.6. Не рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;

9.7. Не даются ответы на вопросы, связанные с предоставлением информации коммерческого характера (информация о покупке-продаже чего-либо);

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

10. Ответственность:

10.1. Заведующий справочно-библиографическим отделом;

10.2. Организация справочной работы службы (гл. библиограф);

10.3. Программно-техническое сопровождение, web-дизайн (зав. отделом информационно-библиотечных технологий).

В поиске нужной информации Вам также поможет [Электронный каталог библиотеки](#).