

УТВЕРЖДАЮ:

Директор библиотеки МПГУ

Мареева Л.В.

“ 06 ” июня 2012 г.

Положение о виртуальной справочной службе научной библиотеки МПГУ

1. Общие положения

- 1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) – онлайн-овая справочно-библиографическая служба научной библиотеки МПГУ, предназначенная для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей.
- 1.2. Основной задачей ВСС является максимально оперативное и полное удовлетворение информационных потребностей удаленных пользователей.
- 1.3. ВСС выполняет запросы удаленных пользователей, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с Положением о службе.
- 1.4. ВСС функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям.
- 1.5. ВСС размещается на сайте библиотеки МПГУ- <http://library.mpgu.edu> - в сети Интернет.
- 1.6. Запросы принимаются на русском языке.

2. Основные принципы обслуживания

- 2.1. ВСС научной библиотеки МПГУ осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов:
 - общедоступность;
 - бесплатность;
 - оперативность;
 - конфиденциальность (по критерию сохранения персональных данных заказчика);
 - корректность взаимного общения.

3. Категории пользователей

- 3.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в ВСС, независимо от возраста, уровня образования и места проживания, не зависимо от того, являются ли они читателями библиотеки МПГУ.

4. Ресурсная база

4.1. При выполнении запросов удаленных пользователей используются:

- традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки МПГУ;
- электронный каталог библиотеки МПГУ <http://ecat.lib.mpgu.info/Opac/>;
- справочные издания из фонда библиотеки;
- библиографические, полнотекстовые, реферативные и фактографические БД;
- архив выполненных справок.

5. Типы принимаемых запросов

5.1. К выполнению принимаются:

- тематические запросы, содержащие перечень документов по определенной теме, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска, с предоставлением библиографического списка, включающего более 10 названий;
- фактографические запросы о конкретном событии, организации, знаменитом человеке, определении термина по справочникам, энциклопедиям и т.д. На данный запрос пользователь получает справку с указанием источника информации;
- уточняющие запросы элементов библиографического описания документов, имеющих в фонде;
- адресные запросы о наличии конкретного документа в фондах библиотеки.

5.2. Перенаправляются тематические запросы, требующие сложного библиографического поиска, библиографам факультетских библиотек.

6. Ответы на запросы пользователей

6.1. Ответы на запросы пользователей ВСС библиотеки МПГУ предоставляются в следующем виде:

- текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации;
- ссылки на источники информации в сети Интернет;
- библиографический список (не более 10 названий);
- переадресация запроса библиографу факультетской библиотеки или в ЭК библиотеки МПГУ.

6.2. В функции ВСС библиотеки МПГУ не входит предоставление удаленным пользователям электронных и полнотекстовых документов из фондов библиотеки.

6.3. Выполнение запросов и предоставление объективных ответов является обязательным условием.

6.4. Не рассматриваются (отклоняются) запросы:

- требующие разъяснения и толкования законов и нормативных актов;

- связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);
- связанные с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);
- касающиеся коммерческой или посреднической деятельности;
- некорректно сформулированные.

6.5. Переадресуются запросы:

- требующие исследовательской работы или сложного библиографического поиска.

7. Порядок работы

7.1. Запросы принимаются в течение рабочих дней библиотеки и выполняются в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не принимаются.

7.2. Ежедневно принимаются к выполнению 10 запросов.

7.3. Прежде чем задать вопрос, пользователь может самостоятельно осуществить поиск в архиве выполненных справок.

7.4. Чтобы задать вопрос, необходимо заполнить электронную форму, где есть поля обязательные для заполнения, они отмечены *:

Ваше имя:

Ваша электронная почта:

Цель Вашего вопроса:

Ваш вопрос:

Рубрика:

7.5. После того, как запрос принят к рассмотрению, на электронную почту пользователя присылается письмо с номером запроса, по которому пользователь находит ответ в архиве ВСС.

8. Сроки выполнения запросов – 2 рабочих дня.

9. Контроль и ответственность за выполнение работ

9.1. Координатором виртуальной справочной службы является справочно-библиографический отдел. Запросы выполняют как сотрудники СБО, так и специалисты других отделов библиотеки.

9.2. Техническая и программная поддержка ВСС возлагается на отдел автоматизации библиотеки МПГУ.

9.3. Замечания и предложения от пользователей о работе ВСС библиотеки МПГУ принимаются по электронной почте lib_bibliograph_kgf_otd@mpgu.edu.