

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова»  
(ХГУ им. Н.Ф. Катанова)**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор**

\_\_\_\_\_ **О.Я. Костина**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ **2017 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о виртуальной справочной службе  
библиотеки ХГУ им. Н.Ф. Катанова**

**Абакан, 2017**

## Положение о виртуальной справочной службе

### Общие положения

1. Виртуальная справочная служба является частью справочно-информационного обслуживания пользователей и предназначена для выполнения разовых запросов в режиме удалённого доступа.
2. Цель виртуальной справочной службы:
  - оперативная помощь пользователям в получении информации либо консультации по запросу;
  - продвижение ресурсов и услуг библиотеки.
3. Виртуальная справочная служба осуществляет обслуживание запросов всех обратившихся пользователей, независимо от того, являются они читателями библиотеки или нет, на базе информационных ресурсов Научной библиотеки (фонда печатных документов, электронных ресурсов, справочно-поискового аппарата, Интернет-ресурсов).
4. Запросы принимаются на русском языке.

### Типы принимаемых запросов

1. Принимаются к выполнению запросы по направлениям учебной и научной деятельности университета и профилю библиотечного фонда.
2. По типам запросы подразделяются на:
  - *Адресные* – наличие конкретных изданий, хранящихся в фонде библиотеки или информация о ресурсах Интернет.
  - *Тематические* – подбор информации по определённой теме, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска. В случае подбора информации к сложным научным работам (диссертации, дипломные работы) указываются возможные ориентиры для дальнейшего самостоятельного поиска.
  - *Фактографические* – поиск сведений о конкретных объектах, понятиях, фактах, персонах и т. д.
  - *Уточняющие* – поиск и уточнение недостающих сведений, элементов библиографического описания.

### Предоставляемые услуги

1. Библиографический список (не более 10 - 12 источников) с указанием источника информации - базы данных, электронного каталога и т. п., что обеспечивает пользователю возможность продолжить поиск самостоятельно, а также способствует повышению уровня его информационной компетентности.

2. Консультирование по самостоятельному поиску информации, по использованию возможностей и услуг, предлагаемых библиотекой и др.
3. Переадресация к соответствующим онлайн-вым или печатным источникам для самостоятельного извлечения информации.
4. Выполненная справка с указанием источника получения информации.

### **Основные ограничения**

1. Не выполняются запросы обучающего характера, связанные с решением математических, физических, химических и пр. задач, написанием текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., переводом текстов.
2. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, конкурсах, викторинах и т. п.).
3. Не предоставляются сканированные тексты документов.
4. Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно, нечетко, неполно.
5. Не рассматриваются вопросы, носящие информацию коммерческого характера.
6. Не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления разъяснений и толкованием законов и нормативных актов, разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов.

### **Режим и порядок работы**

1. Запросы принимаются в течение рабочей недели и выполняются в порядке их получения. В выходные (суббота, воскресенье) и праздничные дни запросы не выполняются.
2. При оформлении запроса необходимо заполнить форму, размещённую на сайте библиотеки и отправить запрос.
3. Запросы выполняются специалистами библиографической службы, при необходимости привлекаются сотрудники других отделов библиотеки.
4. Количество принимаемых запросов ограничено до трех в день.
5. Сроки выполнения запросов – от 1 до 3 рабочих дней.