

# ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ СамГМУ

## 1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (далее ВСС) действует на основании настоящего Положения о виртуальной справочной службе научной библиотеки СамГМУ

1.2. ВСС выполняет запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации научно-медицинской характера с использованием ресурсов, имеющихся в распоряжении библиотеки Самарского государственного медицинского университета.

1.3. ВСС действует на основе следующих принципов работы:

1.3.1. общедоступность и бесплатность для всех пользователей;

1.3.2. оперативность выполнения запросов;

1.3.3. конфиденциальность информации о пользователях.

1.4. Библиотека СамГМУ оставляет за собой право корректировать «Положение» в процессе работы Виртуальной справочной службы.

## 2. Управление обслуживанием

2.1. Прием и координацию обслуживания пользователей посредством ВСС осуществляет администратор Информационно-библиографического отдела библиотеки СамГМУ.

2.2. Администратор ВСС имеет право удалять запросы, не соответствующие моральным и этическим нормам, а также содержанию обслуживания ВСС.

## 3. Содержание обслуживания

3.1. ВСС выполняет следующие типы запросов:

3.1.1. адресные - о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах библиотеки СамГМУ;

3.1.2. тематические – предоставление информации по определенной теме;

3.1.3. фактографические - сведения о каком-либо факте, событии, явлении, персоне, организации и пр.;

3.1.4. уточняющие - на уточнение элементов библиографического описания.

3.2. Для выполнения полученных запросов используются следующие ресурсы:

3.2.1. ресурсы, генерируемые библиотекой СамГМУ;

3.2.2. подписные библиографические базы данных.

3.3. Результаты удаленного обслуживания предоставляются пользователю в следующих видах:

3.3.1. текстовый ответ, дополненный ссылкой на источник информации;

3.3.2. библиографический список (не более 15 источников);

3.3.3. библиографическая консультация.

4. Отклоняются запросы:

4.1. развлекательного и игрового характера (решение кроссвордов, задач, ответы на вопросы викторин и пр.);

4.2. связанные с поиском готовых полнотекстовых ресурсов (рефератов, сочинений, курсовых и диссертационных работ и пр.);

4.3. по предоставлению сканированных текстов документов;

4.4. сформулированные некорректно;

4.5. требующие углубленного, всеобъемлющего поиска информации;

4.6. не входящие в пределы компетенции библиотеки СамГМУ;

4.7. нарушающие правовые нормы РФ.

5. Вопросы принимаются только на русском языке.

## **5. Порядок обслуживания**

5.1. Для получения ответа пользователь заполняет форму запроса на сайте библиотеки СамГМУ.

5.2. Ответы на запрос предоставляются в on-line-режиме в порядке их поступления в течение 3-х рабочих дней, исключая выходные и праздничные дни.

5.3. Запросы принимаются от всех групп пользователей, независимо от их образования, возраста, вероисповедания, места проживания.