

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПУБЛИЧНАЯ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА
СИБИРСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК
(ГПНТБ СО РАН)



УТВЕРЖДАЮ

Директор, д-р ист. наук

И. В. Лизунова

« 01 » *И. В. Лизунова* 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Виртуальной справочной службе ГПНТБ СО РАН

Новосибирск
2024

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) ГПНТБ СО РАН размещается на сайте ГПНТБ СО РАН.

1.2. ВСС ГПНТБ СО РАН обеспечивает выполнение запросов удаленных пользователей с использованием всех информационных ресурсов, доступных в ГПНТБ СО РАН и интернете.

1.3. Деятельность ВСС ГПНТБ СО РАН строится на следующих принципах:

- универсальность тематики принимаемых запросов;
- дифференцированность в подходе к отбору запросов в зависимости от характера потребностей и ресурсных возможностей пользователей: запросы, которые не могут быть выполнены на базе других библиотек, имеют более высокий приоритет;
- корректность взаимного общения;
- конфиденциальность в отношении информации, предоставляемой пользователям, и персональной информации.

1.4. ВСС ГПНТБ СО РАН функционирует на бесплатной основе.

2. Категории пользователей

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, приоритетным правом пользуются сотрудники СО РАН.

2.2. Школьникам рекомендуется обращаться за консультационной помощью в библиотеки своих учебных заведений, в городские и областные библиотеки.

3. Организация работы ВСС

3.1. Организация и порядок работы ВСС осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Запросы пользователей принимаются в течение всей недели, кроме выходных дней. Запросы выполняются в порядке их поступления.

3.3. Подразделением, принимающим поступившие запросы и координирующим работу ВСС, является отдел справочно-информационного обслуживания (ОСИО).

3.4. Ответственным за функционирование ВСС назначается администратор из числа высококвалифицированных сотрудников ОСИО. Администратором осуществляется диспетчеризация, координация и текущий контроль запросов / ответов, контролируются сроки и качество выполнения запросов.

3.5. Запросы, при необходимости, могут перенаправляться для выполнения в другие структурные подразделения ГПНТБ СО РАН. Подготовка ответа на запрос и его отправка администратору ВСС производится сотрудниками подразделения, получившего перенаправленный запрос. Сведения, запрошенные администратором ВСС, должны оперативно предоставляться сотрудниками подразделений.

3.6. Рабочими языками ВСС являются русский и английский.

3.7. От одного пользователя принимается только один запрос в день. При наличии в обращении нескольких вопросов, ответ может быть дан только на один из них (по выбору сотрудника ВСС).

3.8. Выполнение запроса может быть перенесено на следующий рабочий день, в случае поступления в ВСС ГПНТБ СО РАН большого количества запросов.

3.9. Форму ответа выбирает сотрудник ВСС.

3.10. Программная поддержка ВСС осуществляется отделом автоматизированных систем ГПНТБ СО РАН.

4. Выполнение запросов пользователей

4.1. ВСС ГПНТБ СО РАН выполняются запросы:

- адресные – о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах ГПНТБ СО РАН;
- тематические запросы на поиск библиографической информации по теме, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в ГПНТБ СО РАН традиционных и электронных информационных ресурсов, а также ресурсов интернета;
- фактографические – запросы, содержащие сведения о каком-либо факте, событии, явлении, персоне, организации и пр.;
- уточняющие – устанавливающие и / или уточняющие отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания.

4.2. Тематические границы запросов не обозначаются.

4.3. Запросы, требующие сложного библиографического поиска и больших временных затрат, по желанию пользователя могут быть выполнены на платной основе, в сроки, установленные для данного вида услуг, после письменного подтверждения пользователем своего согласия и осуществления предоплаты в соответствии с «Прейскурантом платных услуг ГПНТБ СО РАН» и «Порядком выполнения справок и проведения консультаций ОСИО ГПНТБ СО РАН».

4.4. Результаты могут быть представлены пользователю в виде:

- ссылки на источник информации в интернете для самостоятельного проведения поиска;
- библиографического списка (не более 10 названий);
- консультации;
- перенаправления в учреждение или организацию с указанием контактной информации (в том числе электронной почты);
- отрицательного ответа с обязательным обоснованием.

5. Сроки выполнения запросов

5.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах ГПНТБ СО РАН выполняются в течение рабочего дня.

5.2. Тематические и фактографические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, выполняются в течение 1–3 рабочих дней.

5.3. Ответы за запросы, поступившие на английском языке и принятые к исполнению, выполняются в сроки 2–5 рабочих дней.

6. Основные ограничения

6.1. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в конкурсах, викторинах и т. п.).

6.2. Не предоставляются сканированные тексты документов.

6.3. Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно.

6.4. Не рассматриваются вопросы, требующие предоставления информации коммерческого характера.

6.5. Не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления:

- разъяснений и толкований законов и нормативных актов;
- готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
- решением математических, физических, химических и пр. задач;
- разработкой и изготовлением чертежей, планов, схем и макетов;
- списков для НИР (диссертации, статьи и пр.).