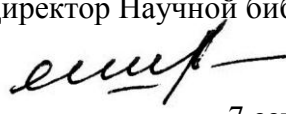


Виртуальная справочная служба Научной библиотеки ТГУ. Регламент.	6 стр.	РИ НБ ТГУ 6.3.1.2-
--	--------	--------------------

Утверждаю
Директор Научной библиотеки ТГУ
 М.О.Шепель
7 сентября 2016 г.

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба является частью справочно-информационного обслуживания пользователей и предназначена для выполнения разовых запросов пользователей в режиме удаленного доступа.

1.2 Цель виртуальной справочной службы:

- оперативно помочь пользователям в получении информации либо консультации по запросу;
- привлечь недоступные для пользователя информационные ресурсы в процессе выполнения запроса (каталоги, картотеки, библиографические пособия и др.);
- продвигать ресурсы и услуги библиотеки.

1.3 Виртуальная справочная служба осуществляет обслуживание запросов всех пользователей, обратившихся в службу, независимо от того, являются ли они читателями библиотеки или нет, на базе информационных ресурсов Научной библиотеки (фонда документов, электронных ресурсов, справочно-поискового аппарата, Интернет-ресурсов). Язык запросов и ответов – русский, английский.

1.4 Информация о виртуальной справочной службе размещается на сайте Научной библиотеки ТГУ (<http://www.lib.tsu.ru>)

2. Тематика и типы выполняемых запросов

2.1 Принимаются к выполнению запросы по направлениям учебной и научной деятельности университета и профилю библиотечного фонда.

2.2 По типам запросы подразделяются на:

- **тематические** - подбор информации по определенной теме;
- **адресные** - наличие конкретных изданий, хранящихся в фонде библиотеки, или информация о ресурсах Интернет;

Место хранения: Электронная библиотека ТГУ. Коллекция «Документы НБ» Дата разработки: 7- 23 ноября 2012 Разработчик: Волкова Л.И.		Редакция: 3 сентябрь, 2016г.
---	--	---------------------------------

Виртуальная справочная служба Научной библиотеки ТГУ. Регламент.	6 стр.	РИ НБ ТГУ 6.3.1.2-
--	--------	--------------------

- **фактографические** - сведения о каком-либо событии, лице, организации, значение термина, уточнение точной даты, цифры, цитаты, индексирование документов по таблицам ББК, УДК и т.п.

- **уточняющие** - поиск недостающих сведений, элементов библиографического описания (автор, заглавие, год и место издания) или исправление ошибочных данных, указанных пользователем.

2.2 Услуги, предоставляемые пользователям в ответ на запросы:

- подготовка библиографических списков изданий по теме с указанием источника получения информации (до 10 библиографических записей). Списки предоставляются в соответствии с правилами библиографического описания.

- консультирование по самостоятельному поиску информации, по использованию возможностей и услуг, предлагаемых Научной библиотекой и др.;

- переадресация к соответствующим онлайн- или печатным источникам информации для самостоятельного извлечения информации.

2.3 . Не выполняются запросы:

- по предоставлению полных текстов документов, как из фонда Научной библиотеки, так и других библиотек;

- запросы обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);

- по редактированию библиографических списков и сносок в рукописях статей, книг, диссертаций;

- письменные анонимные запросы;

- по поиску информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах).

2.4 Узкоотраслевые запросы, требующие исследовательской работы, уточнения библиографического поиска в ходе разыскания принимаются к исполнению при личном обращении пользователя в библиотеку.

3. Формы выполнения запросов

3.1 Выполнение запросов осуществляется в разных видах:

Место хранения: Электронная библиотека ТГУ. Коллекция «Документы НБ» Дата разработки: 7- 23 ноября 2012 Разработчик: Волкова Л.И.		Редакция: 3 сентябрь, 2016г.
---	--	---------------------------------

Виртуальная справочная служба Научной библиотеки ТГУ. Регламент.	6 стр.	РИ НБ ТГУ 6.3.1.2-
--	--------	--------------------

- Запрос по телефону – предоставление информации в режиме реального времени о работе и использовании ресурсов библиотеки;
- Запрос по e-mail - поиск информации по теме запроса, разыскание или уточнение необходимых сведений и направление ответа пользователю по адресу указанной электронной почты;
- Запрос в социальной сети – получение нужной информации на странице Научной библиотеки «ВКонтакте».

3.2 Запросы принимаются: устные - в течение всего рабочего дня библиотеки; письменные – в течение 24 часов семь дней в неделю. Выполнение запросов, поступивших по e-mail в субботу, воскресенье, праздничные и санитарные дни, выполняются, начиная со следующего рабочего дня.

Примечание: Консультационная помощь студентам, преподавателям и сотрудникам Томского государственного университета является главным приоритетом, поэтому письменные ответы на вопросы сторонних пользователей могут занять больше времени.

3.3. Выполнение запросов осуществляется исключительно в справочных целях и не гарантирует, что ответы будут соответствовать ожиданиям пользователей.

4. Организация работы

4.1 Виртуальная справочная служба интегрирована в систему информационно-библиотечного обслуживания и функционирует в составе специалистов разных отделов Научной библиотеки, оказывающих виртуальную помощь в ходе текущей работы по обслуживанию пользователей.

4.2.Общее управление виртуальной справочной службой осуществляет координатор службы.

Контактный e-mail для связи consultant@lib.tsu.ru

Место хранения: Электронная библиотека ТГУ. Коллекция «Документы НБ» Дата разработки: 7- 23 ноября 2012 Разработчик: Волкова Л.И.		Редакция: 3 сентябрь, 2016г.
---	--	---------------------------------