

## **Положение о виртуальной справочной службе библиотеки ГрГМУ**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Виртуальная справочная служба (ВСС) – онлайн-овая справочно-библиографическая служба библиотеки учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет» (библиотеки ГрГМУ), предназначенная для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей с помощью глобальной сети Интернет.
- 1.2. ВСС организована при информационно-библиографическом отделе с сектором электронной информации.
- 1.3. Главная цель ВСС – сделать поиск информации комфортным и эффективным.
- 1.4. Основной задачей ВСС является оперативная и профессиональная помощь библиографа удаленному пользователю в поиске необходимой адресно-библиографической, уточняющей, фактографической, тематической и библиографической информации в режиме запрос-ответ.
- 1.5. ВСС выполняет разовые запросы удаленных пользователей, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с «Положением о виртуальной справочной службе библиотеки ГрГМУ».
- 1.6. ВСС функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям на сайте библиотеки ГрГМУ.

### **2. Основные принципы обслуживания**

- 2.1. ВСС университета осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов:
  - общедоступности;
  - бесплатности;
  - повышения качества и оперативности;
  - соблюдения конфиденциальности (по критерию сохранения персональных данных заказчика);

- корректность взаимного общения.

### **3. Категории пользователей**

**3.1.** Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в ВСС, независимо от возраста, образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотеки университета.

### **4. Ресурсная база**

**4.1.** При выполнении запросов библиографами ВСС используются:

- справочно-поисковый аппарат (каталоги, картотеки, энциклопедии, словари, справочники);
- библиографические и полнотекстовые БД собственной генерации и приобретенные;
- архив выполненных справок.

### **5. Выполнение запросов**

**5.1.** К выполнению принимаются:

- запросы о наличии конкретного документа в фондах библиотеки;
- тематические запросы (справки, содержащие перечень документов по определенной теме);
- фактографические запросы (сведения о конкретном событии, организации, знаменитом человеке, определение термина);
- уточняющие запросы (элементы библиографического описания документов, имеющихся в фонде библиотеки).

### **6. Правила, регламентирующие выполнение услуги**

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

- текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации;
- библиографический список (не более 10 названий).

**6.2.** В случае невозможности выполнения заказа или ответа на запрос пользователю отправляется сообщение с конкретным обоснованием.

**6.3.** Необходимо учитывать, что общее количество принимаемых к выполнению запросов в день корректируется и зависит от степени загрузки библиографов, принимающих непосредственное участие в работе службы.

## 7. Основные ограничения

### 7.1. Не выполняются запросы:

- развлекательного содержания (решение кроссвордов, вопросы викторин, конкурсов.);
- с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ; решением конкретных задач по изучаемым предметам;
- связанные с редактированием списков научных работ;
- коммерческого и рекламного характера.

## 8. Режим и порядок работы

8.1. Запросы принимаются в течение рабочей недели (понедельник - пятница) и выполняются в порядке их поступления.

8.2. Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается 1 в день. В случае если запрос включает несколько вопросов, библиограф по возможности отвечает на все. Прием заказов осуществляется с 8:30 до 17:00.

! Также в разделе «*Виртуальная справка*» Вы можете задать интересующий вопрос *директору библиотеки ГрГМУ и администратору сайта.*

Зав. информационно-библиографическим  
отделом



Е.С. Волкова

Библиотекарь I категории



Е.Ф.Францкевич

СОГЛАСОВАНО

Директор библиотеки



Л.С. Лукашевич