

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК «ОУНБ им. Н. К. Крупской»

Л. П. Сковородко

« 15 »

2013 г.

**Положение  
о виртуальной справочно-библиографической службе  
«Виртуальная справка»**

**Оренбургской областной универсальной научной библиотеки им. Н. К. Крупской**

Виртуальная справочно-библиографическая служба Оренбургской областной универсальной научной библиотеки им. Н. К. Крупской выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации в электронных каталогах и библиографических БД, отражающих фонд библиотеки, в сети Интернет, а также в других источниках информации, имеющихся в ООУНБ. Служба работает в соответствии с Положением о службе.

**1. Общие положения**

Общедоступность и бесплатность для всех пользователей; обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации; оперативность выполнения запросов; конфиденциальность информации о пользователях.

**2. Категории пользователей**

2.1. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу.

**3. Типы принимаемых запросов**

3.1. Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах Оренбургской областной универсальной научной библиотеки (ООУНБ) им. Н. К. Крупской.

3.2. Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в ООУНБ им. Н. К. Крупской традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов сети Интернета (см. 4.2).

3.3. Уточняющие запросы, устанавливающие и/или уточняющие отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания.

3.4. Фактографические запросы - запросы, содержащие сведения о каком-либо факте, событии, явлении, персоне, организации и пр.

**4. Предоставляемые услуги**

4.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется библиографический список, включающий не более 10 источников, с обязательным указанием источников информации - баз данных, электронных каталогов и других ресурсов, что позволяет пользователю

