



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Низневартровский государственный университет»

Система менеджмента качества

СМК-П-ПП01.04

**ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ
БИБЛИОТЕКИ НВГУ**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор




С.И. Горлов

2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ БИБЛИОТЕКИ ФГБОУ ВО
«НИЖНЕВАРТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**


Принято решением Учёного совета
протокол № 1 от 28 января 2020 г.

Низневартовск – 2020

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Нижегородский государственный университет»
	Система менеджмента качества ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ БИБЛИОТЕКИ НВГУ
СМК-П-ПП01.04	

СОДЕРЖАНИЕ:

	стр.
1. Общие положения	3
2. Тематика и типы принимаемых запросов	3
3. Предоставляемые услуги виртуальной справочной службы	4
4. Основные ограничения при выполнении запросов	4
5. Режим работы и сроки выполнения запросов	4
6. Права и обязанности удаленных пользователей	4
7. Права и обязанности специалистов виртуальной справочной службы	5
8. Заключительные положения	5
Лист согласования документа	6
Лист регистрации изменений	7
Лист ознакомления	8

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Низневартовский государственный университет»
	Система менеджмента качества
СМК-П-ПП01.04	ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ БИБЛИОТЕКИ НВГУ

1. Общие положения

1.1 Виртуальная справочная служба является частью справочно-информационного обслуживания пользователей библиотеки Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Низневартовский государственный университет» (далее – НВГУ, Университет) и предназначена для выполнения разовых запросов пользователей в режиме удаленного доступа.

1.2 Виртуальная справочная служба действует в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая);
- Уставом НВГУ;
- настоящим Положением.

1.3 Цель виртуальной справочной службы:

- выполнение информационных запросов удаленных пользователей;
- продвижение ресурсов и услуг библиотеки Университета.

1.4 Виртуальная справочная служба осуществляет обслуживание запросов всех пользователей, обратившихся в службу, независимо от того, является ли он читателем библиотеки или нет.

1.5 Информация о виртуальной справочной службе размещается на Web-сайте Университета (www.nvsu.ru) – «Библиотека» – «Информация для читателя» – «Виртуальная справочная служба».

1.6 Координатором виртуальной справочной службы является директор библиотеки Университета. Запросы, поступающие в виртуальную справочную службу, выполняются специалистами библиотеки.

2. Тематика и типы принимаемых запросов

2.1 Запросы принимаются по направлениям учебной и научной деятельности Университета и по профилю библиотечного фонда.

2.2 По типам запросы подразделяются на:

- 2.2.1 тематические – подбор информации по определенной теме;
- 2.2.2 адресные – наличие конкретных изданий, имеющих в фонде библиотеки или указание ссылки на ресурсы Интернет;



2.2.3 фактографические – сведения о каком-либо событии, лице, организации, уточнение точной даты, цифры и т.д.;

2.2.4 уточняющие – поиск недостающих сведений, элементов библиографического описания (автор, заглавие, год и место издания).

3. Предоставляемые услуги виртуальной справочной службы

3.1 Библиографический список (1 тематический запрос до 10 библиографических записей).

3.2 Ссылки на источник информации в сети Интернет.

3.3 Библиографическая консультация.

3.4 В случае отсутствия необходимой информации по запросу пользователю дается отрицательный ответ с обоснованием.

4. Основные ограничения при выполнении запросов

4.1 Не выполняются запросы:

- сформулированные некорректно;
- по предоставлению сканированных текстов документов, как из фонда библиотеки Университета, так и других библиотек;
- связанные с предоставлением готовых научных работ (рефератов, курсовых и дипломных работ, диссертаций и т.д.);
- информационные потребности развлекательного характера (решение кроссвордов, ответы на вопросы викторин, интеллектуальных игр и т.п.);
- по редактированию библиографических списков и сносок в рукописях статей, книг, диссертаций.

4.2 Пользователь имеет право задать в течение одного дня только 1 вопрос. Если в запросе содержится несколько вопросов, ответ будет дан на один из них по выбору специалиста справочной службы.

5. Режим работы и сроки выполнения запросов

5.1 Запросы принимаются ежедневно в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница).

5.2 Время выполнения запроса до 5 рабочих дней, исключая выходные и праздничные дни.

6. Права и обязанности удаленных пользователей

6.1 Удаленные пользователи имеют право:

6.1.1 обращаться в виртуальную справочную службу с различными видами запросов, перечисленных в разделе 2 данного Положения;

6.1.2 получать ответ на запрос;



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Нижегородский государственный университет»

Система менеджмента качества

СМК-П-ПП01.04

**ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ
БИБЛИОТЕКИ НВГУ**

6.1.3 обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы виртуальной справочной службы.

6.2 Удаленные пользователи обязаны:

6.2.1 соблюдать культуру общения со специалистом виртуальной справочной службы.

7. Права и обязанности специалистов виртуальной справочной службы

7.1 Специалисты имеют право:

7.1.1 вносить предложения по дополнениям и изменениям в данное Положение;

7.1.2 удалять некорректные запросы;

7.1.3 выбирать для ответа один из вопросов на свое усмотрение в случае, если запрос включает в себя несколько вопросов;

7.1.4 определять время, отведенное на поиск информации, исходя из сложности запроса (не более 5-ти рабочих дней);

7.1.5 собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

7.2 Специалисты обязаны:

7.2.1 соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;

7.2.2 соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях и тематике запросов;

7.2.3 соблюдать контрактные лицензионные соглашения в отношении электронных и печатных ресурсов.

8. Заключительные положения

8.1 Настоящее Положение утверждается ректором Университета на основе решения Ученого совета и вступает в силу со дня его утверждения.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся на основании решения Учёного совета НВГУ или на основании предписаний вышестоящих органов и утверждаются ректором Университета.



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Нижегородский государственный университет»

Система менеджмента качества

СМК-П-ПП01.04

**ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ
БИБЛИОТЕКИ НВГУ**

Лист согласования документа

№ п/п	Должность руководителя, с которым согласуется документ	Ф.И.О. руководителя	Виза согласования (подпись)	Дата
1	Первый проректор, проректор по научной работе	Погонышев Д.А.		27.01.2020
2	Менеджер по качеству	Кругликова Г.Г.		27.01.2020
3	Председатель Совета родителей	Мирзоева Н.В.		27.01.2020
4	Председатель Объединенного совета обучающихся	Муфаздалов А.Т.		27.01.2020

