**Правила**

**пользования виртуальной справочной службой**

ВСС выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации по всему спектру тематических направлений, с использованием традиционного и электронного справочного аппарата библиотеки, подписных БД, ресурсов Интернет.
 Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в ВСС независимо от их возраста, уровня образования, места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотеки.

**Какие принимаются запросы:**

Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах МЦРБ.
 Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в библиотеке ресурсах библиографического поиска.
 Уточняющие, т.е. устанавливающие и/или уточняющие отсутствующие элементы библиографического описания.
 Фактографические – запросы, содержащие сведения о каком-либо событии, явлении, персоне и т.д.
 Прежде чем задать вопрос, посмотрите «Архив выполненных запросов». Возможно, там вы найдете готовый ответ. Чтобы задать вопрос, необходимо заполнить специальную форму. Формулируйте свой вопрос как можно более конкретно – это позволит библиотекарю дать точный ответ.
 На каждый вопрос заполняется отдельная форма. Если в Вашей форме будет несколько вопросов, библиотекарь ответит только на один из них.

**Предоставляемые услуги:**

 В ответ на запрос пользователю предоставляется библиографический список (не более 10-15 источников) и ссылки на источники информации в сети Интернет.

**Сроки выполнения запросов**

 Зависят от их сложности и выполняются в течении 1–3 рабочих дней.

**Организация работы службы**

 Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни служба запросы не принимает.
 Количество принимаемых запросов в день ограничено до 5.
 От одного пользователя принимается только один запрос в день.

**Ответ на свой вопрос**

 Вы найдете в рядом с Вашим запросом или в Архиве.

**Ограничения**

 Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, шарад, ответы на викторины, конкурсы и т.п.).
 Не выполняются запросы, связанные с решением математических, физических, химических и пр. задач.
 Не рассматриваются вопросы, носящие информацию коммерческого характера (например, купля-продажа чего-то).
 Мы не предоставляем готовых рефератов и сочинений.
 Не выполняются вопросы, связанные с предоставлением списка литературы для дипломных работ, диссертаций, научных статей.
 Не предоставляются сканированные тексты (на сайте дается отсылка на ЭДД).
 Не рассматриваются вопросы, заданные некорректно. Сотрудники службы имеют право их удалить.