

Правила Службы виртуальной справки.

Служба виртуальной справки - справочная служба общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, предоставляющая информационные услуги в режиме on-line.

Служба является бесплатной и общедоступной. Доступ к архиву Службы открыт для всех пользователей. Вопросы принимаются от пользователей, зарегистрированных на Портале общедоступных библиотек Санкт-Петербурга. Служба соблюдает конфиденциальность по отношению к информации, которую пользователи сообщают о себе.

От одного пользователя принимается не более 2-х вопросов в сутки.

Заявки принимаются на русском и английском языках. Поиск информации производится на русском, английском, немецком и французском языках.

Служба отвечает на все поступившие запросы, но оставляет за собой право не рассматривать заявки, сформулированные неэтично или некорректно.

Служба виртуальной справки выполняет запросы:

- На проверку наличия в фондах библиотек сети конкретных отечественных и иностранных изданий.
- На поиск литературы по теме, если он не требует серьезных научных разысканий
- На уточнение библиографических данных издания;
- На поиск фактографической информации.

По одной заявке может быть рассмотрена одна тема, найдена информация по одному факту, проверено наличие трех изданий. Если в заявке содержится несколько вопросов, рассматривается один из них по усмотрению специалиста.

Не выполняются заявки, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсов).

Служба не предоставляет готовые учебные задания (контрольные, доклады, рефераты и т. п.)

Служба не отвечает на вопросы, касающиеся информации коммерческого характера, а также информации, направленной на нарушение действующего законодательства¹.

Служба не оказывает консультации по конкретным правовым и медицинским вопросам.

Служба не отвечает на вопросы, заданные по электронной почте.

В рамках службы виртуальной справки не предоставляются полные тексты. Вы можете воспользоваться услугами службы электронной доставки документов.

Количество источников, предлагаемых по тематическим библиографическим запросам, ограничено - не более 10 библиографических описаний, включая ссылки на ресурсы Интернет.

Срок подготовки ответа – 3 рабочих дня.

Как задать вопрос так, чтобы получить правильный ответ.

Сформулируйте вопрос четко и максимально развернуто. Это позволить специалисту, работающему с ним, найти информацию, наиболее точно ему соответствующую.

Желательно указывать типы источников, которые вы хотите использовать в работе: монографии, статьи, учебные пособия и т. п.

Если вас интересуют источники только за какой-то определенный период, укажите его.

Мы уважаем своих пользователей и ждем ответного уважения. Специалисту, работающему с вопросом, будет приятно, если в заявке будут слова «спасибо» и «пожалуйста».

¹ Служба не несет ответственность за возможную нелегальность контента ресурсов Интернета, предоставляемых в ответах на запросы.