

Положение

о виртуальной справочной службе
Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” Д. Ф. Устинова

1. Общие положения

Виртуальная справочная служба:

1.1. Предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей и выполняет их разовые запросы, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с настоящим Положением;

1.2. Функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям, независимо от того, являются они читателями **Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех”** или нет;

1.3. Размещается в сети Интернет на сайте **Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова**.

2. Типы принимаемых запросов

2.1. Тематические - справки, содержащие перечень документов (книг, статей и т. д.) по определенной теме, выполняются на базе электронного и традиционного каталогов Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова, с предоставлением библиографического списка не более 10 названий.

2.2. Фактографические – справки, содержащие сведения о каком-либо явлении, событии, персоне, предмете и пр. Выполняются на основе ресурсов Интернет с предоставлением перечня интернет-ссылок; в отдельных случаях используются справочные издания из фондов Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова.

2.3. Адресные – справки о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова.

2.4. Уточняющие – справки, устанавливающие искаженные или отсутствующие элементы библиографического описания изданий, имеющих в фонде Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова.

2.5. Консультации по постановке индексов УДК.

3. Режим и порядок работы

3.1. Координатором виртуальной справочной службы является информационно-библиографический отдел (ИБО). Запросы выполняют как сотрудники ИБО, так и специалисты из других отделов библиотеки.

3.2. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не принимаются.

3.4. Количество запросов от одного пользователя, принимаемых к исполнению, ограничивается одним в день. В случае если запрос включает несколько вопросов, специалист по собственному усмотрению отвечает на один из них.

3.5. Срок выполнения запроса до 5 рабочих дней в зависимости от сложности.

4. Источники для выполнения запросов

4.1. Электронные каталоги Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова.

4.3. Ресурсы Интернет.

4.4. Традиционный справочно-библиографический аппарат Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова.

4.5. Фонд выполненных справок (архив).

5. Виды предоставляемых ответов

5.1. Библиографический список (не более 10 названий).

5.2. Текстовый ответ со ссылкой на источник информации.

- 5.3. Ссылки на источник в сети Интернет.
- 5.5. Отрицательный ответ с обоснованием.

6. Основные ограничения при выполнении запросов

- 6.1. Не предоставляются сканированные тексты документов из фондов Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова.
- 6.2. Не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции Фундаментальной Библиотеки БГТУ “Военмех” им. Д. Ф. Устинова.
- 6.3. Не рассматриваются запросы связанные:
 - 6.3.1. С разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;
 - 6.3.2. С необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математически, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);
 - 6.3.3. С предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);
 - 6.3.4. С коммерческой или посреднической деятельностью;
 - 6.3.5. Требующие исследовательской работы или сложного библиографического поиска;
 - 6.3.6. Сформулированные некорректно.

7. Права и обязанности пользователей

Пользователи имеют право:

- 7.1. Обращаться в службу с различными видами запросов, перечисленными в разделе 2;
- 7.2. Получать ответ на свой запрос;
- 7.3. Пользоваться архивом выполненных запросов;
- 7.4. Обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы по электронной почте и в соответствующем разделе данного форума.

Пользователи обязаны:

- 7.5. Соблюдать культуру общения со специалистами;
- 7.6. Корректно формулировать запрос

8. Права и обязанности специалистов:

Права специалистов:

- 8.1. Вносить дополнения и изменения в данные Правила;
- 8.2. Удалять некорректные вопросы и реплики;
- 8.3. В случае, если запрос включает в себя несколько вопросов, выбирать для ответа один на свое усмотрение;
- 8.4. Определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса (не более 5-ти дней);
- 8.5. Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

Обязанности специалистов:

- 8.6. Соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;
- 8.7. Соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях;
- 8.8. Поддерживать принципы интеллектуальной свободы;
- 8.9. Соблюдать контрактные лицензионные соглашения об электронных и печатных ресурсах;
- 8.10. Пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;
- 8.11. Поддерживать информационную грамотность, указывая источники информации в ответе на запрос.