

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА (ВСС) – онлайн-справочно-библиографическая служба Научной библиотеки ДонГТУ, которая выполняет разовые запросы удаленных пользователей библиотеки, связанные с поиском информации в библиографических базах данных, информационных ресурсах библиотеки, в сети интернет и иных источниках информации по различным тематическим направлениям и реализует задачу максимального удовлетворения информационных потребностей удаленных пользователей.

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА – это услуга, которая предоставляется удаленным пользователям библиотеки после авторизации, на сайте Научной библиотеки ДонГТУ.

Основные принципы работы ВСС:

- общедоступность и бесплатность;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность предоставления ответов пользователям, даже в случае отсутствия необходимой информации;
- гарантирование конфиденциальности личной информации, предоставленной пользователями при регистрации;
- предоставление объективной, полной и достоверной информации, со ссылкой на авторитетные источники.

Обратившись к нашей службе, Вы сможете получить следующие услуги:

- подготовка библиографических списков изданий по теме с указанием источника получения информации (1 тематический запрос до 10 библиографических записей). Списки составляются в соответствии с правилами библиографического описания;
- консультирование по самостоятельному поиску информации, по использованию возможностей и услуг, предлагаемых библиотекой и др.;
- текстовый ответ со ссылкой на источник информации;
- ссылки на источник информации в сети Интернет, переадресация к соответствующим онлайн- или печатным источникам информации для самостоятельного извлечения информации;
- в случае отсутствия необходимой информации по запросу пользователю дается отрицательный ответ с обоснованием.

Условия выполнения запроса:

Виртуальная справка выполняется в течение 3-х рабочих дней. От одного пользователя принимается только один вопрос в день.

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

Вопросы составляются в произвольной форме на русском языке. Ответы предоставляются и размещаются в разделе «Виртуальная справка» на сайте Научной библиотеки ДонГТУ.

При заказе списка литературы желательно указать тип документа (книга, статья из периодического издания и т.д.).

От одного пользователя принимаются не более 2-х необработанных запросов в день. Если запрос включает несколько вопросов, библиограф отвечает лишь на один из них, по собственному выбору.

К выполнению принимаются:

- справки относительно наличия и местонахождения конкретных документов в фонде Научной библиотеки ДонГТУ (при условии, что пользователь не смог найти их в Электронном каталоге библиотеки);
- тематические справки, выполнение которых не предполагает сложный библиографический поиск и может выполняться на основе имеющихся в библиотеке традиционных и электронных ресурсов, а также ресурсов сети Интернет;
- фактографические справки, содержащие фактические сведения и данные относительно конкретных фактов, событий, персоналий;
- уточняющие справки (уточнение библиографических данных документа;
- справки ориентировочного класса (о порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания в библиотеке, о функциях ее структурных подразделов, о мероприятиях, которые происходят в библиотеке и т.д.).

Ограничение относительно предоставления справок. Не выполняются запросы:

- по предоставлению полных (сканированных) текстов документов, как из фонда библиотеки, так и других библиотек;
- запросы обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач);
- связанные с предоставлением готовых научных работ (рефератов, курсовых и дипломных работ, диссертаций);
- написание текстовых работ – рефератов, курсовых дипломных и пр., перевод текстов;
- сформулированные некорректно;
- по поиску информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх, и др., конкурсах);
- не предоставляются ответы на вопросы, касающиеся информации коммерческого характера (стоимость товаров и услуг, рекламная информация, графики движения транспорта и пр.);
- не выполняются запросы, не соответствующие морально-этическим нормам, и которые противоречат действующему законодательству;
- не принимаются просьбы, содержащие юридические консультации;
- справки, связанные с поиском цитат;
- не принимаются справки, выполнение которых выходит за рамки технических и организационных возможностей библиотеки, и требуют глубокого научного исследования.

Сроки выполнения справок:

- справки о наличии документов в фонде библиотеки, справки ориентировочного класса и уточняющие справки выполняются в течение 1 рабочего дня;
- фактографические справки – в течение 2 рабочих дней;
- тематические справки – в течение 3 рабочих дней.

В течение дня выполняется фиксированное количество запросов, ограниченное технологическими возможностями библиотеки.

Источники выполнения запросов:

- традиционный справочно-библиографический аппарат (система каталогов и картотек библиотеки, справочные и библиографические издания);
- электронный каталог Научной библиотеки ДонГТУ;
- ресурсы Интернет;
- архив выполненных справок и другие ресурсы.