

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ

Виртуальная справка – это услуга, которая предоставляется студентам, аспирантам, преподавателям и сотрудникам университета после авторизации на сайте библиотеки.

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.

Основные положения.

Обратившись к нашей службе, Вы сможете получить:

- тематический библиографический список (не больше 10 источников по электронному каталогу нашей библиотеки в т.ч. Интернет - ресурсов);
- консультацию по библиографическому описанию и составлению списка литературы к курсовой работе и реферату;
- информацию о необходимой литературе к реферату или курсовой работе;
- список новых поступлений в библиотеку за определенный период.

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 круглые сутки, выполняются в течение рабочей недели (понедельник - пятница) кроме выходных и праздничных дней в порядке их получения.

Вопросы составляются в произвольной форме на украинском или русском языках. Ответы предоставляются и размещаются в разделе «Виртуальная справка» на сайте библиотеки.

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 библиотеки ДонГТУ (при условии, что читатель 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, связанные с необходимостью предоставления информации учебного характера (готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, перевод текстов, решение математических, физических, химических и других задач);
- не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах, конкурсах и т.д.);
- не предоставляются ответы на вопросы, которые касаются информации коммерческого характера (стоимость товаров и услуг, рекламная информация, графики движения транспорта и т.д.);
- не выполняются запросы, которые не отвечают морально-этическим нормам и противоречат действующему законодательству Украины;
- не принимаются просьбы, которые содержат юридические консультации; справки, связанные с поиском цитат;
- не принимаются справки, выполнение которых выходит за рамки технических и организационных возможностей библиотеки, нуждаются в глубоком научном исследовании;
- заданные в некорректной форме.

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 библиотеки;
- ресурсы Интернет;
- архив выполненных справок и прочие.