

Положение о виртуальной справочной службе научно-технической библиотеки Белорусского государственного университета транспорта
«Спроси библиотекаря»

«Спроси библиотекаря» — справочная онлайн-служба НТБ БелГУТа, выполняющая разовые запросы удаленных пользователей, соответствующие профилю вуза, с использованием традиционного и электронного справочного аппарата библиотеки, ресурсов Интернет.

Виртуальная справочная служба (далее ВСС) организована при справочно-библиографическом отделе НТБ.

Работа ведется в соответствии с Положением о ВСС.

1. Общие положения.

1.1. Основные принципы работы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- корректность взаимодействия персонала и удаленных пользователей при совместной работе;
- соблюдение конфиденциальности информации о пользователях;

2. Категории пользователей

Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в ВСС, независимо от того, являются ли они пользователями библиотеки университета.

3. Типы принимаемых запросов.

- 3.1. Запросы о наличии конкретного документа в фондах библиотеки;
- 3.2. Тематические запросы (справки, предполагающие список документов по определенной теме);
- 3.3. Фактографические запросы (сведения о конкретном событии, организации, знаменитом человеке, определение термина по справочникам, энциклопедиям и т.д.);

3.4. Уточняющие запросы (уточнение элементов библиографического описания документов, имеющих в фонде библиотеки).

4. Тематика принимаемых запросов.

4.1. Принимаются запросы по гуманитарно-экономической, и технической тематике, соответствующие профилю университета.

5. Предоставляемые услуги.

5.1. В ответ на запрос пользователю предоставляется:

- информация о наличии или отсутствии спрашиваемого источника;
- список источников по указанной теме (до 10 библиографических описаний) с указанием подразделения, в котором находится документ;
- информация, которую требовалось уточнить.

5.2. В случае невозможности выполнения запроса сотрудником ВСС пользователю отправляется сообщение с указанием других возможностей поиска информации.

6. Сроки выполнения запросов.

6.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах НТБ, тематические запросы, не требующие дополнительного библиографического поиска, фактографические и уточняющие запросы выполняются от 1 до 3-х рабочих дней;

7. Ресурсная база обслуживания.

7.1. При выполнении запросов используется справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронный каталог НТБ, ресурсы Интернет, а также приобретаемые библиотекой по подписке библиографические и полнотекстовые БД;

7.2. При выполнении запросы автоматически отправляются в архив выполненных справок, который открыт для общего доступа.

8. Режим и порядок работы службы.

8.1. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник - пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные и праздничные дни служба запросы не принимает.

9. Основные ограничения.

9.1. Язык принимаемых запросов - русский, белорусский;

9.2. В рамках обращения в ВСС от одного пользователя рассматривается только один запрос в день. Допускается несколько вопросов, если они взаимосвязаны между собой.

9.3. Не рассматриваются запросы:

сформулированные некорректно;

включающие информацию рекламного и коммерческого характера;

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

предполагающие предоставление готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, решение конкретных задач по изучаемым предметам;

связанные с редактированием списков к научным работам;

9.4. Не предоставляются сканированные тексты документов (при наличии дается ссылка на электронную библиотеку учреждения).

9.5. Сотрудники службы не несут ответственность за возможную нелегальность контента ресурсов Интернета, предоставляемых в ответах на запросы.