

ПАЛАЖЭННЕ**ПОЛОЖЕНИЕ**

О виртуальной справочной
службе «Спроси библиотекаря»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор университета
А.Г.Баханович

.03.2022

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с рекомендациями Международной федерации библиотечных ассоциаций (ИФЛА) по организации работы библиотечных электронных справочных служб. Положение определяет основные задачи, устанавливает принципы и правила работы Виртуальной справочной службы библиотеки Учреждения образования «Брестский государственный технический университет (далее – БрГТУ, университет), регулирует взаимоотношения удаленного пользователя и данной службы.

1.2. Виртуальная справочная служба (далее ВСС) — бесплатный онлайн-сервис библиотеки БрГТУ, предназначенный для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей с помощью сети Интернет.

1.3. ВСС функционирует на некоммерческой основе, руководствуется в своей деятельности Положением о ВСС и общедоступна всем пользователям.

1.4. ВСС размещается на сайте университета в разделе «Библиотека».

2. Основные задачи

Основной задачей ВСС является оперативная и профессиональная помощь специалиста-библиографа удаленному пользователю в поиске необходимой адресно-библиографической, уточняющей, фактографической и тематической информации в режиме «запрос-ответ».

3. Принципы организации

ВСС библиотеки БрГТУ осуществляет свою деятельность на основе принципов:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- оперативность выполнения запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов;
- предоставление ответов-консультаций по дальнейшему поиску в случае отсутствия требуемой информации;
- корректность взаимного общения работников библиотеки и удаленных пользователей;
- конфиденциальность информации о пользователях.

4. Категории пользователей

Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, являются или не являются читателями библиотеки БрГТУ.

5. Порядок работы ВСС

5.1. В работе ВСС участвуют библиотекари зала справочно-информационных ресурсов и специалисты из других отделов библиотеки, которые принимают к выполнению:

запросы о наличии отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах библиотеки БрГТУ;

запросы, связанные с уточнением недостающих библиографических данных в издании;

запросы о наличии электронной копии (версии) изданий;

тематические запросы (подбор литературы по теме), выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска (до 10 источников);

фактографические запросы (поиск информации о персоне, событии, географическом объекте), не предусматривающие сложный библиографический поиск.

5.2. Прием запросов осуществляется в режиме 24/7;

5.3. Справки по запросам пользователей выполняются сроком до 3 рабочих дней в порядке очередности их поступления. В воскресенье и праздничные дни ВСС на запросы пользователей не отвечает;

5.4. Общее количество принимаемых к выполнению запросов в день корректируется и зависит от степени загрузки библиографов, участвующих в работе службы;

6. Права работников ВСС

Работники ВСС, выполняющие запросы пользователей, имеют право:

6.1. Не рассматривать запросы, сформулированные некорректно;

6.2. Не принимать к исполнению запросы развлекательного характера (решение кроссвордов, вопросы викторин, конкурсов и т.д.);

6.3. Не рассматривать запросы о предоставлении готовых рефератов, курсовых и дипломных работ; решении конкретных задач по изучаемым предметам;

6.4. Не принимать к исполнению запросы, носящие информацию коммерческого характера;

6.5. Не принимать к исполнению запросы, связанные с редактированием списков к научным работам (данная услуга осуществляется на платной основе при посещении библиотеки);

6.6. Не принимать к исполнению запросы, выходящие за рамки компетенции библиотеки БрГТУ;

7. Предоставляемые услуги

ВСС предоставляет пользователям следующие услуги:

7.1. Информацию о наличии издания в библиотеке БрГТУ;

7.2. Недостающие библиографические данные в указанном пользователем издании;

7.3. Ссылки на электронные копии интересующих изданий, при их наличии в репозитории БрГТУ;

7.4. Список литературы по заявленной теме с указанием источника получения информации (до 10 библиографических записей);

7.5. Методические рекомендации по самостоятельному поиску информации;

7.6. Фактографическую информацию;

7.7. Библиографические консультации по использованию библиотечных ГОСТов, применяемых при составлении библиографических списков, методике библиографирования;

7.8. Ориентирующие консультации и справки по библиотеке БрГТУ, её услугах и ресурсах;

8. Правила, регламентирующие выполнение услуги

8.1. Ответы на запросы пользователей ВСС предоставляются в следующем виде:

текстовый ответ, дополненный ссылками на источники информации; библиографический список (не более 10 источников).

8.2. Пользователям не предоставляются сканированные тексты документов.

8.3. В случае невозможности выполнения запроса пользователю отправляется сообщение об этом с обоснованием;

9. Права и ответственность пользователей

9.1. Пользователь имеет право отправить только один запрос в день. В рамках одного запроса рассматривается только одна тематическая, фактографическая или библиографическая справка;

9.2. Пользователю запрещается использовать Виртуальную справочную службу для размещения любой информации рекламного характера.

10. Ресурсная база

При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат, электронный каталог библиотеки, репозиторий БрГТУ, Интернет-ресурсы, а также приобретаемые библиотекой по подписке библиографические и полнотекстовые базы данных и базы данных, подключенные в режиме тестового доступа.

Директор библиотеки

Ю.В.Азаркевич

Первый проректор
М.В.Нерода
.03.2022

Проректор по научной работе
Н.Н.Шалобыта
.03.2022

Проректор по безопасности и кадрам
А.А.Босько
.03.2022

Начальник отдела документационного
обеспечения
О.А.Овсяник
.03.2022

Начальник юридического отдела
Т.Ю.Чмель
.03.2022