

Положение о виртуальной справочной службе «Спроси библиотекаря» научно- технической библиотеки СГТУ имени Гагарина Ю. А.

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная служба предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей и выполняет их разовые запросы, включающие поиск и предоставление информации в соответствии с Положением о службе.

1.2. Функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям, независимо от того, являются они читателями НТБ или нет.

1.3. Размещается в сети Интернет на сайте НТБ.

2. Типы принимаемых запросов

2.1. **Тематические** – справки, содержащие перечень документов (книг, статей) по определенной теме. Выполняются на базе электронного и традиционного каталогов НТБ 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 НТБ.

2.3. **Адресные** – справки о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах НТБ.

2.4. **Уточняющие** – справки, устанавливающие искаженные или отсутствующие элементы библиографического описания изданий, имеющих в фонде НТБ.

3. Источники для выполнения запросов

3.1. Электронный каталог и базы данных НТБ.

3.2. Ресурсы Интернет.

3.3. Традиционный справочно-библиографический аппарат НТБ.

3.4. Фонд выполненных справок (архив).

4. Виды предоставляемых ответов

4.1. Библиографический список (не более 10 названий).

4.2. Текстовый ответ со ссылкой на источник информации.

4.3. Ссылки на источник в сети Интернет.

4.4. Перенаправление в другое учреждение с указанием адреса.

4.5. Отрицательный ответ с обоснованием.

5. Основные ограничения при выполнении запросов

5.1. Не предоставляются сканированные тексты документов из фондов НТБ.

5.2. Не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции НТБ.

5.3. Не рассматриваются запросы связанные:

5.3.1. с разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;

5.3.2. с необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математических, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);

5.3.3. с предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);

5.3.4. с коммерческой или посреднической деятельностью;

5.3.5. требующие исследовательской работы или сложного библиографического поиска;

5.3.6. сформулированные некорректно.

6. Режим и порядок работы

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

6.2. 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.

6.3. Срок выполнения запроса до 3 рабочих дней в зависимости от сложности.