

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор наукової бібліотеки
Чернівецького національного
університету імені Юрія Федьковича

_____ доц. Зушман М.Б.

" ____ " _____ 2015 р.

ПОЛОЖЕННЯ

***про "Віртуальну довідку"* наукової бібліотеки Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича**

I. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

- 1.1. "Віртуальна довідка" (ВД) є частиною довідково-інформаційної роботи бібліотеки.
- 1.2. Головна мета ВД – довідкове обслуговування віддалених користувачів бібліотеки, надання відповідей на питання у режимі віддаленого доступу (через мережу Інтернет).
- 1.3. На запити користувачів відповідають працівники інформаційно-бібліографічного відділу, при потребі залучаються фахівці інших підрозділів бібліотеки.
- 1.4. Право на користування ВД має будь-який користувач незалежно від віку, рівня освіти, статі, національності, місця проживання, а також від того, чи є він читачем бібліотеки.
- 1.5. Джерела виконання запитів:
 - традиційний довідково-бібліографічний апарат (система каталогів і картотек бібліотеки, довідкові та бібліографічні видання);
 - електронний каталог бібліотеки.
- 1.6. Відповідальність за надання сервісу та якість інформації ВД несе бібліограф інформаційно-бібліографічного відділу, який її виконує.
- 1.7. Програмна підтримка здійснюється відділом інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення.
- 1.8. Основні умови виконання "Віртуальної довідки":
 - загальнодоступність та безкоштовність;
 - оперативність виконання;
 - обов'язковість обробки запиту та надання відповіді;

- у випадку відсутності потрібної інформації – обов'язкове повідомлення користувача;
- конфіденційність особистої інформації користувачів.

II. ПРАВА КОРИСТУВАЧІВ

Користувачі мають право:

2.1. На самостійний пошук інформації на сайті бібліотеки.

2.2. На отримання бібліографічної консультації.

"Віртуальна довідка" виконує запити:

- про наявність у фондах бібліотеки конкретного видання, законодавчих і нормативних актів;
- фактографічні, що містять фактичні відомості і дані щодо конкретних фактів, подій, персоналій;
- тематичні запити, виконання яких не потребує складного бібліографічного пошуку;
- запити про уточнення бібліографічних даних видання.

2.3. Запитання ставляться згідно визначеної форми (див. додаток).

2.4. Більш повний список літератури користувач може знайти самостійно у електронному каталозі, традиційних каталогах та картотеках наукової бібліотеки ЧНУ.

III. ОБМЕЖЕННЯ

3.1. У вихідні та святкові дні запити не виконуються.

3.2. Кожен запит має містити лише одне запитання (при наявності декількох запитань бібліограф відповідає на одне за вибором, всі інші ігноруються).

3.3. Відповіді на запити виконуються в порядку їх отримання протягом 1-3 робочих днів залежно від складності.

3.4. Кількість джерел за тематичним запитом обмежена – не більше 10 назв.

3.5. Не надаються скановані тексти документів.

3.6. Не надаються відповіді на запитання, пов'язані з:

- наданням готових текстів рефератів, курсових, дипломних, наукових робіт і т. п. та пошуком їх у мережі Інтернет;
- підготовкою списків літератури до курсових, дипломних, наукових робіт і т. п.;
- наданням інформації комерційного характеру (купівля-продаж і т. п.);

- потребою глибокого наукового пошуку та підключення додаткових джерел інформації, які відсутні в бібліотеці;
- розв'язанням математичних, фізичних, хімічних та інших задач, перекладом текстів, пошуком цитат;
- наданням інформації розважального характеру (розв'язування кросвордів, участь у інтелектуальних іграх, вікторинах та інших конкурсах).

- 3.7. Не надається інформація, спрямована на порушення чинного законодавства.
- 3.8. Не надсилаються електронні копії документів, а лише надаються довідки про наявність документів у бібліотеці.
- 3.9. Не приймаються запити, виконання яких виходить за рамки технічних та організаційних можливостей бібліотеки.
- 3.10. Ми залишаємо за собою право видаляти некоректні питання.
- 3.11. За систематичні грубі порушення умов користувач може бути позбавлений можливості задавати нові питання.

ПОГОДЖЕНО:

Заст. директора з наукової роботи	Н.М. Загородна
Заст. директора з питань інформаційних технологій	О.І. Шилюк
Зав. інформаційно-бібліографічного відділу	М.І. Махмутова
Зав. відділу інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення	Н.А. Акімова

Запитання

Обов'язково заповнити:

Ім'я

Електронна адреса

Категорія

Тема (галузь знань)

Запит

Відправити