

ПОЛОЖЕННЯ
про віртуальну довідку службу
Бібліотеки
Центральноукраїнського державного університету
імені Володимира Винниченка

1. Загальні положення

- 1.1. Дане положення визначає порядок організації та діяльності Віртуальної довідкової служби бібліотеки ЦДУ ім. В. Винниченка.
- 1.2. Віртуальна довідкова служба (далі – віртуальна довідка) є частиною інформаційного сервісу бібліотеки.
- 1.3. Віртуальна довідка – бібліотечна служба, яка надає довідки на разовий інформаційний запит віртуального користувача бібліотеки, що містять фактографічну і/чи бібліографічну інформацію, а також посилання на Інтернет-ресурси, або може скласти перелік джерел інформації за конкретною темою.
- 1.4. Головна мета Служби – довідкове обслуговування віддалених користувачів бібліотеки та надання доступу до її ресурсів через мережу Інтернет.

2. Основні принципи роботи:

- 2.1. загальнодоступність, відкритість і безкоштовність для всіх користувачів;
- 2.2. оперативність виконання запитів;
- 2.3. обов'язковість обробки всіх прийнятих запитів і надання відповіді;
- 2.4. обов'язковість повідомлення про неможливість виконання запиту;
- 2.5. конфіденційність інформації про користувачів.

3. Джерела виконання довідок:

- 3.1. традиційний довідково-бібліографічний апарат;
- 3.2. бази даних електронного каталогу бібліотеки;
- 3.3. Інтернет-ресурси.

4. Правила роботи віртуальної довідки

- 4.1. Віртуальна довідка виконується працівниками бібліотеки.
- 4.2. Запити від користувачів приймаються цілодобово і виконуються протягом трьох діб (в залежності від їх специфіки та складності).
- 4.3. У випадку, якщо запит містить декілька питань, спеціаліст на власний розсуд відповідає на одне з них.
- 4.4. Бібліографічні списки літератури надаються в обмеженій кількості (до 15 назв).
- 4.5. Право на користування послугою мають всі віддалені користувачі, незалежно від того, чи є вони читачами бібліотеки ЦДУ ім. В. Винниченка.
- 4.6. Зі складними тематичними запитам, які потребують добору широкого кола джерел інформації за великий проміжок часу до докторських і кандидатських дисертацій, монографій, дипломних, курсових та інших, наукових робіт, звертайтеся у бібліотеку до інформаційно-бібліографічного відділу.

5. Бібліотека виконує віртуальні довідки з таких запитів:

- 5.1. інформація щодо бібліографічного опису (уточнення елементів, які відсутні або неточно наведені: автор, рік та місце видання, кількість сторінок тощо);
- 5.2. відомості про наявність видання у бібліотеці та шифр зберігання документа;
- 5.3. бібліографічний список літератури за визначеною темою (до 15 назв);

5.4. фактографічні відомості (хронологічні, біографічні, адресні, статистичні).

6. Бібліотека не виконує віртуальні довідки, якщо запити:

- 6.1. суперечать чинному законодавству України і не відповідають морально-етичним нормам;
- 6.2. пов'язані з комерційною та посередницькою діяльністю;
- 6.3. пов'язані з наданням готових рефератів, курсових, дипломних робіт, пошуком їх у мережі Інтернет;
- 6.4. задані у некоректній формі.