

Затверджено

Директор бібліотеки Полтавського
державного аграрного університету

Жу Наталія КУЗЬМІНА

«30» березня 2023 р.

ПОЛОЖЕННЯ

про віртуальну довідкову службу

Бібліотеки Полтавського державного аграрного університету

1. Загальні положення

- 1.1. Дане положення визначає порядок організації та діяльності Віртуальної довідкової служби бібліотеки Полтавського державного аграрного університету.
- 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 з урахуванням рівня їх складності;
- 2.3. Обов'язковість обробки всіх прийнятих запитів і надання відповіді;
- 2.4. Обов'язковість повідомлення про неможливість виконання запиту;
- 2.5. Конфіденційність щодо персональної інформації користувачів та змісту їх запитів.

3. Джерела виконання довідок:

- 3.1. Довідково-бібліографічний апарат бібліотеки;
- 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 робочих днів (в залежності від їх специфіки та складності).
- 4.3. Бібліографічні списки літератури надаються в обмеженій кількості (до 15 назв).
- 4.4. Право на користування послугою мають усі віддалені користувачі, незалежно від того, чи є вони читачами бібліотеки Полтавського державного аграрного університету.
- 4.5. Відповіді на складні питання, які потребують глибокого наукового дослідження та використання додаткових джерел інформації (до дисертацій, монографій, дипломних, курсових та інших наукових робіт), потребують особистого звернення до довідково-бібліографічного відділу бібліотеки.

5. Бібліотека виконує віртуальні довідки з таких запитів:

- 5.1. Інформація щодо відсутніх або орієнтовно наведених елементів бібліографічного опису (автор, рік та місце видання, кількість сторінок тощо);
- 5.2. Відомості про наявність видання у бібліотеці;
- 5.3. Бібліографічний список літератури за визначеною темою (до 15 назв).

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 діяльністю, з наданням інформації розважального характеру (рішення кросвордів, участь в інтелектуальних іграх, вікторинах та ін. конкурсах);
- 6.3. Задані в некоректній формі.
- 6.4. Не виконуються запити пов'язані з наданням готових рефератів, курсових, дипломних робіт або надання списків до цих робіт.