РЕГЛАМЕНТ
виртуальной справочной службы
Научно-технической библиотеки им. Н.Г.Четаева

1. Общие положения

Виртуальная справочная служба (далее – ВСС):

— Предназначена для справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей и выполнения их разовых запросов, включающих поиск и предоставление информации в соответствии с настоящим Регламентом;

— Функционирует на некоммерческой основе и доступна всем пользователям, которые являются читателями Научно-технической библиотеки им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ**;**

— Размещается в сети Интернет на сайте НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ;

— Предоставляет пользователям справочно-информационную помощь в удаленном режиме в соответствии с настоящим Регламентом.

Целью ВСС является оперативное и качественное удовлетворение информационных потребностей читателей НТБ КНИТУ-КАИ.

2. Типы принимаемых запросов

2.1. Тематические - справки, содержащие перечень документов (книг, статей и т. д.) по определенной теме, выполняются на базе электронного и традиционного каталогов НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ, 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 им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.

2.3 Адресные – справки о наличии или отсутствии конкретных изданий в фондах НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.

2.4.Уточняющие – справки, устанавливающие искаженные или отсутствующие элементы библиографического описания изданий, имеющихся в фонде НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.

2.5. Консультации по постановке индексов УДК, ББК.

3. Источники для выполнения запросов

3.1. Электронные каталоги НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.

3.2. Открытая собственная электронно-библиотечная система КНИТУ-КАИ (Электронная библиотека).

3.3. Ресурсы Интернет.

3.4. Традиционный справочно-библиографический аппарат НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.

3.5. Фонд выполненных справок (архив).

4. Виды предоставляемых ответов

4.1. Библиографический список (не более 10 названий).

4.2. Текстовой ответ со ссылкой на источник информации.

4.3. Ссылки на источник в сети Интернет.

4.4. Отрицательный ответ с обоснованием.

5. Основные ограничения при выполнении запросов

5.1. Не предоставляются сканированные тексты документов из фондов НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.

5.2. Не выполняются запросы, выходящие за рамки компетенции НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.

5.3. Не рассматриваются запросы связанные:

- С разъяснением и толкованием законов и нормативных актов;
- С необходимостью предоставления информации обучающего характера (решение математически, физических, химических и иных задач, написание текстовых работ – рефератов, курсовых, дипломных и пр., перевод текстов);
- С предоставлением информации развлекательного характера (разгадывание кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и др. конкурсах);
- С коммерческой или посреднической деятельностью;
- Требующие исследовательской работы или сложного библиографического поиска;
- Сформулированные некорректно;
- Связанных с предоставлением персональных данных;
- Противоречащих закону о защите информации или моральным нормам.

6. Права и обязанности пользователей

6.1. Пользователи имеют право:

6.1.1. Обращаться в службу с различными видами запросов, перечисленными в разделе 2 данного Регламента;

6.1.2. Получать ответ на свой запрос;

6.1.3. Пользоваться архивом выполненных запросов;

6.1.4. Обращаться с предложениями и замечаниями по поводу работы по электронной почте.

6.2. Пользователи обязаны:

6.2.1. Соблюдать культуру общения со специалистами;

6.2.2. Корректно формулировать запрос.

7. Права и обязанности специалистов:

7.1. Права специалистов:

7.1.1. Вносить дополнения и изменения в данный Регламент;

7.1.2. Удалять некорректные вопросы и реплики;

7.1.3. В случае, если запрос включает в себя несколько вопросов, выбирать для ответа один на свое усмотрение;

7.1.4. Определять время, отведенное на поиск, исходя из сложности запроса.

7.1.5. Собирать и анализировать статистические данные о работе службы.

7.2. Обязанности специалистов:

7.2.1. Соблюдать культуру общения с удаленными пользователями;

7.2.2. Соблюдать конфиденциальность сведений об удаленных пользователях;

7.2.3. Поддерживать принципы интеллектуальной свободы;

7.2.4. Соблюдать контрактные лицензионные соглашения об электронных и печатных ресурсах;

7.2.5. Пользоваться эффективными поисковыми стратегиями, отбирать и ссылаться только на авторитетные источники;

7.2.6. Поддерживать информационную грамотность, указывая источники информации в ответе на запрос.

9. Режим и порядок работы

9.1. Координатором ВСС службы является Научно-методический и информационно - аналитический отдел. Запросы выполняются сотрудниками отделов библиотеки.

9.2. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их поступления. В выходные и праздничные дни запросы не принимаются.
9.3. 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.
9.4. ВСС работает в соответствии с установленным рабочим графиком библиотеки, размещенным на сайте НТБ им. Н.Г.Четаева КНИТУ-КАИ.