

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Ректор Житомирського національного**  
**агроєкологічного університету**  
**Скидан О. В.**

« 27 » травня 2016 р.

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про віртуальну довідково-бібліографічну службу «Віртуальна довідка» наукової бібліотеки Житомирського національного агроєкологічного університету**

#### **1. Загальні положення**

1. Віртуальна довідково-бібліографічна служба (ВДБС) «Віртуальна довідка» є частиною довідково-інформаційної роботи бібліотеки, головною метою якої є довідкове обслуговування віддалених користувачів, надання відповідей на питання у режимі віддаленого доступу.
2. ВДБС «Віртуальна довідка» діє для користувачів об'єднання сільськогосподарських бібліотек Житомирської області та доступна на безоплатній основі.
3. Одиницею бібліографічної продукції є «віртуальна довідка».
4. Максимальний термін виконання запитів – три робочих дні (в залежності від специфіки та складності).
5. Мова запиту й відповіді українська.

#### **2. Порядок надання послуги**

1. Робота ВДБС «Віртуальна довідка» базується на виконанні разових запитів від користувачів: користувач додає своє питання і отримує відповідь, що стають загальнодоступними і зберігаються в архіві виконаних довідок.
2. Пріоритетною є тематика запитів користувачів об'єднання сільськогосподарських бібліотек Житомирської області, що відповідає напрямам діяльності з питань сільського господарства та суміжних галузей.
3. Кожний запит має містити лише одне питання. У випадку, якщо запит містить декілька питань, працівник бібліотеки на власний розсуд відповідає на одне з них.
4. Джерелами виконання запитів є традиційний довідково-бібліографічний апарат (система каталогів і картотек бібліотеки, довідкові та бібліографічні видання); електронний каталог бібліотеки; архів виконання довідок; повнотекстові бази, придбані бібліотекою; ресурси Інтернет.
5. ВДБС «Віртуальна довідка» виконує запити:
  - адресно-бібліографічні, що виявляють наявність або місцезнаходження документа у фонді бібліотеки;
  - тематичні, виконання яких не потребує складного бібліографічного пошуку (підбір літератури за конкретною темою – до 10 назв);

- уточнюючі, що дозволяють уточнити елементи бібліографічного запису необхідного документа.
  - фактографічні, що містять фактичні відомості і дані щодо конкретних фактів, подій, персоналій.
  - змішані, що включають елементи бібліографічних і фактографічних запитів.
6. Не приймаються запити, які:
- суперечать чинному законодавству України;
  - пов'язані з наданням готових текстів рефератів, курсових, дипломних, наукових робіт та пошуком їх у мережі Інтернет;
  - потребують глибокого наукового пошуку та підключення додаткових джерел інформації, які відсутні в бібліотеці;
  - пов'язані з розв'язанням математичних, фізичних та інших задач, перекладом текстів;
  - пов'язані з наданням інформації комерційного та розважального характеру.
7. Віртуальна довідка виконується працівниками бібліотеки протягом трьох робочих днів.
8. У випадку відсутності потрібної інформації – обов'язкове повідомлення користувача.

### **3. Права та обов'язки**

Користувач має право:

1. Одержати відповідь на запит протягом трьох робочих днів.
2. Звертатися із пропозиціями щодо розширення можливостей ВДБС «Віртуальна довідка».

Користувач зобов'язаний:

1. Не порушувати умови виконання віртуальної довідки.
2. Дотримуватися культури спілкування.

Працівник бібліотеки має право:

1. Розширювати можливості ВДБС «Віртуальна довідка» та вносити доповнення і зміни в Положення.
2. Збирати й аналізувати статистичні дані про роботу ВДБС «Віртуальна довідка».

Працівник бібліотеки зобов'язаний:

1. Якісно та оперативно задовольняти запити користувачів.
2. Дотримуватися культури спілкування.

### **4. Відповідальність та управління ВДБС «Віртуальна довідка»**

1. Робота ВДБС «Віртуальна довідка» регламентується цим Положенням та внутрішніми регламентуючими документами бібліотеки.
2. Загальне керівництво роботою ВДБС «Віртуальна довідка» здійснює

адміністрація бібліотеки.

3. Організацію та моніторинг діяльності ВДБС «Віртуальна довідка» здійснює інформаційно-бібліографічний відділ та інші співробітники бібліотеки.

4. Технічне забезпечення функціонування ВДБС «Віртуальна довідка» забезпечує відділ інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення бібліотеки.