

Правила користування онлайн сервісом «Віртуальна довідка» Національної наукової сільськогосподарської бібліотеки НААН

1. Загальні положення.

1.1. Онлайн сервіс «Віртуальна довідка» (далі – Сервіс) – це інтерактивна послуга, яка надає відповіді на разові запити віддалених (індивідуальних та колективних) користувачів, пов'язані з пошуком інформації з питань сільського та лісового господарства, ветеринарної медицини та суміжних галузей знань.

1.2. Віддаленим користувачем вважається фізична чи юридична особа, яка звернулася із запитом до Сервісу на веб-порталі ННСГБ НААН.

1.3. Сервіс функціонує на безоплатній основі.

1.4. Skorистатися послугами Сервісу може кожен бажаючий незалежно від того, записаний він до Бібліотеки чи ні.

1.5. Приймання запитів від віддалених користувачів відбувається автоматично і цілодобово. Виконання запитів здійснюється у режимі роботи Бібліотеки.

1.6. Запити виконуються у порядку їхнього надходження. Час, необхідний для виконання запиту, залежно від його специфіки та складності, складає від двох годин до двох робочих днів. Складні запити та підготовка фахових консультацій можуть виконуватися до п'яти робочих днів.

1.7. Відповіді на запити готуються співробітниками Відділу документного забезпечення та збереження наукових фондів, при потребі із залученням фахівців інших структурних підрозділів.

1.8. Програмну підтримку Сервісу здійснює Відділ впровадження наукових розробок та технічного забезпечення бібліотечних процесів.

1.9. З технічних чи технологічних причин Бібліотека без повідомлення може змінювати час, необхідний на виконання запиту.

1.10. Адміністрація Бібліотеки залишає за собою право вносити зміни до Правил користування Сервісом.

1.11. Складні запити, тематичні добірки документів, електронне доставляння документів та інші додаткові бібліотечно-інформаційні послуги Бібліотека здійснює у відповідності до «Переліку платних послуг ННСГБ НААН».

2. Принципи діяльності.

2.1. Врахування галузевої тематики виконання запитів віддалених користувачів.

2.2. Загальнодоступність в обслуговуванні віддалених користувачів.

2.3. Оперативність у виконанні запитів відповідно до їхньої складності.

2.4. Конфіденційність та приватність щодо особистої інформації віддалених користувачів.

2.5. Коректність, толерантність, терпимість і поміркованість у взаємному спілкуванні віддалених користувачів та фахівців ННСГБ незалежно від політичних поглядів, віросповідання, расової належності, роду заняття тощо.

2.6. Неупередженість та об'єктивність у наданні інформації.

3. Подання запиту до Сервісу.

3.1. Перед тим як задати питання, докладіть зусиль для самостійного пошуку потрібної Вам інформації, використовуючи широкі пошукові можливості Електронного каталогу ННСГБ «Украгroteка» та повнотекстових БД «Повнотекстові книжкові видання», «Повнотекстові періодичні видання» та «Повнотекстові автореферати дисертацій», а також інформаційні ресурси веб-порталу Бібліотеки, які розміщено у розділах «Ресурси», «Видання ННСГБ НААН» тощо.

3.2. Зверніться до «Типових та поширених запитань», у яких Ви зможете знайти багато корисної інформації.

3.3. Для того, щоб поставити запитання, Вам потрібно увійти на Сервіс під своїм профілем у «Disqus», «Facebook», «Twitter» чи «Google», обравши відповідний запис у випадіючому меню «Увійти» (у правому верхньому кутку). Якщо у Вас немає жодного з перелічених профілів, потрібно зареєструватися в «Disqus». На це Ви витратите кілька хвилин.

3.4. Для реєстрації в «Disqus» Вам необхідно натиснути іконку «Disqus», обрати «Need an account?» і вказати Ваш логін, який буде використовуватися як Ваше ім'я в Сервісі, адресу Вашої електронної пошти та пароль, натиснути «Sign Up». На вказану Вами адресу електронної пошти упродовж хвилини буде надіслане запрошення для Вашої реєстрації. Після його підтвердження (порібно відкрити отриманий лист і натиснути на «Verify 'адреса Вашої електронної пошти'») Ви автоматично повертаєтесь на Сервіс вже зареєстрованим користувачем і можете ставити запитання.

3.5. Намагайтеся предметно та максимально точно сформулювати свій запит. Це прискорить роботу бібліографів-консультантів у наданні повної, релевантної та оперативної відповіді.

3.6. Зверніть увагу, що інформація про адресу Вашої електронної пошти має конфіденційний характер та є недоступною для інших користувачів Сервісу. Вона необхідна для Вашої ідентифікації, для можливого контакту бібліографа з Вами з метою уточнення запиту та надсилання відповіді на Ваш запит.

3.7. Формулюйте запит лаконічно українською чи російською мовами.

3.8. Кожен запит передбачає одне запитання. Якщо у Вас є потреба задати ще питання – створіть новий запит. Це спростить та прискорить виконання кожного з Ваших запитів.

4. Отримання відповіді.

Відповідь на Ваш запит публікується на сторінці Сервісу, а також автоматично надсилається на Вашу електронну пошту.

5. Довідки та консультації, що надаються.

5.1. Тематичні довідки – надання інформації за відповідними теоретичними та прикладними напрямками знань з сільського та лісового господарства, ветеринарної медицини та суміжних галузей, що містять перелік документів та/або посилання на, в першу чергу, локальні і корпоративні та зовнішні електронні інформаційні ресурси відповідно до теми запиту.

5.2. Адресні довідки – надання відомостей про наявність документів у фонді ННСГБ або в інших галузевих бібліотеках та інформаційних центрах України, відкритий доступ до електронних ресурсів яких здійснюється через мережу Інтернет.

5.3. Уточнювальні довідки – надання відомостей, які виявляють, уточнюють або доповнюють елементи бібліографічного опису документа.

5.4. Фактографічні довідки – надання відомостей щодо конкретних фактів, подій, персоналій, організацій та мають науково-дослідний чи науково-прикладний галузевий характер.

5.5. Бібліографічні консультації – надання інформації з методичних та науково-організаційних питань галузевого книгознавства, бібліотекознавства, бібліографознавства, архівознавства, документознавства і науково-дослідницької діяльності у бібліотечно-інформаційній сфері та з питань сільського і лісового господарства, ветеринарної медицини та суміжних галузей знань.

6. Джерела інформації, що використовуються для виконання запитів.

6.1. Система карткових каталогів Бібліотеки.

6.2. Друковані каталоги на окремі частини фонду Бібліотеки чи зібрання документів за мовною, хронологічною чи іншими ознаками.

6.3. Електронний каталог ННСГБ «Украгротек» та повнотекстові БД: «Повнотекстові книжкові видання», «Повнотекстові періодичні видання» та «Повнотекстові автореферати дисертацій».

6.3. Основний, депозитарний, архівний та підручні фонди Бібліотеки.

6.4. Локальні та корпоративні електронні інформаційні ресурси веб-порталу Бібліотеки.

6.5. Електронні ресурси галузевих бібліотек, інформаційних центрів, науково-дослідних установ, навчальних закладів та виробничих підприємств України, відкритий доступ до яких здійснюється через мережу Інтернет.

6.6. Науково-інформаційні ресурси мережі Інтернет.

7. Отримана відповідь на запит віддаленого користувача може мати наступний вигляд:

7.1. Перелік документів, що є у фонді Бібліотеки, із зазначенням місця та шифрів зберігання (до 5 назв).

7.2. Гіперпосилання на локальні чи корпоративні інформаційні ресурси Бібліотеки (до 5 назв).

7.3. Гіперпосилання на інформаційні ресурси галузевих бібліотек, інформаційних центрів, установ та організацій, що доступні в інтернет-середовищі (до 5 назв).

7.4. Гіперпосилання на джерела інформації з мережі Інтернет (до 5 назв).

7.5. У випадку вузькоспеціалізованого запиту – перенаправлення до відповідного структурного підрозділу ННСГБ або профільної установи у вигляді пояснюючого тексту з гіперпосиланням або зазначенням контактної інформації.

7.6. Відповідь віддаленому користувачеві може бути надана у будь-якому поєднанні, що зазначено у пп. 7.1.–7.5.

7.7. Черговий бібліограф-консультант має право повернути запит користувачеві з відповідним обґрунтуванням для доопрацювання у разі некоректного формулювання або здійснення уточнення.

8. Не розглядаються запити, пов'язані з:

8.1. Підготовкою цілісного тексту з відповідної проблематики, який може бути використаний як основа для виступу, написання огляду, статті тощо.

8.2. Наданням готових рефератів, курсових робіт тощо.

8.3. Добіркою повноцінного списку літератури для курсової чи дипломної роботи, наукового дослідження тощо.

8.4. Розв'язанням задач, здійсненням обрахунків, виготовленням креслень тощо.

8.5. Перекладом текстів.

8.6. Наданням інформації, що має розважальний (розгадування вікторин, кросвордів тощо) чи посередницький (пошук товарів і послуг, порівняння цін тощо) характер.

8.7. Наданням інформації, що має комерційну цінність або на яку розповсюджуються авторські чи комерційні права.

8.8. Тлумаченням законів та інших нормативно-правових актів, здійсненням юридичної та медичної консультації тощо.

8.9. Запитаннями, тематика чи очікувана відповідь на які порушує чинне законодавство або виходить за його межі.