

Погоджено
Рішенням
Методичної ради бібліотеки
від 29.04 2014 р.
протокол № 07

Затверджено
Директор бібліотеки
Вінницького державного
педагогічного університету
імені Михайла Коцюбинського
В. С. Білоус
« 29 » квітня 2014 р.

Положення
про віртуальну довідкову службу
бібліотеки Вінницького державного педагогічного університету
імені Михайла Коцюбинського

1. Терміни та поняття

- 1.1. **Віртуальна довідкова служба (надалі ВДС)** є складовою інформаційно-бібліографічного обслуговування бібліотеки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського (надалі бібліотеки). ВДС виконує довідки віртуальних користувачів бібліотеки.
- 1.2. **Віртуальні користувачі ВДС** – користувачі, що звернулися до ВДС через сайт, або гостьову книгу бібліотеки та заповнили форму запити для довідки.
- 1.3. **Форма запити для довідки** – для організації он-лайн довідок використовуються діалогові форми «Гостьової книги» бібліотеки.
- 1.4. **Віртуальна довідка** – це відповідь на разовий запит віртуального користувача, що містить бібліографічну, фактографічну або уточнюючу інформацію, або тест (фрагмент тексту) документа і здійснюється в інтерактивному режимі.
- 1.5. **Архів виконаних довідок (надалі АД)** – організований на сайті бібліотеки масив виконаних довідок. Архів структурований за темами та обладнаний системою навігації. Документи архіву зберігаються у форматі .html.
- 1.6. **Адміністратор ВДС** – відповідальні працівники відділу інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення бібліотечних процесів, що організаційно забезпечують функціонування ВДС. Відповідь на запит користувача у «Гостьовій книзі» розміщується біля поля «Адміністратор ВДС».

2. Загальні положення

2.1. Робота ВДС направлена на максимальне задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотеки та віртуальних користувачів сайту бібліотеки.

2.2. Основними принципами роботи ВДС є:

- загальнодоступність, відкритість і безкоштовність для всіх користувачів;
- оперативність виконання довідок;
- обов'язковість повідомлення про неможливість виконання запиту;
- формування архіву виконаних довідок (надалі АВД);
- конфіденційність інформації про користувачів

3. Правила роботи ВДС

3.1. Категорії користувачів.

Обслуговуються всі користувачі, які звертаються у службу, незалежно від віку, рівня освіти, місця проживання, а також від того, чи є вони читачами бібліотеки.

3.2. Типи запитів:

- запити про наявність у фондах бібліотеки конкретного видання, законодавчих та нормативних актів;
- тематичні запити, виконання яких потребує складного бібліографічного пошуку;
- фактографічні запити;
- уточнюючі запити.

3.3. Режим роботи та термін виконання довідок:

- служба працює у робочі дні з 10 до 16.30;
- у вихідні та святкові дні служба запити не приймає;
- запити про наявність конкретних видань у фондах бібліотеки виконуються протягом одного робочого дня;
- тематичні та фактографічні запити виконуються протягом 2-3 робочих днів, залежно від складності;

3.4. Вимоги до оформлення запитів:

- перш ніж поставити запитання, користувач повинен вказати у полі «Ім'я» ім'я та прізвище (допускається в скороченій формі), для студентів університету – інститут (факультет), електронну адресу (при бажанні).
- запитання на тематичну довідку бажано починати з слова «Тема:».

Гостевая книга

Добавить запись || Поиск || Правила

Всего сообщений: 14. Показано 10 сообщений с 5 по 14
Страницы: [1] [2] >>

14 Имя: Світлана Обертун ІІМ, 1 к. 24 апреля 2014г. в 11:48

Тема: Порухення орфографічних норм як результат мовних контактів (реєстр слів)

Комментарии посетителей:

- Адміністратор ВДС Точно такої теми не знайдено. Список матеріалів за темою "Орфоепічні норми та їх порушення" (на основі баз даних бібліотеки) розміщено в архіві віртуальних довідок, в розділі "Освіта. Педагогічні науки", за посиланням: <http://library.vspu.edu.ua/dovidka/filol.htm> 24.04.14 15:20
- Адміністратор ВДС Деякі Інтернет-посилання за подібною тематикою: <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&articl...>
http://filologukraine.ucoz.ua/publ/mova/sulm/vipadki_poru...
http://www.ukrdeti.com/2005/1_а5_2005.html
http://www.rusnauka.com/29_NNM_2008/Philologia/35993.doc... 24.04.14 15:31

[Комментировать](#)

13 Имя: Світлана О. ІІМ, 1 к. 24 апреля 2014г. в 11:49

Тема: Статті на педагогічну тематику

Комментарии посетителей:

- Адміністратор ВДС Ваш список розміщено в архіві віртуальних довідок, в розділі "Освіта. Педагогічні науки", за посиланням: <http://library.vspu.edu.ua/dovidka/obraz.htm> 24.04.14 14:35

[Комментировать](#)

Приклади готових запитів з відповідями наводяться на малюнку 1;

мал. 1

- запитання слід ставити українською мовою у довільній формі, але формулювати їх конкретно та чітко;
- підтвердженням прийняття запиту є повідомлення «Ваш запит прийнято»;
- відповіді на запити виконуються у порядку їх отримання;
- відповіді на запити формуються у «Гостьовій книзі» з посиланням на розділ АВД, де розміщується відповідь.



ВІРТУАЛЬНА ДОВІДКОВА СЛУЖБА БІБЛІОТЕКИ ВДПУ

ГОЛОВНА СТОРІНКА
ІНФОРМАЦІЙНА СТОРІНКА
ЕЛЕКТРОННИЙ КАТАЛОГ
ІНТЕРНЕТ-НАВІГАТОР

Інформація про віртуальну довідкову службу:

Віртуальна довідкова служба бібліотеки університету створена з метою:

- розширення спектру Інтернет-сервісів бібліотеки;
- вдосконалення методики бібліографічного інформування користувачів;
- надання довідково-інформаційних послуг віддаленим користувачам бібліотеки;



ГОСТЬОВА КНИГА

Структура віртуальної довідкової служби

- "Гостьова книга" - форма для внесення запиту користувача та отримання відповіді;
- виконана тематична довідка формується в вигляді окремого файлу, що включається в архів виконаних довідок;
- використовуйте банер "Гостьова книга" для формування запиту на довідку;

Додаткова інформація:

- Від одного користувача приймається лише один запит на довідку;
- Терми виконання фактографічної довідки - 1 день, тематичної та уточнюючої - 1-3 дні, для складних довідок - до 5 днів;
- Поле "Адміністратор ВДС" "Гостьової книги" вклучає відповідь на фактографічну або уточнюючу довідку;
- Для тематичної довідки, в полі "Адміністратор ВДС" - розміщується посилання на тему "Архів виконаних довідок" та вказується № посилання на файл з бібліографічно-інформаційним списком;
- архів вклучає окремі (найбільш запитувані) довідки, виконані у відділі інформаційних технологій бібліотеки;
- діяльність служби регламентується "Положенням про віртуальну довідкову службу бібліотеки Вінницького державного педагогічного університету ім. М. Коцюбинського"

АРХІВ ВИКОНАНИХ ДОВІДОК
(теми архіву)

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------------------|------------------|-------------------|------------------------|---------------------|-------------|
| Фізико-математичні науки | Безпека життєдіяльності | Біологія | Валеологія, Основи медицини | Науки про Землю, Географія | Екологія | Економічні науки | Історія, Правознавство | Культура, Мистецтво | Інформатика |
| Наука, Техніка | Освіта, Педагогічні науки | Політичні науки | Психологія | Суспільні науки | Трудове навчання | Фізичне виховання | Філологічні науки | Філософія, Релігія | Хімія |

ХІМІЧНІ НАУКИ. ХІМІЯ

1. Тема: Визначення білкових речовин...

мал. 2

На малюнку 2 наведено приклад розміщення відповіді у розділі АВД «Хімічні науки. Хімія»;

- першою у розділі завжди розташовується довідка, що виконана останньою (дана система використовується для спрощення пошуку користувачами останніх виконаних довідок, у масиві всіх виконаних довідок);
- списки джерел інформації подаються в обмеженій кількості (до 10 назв);
- служба передбачає можливість самостійного розшуку інформації у «Архіві виконаних довідок».
- в перспективі формування рубрик «Останні довідки» та «Популярні теми»

4. Джерела виконання довідок.

4.1. Для виконання довідок використовуються:

- традиційний довідково-бібліографічний апарат;
- бази даних електронного каталогу бібліотеки;
- Інтернет-ресурси;
- архів виконаних довідок у відділі ІТ бібліотеки.

5. Обмеження щодо виконання довідок.

5.1. Не приймаються запити, якщо вони:

- суперечать чинному законодавству України і не відповідають морально-етичним нормам;
- пов'язані з комерційною та посередницькою діяльністю;
- пов'язані з наданням готових рефератів, курсових, дипломних робіт, пошуком їх у мережі Інтернет;
- потребують глибокого наукового дослідження;
- пов'язані з наданням інформації розважального змісту (розв'язання кросвордів, участь у інтелектуальних іграх, вікторинах, конкурсах);
- задані у некоректній формі.

Розроблено:

завідувач відділу інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення бібліотечних процесів

С. Г. Наугольних

Відредаговано:

заступник директора бібліотеки

Л. М. Воробйова