

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБОЙ «СПРОСИ БИБЛИОТЕКАРЯ» БРЕСТСКОЙ ОБЛАСТНОЙ БИБЛИОТЕКИ ИМ. М. ГОРЬКОГО

Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации по всему спектру тематических направлений. При поиске информации используется справочно-библиографический фонд библиотеки и ресурсы ИНТЕРНЕТ.

Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями Библиотеки.

Типы принимаемых запросов:

- запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах Библиотеки;
- запросы, уточняющие или устанавливающие элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе читателя.
- тематические запросы, выполнение которых не требует сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в библиотеке традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов Интернета (**не более 10 источников**).
- фактографические запросы (сведения справочного характера о конкретных объектах, понятиях, персонах и т.д.)
- адресные запросы (адреса организаций, фирм и т.д.)

Не выполняются:

- запросы, связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых, дипломных работ, а также электронных копий;
- сложные запросы, требующие просмотра большого количества документов;
- запросы коммерческого характера (например, информация о покупке-продаже чего-либо);
- запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и других конкурсах);

- о порядке работы, регламентах обслуживания и условиях доступа к фондам Библиотеки, т.к. эти сведения есть на сайте Библиотеки;
- вопросы, заданные некорректно, а также присланные без указания требуемых сведений: ФИО, e-mail.
- связанные с информацией, направленной на нарушение действующего законодательства.

Ограничения:

1. От одного пользователя принимается только один вопрос в день.
2. Если в Вашем обращении будет несколько вопросов, мы ответим лишь на один из них по нашему усмотрению.
3. Мы оставляем за собой право удалять некорректные вопросы и реплики.
4. Оперативность выполнения запросов зависит от их сложности.
5. Библиотека оставляет за собой право отказаться отвечать на присланные вопросы, если эти вопросы не соответствуют профилю комплектования фонда библиотеки.
6. Не предоставляются полные тексты произведений.

Запросы принимаются в течение рабочей недели (понедельник-пятница) и выполняются в порядке их получения. Срок выполнения запросов - до 2-х рабочих дней.

Прежде чем задать свой вопрос, рекомендуем:

- просмотреть архив выполненных справок;
- провести поиск в электронном каталоге.

Ответы на запросы можно прочитать на страничке **Архив выполненных справок**. Свои отзывы Вы можете оставить на нашем форуме.

Чтобы сделать Ваше общение с нашей службой более комфортным, наряду с размещением ответа на сайте мы можем отправить его по электронной почте.

Мы будем признательны, если Вы направите свои предложения и замечания по организации службы «Спроси библиотекаря» на наш адрес: **admin@brl.by**