

## SERVICERKLÆRING – HØGSKOLEN I GJØVIK – BIBLIOTEKET

Biblioteket skal:

- være et læringscenter primært for studenter og ansatte ved HiG
- ha et godt, brukervennlig studiemiljø der brukerne kan få tilgang til læringsressurser, anvende elektroniske nettverk og databaser
- sikre god tilgang til litteratur og elektroniske informasjonstjenester innenfor tilgjengelige budsjettammer
- gi brukerne faglig veiledning på høyt profesjonelt nivå
- utvikle opplæringstilbudet i bruk av IKT og andre bibliotekstjenester

Informasjonsressurser:

- **Fysiske samlinger** (bøker, tidsskrifter, aviser, videokassetter, DVD, CD og CD-ROM). Biblioteket stiller til rådighet for brukerne en samling av bøker, oppslagsverk, tidsskrifter, videokassetter, DVD, CD og CD-ROM innen fagområdene det undervises og forskes i ved HiG. Den største delen av samlingene er på åpne hyller, og med få unntak er alt til utlån. Samlingene er stilt opp etter Deweys desimalklassifikasjon. Bibliotekets personale vil hjelpe brukerne med å finne frem i Bibsys (høgskolens biblioteksystem) og i hyllene.
- **Elektroniske samlinger** (fulltekstdatabaser, bibliografiske databaser etc.). Biblioteket stiller til rådighet et utvalg av elektroniske databaser innen fagområdene det undervises og forskes i ved HiG, gir opplæring i disse og legger til rette for direkte tilgang til databasene via bibliotekets hjemmeside.

Skranketjenester:

- Skranken er bemannet i åpningstiden.
- Åpningstider: man. – tors.: 8.30 – 18.00, fre.: 8.30-15.30 i vår- og høstsemesteret.
- Sommertid i perioden 15.5 – 15.9: man.-fre.: 8.30- 15.00
- Bibliotekfaglig personal er til stede mellom 8.30 og 15.30 hver dag. Mandag til torsdag 15.30-19.00 er biblioteket betjent av studentassistenter som utfører utlånstjenester, men ikke brukerveiledning eller referansetjenester.

Utlån:

- Vanlig utlån og andre skranketjenester blir til vanlig ekspedert fortløpende. Vi forutsetter at brukerne selv søker og finner fram til ønsket materiale. Vi ber om at utlånsautomat benyttes i størst mulig grad.
- Ekspedering av større referansetjenester, søking i databaser og andre mer arbeidskrevende oppgaver kan ta litt lengre tid.
- Egne fjernstudenter kan bestille lån via Bibsys Ask eller e-post.
- Brukere som er i biblioteket prioriteres framfor telefonhenvendelser til skranken.
- Biblioteket er åpent for eksterne brukere.

Innlån:

- Innlånsbestillinger med tilfredsstillende bibliografiske opplysninger blir ekspedert innen utgangen av samme arbeidsdag.
- Bestillinger med uklare opplysninger eller lån som skal bestilles fra utlandet ekspederes snarest mulig.
- Som regel låner biblioteket ikke inn bøker som det selv eier.
- Lånere får beskjed pr. post, e-post eller SMS når dokumentet kommer. Uavhentede bøker fra andre bibliotek returneres etter 1 uke.

- Innlånstjenester utføres ikke for eksterne brukere.

#### Fjernlån:

- Biblioteket låner ut til andre bibliotek i samsvar med de nasjonale retningslinjer for fjernlån. Biblioteket forutsetter at nasjonale låneveier blir fulgt.
- Biblioteket tar imot lånebestillinger via Bibsys, pr. e-post eller faks, og disse blir så langt mulig ekspedert i løpet av samme arbeidsdag eller neste arbeidsdag.
- Biblioteket sender melding til lånesøkende bibliotek om bestillinger som av forskjellige grunner ikke kan effektueres, (og forventer det samme fra andre bibliotek.)

#### Veiledning:

- Brukerne kan be om veiledning/opplæring i skranken. Avhengig av veiledningsomfang og kapasitet i skranken, kan veiledning gis med det samme eller etter nærmere avtale.
  - "Bestill en bibliotekar" – veiledning for studenter. Eget bestillingsskjema på bibliotekets hjemmesider.
  - "Bibliotekar ved pulten" – et tilbud for ansatte. Bestilling og mer informasjon på bibliotekets hjemmesider.

#### Brukeropplæring:

- Biblioteket gir tilbud om generell bibliotekorientering til alle studenter og ansatte ved skolestart.
- Etter henvendelse fra faglærerne eller studentene, tilbyr biblioteket etter avtale gruppevis bibliotekopplæring, søkeopplæring i Bibsys og andre databaser, veiledning om kildekritikk, oppgaveskriving og lignende.

#### Andre tjenester:

- **Referansearbeid:** Referansearbeid er arbeidet med å gi brukerne svar på konkrete spørsmål, enten i form av direkte informasjon, eller som henvisning til (ett eller flere) dokument eller elektroniske kilder. Den enkelte ansatte ved biblioteket som mottar henvendelse fra bruker er ansvarlig for at svar gis innen avtalte rammer og for eventuell videreformidling av forespørselen dersom tilfredsstillende svar ikke kan gis fra eget bibliotek.
- **Bibliotekets hjemmesider:** Bibliotekets hjemmesider er et nyttig hjelpemiddel for brukerne. Her formidles generell informasjon om biblioteket, abonnementer på databaser og tidsskrifter, tilgang til Bibsys, veiledninger til databasesøking, informasjon om nye tjenester m.m. Hjemmesiden blir revidert og oppdatert kontinuerlig.
- **Databasetilgang:** For å gjøre det enklest mulig for brukerne å benytte databasene biblioteket tilbyr, er det for brukere i høgskolens datanettverk lagt opp til automatisk pålogging (IP-tilgang) til databasene der det er mulig. For brukere som befinner seg utenfor høgskolens datanettverk er det laget en proxy-løsning for tilgang til databasene. Mer informasjon om proxyløsningen ligger på IT- tjenestens hjemmesider.
- **Litteraturovervåking:** Biblioteket tilbyr ulike tjenester for litteraturovervåking. For de som ønsker å følge med i tilveksten av nytt materiale i biblioteket er det laget en RSS-løsning hvor det er mulig å abonnere på tilvekstlister fordelt på ulike fag, evt. siste måneds tilvekst. Biblioteket publiserer oversikter over nytt materiale i begynnelsen av hver måned. Bibliotekpersonalet er også behjelpelig med å sette opp varsel-tjenester for de som ønsker å følge med på nye innholdsfortegnelser fra ulike tidsskrifter, evt. gjennomføre faste søk i aktuelle baser.
- **EndNote:** Biblioteket tilbyr opplæringskurs og brukerstøtte for referansehåndterings-programmet EndNote. Ta kontakt med biblioteket hvis du har spørsmål angående EndNote.
- **Grupperom:** Biblioteket henger opp reservasjonslister på dørene til grupperom hver fredag. Biblioteket har ikke annet ansvar tilknyttet grupperommene.

Biblioteket tar forbehold om tekniske problemer som oppstår og som biblioteket ikke har ansvar for.

Biblioteket forutsetter at studenter og ansatte:

- bidrar til å opprettholde og videreutvikle biblioteket som et attraktivt studiemiljø og bruker de muligheter som biblioteket gir
- følger de regler biblioteket har nedfelt til felles beste for alle brukerne. Reglement for utlån ved HiGs bibliotek finnes i Studiehåndboka.
- ikke fjerner materiale fra biblioteket uten at dette er forsvarlig registrert
- tar hensyn til andre brukere av biblioteket slik at alle får arbeidsro og tilgang til bibliotekets tjenester.