

ПОЛОЖЕНИЕ

О СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ «РУССКИЙ ЯЗЫК»

1. Общие положения

1.1. Справочная служба «Русский язык» (далее - Служба) - информационно-справочная служба МБУК «Грайворонская ЦБС», осуществляющая разовые запросы посетителей и удаленных пользователей библиотеки, связанных с изучением, закреплением, расширением знаний в области русского языка, литературы, культуры чтения.

1.2. Модератор Службы - отдел информационно-библиографической работы центральной библиотеки.

1.3. Участники Службы – все возрастные категории пользователей, обратившиеся в службу.

1.4. Консультанты Службы «Русский язык» - учителя русского языка и литературы, библиотечные специалисты МБУК «Грайворонская ЦБС».

1.5. Принципы организации Службы: доступность и бесплатность для всех пользователей; компетентность специалистов, работающих над выполнением запросов; оперативность выполнения запросов; обязательность выполнения всех принятых к работе запросов; конфиденциальность в отношении персональной информации и предоставляемых сведений согласно запросам; корректность взаимного общения.

1.6. Ресурсная база Службы: информационные ресурсы МБУК «Грайворонская ЦБС», удаленные ресурсы — электронные библиотеки и коллекции российских библиотек, электронные каталоги и базы данных библиотек Белгородской области <http://opacm.bgunb.ru/wlib/>, ресурсная база библиотек МБУК «Грайворонская ЦБС».

2. Основные цели и задачи справочной службы «Русский язык»

2.1. Основная цель Службы: создание в библиотеке креативного динамичного модуля по совершенствованию знаний в области русского языка, литературы, формирования культуры чтения.

2.2. Задачи Службы:

2.2.1. Смоделировать в библиотеке комфортную зону для свободного общения пользователей с компетентными специалистами библиотечной сферы, учителями русского языка и литературы.

2.2.2. Предоставить возможность совершенствования знаний по русскому языку всем категориям пользователей.

2.2.3. Вовлечь молодежный актив в обсуждение проблем современного русского языка путем проведения литературных квартирников и кинолекториев.

2.2.4. Расширить спектр информационных и социальных услуг библиотеки.

3. Организация работы справочной службы «Русский язык»

3.1. Организация и порядок работы Службы осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Формат работы Службы:

1. Консультационная филологическая служба в диалоговом режиме;
2. Филологическая on-line приемная (общение с помощью скайп-технологий, в отдельных случаях применение режима видеотрансляции по ВКС);
3. Диспетчерская off-line.

3.3. Режим работы Консультационной филологической службы в диалоговом режиме и Филологической on-line приемной по согласованию с операторами Службы. Прием запросов осуществляется с помощью e-mail: grbiblpushkin@yandex.ru.

3.4. Форма подачи заявки на обслуживание с помощью Службы: индивидуальная, коллективная.

3.5. Типы принимаемых запросов: любые вопросы, связанные с изучением русского языка или расширением кругозора в области языкознания, литературы, чтения; тематические запросы, не требующие сложного библиографического поиска, которые могут быть выполнены на основе имеющихся в МБУК «Грайворонская ЦБС» традиционных и электронных информационных ресурсов; фактографические запросы; адресные запросы.

3.6. Выполнение запросов осуществляется посредством:

- исчерпывающего консультирования компетентными библиотечными специалистами;
- предоставления библиографического списка (до 10 источников);
- предоставления ссылок на источники в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;
- предоставления сведений о наличии документов в библиотеке;
- предоставления кратких сведений о конкретном событии (название, место проведения, дата);

- уточнения данных о персоне;
 - определения термина и т.п. (с указанием источника информации).
- 3.7. Форму выполнения запроса пользователя / группы пользователей выбирает ответственный Службы;
- 3.8. Технологическая карта работы Службы
- 3.8.1. Предварительный звонок-вызов оператора на линию по т. 8 (47261) 4-42-38;
- 3.8.2. Непосредственное обращение пользователя к сотруднику службы.
- 3.8.3. Запрос по электронной почте, с указанием ФИО.

4. Основные ограничения

- 4.1. Количество выполняемых запросов одного пользователя / группы пользователей в течение одного обращения в Службу не может быть более пяти;
- 4.2. Не принимаются заявки на предоставление полного текста документа;
- 4.3. Отклоняются запросы:
- заданные некорректно;
 - связанные с решением лингвистических задач;
 - коммерческого характера (например, о ценах на образовательные услуги);
 - развлекательного характера (решение кроссвордов, ответы на вопросы викторины и т.д.);
 - требующие углубленного поиска, связанного с просмотром большого количества источников.

5. Предлагаемые дополнительные услуги

- 5.1. Возможность самостоятельного поиска информации в электронных каталогах и базах данных библиотек Белгородской области;
- 5.2. Возможность самостоятельного поиска информации в фонде МБУК «Грайворонская ЦБС»;
- 5.3. Возможность самостоятельного поиска по ресурсам Интернет (при методическом сопровождении библиографа).