

## ПОЛОЖЕНИЕ

О Виртуальной специализированной  
справочной службе «Русский язык»

№ \_\_\_\_\_

г. Тамбов

### 1. Общие положения

- 1.1. Виртуальная специализированная справочная служба «Русский язык» (далее - Служба) - информационно-образовательный сервисная справочная служба ТОГБУК «ТОУНБ», 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 - Региональный центр доступа к информационным ресурсам Президентской библиотеки имени Б.Н. Ельцина;
- 1.3. Участники Службы – все возрастные категории пользователей, обратившиеся в службу и прошедшие процедуру регистрации, независимо от наличия читательского билета ТОГБУК «ТОУНБ»;
- 1.4. Операторы Службы «Русский язык» - ведущие ученые-филологи Тамбовского государственного университета им. Г.Р. Державина, учителя русского языка и литературы, библиотечные специалисты Регионального центра доступа к информационным ресурсам Президентской библиотеки имени Б.Н. Ельцина;
- 1.5. Программная поддержка Службы - Отдел автоматизации библиотечных процессов ТОГБУК «ТОУНБ»;
- 1.6. 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.
- 1.7. Ресурсная база Службы: информационные ресурсы ТОГБУК «ТОУНБ», удаленные ресурсы - цифровой контент Президентской библиотеки имени Б.Н. Ельцина (профильная коллекция «Русский язык»), доступ к которому предоставляет Региональный центр Президентской библиотеки ТОГБУК «ТОУНБ»; электронные библиотеки и коллекции российских библиотек, мировая цифровая библиотека и европейская цифровая библиотека; ресурсная база Кафедры русского языка, русской и зарубежной литературы ТГУ им. Г.Р. Державина.

### 2. Основные цели и задачи Виртуальной специализированной 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, профессорско-преподавательским составом Кафедры русского языка, русской и зарубежной литературы ТГУ им. Г.Р. Державина, учителями русского языка и литературы школ г. Тамбова;
- 2.2.2. Создать Интернет-площадку Службы;
- 2.2.3. Освоить виртуальное пространство бытования русского языка посредством разработки путеводителя по справочным сайтам, обеспечивающим координационное обслуживание по вопросам словообразования, пунктуации, стилистики, орфологии, грамматики, фонетики,

формирования культуры речи всех поколений;

2.2.4. Предоставить возможность совершенствования знаний по русскому языку всем категориям пользователей независимо от уровня компьютерной компетенции;

2.2.5. Организовать дистанционную форму информационно-образовательного взаимодействия пользователей и филологов;

2.2.6. Вовлечь молодежный актив в обсуждение проблем современного русского языка путем создания и формирования электронного реестра «Современный сленг молодежи»;

2.2.7. Расширить спектр информационно-образовательных и социальных услуг библиотеки.

### **3. Организация работы Виртуальной специализированной 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 (ЭЧЗ Регионального центра Президентской библиотеки);

2. Филологическая online-приемная (общение с помощью интернет-технологий, в отдельных случаях применение режима видеотрансляции по ВКС);

3. Диспетчерская offline;

3.3. Режим работы Диспетчерской offline (круглосуточно). Прием запросов осуществляется с помощью e-mail: [tounb-rspr@mail.ru](mailto:tounb-rspr@mail.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 ТОГБУК «ТОУНБ» традиционных и электронных информационных ресурсов;
- фактографические запросы;
- адресные запросы;

3.6. Выполнение запросов осуществляется посредством:

- исчерпывающего консультирования компетентными учеными-филологами и 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 оператор Службы;

3.8. Технологическая карта работы Службы

3.8.1. Предварительный звонок-вызов оператора на линию;

3.8.2. Заполнение регистрационной карточки пользователя (в реальном / виртуальном режиме):

Дата обращения	
----------------	--

Проблема / Интерес к теме, правилу / Сомнение / Вопрос / Уточнение	
Обслуживающий оператор	
Статус пользователя /пользователей	
Возрастная категория пользователя / пользователей	
Количество участников диалога (для коллективных обращений)	
Пользователи с ограниченными возможностями здоровья	
Причина / цель обращения в Службу	
Формат полученной консультации (диалоговое общение, виртуальный режим, диспетчерская offline)	
Мнение о качестве предоставляемых услуг	
Приглашение на дополнительную консультацию (дата, время)	

3.8.3. Запись в ТОГБУК «ТОУНБ», регистрация в ИС Президентской библиотеки (по желанию);

3.8.4. Общение с оператором / операторами;

#### **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 de visu большого количества источников.

#### **5. Предлагаемые дополнительные услуги**

5.1. Возможность самостоятельного поиска информации в электронном фонде Президентской библиотеки;

5.2. Возможность самостоятельного поиска информации в фонде ТОГБУК «ТОУНБ» с дежурным-консультантом;

5.3. Возможность самостоятельного поиска по ресурсам Интернет (при методическом сопровождении библиографа).

