

<https://account.travel/place/the-churchill-war-rooms-london-england.html>. –

Дата доступа: 06.03.2022.

5. Музей и штаб-квартира Черчилля, Лондон (Великобритания) –

Turizm.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[https://www.turizm.ru/uk/london/places/muzej\\_i\\_shtab\\_kvartira\\_cherchillya/](https://www.turizm.ru/uk/london/places/muzej_i_shtab_kvartira_cherchillya/). –

Дата доступа: 06.03.2022.

Герус Н.В., студент 431 группы

дневной формы обучения

Научный руководитель – Мотульский Р.С.,

доктор педагогических наук, профессор

**ВИРТУАЛЬНЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ КАК ИНСТРУМЕНТ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК  
(НА ПРИМЕРЕ РНМБ)**

Виртуальная справочная служба – средство бесплатного получения информации о наличии в фондах библиотеки конкретного издания, помощник в составлении списка литературы по интересующей теме и профессиональной редакции библиографического описания документов. Кроме того, ВСС предоставляет краткую информацию о конкретном факте или событии. Сложная эпидемиологическая обстановка в стране и мире, а также развитие технологий, позволяющих получать необходимую информацию, не выходя из дома, делают виртуальные справочные службы актуальным инструментом обслуживания удаленных пользователей библиотек.

Объектом моего исследования выступает виртуальная справочная служба, предметом – деятельность ВСС по удовлетворению потребностей удаленных пользователей библиотек.

Цель исследования – выявление сущности деятельности виртуальной справочной службы РНМБ, определение ее сильных и слабых сторон, а также разработка рекомендаций по оптимизации данного вида деятельности.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- выявить и проанализировать публикации по теме работы;
- раскрыть суть понятия «Виртуальная справочная служба»;
- проследить историю возникновения и развития ВСС в библиотеках зарубежных стран;
- изучить особенности функционирования ВСС РНМБ;
- исследовать потребности удаленных пользователей РНМБ;
- разработать рекомендации по оптимизации деятельности ВСС РНМБ.

Методологической и теоретической основой исследования являются работы С. В. Зыгмантович, Е. А. Бондаренко, А. А. Дикой, М. Ю. Нещерет и др.

В работе над исследованием использованы следующие методы: сравнительный анализ, синтез и обобщение тематического материала.

Виртуальные справочные службы постепенно становятся неотъемлемым элементом сайтов многих библиотек, как специальных, так и публичных.

Из рассмотренного материала можно заключить, что ВСС – это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры и интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта. Существуют два основных вида этого

взаимодействия: асинхронное, осуществляемое посредством электронной почты и веб-формы запросов, и синхронное, реализуемое в режиме реального времени на основе чаттехнологий, а также видео- и телеконференций. Наибольшее распространение в белорусских и российских библиотеках получило асинхронное обслуживание. ВСС функционируют в веб-среде, и в основе их деятельности лежит взаимодействие пользователь – посредник, при этом взаимодействие осуществляется посредством обмена текстовыми сообщениями. В качестве посредников выступают библиотечные специалисты, обычно специализирующиеся в отраслевом справочно-библиографическом обслуживании. Получаемые службой запросы архивируются для последующего анализа. Выявляются запросы, носящие повторяющийся характер, для формирования блока часто задаваемых вопросов (FAQ) [2, 6-7].

О популярности и масштабах развития виртуальной справочной службы свидетельствует количество ссылок на них в поисковых системах Интернета. Например, Google на запрос, содержащий их наиболее распространенное название –«Спроси библиотекаря» (–Ask a librarian”), дает свыше 6,4 млн ссылок на соответствующие страницы [5, с. 9].

Как правило, ВСС осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов: общедоступность, бесплатность, оперативность, конфиденциальность (по критерию сохранения персональных данных заказчика) корректность взаимного общения, обслуживание всех пользователей, обратившихся в ВСС, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также независимо от того, являются ли они читателями библиотеки.

Первый крупномасштабный проект –«Виртуальный справочный пункт” (VRD) стал реализовываться в США в 1996 г. при поддержке министерства образования, а также ряда других организаций [4, с. 149].

Высокий уровень спроса на услуги, предоставляемые ВСС, побудил библиотечное сообщество объединять усилия по их оказанию. Современной мировой тенденцией развития ВСС является создание корпоративных (сводных) справочных служб. Уже в 2009 г. в мире количество только национальных и международных корпоративных виртуальных справочных служб, объединяющих от нескольких библиотек до сотен, приближалось к ста [5, с. 9-10].

Одним из наиболее ярких примеров подобных проектов является глобальная библиотечная справочная сеть QuestionPoint. Она начиналась с проекта Корпоративной цифровой справочной службы (CDRS), инициированного Библиотекой Конгресса США в 2000 г.

В 2002 г. на базе Корпоративной цифровой справочной службы эта библиотека и Онлайновый компьютерный библиотечный центр создали коммерческий проект QuestionPoint. В настоящее время он объединяет более 2 тыс. библиотек в различных странах мира, в том числе многие национальные библиотеки. Пользователи имеют возможность задать вопрос на сайте той библиотеки, которая подписалась на услуги QuestionPoint, и получить ответ.

Русскоязычным пользователям во Всемирной сети предоставляют услуги виртуальные справочные службы, размещенные на сайтах национальных, публичных, вузовских библиотек России, Беларуси, Украины, Казахстана.

Примерами корпоративных проектов виртуального справочного обслуживания в этих странах могут служить Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (<http://www.library.ru>) и Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек ([http://korunb.nlr.ru/query\\_form.php](http://korunb.nlr.ru/query_form.php)).

Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ) объединяет 24 библиотеки России, 3 украинские и 1

казахскую библиотеку. На портале Library.ru доступен архив выполненных запросов, ежедневно принимается более 50 вопросов.

КОРУНБ функционирует при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки и объединяет вместе с ней еще 25 российских универсальных научных библиотек и Национальную библиотеку Беларуси. Архив выполненных запросов доступен.

В Республике Беларусь виртуальное справочное обслуживание пользователей осуществляют Национальная библиотека Беларуси, три республиканские отраслевые, отдельные вузовские и публичные библиотеки. Службы работают на программном обеспечении, разработанном под задачи конкретной библиотеки и используются для обслуживания пользователей через Интернет в режиме ответа на разовые вопросы. Удаленная услуга такого рода сочетает в себе возможности человека (библиотекаря) и машины (компьютеров и современных цифровых технологий) [3, с. 82].

Для того чтобы обратиться в виртуальную справочную службу, не обязательно быть записанным в библиотеку – достаточно регистрации в системе на страничке виртуальной справочной службы. Единственное ограничение: от каждого посетителя принимается не более одного запроса в день. Можно задать вопрос из любой области знаний, получить информацию о наличии в библиотечных фондах того или иного издания, обратиться за помощью в составлении библиографического описания документа, уточнить подробности научного факта или исторического события.

Содержание всех обращений систематизируется, проходя своеобразную сортировку по типу и тематике. В соответствии с принятой в библиотечном деле типологией, каждому вопросу присваивается статус. Он может быть фактографическим, уточняющим, тематическим, адресным

либо консультационным. В течение одного-двух дней, в зависимости от сложности запрашиваемой информации, сотрудники научно-библиографического отдела дадут компетентный ответ. Исключения касаются коммерческой или не подлежащей разглашению информации, а также запросов с некорректными формулировками. Однако даже в этом случае пользователь получит обратную связь. Правда, это будет не ответ на его вопрос, а персональное уведомление, объясняющее причину отсутствия ответа.

Качество и оперативность нахождения ответов на вопросы достигается за счет профессионального умения библиографов использовать для поиска справочно-поисковый и справочно-библиографический аппарат. К нему относятся как традиционные алфавитный и систематический, так и электронный каталоги фонда РНМБ, насчитывающие около 950 тысяч экземпляров документов. Поиск информации ведется по государственным библиографическим пособиям, отраслевым и тематическим библиографическим указателям, универсальным и узкоспециальным энциклопедиям, биографическим, языковым и терминологическим словарям и справочникам, статистическим сборникам, полнотекстовой базе данных научных публикаций на иностранных языках «ProQuest» (Health & Medical Collection), справочно-правовой системе «Консультант.Плюс», информационно-правовой системе «Эталон-Online», электронной библиотеке диссертаций РГБ, подписным интернет-ресурсам Scopus, Web of Science, научной электронной библиотеке eLibrary.ru и др., а также ресурсам свободного доступа и базам данных собственной генерации: БД «Редкие книги», содержащей библиографическую информацию о редких и уникальных изданиях по медицине и здравоохранению первой половины XIX в. – первой половины XX в. из фонда РНМБ; БД «Документы ЕРБ ВОЗ», содержащей сведения о руководствах, обзорах, докладах,

рекомендациях, отчетах, планах действий Европейского Регионального Бюро (ЕРБ) ВОЗ по вопросам здравоохранения; БД «Достижения медицинской науки Беларуси», содержащей информацию о важнейших достижениях медицинской науки, полученных в результате научно-исследовательской деятельности учреждений Республики Беларусь; БД «Медики Беларуси», содержащей биобиблиографическую информацию о выдающихся ученых и специалистах Беларуси в области здравоохранения и медицины; «MedArt» – сводному каталогу периодики и аналитики по медицине, ориентированному на ученых-медиков, студентов медицинских вузов и врачей практического здравоохранения, и прочим собственным ресурсам [6, с. 91-92].

В целях исследования деятельности виртуальной справочной службы Республиканской научной медицинской библиотеки и определения ее сильных и слабых сторон я проведу сравнительный анализ по ряду критериев: от эффективности выполнения библиографических и фактографических справок до удобства и интуитивности интерфейса. Результаты анализа помогут в оптимизации деятельности ВСС РНМБ, а именно в подготовке методических рекомендаций для библиотечных специалистов.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Березкина, Н. Ю. Инновационные формы информационного обслуживания в библиотеках Беларуси [Текст] / Н. Ю. Березкина // Научно-техническая информация. – Сер. 1. – 2014. – № 10. – С. 19-23.
2. Богданова, И. Ф. Онлайн-сервисы современных библиотек [Текст] / И. Ф. Богданова, Н. Ф. Богданова // Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего : сборник научных статей. Труды XIX Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», Санкт-Петербург, 22-24 июня 2016

года. – СПб. : Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, 2016. – С. 24-40.

3. Бондаренко, Е. Справочно-библиографическое обслуживание в виртуальной среде [Текст] / Е. Бондаренко, А. Дикая // Наука и инновации. – 2020. – Т. 211. – № 9. – С. 82-83.

4. Жабко, Е. Д. Справочное обслуживание в сетевой среде – от локального обслуживания к национальным корпоративным службам [Текст] / Е. Д. Жабко // Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад. – М., 2003. – Вып. 2. – С. 147-158.

5. Разработка и внедрение виртуальных сервисов [Текст] : методическое пособие / Национальная библиотека Беларуси. – Мн. : НББ, 2010. – 64 с.

6. Сивуров, Д. В. Автоматизированная информационная система ГУ «Республиканская научная медицинская библиотека» в информационном обеспечении отрасли здравоохранения Республики Беларусь [Текст] / Д. В. Сивуров, О. А. Лаппо // Научные библиотеки в информационном обществе: характер деятельности и пути развития : Посвящается 95-летию Республиканского медицинского библиотечно-информационного центра Минздрава Республики Татарстан. – Казань : Медицина, 2016. – С. 86-94.

Гладырева Н.А., магистрант  
дневной формы обучения

Научный руководитель – Мотульский Р.С.,  
доктор педагогических наук, профессор

**ПРОТИВОДЕЙСТВУЮЩИЙ МАРКЕТИНГ:  
ТЕРРОРИЗМ И ЭКСТРЕМИЗМ В СЕТИ**