

УДК 025.5:027.7

<https://doi.org/10.20913/2618-7515-61-67>

## Справочное обслуживание в университетских библиотеках: союз науки и образования

### Reference Services in University Libraries: the Union of Science and Education

© **Лунева Юлия Викторовна**

кандидат исторических наук, старший научный сотрудник Центра по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе, Российская государственная библиотека, ул. Воздвиженка, 3/5, Москва, 119019, Россия  
ORCID: 0000-0003-1979-1108  
e-mail: [LunevaYuV@rsl.ru](mailto:LunevaYuV@rsl.ru)

**Luneva Yulia Viktorovna**

Candidate of Historical Sciences, Senior Researcher at the Center for the Study of Problems of Library Development in the Information Society, Russian State Library, Vozdvizhenka St., 3/5, Moscow, 119019, Russia  
ORCID: 0000-0003-1979-1108  
e-mail: [LunevaYuV@rsl.ru](mailto:LunevaYuV@rsl.ru)

Рассматриваются основные вопросы, связанные с организацией справочного обслуживания в университетских библиотеках мира в рамках деятельности традиционного справочного бюро и виртуальной справочной службы. Реализация концепции цифрового справочного обслуживания требует от сотрудников справочных служб высокого профессионализма, экспертных знаний цифровых инструментов и методов работы с ними. Развитие информационных технологий меняет формат общения библиографа с пользователем. Традиционное справочное обслуживание дополняется специализированной исследовательской помощью в соответствии с научно-исследовательской практикой вузов. Предоставление виртуальных справочных услуг в режиме реального и отложенного времени, цифровая трансформация библиотек, привлечение к справочному обслуживанию чат-ботов и других «умных» систем являются актуальными темами в библиотечной теории и практике. Поворотным моментом в эволюции справочного обслуживания стала стратегическая инициатива университетских библиотек по дистанционному обучению и дополнительному профессиональному образованию. В связи с возрастанием образовательной миссии университетских библиотек в профессиональной библиотечной среде активно обсуждается вопрос о роли информационного куратора, которую может принять на себя библиограф. Библиотекари справочных служб, наряду с другими информационными специалистами, формируют исследовательское и образовательное пространство библиотеки. Статья написана на основе результатов анализа публикаций в зарубежной профессиональной периодике.

**Ключевые слова:** справочное-библиографическое обслуживание, университетские библиотеки, виртуальная справка, информационные ресурсы

**Для цитирования:** Лунева Ю. В. Справочное обслуживание в университетских библиотеках: союз науки и образования // Труды ГПНТБ СО РАН. 2023. № 2. С. 61–67. <https://doi.org/10.20913/2618-7515-61-67>.

The article discusses the main issues related to the organization of reference services in university libraries all over the world in the framework of the traditional reference bureau and virtual reference service. The implementation of the concept of digital reference service requires high professionalism, expert knowledge of digital tools and methods of working with them on the part of the staff of reference services. The development of information technologies changes the format of communication between the bibliographer and the user. Traditional reference services are complemented by specialized research assistance carried out in accordance with research practices of universities. The provision of real-time and deferred virtual reference services, digital transformation of libraries, and the involvement of chatbots with artificial intelligence in reference services are current issues in library theory and practice.

The turning point in the evolution of reference services has been the university libraries strategic initiative for online learning and additional professional education. Due to the increasing educational mission of university libraries in the professional library community, the role of information curator that the reference librarian can assume is being actively discussed. Reference librarians, alongside with other information professionals, shape the library's research and educational space. The article bases on the analysis of publications in foreign professional periodicals.

**Keywords:** reference services, university libraries, virtual reference, informational resources

**Citation:** Luneva Yu. V. Reference Services in University Libraries: the Union of Science and Education // Proceedings of SPSTL SB RAS. 2023. No. 2. P. 61–67. <https://doi.org/10.20913/2618-7515-61-67>.

## Введение

Актуальными задачами университетских библиотек (УБ) являются распространение знаний, поддержка непрерывного образования, содействие научной, образовательной и информационной деятельности в интересах университета и академического сообщества. Современные УБ нацелены на развитие цифровизации и интегрирование инновационных технологий в библиотечно-информационные процессы. Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе (ЦИПР) Российской государственной библиотеки (РГБ) изучает опыт зарубежных библиотек в рамках научно-исследовательской работы по созданию модели справочно-библиографического обслуживания для национальных библиотек. На первом этапе исследования (2022 г.) проводился мониторинг сайтов авторитетных УБ ведущих вузов Европы, США и Канады.

Библиотеки стремятся организовать контент своих сайтов и навигацию по ним с максимальным удобством для пользователей. На сайте размещается развернутая информация о деятельности библиотеки, ее ресурсах, сервисах, услугах и порядке их получения в стационарном и дистанционном (удаленном) режимах. Большое внимание уделяется формированию информационной культуры пользователей: представлены рекомендации по составлению библиографических записей, формированию поисковых запросов, противодействию плагиату и выявлению недостоверной информации. Через сайт библиотеки осуществляется информационная помощь (консультирование пользователей), управление жизненным циклом информации, предоставляется доступ к уникальным сетевым информационным ресурсам.

В обязанности университетского библиотекаря входит мониторинг публикационной активности и индексов цитирования сотрудников вуза. УБ, являясь подразделениями вузов, используют библиометрический анализ при определении наиболее активных и эффективных научных работников вуза; разработке перспективных направлений подготовки и экспериментальных учебных дисциплин; анализе рынка учебной и научной литературы с целью оптимизации комплектования фондов. Высокая публикационная активность сотрудников позволяет университетам занимать достойные места в рейтингах образовательных организаций. Важными аспектами в работе университетского библиотекаря выступают консультирование пользователей по справочно-поисковому аппарату библиотеки, правилам составления поисковых запросов и методике поиска информации в электронных ресурсах, в том числе в сводных каталогах УБ.

## Организация справочной службы

Справочные службы ведущих европейских УБ, таких как Библиотека Кембриджского университета (Cambridge University Library), Библиотека университета Базеля (Basel University Library), Библиотека Болонского университета (Biblioteca Universitaria di Bologna), Библиотека университета Сарагосы (Biblioteca de la Universidad de Zaragoza), Библиотека университета Сорбонны (Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne), придерживаются традиционной организационно-функциональной модели справочного бюро (СБ) с дежурным сотрудником справочной службы и стационарной точкой обслуживания, несмотря на то что наблюдается постоянный рост количества вопросов, задаваемых пользователями онлайн – в чате или по электронной почте.

Самый популярный вопрос на сайте Библиотеки Кембриджского университета, набравший более 97 тысяч просмотров в течение года: «Как узнать, кто цитировал публикацию?». Ответ можно найти в разделе часто задаваемых вопросов на сайте библиотеки. Здесь же размещена пошаговая инструкция, разъясняющая, как правильно цитировать публикацию и оформлять ссылки на источник информации. Данный раздел является полезным руководством для написания научной статьи и подготовки презентации исследования перед академическим сообществом [1].

Библиотечный комплекс Кембриджа предоставляет доступ к более чем 130 тысячам полнотекстовых электронных журналов, 400 базам данных (БД) и постоянно растущей коллекции электронных книг. В библиотеке сохраняется традиционное справочное обслуживание (СО) в читальном зале на 192 рабочих места, где располагается основной справочный фонд библиотеки. Доступ к фонду открыт для студентов, аспирантов, магистрантов, преподавателей и сотрудников Кембриджа; для остальных категорий посетителей требуется зарегистрироваться онлайн заранее, перед посещением. Любой читатель, желающий ознакомиться со справочными и библиографическими изданиями, может воспользоваться фондом в рабочие часы библиотеки. С запросом об объектах специальных коллекций можно обратиться к экспертам-кураторам («предметным библиотекарям») – работникам справочной службы или научным сотрудникам библиотеки, которые назначат время телефонного или видеозвонка для консультации или пригласят на очную встречу.

Библиотекари в большинстве УБ США приравниваются по рангу к профессорско-преподавательскому составу – с индивидуальным планом научных исследований, чем объясняется значительное количество публикаций в профессиональных периодических изданиях

в области библиотечного дела. Магистр библиотечного дела и информатики Патриция Доусон из Университета Райдера (Rider University Library) отмечает, что СО посредством СБ по-прежнему остается основной моделью предоставления справочных услуг в библиотеках 53 колледжей и университетов штата Нью-Джерси (США). Профессор библиотековедения Карен Собел в 2008 г. провела опрос студентов в библиотеке Кампуса Аурария (Auraria Campus) Университета Колорадо-Денвера (University of Colorado Denver) (США) и выяснила, что 69 % студентов первого курса предпочитают очный вариант получения справок виртуальному [2].

Исследователями выявлены три модели организации СО в УБ:

- 1) один библиотекарь на пункте обслуживания;
- 2) два библиотекаря на пункте обслуживания;
- 3) два библиотекаря в двух пунктах обслуживания.

Наиболее распространенной является первая модель (43,8 %) [3].

В исследовании, проведенном в специализированной УБ музыки и исполнительского искусства Иллинойского университета в Урбане-Шампейне (University of Illinois at Urbana-Champaign, США), изучалась эффективность объединения книговыдачи и СО в одном пункте. Авторы пришли к выводу, что близкое расположение кафедры выдачи книг и СБ позволило оптимизировать работу по ориентированию пользователей в библиотеке. На объединенном пункте библиотекари дают рекомендации по пользованию фондами и услугами, поиску документов и предоставляют другую необходимую информацию. «Справочный библиотекарь» (Reference Librarian в зарубежных библиотеках – должность аналогичная библиографу в российских библиотеках), имеющий подготовку и обладающий опытом, может ответить на 78 % справочных вопросов без помощи «предметного библиотекаря» – специалиста конкретной отрасли [4].

Переосмысление библиотечного пространства как центра совместной работы, предназначенного для научной работы и обучения, где читатели могут делиться результатами своих исследований с коллегами и получать консультации специалистов справочной службы, представляется наиболее значимым фактором, влияющим на развитие УБ, которые организуют компьютерные классы для групповых занятий, конференц-залы и другие помещения для мероприятий научно-практического характера, консультаций и обучающих семинаров [5]. Помимо справочных и исследовательских услуг, УБ предлагают студентам дополнительный сервис: места на «тихих этажах» для работы и учебы в группах или индивидуально. Многие УБ предоставляют в аренду ноутбуки, планшеты, видеокамеры, наушники и пр.

## Виртуальные справочные службы

Развитие виртуальных справочных служб (ВСС), усиление информационно-просветительской работы, соединение СБ с другими службами информационной поддержки – основные направления обновления УБ. Библиотекари предоставляют пользователям виртуальные справочные услуги, организуют видеовстречи и виртуальные чаты с целью удовлетворения информационных потребностей (ИП) пользователей. ВСС применяют инструменты 3D-визуализации, чтобы удаленные пользователи могли просматривать и изучать документы и другие материалы (включая цифровые изображения) в режиме онлайн. Наблюдается рост потребностей пользователей в цифровых инструментах, особенно в области управления данными, и библиотека стремится учитывать эти потребности в СО. Библиотекари справочной службы применяют современные коммуникационные технологии для связи с пользователями, такие как электронная почта, мобильная связь, веб-формы справочных запросов, чат, видеоконференции и др. [6]. Существенную роль в современном СО играют социальные сети, которые выступают в качестве посредников в предоставлении справочных услуг в режиме «запрос – ответ».

Изучая деятельность библиотекарей справочных служб УБ, исследователи проследили эволюцию их функциональных обязанностей. О дифференциации процессов в рамках СО свидетельствуют, в частности, современные названия должностей: специалист по БД, «предметный библиотекарь», библиотекарь по поиску информации в интернете и др. [7].

Университетские библиотеки Северной Европы – Библиотека Хельсинкского университета (Helsinki University Library, Финляндия), Библиотека университета Роскилле (Roskilde University Library, Дания), Библиотека университета Тромсё (UiT University Library, Норвегия), Библиотека университета Уппсалы (Uppsala University Library, Швеция) – предлагают отказаться от традиционной модели СО, базирующейся на предоставлении пользователям готовых источников информации, и перейти к модели справочного самообслуживания, основанной на дистанционном обучении пользователей методам информационного поиска и использованию информационных ресурсов. Ориентированная на обучение пользователей структура сайта УБ состоит, как правило, из следующих разделов: «Домашняя страница», «Исследования», «Преподавание и обучение», «Поиск», «Услуги», «Коллекции», «Практическая информация», «Цифровые сервисы», «Контакты». В блоке методических руководств предлагается алгоритм поиска документов, библиографической и справочной информации в библиотечном фонде, доступных локальных и сетевых ресурсах. На сайтах УБ также размещаются ссылки на открытые

образовательные ресурсы, поэтапные инструкции для самостоятельного поиска информации и онлайн-списки ресурсов, рекомендованных преподавателями университета. Через личный кабинет пользователи не только заказывают и продлевают свои книги, но и получают справочную помощь. Так, в разделе «Справочные услуги» пользователям доступна опция «Спросите своего библиотекаря», предназначенная для обращения за консультацией к «предметному библиотекаря». Таким образом, значительная часть работы справочной службы перенесена из стационарного пространства в виртуальное.

В зарубежных ВСС УБ используются различные средства связи с удаленными пользователями (электронная почта, специальная веб-форма на сайте библиотеки), что в значительной степени компенсирует ограниченность межличностного взаимодействия территориально разобщенных пользователей и сотрудников библиотек. ВСС с отправкой результата поиска по электронной почте работает в режиме отложенного ответа: справки выполняются в течение 2–3 рабочих дней. Кроме того, пользователям доступна обширная база ранее выданных справок, где они могут найти готовый ответ на свой вопрос. Если справка требует длительного и трудоемкого поиска, пользователю рекомендуется прийти в библиотеку лично для встречи с «предметным библиотекарем».

В ряде УБ используются специальные компьютерные программы для взаимодействия с пользователями. Чат-боты выполняют элементарные справочные функции: отвечают на вопросы по заранее подготовленным вариантам (скриптам) [8]. Библиотекари справочной службы осуществляют сопровождение библиографического поиска, используя демонстрацию экрана в режиме онлайн. Сотрудник справочной службы и пользователь имеют возможность одновременно обращаться к цифровым объектам (поисковым системам, БД, электронным каталогам (ЭК), цифровым библиотекам, коллекциям) и обмениваться файлами. В качестве доступного средства предоставления информации сразу нескольким получателям применяются службы мгновенного обмена сообщениями (instant messaging, IM).

УБ выступают инициаторами проектов в области использования современных информационных технологий и цифровых инструментов, апробируют новые продукты и виды услуг, включающих управление исследовательскими данными, курирование профилей исследователей в наукометрических БД, библиометрический анализ результатов исследований, поддержку управления персональным контентом, интеллектуальный анализ данных и др. Ю. Н. Столяров полагает, что самым перспективным направлением разработки и внедрения искусственного интеллекта в библиотечную область является создание «умной

библиотеки» и в особенности «умного помощника» библиотекаря [9].

### **В поисках оптимальной модели справочного обслуживания**

В последние годы университетские библиотекари, помимо выполнения своих обязанностей по предоставлению справочных услуг, экспериментируют с внедрением новых организационно-функциональных моделей СО, в числе которых: выездная справочная служба, «встроенное справочное обслуживание», «мобильный библиотекарь», объединение СБ с другими точками обслуживания, привлечение к СО элементарного уровня (простые справки) парапрофессионалов и др. В университетах США действует модель Librarian office hours (буквально – «часы работы библиотекаря»), которая является гибридом справочного и образовательного направлений обслуживания пользователей. Активно развивается, распространяясь за пределы стационарного пространства библиотеки, мобильное справочное обслуживание. Идея «встроенного обслуживания» популярна в библиотеках университетов и колледжей США. «Встроенные библиотекари» выполняют функции консультантов непосредственно в образовательной среде университетских кампусов. Наибольшая активность библиотекарей справочной службы приходится на период сессии в университете: они помогают студентам в поиске источников, содержащих ответы на вопросы экзаменационных тестов, отправляют ссылки на онлайн-лекции, презентации и статьи преподавателей. Быстроту коммуникаций обеспечивают социальные сети. Участвуя в совместных научно-исследовательских проектах, библиотекари УБ приобретают статус исследователей. М. Ю. Нещерет отмечает, что современный библиотекарь справочной службы «является, по сути, специалистом по информационным технологиям, обладающим целым комплексом профессиональных навыков и в совершенстве владеющим инструментарием информационного поиска» [10, с. 66].

УБ зарубежных вузов проводят постоянный мониторинг ИП и запросов пользователей для корректировки и оптимизации предоставляемых информационных продуктов и услуг. Путем анкетирования выявляются методы поиска информации, выясняется, какие ресурсы выступают доминирующими, как пользователи оценивают уровень СО и др. Иногда организаторы анкетирования применяют эффективный маркетинговый ход: участники опроса получают шанс выиграть один из десяти ваучеров стоимостью 50 фунтов стерлингов, который может быть потрачен на продукцию и услуги внутри университета или библиотеки.

СО, традиционными принципами которого являются профессионализм, клиентоориентированность

и учет индивидуальных ИП, продолжает играть важную роль в УБ. Знания, навыки и опыт сотрудников справочных служб незаменимы, когда пользователям необходима квалифицированная помощь интеллектуального характера. СО осуществляется всеми УБ, независимо от структуры, численности штата, объема и состава фондов. В Бодлианской библиотеке (Bodleian Libraries, Великобритания), по данным на 2020 г., в 26 библиотеках комплекса работали 94 штатных библиотекаря справочных служб. В 45 (41 физических и 4 виртуальных) библиотеках Иллинойского университета (University of Illinois, США) трудится более 100 библиотекарей справочных служб; профессиональные справочные консультации включены в перечень исследовательских услуг, представленный на сайте библиотеки. Пользователям предлагается более 100 тематических направлений и консультационная помощь 84 «предметных библиотекарей» и библиографов. К библиотечному справочному сервису предъявляются высокие профессиональные требования. Он должен обеспечивать СО преподавательского состава, студентов и других пользователей; вести библиографическое обучение; осуществлять поиск информации; участвовать в разработке сайта УБ, работая в сотрудничестве со службой автоматизированных библиотечных систем [11]. В течение учебного года сотрудники справочных служб УБ предоставляют индивидуальные консультации по различным направлениям научных исследований. Качество их труда оценивается с учетом параметров полноты, точности, оперативности удовлетворения запроса, всестороннего использования фонда и иных информационных ресурсов, культуры обслуживания, комфортности предоставления услуг, экономии времени пользователя.

В целях обеспечения качества СО в современном цифровом мире УБ изучают поведение пользователей. Среднестатистический пользователь, «воспитанный интернетом», ориентирован на чтение коротких статей с броскими заголовками, склонен выносить быстрые и поверхностные суждения при оценке актуальности информации, что обусловлено обилием выбора и неглубоким поиском. Новое поколение – активные пользователи сервисов мгновенных сообщений, они ожидают быстрых ответов, решений и действий. Психологические и социальные особенности современных пользователей-студентов необходимо учитывать при оказании им справочной помощи.

В связи с возрастанием образовательной миссии УБ в профессиональной библиотечной среде в последнее время активно обсуждается вопрос о роли информационного куратора, которую может принять на себя библиотекарь справочной службы. Преподавание специального курса по библиографической грамотности, «встраивание» СО в образовательные форматы и практики, создание собственных программ и сопровождение

уже существующих программ дополнительного профессионального образования в библиотечной сети, а также подготовка специалистов по работе с информационными ресурсами – перспективные направления деятельности УБ.

### **Ресурсная база справочного обслуживания**

В XXI в. УБ уделяют меньше внимания развитию и продвижению библиотечных фондов печатных изданий и больше – обеспечению доступа к цифровым ресурсам. УБ располагают уникальными коллекциями документов, переведенными в цифровой формат, и активно используют свои сайты для продвижения информации о них. Традиционный печатный справочный фонд XX в. дополняется и замещается электронными источниками информации, которые образуют основу для выполнения справок. При осуществлении библиографического поиска библиотекари справочных служб используют весь комплекс поисковых ресурсов. Определенную трудность представляет поиск в интернет-архивах, где зачастую отсутствует навигация, информация недостаточно структурирована. В ходе встречи с пользователем (очно или дистанционно) сотрудник справочной службы демонстрирует результаты поиска и объясняет наиболее удачные, с профессиональной точки зрения, стратегии поисковой деятельности [12].

Университетская библиотека Технологического университета Лулео (Luleå University of Technology, Швеция) организует для студентов семинары по поиску информации и работе со справочными ресурсами, ориентированными на конкретные ИП пользователей. Студенты обучаются основам информационной грамотности, методике поиска, оценке научных материалов и работе с библиографической информацией. Цифровые инструменты – библиографические менеджеры (reference manager), создаваемые для сбора, хранения, обработки и последующего использования библиографических метаданных (EndNote, Mendeley, ReadCubePapers, RefWorks, Sciwheel, Zotero, Paperpile и др.), позволяют формировать персональную библиографическую БД, библиографические ссылки, создавать и распространять библиографические списки, автоматически вставлять цитаты в тексты.

Специалисты УБ Бернского университета (University of Berne, Швейцария) предоставляют консультации исследователям и студентам, включая помощь в проведении исследований по конкретным темам, и обучение исследовательским стратегиям. Библиотекари ВСС не только предлагают информационную поддержку, но и предоставляют инструменты для научной работы, информируют о курсах информационной грамотности. Дальнейшее развитие библиотек и информационных служб

во многом будет зависеть от их взаимодействия, поиска инновационных форм работы [13, с. 9].

Таким образом, справочные службы УБ выполняют функцию стратегического исследовательского центра, отражающего научный профиль библиотеки.

## Заключение

Поворотным моментом в эволюции СО стала стратегическая инициатива УБ по дистанционному обучению и дополнительному профессиональному образованию. Акцент с традиционного СО смещается на специализированную исследовательскую помощь, осуществляемую в рамках научно-исследовательских процессов, в соответствии с научно-исследовательской практикой вузов. Движение в сторону углубленного СО там, где это необходимо (консультации по научным

исследованиям), сопровождается изменениями в штатном расписании справочных служб, расширением функций СО и должностных обязанностей сотрудников.

Сегодня перед справочными службами УБ стоит задача – создать эффективную систему менеджмента качества, которая будет отвечать требованиям заинтересованных сторон: пользователей библиотеки и ее персонала. Развитие инфраструктуры «открытой науки», внедрение в СО передовых практик научных библиотек мира, обучение информационной грамотности и навыкам проведения научных исследований – современные направления деятельности справочных служб УБ. Таким образом, сотрудники справочных служб, наряду с другими информационными специалистами, формируют исследовательское и образовательное пространство библиотеки вуза.

## Список источников

1. Kollen C., Shawa W., Larsgaard M. Cartographic citations: a style guide. 2nd ed. Chicago : Map and Geography Round Table, Amer. Libr. Assoc., 2010. 32 p. URL: <https://www.lib.cam.ac.uk/collections/departments/maps/links/referencing> (accessed 11.03.2023).
2. Sobel K. Promoting library reference services to first-year undergraduate students: what works? // *Reference & User Services Quarterly*. 2009. Vol. 48, № 4. P. 362–371. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.48n4.362>.
3. Brunsting M. Reference staffing: common practices of medium-sized academic libraries // *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*. 2008. Vol. 18, № 2. P. 157–158.
4. Lambaria K., Dougan Johnson K. Changing the venues but not changing our tune: service model transition at a music and performing arts library // *Reference & User Services Quarterly*. 2019. Vol. 59, № 1. P. 31–43. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.59.1.7223>.
5. Lewey T. D., Moody-Goo H. Designing a meaningful reference and instruction internship: the MLIS student perspective // *Reference & User Services Quarterly*. 2018. Vol. 57, № 4. P. 238–241. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.57.4.6699>.
6. Hussien F. R. M., Mokhtar W. N. H. W. The effectiveness of reference services and users' satisfaction in the academic library // *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*. 2018. Vol. 7, № 3. P. 327–337.
7. Wang H., Tang Y., Knight C. Contemporary development of academic reference librarianship in the United States: a 44-year content analysis // *The Journal of Academic Librarianship*. 2010. Vol. 36, № 6. P. 489–494.
8. Неццерет М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность // *Библиофера*. 2019. № 2. С. 19–25.
9. Столяров Ю. Н. Искусственный интеллект и книжная библиотечная отрасль: направления разработки проблемы // *Научные и технические*

библиотеки. 2022. № 1. С. 17–34. DOI: <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2022-1-17-34>.

10. Неццерет М. Ю. Библиотеки США в поисках эталонной модели справочного обслуживания // *Труды ГПНТБ СО РАН*. 2022. № 1. С. 65–71. DOI: <https://doi.org/10.20913/2618-7515-2022-1-65-71>.

11. Saunders L. The reality of reference: responsibilities and competencies for current reference librarians // *Public Services Quarterly*. 2012. № 8. P. 114–135.

12. Сукиасян Э. Р. Цифровая, компьютерная, виртуальная, или электронная библиотека [из выступл. в Дискуссионном клубе «Термин»] // *Научные и технические библиотеки*. 2000. № 6. С. 116–118.

13. Артемьева Е. Б., Минаков А. Г. LIBWAY-2022: итоги и перспективы // *Труды ГПНТБ СО РАН*. 2022. № 1. С. 7–15. DOI: <https://doi.org/10.20913/2618-7515-2022-1-7-15>.

## References

1. Kollen C, Shawa W and Larsgaard M (2010) Cartographic citations: a style guide. 2nd ed. Chicago: Map and Geography Round Table, Amer. Libr. Assoc. URL: <https://www.lib.cam.ac.uk/collections/departments/maps/links/referencing> (accessed 11.03.2023).
2. Sobel K (2009) Promoting library reference services to first-year undergraduate students: what works? *Reference & User Services Quarterly* 48 (4): 362–371. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.48n4.362>.
3. Brunsting M (2008) Reference staffing: common practices of medium-sized academic libraries. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve* 18 (2): 157–158.
4. Lambaria K, Dougan Johnson K (2019) Changing the venues but not changing our tune: service model transition at a music and performing arts library. *Reference & User Services Quarterly* 59 (1): 31–43. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.59.1.7223>.
5. Lewey TD and Moody-Goo H (2018) Designing a meaningful reference and instructional internship: the MLIS

student perspective. *Reference & User Services Quarterly* 57 (4): 238–241. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.57.4.6699>.

6. Hussien FRM and Mokhtar WNHW (2018) The effectiveness of reference services and users' satisfaction in the academic library. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development* 7 (3): 327–337.

7. Wang H, Tang Y, Knight C. (2010) Contemporary development of academic reference librarianship in the United States: a 44-year content analysis. *The Journal of Academic Librarianship* 36 (6): 489–494.

8. Neshcheret MYu (2019) Digitalization of user service processes in libraries is already a reality. *Bibliosfera* 2: 19–25. (In Russ.).

9. Stolyarov YuN (2022) Artificial intellect and the book library industry: vectors for problem development.

*Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* 1: 17–34. DOI: <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2022-1-17-34>. (In Russ.).

10. Neshcheret MYu (2022) US libraries in search for a standard model of reference services. *Trudy GPNTB SO RAN* 1: 65–71. DOI: <https://doi.org/10.20913/2618-7515-2022-1-65-71>. (In Russ.).

11. Saunders L (2012) The reality of reference: responsibilities and competencies for current reference librarians. *Public Services Quarterly* 8: 114–135.

12. Sukiasyan ER (2000) Digital, computer, virtual, or electronic library [from a speech at the Discussion club "Term"]. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* 6: 116–118. (In Russ.).

13. Artemyeva EB and Minakov AG (2022) LIBWAY-2022: results and perspectives. *Trudy GPNTB SO RAN* 1: 7–15. DOI: <https://doi.org/10.20913/2618-7515-2022-1-7-15>. (In Russ.).

Статья поступила в редакцию 06.04.2023  
Получена после доработки 12.05.2023  
Принята для публикации 26.05.2023

Received 06.04.2023  
Revised 12.05.2023  
Accepted 26.05.2023