

УДК 025.5(73)

<https://doi.org/10.20913/2618-7515-2022-1-65-71>

БИБЛИОТЕКИ США В ПОИСКАХ ЭТАЛОННОЙ МОДЕЛИ СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

US LIBRARIES IN SEARCH FOR A STANDARD MODEL OF REFERENCE SERVICES

© **Нещерет Марина Юрьевна**

кандидат педагогических наук, ведущий научный сотрудник Центра по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе, Российская государственная библиотека, Москва, Россия, mner@rsl.ru

Neshcheret Marina Yurievna

Candidate of Pedagogical Sciences, Leading Researcher at the Center for the Study of Problems of Library Development in the Information Society, Russian State Library, Moscow, Russia, mner@rsl.ru

Статья посвящена эволюции моделей справочного обслуживания в библиотеках США начиная с разработки теоретической концепции в начале XX в. и заканчивая инновационными моделями современности. Цель – рассмотреть основные подходы к организации справочного обслуживания, дать характеристику наиболее распространенных его моделей и описать примеры их практической реализации в публичных и университетских библиотеках США. Показано, как сотрудники справочных служб библиотек пытаются переосмыслить, переоснастить, модернизировать справочные службы при помощи экспериментов и инициатив по информационному взаимодействию с пользователями. Отмечено, что главным «камнем преткновения» на пути к идеальной модели справочного обслуживания является справочное бюро (reference desk). Ряд исследователей полагает, что с увеличением объема доступной информации и технологических инноваций прежняя организационная модель препятствует эффективному использованию библиотечного персонала. Разработка концепции справочного обслуживания, способной обеспечить инновационную конкурентную позицию, отвечающую будущим ожиданиям пользователей справочно-библиографических услуг, продолжает оставаться ключевой задачей в эпоху цифровизации.

Ключевые слова: модель справочного обслуживания, эволюция справочного обслуживания, справочно-библиографические услуги, справочное бюро, библиотеки США

The article is about the evolution of reference service models in US libraries, starting with the development of a theoretical concept in the first half of the nineteenth century and ending with innovative models of today. The author's object is to consider the main approaches to the organization of reference services, to give the description of the most common models, and to describe examples of their practical implementation in public and university libraries in the USA.

The article reveals how reference librarians are trying to rethink, re-equip and modernize reference services with the help of experiments and initiatives for information interaction with users. The reference desk in the article is marked as the main "stumbling block" on the way to an ideal SBO model.

A number of researchers believe that with the increase in the volume of available information and technological innovations, the previous organizational model hinders the effective use of library staff. The development of a reference service concept capable of providing an innovative competitive position that meets the future expectations of reference services users continues to be a key problem in the era of digitalization.

Keywords: reference service model, evolution of reference services, bibliographic services, reference desk, US libraries

Введение

В мире глобальной цифровизации и информационного изобилия библиотеки больше не являются уникальными хранителями ценных бит информации – они функционируют в конкурентной среде. Комфортность доступа к информации и вероятность получения желаемого результата играют большую роль в управлении выбором пользователей. Возрастают требования к упрощению поисковых процедур в электронном каталоге (ЭК) и базах данных (БД), актуализируется потребность в доступе к широкому комплексу информационных ресурсов из единой точки доступа [1]. Справочное обслуживание (СО)¹ наиболее чувствительно к изменениям информационных «настроек» и потребностей пользователей.

Современная эпоха характеризуется попытками переосмыслить, переоснастить, модернизировать СО. Библиотеки стремятся «уловить» изменения в информационном поведении пользователей и, применяя упреждающий подход, эффективно удовлетворить их информационные потребности (ИП). Вместе с тем СО в своей основе опирается на организационную модель, которая была создана, в условиях дефицита информации, когда библиотека была единственным местом, открывающим доступ к интеллектуальным богатствам, накопленным человечеством.

Автором статьи поставлена цель – рассмотреть основные подходы к организации справочного обслуживания, дать характеристику наиболее распространенных моделей обслуживания. В качестве основного метода применялся мониторинг как эмпирический метод, который не ограничивается сбором констатирующих данных, а отслеживает процесс; он имеет прямое отношение к выявлению новых возможностей и условий их осуществления. В качестве материала для исследования использовались официальные сайты Ассоциации справочных и пользовательских услуг (Reference and user services association, RUSA) и библиотек США, публикации в профессиональных периодических изданиях (College & research libraries, Public services quarterly, Reference services review и др.).

Идею организации в библиотеках СО обычно связывают с именем Сэмюэля Свитта Грина (Samuel Swett Green, 1837–1918), директора Вустерской бесплатной публичной библиотеки в Массачусетсе (США). Им была разработана первая теоретическая модель СО, аналогичного по своей сути отечественному справочно-библиографическому обслуживанию. Основные положения концепции СО были изложены в статье «Личные отношения между библиотекарями и читателями», опубликованной в журнале «American library journal» [2].

¹ За рубежом направление библиотечно-информационной деятельности, аналогичное отечественному справочно-библиографическому обслуживанию, обозначается термином «справочное обслуживание» (reference service).

С. Грин сформулировал основные обязанности сотрудников справочной службы библиотеки:

- информировать читателей о том, как использовать ресурсы библиотеки в своей работе;
- предоставлять ответы на справочные и библиографические запросы посетителей;
- оказывать помощь в поиске и выборе информационных источников;
- содействовать продвижению библиотеки в обществе.

Концепция СО была положительно оценена библиотечным сообществом, и вскоре в читальных залах крупных библиотек США и Западной Европы появились справочные бюро (reference desk) и «справочные библиотекари» (reference librarians).

Авторы статьи «Меняющийся характер справочных и информационных услуг» [3] выделяют три фазы эволюции СО:

1. Классический период (с начала XX в. до середины 1980-х гг.) характеризуется стремлением строго следовать установленным стандартам. Роли и обязанности «справочных библиотекарей» были четко определены, процессы строго регламентированы, новые идеи принимались с большой осторожностью.
2. Экспериментальный период (с конца 1980-х до середины 1990-х гг.) отмечен новыми подходами, направленными на пересмотр организационной структуры СО в эпоху распространения информационных технологий. Это было время экспериментов и попыток переосмысления роли справочных служб в новых условиях функционирования библиотек.
3. Эклектический период (с середины 1990-х гг. по настоящее время) характеризуется перманентными изменениями, но позиция справочных служб более устойчива, чем в предыдущие фазы. Ценность профессии сотрудника справочной службы уже не подвергается сомнениям. Современный «справочный библиотекарь» является, по сути, специалистом по информационным технологиям, обладающим целым комплексом профессиональных навыков и в совершенстве владеющим инструментарием информационного поиска.

На протяжении всей истории СО, не исключая классический период, шел поиск его «идеальной» модели, в наибольшей степени соответствующей потребностям общества.

«Консервативная» и «либеральная» модели СО

В профессиональной среде с первых дней организации СО велись оживленные дискуссии о характере и масштабах предлагаемой помощи. Одни настаивали на том, что главной функцией

справочной службы является обучение пользователей методам поиска информации; другие видели ее предназначение в непосредственном предоставлении информации, «готовых справок» (ready references) пользователям для удовлетворения их ИП.

В 1930 г. Джеймс Ингерсолл Уайер (James Ingersoll Wyer, 1869–1955), исследуя модели СО, выделил три основных [4]:

1. Модель обслуживания, в которой акцент делается на обучении пользователей, получила название «консервативной», или «минимальной». В соответствии с ней, цель СО – обучение посетителей самостоятельному использованию ресурсов библиотеки и автономному библиографическому поиску необходимых документов.
2. Вторая модель – «либеральная», или «максимальная» – акцентирует внимание на предоставлении информации, а не на обучении процессу поиска. Действуя в соответствии с «либеральной» концепцией СО, сотрудник прилагает усилия для поиска точной и авторитетной информации, но не пытается посвятить пользователя в детали поискового процесса.

Дебаты между сторонниками «консервативной» модели и приверженцами «либеральной» не прекращались в течение длительного времени, вплоть до конца 1970-х гг., пока не было найдено компромиссное решение – «умеренная» модель СО, предполагающая, что выбор стратегии взаимодействия с пользователем в каждом конкретном случае зависит от его индивидуальных потребностей и личностных характеристик. Следует отметить, что в реальности ни «консервативная», ни «либеральная» модели не встречаются в чистом виде. Большинство справочных служб библиотек предлагают услуги, включающие как предоставление справок, так и обучение методам поиска. Такой сбалансированный подход учитывает индивидуальные потребности каждого пользователя.

Внедрение и распространение информационно-поисковых систем привело к необходимости переосмысления классической модели СО и создания новых моделей, отвечающих требованиям времени (Low, 1996). В 1994 г. Джерри Д. Кэмпбелл (Jerry D. Campbell, 1930–1998), директор библиотек Университета Дьюка (Дарем, Северная Каролина, США) выступил против СО в его традиционном виде, заявив, что оно не имеет концептуальной основы, четкой миссии и неэффективно с точки зрения финансовых затрат. Он призвал сотрудников справочных служб заменить традиционное справочное бюро сервисом, базирующимся на электронных технологиях [5]. В 2000 г. Кэмпбелла поддержал Крис Фергюсон (Chris Ferguson), директор Мемориальной библиотеки Эдварда Л. Доэни-младшего в Университете Южной Калифорнии (Лос-Анджелес, Калифорния, США) [6]. Он предложил сделать справочно-

библиографические услуги (СБУ) доступными 24 часа в сутки в рамках всеобъемлющей комплексной информационной службы, отметив, что СО активно перемещается из физического пространства библиотек в виртуальную электронную среду. Идея нашла свое воплощение в создании консорциумов виртуальных справочных служб (ВСС) [7].

Модель многоуровневого СО

В 1992 г. Вирджиния Мэсси-Бурцио (Virginia Masaey-Burzio) из Университета Брандейса (Мидлсекс-Каунти, Массачусетс, США) предложила модель многоуровневого СО [8]. Основная идея состоит в привлечении к выполнению простых адресных и фактографических справок, не выходящих за рамки компетенции Google и прочих поисковых систем интернет-среды, вспомогательного персонала и студентов выпускных курсов библиотечно-информационных факультетов, которые работают под руководством менеджера – библиографа справочной службы. Простые справки также выполняются ВСС в режиме чата. В дальнейшем предусматривается упразднение традиционного справочного бюро и замена его компьютерным терминалом, запрограммированным для выдачи быстрых ответов на часто задаваемые вопросы.

Справки 2-го уровня, требующие углубленного поиска, выполняются в режиме отложенного времени через ВСС и высылаются пользователям на электронную почту. В случае необходимости «неотложная библиографическая помощь» может быть оказана немедленно – библиографом, вызванным по просьбе пользователя менеджером справочного бюро.

По мере совершенствования информационных систем большинство СБУ переводится в онлайн-среду. Так, в Библиотеке Конгресса США (The Library of Congress) действует виртуальная служба поиска документов, не найденных в ЭК. По запросу пользователя в течение 30-дневного периода ведется комплексный информационный поиск с использованием всех доступных ресурсов. Результаты поиска высылаются по электронной почте.

В ряде библиотек действует расширенный вариант ВСС – сетевой контактный центр. Дополнительные сервисные средства обеспечивают различные способы и формы обслуживания пользователей, включая сопровождение библиографического поиска, совместный просмотр и передачу файлов. Наличие ВСС не отменяет возможность обращения в библиотеку – к «предметным» библиотекарям (subject librarians), которые оказывают пользователям специализированную поддержку, дают рекомендации по использованию отраслевых ресурсов или поиску труднодоступных материалов по теме исследования.

На 3-м уровне СО пользователям, работающим над научными проектами, диссертациями, дипломами, предоставляются индивидуальные консультации библиографов, специализирующихся в той или иной области знаний. Иногда для углубленного консультирования библиотеки приглашают сторонних экспертов, но при этом библиотеки не несут ответственность за качество предоставляемых услуг. Так, Национальная библиотека Ирландии (National Library of Ireland) не принимает запросы на выполнение сложных справок, требующих профессиональных знаний, но предлагает пользователям список специалистов, выразивших готовность оказывать помощь пользователям. Услуга предоставляется по предварительной записи, на платной основе. Основными потребителями являются корпорации и юридические фирмы, которые рассматривают информацию как товар и считают целесообразным оплачивать услуги библиотеки [9, с. 39].

Модель подвергается критике со стороны оппонентов, которые выражают сомнения относительно целесообразности привлечения студентов к справочному обслуживанию и использования Google в качестве источника информации [10]. Они справедливо замечают, что только профессиональный библиограф может гарантированно выбрать надежные библиографические и другие информационные ресурсы и правильно оценить результаты поиска, что можно подтвердить примером из практики. Сьюзан Гарднер (Susan Gardner), менеджер справочного бюро из Библиотеки Университета Южной Калифорнии (Лос-Анджелес, США): «На днях я помогла одному студенту найти статистику по уровню самоубийств в Соединенных Штатах. Когда я зашла на веб-сайт Национального института психического здоровья (NIMH)², студент взглянул на статистическую сводку на сайте и заявил, что у него уже есть такие же данные – из Google... Студент понятия не имел об исходном источнике...» [11]. Здесь уместно привести афоризм В. Б. Шкловского: «Работа библиографа ценна потому, что в конечном счете приводит к первоисточнику» [12, с. 21].

Тем не менее, несмотря на критику, модель многоуровневого обслуживания получила широкое распространение, стала эталонной для большинства университетских библиотек и применяется в различных вариациях по сей день.

Клиентоориентированная модель СО

В 1983 г. Чарльз Мартелл (Charles Martell), сотрудник Калифорнийского государственного университета (Сакраменто, Калифорния, США),

² Национальный институт психического здоровья (англ. National Institute of Mental Health, NIMH) – институт, находящийся в ведении высших федеральных органов государственной власти США, научно-исследовательская организация, специализирующаяся на изучении психических расстройств.

специализирующийся в области библиографии гуманитарных наук, предложил клиентоориентированную модель библиотечно-информационного обслуживания [13], предусматривающую переход от традиционной политики библиотеки, ориентированной на соблюдение технологических процедур обслуживания, к системе, построенной с учетом реальных потребностей пользователей.

По мысли Ч. Мартелла, сотрудники библиотеки должны образовывать небольшие рабочие группы, в которых каждый из них будет выполнять различные функции, в зависимости от конкретных запросов пользователей. Каждый сотрудник, специализирующийся в определенной области знаний, в дополнение к своим прямым обязанностям по предоставлению персонализированных СБУ, будет участвовать в формировании специализированных фондов и заниматься каталогизацией. Помимо улучшения обслуживания клиентов, как считает Ч. Мартелл, новая организационная модель обслуживания станет мотивирующим стимулом для улучшения качества работы сотрудников библиотеки. Замена монотонной рутины монофункциональных обязанностей разнообразным кругом задач повысит профессиональную автономию и индивидуальный карьерный рост, одновременно способствуя достижению институциональных целей.

Клиентоориентированная модель осуществляется под девизом «точность, авторитет и тщательность». Критики обращают внимание на то, что не меньшее значение имеет доступность и своевременность предоставления СБУ. Иногда посетителям сложно встретиться с библиографом, поскольку требуется предварительная запись на прием. Пользователи, которым требуется оперативная помощь, могут не оценить преимущества предлагаемой модели обслуживания [10].

Модель передвижного (мобильного) СО

Появление модели передвижного, или мобильного, СО (roving/roaming reference) и внедрение ее в библиотечную практику относится к концу 1980-х – началу 1990-х гг. Это новшество связано с открытием в библиотеках компьютеризированных читальных залов и необходимостью оказания пользователям базовой помощи в использовании электронных ресурсов [14]. В библиотеках, где применяется эта модель, дежурный сотрудник справочной службы не сидит за столом, а перемещается по библиотеке. Расположение автоматизированных рабочих мест позволяет ему наблюдать за мониторами и предлагать свою помощь в решении проблем, связанных с выбором ресурсов, формулированием поискового запроса и т. д. [15].

Модель предписывает проявлять активность, инициировать диалог с читателями, испытывающими затруднения: «У вас есть какие-либо вопросы?»

или «Вы нашли то, что вам нужно?» В ряде библиотек пользователи могут отправить краткий запрос о помощи в справочную службу прямо с рабочего стола монитора, открыв специальное окно с пометкой «Связаться с библиотекарем».

Модель передвижного обслуживания имеет свои недостатки. Некоторым пользователям не нравится «навязчивый сервис» – они высказывают недовольство, если сотрудник библиотеки прерывает их работу. В свою очередь, отдельные сотрудники не хотят выполнять несвойственные им функции, аргументируя свой отказ тем, что большинство пользователей обращаются к ним не за СБУ – им всего лишь требуется техническая поддержка при работе с компьютером. Тем не менее мобильное СО служит хорошим дополнением к традиционной, стационарной модели обслуживания и продолжает развиваться, распространяясь за пределы стен библиотечных зданий.

Модель «встроенного» СО

Активно формируется модель «встроенного» СО. Сотрудники справочных служб «внедряются» в колледжи, университеты и другие учреждения, предлагая разовую, эпизодическую или постоянную информационную поддержку в реализации исследовательских и образовательных проектов, в подготовке и проведении учебных занятий. Публичные библиотеки также предлагают свою помощь местным органам власти и управления, чтобы наглядно продемонстрировать полезность библиотеки тем структурам, которые ее финансируют.

Первые опыты «встроенного» обслуживания относятся к 1960-м гг., но вплоть до конца 1970-х гг. модель не была широко распространена в библиотеках [16]. В настоящее время идея «встроенного библиотечного обслуживания» популярна во многих центральных публичных библиотеках США. Мередит Горран Фаркас (Meredith Gorran Farkas), библиотекарь Портлендского общественного колледжа (Орегон, США) и преподаватель школы информатики при Государственном университете Сан-Хосе (Калифорния), организовала специальные курсы по подготовке «встроенных библиотекарей» для структуры высшего образования. «Встроенные библиотекари» выполняют функции консультантов в университетских, публичных и школьных библиотеках. При этом доминирующая роль отводится образовательному направлению (внедрение технологий, информационная грамотность и т. д.). Своей главной целью «встроенные библиотекари» считают «работу по обеспечению разнообразия, равенства и инклюзивности» [17].

Модели СО как альтернатива традиционному справочному бюро

Все изложенное выше позволяет предположить, что главным «камнем преткновения» на пути к идеальной модели СО является справочное бюро. Ряд исследователей полагает, что с увеличением объема доступной информации и технологических инноваций справочное бюро препятствует эффективному использованию библиотечного персонала [18; 19].

Некоторые библиотеки в последние десятилетия решились на беспрецедентный шаг и ликвидировали справочные бюро, внедрив комбинированную (гибридную) модель обслуживания, которая подразумевает объединение библиотечных служб различной функциональной направленности [20]. Комплектация нового пункта обслуживания зависит от возможностей конкретной библиотеки и может варьироваться в зависимости от изменения ИП пользователей.

Интегрированная модель – еще один распространенный вариант организации СО. Она характерна для небольших библиотек, где библиотекари совмещают свои основные обязанности с выдачей библиографических справок. Заметим, что такая модель используется и в специализированных подразделениях Российской государственной библиотеки.

В 2016 г. в качестве альтернативы традиционному справочному бюро была предложена модель обслуживания «по вызову» [21]. По сути, она представляет собой один из вариантов многоуровневого СО, когда на «базовые» вопросы пользователей отвечают сотрудники из числа вспомогательного персонала и вызывают квалифицированного сотрудника, если требуется специализированная исследовательская консультация. Для того чтобы пользователи не чувствовали себя ущемленными, не обнаружив сотрудника СБС на привычном месте – в справочном бюро, библиотека предлагает им все многообразие коммуникационных каналов для связи с библиотекой: телефон, чат, электронная почта, мессенджеры социальных сетей и пр.

Заключение

В настоящее время идет активный поиск новой целостной модели СО, которая будет адекватна требованиям времени и создаст оптимальные условия предоставления СБУ в нужной среде в нужное время для нужной аудитории [22]. При разработке моделей библиотеками реализуется программный подход с учетом следующих тенденций в развитии СО:
– снижающаяся активность деятельности справочных бюро;

- переход к более углубленному справочному обслуживанию там, где оно необходимо в соответствии с запросом или по желанию пользователя;
- объединение пунктов библиотечно-информационного обслуживания;
- использование различных вариантов укомплектования справочных бюро персоналом (привлечение вспомогательного персонала, парапрофессионалов);
- замещение традиционных СБУ в их «натуральном» виде виртуальными;
- преимущественное использование электронных каналов коммуникации (электронной почты, ВСС, мессенджеров, социальных сетей и др.);
- ориентирование пользователей на самопомощь (веб-руководства и инструкции, путеводители по библиотеке, библиографические пособия-онлайн и т. п.);
- организация специализированных библиографических консультаций для исследователей (многоуровневое и «встроенное» СО);
- расширение спектра СБУ (управление исследовательскими данными, курирование профилей исследователей в наукометрических БД,

библиометрический анализ результатов исследований, поддержка управления персональным контентом в «личных кабинетах» пользователей библиотек).

Таким образом, разработка концепции СО, способной обеспечить инновационную конкурентную позицию, отвечающую будущим ожиданиям пользователей СБУ, продолжает оставаться ключевой задачей. Для того чтобы успешно выполнять функции посредников в системе «пользователь – информация», справочные службы библиотек должны искать и внедрять инновационные формы и методы работы, осуществлять технологическую модернизацию материально-ресурсной базы, расширять спектр библиографических продуктов и услуг. Снижение количественных показателей, отток пользователей библиотеки нередко стремятся оправдать недостаточным финансированием, отсутствием необходимых ресурсов; фактическая же причина кроется в нежелании меняться. Непрерывное совершенствование – важнейшая цель справочных служб в период острой конкуренции.

Список источников

1. Стукалова А. А. Функциональность электронного каталога: требования российских и зарубежных пользователей // Научные и технические библиотеки. 2020. № 8. С. 63–84. DOI [10.33186/1027-3689-2020-8-63-84](https://doi.org/10.33186/1027-3689-2020-8-63-84).
2. Green S. S. Personal relations between librarians and readers // *Library Journal*. 1876. Vol. 1. P. 74–81.
3. Frank D. G., Calhoun K. L., Henson W. B., Madden M. L., Raschke G. K. The changing nature of reference and information services // *Reference and User Services Quarterly*. 1999. Vol. 39, no. 2. P. 151–157.
4. Oud J., Genzinger P. Aiming for service excellence: implementing a plan for customer service quality at a blended service desk // *Journal of Access Services*. 2016. Vol. 13. P. 112–130. DOI: [10.1300/J120v27n58_15](https://doi.org/10.1300/J120v27n58_15).
5. Campbell J. D. Getting comfortable with change: a new budget model for libraries in transition // *Library Trends*. 1994. Vol. 42. P. 448–459.
6. Ferguson Ch. «Shaking the conceptual foundations», too: integrating research and technology support for the next generation of information service // *College & Research Libraries*. 2000. Vol. 61, no. 4. P. 300–311. DOI: <https://doi.org/10.5860/crl.61.4.300>.
7. Weak E., Luo L. Collaborative virtual reference service: lessons from the past decade // *Advances in Librarianship*. 2013. Vol. 37. P. 81–112. DOI: [10.1108/S0065-2830\(2013\)0000037008](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2013)0000037008).
8. Massey-Burzio V. Reference encounters of a different kind : a symposium // *Journal of Academic Librarianship*. 1992. Vol. 18, no. 5. P. 276–286.
9. Еременко Т. В. Современные информационные технологии в университетских библиотеках США. Рязань, 2001. 119 с.
10. Nassar A. An evaluation of the Brandeis model of reference service at a small academic library // *The Reference Librarian*. 1997. Vol. 27. P. 163–176. DOI: https://doi.org/10.1300/J120v27n58_15.
11. Gardner G. Tiered reference: the new landscape of the frontlines electronic // *Journal of Academic and Special Librarianship*. 2006. Vol. 7, no. 3. P. 1–6. URL: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n03/gardner_s01.htm (дата обращения: 21.02.2022).
12. Шкловский В. Б. Книжки, прочитанные много раз // Альманах библиофила. Москва, 1973. Вып. 1. С. 20–23.
13. Martell Ch. R. The client-centered academic library: an organizational model. Westport : Greenwood Press, 1983. XII, 136 p. (Contributions in Librarianship and information science; no. 42).
14. Tyckoson D. A., Dove J. G. Reimagining reference in the 21st century. West Lafayette : Purdue Univ. Press, 2015. VI, 401 p.
15. Daniel A. Best practices in roving reference services: six steps for success // *Sabol College & Research Libraries News*. 2019. Vol 80, no. 1. P. 46–47. DOI: <https://doi.org/10.5860/crln.80.1.46>.
16. Cimpl K. Clinical medical librarianship: a review of the literature // *Bulletin of the Medical Library Association*. 1985. Vol. 73, no. 1. P. 21–28.
17. Farkas M. G. Get Out of the Library: embedding librarians in our communities // *American Libraries Magazine*. 2018. May, 1. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/2018/05/01/embedded-librarians-get-out-library> (дата обращения: 22.02.2022).
18. Arndt T. S. Reference service without the desk // *Reference Services Review*. 2010. Vol. 38. P. 71–80
19. Miles D. B. Shall we get rid of the reference desk // *Reference and User Services Quarterly*. 2013. Vol. 52. P. 320–333. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.52n4.320>.

20. Bennett J. L., Stout T. L. Changing the service model: utilizing tutor center models for reference desk redesign // *Public Services Quarterly*. 2021. Vol. 17, no. 4. P. 248–255. DOI: <https://doi.org/10.1080/15228959.2021.1969311>.

21. Weber J. E., Bowron Ch. R. The evolving reference desk: if we scrap it, then what? // *Tennessee Libraries*. 2019. Vol. 69, № 2. URL: https://www.tnla.org/page/69_2_Weber (дата обращения: 23.02.2022).

22. Rethinking reference for academic libraries: innovative developments and future trends / eds.: C. Forbes, J. Bowers. London : Rowman & Littlefield, 2014. 262 p.

References

1. Stukalova A. A. Functionality of the electronic catalog: requirements of Russian and foreign users. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki*, 2020, 8: 63–84. (In Russ.). DOI [10.33186/1027-3689-2020-8-63-84](https://doi.org/10.33186/1027-3689-2020-8-63-84).

2. Green S. S. Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, 1876, 1: 74–81.

3. Frank D. G., Calhoun K. L., Henson W. B., Madden M. L., Raschke G. K. The changing nature of reference and information services. *Reference and User Services Quarterly*, 1999, 39: 151–157.

4. Oud J., Genzinger P. Aiming for service excellence: implementing a plan for customer service quality at a blended service desk. *Journal of Access Services*, 2016, 13: 112–130. DOI: [10.1300/J120v27n58_15](https://doi.org/10.1300/J120v27n58_15).

5. Campbell J. D. Getting comfortable with change: a new budget model for libraries in transition. *Library Trends*, 1994, 42: 448–459.

6. Ferguson Ch. Shaking the conceptual foundations»: integrating research and technology support for the next generation of information service. *College & Research Libraries*, 2000, 61(4): 300–311. DOI: <https://doi.org/10.5860/crl.61.4.300>.

7. Weak E., Luo L. Collaborative virtual reference service: lessons from the past decade. *Advances in Librarianship*, 2013, 37: 81–112. DOI: [10.1108/S0065-2830\(2013\)0000037008](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2013)0000037008).

8. Massey-Burzio V. Collaborative virtual reference service: lessons from the past decade. *Journal of Academic Librarianship*, 1992, 18(5): 276–286.

9. Eremenko T. V. *Sovremennye informatsionnye tekhnologii v universitetskikh bibliotekakh SShA* [Modern information technologies in university libraries of the USA]. Ryazan, 2001. 119 p. (In Russ.).

10. Nassar A. An evaluation of the Brandeis model of reference service at a small academic library. *The Reference Librarian*, 1997, 27: 163–176. DOI: https://doi.org/10.1300/J120v27n58_15.

11. Gardner G. Tiered reference: the new landscape of the frontlines electronic. *Journal of Academic and Special Librarianship*, 2006, 7(3): 1–6. URL: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n03/gardner_s01.htm (accessed 21.02.2022).

12. Shklovsky V. B. Functionality of the electronic catalog: requirements of Russian and foreign users. *Al'manakh bibliofila*, 1973, 1: 20–23. (In Russ.).

13. Martell Ch. R. The client-centered academic library: an organizational model. Westport, Greenwood Press, 1983. XII, 136 p. (Contributions in librarianship and information science; no. 42).

14. Tyckoson D. A., Dove J. G. Reimagining reference in the 21st century. Lafayette, Purdue Univ. Press, 2015. VI, 401 p.

15. Daniel A. Best practices in roving reference services: six steps for success. *Sabol College & Research Libraries News*, 2019, 80(1): 46–47. DOI: <https://doi.org/10.5860/crln.80.1.46>.

16. Cimpl K. Clinical medical librarianship: a review of the literature. *Bulletin of the Medical Library Association*, 1985, 73 (1): 21–28.

17. Farkas M. G. Get out of the library: embedding librarians in our communities. *American Libraries Magazine*, 2018, May, 1. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/2018/05/01/embedded-librarians-get-out-library> (accessed 22.02.2022).

18. Arndt T. S. Reference service without the desk. *Reference Services Review*, 2010, 38: 71–80.

19. Miles D. B. Shall we get rid of the reference desk. *Reference and User Services Quarterly*, 2013, 52: 320–333. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.52n4.320>.

20. Bennett J. L., Stout T. L. Changing the service model: utilizing tutor center models for reference desk redesign. *Public Services Quarterly*, 2021, 17(4): 248–255. DOI: <https://doi.org/10.1080/15228959.2021.1969311>.

21. Weber J. E., Bowron Ch. R. The evolving reference desk: if we scrap it, then what? *Tennessee Libraries*, 2019, 69(2). URL: https://www.tnla.org/page/69_2_Weber (accessed 23.02.2022).

22. Forbes C., Bowers J. (eds.) Rethinking reference for academic libraries: innovative developments and future trends. London, Rowman & Littlefield, 2014. 262 p.

Статья поступила в редакцию 10.03.2022
Получена после доработки 19.03.2022
Принята для публикации 04.04.2022

Received 10.03.2022
Revised 19.03.2022
Accepted 04.04.2022