

УДК 025.5:004

<https://doi.org/10.20913/1815-3186-2023-1-14-21>

## Справочно-библиографическое обслуживание: выход за рамки классической модели

М. Ю. Нещерет



Нещерет  
Марина Юрьевна,

Российская  
государственная  
библиотека,  
ул. Воздвиженка, 3/5,  
Москва, 119019,  
Россия,  
кандидат

педагогических наук, ведущий  
научный сотрудник,  
Центр по исследованию проблем  
развития  
библиотек в информационном  
обществе

ORCID: [0000-0001-7155-2097](https://orcid.org/0000-0001-7155-2097)  
e-mail: [mner@rsl.ru](mailto:mner@rsl.ru)

**Аннотация.** В статье дана краткая характеристика моделей справочно-библиографического обслуживания, получивших распространение в настоящее время. Ее цель – показать тенденции развития справочно-библиографического обслуживания в условиях внедрения информационных (а позднее – и цифровых) технологий. Проследив эволюцию справочно-библиографического обслуживания в аспекте расширения спектра предоставляемых информационных услуг, автор приходит к выводу, что в период внедрения информационных технологий проявилась тенденция интеграции различных видов информационных услуг и, как следствие, выход справочно-библиографического обслуживания за рамки классической модели, что требует ее корректировки с учетом информационных потребностей пользователей нового поколения. Предполагается, что, благодаря наращиванию мощности ресурсной базы обслуживания, диапазон комплексных информационных услуг исследовательского характера, направленных на широкую информационную поддержку научной, творческой и бизнес-деятельности, будет расширяться.

**Ключевые слова:** справочно-библиографическое обслуживание, справочное обслуживание, модель справочно-библиографического обслуживания, структура результатов справочно-библиографического обслуживания, терминология библиотечно-информационного обслуживания

**Для цитирования:** Нещерет М. Ю. Справочно-библиографическое обслуживание: выход за рамки классической модели // Библиосфера. 2023. № 1. С. 14–21. <https://doi.org/10.20913/1815-3186-2023-1-14-21>.

## Reference and Bibliographic Service: Going Beyond the Classical Model

Marina Yu. Neshcheret

Neshcheret Marina Yurievna,  
Russian State Library,  
3/5 Vozdvizhenka str., Moscow,  
119019, Russia,  
Cand. Sc. (Pedagogy), Leading  
Researcher,  
Center for Research on the  
Problems  
of Library Development in the  
Information Society

ORCID: [0000-0001-7155-2097](https://orcid.org/0000-0001-7155-2097)  
e-mail: [mner@rsl.ru](mailto:mner@rsl.ru)

Received 09.07.2022

Revised 31.01.2023

Accepted 10.02.2023

**Abstract.** The article gives a brief description of present reference and bibliographic service models. Its aim is to show the tendencies of reference and bibliographic services development under the conditions of information (and later – digital) technologies. Tracing the evolution of reference and bibliographic services in the aspect of expanding the range of information services the author comes to the conclusion that during the introduction of information technologies, there has appeared a tendency to integrate various types of information services and, as a result, to put out reference and bibliographic services beyond the classical model. Thus, it requires its adjustment taking into account the information needs of new generation users. It is assumed that thanks to the increase in the capacity of the service resource base, the range of comprehensive information services of a research nature aimed at broad information science support, as well as creative and business activities, will expand.

**Keywords:** reference and bibliographic service, reference service, model of reference and bibliographic service, structure of results of reference and bibliographic service, terminology of library and information service

**Citation:** Neshcheret M. Yu. Reference and Bibliographic Service: Going Beyond the Classical Model. *Bibliosphere*. 2023. № 1. P. 14–21. <https://doi.org/10.20913/1815-3186-2023-1-14-21>.

### Введение

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) в форме устной справки, в силу присущих ему динамичности и стохастичности, является наиболее сложным участком библиотечно-информационной деятельности. Оно характеризуется как «бесконечное многообразное сочетание индивидуальных по содержанию и характеру запросов и ответов, индивидуальных путей справочно-библиографического поиска» (Моргенштерн, 1999, с. 14). Специалисты подчеркивают оперативный характер этого вида обслуживания, отправной точкой которого служит «запрос на информацию, связанный с эпизодической информационной потребностью, требующей оперативного удовлетворения». Результатом СБО становится справка – «ответ на разовый информационный запрос пользователя, содержащий любую... информацию, доступную в документальных источниках» (Швецова-Водка, Романуха, 2016, с. 72, 74–75), или консультация – разъяснение, указывающее направление самостоятельного поиска (получения) необходимой информации в ответ на разовый запрос пользователя<sup>1</sup>.

За рубежом направление библиотечно-информационной деятельности, аналогичное СБО, обозначается термином «справочное обслуживание» (СО) и определяется как

«предоставление помощи путем использования экспертных знаний в ответ на информационную потребность» (Definition..., 2021). Идею организации в библиотеках справочно-библиографических служб (СБС) связывают с именем Сэмюэля Свитта Грина (Samuel Swett Green, 1837–1918), директора Вустерской публичной библиотеки (Массачусетс, США). Им была разработана теоретическая модель СО, основные положения которой изложены в статье «Личные отношения между библиотекарями и читателями» (Green, 1876). В 1883 г. в Бостонской публичной библиотеке была открыта первая штатная должность библиотекаря справочной службы (reference librarians) (Ford, 1988), в обязанности которого входила обработка всех типов информационных запросов – библиографических и неблиблиографических – и обеспечение доступа «ко всем формам записанных знаний» (Professional..., 2017).

Справочные бюро, выполнявшие функции СБО, при библиотеках России были организованы в 1918 г. (Архив..., 2012, с. 40, 43). Первоначально к их компетенции относилось только выполнение адресных и уточняющих библиографических справок. Постепенно круг запросов расширился: в бюро обращались уже не только для поиска конкретной книги, но и с тематическими и уточняющими библиографическими запросами. Устные справки выполнялись на дежурных пунктах, а на письменные запросы отвечали специалисты-отраслевики систематического каталога (Левин, 2019, с. 86).

<sup>1</sup> ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения. Москва : Стандартинформ, 2018. IV. С. 12.

Таким образом, СБС в библиотеках России создавались, прежде всего, в целях предоставления библиографических услуг, тогда как за рубежом СБ было ориентировано на «готовые справки» (ready references), то есть ответы на вопросы по установлению фактов с использованием стандартных источников информации, таких как словари, энциклопедии и другие справочные издания (Reitz, 2002, p. 563). Цель статьи – показать тенденции развития СБО в условиях внедрения информационных (а позднее – и цифровых) технологий.

### Инновационные модели справочно-библиографического обслуживания

На рубеже XX–XXI вв., в период внедрения автоматизации, в СБО проявилась тенденция интеграции различных видов информационных услуг. По заявкам учреждений и организаций формировались «инфопаки» – комплексные информационные продукты, включающие, помимо библиографического обзора, текстовый и иллюстративный материал. В связи с появлением полнотекстовых баз данных (БД) пользователи стали обращаться в СБС библиотек с запросами не только на библиографическую информацию, но и на тексты документов. Кроме того, в сферу деятельности СБС вошли справочные услуги «массового характера», связанные с повседневной жизнью: где и как можно отдохнуть, найти жилье, работу, получить образование. В это же время в библиографоведении предпринимались попытки расширить понятие справки за счет включения в него новых видов. Так, Н. В. Бекжанова посвятила свою диссертацию исследовательской справке, которая представляет собой структурированный набор фактических данных, их анализ и синтез (Бекжанова, 2002). В условиях новой информационной среды поиск информации о документе и самого документа, его оценка сливаются в единый комплексный процесс, цель которого – максимально приблизить информацию к пользователю (Лаврик и др., 2010, с. 131).

Явления трансформации модели СБО в новых информационно-технологических условиях получили отражение в профессиональной литературе. Какое будущее ожидает СБО, в каком направлении идет его развитие, будут ли по-прежнему востребованы справочно-библиографические услуги (СБУ), как изменится роль специалистов СБС – актуальные темы исследований в век цифровых технологий. В. В. Салий обосновала идею о том, что в условиях информатизации общества СБО выходит на новый уровень развития, сближаясь с информационно-аналитической деятельностью (Салий, 2011, с. 16). Программно-технологические средства (искусственный

интеллект, облачные технологии, большие данные, дополненная реальность и др.) позволяют применять качественно иные методы взаимодействия с информацией, способы организации обслуживания и связи с пользователем.

Проблемам предоставления СБУ в динамичной и быстро меняющейся информационной среде существенное внимание уделяют зарубежные исследователи. Они подчеркивают необходимость адаптации к информационным потребностям (ИП) современных пользователей и иницируют поиск эффективных функционально-организационных моделей СБО (Holm, Kantor, 2021). Очевидно, что традиционная модель СБО требует корректировки с учетом менталитета пользователей нового поколения и тех изменений библиотечно-информационной сферы, которые вносит цифровизация.

Начало кардинальной реорганизации СБС положила многоуровневая модель СБО, предложенная в 1992 г. Виржинией Мэсси-Бурзио (Virginia Massey-Burzio) (Massey-Burzio, 1992) и получившая распространение в зарубежных университетских библиотеках. В отечественной практике трехуровневая модель СБО реализована в Центральной городской публичной библиотеке им. В. В. Маяковского. Рациональность выделения каждого уровня обусловлена структурной организацией системы СБО и спецификой задач ее специалистов, наличием объективных компетентностных ограничений и доступностью элементов справочно-поискового аппарата. На первом уровне обслуживание сопутствует основному документному обслуживанию. На втором уровне универсальное обслуживание выступает как основной комплекс услуг. На третьем уровне ведется специальное (отраслевое, тематическое) информационное обслуживание (Сухарева, 2021, с. 193).

Одной из популярных стала модель «СБО по вызову». Она не требует постоянного присутствия специалиста СБС в зоне обслуживания читателей; при необходимости его вызывают сотрудники службы, осуществляющие первичное комплексное обслуживание посетителей (circulation desk): выдачу и возврат библиотечных материалов, предоставление общей справочной информации и т. п. (Weber, Bowron, 2019). В соответствии с концепцией модели передвижного СБО (roving reference; roaming reference), сотрудник СБС перемещается по читальному залу, наблюдая за мониторами и предлагая свою помощь пользователям (Daniel, 2019). Распространившаяся в последние годы модель «встроенного» СБО (embedded reference service) предполагает «внедрение» сотрудников СБС публичных и университетских библиотек в местные административные структуры и образовательные учреждения для оказания

информационной поддержки в реализации различных проектов (Farkas, 2018).

Разработка концепции СО, способной обеспечить инновационную конкурентную позицию, отвечающую будущим ожиданиям пользователей СБУ, продолжает оставаться ключевой задачей в эпоху цифровизации. Она связана с пересмотром традиционной посреднической роли СБО на основе более «динамичного, коммуникативного и индивидуального подхода», который получил наименование «информационного консалтинга» (интеллектуальная деятельность, направленная на сбор и анализ информации с целью обоснования перспектив развития исследования или проекта) (Frank et al., 2001). Сегодня наиболее востребованными информационно-консалтинговыми услугами являются: оперативное предоставление фактографической информации для дифференцированных групп пользователей; информационное сопровождение коммерческих проектов в рамках проблем, решаемых индивидуальными предпринимателями и малым бизнесом; информационное обеспечение социальных проектов, направленных на решение проблем местного сообщества и др. (Прокаева, Резонова, 2018, с. 34).

#### Расширение спектра продуктов и услуг справочно-библиографических служб

В условиях цифровизации и информационного изобилия российские библиотеки функционируют в конкурентной среде. Они расширяют границы библиотечно-информационного сервиса, создают системы комплексного обслуживания. Цифровые технологии обладают значительным потенциалом для усовершенствования процессов библиотечно-информационного обслуживания (БИО). Эффект внедрения цифровых технологий в библиотечную практику сказался прежде всего на развитии номенклатуры продуктов и услуг.

Т. В. Майстрович делит услуги, предоставляемые в библиотеках, в том числе СБС, на основные (сущностные) и факультативные. «Факультативные функции могут носить временный характер, а могут быть постоянными <...> Например, исследовательские услуги, которые для библиотеки не обязательны и не постоянны, реализуются в форме предоставления аналитической справки, аналитического обзора, рейтинговой информации и т. д.» (Майстрович, 2018, с. 113). Аналитические информационные услуги исследовательского характера приобретают большое значение в связи с необходимостью оценки результатов научной деятельности. В академических и университетских библиотеках такие услуги уже не являются факультативными – они входят в круг постоянных обязанностей сотрудников СБС.

Пользователям, занимающимся научной деятельностью, необходимы квалифицированные советы, которые в зарубежных библиотеках предоставляются библиотекарем-исследователем (research librarian) или «предметным библиотекарем» (subject librarian). Помощь может варьироваться от поиска конкретного факта или источника до разработки стратегии поиска информации по широкой теме. В обязанности «предметного библиотекаря» входит, в частности, подготовка сложных библиографических справок, требующих знаний по конкретной отрасли или теме исследования. Они выполняются в письменной форме в режиме отложенного ответа (long-range reference).

«Любой исследователь нуждается в знании того, над чем работают и чего уже достигли другие ученые. Это знание позволяет отслеживать существующие тенденции и определять перспективные направления в науке, осуществлять планирование научно-исследовательской деятельности, устранять дублирование при проведении научно-исследовательских работ, способствует повышению качества научных исследований, помогает проводить оценку их результатов», – пишет А. А. Федосова (2016, с. 203). Квалифицированные специалисты СБС способны предоставлять услуги высокого качества и быть надежными партнерами ученых как в поиске информации по различным аспектам конкретной проблемы, так и в организации научного исследования. Дженнифер Мэддокс (Jennifer Maddox) и Ли Стэнфилд (Leigh Stanfield), изучив библиотечно-информационную деятельность библиотек, обнаружили сходство в технологиях, используемых «предметными библиотекарями» и консалтинговыми фирмами (Maddox, Stanfield, 2019). В СБС библиотек различного уровня, и прежде всего в национальных библиотеках, формируются качественно новые модели СБО на основе интеграции различных видов информационного обслуживания. Происходит технологизация библиографической профессии, что выражается в появлении специалистов СБС, способных решать задачи по организации и предоставлению пользователям в рамках СБО современного комплексного информационного сервиса. При выполнении библиографических запросов основной акцент делается на проблемно ориентированном отражении документов, качественном их отборе, раскрытии содержания текстов и предоставлении обобщенных сведений о состоянии изучения проблемы.

Услуги по оценке актуальности направления исследования на основе библиометрического анализа, определению уровня публикационной активности и научной продуктивности потенциальных исполнителей научно-исследовательских работ (число ссылок на публикации, индекс

цитирования, индекс Хирша ученого и др.) уже стали традиционными для СБС академических и вузовских библиотек России. Сотрудники СБС готовы предложить и такие эксклюзивные услуги, как создание метаданных информационных объектов, интеллектуальный анализ текстов, консультации по авторскому праву и оформлению заявок на получение гранта, измерение эффективности и качества исследований и др. Участия профессиональных библиографов требуют проекты, целью которых являются сравнение и синхронизация данных из нескольких БД, анализ стенограмм справочных чатов, изучение статистики цитирования для оценки рейтинга научных журналов.

Например, на сайте Государственной публичной научно-технической библиотеки Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН) в разделе «Ученым» представлены такие услуги, как оценка публикационной активности, анализ научного направления, формирование ресурса о научной школе, методическое консультирование по тематическому поиску, определение правового статуса нормативно-технической документации, подготовка аналитического обзора, предоставление информации о грантодателях и др. Анализ сайтов центральных региональных библиотек России позволил выявить и другие услуги, выходящие за рамки услуг, традиционно предоставляемых СБС: оформление классификационных индексов по заданной тематике; подготовка аналитического обзора по запросу (Липецкая областная универсальная научная библиотека); консультирование по порядку работы, получения и направления информации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА) (Мурманская государственная областная научная библиотека); текущий мониторинг прессы, подготовка справок научно-информационного характера, составление реферативной статьи к информационному продукту пользователя, составление библиографического описания на личную библиотеку (Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького); проведение патентных исследований всех видов (Архангельская областная научная библиотека им. Н. А. Добролюбова); консультации по защите интеллектуальной собственности, информационно-консультационное сопровождение БД (Владимирская областная научная библиотека) и др.

Идя навстречу потребностям пользователей, крупные библиотеки США ввели в штатное расписание должность «библиотекаря-инструктора» (instruction librarian). Он предоставляет пользователям консультации (library instructions), которые в отечественной практике называются вспомогательно-техническими. Представители современного поколения пользователей хорошо ориентируются в мире цифрового изобилия

и находят информацию преимущественно самостоятельно. Обращение в СБС чаще всего опосредовано желанием научиться эффективно взаимодействовать с информацией, используя современные технологии. Библиотекарь-инструктор в процессе общения с пользователями может продемонстрировать программные средства, предназначенные для поиска и генерирования стандартных библиографических записей; порекомендовать лучшее приложение для обмена библиографическими данными с коллегами. Библиотекарь-инструктор осуществляет аудиторное и индивидуальное обучение пользователей навыкам взаимодействия с информационно-поисковыми системами (ИПС), БД, библиографическими менеджерами, образовательными сервисами.

### Изменение структуры результатов СБО

Согласно данным Ассоциации научных библиотек (Association of Research Libraries, ARL), объединяющей библиотеки и архивы университетов и государственных учреждений в Канаде и США, с 1998 по 2018 г. количество библиографических запросов и справок сократилось на 84 % (Service..., 1998–2018). В России библиографические справки и библиографические консультации в «устном» СБО уже не занимают главенствующей позиции, тогда как ранее библиографические справки, особенно уточняющие, считались «профильными» для СБО и превосходили по количеству остальные результаты этого направления деятельности. С 2014 г. в сферу СБУ официально включены консультации неблиблиографического характера: ориентирующие (о режиме, порядке и условиях БИО, направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, проводимых мероприятиях, услугах и ресурсах) и вспомогательно-технические (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.)<sup>2</sup>. В зале библиографических услуг Российской государственной библиотеки фиксируется ежегодный рост вспомогательно-технических и ориентирующих консультаций, количество которых доминирует по сравнению с консультациями библиографического характера<sup>3</sup>.

При традиционном СБО специалисты СБС обычно ограничиваются тем, что предоставляют пользователям библиотеки справки или

<sup>2</sup> ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления. Москва : Стандартинформ, 2014. С. 13.

<sup>3</sup> Отчет сектора справочно-библиографического обслуживания за 2021 год / Рос. гос. б-ка, Отд. библ.-информ. обслуживания. Москва, 2021. С. 7–8.

Консультации (%)	2018	2019	2020	2021	2022
Библиографические	26	30	22	19	11
Ориентирующие	41	33	41	32	31
Вспомогательно-технические	33	37	37	49	58
ВСЕГО	100	100	100	100	100

консультации по использованию ресурсов, выбору источников и методике библиографического поиска, не вникая в детали исследования и не выясняя его конечную цель. У современных специалистов СБС – иной подход. «Профессионалы-библиографы предлагают пользователям больше, чем поддержку; они являются партнерами и лидерами, помогая ориентироваться в быстро меняющемся информационном ландшафте» (Lankes, 2016, p. 17). Они должны быть в курсе приоритетных научных направлений и обладать достаточными знаниями, чтобы вносить в работу пользователя-исследователя свой индивидуальный, приносящий дополнительную пользу вклад, который нередко выходит за рамки традиционного СБО.

## Выводы

Итак, с распространением цифровых технологий СБО выходит на качественно новый уровень. Все более востребованными становятся не столько СБУ, сколько информационные услуги аналитического, концептографического, исследовательского характера. Как отмечает Н. С. Ревякина, «пользователи уже не довольствуются традиционными видами обслуживания, а ожидают особых услуг (ориентированных на каждую индивидуальность)...» (Ревякина, 2015, с. 69). В сфере современного СБО должны удовлетворяться не только основные (традиционные), но и факультативные (в том числе нестандартные, индивидуальные) ИП пользователей.

Прогнозируя перспективы развития БИО, можно предположить, что, благодаря наращиванию мощности ресурсной базы обслуживания, диапазон комплексных информационных услуг исследовательского характера, предоставляемых СБС библиотек и направленных на широкую информационную поддержку научной, творческой и бизнес-деятельности будет расширяться, а сами СБС станут неотъемлемым звеном глобальной инфраструктуры знания.

В 2018 г. в российский терминологический стандарт «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения»<sup>4</sup>, наряду с термином «справочно-библиографическое

обслуживание», которое стандарт определяет как предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей (п. 3.3.5.2), было введено понятие «справочное обслуживание» (СО) – предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами (п. 3.3.10). Таким образом, стандарт рассматривает СО как более широкое понятие, чем СБО, хотя не дает прямых указаний на эту зависимость (Зыгмантович, 2020, с. 114). ГОСТ Р 7.0.103-2018 закрепил изменения, произошедшие в отечественной практике СБО. Цифровые технологии позволяют СБС выходить за рамки, ограничивающие их функции предоставлением справок и консультаций преимущественно библиографического характера, и включать в сферу своей деятельности аналитические информационные услуги.

Вместе с тем проблема рационального использования библиографических кадров требует пересмотра организационно-функциональной системы СБО в форме устной справки. Развитие дистанционного онлайн-консультирования пользователей, применение такой формы обслуживания, как «библиограф по вызову», привлечение к обслуживанию начинающих специалистов, активизация образовательной деятельности для обучения пользователей информационной грамотности и самостоятельному использованию ресурсов библиотеки, создание онлайн-руководств и методических пособий позволят исключить из круга обязанностей библиографов процессы, не требующие высокой профессиональной квалификации (адресный поиск по электронному каталогу библиотеки, электронный заказ документов, помощь в использовании ИПС, предоставление ориентирующих консультаций и пр.). Корректировка традиционной «горизонтальной» модели СБО с учетом изменившихся ИП пользователей позволит в полной мере использовать квалификационный потенциал библиографов на «втором уровне» обслуживания (предоставление индивидуальной библиографической помощи, информационное сопровождение научных исследований).

<sup>4</sup> ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения. Москва : Стандартинформ, 2018. IV. 30 с.

## Список источников / References

- Архив новейшей истории России. Серия «Публикации». Т. 12, кн. 1. Октябрь 1917–1918 г. / Гос. арх. Рос. Федерации. Москва : РОССПЭН, 2012. 1175 с. [Gosudarstvennyj arhiv Rossijskoj Federacii (publ.) (2012) Archive of the modern history of Russia. Series "Publications". Vol. 12, bk. 1. October 1917–1918. Moscow: ROSSPEN. (In Russ.)].
- Бежжанова Н. В. Библиографическая реконструкция биографии как фактор совершенствования справочно-библиографического обслуживания : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Санкт-Петербург, 2002. 18 с. [Bekzhanova NV (2002) Bibliographic reconstruction of biography as a factor of improving reference and bibliographic services: diss. abstr. Saint-Petersburg. (In Russ.)].
- Зыгмантович С. В. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной информационной среде библиотеки // Вестник Белорусского государственного университета культуры и искусств. 2020. № 2. С. 113–121 [Zygmantovich SV (2020) Reference and bibliographic service in the electronic information environment of the library. *Vestnik Belorusskogo gosudarstvennogo universiteta kul'tury i iskusstv* 2: 113–121. (In Russ.)].
- Лаврик О. Л., Мохначева Ю. В., Шабурова Н. Н. Современные тенденции в информационном обеспечении научно-исследовательских работ. Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. 231 с. [Lavrik OL, Mokhnacheva YuV and Shaburova NN (2010) Modern trends in information support of scientific research. Novosibirsk: GPNTB SO RAN. (In Russ.)].
- Левин Г. Л. Специализированная библиографическая служба в структуре Российской государственной библиотеки (1918–2018 годы) // Библиотековедение. 2019. Т. 68, № 1. С. 85–92 [Levin GL (2019) Specialized bibliographic service in the structure of the Russian state library (1918–2018). *Bibliotekovedenie* 68(1): 85–92. (In Russ.)].
- Майстрович Т. В. Услуги научной библиотеки: содержание и формы оказания // Взаимовлияние информационно-библиотечной среды и общественных наук. Москва, 2018. С. 110–117 [Maistrovich TV (2018) Scientific library services: content and forms of rendering. *Vzaimovliyanie informacionno-bibliotечноj sredy i obshchestvennyh nauk*. Moscow, pp. 110–117. (In Russ.)].
- Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : науч.-практ. пособие. Москва : Либерия, 1999. 79 с. [Morgenstern IG (1999) Reference and bibliographic services in libraries: a scientific and practical guide. Moscow: Libereya. (In Russ.)].
- Прокаева О. Н., Резонова В. М. Специфика информационно-консалтинговой деятельности муниципальных библиотек // Муниципалитет: экономика и управление. 2018. № 1. С. 32–36 [Prokayeva ON and Rezonova VM (2018) Specifics of information and consulting activities of municipal libraries. *Municipalitet: ekonomika i upravlenie* 1: 32–36. (In Russ.)].
- Ревакина Н. С. Традиционные и инновационные виды библиотечного сервиса // Kant. 2015. № 4. С. 69–73 [Revyakina NS (2015) Traditional and innovative types of library services. *Kant* 4: 69–73 (In Russ.)].
- Салий В. В. Аналитико-синтетическая переработка фирменных веб-сайтов в справочно-библиографической деятельности библиотек : дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03. Краснодар, 2011. 194 с. [Salii VV (2011) Analytical and synthetic processing of branded websites in reference and bibliographic activity of libraries: diss. Krasnodar. (In Russ.)].
- Сухарева М. Н. Справочно-библиографическое обслуживание в условиях цифровой трансформации на примере центральной региональной библиотеки // Электронные ресурсы и технологии библиотек: современные решения, инновации, возможности : материалы III Всерос. науч.-практ. конф., Красноярск, 6–7 апр. 2021 г. Красноярск, 2021. С. 189–195 [Sukhareva MN (2021) Reference and bibliographic service in the conditions of digital transformation on the example of the central regional library. *Elektronnye resursy i tekhnologii bibliotek: sovremennye resheniya, innovacii, vozmozhnosti: materialy III Vseros. nauch.-prakt. konf.*, Krasnoyarsk, 6–7 apr. 2021 g. Krasnoyarsk, pp. 189–195. (In Russ.)].
- Федосова А. А. Информационно-библиографическое обеспечение субъектов научно-исследовательской деятельности: построение дефиниции // Вестник Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў. 2016. № 1. С. 203–211 [Fedosova AA (2016) Information and bibliographic support of subjects of research activity: definition construction. *Vesnik Belaruskaga dzyarzhaj'naga ўniversiteta kul'tury i mastactvaў* 1: 203–211. (In Russ.)].
- Швецова-Водка Г. Н., Романуха З. В. Справочно-библиографическое обслуживание: терминологический аспект // Научные и технические библиотеки. 2016. № 3. С. 71–84 [Shvetsova-Vodka GN and Romanukha ZV (2016) Reference and bibliographic service: terminological aspect. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* 3: 71–84. (In Russ.)].
- Daniel A (2019) Best practices in roving reference services: six steps for success. *Sabol College & Research Libraries News* 80(1): 46–47. DOI: <https://doi.org/10.5860/crln.80.1.46>.
- Definition of reference. RUSA (Reference and User Services Association), Dec. 13, 2021. URL: <https://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference> (accessed 19.01.2023).
- Farkas MG (2018) Get out of the library: embedding librarians in our communities. *American Libraries Magazine* May 1. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/2018/05/01/embedded-librarians-get-out-library> (accessed 15.06.2022).
- Ford BJ (1988) Reference service: past, present, and future. *College & Research Libraries News* 49(9): 578–582. DOI: [10.1057/hep.2014.23](https://doi.org/10.1057/hep.2014.23).
- Frank DG, Raschke GK, Wood J and Yang JZ (2001) Information consulting: the key to success in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 27(2): 90–96.

- Green SS (1876) Personal relations between librarians and readers. *Library Journal* 1 (Oct.): 74–81. DOI: [10.1057/hep.2014.23](https://doi.org/10.1057/hep.2014.23).
- Holm ChE and Kantor S (2021) Reference is not dead: a case study of patron habits and library staffing models. *Libraries and the Academy* 21(2): 299–316.
- Lankes RD (2016) *The new librarianship field guide*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Maddox J and Stanfield L (2019) A survey of technology used to conduct virtual research consultations in academic libraries. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning* 13(3): 245–261.
- Massey-Burzio V (1992) Reference encounters of a different kind: a symposium. *Journal of Academic Librarianship* 18(5): 276–286.
- Professional competencies for reference and user services librarians. *RUSA (Reference and User Services Association)*, Sept. 7, 2017. URL: <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional> (accessed 19.01.2023).
- Reitz JM (2002) ODLIS: online dictionary of library and information science. Danbury: Western Connecticut State University. URL: <http://vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf> (accessed 01.06.2022).
- Service trends in ARL libraries, 1998–2018. Association of Research Libraries [website]. URL: <https://www.arl.org/wp-content/uploads/2019/09/service-trends.pdf> (accessed 25.01.2023).
- Weber JE and Bowron ChR (2019) The evolving reference desk: if we scrap it, then what? *Tennessee Libraries* 69(2). URL: [https://www.tnla.org/page/69\\_2\\_Weber](https://www.tnla.org/page/69_2_Weber) (accessed 15.06.2022).