

# БИБЛИОТЕКИ ЗА РУБЕЖОМ

УДК 026/027:002.55(73)

Шиндряева Н.М.

## Структура отдела справочно-информационного обслуживания в библиотеках США

Рассказано об организационно-функциональной структуре отделов справочно-библиографического обслуживания в американских библиотеках, о специфике подбора кадров, методике выполнения справок (по материалам зарубежной печати).

В американских библиотеках отдел, призванный оказывать читателям помощь в поиске информации, называется по-разному: отдел справочного обслуживания (Reference service), информационного обслуживания (Information service) или справочно-информационного обслуживания (Reference-information service) [1, с. 198]. В данной статье используется термин "справочно-информационное обслуживание".

**Историческая справка.** Отличительными чертами справочной службы является наличие специального штата, полностью или большую часть своего рабочего времени уделяющего справочно-информационной работе, фонда справочных и библиографических изданий с открытым доступом и системы каталогов [2, с. 3]. Эти характерные особенности стали проявляться в американских библиотеках в конце XIX в. Ранее читателями библиотек были в основном ученые, знакомые с библиографическими источниками по интересующим их проблемам и не нуждавшиеся в такого рода помощи со стороны библиотекаря. Фонды библиотек были значительно меньшими по объему, тематика книг более ограничена, т.е. необходимости в справочном обслуживании не ощущалось [3, с. 19]. Во второй половине XIX в. наметился одновременный рост образованности населения страны и издательской деятельности. Для новой группы читателей в первую очередь в крупных индустриальных городах США стали создаваться публичные библиотеки. Именно с их деятельностью связано возник-

новение справочного обслуживания, которое вскоре стало практиковаться и в научных библиотеках, где расширилось комплектование периодических изданий, содержание которых не отражалось в библиотечных каталогах; и читатели начали обращаться к библиотекарям за помощью в подборе статей из периодических изданий по определенным темам.

Первый документ, посвященный справочному обслуживанию, появился в 1876 г. Его автором был Сэмюэль Грин, работавший в то время в публичной библиотеке одного из наиболее важных промышленных центров Новой Англии г. Вустере. Сам термин "справочное обслуживание" в нем еще не употреблялся. Документ назывался "О желательности установления личных связей и отношений между библиотекарями и читателями в общедоступных библиотеках" и был представлен на знаменитую конференцию библиотекарей, состоявшуюся 5 окт. 1876 г. в г. Филадельфии и приведшую к созданию Американской библиотечной ассоциации (ALA — American Library Association) [3, с. 20]. В данном документе впервые высказано предложение об оказании помощи читателям со стороны библиотекарей на основе разовых запросов. С 1891 г. на страницах "Библиотечного журнала" (*Library Journal* — печатный орган ALA) стал употребляться термин "справочная работа" (*Reference work*). Но само справочное обслуживание получило повсеместное распространение в американских библиотеках лишь в начале XX в. К тому времени справочный или информационный стол (*Reference desk, Information desk*) был уже укоренившимся явлением в крупных библиотеках США. В 1930—1950-е гг. в структуре американских библиотек началась отраслевая специализация, обусловленная ростом научных исследований в стране и увеличением количества читателей. Одни библиотеки создавали отраслевые отделы, другие вводили специалистов-отраслевиков в состав отдела справочно-информационного обслуживания. Назначение справочной работы стало предметом горячих дискуссий, где доминировали два подхода: обучающий и информационный. Первый делал упор на обучение читателя самостоятельному поиску необходимой информации, второй предусматривал полное его обеспечение библиографической информацией со стороны библиотекаря. Как показало время, жизненными оказались оба подхода, хотя чисто внешне они противоречат друг другу: при первом библиотекарь обучает читателей самостоятельно искать нужную им информацию, при втором — сам находит ответы на интересующие читателей вопросы. Но

постановка вопроса — это один из способов получения знаний, поэтому библиотекарь должен поощрять оба направления в справочной работе [4, с. 61].

До середины XX в. основной опорой в справочной работе было знание источников информации. Но в 1960—1970-е гг. профессиональная печать стала все больше внимания уделять методике проведения справочного интервью (Reference interview) с читателем в ходе принятия запроса с учетом психологических факторов. В литературе поднимались вопросы нормирования и оценки качества справочной работы, отсутствия стандартов по данному направлению библиотечной деятельности.

В настоящее время на первое место выходят проблемы автоматизации библиотечно-библиографических процессов в справочной работе.

**Функции отдела справочно-информационного обслуживания:**  
выполнение различных типов справок;

библиотечно-библиографическое обучение как читателей, так и библиотекарей;

подготовка библиографических пособий в различных внешних формах с учетом читательских интересов обслуживаемого региона;

рекомендация литературы для чтения (практикуется главным образом в публичных библиотеках);

оказание помощи МБА (при отсутствии необходимого документа в фондах конкретной библиотеки библиотекарь данного отдела определяет местонахождение нужного документа по имеющимся в отделе источникам информации);

участие в культурных мероприятиях, организуемых библиотекой (подготовка выставок, обзоры литературы, помощь в проведении лекций, музыкальных вечеров и т.п.).

**Организация работы.** Отдел справочно-информационного обслуживания оформляется в качестве самостоятельного подразделения в средних и крупных по размеру библиотеках. Если позволяет штат, в структуре отдела выделяются различные секции. Например, в средней по размеру публичной библиотеке, имеющей в смете данного отдела 7 ставок, работают 3 секции: зал периодических изданий, справочный стол и служба выдачи справок по телефону. При этом один и тот же сотрудник может быть занят в работе всех трех секций: на 0,2 ставки дежурит в зале периодических изданий, на 0,6 ставки — за справоч-

ным столом и на 0,2 ставки — в службе выдачи справок по телефону [1, с. 148].

Наиболее сложна структура отдела справочно-информационного обслуживания в крупных библиотеках. Например, в крупной вузовской библиотеке, имеющей в штате отдела 17,5 ставок, в структуре отдела выделяются 8—10 секций. Один и тот же сотрудник может принимать участие в работе нескольких секций, причем в небольших секциях допускается работа даже на 0,1 ставки (4 часа в неделю) [1, с. 150]. Данное явление считается положительным из-за предоставляющейся возможности вовлекать библиотекарей во все аспекты справочно-информационного обслуживания.

При желании можно работать неполный рабочий день, но предпочтение отдается сотрудникам на полной ставке. Естественно, что люди, занятые неполный рабочий день, редко удовлетворительно осуществляют контроль за деятельностью других, им труднее выполнять дополнительные обязанности, например, участвовать в работе различных комитетов. Возможности сделать профессиональную карьеру для них ограничены, но к их помощи охотно прибегают при различных непредвиденных обстоятельствах. Иногда известные в стране библиотекарки просто не в состоянии находиться на работе полный рабочий день из-за возложенных на них других обязанностей.

Весь технологический процесс работы отдела приводится в системном документе "Руководство отдела справочно-информационного обслуживания".

Профессиональные требования к сотрудникам отдела. Уровень образования должен соответствовать выполняемым обязанностям. Отличительной особенностью отдела справочно-информационного обслуживания является наличие у большинства его сотрудников степени магистра библиотковедения (Master of Library Science). В дополнение к данной степени желательны отраслевая подготовка и знание иностранных языков. Большое значение имеет также наличие опыта работы в данной области, обладание навыками общения с читателями. (Пример проверки пригодности к справочной работе приведен в прил.).

Разумеется, что для выполнения некоторых операций в отделе справочно-информационного обслуживания не требуется степень магистра. Они возлагаются на непрофессионалов, в том числе на подрабатывающих студентов. Предметом дискуссий является использование непрофессионалов для дежурства за справочным столом. Против-

ники этого считают, что данный вид работы является одним из наиболее профессиональных, если не самым профессиональным [6, с. 468]. Другое мнение — справочный стол должен полностью или частично обслуживаться непрофессионалами [1, с. 185; 6, с. 468]. Оно аргументируется тем, что среди непрофессионалов встречаются лица, имеющие образование по другой специальности и значительный стаж работы в библиотеке. Их вполне можно использовать для дежурства за справочным столом. В ряде библиотек непрофессионалам поручается выполнение простых справок при условии, что они будут направлять читателей с трудными вопросами к профессионалам. Это экономит время профессионалов, позволяет им больше внимания уделять операциям, требующим профессионального мастерства.

**Привлечение к работе в отделе посторонних лиц.** Такая работа может быть бесплатной или платной. Добровольцами, бесплатно оказывающими помощь отделу, могут быть сотрудники других отделов библиотеки, если у них имеется разрешение на это от их непосредственного руководства, лица, работающие в организациях, оказывающих содействие библиотеке, студенты и т. д. К такой помощи прибегают в случаях, когда не хватает собственных работников для дежурства за справочным столом, у каталогов и т. д. При этом всегда необходимо помнить, что с неоплачиваемыми работниками могут возникать определенные трудности: они вправе оставить работу в самый неподходящий момент, часто не вписываются в ритм отдела, порой забывают свой график работы; при этом достаточно сложно отказать тем из них, чья квалификация не соответствует предлагаемой работе; их обучение требует довольно много времени, а затем может выясниться, что предложенная работа им не нравится. Из-за этого добровольцы чаще всего выполняют обязанности непрофессионалов, не требующие особых затрат на обучение. Разумеется, это не относится к библиотекарям, вышедшим на пенсию и продолжающим трудиться. Эта часть добровольцев оказывает неоценимую помощь отделу.

Иногда в крупных библиотеках отдел справочно-информационного обслуживания комплектуется сотрудниками других подразделений (на долгосрочной основе и по предварительному согласованию с администрацией библиотеки). Такая постановка дела предпочтительнее, чем прием добровольцев. Во-первых, заведующему отделом предоставляется возможность отбора лучших кадров. Во-вторых, создаются предпосылки для обмена идеями, расширяется кругозор

библиотекарей. Комплектатор, работающий также в отделе справочно-информационного обслуживания, всегда лучше осведомлен о том, что библиотека приобретает, что получено в последнее время, что не заказано. Каталогизатор, хорошо знающий правила составления библиографического описания документов, более охотно согласится помочь читателю в сложном случае поиска конкретного документа. Зная трудности, с которыми читатели сталкиваются при работе с каталогами, он с большим вниманием подготовит каталожные карточки с дополнительными описаниями. Как правило, работа в отделе справочно-информационного обслуживания библиотекарей из других отделов является платной.

Фонд справочных и библиографических изданий (Reference collection). В данном фонде может храниться от нескольких сот до многих тысяч изданий. В его состав включаются:

энциклопедии (универсальные и отраслевые);

словари (языковые, отраслевые и т. п.);

справочники (статистические, научные, телефонные, отраслевые и т. п.);

географические источники (карты, атласы, географические справочники, путеводители по странам, регионам, городам и т.п.);

биобиблиографические словари и словари, содержащие информацию о различных организациях, фирмах, клубах, обществах, ассоциациях, институтах и т.п.;

ежегодники и альманахи (универсальные, отраслевые, тематические). Универсальные ежегодники издаются в качестве дополнения к универсальным энциклопедиям;

монографии и учебники, которые в традиционном понимании не относятся к справочной литературе, но содержат информацию, полезную при поиске ответа на запрос (наряду с подробным изложением предмета они включают библиографические списки, таблицы, иллюстрации и т.п.);

библиографические пособия. Обычно в фонде представлены национальные и книготорговые библиографические указатели и реферативные журналы в печатной форме и на микроносителях. С 1970-х гг. в библиотеках используются библиографические базы данных.

Система каталогов. Данная система включает каталоги, отражающие фонд конкретной библиотеки и сводные. До настоящего времени как библиотекарями, так и читателями активно используются каталоги в карточной форме, в которых применяется словарная группи-

ровка материала. Литература, опубликованная в последние годы, как правило, отражается в электронном каталоге. В автоматизированной форме существуют в настоящее время местные и региональные сводные каталоги. Поэтому в библиотеках устанавливаются терминалы, связанные с OCLC (Автоматизированный библиотечный центр с интерактивным доступом — online Computer Library Center), RLIN (Информационная сеть научных библиотек — Research Libraries Information Network), WLN (Вашингтонская библиотечная сеть — Washington Library Network) и другими сетями.

Из перечисленных выше функций отдела справочно-информационного обслуживания основными являются выполнение различных типов справок и библиотечно-библиографическое обучение читателей. Рассмотрим первую из названных функций. (Вторая представлена автором ранее [7—8].)

Типология справок. Наиболее часто в американской профессиональной печати встречаются следующие типы справок [4, с. 59; 9, с. 217; 10, с. 526]:

направляющая (directional) — ответ на запрос типа: "На каком этаже находится зал периодических изданий?";

уточняющая команды для работы с ЭВМ (computer commands) — ответ на запрос типа: "Что мне нужно сделать, чтобы увидеть на экране дисплея шифр данной книги?";

фактографическая (factual) — ответ на запрос типа: "Каков был уровень инфляции в США в 1989 г.?";

по известному читателю документу (known item) — ответ на запрос типа: "Имеется ли в библиотеке произведение М. Твена "Принц и нищий"?";

тематическая (subject) — ответ на запрос типа: "Мне необходимо все, что можно найти о жизни в средневековом замке".

Учету подлежит выполнение всех типов справок. Наиболее часто читатели обращаются с тематическими запросами. Так, в одной из вузовских библиотек штата Иллинойс в 1989 г. 31% выполненных справок составляли тематические, 25% — о наличии в библиотеке известных читателям документов, 22% — уточняющие команды для работы с ЭВМ, 17% — направляющие и 5% — фактографические [10, с. 527].

Справочный стол наиболее эффективен для выполнения направляющих и фактографических справок. Снизить процент направляющих запросов помогают плакаты, брошюры о библиотеке и т. п.

Запросы могут поступать в устной форме (в процессе непосредственного общения читателя с библиотекарем или по телефону) и в письменной (по почте). Наиболее часто используется устная форма, причем в крупных библиотеках до половины запросов поступает по телефону. Во всех типах библиотек чаще всего обращаются с запросами студенты. Более 2/3 справок выполняется менее чем за 5 минут. В течение дня наибольшее количество запросов поступает: в крупных библиотеках с 11 до 16 часов, в средних — с 14 до 16 и с 19 до 21, в небольших — с 12 до 16 и с 18 до 20 [11, с. 452]. Активность читателей учитывается при подготовке графиков дежурств за справочным столом, у каталогов и т.д.

Методика выполнения справок. В американской профессиональной литературе много внимания уделяется методике выполнения справок [1, 3, 12, 13].

Процесс формирования запроса и получения необходимой информации сводится к следующим этапам:

возникновение проблемы и формирование информационной потребности у будущего читателя библиотеки,

предварительная формулировка запроса читателем,

обращение с запросом к библиотекаря и уточнение со стороны библиотекаря данного запроса (справочное интервью),

выбор библиотекарем стратегии поиска ответа на запрос,

осуществление поиска информации на основе избранной стратегии,

нахождение ответа на запрос и его оформление.

Библиографический поиск бывает ручным и автоматизированным. Последний стал практиковаться в американских библиотеках с 1970-х гг. Так, по данным ALA в 1976 г. 95,6% вузовских библиотек применяли автоматизированный поиск информации [14, с. 496]. В настоящее время он получил распространение во всех типах библиотек, в том числе и публичных, как крупных, так и небольших. Причем в небольших библиотеках, имеющих ограниченные возможности в формировании собственного фонда справочных и библиографических изданий, использование автоматизированных систем расширяет возможности справочной работы. Например, в публичной библиотеке г. Олней (шт. Иллинойс), обслуживающей регион с населением в 9 тыс. человек, в информационном центре имеются три компьютера, соответственно связанных с тремя автоматизированными системами: фир-



мы DIALOG, ILLINET (Библиотечная и информационная сеть штата Иллинойс) и собственной [15].

Автоматизированный поиск предусматривает наличие специально отведенного для этих целей места, как минимум включающего рабочий стол; два стула, терминал, телефон. Так как работа с ЭВМ требует уединенности и тишины, желательно располагать терминалы в особой комнате. Все необходимые справочники должны быть расположены в легко доступном месте. Почти всегда автоматизированный поиск осуществляется библиотекарем. Предварительно читатель заполняет бланк заказа: формулирует тему запроса, дает перечень ключевых слов и ограничителей поиска (языковых, временных и т.п.), указывает свою фамилию, адрес, телефон. С целью конкретизации темы запроса библиотекарь проводит справочное интервью. При первом обращении читателя библиотекарь называет цену и срок выполнения заказа, разъясняет возможности использования МБА при отсутствии документа в библиотеке. Автоматизированный поиск может вестись как в присутствии читателя, так и без него — по усмотрению библиотекаря. Присутствие читателя позволяет корректировать запрос в ходе проведения поиска и обеспечивает обратную связь с потребителем.

Объем информации в машиночитаемой форме постоянно растет. В автоматизированные системы в настоящее время вводится содержание энциклопедий, справочников и других справочных пособий. Появляется возможность с их помощью выполнять и фактографические справки. Но суть справочной работы от этого не меняется. БД — это по существу справочное пособие в машиночитаемой форме, служащее для поиска информации. В целом объем информации, отраженный в машиночитаемой форме, до сих пор незначителен по сравнению с той информацией, которая содержится в огромном количестве справочников и библиографических указателей, хранящихся на книжных полках. Необходимо четко осознавать, что во множестве случаев традиционный ручной поиск информации более продуктивен. Поэтому сотрудники отдела справочно-информационного обслуживания в равной мере должны владеть методикой как ручного, так и автоматизированного поиска информации.

На большинство запросов библиотекари находят ответы. Так, в публичных библиотеках 98—100% запросов фиксируются как выполненные [11, с. 453]. Читатели оценивают работу библиотекарей несколько скромнее: удовлетворены результатами поиска ответа на

запрос, как правило, 60—70% [4, с. 47—48]. Основные причины неудачного поиска информации:

библиотекарь просмотрел ответ в имеющихся в библиотеке источниках,

ответ на данный запрос отсутствует в имеющихся в библиотеке справочных и библиографических пособиях,

по данному вопросу не существует конкретного ответа.

Специфика справочной работы создает определенные трудности.

С одной стороны, отдел справочно-информационного обслуживания по существу доводит до потребителей результаты деятельности других отделов библиотеки (в первую очередь технических служб), поэтому встает вопрос о целесообразности привлечения к работе в данном отделе специалистов из других отделов. В связи с этим представляют интерес эксперименты, проведенные в ряде американских библиотек в начале 1980-х гг. Суть их в следующем: отделы обслуживания читателей и технические службы не рассматривались более как особые отделы; все библиотекари-профессионалы стали "библиографами-отраслевиками", взявшими на себя многие аспекты библиотечной работы по своим отраслям — формированию фонда, каталогизации, справочной работе и т. д. [16, с. 80]; т.е. произошло частичное смешение обязанностей, но о полном слиянии функций технических служб и отделов по обслуживанию читателей в ближайшие годы не может быть речи. Следует также отметить, что в небольших библиотеках библиотекари всегда выступали одновременно в нескольких ролях.

С другой стороны, следует отметить рассредоточенность усилий сотрудников отдела справочно-информационного обслуживания по нескольким службам и в первую очередь по отраслевым читальным залам в крупных библиотеках. Это вызывает необходимость наряду с универсальным фондом справочных и библиографических изданий создавать и отраслевые.

Американские специалисты видят будущее справочной работы:

в повышении престижа справочных служб в связи с возрастающим значением информации в жизни общества;

в усилении тенденций, связанных с интеграцией справочной работы как внутри страны, так и между странами, поэтому большое значение уделяется знанию библиотекарями иностранных языков;

в более активном использовании автоматизированных средств, в том числе для передачи данных;

в дальнейшем развертывании библиотечно-библиографического обучения читателей. Общедоступность справочных средств, в том числе и автоматизированных, обязательное прохождение всеми студентами высших и средних специальных учебных заведений курса "Доступ к информации" (Information access) значительно расширят функции библиотекаря как консультанта [17].

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### КОНТРОЛЬНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ НАВЫКОВ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТЕПЕНИ ПРИГОДНОСТИ СОТРУДНИКА К СПРАВОЧНОЙ РАБОТЕ, РАЗРАБОТАННЫЙ МЕДИЦИНСКОЙ БИБЛИОТЕКОЙ МИЧИГАНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА [5, с. 8]

Данный бланк заполняется сотрудником отдела, которому поручено протоколировать коллегу. Работа оценивается по трехбалльной системе: 1 — всегда выполняет работу на данном уровне, 2 — данный вид работы требует улучшения, 3 — в ходе наблюдения данный вид работы не выполнялся.

#### НАВЫКИ

##### I. Отношение к читателям и поведение

1. Дружеское отношение
2. Признателен читателям, которые обращаются с запросами
3. Оказывает помощь тем, кто в ней нуждается
4. Ответы не носят субъективный характер
5. Находит положительные ответы на необычные запросы
6. Предлагает альтернативные варианты, когда в данной библиотеке нельзя найти ответ на запрос

##### II. Интервьюирование, слушание, рекомендация источников

1. Профессионально проводит интервьюирование
2. Определяет наличие или отсутствие у читателей навыков использования рекомендуемых источников
3. В случае необходимости обучает читателя
4. Рекомендует источники, соответствующие запросу
5. Постоянно предлагает альтернативные источники или службы

### III. Стратегия поиска информации

1. Определяет альтернативные подходы
2. Избранная стратегия хорошо спланирована
3. Находит полные ответы при минимальном количестве просмотренных источников
4. Ответы соответствуют запросу, точны, предоставляются в удобное для читателя время

### IV. Знание справочных источников и библиотечного фонда

1. Отвечая на запросы правильно и эффективно, использует фонд справочных и библиографических изданий
2. Определяет местонахождение документов в факультетской и университетской библиотеках, используя для этих целей:
  - а) карточный каталог
  - б) сводный каталог
  - в) RLIN
3. Объясняет критерии отбора документов в фонды факультетской и университетской библиотек
4. Характеризует охват (тематику, временной период, виды документов) относящихся к запросу баз данных
5. В случае необходимости эффективно пользуется справочными и библиографическими источниками в машиночитаемой форме

### V. Обслуживание читателей в медицинской библиотеке Мичиганского университета

1. Определяет соответствие читателей избранному виду обслуживания
2. Знает все формы обслуживания, которые предоставляются каждой читательской группе
3. Хорошо осведомлен о полном наборе услуг, которые предоставляются читателям за справочным столом
4. Хорошо осведомлен о всех видах обслуживания, которые предоставляются читателям отделом справочно-информационного обслуживания, медицинской библиотекой, университетской библиотекой, включая:
  - а) автоматизированный поиск информации
  - б) обучение читателей
  - в) MBA
  - г) внутриуниверситетский абонемент

...

Отзыв: \_\_\_\_\_

---

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Thomas D.M., Hinckley A.T., Eisenbach T.R. The effective reference librarian.— N.Y., 1981. — 214 p.
  2. Reference services.—Hamden, 1964.— 259 p.
  3. Grogan D. Practical reference work.—L., 1979.— 144 p.
  4. Katz W.A. Introduction to reference work. Vol.2. Reference services and reference processes. 2 ed.—N.Y., 1974.— 274 p.
  5. Schwarty D.G., Eakin D. Reference service standards, performance criteria and evaluation//J. acad. Librarianship.— 1986.— Vol.12, № 1.— P. 4—8 .
  6. Freides T. Current trends in academic libraries//Libr. trends.—1983.— Vol. 31, № 3.— P. 457—474.
  7. Шиндряева Н.М. Обучение студентов основам библиотечно-библиографических знаний в США//Передовой научный опыт высшей и средней специальной школы, рекомендуемый для внедрения: Инф.сб./НИИ проблем высшей школы.—М., 1990.— Вып. 2.— С. 39—54.
  8. Шиндряева Н.М. Библиотечно-библиографическое обучение читателей в США//Библиотековедение и библиогр. за рубежом.— 1991.— Вып. 131.— С. 37—51 .
  9. Evaluation of reference services.— N.Y., 1984.— 334 p.
  10. Joswick K.E. The Information Desk: Source of directions or misconceptions//Illinois Libr.—1991.— Vol. 73, № 6.— P. 526—528.
  11. King G.B. Current trends in reference service in public libraries//Libr. trends.— 1983.— Vol.31, № 3.— P. 447—456.
  12. Gross K.L. Perils of a reference interview//Illinois libr.— 1991.— Vol.73, № 6.— P.532—533.
  13. Jahoda G., Braunagel J.S. The Librarian and reference queries: A systematic approach.— N.Y., 1980.— 171 p.
  14. Bonta B.D. Online searching in the reference room//Libr. trends.— 1983.— Vol. 31, № 3.— P. 495—510.
  15. Childers R. Putting the bits and pieces together in a rural library// Illinois libr.— 1991.— Vol. 73, № 6.— P. 509—511.
  16. Eskoz P.Á. Catalog librarians and public services — a changing role?//Libr. resources a. techn. services.— 1991.— Vol. 35, № 1.— P. 76—86.
  17. Guthrie L.S. The role of the information professional over the next five years//Specialist.— 1992.— Vol. 15, № 3.— P. 1,6,7.
- Автор использовал также материалы следующих публикаций:
- Albsmeyer B. Barries to good reference service//Illinois libr.— 1991.— Vol. 73, № 6.— P. 529—531.

**Arthur G.** Peer coaching in a University Reference Department//College a. research libr.— 1990.— Vol. 51, № 4.— P. 367—373.

**Craig A.** The marriage of online databases for ready-reference use Illinois libr.— 1991.— Vol. 73, № 6.— P. 547—548.

**Ford B.J.** Reference service: Past, present and future//College a. research library news.— 1988.— Vol. 49, № 9.— P. 578—582.

**Jakobovits L.A., Nahl-Jakobovits D.** Measuring information searching competence//Ibid.— 1990.— Vol. 51, № 5.— P. 448—462.

**Phillips A.** Training for bibliographic verification in interlibrary loan//Illinois libr.— 1991.—Vol. 73, № 2.— P. 175—179.

**Rothstein S.** The growth of reference services and special librarianship and its consequences for legislatures//Spec. libr.— 1990.— Vol. 81, № 4.— P. 309—316.