

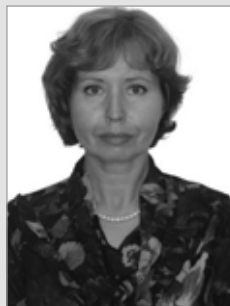
Ю.В. ЛУНЕВА

Особенности справочно-библиографического обслуживания студентов в университетских библиотеках

Реферат. Студенты находятся в непрерывном процессе коммуникации, используя различные информационные среды и электронные ресурсы Интернета. Но при этом они недостаточно взаимодействуют с библиотеками, не знают их возможностей. В работе актуализируется вопрос эффективного использования современных технологий для создания адаптированных к информационным потребностям студентов форм и методов справочно-библиографического обслуживания. Цель статьи — на материале публикаций в англоязычных периодических изданиях выявить опыт зарубежных университетских библиотек, направленный на привлечение студентов и повышение их информированности о справочно-библиографических услугах. Читатели, принадлежащие к интернет-поколению, являются активным сегментом целевой аудитории, и специалистам справочно-библиографических служб следует изучать их индивидуальные информационные потребности, целенаправленно продвигать библиотечные ресурсы и услуги, ориентированные на молодежную аудиторию. Одним из способов решения этих задач является организация программ библиотечно-сотрудничества, в рамках которых библиотекари интегрируют свои знания и навыки в учебный процесс, находясь в постоянном контакте как со студентами, так и с преподавателями университета. В статье рассматриваются ключевые векторы развития справочно-библиографического обслуживания в условиях современного общества. Делается вывод о том, что студенты предпочитают многоуровневую гибридную модель справочно-библиографического обслуживания с выполнением запросов пользователей (дистанционно и очно) в контексте их личных предпочтений в сочетании с самостоятельным поиском с использованием информационных ресурсов библиотек.

Ключевые слова: организация библиотечного дела, библиотечно-информационное обслуживание, справочно-библиографическое обслуживание, университетские библиотеки, студенты, информационные ресурсы, интернет-поколение, библиотеки образовательных учреждений.

Для цитирования: Лунева Ю.В. Особенности справочно-библиографического обслуживания студентов в университетских библиотеках // Библиотековедение. 2024. Т. 73, № 4. С. 335—344. DOI: 10.25281/0869-608X-2024-73-4-335-344.



Юлия Викторовна Лунева,
Российская государственная библиотека,
Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе,
старший научный сотрудник
Воздвиженка ул., д. 3/5,
Москва, 119019, Россия
кандидат исторических наук
ORCID 0000-0003-1979-1108
LunevaYuV@rsl.ru

Студенты в информационном пространстве библиотеки

Интернет и электронные коммуникации за несколько десятилетий стали основным источником информации и средством связи для миллионов людей. Молодые люди, рожденные после 2000 г. (их называют интернет-поколением, поколением Z, цифровым поколением), выросли в мире цифровых технологий, для них привычно дистанционное общение и обучение. Информационные потребности молодежи обуславливают организацию многомерного информационного библиотечного пространства, встроенного в цифровые сервисы, с открытым доступом в любое время и в любом месте.

Для актуализации библиотечно-информационных услуг необходимо понимание эмоционально-психологических характеристик и индивидуальных информационных потребностей этого поколения. Его представители достаточно противоречивы: с одной стороны, разрушают парадигмы виртуального общения, предпочитают поговорить с вами лично (74% преимущественно общаются с коллегами лицом к лицу, а не через мобильное устройство), с другой стороны, не представляют свою жизнь без связи 24/7 (например, для 40% доступ к Wi-Fi в доме важнее многих других удобств) [1; 2].

Студенты переносят в сетевое пространство учебу и общение, не делая различий между друзьями в Интернете и друзьями в физическом мире. Привычка постоянного присутствия в Сети, коммуникация с помощью чатов, мессенджеров, электронных сообщений сформировали умение быстро обрабатывать и анализировать большой объем информации, находить ответы на возникающие практические вопросы в Интернете. Молодые люди ориентированы на многозадачность: одновременно могут слушать музыку, общаться в чате, просматривать фотографии, выполнять учебные задания и пр. Результатом становятся поверхностность восприятия, рассеянность, гиперактивность, неустойчивость внимания и предпочтение визуальных символов углубленному погружению в смысл текста.

Многим молодым людям присуще клиповое мышление — визуалисты с детства, плохо представляют свое выступление без презентации, даже читая и слушая, они должны представить картинку, чтобы понять суть. Для сотрудников библиотек это означает необходимость нестандартных подходов для привлечения студентов, мотивированных на получение быстрого резуль-

тата при поиске интересующей их информации. В докладах участников конференции «Молодые лидеры библиотечной науки», состоявшейся в Российской государственной библиотеке в 2022 г., подчеркивается, что перед библиотеками как социальными учреждениями стоит непростая задача: сформировать новое поколение читающей молодежи, умеющее эффективно работать с информационными ресурсами. Библиотеки должны содействовать развитию интернет-культуры пользователей через продвижение общечеловеческих ценностей, развитие навыков критического мышления, умения анализировать «сетевой контент». Впервые был сделан акцент на определении научного потенциала молодых профессионалов [3].

Внедрение цифровых технологий в библиотечно-информационную деятельность, появление новых возможностей поиска информации, расширение ассортимента персонализированных услуг, разработка специализированных электронных приложений способствуют улучшению справочно-библиографического обслуживания (СБО) пользователей. Для эффективного СБО необходимы соответствующие условия: оцифровка справочно-библиографических фондов, развитие сервисы электронной доставки документов, обеспечение электронного доступа к ресурсам и услугам библиотеки, скоростной Интернет, доступность сайта библиотеки с мобильных устройств и др. Повышению престижа университетской библиотеки у студентов способствует установка в ней инновационного оборудования, которое позволяет находить и получать информацию без помощи посредников. Так, электронные информационные киоски при входе в библиотеку привлекают их внимание, поскольку они с детства привыкли к экрану дисплея.

В настоящее время зарубежные университетские библиотеки активно внедряют новейшие технологические системы: терминалы самообслуживания, «умные» книжные шкафы, роботы-сканеры, устройства виртуальной и дополненной реальности, которые пользуются большой популярностью у молодых пользователей. Они активно применяют инструменты нейронных сетей для структурирования текстов и связывания их между собой; в дальнейшем у студентов и преподавателей будет возможность получать автоматически составленную подборку учебных материалов по интересующей теме. Университетские библиотеки стремятся соответствовать ожиданиям студентов.

Цель статьи — на материале публикаций в англоязычных периодических изданиях выявить опыт зарубежных университетских библиотек, направленный на привлечение студентов и повышение их информированности о справочно-библиографических услугах (СБУ).

Зарубежный опыт университетских библиотек

Изучение информационных потребностей студентов — интересное и актуальное направление деятельности современной университетской библиотеки.

Руководители библиотек должны уделять больше внимания работе с молодежью, чтобы выступать в качестве ролевых моделей и развивать способности новых сотрудников вносить свой вклад в развитие библиотеки. В Университете Нельсона Манделы и Университете Форт-Хэйр в ЮАР проводилось международное исследование молодежной читательской аудитории. На вопросы анкеты отвечали 390 респондентов, большинство (82,3%) в возрасте 18—23 лет [4]. Результаты показали, что среднее время пребывания читателей в библиотеке составляет два часа ежедневно. Студентов привлекает наличие в библиотеке бесплатного Wi-Fi, при этом электронные документные ресурсы почти не используются. Студенты старших курсов составляют не более 6% от общего числа пользователей электронных баз данных. Согласно опросу, формат учебной литературы не влияет на выбор читателей: они в равной мере используют в своей работе пособия на бумажных носителях (55%) и электронные учебники (52%); 22% пользователей предпочитают аудиоверсии. Научные статьи и книги студенты в основном читают в рамках обучения, а в свободное время выбирают развлекательный контент.

В исследовании, посвященном изучению потребностей китайских студентов в СБО, отмечается, что они чувствуют себя достаточно уверенно и готовы проводить поиск необходимой информации самостоятельно, поэтому обращение студентов в справочно-библиографические службы (СБС) библиотек — явление редкое, а справочно-библиографические услуги мало востребованы [5]. Благодаря созданию комфортной домашней обстановки библиотеки самообслуживания привлекают и удерживают читателей и пользователей, что важно для развития таких библиотек в современной высококонкурентной информационной среде [6].

Институт Аспена (США) выяснил, что большинство представителей интернет-поколения считают библиотеки важными для своих сообществ, однако треть респондентов не имеют никакого представления о ресурсах библиотек. Б. Блюмер и Дж. Кентон в своем обзоре указывают, что в целом библиотечные ресурсы как источники поиска используют 43% опрошенных [7]. Публичные библиотеки все чаще предоставляют новые сервисы, которые позволяют читателям создавать свой собственный контент. Особое значение в цифровую эпоху приобретают возможности библиотеки действовать пользователями в трудоустройстве: участвовать в поисках вакансий, составлять конкурентоспособное резюме, ориентироваться на сайте работодателя, особенно когда 80% компаний из списка Fortune-500 принимают только онлайн-заявки [8, р. 27].

Наиболее популярными в студенческой среде источниками поиска электронных книг научного характера являются библиотечные сайты, библиотечные блоги, библиотечные каталоги, обзоры электронных книг и поисковые системы Интернета. В качестве дополнительных источников информации об электронных книгах служат экскурсии по библиотеке, рекомендации ее сотрудников, а также преподавателей и сокурсников. Наибольшая доля использования электронных книг студентами приходится на учебники (59,9%) и справочники (52%). Обнаружено, что только 20% электронных книг, которые студенты выбрали для чтения, прочитываются ими полностью, в большинстве случаев студенты ограничиваются просмотром нескольких страниц, в лучшем случае — чтением одной главы [7].

В профессиональных зарубежных исследованиях ведутся дискуссии с целью выявления наиболее востребованных у интернет-поколения библиотечно-информационных услуг. Изучается влияние цифровизации на информационные потребности и читательские предпочтения молодежи, выясняется, какой она представляет современную библиотеку. Авторы исследования, опубликованного в «Журнале открытой библиотеки», изучили каналы коммуникации, используемые студентами для взаимодействия с университетскими библиотеками [9]. Большинство участников проведенного в рамках исследования опроса получают информацию через электронную почту и сайт университета и удовлетворены этими каналами связи. Искать информацию студенты пред-

почитают через поисковые системы, отмечая, что быстро находят нужный контент с помощью Google. В то же время в стенах библиотеки они чувствуют себя неуверенно и далеко не в полной мере используют цифровые сервисы и электронные ресурсы. Однако ими используются и источники информации за пределами цифрового мира. В то время как около двух пятых опрошенных используют тематическую расстановку книг в библиотеке и «просматривают» полки, около четверти также опираются на рекомендации преподавателей при поиске информации [9]. Студенты предложили сотрудникам библиотеки использовать информационные экраны для продвижения образовательных программ и курсов, рассылки тематических списков по электронной почте.

В зарубежном библиотековедении молодое поколение изучается с применением методов психологических исследований. Профессор библиотековедения М.Л. Рэдфорд из Университета штата Юта (США) рассмотрел вопрос влияния невербального общения на принятие решения пользователем встретиться со специалистом СБС для получения консультации [10]. Библиотекарь, используя методику ненавязчивого наблюдения и профессионального интервью, по невербальным сигналам может определить, в какой форме пользователь готов воспринимать информацию и насколько он заинтересован в получении профессиональной консультации. Автором выявлены причины, по которым молодые пользователи избегают обращаться к библиотекарю СБС: негативный опыт, полученный ранее; боязнь показаться ограниченным, наивным или надоедливым; неуверенность в положительном результате обслуживания.

Некоторые студенты имеют ограниченное представление о библиотечных информационных ресурсах и услугах, но в целом положительно отзываются о работе в библиотеке. Профессор Дж. Фаган с соавторами отмечают, что снижение интереса к СБУ не является следствием негативного восприятия библиотек или библиотекарей, а, скорее, объясняется отсутствием знаний об их компетенциях и обязанностях [11]. Снижение востребованности СБУ обусловило замену традиционной модели СБС системой предварительной записи на консультацию к библиотекарю-отраслевику (Subject Librarian), обладающему знанием ресурсов и поисковых возможностей в конкретной отрасли науки. «Роль справоч-

ного бюро (Reference Desk) в библиотеках самообслуживания выполняют компьютерные терминалы, запрограммированные для выдачи быстрых ответов на часто задаваемые вопросы» [12, с. 267].

Наибольшая активность библиотекарей СБС приходится на период сессии в университете. Они помогают найти электронные источники и печатную литературу для подготовки к экзаменам, отправляют ссылки на онлайн-лекции, презентации и статьи преподавателей. Библиографы в социальных сетях обеспечивают быстрые коммуникации, возможность получить ответы на любые вопросы в текстовом, фото- видео- и аудиоформате.

В ряде университетских библиотек произошло объединение пунктов обслуживания, выполняющих разные функции, благодаря чему сотрудники СБС смогли сосредоточиться на выполнении сложных библиографических справок исследовательского характера.

Организация справочно-библиографического обслуживания

СБС библиотеки — отличное место для развития профессиональных и лидерских качеств студентов, которым необходимо уметь ориентироваться в огромном массиве информации, принимать решения и отвечать за выполненные работы. Овладение профессиональными навыками, организация библиотечных мероприятий, ведение блогов и социальных сетей, бесплатные лекции, тренинги, мастер-классы позволяют выпускнику вуза стать штатным сотрудником библиотеки. Недостаточная информированность об услугах, которые предоставляются молодым читателям, а также ситуативная работа с молодежью не дают в полной мере узнать и прочувствовать творческий потенциал библиотеки. Среди основных проблем, рассматриваемых авторами публикаций о поведении представителей цифрового поколения в библиотеке, особое место занимает организация СБО.

Выявление информационных потребностей читателей является важным условием повышения эффективности СБО [13], поэтому изучению потребностей представителей цифрового поколения в профессиональной литературе уделяется значительное внимание. Несмотря на присущий им внутренний индивидуализм,

их интересы направлены в социум, они готовы доверять и помогать людям, быть волонтерами в библиотеке [14].

Проблема изучения обращений в СБС университетской библиотеки подразумевает анализ существующих моделей обслуживания. В работе П.Н. Мартин и Л. Парк представлен опыт студентов, которых обязали посещать справочно-библиографическую службу для получения зачета [15]. Авторы отметили повышенную тревожность студентов во время очных консультаций с сотрудниками СБС: многие из них чувствовали себя скованно, не могли правильно сформулировать запрос. Преодолеть чувство дискомфорта и адаптироваться к библиотечной среде им помогают регулярные встречи с сотрудниками справочно-библиографической службы, индивидуальный подход к пользователю со стороны библиотекарей.

Для продвижения новых форм СБО библиотекарям следует быть в курсе субкультуры представителей интернет-поколения, изучать индивидуальные информационные потребности студентов, чтобы вести с ними доверительный и компетентный диалог. Корректировка традиционной «горизонтальной» модели обслуживания с учетом изменившихся информационных потребностей пользователей позволит в полной мере задействовать квалификационный потенциал библиотекарей СБС на втором уровне обслуживания, включающем предоставление индивидуальной библиографической помощи, информационное сопровождение научных исследований (первый уровень включает предоставление справок, выполнение которых занимает не более 15 минут и не требует просмотра более трех поисковых источников).

М.Ю. Нешерет рассматривает внедрение многоуровневых моделей обслуживания как способ исключения из круга обязанностей сотрудников СБС процессов, не требующих высокой профессиональной квалификации (адресный поиск по электронному каталогу библиотеки, помощь в использовании информационно-поисковых систем, предоставление ориентирующих и вспомогательно-технических консультаций и пр.) [16]. Основная идея состоит в привлечении к СБО для выполнения простых справок студентов выпускных курсов библиотечно-информационных факультетов.

Студенты, работающие в качестве волонтеров за стойками информации у входа в университетскую библиотеку, являются первыми, к кому обращаются посетители с вопросами

о наличии литературы, доступных услугах и ресурсах. В библиотеке Калифорнийского университета в Беркли (США) разработана программа обучения навыкам СБО, состоящая из интерактивных заданий [17]. Обучающиеся по этой программе проходят предварительную аттестацию до и после обучения, оценивая свои навыки СБО и эффективность подготовки. После прохождения обучения волонтеры и сотрудники со средним специальным образованием (Paraprofessional) успешно выполняют функции СБО первого уровня, отвечая на большинство запросов, не требующих глубокого знания предмета. Простые справки предоставляются в режиме реального времени и выполняются в онлайн-чате, по телефону или при личном посещении библиотеки читателем. Ответы на многие стандартные вопросы студенты могут найти самостоятельно посредством обращения к информационно-поисковым системам, базам знаний, разделу «Часто задаваемые вопросы» на сайте библиотеки. В качестве экономически эффективного способа информирования пользователей используются чат-боты. Более сложные запросы переадресовываются профессиональным библиотекарям справочно-библиографической службы.

Многоуровневый подход к СБО внедряется в деятельность университетских библиотек по мере закрытия стационарных СБС, их реорганизации и объединения с другими пунктами обслуживания библиотеки. Он позволяет профессиональным библиотекарям-отраслевым и научным сотрудникам библиотеки (Librarians Researchers) сосредоточить свои усилия на углубленном библиографическом консультировании, в том числе за пределами библиотеки, сотрудничая с преподавателями университетов и сторонними организациями, заинтересованными в совместных проектах.

В библиотеке Университета Толедо используется модель СБО первого уровня — один из вариантов модели многоуровневого обслуживания: простые справки выполняются непосредственно на стойке информации у входа в библиотеку студентами-волонтерами и сотрудниками со средним специальным образованием; справки второго уровня перенаправляются дежурному специалисту СБС. Не занятые на дежурстве сотрудники контролируют работу справочной телефонной службы, электронной почты и чата. Кроме того, сотрудники СБС библиотеки проводят занятия по информационной грамотности в рамках учебных курсов, индивидуальные

и групповые консультации исследовательского характера, участвуют в мероприятиях по продвижению фондов и тематических коллекций библиотеки [18].

Переосмысление библиотечного пространства как центра совместной работы, предназначенного для исследований и обучения, где студенты могут делиться результатами своей работы с коллегами и получать консультации специалистов СБС, является наиболее значимым фактором, влияющим на развитие университетских библиотек. Помимо справочно-библиографических и исследовательских услуг библиотеки также предлагают студентам дополнительный сервис: места на «тихих» этажах для работы и учебы в группах или индивидуально. Во многих университетских библиотеках в аренду предоставляются ноутбуки, планшеты, видеокамеры, наушники и пр. Согласно данным опроса, проведенного в библиотеке Университета Толедо, студенты в возрасте 18–24 лет обращаются в справочно-библиографическую службу библиотеки преимущественно с целью получить помощь в оформлении цитат и ссылок, узнать, какими информационными ресурсами располагает библиотека и как ими воспользоваться. Студенты магистратуры, занимающиеся научной работой, могут бесплатно запросить индивидуальную консультацию по выбору источников информации, если они испытывают затруднения и нуждаются в профессиональной помощи специалиста [18].

Однако, прежде чем обратиться в библиотеку, студенты предпринимают попытки получить ответ на свои вопросы у непрофессионалов. В качестве дальнейших предложений по улучшению коммуникации с библиотекарями-отраслевиками несколько раз упоминались приветственные электронные письма для новых студентов, содержащие информацию о наиболее важных моментах, звучали просьбы о проведении специальных информационных мероприятий для докторантов и персональном оповещении в начале семестра о лекциях и ознакомительных мероприятиях в библиотеке [9]. Опросы помогают выявить причины игнорирования студентами СБС и наметить пути их преодоления. Библиотекари должны стремиться создать комфортную, располагающую к взаимодействию атмосферу. Непредвзятое и вдумчивое отношение к информационным потребностям молодых людей характеризует библиотечную среду как идеальную в глазах пользователей.

Большую роль в адаптации студентов играют обучающие занятия. Например, библиотекари могут предложить нескольким группам студентов выполнить поиск по одной и той же теме, используя различные подходы, а затем сравнить результаты. Включение в урок различных форм визуального и лекционного материала повышает шансы на успех. Как отмечает М.Л. Рэдфорд, студенты чувствуют себя более комфортно в неформальной, непринужденной обстановке. Они готовы довериться библиотекарям, которые в общении с ними демонстрируют дружелюбие и стремление оказать помощь. Студенты назвали информационно-разъяснительную работу в библиотеке эффективным механизмом, который побуждает их обращаться за помощью к библиотекарям. Некоторые отметили, что они хотели бы, чтобы библиотекари становились инициаторами диалога и напрямую предлагали свою помощь: «Они могли бы подойти ко мне»; «Если бы они спрашивали, кому нужна помощь, я уверен, что больше студентов воспользовались бы ею» (здесь и далее перевод наш. — Ю. Л.) [10, р. 338].

П. Марти приводит рассуждения одного из студентов: «Я думаю, мы живем в мире, где много информации находится всего в одном клике от нас. Мы приучены сами искать ответы на вопросы в Google или в других поисковых системах. Люди в большинстве своем не знают, какой объем ресурсов предоставляет библиотека, и эта неосведомленность в сочетании с иллюзией самодостаточности объясняет нежелание обращаться за помощью в библиотеку» [18, р. 422].

Многие студенты не в состоянии адекватно оценить компетентность сотрудников библиотеки. Из-за отсутствия уверенности в том, что они получают квалифицированную помощь, студенты редко обращаются к библиотекарям, о чем свидетельствуют следующие ответы: «Я сомневаюсь, что они смогут что-то сделать»; «Я не прошу о помощи, потому что не думаю, что они смогут ответить на мой вопрос»; один из студентов отметил, что он обратился бы за помощью только в том случае, если бы отчаялся найти информацию самостоятельно [19, р. 74]. Если исследовательские интересы студента выходят за рамки компетенций специалистов библиотеки, то он может обратиться к преподавателям или специалистам, связанным с конкретной темой или отраслью научного знания, которые ежемесячно уделяют несколько часов своего времени консультированию.

Целенаправленное продвижение библиотечных ресурсов и услуг, ориентированных на молодежную аудиторию, будет способствовать заинтересованности студента, стимулировать формирование у него информационной потребности, о которой он изначально не подозревал. Одним из способов достижения этого являются программы библиотечного сотрудничества, в рамках которых библиотекари интегрируют свои знания и навыки в учебный процесс, находясь в постоянном контакте как со студентами, так и с преподавателями университета. Библиотеки реализуют нестандартные проекты, содействующие развитию информационной культуры молодых пользователей, умения критически оценивать информацию и анализировать «сетевой контент».

В библиотеке Университета Тромсё (Норвегия) студенты могут записаться на индивидуальную или групповую консультацию продолжительностью 30—45 минут, на которой они получают рекомендации по использованию библиографических источников различных типов и применению методов поиска при работе с информационно-поисковыми системами [20].

Университетские библиотеки заинтересованы в том, чтобы студенты свободно ориентировались в библиотеке, знали ресурсы и услуги, которыми она располагает, владели методами поиска информации, использовали предоставляемые им цифровые инструменты. Современные университетские библиотеки приближаются к реализации концепции цифрового справочно-библиографического обслуживания, требующего от сотрудников справочно-библиографических служб знаний цифровых инструментов и методов работы с ними. Специалисты СБС библиотеки обладают навыками общения и другими профессиональными качествами, благодаря которым они могут сформировать вокруг себя среду, привлекающую молодежь, адаптировать СБУ к ее информационным потребностям [21].

Выводы

В зарубежных университетских библиотеках произошла смена традиционной модели СБО путем переориентации на многоуровневое СБО с привлечением студентов-волонтеров к выполнению простых справок первого уровня. Это позволило профессиональным сотрудникам СБС сосредоточиться на выполнении сложных справок и на консультационной

работе, связанной с сопровождением научных исследований в конкретных предметных областях. Переход на многоуровневое СБО сделал возможным реализацию «встроенного обслуживания» — выход сотрудников СБС за пределы библиотеки, внедрение их в процессы преподавания и обучения, установление более тесных связей с факультетами и кафедрами университетов. Результатом этих преобразований стали повышение качества справочно-библиографического обслуживания, в том числе обслуживания молодежной аудитории, рост доверия студентов к сотрудникам справочно-библиографических служб, улучшение осведомленности о справочно-библиографических услугах и ресурсах библиотеки. Укрепились партнерские отношения и связи с подразделениями университетов, выросла уверенность студентов в способности библиотеки быстро находить релевантные ответы на поступающие справочные и библиографические запросы.

На основе анализа зарубежных профессиональных публикаций можно сделать вывод: студенты предпочитают многоуровневую гибридную модель СБО с рассмотрением запросов пользователей (дистанционно и очно) в контексте их личных предпочтений в сочетании с самостоятельным поиском с использованием информационно-поисковых систем. Кроме того, наблюдается тенденция роста интереса молодых людей к курсам дополнительного библиотечного образования в рамках общей стратегии развития СБО в зарубежных университетских библиотеках.

Список источников

1. *Leckfor C.M., Wood N.R., Kwiatek S.M., Orehek E.* Expectations and Experiences of Screen Time, Social Interaction, and Solitude // *The Journal of Social Psychology.* 2023. P. 1—16. DOI: 10.1080/00224545.2023.2231617.
2. *Frencis T., Hoefel F.* “True Gen”: Generation Z and Its Implications for Companies // *McKinsey & Company.* November 12, 2018. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/true-gen-generation-z-and-its-implications-for-companies> (дата обращения: 01.07.2024).
3. *Гусева Е.Н.* Конференция «Молодые лидеры библиотечной науки» — площадка идей и обсуждений // *Библиотековедение.* 2022. Т. 71, № 5. С. 503—511. DOI: 10.25281/0869-608X-2022-71-5-503-511.

4. Ugwu C.I., Onyancha O.B., Fombad M.C. Transformational and Transactional Leadership and Knowledge Sharing in Nigerian University Libraries // IFLA Journal. 2020. Vol. 46, № 3. P. 207–223. DOI: 10.1177/0340035220917987.
5. Xie J., Sun L. Exploring Chinese Students' Perspective on Reference Services at Chinese Academic Libraries: A Case Study Approach // Journal of Academic Librarianship. 2015. Vol. 41, № 3. P. 228–235. DOI: 10.1016/j.acalib.2015.04.002.
6. Zhang Y., Chiu D.K.W., Jiang T., Ho K.K.W. Patrons' Satisfaction with Self-Service Public Libraries: A Demographic Study // The Library Quarterly. 2022. Vol. 92, № 2. P. 188–206. DOI:10.1086/718604.
7. Blummer B., Kenton J.M. A Systematic Review of E-Books in Academic Libraries: Access, Advantages, and Usage // New Review of Academic Librarianship. 2020. Vol. 26, № 1. P. 79–109. DOI: 10.1080/13614533.2018.1524390.
8. Rising to the Challenge : Re-Envisioning Public Libraries : A report of the Aspen Institute Dialogue on Public Libraries / by Amy K. Garmer. Washington, DC : The Aspen Institute, 2014. 66 p. URL: <https://www.aspeninstitute.org/wp-content/uploads/2014/10/Aspen-LibrariesReport-2017-FINAL.pdf> (дата обращения: 01.07.2024).
9. Kressin B., Rimland Ch. Generation Z — eine qualitative Befragung zur Nutzung von Hochschulbibliotheken und Informationszentre // O-Bib : Das offene Bibliotheksjournal. 2023. Bd. 10, № 1. S. 7. DOI: 10.5282/o-bib/5906.
10. Radford M.L. Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User's Decision to Initiate a Reference Encounter // Library Trends. 1998. Vol. 46, № 4. P. 699–717.
11. Fagan J.C., Ostermiller H., Price E., Sapp L. Student Perceptions of Academic Librarians and the Librarian-Faculty-Student Dynamic: Minding Our Gaps. Harrisonburg, VA : James Madison University, 2021. 69 p. DOI: 10.1080/13614533.2021.1906717.
12. Нецперет М.Ю. Сам себе библиотекарь: само-обслуживание в библиотеках // Библиотековедение. 2022. Т. 71, № 3. С. 265–275. DOI: 10.25281/0869-608X-2022-71-3-265-275.
13. Горшкова Т.Р. Выявление информационных потребностей читателей как условие оптимизации выполнения справок // Библиотековедение. 2007. № 4. С. 50–54.
14. McCrindle M., Fell A. Understanding Generation Z: Recruiting, Training and Leading the Next Generation. Norwest, Australia : McCrindle Research Pty Ltd, 2019. 26 p. URL: https://www.researchgate.net/publication/335159678_Understanding_Generation_Z_Recruiting_Training_and_Leading_the_Next_Generation (дата обращения: 01.07.2024).
15. Martin P.N., Park L. Reference Desk Consultation Assignment: An Exploratory Study of Students' Perceptions of Reference Service // Reference & User Services Quarterly. 2010. Vol. 49, № 4. P. 333–340. DOI: 10.5860/rusq.49n4.333.
16. Нецперет М.Ю. Справочно-библиографическое обслуживание: выход за рамки классической модели // Библиосфера. 2023. № 1. С. 14–21. DOI: 10.20913/1815-3186-2023-1-14-21.
17. Jameson J., Natal G., Napp J. Evolving and Enduring Patterns Surrounding Student Usage and Perceptions of Academic Library Reference Services // College & Research Libraries. 2019. Vol. 80, № 3. P. 366–385. DOI: 10.5860/crl.80.3.366.
18. Marty P. Life with Google: LIS Educators, Generation Z, and the Transformation of the Information Age // Journal of Education for Library and Information Science. 2022. Vol. 63, № 4. P. 420–435. DOI: 10.3138/jelis-2021-0038.
19. Bunnett B. Where Did the Reference Desk Go? Transforming Staff and Space to Meet User Needs // Journal of Access Services. 2016. Vol. 13, № 2. P. 66–79. DOI: 10.1080/15367967.2016.1161517.
20. Request search guidance // The Arctic University of Norway. UiT University Library. URL: <https://en.uit.no/ub/searchhelp/ordersearchhelp> (дата обращения: 01.07.2024).
21. Худлесс К., Пинфилд С. Предметный подход против функционального: следует ли заменить библиотекарей-предметников функциональными специалистами в университетских библиотеках? // Библиосфера. 2020. № 4. С. 21–39. DOI: 10.20913/1815-3186-2020-4-21-39.

Features of Reference and Bibliographic Services for Students in University Libraries

Yulia V. Luneva,

Russian State Library, 3/5 Vozdvizhenka Str., Moscow, 119019, Russia

ORCID 0000-0003-1979-1108; LunevaYuV@rsl.ru

Abstract. Students are in a continuous process of communication, using various information environments and electronic resources of the Internet. But at the same time they do not interact with libraries enough, they do not know their capabilities. This paper highlights the issue of effective use of modern technologies to create forms and methods of reference and bibliographic services adapted to the information needs of students. The purpose of the article is to identify the experience of foreign university libraries aimed at attracting students and increasing their awareness of reference services on the basis of publications in English-language periodicals. Readers belonging to the Internet generation are an active segment of the target audience, and specialists of reference and bibliographic services should study their individual information needs and purposefully promote library resources and services oriented to the youth audience. One of the ways to solve these problems is to organize library cooperation programmes, where librarians integrate their knowledge and skills into the educational process, being in constant contact with both students and university lecturers. The article considers the key vectors of development of reference and bibliographic services in the conditions of modern society. It is concluded that students prefer a multi-level hybrid model of reference bibliographic service with the fulfillment of user requests (remotely and face-to-face) in the context of their personal preferences in combination with independent search using information resources of libraries.

Key words: library organization, library and information service, reference and bibliographic service, university libraries, students, information resources, Internet generation, libraries of educational institutions.

Citation: Luneva Yu.V. Features of Reference and Bibliographic Services for Students in University Libraries, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2024, vol. 73, no. 4, pp. 335–344. DOI: 10.25281/0869-608X-2024-73-4-335-344.

References

1. Leckfor C.M., Wood N.R., Kwiatek S.M., Orehek E. Expectations and Experiences of Screen Time, Social Interaction, and Solitude, *The Journal of Social Psychology*, 2023, pp. 1–16. DOI: 10.1080/00224545.2023.2231617.
2. Francis T., Hoefel F. “True Gen”: Generation Z and Its Implications for Companies, *McKinsey & Company*. November 12, 2018. Available at: <https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/true-gen-generation-z-and-its-implications-for-companies> (accessed 01.07.2024).
3. Guseva E.N. The Conference “Young Leaders in Library Science” Is a Platform for Ideas and Discussion, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2022, vol. 71, no. 5, pp. 503–511. DOI: 10.25281/0869-608X-2022-71-5-503-511 (in Russ.).
4. Ugwu C.I., Onyancha O.B., Fombad M.C. Transformational and Transactional Leadership and Knowledge Sharing in Nigerian University Libraries, *IFLA Journal*, 2020, vol. 46, no. 3, pp. 207–223. DOI: 10.1177/0340035220917987.
5. Xie J., Sun L. Exploring Chinese Students’ Perspective on Reference Services at Chinese Academic Libraries: A Case Study Approach, *Journal of Academic Librarianship*, 2015, vol. 41, no. 3, pp. 228–235. DOI: 10.1016/j.acalib.2015.04.002.
6. Zhang Y., Chiu D.K.W., Jiang T., Ho K.K.W. Patrons’ Satisfaction with Self-Service Public Libraries: A Demographic Study, *The Library Quarterly*, 2022, vol. 92, no. 2, pp. 188–206. DOI: 10.1086/718604.
7. Blummer B., Kenton J.M. A Systematic Review of E-Books in Academic Libraries: Access, Advantages, and Usage, *New Review of Academic Li-*

- brarianship, 2020, vol. 26, no. 1, pp. 79–109. DOI: 10.1080/13614533.2018.1524390.
8. Garmer A.K. *Rising to the Challenge: Re-Envisioning Public Libraries: A Report of the Aspen Institute Dialogue on Public Libraries*. Washington, DC, The Aspen Institute Publ., 2014, 66 p. Available at: <https://www.aspeninstitute.org/wp-content/uploads/2014/10/Aspen-LibrariesReport-2017-FINAL.pdf> (accessed 01.07.2024).
9. Kressin B., Rimland Ch. Generation Z — eine qualitative Befragung zur Nutzung von Hochschulbibliotheken und Informationszentre, *O-Bib: Das offene Bibliotheksjournal*, 2023, vol. 10, no. 1, pp. 1–16. DOI: 10.5282/o-bib/5906.
10. Radford M.L. Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User's Decision to Initiate a Reference Encounter, *Library Trends*, 1998, vol. 46, no. 4, pp. 699–717.
11. Fagan J.C., Ostermiller H., Price E., Sapp L. *Student Perceptions of Academic Librarians and the Librarian-Faculty-Student Dynamic: Minding Our Gaps*. Harrisonburg, VA, James Madison University Publ., 2021, 69 p. DOI: 10.1080/13614533.2021.1906717.
12. Neshcheret M.Yu. Library User as Self-Librarian: Self-Service in Libraries, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2022, vol. 71, no. 3, pp. 265–275. DOI: 10.25281/0869-608X-2022-71-3-265-275 (in Russ.).
13. Gorshkova T.R. Revealing Information Needs of Readers as a Condition of Reference Service Optimization, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2007, no. 4, pp. 50–54 (in Russ.).
14. McCrindle M., Fell A. *Understanding Generation Z: Recruiting, Training and Leading the Next Generation*. Australia, Norwest, McCrindle Research Pty Ltd Publ., 2019, 26 p. Available at: <https://nla.gov.au/nla.obj-2858359942/view> (accessed 01.07.2024).
15. Martin P.N., Park L. Reference Desk Consultation Assignment: An Exploratory Study of Students' Perceptions of Reference Service, *Reference & User Services Quarterly*, 2010, vol. 49, no. 4, pp. 333–340. DOI: 10.5860/rusq.49n4.333.
16. Neshcheret M.Yu. Reference and Bibliographic Service: Going Beyond the Classical Model, *Bibliosfera* [Bibliosphere], 2023, no. 1, pp. 14–21. DOI: 10.20913/1815-3186-2023-1-14-21 (in Russ.).
17. Jameson J., Natal G., Napp J. Evolving and Enduring Patterns Surrounding Student Usage and Perceptions of Academic Library Reference Services, *College & Research Libraries*, 2019, vol. 80, no. 3, pp. 366–385. DOI: 10.5860/crl.80.3.366.
18. Marty P. Life with Google: LIS Educators, Generation Z, and the Transformation of the Information Age, *Journal of Education for Library and Information Science*, 2022, vol. 63, issue 4, pp. 420–435. DOI: 10.3138/jelis-2021-0038.
19. Bunnett B. Where Did the Reference Desk Go? Transforming Staff and Space to Meet User Needs, *Journal of Access Services*, 2016, vol. 13, no. 2, pp. 66–79. DOI: 10.1080/15367967.2016.1161517.
20. Request Search Guidance, *The Arctic University of Norway. UiT University Library*. Available at: <https://en.uit.no/ub/searchhelp/ordersearchhelp> (accessed 01.07.2024).
21. Khudless K., Pinfield S. Subject vs. Functional: Should Subject Librarians Be Replaced by Functional Specialists in Academic Libraries? *Bibliosfera* [Bibliosphere], 2020, no. 4, pp. 21–39. DOI: 10.20913/1815-3186-2020-4-21-39 (in Russ.).