

М.Ю. Нещерет

Зал библиографических услуг Российской государственной библиотеки: модель обслуживания

Реферат. Обострение конкуренции на рынке информационных услуг, возникновение эффекта дефицита пользователей и одновременный рост их ожиданий ставит библиотеки перед необходимостью искать инновационные подходы к обслуживанию, что выражается, в частности, в проведении структурно-функциональных преобразований библиотечных служб. В статье рассматривается модель справочно-библиографического обслуживания на примере работы Зала библиографических услуг Российской государственной библиотеки. Приводятся ее основные характеристики: комплексное обслуживание читателей справочно-библиографическими ресурсами; расширение ассортимента информационных услуг, использование методов персонализации в обслуживании (клиентоориентированность). На протяжении многих лет справочно-библиографическое обслуживание в форме устной справки в Российской государственной библиотеке развивалось на основе дифференциации обслуживания — отраслевой и функциональной. Новая модель базируется на взаимодополняющем и взаимообогащающем соединении функциональных и отраслевых направлений данного вида деятельности. Важными условиями, повышающими эффективность справочно-библиографического обслуживания, являются пространственно-временная концентрация услуг и комбинирование ресурсных элементов. Универсализация и персонализация обслуживания, творческий подход сотрудников Зала библиографических услуг к своему делу, искреннее стремление помочь читателям в поиске информации дают положительные результаты.

Ключевые слова: комплексное библиотечно-информационное обслуживание, справочно-библиографическое обслуживание, справочно-библиографические услуги, универсализация справочно-библиографического обслуживания, индивидуализация справочно-библиографического обслуживания, клиентоориентированность, этика справочно-библиографического обслуживания.

Для цитирования: Нещерет М.Ю. Зал библиографических услуг Российской государственной библиотеки: модель обслуживания // Библиотековедение. 2017. Т. 66, № 5. С. 518—524. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-5-518-524.

В настоящее время библиотеки осуществляют свою деятельность в условиях стремительно развивающегося рынка информационных продуктов и услуг. Современные пользователи, помимо библиотечных ресурсов, имеют доступ к альтернативным источникам информации, активно применяют возможности Интернета — необъятного хранилища данных по всем отраслям знания. По недавним подсчетам, «мировая паутина» содержит 4,49 млрд веб-страниц без учета «глубинного» контента [1]. В качестве поставщиков информации, наряду с библиотеками, действуют конкуренты — центры-генераторы баз данных (БД) и центры-распределители информации. Во всем мире известны такие «информационные гиганты», как Dun & Bradstreet (предоставляет справочные данные о более чем 50 млн фирм), Information Access Company (реферерирует более 1,5 тыс. периодических изданий), Agence France-Presse (поставщик деловых и политиче-



Марина Юрьевна Нещерет,
Российская государственная библиотека,
Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе,
ведущий научный сотрудник
Воздвиженка ул., д. 3/5,
Москва, 119019, Россия
кандидат педагогических наук
E-mail: NeshchetMY@rsl.ru

ских новостей), EBSCO (крупнейший агрегатор научной информации) и др. Они обрабатывают и анализируют огромные массивы информации в соответствии с потребностями конечного пользователя.

Обострение конкуренции, возникновение дефицита пользователей и одновременный рост их запросов ставит библиотеки перед необходимостью искать инновационные подходы к обслуживанию, что выражается не только в усилении технической базы и расширении спектра услуг, но и в проведении структурно-функциональных преобразований с целью повышения эффективности взаимодействия с пользователями.

Справочно-библиографическое обслуживание в контексте маркетинговой парадигмы

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) в устной форме, в силу присущих ему динамичности и стохастичности, было и остается 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» [2, с. 14]. Именно на этом участке обслуживания наиболее остро ощущаются перемены, происходящие в мире информации.

Современные библиографы в процессе СБО сталкиваются с проблемами, неизвестными библиографам прошлых лет. Если раньше доступное поисковое пространство носило локальный характер и ограничивалось рамками справочно-библиографического аппарата (СБА) библиотеки, то сейчас оно приобрело поистине колоссальные масштабы, благодаря наличию сетевого доступа к мировым информационным богатствам. Казалось бы, расширение ресурсной базы СБО — благоприятный фактор, увеличивающий диапазон возможностей и поисковую маневренность библиографа. Вместе с тем наращивание электронного контента существенно опережает регулирование этого процесса. В условиях перенасыщенной и слабо организованной информационной среды библиограф оказывается перед сложной проблемой выбора оптимального поискового источника. Сегодня справочно-библиографические службы библиотек, как никогда, нуждаются в профессиональных инструментах управления потоками информации.

Другая проблема связана с преобразованием, а иногда и искажением исходной информации в электронной среде. Первичная информация многократно тиражируется, трансформируется и интерпретируется. В итоге потребитель рискует получить в свое распоряжение не оригинал, а «копию копии с копии». Библиограф как информационный посредник обязан выбрать из всей имеющейся информации релевантную; отделить содержательную информацию от информационного шума; отличить истинную информацию от ложной; распознать признаки информационных манипуляций. Иными словами, он должен не только найти

информацию, но и проанализировать, всесторонне оценить ее, отделить зерна от плевел, адаптировать к индивидуальным потребностям пользователя. Доля интеллектуального труда в деятельности современного библиографа постоянно растет.

Совершающиеся перемены формируют в сознании профессионального сообщества новый концептуальный взгляд на объект обслуживания. Фокус внимания перемещается с библиотечно-информационных услуг на потребителя этих услуг — пользователя библиотеки. С точки зрения ставшей популярной в последние годы маркетинговой (сервисной) парадигмы, библиотека рассматривается как предприятие по производству продукции и услуг, девизом которого является «безусловный приоритет пользователей» [3, с. 53] или, выражаясь языком маркетологов, клиентоориентированность.

Пожалуй, наиболее оригинальное определение данного термина принадлежит экономисту И.Б. Манну: «Клиентоориентированность — это инициация положительных эмоций и восторга у потенциальных и существующих клиентов, что ведет к выбору товаров и услуг вашей компании среди множества конкурентов, к повторным покупкам и получению новых клиентов за счет рекомендаций существующих клиентов» [4]. В аспекте библиотечно-информационного обслуживания содержание понятия раскрывает О.Б. Ушакова, характеризуя его как «чуткое улавливание потребностей пользователей и предложение таких услуг и в такой форме, которые будут оптимальны для каждого конкретного человека» [5, с. 20].

Эволюция системы справочно-библиографического обслуживания: от дифференциации к универсализации

СБО, осуществляемое в оперативном режиме «запрос-ответ», наиболее чувствительно к изменениям информационных «настроек» пользователя и его информационных потребностям. Поддержание равновесия между спросом и предложением предполагает постоянную технологическую модернизацию и организационную корректировку процесса СБО. Важными условиями, повышающими эффективность СБО, являются пространственно-временная концентрация и комбинирование составляющих его элементов (ресурсов) с целью ликвидации «узких» мест и достижения максимальной производительности.

Если обратиться к истории Российской государственной библиотеки (РГБ), то можно увидеть, что на протяжении многих лет СБО в форме устной справки развивалось на основе дифференциации обслуживания — отраслевой и функциональной. В 1983 г. были сформированы отраслевые библиографические группы по общественным, гуманитарным, точным и естественным наукам, осуществляющие обслуживание читателей на специализиро-

ванных дежурных пунктах. В 1997 г., когда в РГБ начал осуществляться переход к автоматизации производственных процессов, в отделе была организована зона автоматизированного обслуживания читателей библиографическими БД на компакт-дисках, а в 2002 г. — открыт Зал автоматизированного СБО. Таким образом, процессы автоматизированного и так называемого традиционного СБО оказались функционально отделены друг от друга, что привело к утрате универсальности СБО, дублированию поисковых операций и созданию неудобств для читателей. Осознание возможностей, которые дает взаимодополняющее и взаимообогащающее соединение функциональных и отраслевых направлений СБО, пришло позже.

СБО, организованное по принципу специализации, имеет как свои достоинства, так и недостатки. Специализация дает возможность библиографам накапливать знания по определенному предмету, направленно формировать коллекции библиографических ресурсов, предназначенных для использования в СБО. Недостатки проявляются в отсутствии единообразия в организации обслуживания и учета его результатов, в дублировании поиска. Совершенно очевидно, что клиентоориентированность в данных условиях не является доминирующим фактором обслуживания. Читатель, вынужденный с одним и тем же запросом обращаться в разные точки обслуживания, испытывает дискомфорт.

Очевидно, оптимальная организационная модель СБО должна обеспечивать синтез режимов и форм работы с информацией, т. е. всю совокупность условий для интеллектуальных коммуникаций, самовыражения личности, неограниченного доступа читателей к знаниям [6, с. 32]. Рациональная организация СБО предполагает централизацию в рамках единой службы, способной обеспечить оперативное и качественное удовлетворение информационных потребностей пользователей на основе использования мировых информационных ресурсов и возможностей компьютерной техники.

Основные характеристики универсального справочно-библиографического обслуживания

Современная система СБО РГБ построена на принципах универсальности обслуживания и персонализированного подхода к информационным потребностям пользователей. Ее отличают следующие характеристики:

1. Комплексное обслуживание пользователей справочно-библиографическими ресурсами. Оно осуществляется в РГБ с января 2014 г. на базе Зала библиографических услуг (ЗБУ).

Сочетание услуг автоматизированного консультационного обслуживания по поиску информации в БД и свободного доступа к наиболее востребованным печатным источникам библиографической информации обеспечивает читателям

информационный комфорт, позволяет эффективно использовать время в Библиотеке. При работе с БД читатели, как правило, имеют возможность переходить от библиографической записи к полному тексту документа, что соответствует логике комплексного обслуживания. Наибольшей популярностью у читателей Библиотеки пользуются такие ресурсы, как East View (издания по общественным и гуманитарным наукам), научные электронные библиотеки eLibrary и «КиберЛенинка», Интегрум (центральная и региональная пресса России), реферативная БД Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ), БД Института научной информации по общественным наукам (ИНИОН), Web of Science Core Collection (мультидисциплинарные БД цитирования) и др.

Организация ЗБУ положительно сказалась как на посещаемости и количестве выполненных справок, так и на качестве обслуживания. Принесли свои плоды и меры по популяризации электронной ресурсной составляющей СБО, переориентировав пользователей на предпочтительное использование БД онлайн. Комплексный подход к организации обслуживания стал стимулом для повышения квалификации библиографов и освоения ими смежных процессов библиотечно-информационной деятельности.

2. Расширение ассортимента информационных услуг.

В ЗБУ читателям предоставляется стандартный набор библиографических услуг, преимущественно консультационного характера. Как правило, они не требуют значительных затрат времени и выполняются в оперативном режиме (15—20 мин):

- адресные справки — установление наличия документа по электронному каталогу (ЭК) и генеральному алфавитному каталогу (ГАК) РГБ, а также по сводным каталогам и ЭК крупных универсальных и специализированных библиотек (РНБ, ГПИБ, ИНИОН, ГПНТБ и др.);

- уточняющие справки — уточнение или нахождение недостающих элементов библиографического описания;

- фактографические справки — поиск справочных сведений об организациях, персонах, событиях (с использованием источников, сосредоточенных в ЗБУ);

- поиск законодательных документов (при наличии их идентификационных признаков) в справочно-правовых системах.

В сферу СБО, в дополнение к традиционным для данного вида обслуживания услугам, включены новые виды консультаций, востребованные пользователями, а именно:

- ориентирующая — о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; об услугах и ресурсах; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях;

- вспомогательно-техническая — по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на автономные носители и т. д.

В ЗБУ библиографы оказывают читателям библиографическую помощь в поиске местонахождения книг, статей и иных видов документов, уточнении библиографических данных, а также в подборе документов по теме. Здесь же можно получить консультацию по работе с информационными ресурсами, оформлению библиографического списка к научным и учебным работам. Читателям предлагаются индивидуальное сопровождение библиографического поиска по локальным и удаленным электронным ресурсам; помощь в поиске электронных версий печатных публикаций, законодательных документов; адресных и справочных сведений об определенных организациях, персонах, событиях, фактах; предоставляются автоматизированные рабочие места для занятий с электронными ресурсами. По желанию читатели ЗБУ могут воспользоваться дополнительным сервисом: сохранение результатов библиографического поиска; запись информации на электронные носители; отправка информации на электронный адрес читателя.

Часть информационно-библиографических услуг, носящих эксклюзивный характер, выполняется на платной основе. Прежде всего, к ним относятся подготовка тематических справок и редактирование библиографических списков к научным работам (оформление библиографических описаний и ссылок в соответствии с действующими стандартами). Запрос оформляется на специальном бланке, где читателем указываются желаемые поисковые критерии.

Со временем, возможно, список платных услуг пополнится, и читатель сможет:

- предварительно записаться на встречу со специалистом-библиографом для получения индивидуальной библиографической помощи и (при желании) дальнейшего информационного сопровождения научной или учебной работы; при необходимости библиограф может быть приглашен из специализированного отдела РГБ;

- оставить заявку на текущее информирование по системе избирательного распространения информации; отбор информации по запросу пользователя должен производиться в автоматизированном режиме при помощи специализированного программного обеспечения;

- получить методические материалы по работе с информационными ресурсами, оформлению научных и учебных работ, библиографических списков и др.

Для предоставления перечисленных выше услуг необходимо иметь соответствующую материальную базу. С этой целью возможна организация взаимодействия с научными подразде-

лениями, сотрудники которых могли бы создавать актуальные методические материалы для пользователей. Распечатка материалов должна происходить «по требованию», т. е. только тогда, когда поступает соответствующий запрос от потребителя данной печатной продукции.

Повышение комфортности обслуживания может быть достигнуто за счет предоставления читателям дополнительных сервисных услуг, не относящихся к сфере СБО, но реализация которых в стенах Библиотеки вполне уместна и отвечает потребностям пользователей. Например, читателям, помимо копирования и сканирования, могут быть предложены ламинирование, термоброшюрование, обработки графических файлов, набор, оформление и форматирование текстов, создание презентаций и слайд-шоу и др.

3. Использование методов персонализации, позволяющих осуществлять индивидуальное обслуживание читателей с целью максимально полного удовлетворения их информационных потребностей.

Данные методы подразумевают адаптацию библиографических ресурсов к задачам конкретного пользователя. Специалисты ЗБУ стремятся обеспечить условия для максимально эффективной работы читателей с информационными ресурсами.

Персонализация — процесс, при котором каждый читатель (клиент) оценивается как уникальная единица и обслуживается соответственно. Персонализация подразумевает, что предложение услуг должно строиться на основе предпочтений пользователя, с учетом его образовательного статуса, уровня владения компьютерной техникой, поисковых навыков, коммуникабельности, возрастных, национальных, региональных особенностей — при одновременной недопустимости ограничения прав клиента на свободный доступ к библиотечным ресурсам, программам и средствам обслуживания. В ЗБУ читатели могут воспользоваться услугой по индивидуальному сопровождению информационного поиска по локальным и удаленным электронным ресурсам (электронные каталоги и библиотеки; библиографические, реферативные и полнотекстовые базы данных; справочно-поисковые системы).

Создание и поддержание у читателя чувства приверженности Библиотеке достигается путем личностных взаимоотношений. Представление об эффективном поведении библиографов, занятых СБО читателей, дают рекомендации сотрудникам справочно-информационных служб, изданные американской Ассоциацией справочных служб и отделов обслуживания пользователей в 1996 г. и пересмотренные в 2013 году [7]. Документ положительно оценен профессиональным сообществом и в настоящее время получил широкое признание в качестве эталона для эффективного ведения СБО. Предлагаю выдержки из рекомендаций,

касающиеся обслуживания читателей непосредственно в библиотеке:

«Сотрудник справочно-информационной службы

- прекращает любые занятия, когда к нему подходит читатель, и концентрирует все свое внимание на информационной потребности пользователя; для того чтобы начать разговор, демонстрирует читателю свою благожелательность с помощью дружеского приветствия и улыбки;

- дает читателю возможность выразить информационную потребность своими словами; ненавязчиво, в вежливой форме выясняет цели и задачи предстоящего поиска; “переводит” запрос читателя на профессиональный язык и уточняет правильность формулировки;

- в беседе использует открытые вопросы, поощряя читателя к развернутым ответам, для того чтобы получить дополнительную информацию; использует закрытые вопросы для уточнения поискового запроса; выясняет, к каким источникам читатель уже обратился;

- формирует компетентную стратегию поиска; выявляет источники, которые с наибольшей вероятностью содержат информацию, отвечающую запросу читателя; поясняет стратегию поиска читателю;

- осуществляет поиск при активном взаимодействии с читателем, участие которого в поиске помогает объективно оценить его промежуточные результаты, внести коррективы в поисковый план;

- обсуждает с читателем необходимость сужения или расширения темы, если предварительный поиск дал слишком много или слишком мало информации;

- поясняет читателю методику поиска; аргументирует выбор источников; объясняет читателю, как использовать те или иные источники информации; если читатель предпочитает вести поиск самостоятельно, сопровождает его поиск (по крайней мере на начальных этапах);

- консультируется с коллегами — специалистами в конкретной области знания, если необходима дополнительная экспертиза по теме поиска; приглашает посетителя на индивидуальный прием для беседы с консультантом — специалистом для продолжения исследования темы;

- интересуется, удовлетворен ли читатель результатами поиска, были ли даны исчерпывающие ответы на все вопросы; в случае неудовлетворенности читателя результатами поиска предлагает читателю осуществить еще одну поисковую попытку или рекомендует дополнительные информационные ресурсы, фонды специализированных библиотек».

В России действует «Кодекс этики российского библиотекаря» (принят на XVI Конференции Российской библиотечной ассоциации в 2011 г.), определяющий профессиональное поведение сотрудника библиотеки в отношениях с пользователем [8]. Библиотекаря рекомендуется:

- уважительно и доброжелательно относиться ко всем пользователям, реальным и потенциальным;

- обеспечивать высокое качество библиотечных услуг и высокий уровень культуры общения;

- обеспечивать права пользователя на поиск, отбор и получение информации и знаний, в том числе посредством современных информационно-коммуникационных технологий;

- обеспечивать права пользователя на доступ к культурным ценностям и инициирует участие пользователя в культурной жизни общества;

- обеспечивать равенство прав пользователей на библиотечное обслуживание, вне зависимости от их пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья;

- содействовать развитию информационной культуры личности и др.

С сожалением вынуждена отметить, что проект «Регламента оказания услуги “Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки”», подготовленный Министерством культуры РФ [9], в отличие от рекомендаций сотрудникам справочно-информационных служб США, носит процедурный характер и не содержит этических норм.

Перспективы универсального справочно-библиографического обслуживания

В настоящее время развитие системы обслуживания в РГБ, которое прежде имело центробежное направление, изменилось на центростремительное. Произошло слияние направлений обслуживания, было устранено дублирование функций, а система обслуживания стала более компактной и управляемой. Достижение высокого уровня универсализации СБО и унификации справочно-библиографических услуг открывает перспективы для перехода справочно-библиографической службы на новый уровень развития.

Прогнозируя перспективы развития СБО в форме устной справки, можно предположить, что, благодаря наращиванию мощности ресурсной базы обслуживания, существенно вырастет качество и оперативность выполнения справок; расширится диапазон предоставляемых информационных услуг комплексного характера; продолжится процесс персонализации услуг; повысится уровень профессиональной дисциплины сотрудников. Специалисты-библиографы будут осуществлять широкую информационную поддержку научной, творческой, производственной, выставочной и бизнес-деятельности; проводить индивидуальные и групповые консультации для исследователей по организации и методике информационного поиска, использованию источников информации; оказывать консуль-

тационную помощь студентам при выполнении ими учебных работ; составлять, по просьбе пользователей, индивидуальные планы работы с литературой по проблеме исследования; формировать информационные пакеты по востребованным тематическим направлениям и аналитические обзоры литературы; оказывать помощь в подготовке текстов к печати и их оформлению (форматирование и пр.); создавать презентации и слайд-шоу и др. В числе еще нереализованных возможностей — предоставление пользователям, помимо ресурсной поддержки, программных инструментов, позволяющих формировать собственное информационное пространство, организовывать его в соответствии с исследовательскими задачами, генерировать гиперссылки, собирать и хранить необходимую информацию.

Таким образом, современная реальность вырабатывает у библиографов новые умения и навыки, способы мышления и поведения. Использование информационных технологий и компьютерных программ; работа в режиме онлайн; необходимость, помимо поиска информации, осуществлять ее отбор и аналитическую обработку предполагают постоянное расширение круга профессиональных знаний. Универсализация и персонализация обслуживания, творческий подход к своему делу, искреннее стремление помочь читателям в поиске информации дают положительные результаты.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. The size of the World Wide Web (The Internet) [Electronic resource] / developer Maurice de Kunder. URL: <http://www.worldwidewebsite.com> (дата обращения: 02.06.2017).
2. *Моргенштерн И.Г.* Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : науч.-практ. пособие. Москва : Либерей, 1999. 79 с.
3. *Брежнева В.В., Минкина В.А.* Информационное обслуживание как сервисная деятельность // Вестник СПбГУКИ. 2003. № 1. С. 52—62.
4. *Семерникова Е.А.* Клиентоориентированность: понятие, критерии [Электронный ресурс] // Концепт. 2014. Спецвыпуск № 17. С. 1. URL: <http://cyberleninka.ru/article/v/klientoorientirovannost-ponyatie-kriterii> (дата обращения: 02.10.2017).
5. *Ушакова О.Б.* От руководства чтением к клиентоориентированности: смена парадигмы (Опыт технической библиотеки предприятия) // Научные и технические библиотеки. 2013. № 3. С. 14—21.
6. *Каныгин Ю.М.* Когнитивная (тонкоструктурная) социология и социальная информатика / Ю.М. Каныгин, Г.И. Калитич. Киев : УкрНИИИТИ, 1991. 28 с.
7. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers [Electronic resource]: Approved by RUSA Board, May 28, 2013 / revised by the RSS Management of Reference Committee ; H. William, Jr. Weare (chair) et al. // The Reference and User Services Association. URL: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> (дата обращения: 11.06.2017).
8. Кодекс этики российского библиотекаря // Информ. бюл. РБА. Санкт-Петербург, 2011. № 60. С. 19—20.
9. Проект Приказа Министерства культуры РФ «Об утверждении Регламента оказания услуги “Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки”»: (подготовлен Минкультуры России 27.05.2016) [Электронный ресурс]// Гарант.ру : информ.-правовой портал. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56571218> (дата обращения: 09.06.2017).

The Reading Hall of Bibliographic Services of the Russian State Library: Model of Service

Marina Y. Nesheret,

Russian State Library, 3/5 Vozdvizhenka Str., Moscow, 119019, Russia
E-mail: NeshcheretMY@rsl.ru

Abstract: Escalating competition in the information services market, the emergence of the effect of a shortage of users and simultaneous increase of their expectations put the libraries in front of the need to search for innovative approaches to servicing, which is manifested, in particular, in conducting structural and functional transformation of library services. The author considers the model of reference and bibliographic services using the example of work of the Reading Hall of Bibliographic Services of the Russian State Library. Its main characteristics are: complex servicing of readers with reference and bibliographic resources; expanding range of information services, the use of methods of personalization in service (customer-oriented). For many years, the reference and bibliographic service in the form of oral in-

quiries in the Russian State Library was developed on the basis of service differentiation — sector-specific and functional. The new model is based on a complementary and mutually enriching mixture of functional and sectoral areas of this type of activity. Important conditions for enhancing the effectiveness of reference and bibliographic services are the spatiotemporal concentration of services and combination of the resource elements. Universalization and personalization of services, creative approach of staff of the Reading Hall of Bibliographic Services to their work, sincere desire to help readers in their search for information yield positive results.

Key words: Complex Library and Information Services, Reference and Bibliographic Service, Reference and Bibliographic Services, Universalization of Reference and Bibliographic Services, Personalization of Reference and Bibliographic Services, Customer-oriented, Ethics of Reference and Bibliographic Services.

Citation: Nesheret M.Y. The Reading Hall of Bibliographic Services of the Russian State Library: Model of Service, *Bibliotekovedenie* [Library and Information Science], 2017, vol. 66, no. 5, pp. 518—524. DOI: 10.25281/0869-608X-2017-66-5-518-524.

References

1. *The size of the World Wide Web (The Internet)*. Available at: <http://www.worldwidewebsite.com> (accessed 02.06.2017).
2. Morgenshtern I.G. *Spravochno-bibliograficheskoe obsluzhivanie v bibliotekakh: nauch.-prakt.posobie* [Reference and Bibliographic Service in Libraries: scientific and practical guide]. Moscow, Libereya Publ., 1999, 79 p.
3. Brezhneva V.V., Minkina V.A. Informatsionnoe obsluzhivanie kak servisnaya deyatel'nost' [Information Services as a Service Activity], *Vestnik SPbGUKI* [Bulletin of the Saint Petersburg State University of Culture and Arts], 2003, no. 1, pp. 52—62.
4. Semernikova E.A. Klientoorientirovannost': ponyatie, kriterii [Focus on Customer: The Idea, Criteria], *Kontsept* [Concept], 2014, special issue no. 17, p. 1. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/v/klientoorientirovannost-ponyatie-kriterii> (accessed 02.10.2017).
5. Ushakova O.B. Ot rukovodstva chteniem k klientoorientirovannosti: smena paradigmy. (Opyt tekhnicheskoi biblioteki predpriyatiya) [From Reading Management to Customer Focus: Change of Paradigm (An Enterprise's Information Library Practice)], *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* [Scientific and Technical Libraries], 2013, no. 3, pp. 14—21.
6. Kanygin Yu.M. *Kognitivnaya (tonkostrukturnaya) sotsiologiya i sotsial'naya informatika* [Cognitive (Fine-Structural) Sociology and Social Informatics]. Kiev, UkrNIINTI Publ., 1991, 28 p.
7. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers: Approved by RUSA Board, May 28, 2013, *The Reference and User Services Association*. Available at: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> (accessed 11.06.2017).
8. Kodeks etiki rossiiskogo bibliotekarya [Russian Librarian's Code of Ethics], *Inform. byul. RBA* [RLA Information Bulletin]. St. Petersburg, 2011, no. 60, pp. 19—20.
9. Proekt Prikaza Ministerstva kul'tury RF "Ob utverzhdenii Reglamenta okazaniya uslugi "Bibliotечноe, bibliograficheskoe i informatsionnoe obsluzhivanie pol'zovatelei biblioteki"" [The Draft Order of the Ministry of Culture of the Russian Federation "On Approval of the Rules of Rendering the Service "Library, Bibliographic and Information Services of Library Users""], *Garant.ru: inform.-pravovoi portal* [Garant.ru: Legal Information Portal]. Available at: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56571218> (accessed 09.06.2017).