**Дилевко Дж. Идеологический анализ моделей цифрового справочного обслуживания (реферат)**

*Источник: Dilevko J. An ideological analysis of digital reference// Library trends - 2001.- Vol. 50, № 2. - p. 218-244.*

В стремлении переосмыслить справочное обслуживание в 21 веке следует заметить, что растущая опора на технологическую эффективность неизбежно перемещает центр тяжести с человеческого интеллекта в справочном обслуживании.

Различные сценарии этого обслуживания в будущем приведут к депрофессионализации справочных работников, т.к. библиотекарь превращается в сборщика информации, не осведомленного в области распространяемой им информации, в простого технологического посредника, который вносит минимальный интеллектуальный вклад, направляя пользователя к нужным Web-сайтам или базам данных, мало что зная о проблемах, лежащих в основе запроса.

Автор считает, что по мере все более широкого распространения технологических умений среди населения, справочный работник должен подумать, как накапливать уникальные знания, которые сделают из него лидера рынка, а не человека, следующего за запросом. Нужно много читать, чтобы вернуть ценность справочной работе, реинтеллектуализировать ее.

Депрофессионализация справочной функции - некоторые авторы (например, Heckart u Richardson) предсказывают, что в цифровой библиотеке машина заменит человека, и почти полностью исключают вмешательство человека в справочный процесс.

Сценарии call-centers [электронных центров обращении] влекут за собой снижение квалификации профессии, которое выражается в делегировании рутинной работы менее квалифицированному персоналу и оставлении сложных и трудных проблем более квалифицированному персоналу. Это является результатом быстрого развития компьютерной технологии и бюджетных трудностей: задачи, ранее выполнявшиеся профессиональными работниками, теперь поручаются менее затратным непрофессиональным сотрудникам.

Многие компании создали Центры обращения в целях экономии расходов. Центры налаживают интерактивные системы звукового ответа, IVR, которые обслуживают до 80% входящих обращений. Система не требует вмешательства человека и потому очень рентабельна. Те запросы, с которыми не может справиться IVR, передаются в автоматизированную службу распределения запросов, ставятся на очередь и направляются следующим агентам.

Сторонники этой модели больше всего озабочены повышением эффективности справочного обслуживания и снижением затрат. Они подходят к запросу как к простому товару и видят задачу в сокращении времени на каждую справку (например, до 22-х секунд на запрос) и, соответственно, в сокращении штата. По мнению McGlamery u Coffman нужно создавать библиотечные Web-сайты с тем, чтобы на 80% запросов пользователей ответы давались без вмешательства человека.

Стремление к повышению эффективности и снижению затрат бесконечно. Независимо от сценария, остается мало места для профессиональных библиотекарей и отраслевых специалистов в Центрах обращений. Один из директоров считает, что парапрофессионалов можно научить отвечать на запросы, «не бегая к маме», понимая под этим профессионального справочного работника (с.225).

В условиях сокращения затрат и найма меньшего числа библиотекарей и большего - парапрофессионалов, будет утрачена возможность в определенных областях, что составляет сердцевину профессии. Превращение библиотекарей в менеджеров создает реальную угрозу утраты ими квалификации, упрощения их задач, сокращения зарплаты; возникает вопрос – а есть ли библиотечное дело?

Некоторые авторы (Coffman) считают, что Центры обращений будут сердцевиной библиотеки 21 века.

По мере автоматизации справочной работы с помощью Центров обращений интеллектуальный компонент, традиционно ассоциировавшийся со справочным обслуживанием, зачахнет.

*Составители: Багрова И.Ю., Севостьянова Н.Г.*
*15 мая 2005 г.*