

Фрич Д., Менденек С. Появление парадигмы справочного обслуживания: видение справочного обслуживания в сложной информационной среде (реферат)

Источник: Fritch D., Mandernack S. The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment// Library trends - 2001.- Vol. 50, № 2. – p. 286-305.

Взрывное развитие популярности Интернета и WWW по мнению многих авторов приведет к отмиранию профессии справочного работника, к отмене справочного обслуживания на том основании, что информационные технологии преобразовывают роль справочного работника – от интеллектуальных усилий до ручных операций с компьютером и программного обеспечения. Вместо посредничества человека в поиске предлагается развитие искусственного интеллекта (с.286)

Другие более умеренные авторы считают, что развитие информационных технологий приведет к изменению справочного обслуживания. Доступ к расширяющемуся кругу онлайн-ресурсов, развитие удаленного образования и желание пользователей быть независимыми приведет к тому, что пользователь не будет нуждаться в помощи квалифицированного справочного работника. Недаром в последние годы наблюдается сокращение запросов на 6-15% (с.287)

Означает ли это, что роль справочного работника уменьшается? Неизбежна ли замена его прогрессивными информационными технологиями?

В ранний период развития справочного обслуживания [в США, например, конец 19 в.] преобладала «консервативная» философия обслуживания. Главной задачей считалось инструктирование пользователя, оказание ему «осторожной и ограниченной помощи», предоставление необходимых источников, из которых пользователь должен извлекать нужные знания самостоятельно.

Постепенно «консервативная теория» обслуживания вытеснялась либеральной, которая отстаивает более широкое обслуживание – предоставление конкретных ответов на запросы, специализацию справочного обслуживания.

С внедрением компьютерных технологий [в США – 70-80-е гг. прошлого века] либерализация продолжилась. Однако позже маятник опять качнулся в сторону консервативной философии – упор стали делать снова на обучающую роль библиотекарей в связи с тем, что все больше информации становится доступной непосредственно самому пользователю.

Информационная среда характеризуется следующими главными чертами:

- Компьютеры стали более вездесущими;
- Интернет дает возможность любой компьютерной рабочей станции стать точкой доступа к информационным электронным ресурсам;
- Имеется множество информационных форматов;
- Интернет дает возможность «публиковать» информацию по любому вопросу для всего мира;
- Web-сайты более эфемерны, чем печатные ресурсы, и могут изменяться или исчезнуть в любое время;
- Интернет и WWW образуют широкий и хаотичный резервуар содержания, данных, как точных, так и неточных;
- Единообразная классификация Web-сайтов не применяется повсеместно;
- Доступ к информации осуществляется с помощью различных поисковых машин;
- Все шире используются электронные коммуникации – e-mail, чаты и др.
- Число печатных носителей продолжает увеличиваться.

Последний опрос в США показал, что 92% взрослых (18-60 лет) используют компьютеры, а 69% - имеют их дома.

Огромное количество информации, имеющейся в Web, и ее легкая доступность убедили, что все, что нужно человеку может быть получено путем нажатия на клавишу и доступно 24/7. Это приводит к росту индивидуализма, самодостаточности в обществе, дает индивидуальные удобства и мгновенное удовлетворение информационных потребностей.

Интернет – огромное хранилище, дающее возможность самостоятельного поиска и отбора информационных источников. Однако Интернет не удовлетворяет в равной степени все информационные потребности. Новости, рыночная информация, развлечения и др. сведения могут быть получены в Интернете. Но не всегда можно получить качественную серьезную информацию.

В этих условиях первостепенное значение приобретает оценка информации, которую можно найти в хаосе Интернета. Библиотекари должны помочь пользователю использовать и другие источники кроме Web. Многие пользователи привыкли работать в неконтролируемой информационной среде и не знают других источников.

Wilson (2000.) считает, что справочные работники должны делать упор на обучении пользователей доступу и оценке информации, а также помогать им четко сформулировать свои информационные потребности.

Количество справок в новой информационной среде может сокращаться, но они усложняются. Помощь пользователю в отборе информации становится важной проблемой библиотек.

Потребности пользователей в новой информационной среде в общении «лицом к лицу» становятся более многоаспектными – библиотекари помогают разобраться в структуре информации (каталоги, указатели, Web- сайты, e-mail и др.), дают общее представление о стратегии поиска, демонстрируют использование баз данных, помогают четко представить информацию.

Некоторые авторы ошибочно отождествляют справочных работников с Интернетом, но технология не всегда предпочтительный метод коммуникаций для пользователя. Общение «лицом к лицу» сильнее лучших технологий.

Возникающая справочная парадигма требует сплава двух традиций философии справочного обслуживания – консервативной и либеральной точек зрения.

Библиотекари должны сохранить и расширить свою роль гидов в развитии общества, основанного на знании.

В условиях новой информационной среды необходимы изменения в справочном обслуживании: оно должно стать более гибким, удобным, персонализированным, учитывающим конкретные запросы пользователей.

Составители: Багрова И.Ю., Севостьянова Н.Г.

15 мая 2005 г.