

Горман М. Ценности справочного обслуживания «лицом к лицу» (реферат)

Источник: Gorman M. Values for human – to – human reference// Library trends - 2001.- Vol. 50, № 2. - p. 168-182

Автор сформулировал восемь основных ценностей эволюции справочного обслуживания «лицом к лицу»:

- Руководство;
- Обслуживание;
- Интеллектуальная свобода;
- Рационализм;
- Грамотность и обучение;
- Равенство доступа;
- Секретность;
- Демократичность.

Конец подлинного справочного обслуживания?

В условиях, когда модными стали разговоры о том, что «все есть в Интернете», может показаться, что справочное обслуживание «лицом к лицу» уходит в прошлое. Но это неверно, т.к. в данном случае игнорируются очевидные преимущества и популярность этой формы обслуживания в широких кругах пользователей.

Должны сохраняться такие черты, как желание обслуживать, помогать всем людям, поднимать уровень их знаний, консолидировать библиотеку и общественность, способствовать взаимодействию и взаимопониманию библиотекарей и пользователей.

М. Горман подчеркивает, что технологии могут улучшить обслуживание, но заменить справочное обслуживание «лицом к лицу» обслуживанием по электронной почте, экспертными системами нельзя. Если оно исчезнет, это будет роковым ударом по всей концепции библиотечного обслуживания.

В условиях перемен библиотекарям очень важно выработать логически последовательную концепцию библиотечного обслуживания, основанную на перечисленных ценностях, и положить их в основу нынешней и будущей философии справочного обслуживания:

Справочные работники должны опасаться тех, кто считает, что –

- необученные пользователи могут сами найти в сети все, что им нужно;
- справочная помощь должна быть доступна только по договоренности;
- нам совсем не нужно обслуживание «лицом к лицу».

Опасно некритическое и одностороннее принятие технологий, нужно противостоять идеям «толпы, которая считает нужным оцифровать все» (с.172).

Главное в библиотечной работе – обслуживание. Работник справочной службы должен быть одухотворен желанием помочь пользователям.

Важным аспектом этой работы является стремление библиотекаря научить пользователя работать с печатными и электронными ресурсами и, в то же время, критически относиться к ним.

Необходимо сохранять и поддерживать жизненно важный компонент справочного обслуживания «лицом к лицу»; это особенно важно в век, когда человеческие ценности подвергаются испытанию и человеческие контакты и симпатии ценятся все больше.

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