

## **Тайкосон Д. Какова лучшая модель справочного обслуживания? (реферат)**

*Источник: Tyckoson D. What is the best model of reference service?// Library trends - 2001.- Vol. 50, № 2. - p. 183-196.*

Справочное обслуживание – сравнительно новое явление в библиотечной истории; методы его предоставления еще эволюционируют.

В 80-е гг. XX в. возникли и отразились в литературе инновационные методы справочного обслуживания. Встречающиеся предсказания о кончине библиотек в целом и справочного обслуживания, в частности, тревожат многих справочных работников, которые задумываются, есть ли у справочного обслуживания будущее.

В этих условиях нужно определить главные ценности, чтобы понять, как новые модели обслуживания могут изменить систему справочного обслуживания.

Несмотря на все изменения в справочном обслуживании, остаются неизменными следующие четыре компонента этой работы:

- обучать читателей пользованию библиотекой;
- отвечать на запросы читателей;
- помогать читателям в отборе ресурсов;
- информировать сообщество о деятельности библиотеки.

Главные ценности справочного обслуживания:

- точность;
- полнота;
- своевременность, авторитетность.

Имеются разные модели обслуживания, и каждая делает упор на соответствующие ценности.

До середины 80-х гг. информационные технологии (по материалам деятельности библиотек США) использовались, главным образом, для централизованной каталогизации и БД. Уже с середины 70-х гг. они стали применяться в справочной работе. Поиск проводил библиотекарь, а пользователь наблюдал за этим процессом. С середины 80-х гг. до середины 90-х гг. осуществлялся поиск в БД и на CD-ROM без посредника. Резко возросло общее количество поисков в БД. Роль библиотекаря изменилась: пользователей стали обучать самостоятельному поиску. Возникла модель справочного обслуживания – от «либерально-максимального» к «консервативно-минимальному».

С приходом Интернета в 90-х гг. пользователи получили возможность находить информацию виртуально. Если раньше необходим был справочный работник, то теперь поиск может вести любой, кто имеет компьютер и телефонную линию.

Начали появляться новые предсказания: справочные работники, как и сами библиотеки, более не будут нужны. Другие говорили, что новые технологии требуют новых способов предоставления справочного обслуживания, часто ссылаясь на сокращение запросов в библиотеках всех типов. Предлагаются различные модели справочного обслуживания. Кроме того, коммерческие информационные службы пытаются взять на себя ту роль, которую раньше играли библиотеки. Появилось чувство, что справочные работники утратили контроль в своей сфере.

Автор анализирует несколько основных моделей справочного обслуживания:

- Традиционная модель – близка к либерально – максимальной модели: справочный работник на справочном пункте отвечает на все виды запросов – от консультации по путям поиска до углубленного поиска. В этом случае роль библиотекаря заключается, в первую очередь, в том, чтобы дать ответ на запрос читателя и, во-вторых, консультировать по поиску. Читатели обслуживаются индивидуально, упор в этой модели делается на персональное обслуживание, доступ к информации, знание дисциплины и фондов, точности и своевременности.

- Модель обучающей библиотеки (Teaching-Library Model) – относится к консервативно-минимальной модели. Роль библиотекаря в этом случае – не в

ответе на вопросы, а в консультациях по поиску. Справочные работники чаще обучают пользователей группами, а не индивидуально на справочном пункте. На первом месте в этой модели – образовательный аспект.

- Многоярусное справочное обслуживание (Tiered reference services) – на большинство простых запросов отвечает вспомогательный персонал, а справочные работники отвечают на запросы, требующие глубокого поиска. Главная цель – более эффективное использование знаний и умений квалифицированных справочных работников. Очень высоко ценится в этой модели знание дисциплины и фондов.

- Виртуальное справочное обслуживание – виртуальный справочный пункт или онлайнное справочное обслуживание. Цель – помочь читателям в использовании технологий в реальном времени, в любое время и в любом месте мира. Главное внимание уделяется доступу, точности и своевременности. Высоко ценится персональное обслуживание, хотя и без личного общения библиотекаря и пользователя. Внимание концентрируется на предоставлении ответа, а не на консультировании и обучении пользователя.

Единой модели справочного обслуживания, применимой ко всем библиотекам, не существует. Предлагается множество различных моделей, но на первом месте должно стоять удовлетворение потребностей пользователей.

Традиционная модель справочного обслуживания сегодня остается доминирующей в библиотеках не потому, что библиотекарям не хватает инициативы или они сопротивляются переменам, а просто потому, что эта модель все еще отвечает потребностям пользователей библиотек (с.195).

Каждая новая предлагаемая модель должна быть изучена с точки зрения ее преимуществ по отношению к существующим. Меняются потребности, меняются библиотеки, изменяются модели справочного обслуживания. Определение лучшей модели обслуживания для каждой библиотеки – эволюционный, а не революционный процесс.

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