

Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування

КРАВЧЕНКО Олена Миколаївна

Заступник директора наукової бібліотеки Криворізького педагогічного інституту ДВНЗ «Криворізький національний університет»

e-mail: biblioteka_kdpu@ukr.net

ГРАММ Олена Миколаївна

Завідувач відділу обслуговування наукової бібліотеки Криворізького педагогічного інституту ДВНЗ «Криворізький національний університет»

e-mail aleashka@yandex.ru

Анотація

У статті йдеться про етику професійної діяльності бібліотекаря та її норми. Подано основні аспекти культури спілкування і поведінки бібліотекаря.

Ключові слова: *професійна етика бібліотекаря, культура спілкування, морально-етичні норми, правила етикету.*

Abstract

The article “Ethical Aspect of Library Service Culture” by O. Kravtchenko and O. Gramm dwells on the librarian’s professional ethics and the norms of it. Basic aspects of the communicative and behavioral culture are discussed.

Keywords: *the librarian’s professional ethics, communicative culture, ethical norms, rules of etiquette.*

У професії бібліотекаря, більш ніж в будь-якій іншій, суспільство акцентує увагу не просто на рівні освіти, обов’язки

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

спеціальних знань, вмінь, навичок, але й на моральних якостях працівника. Об'єктом діяльності бібліотекаря є люди, але крім професійного спілкування з ними бібліотекар перебуває в постійному, специфічному контакті з джерелами інформації: збирає, зберігає і доносить їх зміст до широких верств населення.

Сьогодні бібліотекарі всіх країн створюють науково-обґрунтовану, узгоджену з практикою систему професійних вимог, які регламентують їх діяльність. В основі цих вимог лежать професійні етичні норми, які повинні дотримуватися кожним, хто переступив поріг бібліотеки [2, с. 60].

З проголошенням незалежності України в українських законах знайшли відображення норми вияву поваги до гідності людини. Вперше, у Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» виділено правову норму, яка забезпечує дотримання бібліотекарем певних етичних норм, закріплює конфіденційність інформації, а саме в ст. 5 записано: «Забороняється використовувати дані про користувачів бібліотеки та їхні читацькі інтереси з будь-якою метою, крім наукової» [1].

В *«Професійному Кодексі етики бібліотекаря»*, прийнятому Українською бібліотечною асоціацією, було визначено і втілено в життя принципи професійної етики бібліотечних працівників та всіх, хто забезпечує бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розбудови демократичної незалежної України. У демократичному суспільстві, членами якого є всебічно інформовані громадяни, бібліотечні працівники покликані сприяти забезпеченню принципів інтелектуальної свободи і вільного висловлювання й руху ідей та інформації, свободи читання.

Українська бібліотечна асоціація затвердила такі основні ***морально-етичні норми професійної бібліотечної діяльності:***

- ми дотримуємося загальнолюдських принципів моралі, гуманізму, плюралізму думок, поваги до особистості як вищої цінності суспільства, незалежно від соціального

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»

25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

стану, віросповідання, національності, статі, віку, політичних поглядів тощо;

- ми поважаємо людську гідність, реалізуємо право особи на отримання інформації;
- ми дотримуємося принципів інтелектуальної та інформаційної свободи;
- ми оберігаємо право користувачів бібліотеки на таємницю інформації та забезпечуємо конфіденційність бібліотечно-інформаційного обслуговування;
- ми зберігаємо та поповнюємо духовні цінності народу України, сприяємо розвитку національних культур;
- ми прагнемо до формування етичного і естетичного ідеалу особистості, сприяємо морально-етичним пошукам читачів у пізнанні навколишнього світу, відверненні екологічної катастрофи, покращанні добробуту народу, усвідомленні гуманістичної ролі та призначенні людини в суспільстві;
- ми відданні та компетентні у своїй професії, усвідомлюємо її гуманістичну місію, володіємо і постійно удосконалюємо знання, вміння та навички бібліотечних, бібліографічних, інформаційних процесів, організації суспільного використання документально-інформаційних ресурсів;
- ми зберігаємо і продовжуємо традиції вітчизняної бібліотечної справи, сприяємо розвитку бібліотечної науки і практики;
- ми сприяємо інноваціям, впровадженню прогресивних інформаційних технологій;
- ми не припускаємо одержання особистої користі за рахунок читачів, колег, бібліотеки;
- ми підвищуємо авторитет бібліотечної професії, залучаємо до неї талановиту молодь, допомагаємо її професійному становленню;

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

- ми виявляємо ініціативу, відповідальність, дисциплінованість, сумлінність у професійній діяльності;
- ми сприяємо гармонізації відносин у бібліотечному колективі, вихованню моральної самосвідомості його членів, мобілізації їхнього духовного потенціалу на вирішення завдань, які висуває суспільство перед бібліотеками [6, с. 5].

Норми бібліотечної етики: вільний доступ до інформації, неприпустимість цензури в бібліотеці, конфіденційність читання, пріоритетне обслуговування.

Професійна етика бібліотекаря – це сукупність специфічних вимог і норм моральності при виконанні ним професійних обов'язків по обслуговуванню споживачів інформації. Професійна етика бібліотекаря вивчає моральні аспекти, норми й правила професійної поведінки працівників бібліотеки. Сьогодні є всі підстави стверджувати, що професійна культура фахівця бібліотеки в нз є комплексною системою таких елементів, як професійне мислення, професійні знання, уміння, навички й здатності, професійне зацікавлення, ступінь готовності особистості до конкретного виду діяльності, професійний світогляд, професійна майстерність, адаптованість до професійного середовища, професійна мораль тощо.

Етика бібліотекаря ґрунтується на безпосередньому спілкуванні з людьми, на постійній увазі до їхніх інтересів, намаганні найбільш повно задовольнити їхні читацькі запити. Вона включає: етику спілкування в бібліотеці, риторику бібліотекаря, етику слухача, бібліотечний етикет.

Провідна роль у впровадженні в бібліотечному колективі високоетичних норм відносин належить керівному складу. Саме від керівника залежить стиль відносин в колективі, підтримка ініціативи та взаємоповаги, поводження обслуговуючого персоналу. Якщо керівникові властива високоетична поведінка,

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

якщо він дбає про своїх підлеглих, вони починають краще усвідомлювати свою роль в бібліотеці, свою значущість та відповідальність за спільну справу — вони свідомо обирають цінності професійного самовдосконалення та високих етичних норм поведінки.

Зразком для бібліотекарів можуть служити «Правила поведінки й спілкування із користувачами для працівників відділу обслуговування бібліотеки Криворізького педагогічного інституту», розроблені директором бібліотеки, кандидатом філологічних наук Віняр Г.М. Вони містять такі положення:

Загальні положення. Обслуговування користувачів є головним завданням бібліотеки, воно відображає рівень всієї діяльності колективу, адже саме по якості обслуговування користувач оцінює всю роботу установи.

Манери, поведінка. Бібліотекар повинен бути відданим службовому обов'язку, зосередженим, зібраним. Зустрічати користувачів радо, з посмішкою, триматися вільно й невимушено. Скромно, спокійно вислуховувати претензії користувачів. Бібліотекар не повинен вступати в суперечки з ними, нетактовно поводитись. Прагнути до встановлення взаємин згуртованості, взаємодопомоги, взаємоповаги, доброзичливості.

Культура мовлення. Під час спілкування із користувачами проявляти щирість, скромність. Мовлення повинно бути помірної гучності, інтонаційно плавним, м'яким, чітким, наповненим вишуканими словами. При розмові в першу чергу необхідно вживати слова «Ви», «будь ласка», «прошу Вас», «вибачте», «дякую». Зовсім неприпустимо приказне «відійдіть», «принесіть», «підійдіть». Якщо немає можливості повністю задовольнити вимоги користувача, потрібно вибачитися.

Сучасна інформаційна ситуація і динамізм життя ставлять вимоги до професії бібліотекаря. Він має бути освіченим, начитаним, ерудованим, володіти глибокими знаннями літератури, психології, риторики, знати іноземні мови, а головне

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

любити свою справу і людей, володіти професійним тактом, який проявляється в шануванні відвідувачів, розумінні того, що їм необхідно, що їх цікавить. У бібліотечній професії інтелектуальний рівень кадрів є визначальним фактором професійної придатності спеціаліста.

Професія бібліотекаря вимагає від спеціаліста бути уважним, тактовним, витриманим, а також привабливим, охайним. Саме цим зовнішнім ознакам читачі надають дуже великого значення.

Професіоналізм бібліотекаря вnz — це не тільки нові технологічні знання, але й вміння спілкуватися з користувачем. Культура спілкування бібліотекаря з користувачем є важливою складовою комфортної обстановки в бібліотеці. При цьому цінується доброзичливе ставлення до читача, людяність і привітність персоналу [3, с. 31–32]. Контакт з користувачем має бути неформальним, довірливим. Не випадково за порадою у виборі книг читачі здебільшого звертаються до одного й того ж бібліотекаря. Позитивне ставлення до фахівця виникає не тільки тому, що він добре орієнтується у фондї, але й через його доброзичливість, здатність невимушено й захоплююче вести бесіду, охоче допомагати у виборі книг, адже справжньому бібліотекареві властиве співпереживання, усвідомлення індивідуальної неповторності іншої людини.

На сучасному етапі спілкування в бібліотеці набуває нового змісту: це не лише бесіда бібліотекаря з користувачем у процесі видачі та повернення книги, а й специфічний комунікативний фон усієї інформаційно-бібліотечної діяльності. [4, с. 48]. Спілкування повинно орієнтуватися на те, щоб між усіма його учасниками склалися доброзичливі, етичні відносини.

Культура спілкування в бібліотеці має 3 складових:

1. вміння розуміти сутність людей;
2. правильно оцінювати психологію їх вчинків;

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

3. адекватно реагувати на поведінку користувачів і колег та вибирати по відношенню до кожного з них такий спосіб спілкування, який би відповідав їх індивідуальним особливостям.

Бібліотекар і користувач в процесі обслуговування виконують протилежні, хоча й тісно пов'язані функції. Бібліотекар комплектує та зберігає джерела інформації, надає послуги, читач користується послугами бібліотек.

Читач завжди бажає бачити в бібліотекареві знаючого, освіченого, доброзичливого, готового допомогти спеціаліста. Відхилення від якихось з цих якостей ускладнює відносини бібліотекаря і користувача та посилює критичне сприйняття читачем діяльності бібліотекаря. Виконуючи замовлення читача, надаючи довідки, навчаючи користуватися довідковим апаратом та ін., бібліотекар не може обійтися без високої культури мови, доброзичливості, зацікавленості в ефективності своїх дій [5, с. 17]. Головне у мові – загальний стиль. Бібліотекареві необхідно володіти культурою мови, адже професія бібліотекаря, як і педагога, журналіста, актора, потребує майстерного володіння мовою. Вимоги, які ставляться до мови бібліотекаря, полягають в тому, щоб вона була стилістично вірно побудованою, максимально лаконічною, точною, логічною, емоційно забарвленою. Для того, щоб професійно рекомендувати літературу, аргументувати свою точку зору, вести дискусію, бібліотекар має знати основи риторики як науки про слово, що навчає мистецтву спілкування, впливу слова на розум та серце людей, формує світогляд і здатність до дій. Вміння володіти словом — запорука успіху у житті, необхідна умова високого професіоналізму бібліотекаря. Як правило, бібліотекар сам вибирає можливі стилі мовного спілкування. Деякі надають перевагу більш діловим, офіційним відносинам, інші вибирають доброзичливий, теплий тон спілкування, але вибираючи ту чи

іншу лінію мовного спілкування, неможливо повністю виключити офіційні відносини між бібліотекарем і користувачем.

У процесі обслуговування бібліотекарю часто доводиться проявляти вимогливість до користувача і при цьому використовувати різні методи виховного впливу. З моральної сторони вимогливість бібліотекаря не повинна принижувати гідність читача, а проявлятися в доброзичливій формі – в цьому важлива моральна сторона його вимогливості.

Повага до користувача означає відношення до нього як до особистості. Ставлення до читача з повагою передбачає і очікувану від нього зворотню реакцію – культуру читання, доброзичливу поведінку, бережливе відношення до книг. Повага до користувача передбачає також визнання його морального права мати свою думку, право на оцінку діяльності бібліотекаря. Бібліотекар несе моральну відповідальність не тільки за справедливість своїх рішень, а й за правильне розуміння їх користувачем. Спеціаліст повинен завжди керувати своїми емоціями і не допускати зневажливого відношення до користувача, не ділити їх на «своїх» і «чужих», в усьому бачити позитивні риси [7, с. 35].

Далеко не завжди взаємини бібліотечних працівників з читачами складаються безконфліктно. Як показує практика роботи бібліотек, у процесі обслуговування користувачів виникає значна кількість різноманітних конфліктних ситуацій. Конфлікти, що виникають у процесі спілкування бібліотекарів і читачів, негативно впливають на якість обслуговування, призводять до зниження престижу бібліотеки і бібліотекаря. Тому знання бібліотечними працівниками причин виникнення конфліктів, закономірностей їх розвитку та способів вирішення є необхідною умовою підвищення якості обслуговування користувачів.

Найпоширенішими чинниками виникнення конфліктів є невиконання читачами правил користування бібліотекою, втрата книг, порушення термінів повернення літератури, відсутність

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

необхідної літератури у фонді бібліотеки, порушення бібліотекарем посадових обов'язків, невиконання ним вимог професійної етики, несформованість необхідних навичок техніки спілкування. Оскільки конфліктні ситуації виникають найчастіше у діловому спілкуванні при виконанні бібліотекарем своїх службових обов'язків, відповідальність за попередження і вирішення конфліктів лежить, перш за все, на ньому.

Користувачі цінують спілкування з таким бібліотекарем, який може, хоче і вміє створити в бібліотеці доброзичливу атмосферу, не обмежується рамками своїх функціональних обов'язків, поважає права читачів, забезпечує доступ і одержання оперативної, вичерпної інформації, конфіденційність вибору літератури і компетентне, якісне, кваліфіковане обслуговування.

Результативність етичного впливу бібліотекаря на користувача багато в чому залежить від культури самого бібліотекаря, його етичних поглядів, розуміння обставин можливих порушень і вибору адекватних вчинку заходів впливу. Якщо зауваження бібліотекаря зроблені в некоректній формі, вимогливість може бути сприйнята читачем як недоброзичливість, зверхність бібліотекаря. Атмосфера співробітництва і взаємодопомоги, а не повчальний тон повинні домінувати в бібліотечному спілкуванні. Від того, як професіонал веде себе в колективі, наскільки володіє навичками спілкування, культурою мови, як добре він знає тонкощі професійного етикету, багато в чому залежить успіх його роботи, престиж професії та бібліотеки. Отже, бібліотечні працівники у своїй діяльності повинні керуватися вимогами професійної етики у складному процесі формування інтелектуального та духовного потенціалу користувачів.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Список використаних джерел

1. Про бібліотеки і бібліотечну справу: Закон України від 16.03.2000 р. № 1561-III / Законодавство — бібліотекам України : довідкове видання. – К., 2001. – Вип. 1. – С. 3–16.
2. Алтухова, Г. А. Этические нормы библиотечного труда / Г. А. Алтухова // Мир библиотек сегодня. – М., 1998. – № 1. – С. 60 – 65.
3. Бубекина Н.В. Все начинается с читателя, и все возвращается к нему: некоторые аспекты библиотечного обслуживания / Н. В. Бубекина // Шкільна бібліотека. – 2004. – № 15/16. – С. 31–37.
4. Жабко Е.Д. Интернет как среда виртуального общения / Е.Д. Жабко // Библиотекосведение. – 2003. – № 4. – С. 45–50.
5. Жукова Т.Д. Профессиональное сознание библиотекаря: теоретический анализ проблемы / Т. Д. Жукова // Школьная б-ка. – 2007. – № 34. – С. 17–26.
6. Каліберда Л. Кодекс українського бібліотекаря (затверджений конференцією Української бібліотечної асоціації) / Л. Каліберда, В. Пашкова // Бібліотечний вісник. – 1996. – № 6. – С. 5.
7. Юрченко О. В. Морально-етичні норми спілкування шкільного бібліотекаря з читачем / О. В. Юрченко // Шкільна бібліотека. – 2002. – № 2. – С. 35–38.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна