

**Этика взаимоотношений и профессиональной ответственности
библиотекаря, читателя, пользователя, руководителя библиотеки
в процессе обслуживания в период глобализации
и информатизации общества**

**Ethics of Interrelations and Professional Responsibility of Librarians,
Readers, Users, and Library Heads in Library Services in the Period of Globalization
and Informatization of Society**

*С. В. Дригайло, В. Г. Дригайло
Национальная библиотека Украины им. В. И. Вернадского
Киев, Украина*

*Sergey Drigaylo and Vasily Drigaylo
V. I. Vernadsky National Library of Ukraine, Kiev, Ukraine*

В современных условиях все библиотеки остаются фундаментом интеллектуального развития страны. Во многом способствует библиотека духовному оздоровлению людей, строя свою работу на нравственных установках, то есть сформировавшихся в профессии библиотекаря моральных принципах. Сущность профессиональной этики библиотекаря – выполнение профессионалом благородной миссии – просветительства и информационной деятельности. Важным для библиотекаря является этикет общения с читателем: не только умение говорить, но и искусство слушать. Этика изучает систему норм нравственного поведения людей, их обязанностей по отношению к обществу и друг другу. Поведение человека в обществе регулируется моральными нормами. Профессиональная мораль библиотекаря основывается на непосредственном общении с людьми, на постоянном внимании к их интересам, стремлении наиболее полно удовлетворять читательские запросы. От нравственных установок библиотекаря зависит не только успешная работа самой библиотеки, но и развитие научного, культурного, духовного потенциала общества. Профессиональная этика библиотекаря – это совокупность специфических требований и норма нравственности при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию потребителей информации. Она формирует у работника понятия профессионального долга и чести, прививает навыки культуры общения и высокого профессионализма. Профессиональную деятельность, объектом которой выступают живые люди, образует сложную систему взаимопереходящих, взаимообуславливающих нравственных отношений. В эту сложную систему моральных отношений входят:

- законодательная база профессии;
- отношение библиотекаря к читателю;
- отношение специалиста к коллегам;
- отношение специалиста к обществу.

Названные взаимоотношения наряду с библиотечными изучаются еще многими другими дисциплинами: педагогикой, социологией, психологией, информатикой и т.д. Каждая из этих дисциплин вычленяет и исследует определенный аспект трудовой деятельности библиотекаря.

Весь комплекс наук, изучающих сложный процесс отражения профессиональных отношений в нравственном сознании библиотекаря, в его профессиональных контактах, в выработке нравственных норм, позволяет провести четкую грань между спецификой библиотечного труда и явлениями, не имеющими прямого отношения к профессиональной деятельности библиотекаря, что позволяет осмыслить профессию в свете общественных задач, определить ее цели и место в обществе [1,2, 3, 6].

Профессиональная этика библиотекаря изучает нравственные аспекты, нормы и правила профессионального поведения работников библиотеки. Этика библиотекаря включает: этику общения в библиотеке, риторику библиотекаря, этику слушателя, библиотечный этикет.

Нормы библиотечной этики: свободный доступ к информации, недопустимость цензуры в библиотеке, конфиденциальность чтения, приоритетное обслуживание. Законодательные основы профессиональной этики библиотекаря обусловлены историческими закономерностями, изучение кодекса профессиональной этики библиотекаря необходимо ввести в учебных заведениях как **курс «профессиональная этика библиотекаря»**.

Правила этикета особенно необходимы библиотекарю в конфликтных ситуациях: в таких случаях они служат защитным средством от оскорблений и бестактности невоспитанных читателей. Правила предписывают библиотекарю встречать посетителя с улыбкой и соблюдать этикет в одежде и внешнем облике. Кстати в этом отношении важным и ценным документом является «**Правила поведения и общения с читателями для работников Пекинской национальной библиотеки**» [14].

Соблюдение этикета положительно влияет на авторитет библиотекарей, облегчает их работу с читателями. К этикетным формам относятся и все развивающиеся формы деловой переписки библиотек.

Как показал анализ, вопросы профессиональной этики играют заметную роль в деятельности библиотекаря. Основным качеством морали библиотекаря всегда была гуманистическая направленность. Исполнение профессионального долга становится нравственной потребностью библиотекаря, и он осознает его в работе с читателями. Этика библиотекаря и обслуживания читателей – взаимосвязанные понятия. Обслуживание означает оказание необходимых услуг, доброжелательную помощь в приобщении читателей к источникам информации, создание здоровой рабочей и творческой атмосферы. Этика же включает в себя понимание человеческого характера, природа поступков, потребности людей и особенностей их общения, изучив основы этики, осознав свой профессиональный долг, библиотекарь чувствует ответственность за качество обслуживания, читателей, творчески относится к каждому запросу абонента [6,7,9, 12,13,15].

Американский библиотековед А.Флекснер сформулировал ряд критериев любой профессии:

а) профессия обязательно включает интеллектуальные операции, производимые с большой индивидуальной ответственностью;

б) профессия извлекает «сырье» из отраслевой науки;

в) профессия обладает своей методикой обучения.

Одним из критериев библиотечной профессии можно считать заботу о других как принцип деятельности: библиотекари становятся все более альтруистичными в своей мотивации.

Профессии библиотекаря, информационного и архивного работника являются «поддерживающими» - без информации невозможно научить врачей, юристов, священников и т.д. и обеспечить необходимые стандарты в их работе [6].

В чем же состоит профессиональная ответственность библиотекаря? Как отмечает видный английский библиотековед Р.Боуден [5]; **первая социальная ответственность, связана с защитой права всех людей, на доступ к информации.** Библиотечная и информационная профессия, реализуя эту социальную ответственность, борется против всех форм цензуры.

Вторая социальная ответственность также, как и первая, вытекает из концепции НАТИС (Международная конференция по планированию национальной инфраструктуры библиотек, документации и архивов). Согласно этой концепции каждый гражданин должен знать о своем праве на информацию, для каких целей она бы не использовалась – профессиональных, социальных, досуговых и др. Телевидение и радио в определенной степени навязывают зрителям и слушателям свою точку зрения. Библиотеки же в реализации этого права находятся в уникальном положении, так как здесь читатель может сам выбрать нужный материал.

Третья ответственность – за точность и новизну предоставляемой пользователю информации.

Четвертая ответственность, также характерная для «информационного» века – за предоставление избыточной информации. Библиотекарь и информационный работник должны анализировать и просеивать информацию, сокращая ее до объема, который может быть освоен пользователем.

Пятая – ответственность за качество и стандарты информационного обслуживания.

Шестая - ответственность за уровень подготовки библиотекаря и информационного работника.

Седьмая – ответственность за поддержание профессиональными библиотекарями и информационными работниками необходимых знаний, навыков, опыта. А эти знания устаревают в течение 5–7 лет.

Восьмая – ответственность за поведение библиотечного и информационного работника. «Кодекс поведения» не должен быть деспотичным средством дисциплинирования библиотекаря.

Девятая – ответственность за соответствие библиотеки потребностям общества.

Десятая – ответственность за разумное расходование средств. По мере сокращения денежных ассигнований библиотекам она становится все важнее и строже.

Одиннадцатая – ответственность библиотекарей за участие в работе, профессиональных организаций, за передачу накопленных ими знаний и опыта следующим поколениям.

Помочь в этом должна библиотечная ассоциация. Библиотекарь-профессионал обязан спросить себя: «Что я смогу сделать для своей профессиональной ассоциации?» Быть профессионалом в работе - значит вносить вклад в повышения имиджа, статуса и репутации библиотеки. Вместе с тем читатель, пользователь библиотеки должен чувствовать свою ответственность за сбережение книжных информационных ресурсов как общественного достояния, помнить, что эти документы, издания, материалы, необходимы для пользования всем читателям конкретной библиотеки. Читатель обязан придерживаться правил пользования библиотекой: вовремя возвращать взятые документы, материалы, издания из информационного фонда, при пользовании МБА, международным абонементом; пользования небумажными носителями информации. За нарушение правил пользования библиотекой к читателю могут быть применены соответствующие санкции. Он должен бережно относиться к изданиям на бумажных носителях: не портить страниц, не делать пометок, подчеркиваний, не вырывать, не вырезать и не загибать страницы. Следует указать сотруднику библиотеки на обнаруженные дефекты в изданиях и материалах. Нужно придерживаться общепринятых правил поведения в общественных местах: приходить в библиотеку в аккуратном виде, трезвом состоянии. В библиотеке надо соблюдать тишину, читатель, пользователь призван беспокоиться об имидже библиотеки, принимать участие в ее мероприятиях, вносить предложения по улучшению работы, участвовать в работе библиотечного совета, оказывать помощь библиотеке в заказе, приобретении и списании изданий, документов и материалов. Вместе с тем читатель, пользователь имеет право на оперативное, качественное, вежливое, дифференцированное обслуживание, получение полной информации о составе библиотечного фонда и информационных ресурсов и порядке доступа к ним.

Этика руководителя библиотеки

Административная работа в библиотеке тесно связана со многими эстетическими проблемами. Управленческая этика во многом тождественна педагогической. Она строится на уважении к каждому человеку, требовательности к себе, умении разговаривать с подчиненными без заносчивости на основе взаимопонимания. Это – искусство постигать нравственные глубины профессии. Сегодня как никогда неприемлемы авторитарные методы работы с людьми, субъективные оценки и безапелляционные утверждения. Этика руководителя библиотеки проявляется в знании личностных особенностей сотрудников: их темперамента, амбиций, профессионального уровня, обусловленного образованием, местом в коллективе, индивидуальными свойствами. Современный руководитель должен не гасить разнообразие точек зрения в коллективе, а напротив поощрять его, поскольку организации, позволяющие и даже поощряющие разногласия, лучше адаптируются к переменам, которые происходят в обществе, и в частности в библиотеках. Библиотечное дело сегодня переживает период реорганизации, связанный прежде всего с технологическими преобразованиями. По этой причине возникает много сложных ситуаций и конфликтов. Здесь чрезвычайно важна роль руководителя. На основе многочисленных исследований библиотечников можно выделить три стиля руководства библиотекой: «пассивный», «агрессивный» и «позитивный». Руководитель идет на переговоры и компромиссы, когда это требуется в интересах дела. Важными его качествами является настойчивость и терпимость. Если руководитель своевременно отмечает людей, которые хорошо справляются с работой и благодарит их, он способствует сохранению хорошего морального климата в библиотеке.

12 правил хорошего тона для научно-технических библиотек [10]. По итогам наилучшего мирового опыта отмечается следующие факторы и особенности, присущие работе НТБ претендующей на достижение мирового уровня обслуживания.

1. Наличие формально обсужденной и утвержденной программы маркетинга библиотечного обслуживания. Цель программы – добиться того, чтобы каждый пользователь библиотеки знал и понимал стратегическую роль библиотеки в развитии организации – ее учредителя.

2. Стратегия обучения и переподготовки персонала, направленная на разъяснение того, каким образом библиотека может помочь сотрудникам функционально-организационных отделов своего учреждения. Имеется или нет в библиотеке специальный стратегический план по обучению персонала своей вышестоящей организации, по налаживанию профессионального сотрудничества между сотрудниками библиотеки и вышестоящей компании (предприятия, учреждения), библиотека должна обратить особое внимание на эту сферу деятельности и целенаправленно работать в данном направлении.

3. Библиотека должна осваивать электронные ресурсы и развивать продвижение услуг непосредственно к рабочему столу пользователя.

4. Межбиблиотечный документ и доставка документов должна постепенно создавать среду, в которой определяющим фактором является не наличие в фонде библиотеки какого-либо определенного издания, а пожелания пользователя (то есть формировать так называемую среду customer – initiated requests). Доставка документов должна осуществляться прямо на рабочий стол абонента.

5. Следует развивать все виды консультационных услуг от кратких бесплатных справок и советов до структурированного «дерева» платных услуг (с оплатой по факту или в рамках соглашения обслуживания).

6. Должны развиваться исследовательские работы для всех подразделений вышестоящей организации, в том числе для функциональных и организационных отделов.

7. Необходимо создание системы прямой связи через Интернет со справочной службой библиотеки, в которой сотрудники библиотеки ведут работу по справочно-информационному обслуживанию либо круглосуточно (если это возможно организовать), либо согласно заранее объявленному расписанию. Для пользователя должен быть создан «живой сайт», на запрос сотрудника компании может быть обсужден виртуально, а если нужно, и с последующим телефонным разговором с сотрудником библиотеки.

8. Библиотека обязана создавать для своих пользователей систему распространения оглавлений поступивших изданий.

9. Из числа сотрудников библиотеки должны быть выделены или назначены специалисты по определенным вопросам (предметам) и по исследовательским работам, проводимых вышестоящей организацией, с тем, чтобы они занимались исключительно обслуживанием этих программ или этих видов деятельности.

10. Библиотека должна создавать для своей вышестоящей организации библиографическую базу данных экспертов-специалистов по определенным вопросам, руководителей работ и других лиц, контакт с которыми может потребоваться в ходе производственной деятельности.

11. Нужно создать, поддерживать и регулярно обновлять неформальную «научную зону» на сервере Интернета вышестоящей организации с описанием текущих проектов, с возможностью запросить дополнительную информацию, получить консультацию к проекту и т.п.

12. Следует создать «хранилище знаний» или справочно-информационную базу (clearing house), чтобы собирать, структурировать и на ее основе распространять информацию о ходе реализации тех или иных научных программ. При этом библиотека должна быть в состоянии быстро подобрать необходимый пользователю материал.

В настоящее время в библиотековедении проявляется значительный интерес к таким этическим вопросам, как свободный доступ к информации, цензура в библиотеке, конфиденциальность чтения, приоритетность обслуживания, этика руководителя и многим другим, на которых прежде всего не акцентировалось внимание специалистов.

Таким образом, мы остановились на этике библиотеки, рассмотрев 12 правил хорошего тона для научно-технических библиотек, этике и профессиональной ответственности библиотекаря, читателя, пользователя, руководителя библиотеки в процессе представления библиотекой библиотечно-информационных услуг в период глобализации и информатизации общества.

Нерешенность этических проблем особенно сильно сказывается на важнейшем участке работы – обслуживании читателей.

В библиотеках работают энтузиасты, преданные профессии люди. Их компетентность, опыт, чувство долга бесспорны

Литература

1. Алтухова Г.А. Профессиональная этика библиотекаря: учеб.пособие: 2-е изд.доп.-М.: МГУКИ,2002. – 104 с.
2. Алтухова Г.А. Беседы об этике и менеджменте//Библиотека. – 1998. – № 2. – С. 39–41.
3. Алтухова Г.А. Речь как инструмент профессии //Библиотека. – 2000. – № 5, – С.65–67.
4. Библиотечная этика в странах мира. – Спб.: РНБ, 2002. – 156 с.
5. Боуден Р. Профессиональная ответственность библиотекаря // Библиотековедение. – 1999. – № 2, – С. 126–130.
6. Дригайло В.Г. Основы организации работы библиотеки вуза. – М.: Либерей- Бибинформ, 2007, С. 58–69.
7. Езова С.А. Профессиональное поведение библиотеки в ракурсе и психологии // НТБ. – 1994. – № 1. – С. 58–63.
8. Езова С.А.Вредные библиотекари, вредные пользователи // НТБ, – 1998. – № 6. – С. 34–40.
9. Збаровская Н.В. К проблеме профессиональной библиотечной этики // НТБ-2003. – № 9. – С. 64–69.
10. Клэр Г.С., Харрисон В., Пелицци Т. 12 правил хорошего тона для научно-технических библиотек // НТБ. – 2004. – № 5. – С. 111–113.
11. Лукашов И.В. Что профессионально, то и этично // НТБ. – 2004. – № 5. – С. 85–95.
12. Мейжис И.А. Диалог в библиотеке // НТБ. – 1994. – № 3. – С. 26–36.
13. Мейжис И.А. Умение слушать // НТБ. – 1994. – № 1. – С. 49–58.
14. Правила поведения и общения с читателями для работников пекинской национальной библиотеки // НТБ СССР,1989, – № 9. – С. 52–53.
15. Шанченко Н.В. К вопросу о профессиональной этике в национальных библиотеках // НТБ. – 2004. – № 8. – С. 93–95.