

Этические аспекты профессиональной деятельности библиографа: из опыта работы информационно-справочного отдела Национальной библиотеки Республики Карелия

«Профессиональная этика библиотекаря – это совокупность специфических требований и норма нравственности при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию потребителей информации. Она формирует у библиотекаря понятие своего профессионального долга и чести, прививает навыки культуры общения и высокого профессионализма» [4, с. 12].

Повседневная работа библиографа связана с выполнением целого ряда функций. Заметная часть времени посвящена непосредственному обслуживанию читателей: выполнению справок в режиме «запрос-ответ» (при поиске конкретных документов, подборе литературы по теме), консультированию пользователей по работе со справочным фондом, традиционными и электронным каталогами, базами данных, поисковыми системами Интернет. Читатели также часто обращаются с вопросами по оформлению списков литературы и ссылок к научным и учебным работам. Увеличилось число письменных справок, выполняемых в виртуальном режиме: в рамках «Скорой библиографической помощи», «КОРУНБ», по электронной почте и т. д. В круг обязанностей библиографа также входит проведение просветительских мероприятий: обзорных экскурсий, компьютерных курсов, библиотечно-библиографических уроков, Дней информации и т. д.

В эпоху нарастающей информатизации общества заметно повысились требования к информационно-справочной службе библиотеки. Работу современного библиографа трудно представить без умения владеть компьютерной техникой, создавать базы данных, свободно вести поиск в совокупном информационном пространстве, а также общаться в электронной среде.

Среди профессиональных качеств, которыми должен обладать специалист информационно-справочного отдела, присутствуют такие как: достаточный объем знаний, широта кругозора, способность быстро переключаться с одного запроса пользователя на другой, умение отбирать нужную информацию из большого ее массива, наличие творческой

интуиции, позволяющей чувствовать «потребность читателя», знать природу «типичных ошибок в запросах» [25, с. 10] и т. д.

Следует особо отметить, что работа библиографа связана с постоянным, широким общением, что способствует возникновению «психической напряженности» [16, с. 114]. На кафедре обслуживания специалисту приходится взаимодействовать с людьми разного возраста, социального положения, состояния здоровья. К тому же постоянным фоном деятельности библиографа являются частое переключение с одного вида работы на другую, выполнение нескольких видов действий одновременно, «избыток текстовой и эмоциональной информации, нестабильность темпа и ритма работы» [18, с. 17], дефицит времени и т. д.

Для осуществления своих функций на высоком качественном уровне библиографу требуются не только профессиональные знания и практические навыки, но и определенный набор моральных и психологических свойств.

Вопросы библиотечной этики в последние годы стали предметом пристального внимания многих отечественных специалистов. Из них следует отметить таких как: Г. А. Алтухова, М. Я. Дворкина, И. А. Трушина, С. А. Езова, Ю. Н. Столяров, Ю. П. Мелентьева, Е. М. Ястребова и др.

Особенности библиографической профессии нашли отражение в работах И. Г. Моргенштерна, В. П. Леонова, А. В. Соколова и других ученых.

Нравственные основы профессиональной деятельности библиотечного специалиста сегодня закреплены в Кодексе этики российского библиотекаря (далее - Кодекс) [2]. Представляет особый интерес проект Профессионального кодекса библиографа, разработанный еще в начале 1990-х годов известным библиографоведом И. Г. Моргенштерном [36].

В Кодексе закреплено, что библиотекарь «обеспечивает права пользователя на поиск, отбор и получение информации и знаний» [2, с. 19]. Обращаясь к библиографу за той или иной информацией, читатель вправе рассчитывать на компетентность специалиста. В этом случае этичность библиографа должна проявляться в добросовестном отношении к своей работе, а именно: в терпении и настойчивости при поиске запрашиваемой информации, в стремлении в процессе поиска выявлять «релевантную информацию» [36, с. 10]. В случае отсутствия в библиотеке или других доступных источниках необходимых читателю документов, специалист обязан предложить альтернативные варианты: продленное обслуживание, обращение к услугам МБА и ЭДД и т. д.

Для потребителя информации должны быть созданы условия психологического комфорта. В процессе общения с пользователем библиографу следует помнить про уважение, доброжелательность, такт. Недопустимы такие проявления как гнев, раздражительность,

равнодушие и т. д. Например, неумение читателя правильно сформулировать запрос, недостаточное владение методикой поиска с помощью каталогов или ресурсов Интернет, незнание компьютера, не должны стать причиной конфликта в процессе библиографического обслуживания.

Специалист должен выбрать оптимальный путь поиска необходимой информации для конкретного пользователя. Так, если школьнику для написания учебной работы (реферата и др.) будет достаточным посоветовать материал из энциклопедии или справочника (если преподавателем не оговорены другие условия), то студенту вуза уместно предложить целый «набор» поисковых инструментов: каталоги, полнотекстовые базы данных, библиографические указатели. При этом малоопытному читателю необходимо терпеливо объяснить, как пользоваться справочно-библиографическим аппаратом, правильно заполнять требования и т. д.

Уместно вспомнить и о таком важном пункте Кодекса как содействие «развитию информационной культуры личности» [2, с. 20]. Воспитание культуры чтения, умения вести поиск и отбирать нужную информацию происходит постоянно: в процессе обслуживания читателя на пункте дежурства, в условиях специально организованных мероприятий (библиотечно-библиографических уроков, экспресс-занятий «публичка онлайн», семинаров по обучению компьютерной грамотности, Дней информации и т. д.). При этом активно используются и виртуальные формы донесения информации до потребителей: «Скорая библиографическая помощь», «КОРУНБ», информация на сайте, электронная почта и др.

К слагаемым профессиональной культуры специалиста библиографической службы следует отнести знание психологии читателя, умение общаться, находить к каждому индивидуальный подход.

Безусловно, среди пользователей библиотеки встречаются индивиды с так называемым девиантным поведением. Частыми посетителями являются также люди из социально неблагополучных слоев или имеющие психические отклонения. Палитра характеров трудных читателей многообразна: очень непросто найти общий язык с агрессорами, скандалистами и т. д. «В той или иной степени они наносят ущерб здоровью библиотекарей, других читателей, оскорбляют их человеческое достоинство...создают дискомфорт...» [15, с. 48]. В любом случае, библиотекарь должен соблюдать вежливость и терпение, если речь не идет о проявлении каких-то противоправных действий со стороны посетителей. В правилах пользования библиотекой должны оговариваться нормы поведения пользователей: от «выстраивания отношений с библиотекарями и другими читателями» [15, с. 51] до соблюдения норм личной гигиены.

Читателю в библиотеке должны быть созданы максимально комфортные условия для поиска нужной информации и работы с документами: доступный справочно-библиографический аппарат в традиционном и электронном виде, удобно размещенная на сайте

информация о ресурсах библиотеки, хорошо работающие компьютеры. В зоне информационно-справочного отдела также должны быть оборудованы рабочие места для работы с энциклопедиями и словарями: грамотно размещенные стеллажи, достаточное количество столов.

Эффективный и доступный справочный аппарат – это важная составляющая положительного имиджа библиотеки. Электронный каталог стал неотъемлемым инструментом при поиске информации. В Национальной библиотеке РК с первых дней своего создания (с 1993 г.) он стал пополняться библиографическими записями не только на книги и другие издания, поступающие в фонды, но и на статьи из периодических изданий. Это позволило вести многоаспектный поиск и получать быстрые ответы на информационные запросы. Однако, как показывает наша практика и результаты ежегодного анкетирования пользователей, сегодня еще рано отказываться от карточных каталогов. Причин для этого много: пропуски в Электронном каталоге, сбои в работе системы, то, что отдельные издания недостаточно раскрыты по содержанию. Нельзя не учитывать также, что есть категории читателей, которые отдают предпочтение традиционным средствам поиска информации.

Пространство библиотеки должно быть организовано максимально удобно для разноплановой работы пользователей. Для посетителей, желающих сосредоточиться на своей работе, в библиотеке должны быть предусмотрены «зоны тишины», равно как и конференц-залы и аудитории – для участников культурно-досуговых и просветительских мероприятий.

Здесь уместно вспомнить и о таких этикетных правилах, как недопустимость личных разговоров (в том числе по телефону), громкое обсуждение производственных проблем в присутствии читателя. От пользователей, в свою очередь, также требуется соблюдение тишины в читальных залах, отключение звука сотового телефона, что должно оговариваться в правилах пользования библиотекой, присутствовать в виде общепринятых знаков на рекламных стендах.

В библиотеке важную роль играет такая этикетная норма как приветствие. Если вошедший читатель (чаще – юного возраста) не поздоровался, то библиотекаря в воспитательных целях лучше поздороваться первым.

Библиограф также должен помнить о праве пользователя на конфиденциальность сведений о его информационной деятельности. Исключения составляют случаи, когда читатель сам не ставит ограничения на сохранение такого рода тайны. Запросы, с которыми обращаются пользователи, бывают разными: в учебных целях, для работы, личного характера. Отдельные запросы могут потребовать от библиографа особого такта и деликатности.

Перечень нарушений профессионального долга библиографа подробно рассмотрен в подготовленном И. Г. Моргенштерном проекте Профессионального кодекса библиографа.

К отступлениям от этических принципов относят: «непредоставление информации в процессах библиографирования и обслуживания», «формализм», «проявление бюрократизма», «изоляция поведение, выражаемое в отказе от использования внешних источников ... информации», «неоказание помощи коллегам» и многое другое [36, с. 10].

Вопросы профессиональной этики во многом составляют саму суть деятельности библиографа. Традиционно считается, что библиотечная профессия является хранителем традиций гуманного отношения к человеку. «Обладание высшими нравственными качествами составляет авторитет библиотечной профессии, определяет ее предназначение для общества...» [4, с. 87].

В свою очередь, социальная ответственность библиотекаря сегодня выражается в качественном обслуживании читателей, стремлении развивать их культурное и интеллектуальное развитие.

Эта идея сегодня особенно актуальна, когда остро стоит проблема повышения привлекательности библиотеки для читателя на фоне информатизации общества и развитии конкуренции на рынке информационных услуг.

Список литературы

(знаком * отмечены издания, отсутствующие в фонде НБ РК)

1. О библиотечном деле [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 29 дек. 1994 г. N 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016). – Электрон. текстовые дан. - Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
2. Кодекс этики российского библиотекаря // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации. - 2011. - № 60. - С. 19-20. - ISSN 1991-8062. - (Всероссийский библиотечный конгресс (Тюмень, 22-26 мая 2011 г.)) (Стратегические документы, принятые конференцией РБА) ; То же [Электронный ресурс]. - Электрон. текстовые дан. - Режим доступа: Сайт «Российская библиотечная ассоциация» : <http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php>. – (Дата обращения: 21.12.2015).
3. Алтухова, Г. А. Основы библиотечного имиджа : [учебно-методическое пособие] / Г. А. Алтухова. - Москва : Литера, 2008. - 224 с. - (Серия "Современная библиотека" ; вып. 33). - ISBN 978-5-91670-001-5.
4. Алтухова, Г. А. Профессиональная этика библиотекаря : учебное пособие для высших и средних профессиональных учебных заведений культуры и искусств / Г. А. Алтухова ; Московский государственный университет культуры и искусств. - [2-е изд., испр. и доп.]. - Москва : Издательство МГУКИ : Профиздат, 2002. - 102 с. - (Серия "Современная библиотека" ; вып. 3). - ISBN 5-85652-061-0.
5. Библиограф: личность, мастерство, этика : сборник / ред.-сост. И. Г. Моргенштерн ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск : ЧГИИК, 1996. - 151 с.*
6. Библиотечная этика в странах мира : [сборник кодексов] / Российская библиотечная ассоциация, Секция по библиотечной политике и законодательству ; сост.: В. Р. Фирсов,

- И. А. Трушина. - Санкт-Петербург : Издательство Российской национальной библиотеки, 2002. - 156 с. - ISBN 5-8192-0122-1.
7. Библиотечное обслуживание на рубеже XXI века : проблемы и перспективы : материалы научно-практической конференции, [Санкт-Петербург, 22-24 мая 2000 г.] / сост. и ред. Т. В. Соколова ; Российская национальная библиотека. - Санкт-Петербург : Издательство Российской национальной библиотеки, 2002. - 136 с. - ISBN 5-8192-0132-9.
 8. Бородина В. А. Психология библиотечного обслуживания : научно-практическое пособие / В. А. Бородина. – Москва : Литера, 2013. – 295 с.*
 9. Бородина, В. А. Информационное обслуживание: описание, таблицы, схемы : спецкурс для методиста / В. А. Бородина. - Москва : Либерей-Бибинформ, 2013. - 79, [1] с. - (Серия "Библиотекарь и время. XXI век" ; вып. 44). - ISBN 978-5-8167-0054-2.*
 10. Дыченко, Л. Ф. Психология деловых отношений в библиотеке : научно-практическое пособие / Л. Ф. Дыченко. - Москва : Литера, 2011. - 158 с. - (Современная библиотека ; Вып. 84). - ISBN 978-5-91670-052-7.
 11. Дыченко Л. Ф. Психология и библиотекарь : учебно-практическое пособие / Л. Ф. Дыченко. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 143 с. - (Серия "Библиотекарь и время. XXI век" ; № 48). - ISBN 5-85129-175-3.
 12. Езова, С. А. Библиотекарь и читатель: типы поведения : научно-методическое пособие / С. А. Езова. - Москва : Либерей-Бибинформ, 2009. - 109 с. - (Серия "Библиотекарь и время. XXI век" ; № 116). - ISBN 978-5-8167-0029-0.
 13. Езова, С. А. Библиотечное общение как феномен исследования : монография / С. А. Езова. - Москва : Либерей-Бибинформ, 2007. - 160 с. - (Серия "Библиотекарь и время. XXI век" ; № 78). - ISBN 5-85129-175-3 .
 14. Езова, С. А. Мир библиотечного общения : [научно-практическое пособие] / С. А. Езова. - Москва : Литера, 2010. - 256 с. - ISBN 978-5-91670-055-8.
 15. Езова, С. А. Профессиональное общение: новые нюансы и аспекты : научно-практическое пособие / С. А. Езова. - Москва : Либерей-Бибинформ, 2012. - 96 с. - (Серия "Библиотекарь и время. XXI век" ; № 136). - ISBN 978-5-8167-0046-7.
 16. Клиническая психология : учебник для медицинских вузов и факультетов клинической психологии / под ред. Б. Д. Карвасарского ; [Абабков В. А. и др.]. - Санкт-Петербург : Питер, 2004. - 959 с. - (Национальная медицинская библиотека). - ISBN 5-8046-0187-3.
 17. Леонов В. П. Библиография как профессия / В. П. Леонов. - Москва : Наука, 2005.- 124 с. - (Книжная культура в мировом социуме : теория, история, практика). - ISBN 5-02-033363-8 *
 18. Савич, Л. Е. Библиотечно-информационная деятельность в контексте формирования социального здоровья: теоретико-методологические основы [Электронный ресурс] : автореф. дис. д-ра пед. наук : 05.25.03 / Л. Ю. Савич. – Электрон. текстовые дан. – Казань, 2013. – Режим доступа: Электронная библиотека диссертаций : <http://dlib.rsl.ru/01005057722>.

19. Соколов, А. В. Библиотека и гуманизм: миссия библиотеки в глобальной техногенной цивилизации / А. В. Соколов. - Санкт-Петербург : Профессия ; Москва : Гранд-Фаир, 2012. - 395, [3] с. - ISBN 978-5-91884-36-6.
20. Справочник библиографа / Е. Н. Буринская [и др.] ; редкол.: А. Н. Ванеев [и др.]. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Профессия, 2005. - 591 с. - (Серия "Библиотека"). - ISBN 5-93913-094-1.
21. Трушина, И. А. Этика библиотекаря: моральный закон внутри нас : опыт разных стран / И. А. Трушина ; Российская библиотечная ассоциация. - Москва : ФАИР, 2008. - 270, [1] с. ; 22 см. - (Специальный издательский проект для библиотек). - ISBN 978-5-8183-1426-6.
22. Трушина, И. А. Кодексы библиотечной этики зарубежных стран: развитие и современные проблемы : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03 / И. А. Трушина ; [Российская государственная библиотека]. - Санкт-Петербург, 2005. - 15 с.
23. Ястребова, Е. М. Пособие по корпоративной культуре библиотеки / Е. М. Ястребова ; Государственная публичная научно-техническая библиотека России. - Москва : ГПНТБ России, 2008. - 156, [1] с. - ISBN 978-5-85638-129-9.

Статьи из журналов, сборников, материалы сайтов

24. Абидуева, Е. Корпоративная этика – правила без исключений / Е. Абидуева // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2015. - № 9. - С. 74-81. - ISSN 1727-6772. - (Трудовые отношения).
В своей работе библиотекари часто сталкиваются с проблемами этического характера. Об ответственности сотрудников учреждений культуры за нарушение Кодекса корпоративной этики.
25. Авдоница, Н. Психологические особенности и практические навыки работников СБО / Н. Авдоница // Библиотека. – 2012. - № 7. - С. 9-11. - ISSN 0869-4915. - (Кадры) (Обучение).
26. Басов, С. А. Гуманизм: в поисках безупречной системы ценности / С. А. Басов // Библиотечное дело. - 2011. - N 17. - С. 16-19. - (Гуманизм).
Гуманизм и библиотеки как этическая и правовая проблема.
27. Белоглазкина, И. Г. Этика - важная составляющая профессионализма библиографа / И. Г. Белоглазкина, Н. Д. Кравец // Библиография. -1993. - № 4. - С. 3-8.
28. Воробьев, Г. Г. Профессиональный характер информационного работника / Г. Г. Воробьев // Научно-техническая информация. Сер. 1, Организация и методика информационной работы. – 1989. - № 11. – С. 38-45.
29. Довгань, А. В. Библиотечная коммуникация в контексте места и роли библиотек в информационном обществе / А. В. Довгань// Библиотечное дело. - 2012. - № 22. - С. 41-44. - (Профессиональное общение).
О проблеме снижения уровня культуры общения и коммуникационной компетентности. О новых подходах к информационному обслуживанию современного пользователя.

30. Леонов, В. П. Наша профессия / В. П. Леонов // Мир библиографии. - 2005. - № 1. - С. 2-6. - (Подиум концепций).
Введение к подготовленной автором новой книге о библиографах "Библиография как профессия". Размышления о сути профессии и о библиографии как виде интеллектуальной деятельности.
31. Леонов, В. П. О личности и мастерстве библиографа / В. П. Леонов // Мир библиографии. - 2008. - № 1. - С. 2-5. - ISSN 1560-7968. - (Подиум концепций).
Философские аспекты профессии библиографа.
32. Миронов К. Не только посредник... / К. Миронов // Библиография. - 1998. - № 4. - С. 66-68.
О профессии библиографа
33. Моргенштерн, И. Г. Библиограф в информационном обществе / И. Г. Моргенштерн // Библиография. - 1992. - № 5/6. - С. 3-8.
О профессиональном кодексе библиографа
34. Моргенштерн, И. Г. О профессии и личности библиографа / И. Г. Моргенштерн // Советская библиография. - 1983. - № 5. - С. 13-22.
35. Моргенштерн, И. Г. О профессиональном менталитете библиотекаря-библиографа [Электронный ресурс] / И. Г. Моргенштерн. - Электрон. текстовые дан. // Вестник Челябинской государственной академии культуры и искусств. - Челябинск, 2005. - № 2. - С. 120-125. – Режим доступа: Научная электронная библиотека открытого доступа «КиберЛенинка» : <http://cyberleninka.ru/article/n/o-professionalnom-mentalitete-bibliotekarya-bibliografa>. - (Дата обращения: 21.12.2015).
36. Моргенштерн, И. Г. Профессиональный кодекс библиографа : проект / И. Г. Моргенштерн // Библиография. – 1992. – № 5/6. – С. 3–10.
37. Нещерет, М. Профессионализм как образ жизни / М. Нещерет // Независимый библиотечный адвокат. - 2010. - № 1 (61). - С. 30-35. - ISSN 1608-4071. - (Кадры).
Профессиональные и личностные качества, которыми должен обладать библиограф
38. Оленева, С. М. Библиографоведение: к вопросу о статусе / С. М. Оленева // Библиография. – 2002. - № 6. – С. 3.
Об особенностях профессии библиографа
39. Ринчинова, Ю. С. Секрет эффективного общения / Ю. С. Ринчинова, Г. А. Шаньгинова // Мир библиографии. – 2006. – № 2. – С. 74–75.
40. Семенюк С. Ю. Этические аспекты общения библиографа с пользователями информации / С. Ю. Семенюк // Библиотечное дело – 2000: проблемы формирования открытого информационного общества / [сост. Л. И. Алешин]. - Москва, 2000. – Ч. 1. – С. 228-230.
41. Семенюк, С. Ю. Профессионально важные качества личности библиографа [Электронный ресурс] / С. Ю. Семенюк. - Электрон. текстовые дан. - Режим доступа: http://libconfs.narod.ru/2002/7s/s7_p8.htm. – (Дата обращения: 21.12.2015).
42. Ситник С. М. Модель современного библиографа: практический взгляд [Электронный ресурс] / С. М. Ситник. - Электрон. текстовые дан. - Режим доступа: Сайт «Белорусская

библиотечная ассоциация (ББА)» : http://www.bla.by/public/sem_19200505/08.pdf. - (Дата обращения: 21.12.2015).

43. Соколов, А. В. Интеллигентность в мире библиографии / А. В. Соколов // Мир библиографии. - 2006. - № 2. - С. 8-11 . - (Подиум концепций).
Возможно ли преобразование мира библиографии из царства интеллигентности (коим он считался до последнего времени) в царство интеллектуальности, а если возможно, то каким образом?
44. Сукиасян, Э. Р. Этика в нашей повседневности / Э. Р. Сукиасян // Библиотека. - 2007. - № 8. - С. 41-43. - ISSN 0869-4915 . - (Деловое досье. Беседы о профессии).
Современные этические проблемы в российских библиотеках. Зарубежный опыт создания гостеприимной атмосферы в библиотеках.
45. Столяров, Ю. Раньше думай о Родине, а потом - о себе / Ю. Столяров // Библиотека. - 2011. - № 4. - С. 26-29. - ISSN 0869-4915 . - (На трибуну XVI Конференции РБА) (Кодекс этики).
Автор статьи высказывает свое мнение о новой редакции "Кодекса этики российского библиотекаря"
46. Трушина, И. А. Кодекс этики принят / И. А. Трушина // Современная библиотека. - 2011. - № 8. - С. 12-13. - ISSN 2072-3849 . - (Внимание: Кодекс).
Принятие нового Кодекса этики российского библиотекаря.
47. Ушакова, М. А. Этика труда библиографа [Электронный ресурс] / М. А. Ушакова. – Электрон. текстовые дан. - Режим доступа: <http://resources.chelreglib.ru:6005/root3/ushakova.pdf>. – (Дата обращения: 21.12.2015).
48. Хасанова Л. Наши нравственные ориентиры / Л. Хасанова // Библиография .-1998. - № 4. - С. 64-66.
Этика библиографа