

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Н. П. ОГАРЁВА»

Институт национальной культуры
Кафедра культурологи и библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой
д-р филос. наук, проф.

 М. В. Логинова

«09» 06 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БИБЛИОТЕЧНО- ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Автор бакалаврской работы  06.06.2020 О. А. Сиренко

Обозначение бакалаврской работы БР-02069964-51.03.06-08-20

Направление 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

Руководитель работы

канд. культурологии, доц.  13.06.2020 В. М. Резонова

Нормоконтролер

канд. культурологии, доц.  09.06.2020 О. В. Рубчинская

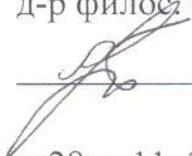
Саранск
2020

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Н. П. ОГАРЁВА»

Институт национальной культуры
Кафедра культурологи и библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой
д-р философ. наук, проф.

 М. В. Логинова

«28» 11 2019 г.

ЗАДАНИЕ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

(в форме бакалаврской работы)

Студент Сиренко Ольга Александровна

1 Тема Этические аспекты библиотечно-информационного обслуживания

Утверждена приказом № 9451-с от 28.11.2019

2 Срок представления работы к защите 06.06.2020

3 Исходные данные для научного исследования: научно-практические издания,
учебно-методические пособия, периодические издания, интернет-ресурсы

4 Содержание выпускной квалификационной работы

4.1 Этика как фактор формирования профессиональных качеств
библиотечного специалиста

4.2 Этические аспекты библиотечно-информационного обслуживания

Руководитель работы  28.11.2019 В. М. Резонова

Задание принял к исполнению  28.11.2019

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 63 страницы, 63 использованных источника.

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, БИБЛИОТЕЧНАЯ ДЕОНТОЛОГИЯ, ЭТИКА, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА, НРАВСТВЕННАЯ МОДЕЛЬ БИБЛИОТЕЧНОГО СПЕЦИАЛИСТА, ПРИОРИТЕТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ЧИТАТЕЛИ-ИНВАЛИДЫ, НАЦИОНАЛЬНЫЕ МЕНЬШИНСТВА.

Объектом нашего исследования является библиотечно-информационное обслуживание.

Цель работы – рассмотреть значение этических аспектов в организации современного библиотечно-информационного обслуживания.

В ходе работы применялись следующие методы исследования: анализ, синтез, абстрагирование, интерпретация.

В результате исследования рассмотрена история появления этики как науки и её значимость в современности; описана этика библиотечного общения; изучен процесс разработки нравственной модели библиотечного специалиста; раскрыты этические проблемы библиотечного обслуживания; рассмотрены особенности библиотечного обслуживания читателей инвалидов и национальных меньшинств; обоснована проблема недостаточного уровня квалификации библиотечных сотрудников для обеспечения качественного обслуживания особых групп населения.

Степень внедрения – частичная

Область применения: в практической деятельности библиотек для разработки программ по повышению квалификации библиотечных специалистов.

Эффективность – результаты исследования показывают необходимость знания и применения нравственно-этических аспектов в библиотечно-информационном обслуживании.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1 Этика как фактор формирования профессиональных качеств библиотечного специалиста	9
1.1 Понятие этики как науки и исторические предпосылки библиотечной деонтологии	9
1.2 Этика библиотечного общения	19
1.3 Библиотечная профессиология в разработке нравственной модели специалиста	26
2 Этические аспекты библиотечно-информационного обслуживания	34
2.1 Этические проблемы библиотечного обслуживания пользователей	34
2.2 Значение нравственно-этических компетенций библиотечного специалиста для реализации приоритетного обслуживания	38
2.3 Специфика работы с национальными меньшинствами в деятельности современных библиотек	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	54
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	58

ВВЕДЕНИЕ

Общеизвестно, что библиотека как социокультурный институт призвана удовлетворять информационные, культурные и другие потребности самых разных пользователей. Она является частью культуры, выступает в качестве важнейшего фактора социокультурного развития. Следовательно, её специалисты должны обладать высокой профессиональной компетенцией, чтобы оказывать качественную помощь читателям в освоении ими духовных ценностей национальной и мировой культуры. Библиотека всегда должна быть образцом в применении нравственно-этических норм, в первую очередь в библиотечном обслуживании, поскольку это чуть не единственная грань её масштабного поля работы, видимая для рядового посетителя библиотеки. Именно опираясь на опыт взаимодействия с библиотекарем в ходе обслуживания, читатель формирует своё представление о библиотеке в целом, в зависимости от характера общения, положительное или, наоборот, отрицательное. Поэтому для специалиста библиотеки крайне важно соблюдение этических норм, при осуществлении библиотечного обслуживания.

Этическую сторону вопроса библиотечного обслуживания изучали такие отечественные библиотековеды как: Г. А. Алтухова [3–6], рассматривавшая профессиональную этику библиотекаря в целом, В. А. Бородина [15–17], С. И. Головкин [23], С. А. Езова [29–30], занимавшаяся анализом особенностей библиотечного общения, А. Е. Шапошников [62], исследовавший в своих работах вопросы библиотечного обслуживания лиц с ограниченными возможностями и многие другие.

Выбранная нами тема исследования является актуальной на сегодняшний день, так как в ходе работы сотрудник библиотеки может сталкиваться с очень разными людьми, среди них могут быть и вежливые, приятные ему в общении читатели, а могут быть и эмоционально нестабильные, провоцирующие его на конфликт посетители. Поскольку Россия является многонациональной страной, то перед библиотекарем может встать задача по обслуживанию людей иной ра-

сы или национальности, с культурой которых он плохо знаком или не имеет представления о ней вовсе. Также из-за большого числа инвалидов в нашей стране, перед библиотекарем может встать вопрос об этических нормах общения в ходе обслуживания посетителей с ограниченными возможностями. Каждый из перечисленных выше посетителей может оказаться чуть ли не в любой библиотеке и тогда возникает вопрос об уважительной и тактичной форме работы с таким человеком, чтобы библиотекарь ни коим образом не задел его чувства и смог оказать качественное обслуживание с учетом индивидуальных особенностей читателя. Поэтому остро встает вопрос о способах повышения квалификации библиотекарей, с целью подготовить их к обслуживанию особых групп населения.

Объектом нашего исследования является библиотечно-информационное обслуживание.

Предмет – этические аспекты в библиотечно-информационном обслуживании.

Цель исследования – рассмотреть значение этических аспектов в организации современного библиотечно-информационного обслуживания.

Задачи исследования:

- охарактеризовать сущность понятия этики, в частности профессиональной, и выявить предпосылки её появления;
- исследовать этику библиотечного общения;
- раскрыть процесс разработки нравственной модели библиотечного специалиста;
- определить этические проблемы библиотечного обслуживания;
- рассмотреть семинары, направленные на установление взаимопонимания между библиотекарем и читателем-инвалидом;
- изучить программы по переподготовке библиотечных кадров для качественной работы с национальными меньшинствами.

На сегодняшний день есть примеры довольно действенных программ по обучению специалистов взаимодействию с читателями на основании их инди-

видуальных особенностей, однако они не так распространены. В своей работе мы привели примеры некоторых из них, которые могут быть реализованы в библиотеках, которые обслуживают читателей-инвалидов, а также национальные меньшинства.

В ходе работы применялись следующие методы исследования: анализ, синтез, абстрагирование, интерпретация.

Стоит отметить, что в настоящее время вопросу применения этических норм и рекомендаций в ходе библиотечного обслуживания уделяется недостаточно внимания, из-за чего проблема является мало разработанной. Большой акцент в научной литературе делается на владении материально-технической базой, хотя на само качество обслуживания в первую очередь влияет человеческий фактор.

В ходе исследования мы пришли к выводу, что в ходе библиотечного обслуживания посетители уделяют большое внимание поведению библиотекаря в общении с ними. Рассматривая проекты, реализованные библиотеками разных регионов, мы выяснили, что большую роль в обеспечении качественной работы с особыми читателями, играет знание теоретической базы, характеризующей отличительные черты и правила поведения с той или иной группой населения. Готовность библиотекарей обучаться и сотрудничать с другими специалистами поможет приблизиться к идеалу специалиста, диктуемого профессиональной этикой.

Поднимаемая в исследовании проблематика имеет большое значение не только успешного функционирования библиотек, но и для обеспечения более комфортного включения в жизнь общества людей с ограниченными возможностями и национальных меньшинств.

Структура нашей работы состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников.

Во введении подчеркивается актуальность рассматриваемой темы, определяются объект, предмет, цели и задачи исследования.

В первой главе рассматриваются теоретические вопросы, связанные со значимостью этики в ходе библиотечного обслуживания.

Во второй главе анализируются этические аспекты библиотечно-информационного обслуживания, в частности рассматриваются этические проблемы библиотечного обслуживания пользователей, определяется значение нравственно-этических компетенций библиотечного специалиста для реализации приоритетного обслуживания.

Особый интерес представляют параграфы, в которых рассмотрены особенности библиотечного обслуживания читателей инвалидов и национальных меньшинств, обоснована проблема недостаточного уровня квалификации библиотечных сотрудников для обеспечения качественного обслуживания особых групп населения.

В связи с этим в исследовании представлен анализ программ по переподготовке библиотечных кадров для качественной работы с читателями-инвалидами и национальными меньшинствами.

В заключении подводятся итоги, формулируются выводы по теме исследования.

Практическая значимость работы заключается в обосновании важного значения формирования нравственно-этических компетенций библиотечного специалиста для реализации приоритетного обслуживания в современных библиотеках.

1 Этика как фактор формирования профессиональных качеств библиотечного специалиста

1.1 Понятие этики как науки и исторические предпосылки библиотечной деонтологии

Этика – философская наука. Она изучает систему норм нравственного поведения людей, их обязанностей по отношению к обществу, и друг к другу. Термин «этика» древнегреческого происхождения и берет свое начало от слова «этнос» (ethika – в изначальном понимании – человеческое жилище, гнездо). На русский язык это слово переводится как «привычка», «нрав», «характер», «образ жизни». Латинским аналогом термина «этика» является термин «мораль». В русском языке наравне с представленными определениями также часто употребляется слово «нравственность». Все эти термины идентичны по своему этимологическому содержанию и употребляются как синонимы.

Профессиональная этика – это сочетание нравственных норм, регулирующих поведение представителей конкретных социальных групп общества, являющихся представителями данной профессии. Профессиональной этикой (или профессиональной моралью) называют кодексы поведения, предоставляющие нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые исходят из их профессиональной деятельности.

Моральные нормы существуют для всех членов общества, но предъявляются еще и специфические формы поведения для представителей некоторых видов профессий, а, следовательно, и особые формы профессиональной морали.

В чем же суть особых форм профессиональной морали? В ней конкретизируются как общие моральные нормы, так и характерная специфика, отражаемая в присущих профессии правилах поведения. Отличительной особенностью профессиональной этики как науки является отсутствие неизменных норма-

тивов и жестких норм поведения в какой-либо ситуации, навязывания человеку заимствованных моральных указаний, так как личность всегда должна иметь возможность морального выбора, самостоятельно принимать решения; этика, манкирующая этим принципом, перестает быть наукой и принимает вид морализаторства [5, с. 6].

По мнению специалистов, задачи профессиональной этики состоят в установлении границ между дозволенным и недозволенным в профессии, и в том, чтобы теоретическое рассмотрение нравственных норм доводить до определенного нормативного предела, соблюдаемого в той или иной профессиональной деятельности.

Общеизвестно что принципы профессиональной морали совпадают с моральными принципами того или иного класса, нации, общества, но при этом в них проходят соответствующие изменения, видоизменяющиеся в профессиональной среде. В профессии библиотекаря, например, выделяется как специфичное – профессиональное предоставление информации, умение общаться с читателем, преследуя цели его культурного, профессионального, духовного роста и совершенствования.

Этика сформировала общие моральные требования к представителям каждой профессиональной группы:

- значение морали для выполнения профессионального долга;
- раскрытие определенных аспектов нравственных требований, имеющих значение для данной профессиональной группы;
- четкое выполнение нравственных требований и наличие особых правил, обычаев, склонностей, привычек, зафиксированных в сознании представителей той или иной профессии.

Важно заметить, что выполнение таких требований не избавляет членов профессионального коллектива или профессиональной группы от выполнения установленных в обществе принципов нравственности.

В профессиональной этике выделяют два уровня: теоретический, на котором изучается сущность и специфика профессиональной морали, определяет-

ся ее место в жизни общества, и нормативный, включающий в себя практические рекомендации по использованию конкретных нравственных норм.

Профессиональная мораль библиотекаря основывается на непосредственном общении с людьми, на неизменном внимании к их интересам, желании наиболее полно удовлетворить читательские запросы. Нравственными установками библиотекаря обуславливается как успешная работа библиотеки, так и развитие научного, культурного, духовного потенциала общества.

Библиотечная этика насыщена гуманистическими аспектами. Она корректирует поведение библиотекаря так, чтобы укреплялся его авторитет, открывалась общественная значимость профессии. От библиотекаря ожидается обладание общезначимой моралью и высшими нравственными качествами. Это образует основу профессиональной морали библиотекаря и воздействует на формирование только ему присущей профессиональной этики.

Профессиональная этика библиотекаря – это совокупность отличительных требований и норм нравственности при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию потребителей информации [5, с. 9]. Она воспитывает у библиотекаря понятие своего профессионального долга и чести, прививает навыки культуры общения и высокого профессионализма.

Нравственная оценка профессии библиотекаря обуславливается двумя факторами. Во-первых, тем, что библиотечная профессия дает объективно обществу, как способствует его развитию, во-вторых, тем, что она дает профессионалу субъективно, в смысле нравственного на него воздействия. Признаками сформировавшейся профессии выступают ее установившиеся функции, цели, общественное назначение. Профессия предопределяет свою характерную среду общения, которая, в свою очередь, определяет взаимоотношения людей, диктует свои правила, которые следует принимать, хотя бы того люди или нет. Специфические отношения создаются и внутри профессиональной группы, и появляются своеобразные связи.

Профессиональное поведение библиотечных специалистов, обуславливаемое предписаниями морального и профессионального долга и координируемое

системой нравственных норм, изучает **библиотечная деонтология**. Это особая научная дисциплина, возникающая на стыке библиотековедения и деонтологии. Библиотечная деонтология призвана снабдить специалистов знаниями, как необходимыми для осуществления должностных обязанностей, так и вытекающими из общественной значимости профессии библиотекаря, которая в разные эпохи приобретала свой исторический контекст.

Учеными были выявлены этапы становления деонтологии, начиная с появления первых воззрений на проблему долга, ожидаемого общественностью профессионального поведения до формирования самостоятельной научной дисциплины.

Первый период (VI–IV вв. до н.э. – нач. XIX в. н.э.), наиболее длительный, характеризующийся зарождением потребности общества в создании принципов и норм профессионального поведения, ориентации на них в деятельности.

В то время возникли первые регламенты профессиональной деятельности. Актуализировались и требования к профессиональному поведению библиотекарей. Значительная роль в античном обществе библиотеки как книгохранилища и общественного центра обеспечивала ее сотрудникам высокий статус. Здесь осуществлялось не только хранение знаний, но и их генерация. Появились работы, освещающие представление о библиотеке, ее организации, фондах. От библиотекарей тогда требовалась высокая культура, обширная эрудиция, педагогические умения. Библиотекарями становились выдающиеся ученые, поэтому служба в библиотеке сочеталась с научной деятельностью. У помощников библиотекарей были строго регламентированные обязанности, требующие аккуратности, ответственности, внимательности: учет рукописей, их копирование, перевод, сохранность и т.д.

Для эпохи Средневековья характерно противостояние духовного и телесного, божественного и мирского. Ключевая идея того времени заключалась в осознании ничтожности человека перед лицом Всевышнего. Поэтому среди требований к библиотекарям того времени было религиозное рвение, нетер-

пимость к еретическим воззрениям. Монастырские библиотеки были важнейшим видом библиотек того времени. Поэтому в них (например, на Руси) библиотекарям поручалось помогать читателям в выборе книг «правильного» содержания и усвоении прочитанного.

Деятельность университетских библиотек (с XII в.) была направлена на задачи образования и науки. В них книга уже выступала в качестве источника познания. Характерной чертой этих библиотек была учебно-педагогическая работа. Зачастую, к обязанностям библиотекаря добавлялась преподавательская деятельность, а также в требования к поведению библиотекаря входили выражение дидактических, просветительских способностей. Однако, основной задачей библиотек было книгохранение – осуществление учета, расстановки, описания фондов, и в связи с этим деятельность библиотекаря требовала ответственности, точности и пунктуальности.

Эпоха Возрождения – время зарождения капитализма, формирования его идеологии, системы ценностей. Мерой всех вещей опять становится человек, человеческая природа. В согласии с новыми идеалами производится поэтапный отказ от универсальности и конвенциональности в сознании и поведении, ныне приветствуется индивидуальность, конкретность, уникальность, достоинство человека. Большинство мыслителей Ренессанса в иерархии ценностей первое место присваивали пользе, следом отводили должное красоте и лишь затем – добродетели.

Гуманисты ценили книжную культуру. Массовое распространение приобрело библиофильство и концепция публичной библиотеки. Библиотечные фонды пополнялись светским содержанием, в круг читателей входили не только религиозные деятели, ученые, студенты, но и люди других специальностей. Библиотечное обслуживание, наряду со сбором и хранением, стало значимой функцией библиотеки. Долгом библиотекаря в то время стало нести знание при помощи книги. Поэтому были необходимы добродетели, чтимые в эту эпоху и определяющие профессиональное поведение библиотекаря: образованность, трудолюбие, нравственность, чувство справедливости, честность.

Эпоха Просвещения – период, в который возникла теория общественного договора, выполнялся поиск вариантов модернизации социального устройства, совершенствования моральных и правовых норм.

Значимой для формирования деонтологической науки стала разработка И. Кантом этических проблем. Мораль в его представлении – это сфера человеческой свободы, внутренний регулятор поведения человека, которое детерминировано его отношением к долгу и моральным требованиям. Следование нравственному долгу в согласии с голосом совести определяет наличие нравственного достоинства у человека. Из этого можно сделать вывод, что этика И. Канта имеет исключительно гуманистическое содержание [18, с. 86].

Также И. Кант, несколько лет занимавшийся деятельностью библиотекаря Кенигсбергского замка, внес вклад в развитие теории библиотечного обслуживания, сформулировав его принципы, актуальные и сегодня:

- принцип следования закону, который предусматривает наличие законодательной базы профессии, безоговорочного соблюдения установленного в библиотеке порядка;

- принцип «благожелания», который подразумевает корректное, тактичное поведение;

- принцип этики поступка («не навреди»). Действия и поступки библиотекаря не должны иметь негативных последствий для читателя и для результатов работы библиотеки [6, с. 67].

В данный период появилось новое библиотечное мировоззрение, отражающее экстраординарную значимость библиотеки в реализации идей Просвещения, признание просветительской миссии библиотеки, ее энциклопедический характер: библиотека – собрание книг, в которых сконцентрирован весь универсум знаний. Отсюда новый взгляд на комплектование книжного фонда, обслуживание читателей. Библиотекарь должен был быть всесторонне образованным, ответственным за общедоступность книжных богатств, гуманистом, ориентированным на читателя. К этико-деонтологическим вопросам библиотечной работы обращались Ф. Прокопович, В. Н. Татищев. Библиотекарь, по мнению

В. Н. Татищева: «...человек, обладающий знаниями многих наук и языков, способный определить качество книги и порекомендовать нуждающемуся в ней читателю, а также сам он должен быть «прилежным читателем», собирать достойные книги, содержать их в порядке и следить за сохранностью» [56, с. 189].

В последующем нормативность поведения изучалась философами К. Марксом, Ф. Энгельсом, Ф. Ницше, социологами Э. Дюркгеймом, Т. Парсонсом, представителями глубинной психологии З. Фрейдом, К. Юнгом и др. Несмотря на различия во взглядах на возникновение и функционирование нормативных установок в обществе ученые сошлись в признании роли социальных (моральных и правовых) норм как регуляторов общественных отношений и поступков людей, предупреждающих и пресекающих их асоциальное и имморальное поведение.

В период с начала XIX до начала XX в. происходит становление деонтологии как самостоятельной науки. Деонтология, по мнению одного из исследователей того времени, знание о том, что правильно и должно. Основным принципом деонтологии он считал принцип пользы. Поступок может быть полезным для одних людей, но причинить вред другим. Исходя из этого при его оценке необходимо сопоставить суммы позитивных и негативных последствий. В случае положительного результата – поступок нравствен, если отрицательный – аморален.

Возникновение научного термина «деонтология» производилось в ходе воздействия консеквенциальных теорий. Консеквенциализм критерием морального оценивания поступка определяет его последствия, результат.

Играли ли роль библиотеки в процессе принятия населением моральных стандартов поведения? Воззрение на воспитательную функцию библиотек в XIX веке в разных странах был различным: в США библиотекари не осуществляли воздействия на выбор книг читателями – библиотека гарантировала общедоступность информации и нейтральность; в Германии, наоборот, в обязанности библиотекарей вменялась образовательная деятельность и патриотическое воспитание, читателям рекомендовались «лучшие» книги. В России библиотеки

проводили просветительскую работу, крупные библиотеки были направлены на научную деятельность. Как следствие к сотрудникам библиотек предъявлялись конкретные профессионально-нравственные требования: знание читательской аудитории, каждого ее представителя (А. А. Красовский), самоотверженного служения делу (Н. А. Рубакин, К. И. Дерунов), нравственная ответственность за рекомендацию литературы.

Образ действия библиотекаря в процессе библиотечного обслуживания читателей тоже регламентировался. Действовали рекомендации демонстрировать приветливость, заинтересованность, хорошее расположение духа, стремление оказать всестороннюю помощь. Развитие капиталистического общества актуализировало противоречия между внешними и внутренними источниками нравственности, что вызвало злободневную потребность в кодификации норм поведения представителей профессиональных сообществ. В 20-е годы XX века возрос живой интерес к личности профессионала – происходит развитие профессиографии. Так, усиленно исследовалась психология библиотекаря (В. Давидович, Л. Балковец, А. Гайворовский, М. Лебединский, Н. Скородумов и др.) в рамках психотехники, создавались профессиограммы учителей (Б. Ананьев, П. Блонский, Н. Лаговский, Ф. Рау и др.).

В зарубежных странах создаются первые профессиональные кодексы поведения: Кодекс этики в государственном управлении, Кодекс честной конкуренции в бизнесе (США). Датой утверждения первого кодекса библиотечной этики стал 1938 год. Принят он был Американской библиотечной ассоциацией.

Нормативно-правовая база профессиональных кодексов – Всеобщая декларация прав человека (ООН, 1948). Ориентируясь на содержание этого нормативного акта, создавались «Этические стандарты психолога» (АРА, США, 1953), «Кодекс поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка» (ООН, 1979), «Этика социальной работы: принципы и стандарты» (IFSW, Норвегия, 1994) и др.

В Европе в 1984 году по инициативе финских библиотечных организаций была создана объединенная рабочая группа, целью которой была подготовка

профессионального кодекса. Совместными усилиями библиотечных ассоциаций Финляндии, Дании, Норвегии, Швеции и Англии был подготовлен и принят профессиональный кодекс библиотекаря [3, с. 80].

Рубеж XX и XXI вв. – это время кардинальных преобразований во всех сферах жизни российского общества. Требовался новый взгляд на профессиональный долг специалистов, их обязанности перед социумом, государством, профессией, личностью каждого клиента и специалиста. Это время развития отечественной деонтологии, предметом которой выступило исследование правовых, профессиональных и моральных обязанностей, норм и правил поведения специалистов в ракурсе интересов клиентов. Это нашло свое отражение в принятых профессиональных кодексах: Кодексе профессиональной этики психиатра (1993), Этическом кодексе российского врача (1994), Кодексе профессиональной этики адвоката (2003), Проекте профессионального кодекса учителя (2010) и др.

Как и в других профессиональных сообществах, принятие кодекса библиотечной этики в России пришлось на девяностые годы XX столетия. В нашей стране годом введения Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря стал 1999. Его появлению предшествовала большая работа круглого стола «Общение и профессиональная этика библиотекаря» под председательством Ю. П. Мелентьевой. Активное обсуждение этого вопроса в профессиональной печати продолжалось три года до опубликования первого проекта в 1997 г.

После принятия кодекса по-прежнему шли дискуссии по поводу его содержания, главными проблемными вопросами были надобность самого существования кодекса профессионального поведения и обязательность учета в его содержании российского менталитета, насущных проблем отечественного библиотечного дела. Живо велась дискуссия проблем свободы доступа к информации, ответственности библиотекаря за последствия использования предоставленной им информации и т.д. Своими мнениями обменивались библиотековеды-теоретики и специалисты-практики.

Принятие «Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря» в апреле 1999 г. было значимым событием в жизни библиотечного сообщества. Спустя двенадцать лет, в 2011 г., был принят Кодекс этики российского библиотекаря. В этой редакции были учтены замечания по содержанию предыдущей, полученные в ходе обсуждений, дискуссий, на страницах профессиональной печати. Время требует непрерывного совершенствования стратегии и технологии профессионально-этической кодификации.

Профессиональный кодекс этики – это совокупность ценностей, моральных идеалов и принципов, на которые равняется и которым следует в своей деятельности профессиональное сообщество. Здесь закреплены цели и задачи библиотечной деятельности, зафиксированы требования к поведению библиотекарей, нормы профессиональной этики, на которые следует опираться библиотечным специалистам, установлены их обязанности.

Потребность наличия кодексов библиотечной этики декларирована ИФЛА (IFLA) – Международной федерацией библиотечных ассоциаций. В последнее время все большее количество библиотек создает кодексы корпоративной этики – свод принципов и правил, устанавливаемых в библиотеке, которые корректируют отношения между сотрудниками, между руководителем и подчиненными, между библиотекарями и пользователями, назначают ответственность сотрудников за осуществление своих обязанностей перед обществом, перед коллективом библиотеки, перед читателями. Этический кодекс представляет собой наиболее высокий уровень развития внутренней культуры библиотеки. Правила поведения принимаются и поддерживаются всеми сотрудниками и закрепляются в форме документа. Кодекс содержит нормативную часть, которая закрепляет стандарты профессионального поведения, а также идеологическую, которая осведомляет о миссии, целях и ценностях библиотеки. От современного библиотекаря требуется способствование процветанию государства и общества; честное и ответственное исполнение своего профессионального долга – осуществление свободного доступа пользователей к информации, знаниям, культурному достоянию; создание позитивного библиотечного общения; неизмен-

ное совершенствование своего профессионального мастерства, общекультурного уровня; следование нормам и правилам корпоративной культуры; демонстрация высокого социального потенциала библиотек и их сотрудников и т.д.

Библиотечная деонтология – это новое самостоятельное направление деонтологии, предпосылками которого являются потребность во всестороннем изучении истории нормирования поведения библиотекарей, кодификации поведенческих регулятивов; в актуализации нормативной детерминации поведения библиотечных специалистов в связи с ситуацией дефицита духовности и культуры, сложившейся в обществе; в потребности развития деонтологической и коммуникативной культуры библиотечных специалистов, в их профессионально-личностном росте, в принятии гуманистической позиции в отношении к пользователям, реализации субъект-субъектных отношений [18, с. 91].

Решение проблем деонтологического характера способствует идентификации и интериоризации работниками библиотек духовно-нравственных, библиотечных профессиональных ценностей, их пониманию профессионального долга, ответственности, принципов и положений библиотечной этики, выбору надлежащих поведенческих стратегий и тактик, обеспечению самоконтроля и саморегуляции, осуществлению должных профессиональных поступков, посредством которых проявляется нравственная позиция специалиста.

1.2 Этика библиотечного общения

Отличительной особенностью работы библиотекаря является общение с читателями, коллегами, внешними организациями. Виды такого общения могут быть принципиально разными. Предметом общения могут выступать как сами люди, так и окружающие их предметы, явления природы, чувства, знаки и т. д. Заострим своё внимание на характеристике общения в библиотеке как социально-психологической проблеме. Что является сущностью такого общения? Одни авторы доказывают, что оно сводится к целенаправленному обмену ин-

формацией, другие, что общение не что иное как процесс, построенный на разумном понимании и намеренной передаче мыслей и переживаний. Б. Д. Парыгин, известный исследователь психологии общения, рассматривает общение как сложный и многогранный процесс, который может выступить в одно и то же время как процесс взаимодействия индивидов и как информационный процесс, и как отношение друг к другу, и как процесс взаимовлияния друг на друга, и как процесс их сопереживания и взаимного понимания друг другом.

Известный библиотековед прошлого века С. Л. Вальгард дал следующую характеристику общению с книгой: «Это процесс социального воздействия передающей стороны на воспринимающую» [21, с. 58], отметив при этом двойственность социальной и индивидуальной сторон:

- передающая и воспринимающая сторона в книге;
- две формы восприятия – непосредственная и от других людей;
- речь как главное средство социального общения;
- разные стороны общения: вербальное и интервербальное;
- супервербальные построения – образные и логические.

Предметом общения в библиотеке может выступать все, что интересует сотрудников и посетителей, о чем они желают говорить, с целью узнать реальную обстановку, определить свои действия и поступки, свое отношение к людям, событиям и фактам.

К средствам общения обычно относят языковые (вербальные), неязыковые (невербальные). Как раз эти виды общения служат носителями мыслей, чувств, воли и специально или ситуативно применяются для передачи информации. Без них передача информации осуществляться не может, так как в чистом виде явления психической деятельности человека (мысли, чувства, намерения) не существуют.

Психологи считают, что культура общения содержит в себе три составных элемента: способность разбираться в людях и правильно определять их психологию, трезво реагировать на их действия и состояние, применять по отношению к каждому из них способ общения, не идущий вразрез с требованиями

ми морали, и в то же время наилучшим образом соответствующий отличительным особенностям взаимодействующих людей.

Какие качества должны быть присущи библиотекарю, для того чтобы наилучшим образом осуществлять работу по обслуживанию читателей и профессионально общаться с ними? В «Толковом словаре русского языка» С. И. Ожегова выделяются следующие человеческие качества:

- честность, прямота, искренность в поступках и отношениях;
- доброжелательность – желание людям добра, готовность содействовать их благополучию;
- вежливость, соблюдение правил приличия, учтивость;
- отзывчивость, готовность отозваться на чужие нужды;
- тактичность, чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевая достоинства людей;
- порядочность, честность, неспособность совершать антиобщественные поступки;
- общительность, способность легко входить в общение [44, с. 862].

Безусловно, библиотечному специалисту необходимо обладать и такими качествами, как культура общения и поведения, начитанность, развитый интеллект, деликатность, приветливость, предупредительность, добросовестность, ответственность, уважительное отношение к читателю, корректность, знание педагогики и психологии личности, стремление к разностороннему диалогу с людьми, щедрость души, а также высокая квалификация и профессионализм.

Общение берет своё начало с обоюдного изучения собеседниками друг друга, определения подходящей стратегии поведения. Создавая образ другого человека, исследуя его личность, библиотекарь сосредоточивает своё внимание в первую очередь на возрасте, половой принадлежности, профессии, отношению человека к той или иной социальной группе. В ходе общения складываются иные знания о людях, происходит взаимоузнавание, контактирующих сторон, и посредством этого формируется и осуществляется воздействие образа

самого библиотекаря на окружающих. Большую роль в общении играет первое впечатление, определяющее ход последующих взаимоотношений.

Вопрос личностного общения вызывал интерес исследователей с давних времен. Еще до нашей эры афинянин Тоофаст в трактате «Эстетические характеры» изложил 30 типов людей с такими чертами характера, как хвастовство, болтливость, лесть, злость, зависть, злословие и др. Обособив типичные характеры людей, исследователь приходит к выводу, что характеры людей являются отражением нравственной жизни общества.

В 1688 году француз Жан Лабрюйер описал уже 11 200 типов людей и составил довольно язвительную, но подлинную их характеристику: «Ханжа – это тот, кто при короле атеисте тоже стал бы атеистом» [36, с. 105].

Немецкий психиатр Эрнест Кречмер в своих работах доказывал, что физическая конституция человека выражает его характер, чувства и отношение к окружающим. Исходя из этой логики толстые люди добрые и уступчивые, а худые злые и скрытные.

Существенным недостатком таких выводов является их слабая связь с понятием этической функции общения. А ведь она играет большую роль в познании людей друг другом, отражаясь в поступках человека, одежде, в том, что он говорит и как, а также в том, что он познает. Собственно, этим подходом следует руководствоваться библиотекарю, когда возникает необходимость оценивать окружающих его людей.

В таком случае становится очевидным, что выработанные у человека критерии нравственного и безнравственного, значимого и незначимого, ценного и не имеющего цены определяют характер восприятия им других людей и истолкование их внутреннего мира. «В этих образах и в этом понимании, – утверждает известный психолог А. А. Бодалёв, – всегда отражается положение, которое вообще занимает человек в той или иной системе ценностей, на которую познающий субъект ориентируется в своем повседневном поведении» [13, с. 57].

Ошибка состоит в безосновательном сравнении назначения и смысла библиотек. Назначение библиотек как учреждений документальной коммуникации заключается в реализации следующих технологических функций: комплектование библиотечных фондов, их обработка, долгосрочное хранение, предоставление документов читателям по их запросам, создание справочно-библиографического аппарата. Приведенные операции просто алгоритмируются и, соответственно, могут производиться интеллектуальными роботами в локальном и дистанционном режимах. Следовательно, как и гласит «Атлас новых профессий», библиотечное обслуживание круглосуточно и дистанционно можно организовать без помощи профессиональных библиотекарей. Как раз к такому сервису стремится проект Национальной электронной библиотеки (НЭБ). Впрочем, технологические операции – это явления, а не сущность библиотечной деятельности.

В нынешней философии под «смыслом» подразумевается «сущность феномена, оправдывающая его существование». Какие смыслы оправдывают существование библиотек? Несомненно, что библиотеки появились как обязательное условие для развития человеческой цивилизации, так как нет цивилизаций, не располагающих письменностью и библиотеками. Очевидно, глубинный смысл, обосновывающий существование библиотек, – это гарантия перехода от дописьменного варварства к цивилизованной книжной коммуникации, в чём и состоит очеловечивание (гуманизация) общества.

Гуманистический смысл библиотечной профессии первичен, он – её цель, а технологии вторичны, они – всего лишь средства. Ошибка технических специалистов заключается в улучшении средств в отрыве от целей, думая, что порталы оцифрованных данных сделают общество разумнее и цивилизованнее.

Человек всегда стремится к общению. В разном возрасте его стремление имеет свои особенности, но одиночество – самое суровое наказание для человека. Поэтому в библиотеки идут и пожилые, и молодые не только за книгами, но и за общением. Нравственный долг библиотекаря создать для людей атмосферу доброжелательности, приветливости, ласковости. Работа

библиотеки должна будить и тревожить ум посетителей. Хорошо, если каждый читатель унесет с собой тепло в душе и признательность не только за полученную информацию, но и за радость общения и понимания.

В любом общении есть свои цели, средства, нормы и правила. Целью общения может быть необходимость в совместных трудовых действиях. Здесь в первую очередь проявляется необходимость в установлении деловой связи с партнерами. Установление связей для выполнения совместной работы может иметь место не только при удовлетворении привычных жизненных потребностей (обработка земли, охота, торговля), но и потребностей, вызванных уже иного типа запросами человека, когда осуществляется учебная деятельность, требуется совет, помощь.

Контакт с другими людьми, порожденный задачей выполнить какое-то дело, может быть условно назван «деловым общением». Целью иного общения (отнесем его ко второму виду) может быть стремление воздействовать на человека или группу людей, чтобы склонить их к каким-то действиям или поступкам, изменить их мнение и взгляды на те или иные явления окружающей жизни, перестроить жизненные установки, отношение к тем или иным социальным явлениям, к тем или иным формам поведения людей.

Третьим видом общения можно назвать общение ради самого общения. Такая потребность рождается из целого ряда побуждений. В библиотеках, например, существует категория пожилых читателей, которые часто обращаются к библиотекарю по поводу своих бед и радостей, желая быть выслушанными и понятыми. Молодые же читатели нуждаются в общении со сверстниками. Поэтому в библиотеках организуются клубы по интересам, учитывающие запросы всех возрастов читателей.

Наряду с языковыми (вербальными) средствами общения существуют невербальные формы, которые ни в коем случае нельзя недооценивать. Они чаще всего проявляются в ходе эмоционального общения, когда люди познают чувства и устремления других людей и соответственно на них реагируют. У них возникают различные реакции: сочувствие, понимание, симпатия или раздра-

жение, негодование и др. В ходе такого общения образуется близость или, наоборот, отчуждение. При эмоциональном общении человек не только откликается на те чувства и переживания, которые испытывает другой человек, но и стремится передать те переживания, которые испытывает он сам, добиваясь при этом правильного понимания и соответствующего отношения к миру своих чувств.

Большая часть таких переживаний проявляется невербальными способами. Человек, испытывая то или иное эмоциональное состояние – боль, горечь, волнение, радость, удовольствие, невольно выражает его в своем облике: меняется выражение лица, появляются улыбка или слезы, тело выпрямляется или сгибается под бременем забот, глаза блестят или тускнеют и т. д. Эмоциональное состояние человека отражается в тембре голоса, оттенках и интонировании слов. Ярким средством передачи экспрессии чувств является мимика. Существуют десятки оттенков выражения глаз, улыбки.

Экспрессия чувств отражается также и в разнообразных жестах, походке, положении корпуса тела. Более того, оттенки поведения – характер внимания или невнимания к чему-либо привычному или непривычному, направление взора, изменение темпа речи, движений – все это выражает переживания человека. Понимание библиотекарем поведения читателя требует от него умения «читать» человеческие чувства.

Полезно будет библиотекарю ознакомиться с книгой В. А. Лабунской «Невербальное поведение», в которой она детально рассматривает разнообразные виды невербального общения. Основной материал в книге представлен схематически. Составленная автором структурная схема невербального поведения показывает акустические виды (экстралингвистика – пауза, кашель, вздох, смех, плач; просодика – экспрессия, выразительные движения, поза, жест, мимика, походка, интонация); оптические виды (кинесика – невербальные действия, физиогномика, строение лица и черепа, строение туловища и конечностей); тактильно-кинестические виды (такесика – контакт глаз, стук, скрип, грохот); ольфакторные виды – система запахов, статическое прикосновение,

направление движения, длина паузы, частота контакта; динамическое прикосновение – рукопожатие, поцелуй, поглаживание, запах тела, запах косметики [37, с. 7].

Общение в библиотеке – сложный процесс профессиональных отношений. Большую долю рабочего времени библиотекаря занимает повседневное общение с читателями. Профессиональную этику не в меньшей степени интересуют и «антиномии профессиональных поступков», выражающиеся в конфликтных формах поведения, способы раскрытия средств их разрешения в рамках данной профессии. Искусству общения в библиотеке, к сожалению, пока недостаточно учат и, как следствие этого, библиотекарь часто не умеет построить простой доверительный разговор, расположить к себе читателя. Более того, порой библиотекарь грешит бестактностью, резкостью тона, перебивает читателя, часто не в состоянии уловить нюансы его настроения. Все это приводит к неуважительному отношению к библиотекарю со стороны читателей, наносит вред престижу библиотеки.

1.3 Библиотечная профессиология в разработке нравственной модели специалиста

Термин «библиотечная профессиология» используется в специальной литературе уже много лет. Однако, и по нынешний день это понятие не имеет четкого определения. Связанные с ним понятия: «профессиограмма», «психограмма», «модель личности специалиста», «квалификационная характеристика», «деловой или социальный портрет» находятся на стадии научной разработки и вызывают интерес многих исследователей. Эта проблема рассматривается не только отдельными специалистами, но и научными коллективами. Авторские коллективы главных библиотечных вузов страны интенсивно трудятся над разработкой профессиограммы библиотечного работника.

По мнению многих ученых, ключевой задачей библиотечной профессиональной выступает создание перспективной модели библиотечного специалиста, составление библиотечных профиограмм. В ходе исследования вопроса стало очевидно, что прикладными аспектами профессии проблема не заканчивается, так как библиотечная профессия тесно взаимодействует с общественными институтами, трудовыми коллективами, специалистами самых разнообразных профессий. В проблематику профессиональной входит широкий круг вопросов, включая и этические нормы, проблему общения, язык, этикет, манеры, профессиональное самообразование библиотекаря.

Не рассматривая содержание всех понятий, используемых в профессиональных исследованиях, обратим внимание на одно, а конкретно на модель личности профессионала. В психологии этот термин означает модель, отражающую структуру наиболее существенных способностей человека к конкретной профессии. Различаются теоретическая (идеальная) и эмпирическая (реальная) модели. Теоретическая модель опирается на кодифицированные нормы (положения, уставы, инструкции), отражающие имеющиеся требования к профессионалу, а также путем обмена мнениями экспертов. Эмпирическая модель формируется на основе изучения личностных качеств профессионалов, успешно справляющихся со своей деятельностью. Учет особенностей этих моделей имеет хорошее влияние на подход к проблеме кадров как человеческой составляющей библиотечного труда, содействует сосредоточенному вниманию к психофизическим и социально-психологическим аспектам. Следовательно, психологические исследования развили общественное суждение об обязательности гуманизации библиотечного труда, воспитания нравственного самосознания библиотекарей.

Значимым направлением в исследовании нравственной атмосферы библиотеки, свойственного ей микроклимата, способствующего при подходящих условиях росту духовности общества, стали исследования профессора М. Я. Дворкиной в области библиотечной среды. Формируемое библиотечными специалистами и посетителями ресурсное, интеллектуальное, нравственное,

этическое, эмоциональное окружение библиотекарей и абонентов, по мнению Дворкиной, выступает компонентом культурной среды. Сумму условий окружения, в котором производится обслуживание, она определяет, как библиотечную среду. В ней вычленяются предметная (ресурсная) сторона, пространственно-временные параметры и атмосфера, в большей мере задаваемая стилем общения библиотекаря и читателя, их культурой, духовностью и интеллектом [25, с. 147].

Один из важнейших факторов хорошей работы библиотечного коллектива – благоприятный социально-психологический климат, под которым подразумеваются условия объединенной деятельности людей, их межличностного взаимодействия. Они создают настроение и мнение работников, воздействуют на самочувствие, гарантируют комфорт или создают дискомфорт в коллективе. Построение благоприятного климата нелегкий процесс и во многом противоречивый, сложно управляемый. Огромное значение в нем имеет субъективный фактор, в частности в небольшом коллективе. Нужно учитывать, что библиотечные коллективы, зачастую, по большей части женские и выделяются природно высоким эмоциональным восприятием случающихся событий.

Существуют два предельных состояния социально-психологического климата в библиотечном коллективе:

- взаимное уважение, симпатия, взаимопонимание;
- морализаторство, давление как со стороны руководителя, так и со стороны отдельных работников.

Итог такой обстановки – натянутые отношения, текучесть кадров и т. д.

Во избежание крайностей, требуется стимулировать и развивать факторы, способствующие нормальным, хорошим взаимоотношениям в коллективе, предупреждать, нейтрализовать противоположное неэтичное поведение.

Первое условие формирования благоприятного социально-психологического климата – убежденность библиотекаря в социальной необходимости и ценности своего труда. Следствием такой убежденности является

уверенность в общественно полезной значимости профессии, забота о высоком профессионализме, бесконфликтном общении и т. д.

Второе условие – создание атмосферы терпимости, справедливости, взаимной доброжелательности, в первую очередь со стороны руководства библиотеки и более опытных сотрудников. Этично всегда руководствоваться стремлением большинства сотрудников трудиться в благоприятных условиях, учитывать, что человек способен допускать ошибки, в частности от неумения, неопытности, незнания – факторов, которые можно побороть при увеличении опыта. Это не говорит о том, что равнодушие и вседозволенность в коллективе должны стать нормой. Наоборот, этот принцип подразумевает доброжелательную, тактичную форму замечаний, не умаляющую достоинство личности. Самые действенные стимуляторы личного профессионального роста новых сотрудников – подбадривание, интерес ко всему новому и интересному, что возникает в их работе.

И поощрение, и наказание имеют нравственно-воспитательную функцию. Нравственный поступок доставляет работнику внутреннее удовлетворение (гордость собой, чувство собственного достоинства), а аморальное действие – душевное страдание (страх перед возможным наказанием, муки стыда, угрызения совести) [50, с. 267].

Традиционно в отечественном библиотековедении внимание к профессиональным качествам библиотекаря зачастую исследовались сквозь призму этических проблем. К примеру, в монастырских библиотеках средневековой Руси применялись моральные установки, заставляющие библиотекаря содействовать читателю в выборе книг, понимании прочитанного. К середине XVIII века вопросы этики библиотечной работы, профессионализма библиотекаря анализировали в своих работах сторонники петровских реформ Ф. Прокопович, В. Татищев. В. Татищев предложил следующее определение библиотекаря в труде «Лексикон российской исторической, географической и политической»: «Библиотекарей, человек, которому библиотека поручается. Оной должен быть многих наук и разных языков, особливо ориентальских

наученный, к тому прилежный читатель, твердой памяти и острого рассуждения, ибо он должен в начале всякой книги качество знать; и, если он в той науке недостаточен, от искуснейших рассуждение требовать, дабы он желающему что-либо полезное сочинять знал о книгах, способных к тому, совет дать. Для того он содержит обстоятельные краткие по факультетам или наукам росписи, по алфавиту сочиненные. К тому стараться древние, а паче манускрипты, яко же и новые достойные книги, собирать, их в порядок ставить и в целости хранить, а никакой книги без совершенной проверенности из библиотеки не отдать. За выписывающим из сумнительных книг надзирать, подлинно ли то, к чему намерение объявил, выписывает, и то себе в секретный журнал записывать. А при том должен сам в назначенные часы в библиотеку приходить, всем приходящим учтиво, ласково и помощником к приобретению полезного знания себе показывать и способы подавать. Но чтоб во множестве приходящих в чем кому удовольствие показать, яко стол, стул, чернила, бумагу и потребную книгу подать, а при том и строго смотреть, чтоб какая книга не утратилась, должен он иметь надежных товарищей и служителей» [56, с. 189].

В начале XIX в. директор публичной библиотеки в Петербурге А. Оленин наравне с иными этическими требованиями заставлял библиотекаря предоставлять читателям «без разбора лиц» разнообразные услуги в поиске сочинений для необходимых занятий. А. А. Красовский советовал библиотекарям исследовать читателей с энергией и теплотой в душе, принимать во внимание особенности каждого из них, выделял тот факт, что рекомендация литературы – не формальная, а нравственная обязанность библиотекаря, которую он производит, опираясь на степень собственного развития.

Такие библиотековеды, как Н. А. Рубакина, К. И. Дерунова, Л. Б. Хавкиной и др. подчеркивали важную миссию библиотечного труда, запрашивали от библиотекаря самоотверженного служения своему делу.

В начале XX в. в учебной литературе для библиотечных работников приводились рекомендации по поведению библиотекаря в процессе обслуживания читателей. Отмечалось, что во время предоставления литературы специалисту

необходимо ощущать себя полностью в распоряжении читателя, быть приветливым, веселым и заинтересованным собеседником. К библиотекарю с такими характеристиками читатель обратится с большей вероятностью, чем к хмурому, замкнутому, усталому. «Когда стоишь на выдаче, – напоминает автор такого учебника, – то не веди личных разговоров. Смотри на читателя (если есть на это время). Еще до того, как ты начал разговор с ним, наблюдай за тем, как он пользуется каталогами». Библиотекарю настоятельно советовалось «распространить дух помощи и совета на все случаи и во все направления» [24, с. 42].

В нынешнем библиотековедении значительное внимание отводится изучению профессиональных качеств библиотечного работника. Назначая профиль подготовки библиотечных специалистов, профессор К. И. Абрамов отмечает, что «вузы культуры должны планировать выпуск прежде всего работников, предназначенных для обслуживания читателей; общение библиотекарей с тем, кому серьезно нужно помочь в работе, требует серьезной отраслевой и общенаучной подготовки» [2, с. 5].

Требуются высокие профессиональные качества, чтобы библиотекарь обладал моральным правом на обслуживание читателей. Профессионализм библиотекаря, по утверждению профессора А. Я. Черняка, – комплексное понятие. В него входит специальная подготовка, и отношение к своей деятельности (инициатива, целеустремленность и пр.). Маркером неполного профессионализма, как он считает, является в первую очередь «читателебоязнь», что зачастую отмечается у сотрудников библиотеки в первые годы работы [60, с. 30].

Разработка этических проблем библиотечного обслуживания в современном библиотековедении подразумевает формирование профессиональной характеристики библиотекарей. Наравне с производственными разбираются и личностные факторы библиотечного труда. Принимаются к сведению персональные особенности и читателей, и библиотекарей, уровень их образовательной и специальной подготовки, опыт, интересы, специфика восприятия библиотечной среды.

Профессор А. С. Чачко подчеркивает, что для библиотекаря значимы функции внимания, уровень восприимчивости на прием и переработку получаемой информации, умение длительное время хранить устойчивое внимание и способность менять его с одного вида деятельности на иной. По мнению ученого, необходимо быстро вычленять из внушительного объема информации, требуемые сведения для разрешения конкретных задач.

Библиотекарю следует самому возвращать волевые качества: способность работать по инструкции, исполнять предписания. К коммуникативным качествам Чачко причисляется навык отыскать верный тон, разумную форму общения, умение наладить контакт с собеседником. Большую роль играет также эмоциональный уровень профессии: уравновешенность, сговорчивость, доброжелательность, способность найти хорошие стороны в библиотечной профессии. Библиотечный специалист должен уметь четко изъяснять свои мысли, вести беседу на волнующие читателя темы, аргументировать свою позицию [61, с. 29].

В зарубежном библиотековедении главный тезис в обслуживании читателей звучит так: профессия библиотекаря подразумевает в первую очередь любовь к людям. Библиотекарь должен почитать в каждом человеке личность и уважать человеческое достоинство. Если эти моральные установки применить на практике, то выходит, что каждый человек – желанный гость в библиотеке. Единственное реагирование библиотекаря на просьбу читателя – не раздражение, а радость от возможности оказать ему помощь. Однако, многогранной квалифицированной помощи, кроме профессиональных качеств, библиотекарю требуется знание литературы, истории, психологии, педагогики, риторики. Немаловажно владеть двумя и более иностранными языками.

Американские библиотековеды предполагают, что у людей, задействованных в библиотечной работе, выявляются схожие черты характера, которые в свой черед, воздействуют на библиотечное дело. Поэтому библиотекарю присущи многие консервативные черты. К примеру, неприятие им быстрых пере-

мен, уважение к достоинству личности и к стандартам поведения, любовь к порядку, аккуратность на работе и уважение к авторитетам [42, с. 28].

Именно из этих характеристик формируется специфика библиотечной профессии, складываются моральные нормы труда библиотекаря. Принимая такие условия, библиотекарь понимает надобность и ценность своего труда.

Таким образом рассмотрев проблемы библиотечного обслуживания в современных библиотеках мы определили, что этика, библиотечная деонтология, как особая профессиональная форма её проявления, являются неотъемлемыми факторами формирования профессиональных качеств библиотечного специалиста.

Исследование показало, ключевой задачей библиотечной профессиональной этики выступает создание перспективной модели библиотечного специалиста, составление библиотечных профиограмм. В ходе исследования, было определено, что прикладными аспектами профессии проблема не заканчивается, так как библиотечная профессия тесно взаимодействует с общественными институтами, трудовыми коллективами, специалистами самых разнообразных профессий. В проблематику профессиональной этики входит широкий круг вопросов, включая и этические нормы, проблему общения, язык, этикет, манеры, профессиональное самообразование библиотекаря.

2 Этические аспекты библиотечно-информационного обслуживания

2.1 Этические проблемы библиотечного обслуживания пользователей

Без общения нельзя установить не только связь людей между собой, но и гарантировать процесс коллективного труда в человеческом обществе. Человек способен жить и развиваться в обществе исключительно при помощи общения с другими. Посредством общения человек составляет не только свои представления об окружающем его мире, людях, но и также обретает взаимопонимание, производит обмен своими мыслями и испытываемыми чувствами с другими людьми.

Изменения, происходящие в нынешнем профессиональном сознании российского библиотечного сообщества, должны привести к осознанию того факта, что профессиональное библиотечное общение – ещё одна важная составляющая современной библиотечной деятельности.

Из-за возрастающего наплыва в библиотеку числа читателей и пользователей, но неудовлетворительной подготовленности многих библиотекарей к многообразным вновь появляющимся видам деятельности, общение приобретает непривычные направления, и становится проблемным. Как итог этого процесса – появление конфликтов между читателями и библиотекарями.

Согласно многочисленным социологическим исследованиям, проводимым в российских библиотеках, конфликты, как правило, провоцируют именно читатели (60 % случаев), и существенно реже начинают конфликт первыми библиотекари. Однако библиотекари при появляющихся конфликтных ситуациях не идут на уступки, а порой и сами провоцируют их начало. Очень тяжело определить природу конфликтов библиотекарей и читателей. Для решения про-

блемы библиотечного общения как на теоретическом, так и на практическом уровне, требуется комплексный подход.

С целью больше узнать о надобности и ценности общения, сформировать представление о правилах общения, этике, оптимизировать взаимоотношения библиотекаря и читателя в процессе библиотечного общения, на базе Пушкинской библиотеки-музея города Белгорода было осуществлено анонимное анкетирование среди посетителей этой библиотеки [22, с. 205].

Первым вводным вопросом было выявление возраста респондентов: 13 % респондентов 8–15 лет, 20 % 15–20-летних, 40 % 20–30-летних и 27 % от 30 лет и старше.

На второй вопрос «Как часто вы посещаете библиотеку?», большинство респондентов (54 %) посещают библиотеку раз в месяц, 20 % посещают библиотеку несколько раз в неделю, всего 6 % посещает библиотеку каждый день, и 20 % посещают библиотеку раз в неделю.

На вопрос «Являетесь ли вы постоянным читателем библиотек?», ответы распределились таким образом: 33 % являются читателями одной библиотеки, 40 % читатели нескольких библиотек, 27 % постоянными читателями обычно не являются.

В вопросе «Что мешает активно пользоваться услугами библиотеки?», любопытно, что эстетическая непривлекательность библиотеки и длительные сроки выдачи литературы не служат препятствием к обращению в библиотеку, так как эти варианты ответов не отметил никто из опрашиваемых, 20 % пользуются библиотекой по месту работы (учебы), 46 % респондентов используют домашнюю библиотеку, у 20 % респондентов нет в потребности чтения, 40 % препятствует слабая материально-техническая база, у 46 % отмечается нехватка личного времени. Одним из самых удручающих факторов является преграда к чтению из-за недостатка личного времени у молодых людей.

На вопрос, «Посещая библиотеку, пользуетесь ли вы помощью библиотекаря?», 40 % респондентов обращаются за помощью, 13 % не обращается, 47 % респондентов обращаются за помощью иногда.

Ответы респондентов касательно цели их общения с библиотекарем, представлены следующим образом:

Обмен информацией 40 %

Культура общения 40 %

Способ удовлетворить свою информационную потребность 47 %

Времяпровождение 33 %

Подводя итог, 54 % респондентов удовлетворены уровнем общения, 33 % не всегда довольны, 13 % не в полной мере довольны общением между библиотекарем и читателем.

На девятый вопрос анкеты, «Какие свойства библиотекарей максимально влияют на качество общения с читателем?» предлагалось несколько вариантов ответов.

Большая часть респондентов (86 %) ответила, что поведение предельно влияет на качество общения с читателем, 46 % решили, что это этикет, 26 % проголосовали за внешний вид, 46 % ответило, что на качество общения предельно влияет профессионализм. Из приведенных ответов можно сделать следующее заключение: на посещаемость библиотеки значительно влияет поведение самого сотрудника библиотеки.

На вопрос «Что устраивает вас в библиотеке?», респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов. Ответы расположились таким образом: Дни и часы работы устраивают 33 % опрошенных, отношение работников библиотеки к читателям – 40 %, возможность получить литературу на дом – 66 %, состав книжного фонда – 20 %, обеспечение газетами и журналами – 40 %, оперативность обслуживания – 33 %, возможность доступа в Интернет – 66 %.

На вопрос анкеты (респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов), «Какие положительные качества свойственны библиотекарям, с которыми Вам приходилось общаться?», большая часть респондентов ответила «естественность, простота общения» (60 %) и «доброжелательность» (60 %), 26 % отметили искренность тона, 53 % выбрали доверие к читателю, 20 респондентов проголосовали за «умение выражать просьбу», 53 % – способность ре-

комендовать и советовать, спокойствие сосредоточенность и уравновешенность в общении – 40%.

На вопрос «Какие положительные качества должны быть присущи библиотекарю?», ответы респондентов выглядят следующим образом:

Быстрота ориентировки в различных ситуациях 66 %

Деловой тон в общении 13 %

Требовательность 0 %

Доброжелательность 73 %

Настойчивость 0 %

Умение вести беседу 80 %

Серьезность тона в общении 13 %

На вопрос «Если Вы задержали книгу или еще в чем-то провинились перед библиотекарем, имеет ли он право менять тон в общении?», 53 % респондентов ответили «не имеет права», 47 % ответили «никогда не помешает», 0 % – имеет полное право. В то же время респондентам был предоставлен вариант ответа «свое мнение», но никто им не воспользовался.

На вопрос, предполагающий несколько вариантов ответа «Какие отрицательные качества Вам приходилось наблюдать у библиотекарей в процессе общения с ними?», ответы распределились следующим образом:

1) неестественность общения, допускающая фамильярность, упрощенность, неискренность тона, фальшь – 26 %;

2) недоверие к респондентам как к читателю, к другим читателям – 6 %;

3) недоброжелательность – 6 %;

4) грубость, хамство – 0 %;

5) неумение вести беседу – 33 %;

6) включение в иронию и юмор элементов насмешки, унижающей читателя – 6 %;

7) безразличие библиотекаря в общении с читателями – 46 %;

8) неумение быстро ориентироваться в различных ситуациях: поспешность и непродуманность решений – 33 %.

На вопрос, подразумевающий несколько вариантов ответов «Что необходимо для улучшения библиотечного обслуживания?», ответы расположились следующим образом:

86 % респондентов ответило, что необходимо усовершенствовать книжный фонд; 33% проголосовали за увеличение подписки; за то, чтобы обновить техническое оснащение библиотеки – 53 %; улучшить уровень поведения библиотекаря – 40 %.

Итак, проанализировав ответы на вопросы данной анкеты, мы пришли к следующим выводам:

Для читателей не столь важен внешний вид библиотекаря, сколько его поведение в общении с читателями. Очевидно, что посетители смотрят на доброжелательность, а безразличие библиотекаря в свою очередь негативно отражается на уровне библиотечного обслуживания. В совокупности анкетирование подкрепляет уже признанные факты, обнародованные в профессиональной печати, но проблемы, невзирая на их известность, все равно остаются. Получается, что нужно меняться самим библиотекарям, чтобы поменять и своего читателя.

2.2 Значение нравственно-этических компетенций библиотечного специалиста в реализации приоритетного обслуживания

К вопросам этики относятся также бытующие в библиотеках факты привилегированного обслуживания. Отношение к читателю не должно зависеть от его социального положения, возраста, занимаемой должности. Хотя, как показывает практика, эти факторы принимаются во внимание многими библиотекарями при исполнении ими своих обязанностей.

В публичных библиотеках это не так заметно, но в специальной, научной, академической библиотеке запрос, допустим, директора учреждения часто будет иметь приоритет перед запросом рядового инженера. В университетской

библиотеке интересы профессора покажутся библиотекарю более важными, чем аспиранта или студента. Но моральные и нравственные установки могут нам подсказать, что все люди по-разному значительны. Отдача профессора, конечно, на данном этапе важнее и полезнее обществу, чем труд студента, у которого еще все впереди. Но профессиональный библиотекарь предоставит оперативную, точную и полную информацию любому читателю. Здесь поведение библиотекаря сравнивают с поведением врача у постели больного: любому читателю необходима всесторонняя квалифицированная помощь. На работу профессионала не повлияют ни внешний вид, ни национальная принадлежность. Одинаково будут обслужены как постоянный читатель, так и случайный посетитель. Детям будет уделено столько же внимания и уважения, как и взрослым. Даже грубое обращение читателя не скажется отрицательно на его обслуживании.

Каждая библиотека может практиковать у себя какой-нибудь необычный или специальный сервис: для ученых, деловых людей, предпринимателей, социальных групп, для инвалидов. Но все эти читатели внутри группы равны. Все, без исключения, обслуживаются в равной степени оперативно, с уважением к достоинству каждой личности. Если читатель по тем или иным причинам не может прочесть нужную ему литературу, библиотекарь предоставит другой источник информации.

В Федеральном законе «О библиотечном деле» выделены группы читателей, которые пользуются особыми правами в обслуживании:

1. Национальные меньшинства имеют право на получение документов на родном языке через систему государственных библиотек.

2. Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

3. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестацио-

нарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

4. Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных государственных детских и юношеских библиотеках, а также в библиотеках общеобразовательных учреждений в соответствии с их уставами [1, с. 8].

Существует в библиотеке категория читателей, которые требуют специального обслуживания и особого внимания. Это инвалиды, увечные и искалеченные люди. Под библиотечным обслуживанием инвалидов профессор А. Е. Шапошников подразумевает деятельность системы библиотек, которая направлена на полное удовлетворение различных потребностей аномальных детей и инвалидов-взрослых в книгах и других источниках информации [62, с. 8]. К инвалидам, которые нуждаются в специальном библиотечном обслуживании, А. Е. Шапошников относит лиц с физическими или умственными недостатками, и в первую очередь тех, кто не может пользоваться обычными книгами (слепые, слабовидящие) или, испытывая существенные затруднения при пользовании публичными библиотеками, нуждается в обслуживании на дому (парализованные, лежащие больные), или требует подхода, корректирующего психофизические возможности [62, с. 9].

Инвалидам, приходящим в библиотеку, часто трудно выполнить самую простую работу: найти что-нибудь в каталоге, обратиться к справочному аппарату, выбрать и просмотреть книгу, иногда даже донести ее до рабочего стола. В таких случаях библиотекарь должен проявить повышенное внимание, стараться деликатно выполнить все требования посетителя.

Широко используют в библиотеках методы внестационарного обслуживания, посещения инвалидов на дому (книгоношество), в некоторых районах эту категорию читателей обслуживают с помощью библиобусов. Однако следует признать, что наши библиотеки еще не применяют многих форм работы

с инвалидами, которые широко используются за рубежом. Прежде всего это связано с автоматизацией процессов обслуживания.

Сегодня в России существует острая потребность в современных эффективных методах улучшения взаимопонимания и взаимодействия между представителями различных социальных групп. Особого внимания заслуживают молодежь, и дети, а также инвалидов и пенсионеры. Библиотеки разных уровней и профилей могут стать серьезным ресурсами для работы по развитию взаимопонимания между людьми.

Особый интерес в этой связи представляет проект «Роль секции публичных библиотек Российской библиотечной ассоциации в объединении библиотек, работающих с социально-уязвимыми группами населения» реализованный Центральная публичная библиотека г. Новоуральска в 2018 г. [45].

Основной идеей проекта стало создание специализированного раздела на сайте библиотеки.

Главной целью создания раздела «Милосердие» на страницах сайта Центральной городской библиотеки Новоуральска является систематизация, обобщение информации, анализ передового опыта библиотек, служб, различных организаций по работе с людьми с ограниченными физическими возможностями, а также установление и укрепление социального партнерства.

Представленная информация поможет библиотекам и организациям, работающим с людьми с ограниченными возможностями, выявить коллег, которые работают по данному направлению, обменяться опытом для улучшения работы и получения наилучших результатов.

Раздел полезен не только библиотекам, и другим организациям, но и людям с ограниченными возможностями. Представленная информация поможет получить необходимые сведения по актуальным вопросам, получить консультацию специалистов, узнать свои права.

Инклюзия – это процесс реального включения инвалидов в активную общественную жизнь и в одинаковой степени необходима для всех членов общества. Существенную разницу между биологической и социальной концепциями

общество осознает лишь тогда, когда будет располагать доступной и полной информацией об инвалидах. И в этот процесс «осознания» библиотеки, которые находятся в постоянном контакте с различными группами читателей, могут внести ощутимую лепту для создания доступной и благожелательной атмосферы при преодолении барьеров среды и ломки стереотипов. Важно, чтобы в мероприятиях и проектах библиотек инвалиды имели возможность реального взаимодействия с другими инвалидами и людьми без ограничений по здоровью.

Рассмотрим деятельность по включению инвалидов в активную общественную жизнь муниципальных библиотек Свердловской области.

Проведение творческой инклюзивной мастерской «Научись включаться» для муниципальных библиотек Свердловской области, целью которой было: знакомство с формами и методами организации инклюзивных мероприятий в библиотечно-информационном обслуживании пользователей.

Большую роль при организации инклюзивных мероприятий играют симуляционные технологии. Симуляция – это искусство имитировать реальность. Главным и важным преимуществом имитации является возможность почувствовать себя на месте другого человека, возможность воспроизвести незнакомую действительность, возможность выполнения непривычных действий. Симуляционная техника позволяет достичь максимальной степени реализма при имитации разнообразных сценариев жизни, например, предоставление здоровому человеку возможности почувствовать, что значит быть инвалидом. Поэтому программа творческой инклюзивной мастерской включала в себя организацию многочисленных симуляционных игр: с повязкой на глазах участники семинаров пробовали читать рельефно-графические и многоформатные книги для людей с проблемами зрения, смотрели фильмы с тифлокомментариями, обучались методике передвижения при помощи белой трости. В 2018 г. творческие инклюзивные мастерские «Научись включаться» прошли в Полевском городском округе Свердловской области [49, с. 108].

Каждая публичная библиотека обеспечивает доступ к знаниям, информации и художественным произведениям путем использования ряда ресурсов и

служб и в равной степени доступна всем членам общества, независимо от степени трудоспособности. Физические дефекты, отсутствие мобильности людей с ограниченными возможностями здоровья не дают в полной мере доступа к информации.

Данной теме был посвящен семинар-тренинг «Этика работы с различными категориями инвалидов», состоявшийся в Центральной модельной библиотеке МКУК «Управление культуры Лиманского района» [46].

Семинар для библиотекарей Лиманского района провела ведущий методист ГБУК АО «Библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» О. В. Косицына. Она затронула на этом семинаре вопросы, волнующие библиотекарей при обслуживании людей с ограничениями в здоровье: этикет общения с людьми с ограничением по зрению; правила общения с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения; этика общения с людьми, испытывающими нарушения речи; этика общения с людьми, испытывающими трудности при передвижении; общение с людьми с психиатрическими проблемами; этика общения с людьми с гиперкинезами (спастикой). В ходе семинара библиотекари района приняли участие в областном конкурсе по изготовлению тактильной рукодельной книги-пособия для детей с особыми образовательными потребностями «Трогательные» книжки» [45].

Результатами работы творческой инклюзивной мастерской «Научись включаться!» стали:

1. Слушатели познакомились с основными положениями Конвенции ООН о правах инвалидов, декларацией независимости инвалидов, этикой общения с инвалидами, характеристикой барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм, деятельностью библиотек в помощь социальной реабилитации инвалидов, специализированным и интегрированным библиотечным обслуживанием инвалидов, массовой работой в библиотеках обслуживающих инвалидов;
2. Специалисты муниципальных библиотек узнали, как работать с инвалидами разных категорий [45].

Также в пример качественной подготовки персонала библиотек по работе с особыми читателями, можно привести семинар для специалистов библиотек района, проведенный 29 ноября 2018 года в Межпоселенческой центральной районной библиотеке Дубовского района по теме «Обслуживание людей с ограниченными возможностями. Библиотерапия» [12].

В ходе мероприятия директор И. А. Гудь познакомила библиотечных специалистов с методическими рекомендациями для учреждений культуры по формированию условий для участия инвалидов в культурной жизни села.

В рамках семинара был представлен ряд документов, обеспечивающих инвалидам, наряду с другими гражданами, право на свободный и равный доступ к информации, системе библиотечного обслуживания, возможность выбора библиотек. Библиотека для людей с ограниченными возможностями должна превратиться в доброе, уютное место, где они смогут хорошо отдохнуть, пообщаться, встретить понимание.

В ходе семинара обсуждалось, что для возможности работать с инвалидами, сперва необходимо произвести анализ читательских групп, выявить сколько людей–инвалидов проживает на территории села, узнать их интересы.

По итогам работы семинара, были даны следующие рекомендации: обеспечить всевозможные условия для доступа инвалидов в библиотеку, если же это невозможно, то производить обслуживание нуждающихся на дому. Таким людям огромную радость доставляет общение. Они рады возможности получить не только новую книгу, но и добродушного собеседника. Однако, стоит помнить об этике общения с такими людьми, чтобы не ранить их чувства. Здесь важно учесть следующие нравственно-этические положения:

Во-первых, признать его равным. Зачастую, первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, – это страх и растерянность. В частности, если перед нами человек, страдающий ДЦП, который не способен контролировать мышцы лица – поздороваться или кивнуть головой. Лучше поддерживать зрительный контакт с читателем-инвалидом и активно вступать во взаимодействие с ним. Разговаривая с человеком с ограничен-

ными возможностями, следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Во-вторых, использовать его возможности. Взаимодействуя с инвалидом, важно не допустить ошибку по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если есть возможность уточнить заранее у его близких каковы его реальные возможности, то лучше всего сделать это. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Однако, они не могут пошевелить руками или ногами. И если библиотекарь будет разговаривать с ними громко и излишне членораздельно, как с маленькими, то он может их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то может делать сам, то не нужно предлагать ему помощь.

В-третьих, не нужно показывать жалость. Причитания и слезы лишь расстраивают человека. Ему, наоборот, необходимо мужество, чтобы вести борьбу с болезнью. И наилучшим поведением тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения.

Формируя для особых читателей доступную и комфортную для них среду общения и вовлекая их в различные виды деятельности, библиотекарь помогает преодолеть трудности и почувствовать себя нужным обществу.

Таким образом, приоритетное обслуживание, основанное на нравственно-этических нормах, является неотъемлемой частью работы современных библиотек. И в этой связи требуется постоянное наращивание нравственно-этических ресурсов, так необходимых в профессиональной компетенции современных библиотечных специалистов.

2.3 Специфика работы с национальными меньшинствами в деятельности современных библиотек

Библиотеки как социальные институты не могут не реагировать на процессы, происходящие в современном мире. Наше общество становится все более гетерогенным. Мир насчитывает более 6000 различных сообществ и языков, а международная миграция с каждым годом увеличивается. В связи с этим все возрастающее число людей имеет транснациональную идентичность. Таким образом, глобализация, рост миграции, увеличение скорости коммуникаций и создание более благоприятных условий для сообщения, а также другие возможности 21 века породили культурное разнообразие во многих нациях, которые возможно до этого и не имели мультикультурную составляющую. Библиотеки всех типов должны отражать в своей деятельности, поддерживать и поощрять культурное и языковое разнообразие на международном, национальном и местном уровнях. Так как библиотеки обслуживают различные сообщества, то в связи с этим они функционируют как образовательные, культурные, общественные и информационные центры. Помимо принципа культурного и языкового разнообразия, библиотечное обслуживание руководствуется принципами фундаментальных свобод, открытости и равного участия, и диалога, уважая при этом культурную идентичность и ценности, а также способствуя равному доступу к информации и знаниям для всех. К вопросам этики относятся также бытующие в библиотеках факты приоритетного обслуживания. Отношение к читателю не должно основываться на расовой или этнической принадлежности. Но для этого библиотечному специалисту нужно обладать такими качествами как толерантность и непредвзятость, а также иметь представления о культуре народности, членом которой ему выдается обслуживать. Для повышения квалификации библиотекарей в этой области организовываются различные мероприятия: семинары, тренинги, проекты, школы [39, с. 1].

Рассмотрим более детально один из таких проектов под названием «Байкальская межрегиональная библиотечная этношкола», созданный Баунтовской централизованной библиотечной системой Республики Бурятия. Данный проект направлен на создание библиотечной этношколы по повышению квалификации библиотечных специалистов, работающих с коренным населением Бай-

байкальского региона – эвенками на базе информационного центра Баунтовской центральной районной библиотеки для обслуживания эвенкийского населения. Главный партнер проекта – Национальная библиотека Республики Бурятия, являющаяся центральной библиотекой республики, в процессе осуществления проекта были использованы информационные и кадровые ресурсы НБ, часть занятий школы прошли на её базе.

Проект был нацелен на реализацию государственной национальной политики, основывающейся на положениях Конституции РФ, Конституции Республики Бурятия, Законов РФ и Республики Бурятия «О библиотечном деле», ФЗ «О гарантиях прав коренных малочисленных народов РФ», ФЗ «О языках народов Российской Федерации».

Проект остается актуальным и несет практическую ценность для всех библиотек России в т. ч. Байкальского региона организующих обслуживание коренное население. Он нацелен на защиту прав коренного эвенкийского населения Байкальского региона, способствует его социальной адаптации, культурной реабилитации в период социально-экономических реформ посредством повышения квалификации библиотечных кадров и качественной организации библиотечно-информационного обслуживания. Данный проект не имеет аналогов в профессиональной среде и по сей день.

Главной целью проекта является повышение качества библиотечно-информационного обслуживания эвенкийского населения Байкальского региона на путем создания системы повышения квалификации библиотечных специалистов, работающих с этническим населением.

Задачи этого проекта были сформулированы следующим образом:

- Организация системы повышения квалификации и специализации библиотекарей, работающих с эвенкийским населением.
- Установление корпоративных связей, интеграция, координация деятельности библиотек Байкальского региона, обслуживающих эвенкийское население, учреждений и организаций, занимающихся проблемами этноса.

- Формирование единой информационной среды, создание корпоративных информационных ресурсов (сайта, электронного каталога и т. д.).
- Создание условий для транслирования этнознаний населению.
- Формирование толерантного сознания у библиотечных работников и населения Байкальского региона [43, с. 55].

Коренные малочисленные народы являются одна из самых социально-незащищенных категорий населения России. В наше время они сталкиваются с серьезными проблемами: утеря языка как ключевого признака нации, отделение от традиционных видов хозяйствования, лишение прав на традиционное природопользование в связи с промышленным освоением исконных территорий коренных народов, безработица, низкий жизненный уровень. Большинство из них находятся на грани полного исчезновения. В целях поддержки малых народов Организация Объединенных Наций объявила 1994–2004 годы Международным десятилетием коренных народов. Прошедшее десятилетие характеризуется ростом масштабного общественного движения коренных малочисленных народов России за свои права. Изменилась государственная национальная политика, сменив направление на содействие возрождения, сохранения и развития малых народов, что возымело законодательное подтверждение в виде федеральной целевой программы «Экономическое и социальное развитие коренных малочисленных народов Севера», «Дети Севера», ФЗ «О гарантиях прав коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока». Значимая роль в реализации национальной политики государства принадлежит библиотекам, обслуживающим этническое население (ФЗ «О библиотечном деле»). Библиотеки Бурятии и всего Байкальского региона поддерживают общественное движение коренных народов за свои права и активно включились в проведение Международного 10-летия коренных народов мира. В Республике Бурятия, Иркутской и Читинской областях живет один из самых древних коренных народов с исключительной самобытной культурой – эвенки. Эвенкийское население Байкальского региона обслуживают 22 муниципальных библиотеки.

Социальный заказ общества, новая библиотечная политика по сохранению и развитию национальной эвенкийской культуры потребовали от библиотек данных этнических регионов нового профессионального мышления, новых информационных ресурсов, научно-методического осмысления своей деятельности. За 10-летие библиотеками региона сделано немало: целенаправленно формируются и транслируются фонды документов на эвенкийском языке, созданы информационно-библиографические базы данных, осуществляются социологические исследования и поисковые экспедиции по этнокультуре. Однако, стоит подчеркнуть, что препятствующим фактором для наиболее качественного библиотечно-информационного обслуживания жителей – эвенков является кадровая проблема, недостаточный уровень профессиональной и общекультурной подготовки специалистов. Библиотекари, как правило, не обладают спецификой обслуживания этногрупп, запрашивающей от них определенных знаний по этнологии, этнографии, этнопсихологии, этнопедагогике, этноправу в целом, так и по истории, языку, культуре, социально-экономическим проблемам эвенкийского народа. Из 40 специалистов лишь два относятся к представителям коренной национальности. Специалисты других национальностей (преимущественно, русские и буряты) производят работу в привычном профессиональном русле, не учитывая этнопсихологических особенностей этноса, без необходимой мотивации. Между библиотеками недостаточно развиты профессиональные связи и сотрудничество, тогда как эвенкийское население широко проживает на всей территории Байкальского региона. Поэтому появилась необходимость организации межрегиональной этношколы – своеобразного учебного центра для обучения специалистов-библиотекарей минимуму этнознаний, методам и формам библиотечного обслуживания, для обмена опытом и установления корпоративных связей на базе информационного центра Баунтовской центральной районной библиотеки, имеющей инновационный опыт по обслуживанию коренного малочисленного населения РБ – эвенков. Основанием для создания этношколы на данной площадке послужило наличие следующих базовых ресурсов:

Компактное проживание этноса в районе. Баунтовский район является единственным в Республике Бурятия, имеющим статус эвенкийского.

Наличие слаженной социокультурной инфраструктуры: Ассоциации народов Севера Бурятии, информационного центра для обслуживания эвенкийского населения на базе Центральной районной библиотеки, Музея народов Севера Бурятии, эвенкийской школы-интернат, Эвенкийского культурного центра, эвенкийских народных ансамблей «Осикта», «Хосинкан» и др.

Отлаженная система сотрудничества с Комитетом по делам национальностей Правительства Республики Бурятия, с Министерствами культуры, образования, с Ассоциацией народов Севера РБ, с научными и образовательными центрами, с библиотеками, со средствами массовой информации и другими государственными и общественными организациями республики, занимающимися данной проблемой.

Реализация районной Программы социально-экономического развития с разделом «Развитие коренного эвенкийского населения» (2003–2007 гг.), районной целевой Программы «Сохранение и развитие национальной эвенкийской культуры», подпрограммы «Библиотека – информационный центр по вопросам сохранения и развития национальной эвенкийской культуры» [43, с.12].

Финансовая поддержка Правительства РБ администрации Баунтовского района, Национальной библиотеки РБ, Администрации Баунтовского района, эвенкийских семейно-родовых общин, Ассоциации народов Севера РБ и т.д. (Привлечение к реализации проекта партнеров по модулю «Государственные учреждения – частный бизнес общественные организации»).

Сотрудничество и опыт реализации совместных проектов с Бурятским госуниверситетом, Восточно-Сибирской Государственной Академией культуры и искусства, Бурятским научным центром СО РАН, Бурятским университетом, научно – исследовательским отделом Национальной библиотеки и др.

Результаты социологических исследований Баунтовской ЦРБ: «Портрет читателя-эвенка в современной социокультурной среде», «Этическое взаимодействие человека и природы в этнопедагогике эвенков», совместных проектов:

анкетирования «Кадры в системе сохранения и развития национальной эвенкийской культуры», социологического опроса «Социально-экономическое положение эвенков Баунта: год – 2004», научно-этнографической экспедиции «По древним стойбищам эвенков» [43, с.14].

Наличие информационного центра для обслуживания эвенкийского населения на базе центральной районной библиотеки. Центр открыт в 2002 году при поддержке Института «Открытое общество» (Фонд Сороса).

Опыт 5-ти библиотек-филиалов, специализирующихся на работе по сохранению и развитию эвенкийской культуры, в т. ч. сельской библиотеки-музея (с. Россошино).

Наличие информационных ресурсов: фонда документов на эвенкийском языке на традиционных и нетрадиционных носителях информации, электронного каталога «Эвентика», сайта и CD-ROM «Эвенкийская культура», правовых баз данных: «Спецсвязь», «Консультант Плюс», «Гарант», местных официальных актов, текущего выпуска информационного бюллетеня «Новые документы эвенкийской тематики», Летописей эвенкийских сел, и т.д.

Разработанная модель комплектования документов на эвенкийском языке.

Инновационные поиски и решения по методике библиотечного обслуживания коренного народа (особенности организации системы внестационарного обслуживания, координация деятельности с различными организациями и учреждениями).

Реализация Программы повышения квалификации специалистов по этнокультуре. Обобщенный опыт и система разработанных методико-библиографических материалов.

Ещё один подобный проект носит название: «Создание учебно-методического ресурсного центра «Юктэ»» [47, с. 85].

Он был нацелен на создание учебно-методического ресурсного центра для обучения и непрерывного профессионального совершенствования специалистов культучреждений, работающих с эвенкийским населением Баунтовского

района. В ходе осуществления проекта были сформированы необходимые условия для систематического и непрерывного образования специалистов. Был сформирован фонд учебно-методических документов на традиционных и нетрадиционных носителях, созданы справочно-поисковые базы данных, выполнено современное техническое оснащение центра, что позволило значительно улучшить профессиональную подготовку специалистов культуучреждений и нацелить их на решение творческих задач.

Север Бурятии, являющийся ареалом расселения коренного эвенкийского народа, занимает более 40 % территории Республики Бурятия. К районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям отнесены 6 административно-территориальных образований Республики Бурятия. Общая численность коренного эвенкийского населения – 1800 чел. [47, с. 86].

Баунтовский район – единственный в РБ имеет статус национального эвенкийского района. В районе 5 населенных пунктов компактного проживания коренного малочисленного народа – эвенков, их численность составляет 665 чел. На территории района – 2 эвенкийских сельских администраций: Усойская и Усть-Джилиндинская. Действует районная Ассоциация народов Севера, Центр эвенкийской культуры, Музей народов Севера Бурятии. Шесть библиотек и шесть клубов района обслуживают села компактного проживания эвенков [47, с. 85].

На протяжении последних лет учреждения культуры Баунта работают по целевой Программе «Сохранение и развитие национальной эвенкийской культуры». В Центральной районной библиотеке открыт информационный центр по обслуживанию эвенкийского населения, сформирована большая база данных «Эвентика» по всем вопросам этноса. Осуществляет работу эвенкийский национальный ансамбль песни и танца «Осикта» – лауреат Государственной премии РБ и детский образцовый ансамбль «Хосинкан». В целях улучшения культурного обслуживания эвенкийского населения проведены социологические исследования: «Портрет читателя – эвенка в современной социокультурной среде», «Кадры в системе сохранения и развития национальной эвенкийской куль-

туры [47, с. 88]. Результаты их говорят о том, что, давая положительную оценку деятельности библиотек и других учреждений культуры по формированию национального фонда документов, по организации и проведению культурных мероприятий, жители – эвенки все же отмечают неудовлетворенность уровнем и качеством профессиональной подготовки кадров, осуществляющих работу по проблемам сохранения и развития эвенкийской культуры.

Поэтому, в период разработки проекта перед учреждениями культуры Баунта стояли проблемы по качественному улучшению профессионализма специалистов. Возросшая самостоятельность в определении содержания и методов работы требовала научности, творческой инициативы, знания национальной эвенкийской культуры, нового профессионального мышления, учета специфики национального характера и условий проживания и хозяйствования этноса.

Учебно-методический ресурсный центр имел цель способствовать расширению общекультурных, этнологических и профессиональных знаний специалистов культуручреждений Баунта и качественному улучшению культурного обслуживания эвенкийского населения. Целью Центра было – «создание условий для непрерывного повышения квалификации специалистов учреждений культуры, работающих с коренным населением Севера Бурятии – эвенками» [47, с. 86].

Подводя итог, хочется подчеркнуть, что создание и функционирование подобных проектов позволяет обучить специалистов библиотеки и других учреждений культуры специфике работы с национальными меньшинствами, обеспечить координацию деятельности учреждений, разрабатывать программы по дальнейшей подготовке и непрерывному профессиональному образованию кадров для поддержки и развития национальной культуры разных народов.

Таким образом, рассмотрев современное библиотечно-информационное обслуживание, было определено, что этические аспекты имеют первостепенное значение, особенно в работе с особыми читательскими аудиториями (читатели-инвалиды, национальные меньшинства и др.).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная этика библиотекаря представляет собой совокупность отличительных требований и норм нравственности при осуществлении им профессиональных обязанностей по обслуживанию потребителей информации. Именно она формирует у библиотекаря представление о своем профессиональном долге и чести, прививает навыки культуры общения и высокого профессионализма. В её задачи входит установление границ между дозволенным и недозволенным для профессионала. Профессиональная мораль базируется на непосредственном общении с людьми, на постоянном внимании к их интересам, желании наилучшим образом удовлетворить их потребности. Библиотека с давних времен играет важную роль в принятии населением моральных стандартов, поэтому и сейчас она должна идти в ногу со временем, прививая обществу высокие нормы взаимодействия с людьми самых разных социальных категорий, стран и наций.

Отличительная особенность работы библиотекаря – общение с читателями, она же является одной из важнейших, поскольку включает не только факт информационного взаимодействия, но и взаимовлияния, и уже исходя из этого процесс сопереживания и взаимного понимания. Как показывает практика культура общения состоит из трех основных элементов: способности разбираться в людях и верно определять их психологию, спокойно реагировать на их действия и состояние и пользоваться по отношению к каждому читателю наиболее подходящим для него способом общения, не нарушающим нормы морали. Очень важно не забывать, что первичен гуманистический смысл библиотечной профессии, который является её целью, а технологии, используемые в ходе библиотечного обслуживания вторичны, они лишь средства. А значит без библиотечной интеллигенции не обойтись, которую следует развивать каждому сотруднику.

Однако, недостаточно просто поставить цель привить библиотечную интеллигентность всем сотрудникам, необходимы условия для её воплощения.

Одним из важнейших таких условий является благоприятный социально-психологический климат. Для его налаживания помимо усилий сотрудников нужны некие меры со стороны руководства библиотеки по стимулированию и развитию факторов, благоприятствующих хорошим взаимоотношениям в коллективе, созданию атмосферы терпимости, справедливости, взаимной доброжелательности. Всё же стоит отметить, что ключевую роль играет готовность библиотекаря возвращать в себе волевые качества, такие как: способность работать по инструкции и выполнять предписания. Немаловажно и умение библиотекаря четко излагать свои мысли, вести беседу на интересные посетителю темы и аргументировать свою точку зрения.

В нынешних условиях библиотечное общение очень важная составляющая современной библиотечной деятельности, и оно же является палкой о двух концах, ведь люди не могут работать как машины – одна сторона конкретно излагать свой запрос, а противоположная выполнять его точно в соответствии с требованиями. В связи с этим из-за увеличения потока посетителей, запросы которых требуют владения способами работы на новых информационно-поисковых ресурсах, но неудовлетворительной подготовке специалистов, возникают конфликты между читателем и библиотекарем. Многочисленные социологические исследования российских библиотек гласят, что, как правило, первыми конфликт начинают читатели, однако, интересно не это, а то, что сами библиотекари зачастую вместо того, чтобы его пресечь, наоборот, что называется подливают масла в огонь. Логично заключить, что библиотекарю поступающему подобным образом недостает качеств, к развитию которых призывает профессиональная этика, а значит необходимо проведение мероприятий, повышающих компетентность сотрудников библиотеки в отношении этической стороны библиотечного обслуживания.

Безусловно, профессия библиотекаря подразумевает любовь к людям, которая выражается в уважительном отношении к ним. Если развитие недопониманий происходит, когда библиотечный специалист забывает об уважении к рядовому читателю, то насколько же катастрофичной может быть ситуация, ес-

ли на его месте окажется особый читатель, ранить чувства, которого намного легче. Речь даже не о сотрудниках специальных библиотек, которые должны быть обучены этикету взаимодействия с читателем, чьи возможности ограничены, а о сотрудниках публичных библиотек, к которым тоже может прийти такой человек. Проанализированные нами в работе проекты, нацеленные на ознакомление с этикетом, правилами и этикой общения с читателями-инвалидами, свидетельствуют о том, что работа по просвещению библиотекарей в этом вопросе ведется, однако, количество найденных нами материалов, подтверждает, что масштабы этой деятельности пока не так велики. Несмотря на разработанные программы по типу «Доступной среды», есть огромная нехватка просветительской деятельности, касающейся этики обслуживания людей с ограниченными возможностями в публичных библиотеках.

Ещё одной категорией населения, характер обслуживания которой недостаточно изучен, являются национальные меньшинства. Сейчас необходимость в следовании профессиональной этике при обслуживании людей, относящихся к этой категории, стоит особенно остро, поскольку в обществе идет борьба за присвоение равных прав различным социальным меньшинствам. Конечно, важна деятельность по формированию фондов на языке той или иной народности, но социологические исследования подтверждают, что не менее важную роль играет качество профессиональной подготовки библиотечных кадров. Она имеет большое значение, поскольку только человек знающий особенности культуры и менталитета конкретного народа, сможет произвести библиотечное обслуживание в уважительной форме. Именно поэтому, на наш взгляд, приведенный в данном исследовании проект по созданию этношколы является отправной точкой для соответствующего этическим нормам обслуживания национальных меньшинств.

Подводя итоги нашего исследования по влиянию всецелого использования профессиональной этики на качество библиотечного обслуживания, стоит отметить, что рассмотренные материалы дают представление о работе, проводимой библиотеками по следующим направлениям:

- формирование у библиотекаря качеств, требуемых профессиональной этикой, с помощью создания благоприятной среды в коллективе;
- выявление причин возникновения конфликтных ситуаций в ходе библиотечного обслуживания, с целью их предупреждения;
- ознакомление библиотечных специалистов с правилами и нормами работы с читателями-инвалидами;
- обучение библиотекарей особенностям обслуживания представителей национальных меньшинств, путем проведения этношкол, знакомящих с культурой и менталитетом конкретной национальности.

Несомненно, осуществление такой работы улучшает способность сотрудников библиотеки действовать в соответствии с заданными этическими нормами в ходе библиотечного обслуживания. Однако, стоит помнить, что для достижения реальных результатов необходима готовность самих сотрудников библиотеки менять своё мышление, чтобы выполняемая ими работа соответствовала современным потребностям общества, так как без этого все усилия со стороны руководства и методических центров не будут иметь ожидаемого эффекта. Поскольку библиотека всегда занимала важное место в принятии обществом тех или иных социальных норм, хочется верить, что она не сдаст свои позиции и в наши дни, и тогда даже немолодые сотрудники библиотеки всегда будут держать свои умы открытыми для новых запросов времени.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 О библиотечном деле [Электронный ресурс] : [федер. закон : принят Гос. Думой 29 дек. 1994 : по состоянию на 01 мая 2019)] // Кодекс: электронный фонд правовой и нормативно-технической документации : сайт. – Электрон. дан. – [М.], 2020. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>. – Загл. с экрана.
- 2 Абрамов К. И. Нужна коренная ломка сложившихся стереотипов (к завершению дискуссии) / К. И. Абрамов // Сов. библиотековедение. – 1991. – № 2. – С. 3–11.
- 3 Алтухова Г. А. Библиотечно-педагогическая этика: теория и практика : дис. д-ра пед. наук / Г. А. Алтухова. – М., 2001. – 401 с.
- 4 Алтухова Г. А. Речевая культура библиотекаря : учеб. пособие / Г. А. Алтухова. – М. : Профиздат, 2003. – 96 с.
- 5 Алтухова Г. А. Профессиональная этика библиотекаря : учеб. пособие / Г. А. Алтухова. – М. : Профиздат, 2000. – 101 с.
- 6 Алтухова Г. А. Этический кодекс библиотекаря в восприятии российских специалистов / Г. А. Алтухова // Современные проблемы библиотечной и информационной этики : сборник. – СПб., 2006. – С. 66–79.
- 7 Андреев Б. Н. Практикум общения / Б. Н. Андреев // Библиотекарь. – 1981. – № 12. – С. 56–57.
- 8 Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. – М. : Народное образование, 2005. – 127 с.
- 9 Андреева Г. М. Социальная психология : учебник / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 2004. – 416 с.
- 10 Афанасьева М. Д. Библиотекарь и читатель: Обновить взаимоотношения / М. Д. Афанасьева // Актуальные вопросы библиотечной работы: теория и практика : сборник. – М. : Кн. палата, 1990. – С. 30–37.

11 Бесконфликтное общение: возможности и реальность : пособие для работников библиотек / ЧОУНБ НМО, ЧГИИиК ; сост. В. Н. Штыхван, З. В. Руссак. – Челябинск : ЧГИИиК, 2001. – 58 с.

12 Библиотечные семинары [Электронный ресурс] // МБУК Дубовского района «Межпоселенческая центральная районная библиотека» : сайт. – Электрон. дан. – [б. м.], 20--. – Режим доступа: <https://mcrbdr.rnd.muzkult.ru>. – Загл. с экрана.

13 Бодалев А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. – М. : Международная педагогическая академия, 1995. – 328 с.

14 Боровик Г. К. К каждому свой ключик / Г. К. Боровик // Библиотека. – 2001. – № 11–12. – С. 26–27.

15 Бородина В. А. Библиотекарь-консультант по работе с читателями : метод. разработка / В. А. Бородина. – Л. : ЛГИК, 1989. – 26 с.

16 Бородина В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина. – М. : Либерия, 2004. – 168 с.

17 Бородина В. А. Методологические и теоретические вопросы общения библиотекаря и читателя / В. А. Бородина // Библиотекарь и читатель. – Рига, 1987. – С. 7–9.

18 Бруй Е. В. Исторический контекст становления библиотечной деонтологии / Е. В. Бруй // Культурная жизнь Юга России. – 2018. – № 2 (69). – С. 86–91.

19 Бруй Е. В. Ценностные ориентации библиотечно-информационных специалистов / Е. В. Бруй // Науч. и техн. б-ки. – 2017. – № 2. – С. 122–131.

20 Букреев А. И. Простые правила хорошего тона: деловой этикет и протокол в современной библиотеке / А. И. Букреев // Библиотечное дело. – 2009. – № 12. – С. 16–17.

21 Вальдгард С. Л. Очерки психологии чтения / С. Л. Вальдгард ; под ред. проф. А. Б. Залкинда. – М. : Гос. учеб.-педагог. изд-во, 1931. – 110 с.

22 Волкова Е. В. Способы преодоления проблем в библиотечном общении / Е. В. Волкова // Культурные тренды современной России: от националь-

ных истоков к культурным инновациям: сборник докладов. – Белгород, 2018. – С. 205–209.

23 Головки С. И. Специалист: образование, компетентность, новаторство : науч.-практ. пособие / С. И. Головки. – М. : Либерия-Библинформ, 2005. – 142 с.

24 Гофман В. Теория и практика библиотечного дела / В. Гофман. – Л. : Изд-во кн. сектора Губно, 1924. – 112 с.

25 Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект : (монография) / М. Я. Дворкина. – М. : МГИК, 1993. – 248 с.

26 Дворкина М. Я. Эффективность и качество работы с читателями : учеб.-метод. пособие / М. Я. Дворкина. – М. : МГИК, 2001. – 32 с.

27 Джерилевская И. К. Особенности восприятия библиотекарем себя и читателя / И. К. Джерилевская, М. А. Джерилевская // Библиотековедение. – 1993. – № 1. – С. 40–46.

28 Добрович А. Б. Общение: наука и искусство / А. Б. Добрович. – М. : Книга, 2005. – 322 с.

29 Езова С. А. Грани библиотечного общения : учеб.-метод. пособие / С. А. Езова. – М. : Профиздат, 2002. – 160 с.

30 Езова С. А. Культура общения библиотекарей : учеб.-метод. пособие / С. А. Езова. – М. : Либерия, 2004. – 144 с.

31 Казарцева О. М. Культура делового общения / О. М. Казарцева // Управление персоналом. – 1998. – № 3. – С. 53.

32 Комиссарова Л. Д. Социально-психологические технологии в работе современной публичной библиотеки : метод. пособие / Л. Д. Комиссарова. – М. : Либерия, 2003. – 150 с.

33 Коновалова М. П. Профессиональная компетентность библиотекаря в работе с людьми ограниченных возможностей физического здоровья / М. П. Коновалова // Библиотековедение. – 2012. – № 2. – С. 112–117.

34 Коновалова М. П. Публичные библиотеки в системе социокультурной реабилитации людей с ограниченными возможностями / М. П. Коновалова // Информ. бюл. РБА. – 2012. – № 63. – С. 54–56.

35 Куриленко Е. А. Языковая норма в современных библиотечных коммуникациях / Е. А. Куриленко // Науч. и техн. б-ки. – 2018. – № 3. – С. 71–80.

36 Лабрюйер Ж. Характеры, или Нравы нынешнего века / Жан де Лабрюйер ; [пер. с фр. М. С. Неклюдовой]. – М. : АСТ, 2004. – 459 с.

37 Лабунская В. А. Невербальное поведение : (Социал.-перцептив. подход) / В. А. Лабунская ; отв. ред. И. П. Шкуратова ; Рост. гос. ун-т им. М. А. Сулова. – Ростов н/Д : Изд-во Рост. ун-та, 1986. – 135 с.

38 Матвеева Е. О. Этические аспекты взаимодействия библиотекаря с читателем-инвалидом / Е. О. Матвеева // Вестн. Моск. гос. ун-та культуры и искусств. – 2012. – № 3. – С. 205–210.

39 Матлина С. Г. Библиотечное обслуживание как диалог / С. Г. Матлина // Библиотековедение. – 2001. – № 6 – С. 43–51.

40 Мейжис И. А. Коммуникативные навыки библиотекаря / И. А. Мейжис // Науч. и техн. б-ки. – 2004. – № 6. – С. 42–52.

41 Минкина В. А. Библиотечная конфликтология: приглашение к продолжению дискуссии / В. А. Минкина // Науч. и техн. б-ки. – 2001. – № 10. – С. 22–35.

42 Морозова Л. Е. Личность библиотекаря в американской профессиональной печати // Науч. и техн. б-ки. – 1991. – № 11. – С. 27–29.

43 Навстречу друг другу: библиотечное обслуживание мультикультурного населения : метод. рекомендации / Амур. обл. науч. б-ка им. Н. Н. Муравьева-Амурского, отд. библ. развития ; сост. В. В. Фатеева. – Благовещенск, 2013. – 72 с.

44 Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – М. : Азбуковник, 2000. – 940 с.

45 Проект «Милосердие» [Электронный ресурс] // МБУК «Публичная библиотека Новоуральского городского округа» : сайт. – Электрон. дан. – Но-

воуральск, 2012 – . – Режим доступа: <http://www.publiclibrary.ru>. – Загл. с экрана.

46 Прошел семинар-тренинг для библиотекарей [Электронный ресурс] // Администрация муниципального образования «Лиманский район» Астраханской области : сайт. – Электрон. дан. – [б. м.], 20---. – Режим доступа: <https://liman.astrobl.ru>. – Загл. с экрана.

47 Публичные библиотеки: пути взаимодействия: третий всероссийский конкурс для муниципальных библиотек «Современные тенденции в обслуживании читателей. Непрерывное образование библиотекарей» : сборник лучших работ / сост. М. В. Криворучко ; отв. за вып. С. Ф. Бартова. – Новоуральск : ЦГБ, 2005. – 140 с.

48 Рассадина М. И. И швец, и жнец, и на дуде игрец: современный библиотекарь сквозь призму истории / М. И. Рассадина // Науч. и техн. б-ки. – 2017. – № 1. – С. 36–43.

49 Роль специальной библиотеки в формировании доступной информационной среды : отчет о работе Свердл. обл. спец. биб-ки для слепых в 2016 году / сост. В. В. Арсентьева ; отв. за вып. И. А. Гильфанова. – Екатеринбург, 2017. – 170 с.

50 Словарь по этике / под ред. А. А. Гусейнова, И. С. Кона. – Изд. 6-е. – М. : Политиздат, 1989. – 447 с.

51 Соколов А. В. Интеллигент-книжник в России XXI века / А. В. Соколов // Библиотековедение. – 2007. – № 5. – С. 116–126.

52 Соколов А. В. Смысл библиотечной профессии в современной России / А. В. Соколов // Науч. и техн. б-ки. – 2018. – № 5. – С. 5–13.

53 Соколова Т. В. Библиотекарь и читатель: психологические ловушки общения / Т. В. Соколова // Современный читатель и библиотека: выбор коммуникативных практик. – СПб. : Российская нац. б-ка, 2013. – С. 71–77.

54 Степанов В. К. Библиотека и библиотекари в ближайшие двадцать лет, или В ожидании сингулярности / В. К. Степанов // Науч. и техн. б-ки. – 2018. – № 1. – С. 19–31.

55 Сукиасян Э. Р. О психологической подготовке библиотекаря – профессионала / Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 11. – С. 57–60.

56 Татищев В. Н. Избранные произведения / под общ. ред. С. Н. Валка. – Л. : Наука, 1979. – 464 с.

57 Трушина И. А. Этика библиотекаря: моральный закон внутри нас: опыт разных стран / И. А. Трушина; Рос. библиотечная ассоциация. – М. : ФАИР, 2008. – 270 с.

58 Федеральный реестр инвалидов. Численность инвалидов [Электронный ресурс] // Пенсионный фонд Российской Федерации : сайт. – Электрон. дан. – [М.], 2018 – . – Режим доступа: <https://sfri.ru/analitika/chislennost>. – Загл. с экрана.

59 Филатова И. А. Историографический анализ становления деонтологии в специальной педагогике / И. А. Филатова // Педагогическое образование в России. – М., 2011. – № 2. – С. 103–108.

60 Черняк А. Я. Общенаучные дисциплины в системе высшего библиотечного образования / А. Я. Черняк // Сов. библиотековедение. – 1991. – № 1. – С. 30–35.

61 Что мы читаем? Какие мы? : сб. науч. тр. / Рос. нац. б-ка. – СПб. : Рос. нац. б-ка, 1993. – 180 с.

62 Шапошников А. Е. Приоритетное библиотечное обслуживание в России / А. Е. Шапошников // Библиотековедение. – 1995. – № 4–5. – С. 80–86.

63 Этика работы и общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья / МКУК Чайковская ЦБС, методико-библиографический отдел ; сост. Н. А. Кожевина. – Чайковский, 2016. – 12 с.

Бакалаврская работа выполнена мною самостоятельно. Все использованные в работе материалы из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них. Работа отпечатана в одном экземпляре. Черновик сдан научному руководителю.

ИИ

06.06.2020 г.

Отзыв
на бакалаврскую работу
студентки 4 курса очной формы обучения
направления подготовки
«Библиотечно-информационная деятельность»
Сиренко Ольги Александровны
«Этические аспекты библиотечно-информационного обслуживания»

Актуальность работы О. А. Сиренко обусловлена необходимостью исследования знания и применения нравственно-этических аспектов в библиотечно-информационном обслуживании, в связи со сложившейся в современном обществе сложной социальной ситуацией.

Известно, что основными качествами, которые требует от библиотекаря его профессия это – профессиональное предоставление информации, умение общаться с читателем, выстраивать с ним отношения, преследуя цели его культурного, профессионального роста. Библиотечная этика имеет ярко выраженный гуманистический аспект. Библиотекарь должен быть альтруистом – любить человека, уметь ценить в каждом личность и человеческое достоинство. И поэтому нравственный долг библиотекаря – создать атмосферу приветливости, доброжелательности. Главное в профессии библиотекаря – непосредственное общение с людьми, а принцип, положенный в основу этого общения – постоянное внимание к их интересам, стремление наиболее полно удовлетворить читательские запросы.

Именно опираясь на опыт взаимодействия с библиотекарем в ходе обслуживания, читатель формирует своё представление о библиотеке в целом, в зависимости от характера общения, положительное или, наоборот, отрицательное. Поэтому для специалиста библиотеки крайне важно соблюдение этических норм, при осуществлении библиотечного обслуживания.

В результате проведенного исследования О. А. Сиренко рассмотрена история появления этики как науки и её значимость в современности, изучен процесс разработки нравственной модели библиотечного специалиста.

В практической части работы О. А. Сиренко раскрыты этические проблемы библиотечного обслуживания, рассмотрены особенности библиотечного обслуживания читателей инвалидов и национальных меньшинств, обоснована проблема недостаточного уровня квалификации библиотечных сотрудников для обеспечения качественного обслуживания особых групп населения.

В качестве замечания, можно отметить, отсутствие практических рекомендаций для сотрудников региональных библиотек, которые могли бы быть полезны для организации библиотечного обслуживания приоритетных групп пользователей (инвалиды, национальные меньшинства и др.).

Однако, данное замечание не является существенным, и свойственно многим студенческим исследованиям.

Несмотря на данное замечание, выпускная квалификационная работа О. А. Сиренко соответствует требованиям стандарта и заслуживает высокой оценки.

Руководитель

канд. культурологии, доцент



В.М. Резонова