

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНСТИТУТ ИСКУССТВ И КУЛЬТУРЫ

---

---

# ЭТЮДЫ КУЛЬТУРЫ

Материалы Всероссийской научно-практической  
конференции студентов, аспирантов  
и молодых ученых,

Томск, 17 апреля 2012



Издательство Томского университета  
2012

3. Ассоциация христианских библиотек [Электронный ресурс] / Ассоциация христианских библиотек. Электрон. дан. СПб., 2003. – URL: <http://aclib.narod.ru> (дата обращения: 22.03.2012)
4. Библиотечная ассоциация // Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания. М., 1995. С. 42.
5. Гайшин И.В. Ключевые инициативы ИФЛА // Библиотековедение. 2012. № 1. С. 90–92.
6. Мамаева С.А. Российская библиотечная ассоциация: единство в действии. СПб., 2010. С. 89–109.

## **БИБЛИОТЕЧНАЯ ЭТИКА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ**

*А.В. Горшкова*

Томский государственный университет

Библиотеки как учреждения, деятельность которых влияет на личность, всегда были объектом как правового, так и морального регулирования, поскольку общество не может быть безразличным к образу и содержанию деятельности библиотеки.

Одним из главных механизмов формирования политики и регулирующего воздействия на ту или иную сторону практики являются социальные нормы, которые определяются как установленное правило, признанная модель, образец действий.

Разновидностью социальных норм являются профессиональные нормы. В отличие от правовых – следование им юридически не обязательно, так как они принимаются не государственными органами. Основной механизм их передачи и фиксации – профессиональные традиции и общественное мнение.

Общественно-профессиональные нормы деятельности можно определить так: это обязанности, права, эталоны деятельности, зафиксированные в документе, носящем формальный характер, принятые организацией профессионального сообщества и рекомендованные к исполнению его членами.

Классический пример жестко организованных, стабильных, не подверженных временным влияниям профессиональных норм – клятва Гиппократа. Только она способна регулировать те стороны врачебной практики, которые оказываются вне сферы правового регулирования. То же касается журналистов, учителей, полицейских

и т.д. Очевидно, что данное положение полностью распространяется и на библиотекарей. Мало того, можно утверждать, что сегодня значимость профессиональных норм в библиотечной сфере возросла многократно. Ибо сознание того, что в ходе библиотечного обслуживания удовлетворяется одно из самых основных, естественных прав человека – право на информацию – все более утверждается в обществе.

Профессиональная этика – это совокупность нравственных норм, регулирующих поведение представителей определенных социальных групп общества, принадлежащих к данной профессии [3].

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. Читатель – желанный гость, а не докучный, надоевший посетитель. В условиях работы библиотеки, обслуживающей большое количество читателей, это требование предполагает особые качества, также относящиеся к разряду профессионально-этических.

Этические нормы библиотечного обслуживания заложены в «Кодексе этики российского библиотекаря», принятом Российской библиотечной ассоциацией 22 апреля 1999 г., последняя редакция которого прошла в 2011 г. [4].

Этот документ содержит основные положения, принятые в международной библиотечной среде. Базовые ценности, которые постулируются «Кодексом...», – это уважение к каждому читателю и его информационному запросу, обеспечение беспрепятственного доступа к информации, обеспечение максимального комфорта при работе с информацией, обеспечение конфиденциальности его запроса, если это не противоречит закону. В профессиональном кодексе этики все ценности и нравственные идеалы профессии проецируются на функции библиотеки. «Кодекс профессиональной этики» устанавливает приемлемые границы поведения и критерии, которыми руководствуются специалисты, осуществляя свою профессиональную деятельность, т.е. кодекс призван четко сформулировать принципы правильного поведения библиотекаря во время выполнения им своих

профессиональных обязанностей. Он дает основу для последовательного исполнения этических норм поведения представителям библиотечной профессии.

Таким образом, профессиональная этика библиотекаря существует, прежде всего, для хорошего обслуживания посетителей библиотек. Поэтому составители кодексов убеждены, что основным законом этики профессионала должно быть служение читателям. Читатель может и не оценить до конца усилия библиотекаря, но добросовестное исполнение своих профессиональных обязанностей сотрудниками библиотеки способствует большему доверию со стороны читателей, а соблюдение этических норм – лучший способ упрочить статус библиотек [2].

Знание и соблюдение кодекса является делом чести, совести и профессиональной ответственности каждого российского библиотекаря.

Совет РБА рассматривает случаи нарушения Кодекса, которые наносят серьезный ущерб престижу библиотечной профессии.

Не последнее место в общении с читателями играет библиотечный этикет.

Этика выражает нравственную сторону поступка. Его внешнее проявление диктуется этикетом. Этикет – составная часть внешней культуры человека и общества. Соблюдение библиотекарем профессионального этикета предполагает благожелательное и уважительное отношение ко всем посетителям библиотеки независимо от их социального статуса, занимаемой должности, возраста, внешнего вида и т.д.

Культура библиотекаря заключается в том, чтобы уметь управлять выражением своего лица, стараться, чтобы на нем отражались лишь положительные эмоции, содействующие позитивному, благожелательному общению в библиотеке.

По мнению психологов, культура общения включает в себя три составных элемента: умение разбираться в людях и верно оценивать их психологию, адекватно откликаться на их состояние и поведение, выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который, не расходясь с требованиями морали, в то же время наилучшим образом отвечает бы индивидуальным особенностям взаимодействующих людей.

Этика библиотекаря и качественное обслуживание читателей – взаимосвязанные понятия. «Обслуживание» означает сосредоточение на другом, оказание необходимых услуг, доброжелательную по-

мощь в приобщении читателей к источникам информации, создание здоровой атмосферы в профессиональной среде. Этика же включает в себя понятие о человеческом характере, природе поступков, потребностях людей и особенностях их общения.

Качественное обслуживание читателей – понятие весьма ёмкое. В него входит весь комплекс услуг, оказываемых библиотекой: актуальный фонд, крепкая материально-техническая база, комфортные пользовательские условия, культура обслуживания, качественный уровень представления информации и др. Чтобы иметь моральное право обслуживать читателей, библиотекаря необходимо обладать высокими профессиональными качествами [1].

Многое зависит и от личных качеств библиотекаря. С одной стороны, у людей, занятых в библиотечном деле, проявляются общие черты характера, которые влияют на трудовые процессы: некоторый консерватизм, любовь к порядку, склонность к систематизации знаний, уважение к авторитетам, профессиональное достоинство, соблюдение этикета. С другой стороны, от индивидуальности библиотекаря, внутренней свободы, смелости в принятии решений во многом зависит климат в коллективе и соблюдение нравственных норм обслуживания пользователей библиотеки.

Приход читателя в библиотеку, связанный со сдачей прочитанной книги или с целью взять новую, неизбежно приводит к контакту с библиотекарем. Будет ли этот контакт плодотворным, возникнет ли в процессе общения беседа в её библиотечном понимании – во многом зависит от библиотекаря.

В библиотечном обслуживании, как в процессе личностно-двустороннем, есть много такого, что выходит за рамки официальной библиотечной политики, поскольку определяется подготовленностью библиотекаря и читателя к сотрудничеству, взаимодействию. В последние годы всё чаще отмечается, что принципиальное изменение отношений читателя и библиотекаря на основах полного равноправия, истинного партнёрства – это одно из основных условий для создания качественно иной библиотеки, библиотеки для читателя.

Чтобы улучшить обслуживание, библиотекаря необходимы не только новые знания и умения, но и способность к самооценке – к пониманию и критическому анализу особенностей своего профессионального поведения. Исследования показывают, что библиотекарям свойственна достаточно высокая самооценка, а творческая неудовлетворённость преобладает у них над удовлетворённостью, что

является основой для постоянного профессионального совершенствования.

Изучив основы этики, осознав свой профессиональный долг, библиотекарь чувствует ответственность за качество обслуживания, творчески относится к каждому запросу абонента.

В заключение хочется сказать, что вопросы профессиональной этики играют заметную роль в деятельности библиотекаря. Именно этика призвана создавать деловую атмосферу, повышать уровень культуры библиотекарей, а тем самым и статус библиотеки, и престиж библиотечной профессии.

#### Литература

1. *Библиотечное обслуживание*: учеб. программа: учеб.-метод. материалы / сост. В.С. Крейденко. СПб.: СПбГАК, 1997. 94 с.
2. *Профессиональная этика библиотекаря*: метод. пособ. / ред.-сост. О.Б. Малых. М., 2000. 112 с.
3. *Радугин А.А. Этика*: учеб. пособие. М.: Центр, 2003. 224 с.
4. *Кодекс этики российского библиотекаря* // Сайт Российской библиотечной ассоциации. – URL: <http://www.rba.ru/or/od/cod.html> (дата обращения 25.03.2012).

## ЮРИЙ ВЛАДИМИРОВИЧ ГРИГОРЬЕВ (1899–1973) – КЛАССИК РОССИЙСКОГО УЧЕНИЯ О БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДАХ

*А.А. Зенина*

Томский государственный университет

Юрий Владимирович Григорьев родился 9 сентября 1899 г. в Москве в семье врача. Обучался в Московском высшем техническом училище им. Н. Э. Баумана (1920–21) и МГБИ (1939–46), был слушателем Высших библиотечных курсов НИИ библиотековедения при ГБЛ (1924–26), работал зав. библиотекой Военной академии Рабочее-крестьянской Красной Армии, инструктором библиотечного дела в издательстве «Красная звезда», преподавал в МГБИ и на курсах при НИИ библиотековедения. Параллельно с преподавательской и научной работой в МГБИ выполнял обязанности начального отдела государственных и научных библиотек.

Юрий Владимирович – выдающийся библиограф и фондовед, ему принадлежит особое место в разработке учения о библиотечных фон-