

УДК 17:027.7

*Петрухно Ю. С., завідувач сектором відділу обслуговування бібліотеки,
кандидат наук з соціальних комунікацій*

*Національний університет «Юридична академія України ім. Я. Мудрого»
м. Харків*

ПРОФЕСІЙНІ ЦІННОСТІ БІБЛІОТЕЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ВНЗ: СУЧАСНІ РЕАЛІЇ

В статті аналізується сучасний стан бібліотечного обслуговування в бібліотеках ВНЗ та аналізуються професійні цінності і вимоги до сучасного бібліотекаря. Також створена його професіограма.

Ключові слова: бібліотекар, бібліотека ВНЗ, бібліотечна етика, бібліотечні професійні цінності, професіограма.

Бібліотека зараз – це соціальний інститут в інформаційному суспільстві. Тому функції бібліотечних працівників постійно змінюються. На думку деяких фахівців, «бібліотечний працівник, як і будь-який інший професіонал, котрому люди довіряють, повинен нести відповідальність за результати своєї діяльності перед собою, своїми колегами і перед суспільством» [1]. Але, на наш погляд, ще більшу відповідальність несе працівник бібліотеки вищого навчального закладу. Адже ж саме там студент отримує знання, необхідні для майбутнього професіонала.

На професійне середовище бібліотек впливає багато факторів: великий обсяг інформації, нові інформаційно-комунікаційні технології та ін. Результати професійної діяльності бібліотекарів не можуть стати кращими без зміни професійних позицій, орієнтацій, настанов, які існують як зразки діяльності. Тому необхідна переоцінка цінностей бібліотечних працівників.

Зараз в сучасних бібліотеках створюються нові інформаційні продукти, електронні каталоги та бази даних, впроваджуються нові інформаційно-комунікаційні технології, все більш бібліотек переходять на автоматизоване обслуговування. Але все менш та менш уваги приділяється «живому» людському спілкуванню, а саме воно є основою бібліотечного обслуговування. В зв'язку з цим час від часу між бібліотекарем та читачем відбуваються конфлікти.

Для вирішення конфліктних ситуацій необхідні норми, які б регламентували взаємовідносини між працівником бібліотеки та читачем. Такі норми повинні бути зафіксовані в кодексі професійної бібліотечної етики. Але зараз, на жаль, тільки незначна кількість вузівських бібліотек має свій професійний кодекс. Це негативно впливає як на якість обслуговування читачів, так і на міжособистісні зв'язки в бібліотечному колективі.

На наш погляд, кодекс професійної етики – це сукупність етичних норм, моральних цінностей, принципів, ідеалів, а також обов'язки стосовно колег, читача, професії, своєї бібліотеки і суспільства.

Кодекс професійної етики:

1. відображає місію, мету та завдання бібліотеки;
2. впливає на соціально-психологічний клімат в бібліотечному колективі;
3. сприяє ефективній взаємодії в колективі;
4. регламентує міжособистісні взаємовідносини на рівнях «бібліотекар-бібліотекар» та «бібліотекар-читач»;
5. відображає санкції для бібліотечних працівників за порушення етичних норм.

Кодекс професійної бібліотечної етики в більшості разів має таку структуру:

1. вступ (преамбула), в якому відображається з якою метою був створений цей кодекс;
2. місія бібліотеки, її мета та завдання;
3. права та обов'язки бібліотечних працівників;
4. санкції за порушення норм, встановлених цим кодексом.

З кодексом професійної бібліотечної етики повинні бути ознайомлені не тільки бібліотечні працівники, але й читачі (наприклад, на сайті бібліотеки).

В кодексі також повинні бути перераховані основні бібліотечні професійні цінності. На думку українських вчених, «цінності – це найважливіші компоненти людської культури, які характеризують особистісні сенси та визначають діяльність та поведінку особистості в суспільстві» [5, с. 360]. На основі цих цінностей можна створити професіограму сучасного бібліотекаря.

О. Ф. Скакун в своєму підручнику «Юридична деонтологія» дає таке визначення: «професіограма – це опис відносно стійких (стабільних) властивостей особи, необхідної для ефективної професійної діяльності» [4, с. 341].

Зараз можна виділити такі аспекти професіограми:

1. загальний,
2. комунікативний,
3. організаційний,
4. технічний,
5. психологічний.

К загальному аспекту можна віднести:

1. ерудованість;
2. ум;
3. професіоналізм;
4. любов до своєї професії
5. активність;
6. наполегливість;
7. справедливість;
8. ініціативність;
9. творчий підхід до своєї роботи;
10. доброта.

До комунікативного аспекту відносяться комунікабельність, повага до читача та повага до колег, до організаційного – організованість, до психологічного – неконфліктність, терпимість, емоційна стійкість, а до технічного – володіння інформаційно-комунікаційними технологіями та знання фонду бібліотеки.

Деякі автори в своїх працях приділяють увагу культурі етичного мислення, яка проявляється в «моральній оцінці ситуації, у визначенні морального мислення являється оптимальність ухвалення моральних рішень і дозволу конфліктних ситуацій» [2, с. 10].

Для сучасного бібліотекаря також необхідне аналітичне мислення. Це, в першу чергу, важливо для того, щоб аналізувати інформаційні потреби читачів та задовольняти їх. Наприклад, доукомплектовувати фонд літературою підвищеного попиту, робити її копіювання та сканування та ін.

Також дуже важливий рівень інформаційної культури та правової культури – і для співробітників, і для читачів. В першу чергу пов'язано з тим, що з'явилось багато інформації – на різних носіях, різної якості (особливо в Інтернеті). Тому перед читачем бібліотек є дуже великий вибір необхідних йому даних. Але для того, щоб відібрати дійсно необхідну йому літературу у читача повинен бути високий рівень інформаційної культури.

На наш погляд, інформаційна культура – це цілеспрямоване виборче споживання інформації з метою задоволення освітніх, наукових, культурних, етичних, естетичних та духовних потреб.

Не менш вжалив рівень правої культури. Правова культура – це, на думку фахівців, система професійно-правових знань, умінь і навичок, що характеризують високий ступень правового розвитку особи та її впливу на правову культуру суспільства [4, с. 219]. Щодо читачів це, в першу чергу пов'язано з дотриманням правових норм діючого законодавства при роботі з інформацією з електронними носіями (наприклад, на CD), з базами даних повнотекстових документів.

Бібліотекарям необхідно знати законодавство в своїй сфері та виконувати його. В першу чергу це:

1. Конституція України;
2. Закон України «Про авторське право та суміжні права»;
3. Закон України «Про бібліотеки та бібліотечну справу»;
4. Закон України «Про електронний документ та електронний документообіг».

Також бібліотекарі повинні бути ознайомлені з Державною цільовою національно-культурною програмою створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека – XXI» [2].

З цього можна зробити наступні висновки. Для того, щоб бібліотекар ВНЗ міг надати своєму читачеві як можна більш необхідної йому якісної інформації, йому необхідно мати такі якості як: ерудованість, ум, професіоналізм, любов до своєї професії, активність, наполегливість, справедливість, ініціативність, творчий підхід до своєї роботи, доброта, комунікабельність, повага до читача та до колег, організованість, неконфліктність, терпимість, емоційна стійкість,

володіння інформаційно-комунікаційними технологіями та знання фонду бібліотеки, а також високий рівень інформаційної та правової культури, етичне та аналітичне мислення. Тільки за умовою цього можна підвищити ефективність обслуговування в бібліотеках ВНЗ.

ЛІТЕРАТУРА

1. Вилегжаніна, Т. В. Менеджмент бібліотеки в сучасних умовах: розподілення керівництва і відповідальність [текст] / Т. В. Вилегжаніна // Бібліотечна планета. – 2009. – №1. – С. 5-7.
2. Концепція Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека – XXI» [текст] // Біб. планета. Інформаційний бюлетень. – 2010. – №1.
3. Лозовой, В. А. Культура межличностных отношений [текст] / В. А. Лозовой, О. В. Уманец М. Б. Ценко. – Х.: Регіон-інформ, 2003. – 112 с.
4. Скакун, О. Ф. Юридична деонтологія [текст] / О. Ф. Скакун. – Х.: Еспада, 2008. – 400 с.
5. Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность) : словарь-справочник [текст] / сост. В. А. Ильганаева. – Х.: КП «Городская типография», 2009. – 392 с.

УДК 023.4:005.52

Прихожа О.С., завідувач відділу

*Наукова бібліотека Донецького національного університету
економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського*

АНАЛІЗ ВІДПОВІДНОСТІ ПЕРСОНАЛУ БІБЛІОТЕКИ ВИМОГАМ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ (на основі GAP-АНАЛІЗУ)

Ключові слова: GAP-аналіз, SERVQUAL, LIBQUAL, маркетингові дослідження, оцінка якості.

Діяльність бібліотеки постійно є об'єктом аналізу. Методи аналізу відображають сучасне бачення бібліотекою своєї ролі в суспільстві. Якість роботи бібліотек до недавнього часу пов'язувалася з її фондами і рідкими документами, кількістю виконаних довідок, підготовлених покажчиків, числом користувачів, відвідувань і так далі. Приблизно за такими ж показниками визначалась і задоволеність користувачів роботою бібліотеки.

Переміщення акцентів в аналізі діяльності бібліотек викликане зміною ситуації в інформаційній сфері: у бібліотек з'явилися сильні конкуренти які надають інформацію про твори друку і їх повні тексти, а також надають інформаційні послуги. Відтік користувачів від бібліотек став помітним. Бібліотекарі гостро усвідомлюють, що для утримання користувачів, необхідно вивчати їх думку про бібліотеку, чітко стежити за її репутацією, добре знати сильні і слабкі сторони. Персоналу бібліотеки як ніколи раніше необхідно підтримувати позитивне відношення до себе з боку користувачів, так як це