

Итоги анкетирования «Профессиональная этика библиотекаря»

Профессиональная этика – это совокупность нравственных норм, которые регулируют поведение социальных групп и отношение человека к своему профессиональному долгу. Вопросы этики сегодня неизбежно возникают во всех сферах общественной жизни, в том числе в библиотечной. Этические нормы библиотечного обслуживания стали объектом пристального внимания профессионального библиотечного сообщества России ещё в конце 80-начале 90-х гг. XX в. В существовавших в то время регламентирующих документах этические аспекты деятельности библиотек почти не упоминались, а практический опыт свидетельствовал об их насущной необходимости. Впервые этические нормы библиотечного обслуживания были закреплены в Федеральном законе «О библиотечном деле», принятом в 1994 г., и только в 1999 г. Российской библиотечной ассоциацией был принят Кодекс профессиональной этики библиотекаря.

В феврале 2024 г. методико-библиографический отдел провёл анкетирование на тему «Профессиональная этика библиотекаря». Цель анкетирования: выявление значимости норм профессиональной этики и их соблюдение в практике работы библиотечного специалиста. Задачи: выявить как библиотекари понимают культуру общения, выяснить, что считают её основополагающими принципами, знакомы ли сотрудники с Кодексом профессиональной этики библиотекаря.

Исследование проводилось на базе Центральной районной библиотеки БУК «МБС» Тевризского муниципального района. Респондентами стали 26 библиотекарей, занимающихся обслуживанием населения – 84% процента от общего числа основного персонала.

Среди принявших участие в анкетировании библиотекарей со стажем до 10 лет – 42 % (13 чел.), от 10 до 20 лет – 13% (4 чел.), свыше 30 лет – 29% (9 чел.). Средний стаж работы в библиотеке участников опроса составил 15 лет.

Среди правил и норм, которые должна включать профессиональная этика библиотекаря, были названы следующие:



Большинство библиотекарей (77%) считает, что знание этических норм в профессиональной деятельности облегчает работу библиотекаря, 19% об этом не задумывалась. Один человек 4% отметил, что не всегда облегчает. Ответы «нет» и «знание этики не является главным в моей работе» не отметил никто.

Культура общения с посетителями, по мнению респондентов, заключается в следующем:



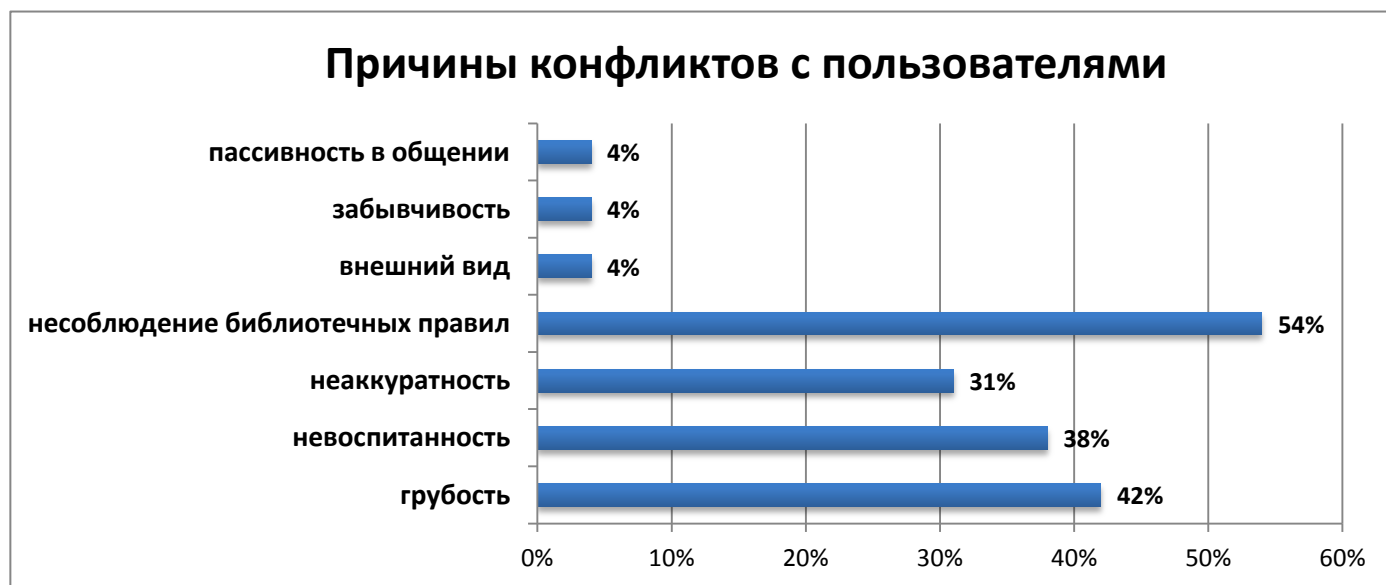
Среди профессионально-значимых личностных качеств, которые определяют поведение библиотекаря в отношении пользователя, большинство библиотекарей отметили «Уважительное отношение ко всем посетителям» (81%). Остальные варианты ответов распределились следующим образом:



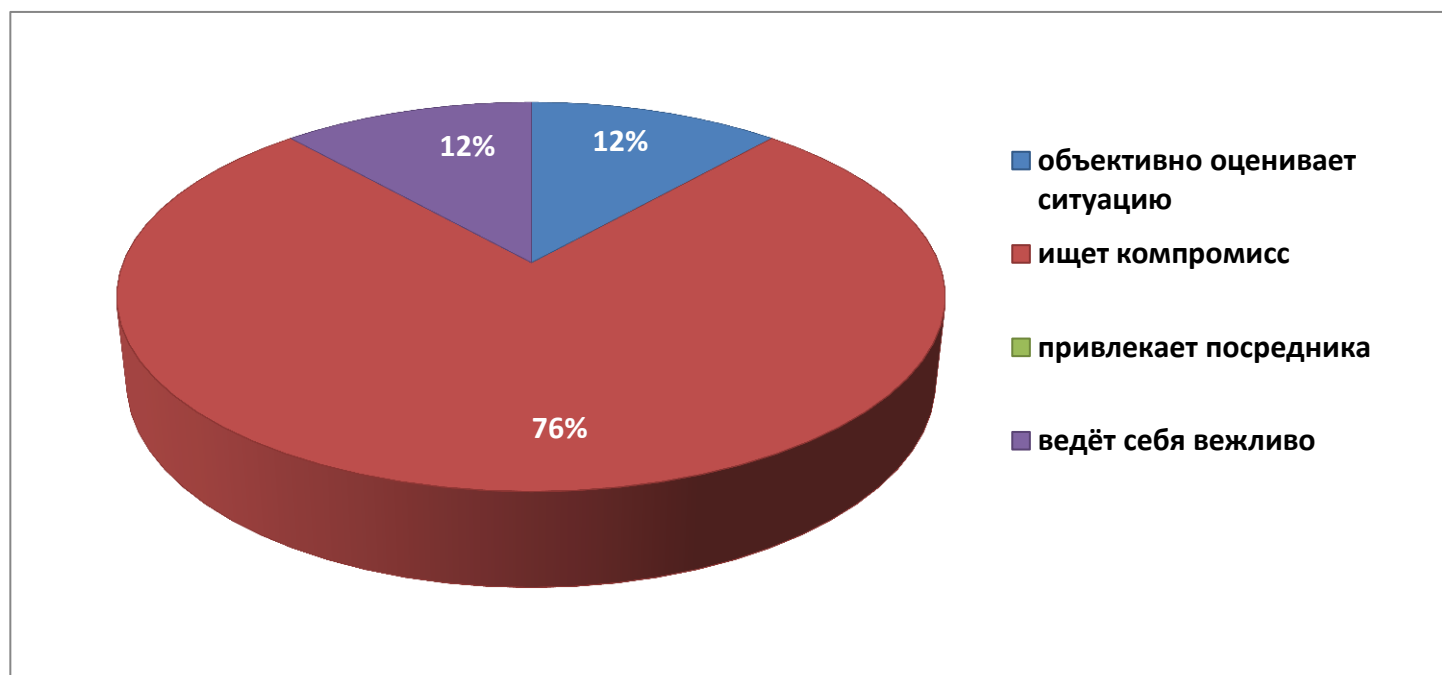
На вопрос «Как часто Вам приходится слышать грубость со стороны читателей в свой адрес?» «часто» не ответил никто, 85% библиотекарей ответили «никогда» и 15% - «редко».

Те, кто ответил на предыдущий вопрос «редко», реагировали в подобных случаях по-разному: 92% - не позволяют себе выходить за рамки приличия», 2 чел. (8%) заявили, что раздражаются, но сдерживают эмоции.

Сложности во взаимоотношениях с пользователями, по мнению библиотекарей, возникают по причине грубости (42%), невоспитанности (38%), неаккуратного обращения с книгами (31%). Но сильнее всего может «выбить» библиотекаря из колеи игнорирование правил пользования библиотекой – так ответили 14 чел. (54%). Также раздражают некоторых библиотекарей внешний вид, забывчивость и пассивность в общении – эти варианты отметили по одному человеку (4%).



При возникновении конфликта с посетителем библиотекари:



Единственный открытый вопрос предлагал библиотекарям закончить стихотворение «Девочка Маша в хранение зашла, книгу на полке без спросу взяла. Библиотекарь ту книгу спасал – девочку Машу, конечно...». Были получены такие ответы: «отругал», «поймал и о правилах рассказал», «наказал», «немножко отсчитал», «воспитал», «простил», «обнял», «в библиотеку записал», «на абонемент отвёл».

На вопрос «Какие правила этикета, по Вашему мнению, необходимо соблюдать по отношению к коллегам?» респонденты отметили:



Последний вопрос был посвящён знанию Кодекса этики российского библиотекаря. Знакомы с ним 35%, остальные 65% написали, что не знакомы.



По результатам анкетирования были сделаны следующие **выводы**:

Среди правил и норм, которые должна включать профессиональная этика, наиболее важными библиотекари считают культуру общения в библиотеке и качественное библиотечное обслуживание. Подавляющее большинство считает, что знание этических норм в профессиональной деятельности облегчает работу библиотекаря. Культура общения с посетителями, в основном, заключается в умении выбирать по отношению к каждому способ общения и умении адекватно откликаться на поведение и состояние пользователей. Уважительное отношение ко всем посетителям большинство библиотекарей отмечает среди большого списка профессионально-значимых личностных качеств, которые определяют поведение библиотекаря в отношении пользователя. Более всего в разговоре с посетителями коллег может выбить из колеи несоблюдение правил пользования библиотекой, а также грубость и невоспитанность. Однако среди всех опрошенных только 15% слышали иногда грубость со стороны читателей, остальные с подобными случаями никогда не сталкивались. Радует, что при возникновении такого случая все библиотекари стараются держать себя в руках и не выходить за рамки приличий, а в качестве способов разрешения конфликтов объективно оценивают ситуацию, ищут компромиссы и ведут себя вежливо. По отношению к коллегам главным правилом профессиональной этики библиотекари считают недопущение в общении грубости, бестактности и неуместных шуток, а также стараются не обсуждать личные проблемы по телефону в присутствии посторонних. Несмотря на то, что почти все библиотекари, в основном, верно отметили нормы и правила поведения библиотекаря, большая часть опрошенных с Кодексом профессиональной этики не знакома.

Результаты исследования убеждают в том, что в основном Кодекс выполняется на уровне коллектива библиотеки, но в то же время в практике работы многие библиотекари ориентируются на нормы межличностного общения, не обращаясь к Кодексу. Основопологающим принципом культуры общения является уважительное отношение к пользователю, т.е. умение выбирать по отношению к каждому свой способ общения, адекватно откликаться на поведение и состояние пользователей, соблюдать их права и интересы. А соблюдение общечеловеческих правил взаимоотношений библиотекаря как с читателями, так и с коллегами способствует профилактике конфликтов.

Методистам рекомендовано познакомить библиотекарей с текстом Кодекса профессиональной этики и вместе с библиотекарями дать ему оценку с точки зрения применения на практике.

В целом результаты данного анкетирования свидетельствуют об осознании библиотекарями значимости норм профессиональной этики, их изучения и соблюдения в библиотечной практике, что является важной частью профессионального самосознания.