

Демьянчук Татьяна Владимировна

Ценности и этика информационного обслуживания

Подробно проанализированы два направления формирования профессиональных ценностей, отражающих смысл библиотечной профессии. Дана справка о трансформации библиотечной деятельности в рамках исторического развития. Рассмотрен вопрос этики деловых отношений, как особого рода ценности. Перечислены функции, возникающие в процессе общения между информационным работником и пользователем информации.

Характерные представления об идеале и общечеловеческих ценностях имеются у каждой культуры, общества, государства, профессии, личности. Любой социальный институт, в том числе информационный, частью которого является библиотека, опираясь на ценности более общего порядка, создает профессиональные ценности. Последние отражают смысл профессии.

Формирование профессиональных ценностей информационного обслуживания, как и любой другой деятельности, идет в двух направлениях: в связи с объектами (элементами) этой деятельности и ее функциями.

Значимым объектом и ценностью информационного обслуживания является информация. А доступность информации – не только ценность этого обслуживания, она признана одной из важнейших общечеловеческих ценностей современной цивилизации, которая отражена в законодательстве многих стран, в том числе в законодательстве России.

Понятие «информация» относительно новое, а вот такой объект, как книга, и в век информации остается ценностью. Ценностями для информационных работников являются также и другие объекты хранения в фондах. И сами фонды, которые они создают, это тоже профессиональная ценность.

В процессе информационной деятельности ее объекты подвергаются определенной трансформации, реальной и виртуальной: учету, систематизации, каталогизации, хранению, предоставлении пользователям.

Для специалиста эти функции по отношению к объектам, умение их исполнять также становятся профессиональными ценностями.

Иногда хранение книг и документов вступает в противоречие с другой ценностью – функцией их предоставления пользователям, т. е. обслуживанием. Если отношение к хранению документов, информации в процессе исторического развития практически не изменилось, то взгляд на предоставление услуг претерпел кардинальные изменения. Поскольку личность стала ценностью, то и ее обслуживание приобрело большую значимость. Так, читателю гарантированы равные права на обслуживание, которые могут быть обеспечены развитием сети библиотек, их приближенностью к населению, бесплатностью обслуживания, открытием в удобное для них время. Вместе с тем библиотекам предписывалось целенаправленно влиять на выбор книг, что ограничивало возможности личности реализовать свободу в получении необходимых знаний. В нашей стране существование ограниченного доступа к

информации по воспитательным или идеологическим мотивам обосновывалось теорией руководства чтением.

В последние десятилетия важнейшей ценностью становится функция свободного доступа к любой информации, свобода ее выбора читателем. Можно даже сказать, что эта ценность стала идеалом, высшей целью информационного обслуживания. Поэтому информационные работники стремятся распространить свои ценности в обществе, содействуя тому, чтобы оно разделяло эти ценности. Характерны в этом отношении усилия внедрить в общественное сознание информационную культуру. В связи с этими процессами функция формирования информационной культуры стала восприниматься как ценность.

Наряду с названными профессиональными ценностями, отражающими смысл библиотечной профессии, ценностью для любого информационного работника могут стать конкретное информационное учреждение, здание, передовые технологии, методы, технические средства, престиж самой профессии, определенные события, важные для данного учреждения.

Ценности-методы и ценности-технологии, используемые информационным работником в своей деятельности, обычно отражены в инструкциях.

Этика делового общения и правила этикета являются особого рода ценностями. В основе профессиональной этики заложены общечеловеческие нормы морали, которые дополняются профессиональными нормами. Среди общих норм – отношение к другому человеку как к самому себе и вытекающая отсюда ответственность. Сейчас это ответственность за обеспечение свободного доступа к информации, за точность и полноту ее предоставления, за сохранение источников информации, чтобы они могли быть использованы будущими поколениями, ответственность за внимание к потребностям пользователей, за качество предоставляемых услуг, комфортность информационной среды. Часто работник оказывается в противоречивой этической ситуации, например: между долгом обеспечить свободный доступ к документу и необходимостью его сохранности для других пользователей, которые не смогут с ним ознакомиться при его утере или повреждении. Примеры можно продолжать бесконечно: разрешить читателю войти в хранилище и самому выбрать книгу или нет; раскрыть тайну чтения пользователя в связи с особыми обстоятельствами или нет и т. д. Подобные противоречия обычно разрешает сам работник, руководствуясь, с одной стороны – общечеловеческой и профессиональной моралью, с другой – индивидуальной моралью, определяемой его убеждениями. В выборе поведения ему может помочь знание законов, которые отражают некоторые профессиональные нормы.

Нормы представлены в кодексе профессиональной этики информационного работника, но чаще моральные нормы передаются устно в коллективе.

Основные этические требования к информационным работникам, которые изложены в современных документах, можно сформулировать

следующим образом: признание и обеспечение доступа пользователей к информации, конфиденциальность информации о пользователе, честность в диалоге с ним, готовность помочь, ответственность за выполнение их запросов, доброжелательность, вежливость.

В связи с формированием экологической этики некоторые ее нормы должны быть также использованы информационным работником, в частности, требование создания безопасных (психологических, в том числе) условий для поиска информации и работы с ней, организации комфортной среды.

В общении информационному работнику может помочь знание профессионального этикета как совокупности правил поведения в профессии. Однако правила этикета не заменяют этичности поведения. Они лишь служат внешней формой их проявления. В процессе информационного обслуживания существуют два коммуниканта: информационный работник и пользователь информации. Но каждый из участников коммуникации выполняет свою функцию: для информационного работника – это профессиональное общение, для пользователя – деловое. Пользователь обращается в информационную службу с запросом, который обязан выполнить информационный работник. В коммуникационной деятельности у обоих партнеров есть общая цель, она направлена на выполнение запроса пользователя. Таким образом, информационное обслуживание носит характер совместной деятельности работника и пользователя. Иногда работник неправильно понимает значение коммуникации, считает его прямолинейным: передающий – информация – принимающий. Вместе с тем процесс общения выполняет несколько функций:

- информационную (пользователь передает необходимые сведения для поиска работнику)
- регуляционную (работник доводит до сведения нормы информационной культуры, результаты запроса).
- аффективную (способствовать эмоциональной разрядке, снять психологическое напряжение).

Из вышесказанного следует сделать следующий вывод: совокупность специальных знаний любого информационного работника должны составлять знания и умения, связанные с информационно-поисковыми языками, аналитико-синтетической обработкой информации, информационным поиском, а также применением знаний психологии личности, профессиональной этики. Только тогда модуль «Информационное обслуживание» с элементами «Информационный работник», «Пользователь» будет функционировать успешно.

Библиография

1. Альминский, Л. З. Читатель в научной библиотеке информационного общества [Текст] / Л. З. Альминский // Научные и технические библиотеки. – 2001. – № 7. – С. 5-16.
2. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность [Текст] : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГУКИ, 2003. – 48 с.

3. Дворкина, М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход [Текст] / М. Я. Дворкина. – М. : Профиздат, 2001. – 111 с.
4. Езова, С. А. О гуманизации общения, или как жить в гармонии с читателем [Текст] / С. А. Езова // Библиотека. – 2011. – № 7. – С. 13-14.
5. Паус, Н. И. Повышение социальной ответственности института библиотеки в современных условиях [Текст] / Н. И. Паус // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 10. – С. 35-38.
6. Соколов, А. В. Информатические опусы. Опус 6. Виртуализация информационного мира: бренд или новая реальность [Текст] / А. В. Соколов // Научные и технические библиотеки. – 2011. – № 5. – С. 3-21.
7. Трушина, Н. А. Обсуждение проекта новой редакции Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря [Текст] / Н. А. Трушина // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 10. – С. 30-35.