

ПОВІДОМЛЕННЯ

УДК 027.7–051:174

ПРОФЕСІЙНИЙ ІМІДЖ ФАХІВЦЯ БІБЛІОТЕКИ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Олена ГРАММ

*Криворізький педагогічний інститут
ДВНЗ “Криворізький національний університет”, бібліотека,
просп. Гагаріна, 54, м. Кривий Ріг, 50086, Україна, тел. (0564) 71-58-21*

Розглянуто складові професійного іміджу бібліотекаря, подано рекомендації, яким чином можна удосконалювати його, аби бібліотеки та бібліотекарі відповідали сучасним вимогам. Показано, що у сучасному інформаційному суспільстві бібліотекарі вищих навчальних закладів можуть і повинні знайти достатньо мотивації для того, аби підтримувати авторитет своєї професії та забезпечити розвиток свого закладу до світового рівня.

Ключові слова: професійна етика бібліотекаря, культура спілкування, імідж бібліотеки.

Бібліотечна професія відома з давніх-давен. Вона існувала в таких країнах світу, як Шумер, Вавилон, Ассирія, Стародавня Греція і Рим. Це одна з найпоширеніших у світі професій, оскільки її знаряддям є книга, яка несе знання людям. Питання самостійності бібліотечної професії постало з появою книгодрукування і накопичення книг. Коли друковане слово було основним джерелом інформації, професія бібліотекаря вважалась однією з найшанованіших. Першими бібліотекарями були вчені люди, письменники і поети, в церквах і монастирських бібліотеках – найосвіченіші монахи. Зі збільшенням книжкових фондів і кількості відвідувачів зростали труднощі в управлінні бібліотеками. Така ситуація все наполегливіше вимагала появи професійних бібліотекарів. Становлення бібліотечної професії відбулося в другій половині XIX ст.

Особистість бібліотекаря – дуже важлива в бібліотечному обслуговуванні користувачів. Професійна діяльність фахівця бібліотеки вищої школи передбачає індивідуальний стиль діяльності й спілкування, інтелектуальну культуру й творчий потенціал.

Індивідуальний стиль діяльності й спілкування зумовлений здатністю орієнтуватися в ситуаціях спілкування, комунікативними вміннями й навичками, мовними здібностями, спрямованістю особистості. Під інтелектуальною культурою фахівця бібліотеки ВНЗ розуміємо цілісне поєднання таких складників, як:

- широка ерудиція, що базується на історико-культурному фундаменті;
- професійна компетенція, заснована на необхідному обсязі загальнопрофесійних і спеціальних знань, умінь і навичок;
- гнучкість й адаптивність мислення.

Творчий потенціал особистості спеціаліста бібліотеки ВНЗ включає певний рівень розвитку творчих здібностей (оригінальність мислення, вміння бачити та вирішувати певні проблеми, здатність до формулювання нових визначень тощо). Сьогодні

є всі підстави стверджувати, що професійна культура фахівця бібліотеки вищу є комплексною системою, до складу якої входять такі елементи: професійне мислення; професійні знання, уміння, навички й здібності; професійне зацікавлення; ступінь готовності особистості до конкретного виду діяльності; професійний світогляд; професійна майстерність; адаптованість до професійного середовища; професійна мораль тощо.

У наш час бібліотекарі всіх країн створюють науково-обґрунтовану, узгоджену з практикою систему професійних вимог, які регламентують їх діяльність. В основі цих вимог лежать професійні етичні норми, яких повинен дотримуватися кожен, хто переступив поріг бібліотеки¹.

Професійна етика бібліотекаря – це сукупність специфічних вимог і норм моралі під час виконання ним професійних обов'язків щодо обслуговування споживачів інформації. Вона формує у працівника поняття професійного обов'язку й честі, прищеплює навички культури спілкування й високого професіоналізму. Етика бібліотекаря включає етику спілкування в бібліотеці, риторичку бібліотекаря, етику слухача, бібліотечний етикет.

Норми бібліотечної етики: вільний доступ до інформації, неприпустимість цензури в бібліотеці, конфіденційність читання, пріоритетне обслуговування. Правила етикету особливо необхідні бібліотекарю в конфліктних ситуаціях: у таких випадках вони служать захисним засобом від образ і нетактовності користувачів. Згідно з правилами, бібліотекар повинен зустрічати відвідувача привітною усмішкою, а також дотримуватись етикету в одязі і в усьому зовнішньому вигляді. Дотримання етикету позитивно впливає на авторитет бібліотекарів, полегшує їх роботу з користувачами.

На практиці доведено, що питання професійної етики відіграють помітну роль у діяльності бібліотекаря. Етика бібліотекаря й обслуговування користувачів – взаємозалежні поняття. Обслуговування передбачає надання необхідних послуг, доброзичливу допомогу під час спілкування 1263 користувачем, створення здорової робочої атмосфери. Етика включає в себе розуміння людського характеру, природи вчинків, потреб людей й особливостей їх спілкування. Вивчивши закони етики, усвідомивши свій професійний обов'язок, бібліотекар несе відповідальність за якість обслуговування користувачів, творчо ставиться до кожного їх запити².

Культура спілкування бібліотекаря з користувачем є складовою частиною створення комфортного психологічного клімату в бібліотеці. При цьому високо цінується вміння спілкуватися з користувачем, що в свою чергу передбачає людяність і привітність персоналу, довіру до користувача. Важливо пам'ятати, що спілкування з читачем – це не тільки дотримання певних правил етикету. Контакти припускають володіння психологічною культурою. Починається вона з осягнення людини, світу її почуттів і думок. Знання ці допомагають бібліотекарю точно визначити рольові позиції читача і відповідно до цього побудувати свою тактику спілкування. Як вже зазначалось, бібліотекарі повинні пам'ятати, що закони поведінки, властиві користувачам, властиві і їм самим. Бібліотекарі зобов'язані пам'ятати не тільки про людські слабкості користувачів, але, передовсім, – про свої. Тільки тоді людський фактор може стати гарним помічником під час пошуку й надання інформації.

¹ Каліберда Л., Пашкова В. Кодекс українського бібліотекаря (затверджений конференцією Української бібліотечної асоціації) // *Бібліотечний вісник*. – 1996. – № 6. – С. 5.

² Алтухова Г. А. Этические нормы библиотечного труда // *Мир библиотек сегодня*. – 1998. – № 1. – С. 60–65.

Зразком для бібліотечних фахівців можуть служити “Правила поведінки й спілкування із читачами для працівників відділу обслуговування бібліотеки Криворізького педагогічного інституту”, розроблені директором бібліотеки, кандидатом філологічних наук Г. М. Віняр. Вони містять такі положення:

Загальні положення. Обслуговування користувачів є головним завданням бібліотеки, воно відображає рівень всієї діяльності колективу, адже саме за якістю обслуговування користувач оцінює всю роботу установи.

Манери, поведінка. Бібліотекар повинен бути відданим службовому обов’язку, зосередженим, зібраним. Зустрічати користувачів радо, з посмішкою, триматися вільно й невимушено. Скромно, спокійно вислуховувати претензії користувачів. Бібліотекар не повинен вступати в суперечки з ними, нетактовно поводитись. Прагнути до встановлення взаємин згуртованості, взаємодопомоги, взаємоповаги, доброзичливості.

Культура мовлення. Під час спілкування з користувачами проявляти щирість, скромність. Мовлення повинно бути помірної гучності, інтонаційно плавним, м’яким, чітким, наповненим вишуканими словами. При розмові в першу чергу необхідно вживати слова “Ви”, “будь ласка”, “прошу Вас”, “вибачте”, “дякую”. Зовсім неприпустимо наказове “відійдіть”, “принесіть”, “підійдіть”. Якщо немає можливості повністю задовольнити вимоги користувача, потрібно попросити вибачення.

Врешті-решт питання зводиться до того, чи має сучасний бібліотекар ВНЗ достатньо професійної снаги або мотивації для того, аби підтримувати гідний авторитет професії та забезпечити розвиток свого закладу до сучасного світового рівня. Фахівці університетської бібліотеки повинні працювати так, щоб споживачі інформації завжди були задоволені й, прийшовши в бібліотеку хоч раз, стали постійними відвідувачами. Адже від цього залежить престиж, імідж бібліотеки³.

Поняття “імідж”, яке в перекладі з англійської означає “створення образу”, сьогодні міцно увійшло у вжиток в різних сферах. Але словосполучення “імідж бібліотекаря” для багатьох із нас, як і раніше, звучить незвично. Вважається, що імідж – частина дій публічних людей. Тим більше це повинно стосуватися представників бібліотечної професії. Хто, як не бібліотекарі, щодня спілкуються з великою кількістю людей? Сміливо можна говорити про те, що вони – публічні люди.

Імідж бібліотеки, як і людини або організації, установи, підприємства, формується постійно протягом усього періоду її діяльності, розвитку. Імідж бібліотеки – це її образ в очах користувачів, людей, громадськості. Він включає форму, зміст діяльності бібліотеки як соціальної системи суспільства. Імідж або постійно вдосконалюється, зростає, або, навпаки, погіршується, падає. Зростанню сприяють колектив бібліотеки, її керівники, повсякденне, цілеспрямоване, творче самовдосконалення всіх і кожного задля спільної справи.

Позитивний імідж бібліотеки формується, насамперед, якістю обслуговування користувачів і надання інформаційно-бібліографічних послуг, своєчасним уникненням конфліктів між бібліотекою та користувачами. У повсякденній практиці бібліотека, як будь-яка соціальна організація, наштовхується на паралельне існування трьох різних образів: ідеального, дзеркального й реального.

³ Маслакова Н. Сучасні тенденції формування професійного іміджу бібліотекаря (пленарне засідання) // *Бібліотечний вісник*. – 2002. – № 6. – С. 2–5.

Ідеальний імідж – той, якого бібліотека прагне. У дзеркальному іміджі відображена думка співробітників про привабливість бібліотеки для користувачів, її репутацію, про увагу до неї адміністрації.

Реальний імідж характеризує дійсне ставлення користувачів до бібліотеки, їх оцінку якості обслуговування. Природно, що дзеркальний і реальний образи не збігаються й не повинні збігатися з ідеальним.

Імідж – це загальне уявлення про бібліотеку, що залежить від щоденної роботи й виробляється протягом довгих років. Він передбачає розробку власного стилю, створення позитивного образу, що буде відрізняти бібліотеку від інших.

Історично склалося так, що бібліотекар завжди залишався ніби в тіні своєї справи. Такі поняття, як “сором’язливий”, “тихий” стали невід’ємними для нашої професії. Але чи не занадто ми захопилися своєю непомітною роллю? Чи не з цієї причини існує порівняння бібліотекаря з “сірою мишкою”? Довгий час в ЗМІ, художній літературі, кіномистецтві формувався негативний образ бібліотекаря (тьмяна зовнішність; волосся, прибране в пучок; тиха, покірлива жінка). І що дивно, бібліотекарі не завжди намагалися зламати це уявлення про себе. Але минав час. Відбувалися зміни в світовому співтоваристві, в країні, в т. ч. і в бібліотечній сфері. Поступово змінювалося і ставлення людей до бібліотечної професії. Бібліотекарі виходять на міжнародний рівень, спілкуються з колегами з різних країн, і, як наслідок, приходять розуміння місця своєї професії в світі. Виникає потреба поглянути на себе з боку, нового звучання набуває проблема іміджу бібліотечної професії.

Головне завдання іміджу – показати поряд з компетентністю готовність до спілкування, створити образ доброго порадника. Наш імідж у свідомості інших людей створюється поведінкою, мовою, виглядом і професіоналізмом. І чим гармонійніше поєднуються всі складові, тим ціліснішим виявляється враження. Багатьом людям вдається подати себе краще, ніж іншим. Ви коли-небудь працювали з людиною, яка завжди виявляється в потрібному місці, в потрібний час і завжди робить те, що потрібно в даний момент? Це і називається ефективний самомаркетинг. І ні про який імідж не може йти мова, якщо людина не має професійної освіти.

У роботі бібліотек є своя специфіка, яка більшою мірою зрозуміла, знайома, легше виконується людьми, які вивчали основи цієї професії. Таким чином, на перше місце виходить рівень професійної підготовки бібліотекаря як фахівця з маркетинговим мисленням.

Для визначення місця бібліотекаря в галузях соціально-комунікаційної діяльності проводились дослідження ділових якостей працівників цієї професії. За матеріалами досліджень було складено “ідеальний” “Діловий портрет бібліотекаря”, в якому акцент зроблено на найбільш значущих психологічних якостях. До них належать: увага, наполегливість, дисциплінованість, пам’ять, урівноваженість, комунікативність, активність, чітке грамотне мовлення, вміння логічно мислити. Неможливо все знати, але потрібно розуміти, в якому напрямку потрібно рухатися, щоб знайти необхідну інформацію, слід володіти професійним “чуттям”. Ділові якості: висока результативність праці, підвищення професійних знань, творчий підхід до роботи, вміння приймати професійні рішення, вміння зорієнтувати читача у великому масиві інформації – показники високої кваліфікації та культури бібліотечного фахівця.

Сучасне становище бібліотек в інформаційному середовищі спонукає їх активізувати свої зусилля для того, щоб довести свою значимість, необхідність, постійно

підвищувати свій престиж. Престиж та імідж бібліотеки насамперед залежить від рівня та комфортності бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Сучасний стан бібліотечної галузі такий, що запровадження інновацій (сучасних технологій, нових послуг, методик спілкування із користувачем) стало фактором збереження професії у XXI ст., запорукою її подальшого існування. Із запровадженням нових електронних технологій бібліотечна професія стає більш творчою, повертаючи втрачену у деякі періоди її існування стрижневу функцію розвитку.

Нові технології створення електронних інформаційних продуктів, потенціал і потреби Інтернет-простору демонструють необхідність професійної міграції бібліотекарів у нові сфери діяльності, розширення, а не звуження поля діяльності. Настання ери електронної комунікації є неминучим. Але цю еру не потрібно ідеалізувати і сподіватися, що розумні машини виконають всю бібліотечну роботу. До неї треба серйозно готуватися, шукати можливості співробітництва електронної та документальної комунікації, не піддаючись спокусливим ілюзіям. Бібліотечна справа озброюється новими технологіями, в тому числі комп'ютерними, можливості яких дозволяють досягати небачених раніше результатів. Обов'язком бібліотекарів стає як навчання, консультування користувачів, так і посередництво, оскільки величезний обсяг інформації вимагає значно більшої, ніж раніше, кількості фахівців, які володіють навичками пошуку інформації і вміють аналізувати й оцінювати ресурси і потреби користувачів.

Ще одна важлива складова іміджу бібліотеки ВНЗ – це її веб-сайт. В останні роки розширилась локальна комп'ютерна мережа бібліотек, бібліотекарі оволоділи комп'ютерами, впроваджується система автоматизації бібліотечних процесів, створюються електронні каталоги та веб-сторінки. Все це в комплексі сприяє позитивному уявленню про бібліотеку.

Іміджу бібліотеки додасть привабливості і реклама її послуг, як в бібліотеці (стенди, оголошення, інформаційні листи, сайт бібліотеки тощо), так і в засобах масової інформації (радіо, телебачення, преса). Мистецтво рекламувати свій вагомий інформаційний потенціал та різноманітність послуг сприяє формуванню нового іміджу бібліотеки.

Спробувати створити собі ім'я, відмінне від інших, вирізнитися, запам'ятатися, привернути увагу – ось основні напрямки, які допоможуть досягнути успіху. Імідж кожної бібліотеки створюють її працівники, головними якими повинні бути не тільки професіоналізм та інтелект, але і креативність, красномовство, працездатність, винахідливість, невпинний пошук нових ідей тощо. Адже імідж бібліотекаря – це вміння імпонувати читачеві, повноцінно та якісно задовольняти його інформаційні запити.

Професія бібліотекаря потребує активної позиції, зв'язку з життям. Система підвищення кваліфікації, самоосвіта, постійна робота над собою, аналіз і співставлення дійсності та свого життєвого досвіду, осмислення постійних змін в освіті, спілкування із користувачами дозволяє бібліотекарям повноцінно виконувати своє призначення в суспільстві. Піднімати авторитет бібліотеки повинні її співробітники. Це можливо, якщо ці люди будуть яскравими, розумними, амбіційними. Від їх життєвої та професійної позиції залежить успіх та престиж бібліотеки.

THE PROFESSIONAL IMAGE OF LIBRARY SPECIALIST AT THE HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENT

Olena HRAMM

*Kyryvi Rih Pedagogical Institute
State University "Kyryvi Rih National University", library,
54, Naharina Av., Kyryvi Rih, Ukraine, 50086, tel. (0564) 71-58-21*

The article analyses the components of the professional image of a librarian, presents recommendations on how one can improve it in order to meet modern requirements for libraries and librarians. It is shown that in today's information society librarians at higher educational establishments can and should find enough motivation to maintain the credibility of the profession and ensure the development of their institution to the global scale.

Key words: professional ethics of a librarian culture of communication, library image.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИМИДЖ СПЕЦИАЛИСТА БИБЛИОТЕКИ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Елена ГРАММ

*Криворожский педагогический институт
ГВУЗ "Криворожский национальный университет", библиотека,
просп. Гагарина, 54, г. Кривой Рог, 50086, Украина, тел. (0564) 71-58-21*

Рассмотрены составные части профессионального имиджа библиотекаря, представлены рекомендации по его усовершенствованию для того, чтобы библиотеки и библиотекари отвечали современным требованиям. Показано, что в современном информационном обществе библиотекари высших учебных заведений могут и должны найти достаточно мотивации для того, чтобы поддерживать авторитет своей профессии и обеспечить развитие своего заведения до мирового уровня.

Ключевые слова: профессиональная этика библиотекаря, культура общения, имидж библиотеки.

Стаття надійшла до редколегії 21.05.2013

Прийнята до друку 25.06.2014