

UOT 023.5+17.2-42
KBT Ч735.1+Ю717

Müasir tələbatlı oxucu və professional kitabxanaçı etikası

M.N.Cəfərova
nesriyyat@anl.az

Xülasə: *Məqalədə professional etik normalar müstəvisində oxucu-kitabxanaçı münasibətlərindən, bu sahədəki problemlərin həlli yollarından bəhs edilir.*

Açar sözlər: *işgüzar kitabxanaçı etikası, kitabxanaçı, oxucu*

Ключевые слова: *деловая библиотечная этика, библиотекарь, читатель*

Key words: *business librarian ethics, librarian, reader*

“Kitabxana xalq, millət üçün, cəmiyyət üçün müqəddəs bir yer – bilik, zəka mənbəyidir.” Məqaləyə Azərbaycan mədəniyyətinin hamisi, ümummilli lider Heydər Əliyevin məhz bu sözləri ilə başlamağımız təsadüfi deyildir. Hər bir peşə özü-özlüyündə xüsusi peşəkarlıq, yüksək səviyyəli hazırlıq tələb edir. Xüsusilə də, “xalq, millət üçün, cəmiyyət üçün müqəddəs olan bir yer”də əmək fəaliyyəti göstərmək üçün xüsusi peşəkarlıq gərəkdir. Kitabxanaçı xalqa, millətə, cəmiyyətə xidmət göstərdiyi üçün onun peşə hazırlığı, geniş dünyagörüşü, yüksək səviyyəli pedaqoji və psixoloji hazırlığının olması əsas şərtidir. Əməkdar elm xadimi, professor A.Xələfov özünün “Kitabxana və cəmiyyət” adlı fundamental monoqrafiyasının “Kitabxana sosial institutdur” fəslinin “İnformasiya cəmiyyəti və kitabxanaçı peşəsi” bölməsində bu məsələlərə xüsusi olaraq işıq tutmuş və qeyd etmişdir ki, “Kitabxanaçının əsas keyfiyyətlərindən biri bildiklərini, öyrəndiklərini, daha konkret desək, kitabxanada saxlanılan bəşəri sərvətləri oxuculara verə bilmək məharətinə malik olmasıdır. Bu, hər şeydən əvvəl kitabxana işini, onun elmi cəhətlərini, forma və üsullarını dərinləndirən bilməyi, kitabxanaçılığın incəliklərinə yiyələnməyi, insanlarla ünsiyyət saxlamaq və bu ünsiyyətin onların xeyrinə istifadə etmək qabiliyyətini tələb edir. Kitabxanaçılıq sənətinin əsasını təşkil edən bu mühüm və mürəkkəb prosesin həyata keçirilməsində kitabxanaçı informator, mədəni-maarif işçisi, təhsil və tərbiyə sahəsinin mütəxəssisi, müəllim kimi oxucunun hərtərəfli yüksəlməsi və inkişafı qayğısına qalır.

Beləliklə, oxuculara xidmət etmək üçün kitabxanaçıdan xüsusi peşəkarlıq tələb olunur. Peşəkar kitabxanaçı sənətini dərindən bilməli və sevməli, sənətinə hörmət etməli, başqa sənətlər içərisində onun yerini müəyyənləşdirməyi bacarmalıdır. Kitabxanaçı hər şeydən əvvəl ziyalıdır, şəxsiyyətdir. Şəxsiyyətinə hörmət etməyi bacaran hər bir kitabxanaçı əsl sənətkar olmağa çalışmalı və sənətini uca tutmalıdır.” [2, s.275-276]. Qeyd edildiyi kimi məhz kitabxanaçı peşəsinin incəliklərindən biri də peşə etikasıdır.

Etika - fəlsəfənin ən böyük hissələrindən biri olub insan mənəviyyatını əhatə edir. Professional etika isə əxlaq prinsipləri, əxlaq norması və mütəxəssisin peşə fəaliyyəti və vəziyyətinin xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla davranış qaydaları sistemidir. Professional etik qaydalar əmək fəaliyyəti prosesində insan münasibətlərini tənzimləmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Professional etika hər bir mütəxəssis hazırlığının ayrılmaz tərkib hissəsi olub, insanların işgüzar ünsiyyətdə qarşılıqlı münasibətlərinin tənzimlənməsi prosesidir. Əlbəttə ki, bu hazırlıq onun şəxsi səyi nəticəsində baş verməlidir. O, özünü daima inkişaf etdirməli və lazımlı səviyyəyə çatdırmalıdır. İngilis yazıçısı, XIX əsrin mütəfəkkiri C.Lebbok bu barədə çox düzgün olaraq demişdir ki, “həyatda uğur qazanmaq üçün, insanlarla düzgün ünsiyyət qurmaq bacarığı istedadın olmasından daha vacibdir”.

İşgüzar etikada əsas yeri müvafiq rəftar qaydası, zahiri görünüş, nitq, jestlər və mimikalar, səs tonu, məqsəduyğun geyim tərzii və s. tutur. O cümlədən də, çox çətin və şərəfli bir peşə olan kitabxanaçı peşəsi professional etik yanaşma tələb edən, dərin biliklərə və bacarıqlara malik olma istedadı gərəkdirən bir fəaliyyət sahəsidir. Kitabxanaçı kitabxanaya müraciət edən hər bir oxucuya - informasiya tələbatçısına yüksək səviyyəli xidmət göstərmək üçün cəmiyyətin hər bir sosial təbəqəsindən olan insanlarla təmasda olur. Ona görə də hər bir şəxsə - istər əməkçi, istər tələbə, istər alim, istər dövlət xadiminə gərəqli münasibəti, hər birinə uyğun səviyyədə, onların özlərinin tələb etdiyi dərəcədə cavab vermək kitabxanaçının vəzifə borcudur.

Dünya təcrübəsinə nəzər saldıqda, görürük ki, bu heç də gərəksiz və ikinci dərəcəli bir problem deyil. Bu barədə ictimai münasibətləri tənzimləyən qanunvericilik aktları işlənilib hazırlanmış, bu sahənin işi hüquqi müstəvidə qaydasına salınmış, kitabxanaçının peşəkar fəaliyyəti haqqında mənəvi əsaslar müəyyən edilmişdir. Buna misal olaraq, 2011-ci il 26 may tarixində bizə qonşu olan Rusiyada, Tüməndə Rusiya Kitabxana Assosiasiyası Konfransında qəbul edilən “Rusiya kitabxanaçısının etika kodeksi” qanunverici aktını göstərmək olar. Burada preambula, kitabxanaçının cəmiyyətlə münasibəti, kitabxanaçının oxucu ilə münasibəti, kitabxanaçının kolleqaları ilə münasibəti, kitabxanaçının öz peşəsinə münasibətinin əsasları təqdim edilir. Bu bəndlərin hər biri geniş sferik

cizgilərə malik olub çox ciddi şəkildə öyrənilməsi gərəkən problemlərdir.

Kodeksin kitabxanaçı və oxucu münasibətlərindən bəhs edən hissəsində yazılır:

- Kitabxanaçı real və potensial – bütün oxuculara hörmətlə və səmimiyyətlə yanaşır;
- Kitabxanaçı yüksək keyfiyyətli kitabxana xidməti və yüksək səviyyədə mədəni ünsiyyəti təmin edir;
- Kitabxanaçı eyni zamanda müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyaları vasitəsilə tələbatçının axtarış, elm və informasiya təminatı və onun seçimi hüququnu təmin edir;
- Kitabxanaçı istifadəçinin mədəni dəyərlərə yiyələnmək hüququnu təmin edir və onun cəmiyyətin mədəni həyatında iştirakına təşəbbüs göstərir;
- Kitabxanaçı cinsindən, irqindən, milliyətindən, sosial statusundan, siyasi və ya dini inancından, fiziki sağlamlığından asılı olmayaraq kitabxana istifadəçilərinin hüquqlarının bərabərliyini təmin edir;
- Kitabxanaçı şəxsiyyətin sosiallaşmasını, vətəndaşlıq şüurunun formalaşmasını təşviq edir;
- Kitabxanaçı şəxsiyyətin informasiya mədəniyyətinin inkişafını təmin edir;
- Kitabxanaçı şəxsiyyətin intellektual və mənəvi inkişafının mənbəyi kimi kitabı və mütaliəni təbliğ edir, mütaliə mədəniyyətinin formalaşmasına və inkişafına kömək edir;
- Kitabxanaçı istifadəçilərin – uşaqların və gənclərin intellektual və mənəvi inkişafını təmin edir;
- Kitabxanaçı şəxsiyyətə və cəmiyyətə təhlükəli və zərərli qeyri-dəqiq, yalan materialları tövsiyə etmir;
- Kitabxanaçı sosial məsuliyyət hissini rəhbər tutaraq istifadəçinin şəxsi və informasiya fəaliyyətinin məxfiliyini qoruyur”.

Kitabxanaçının əsas peşə etikasına daxil olan məsələlər – oxucu tərəfindən tələb olunan bütün informasiya ilə onu təmin etmək, oxucu ilə ünsiyyətə girməyi bacarmaq, onun istədiyi və bəlkə də istədiyini düzgün ifadə etmədiyi məsələ barədə ona kömək etmək, onunla xoş və etika qaydalarına uyğun münasibət yaratmaq, onun mədəni və professional inkişafını təmin etməkdir. Çünki həmişə kitabxanaçı bir pedaqoq, müəllim kimi humanist ideyalara sadıq qalmalıdır. O, oxucunu bir insan kimi sevməli, hər birinin şəxsiyyətinə hörmətlə yanaşmalıdır. Oxucunun istəklərinə diqqətli olmalı, onu yüksək səviyyədə razı salmalıdır.

Bəzən oxucu ilə rəftarda diqqətsizliyə, tələsikliyə, onun özünü yönləndirib axtardığı bir informasiyanı nə dərəcədə tapıb-tapmadığı ilə maraqlanmamağa və yaxud ona kobud cavab verərək yola salmağa yol verilir. Belə hallar qətiyyənlə yol verilməzdir. Bu qəbildən olan hadisələr kitabxanaçının professional-etik normala-

rına, əxlaq prinsiplərinə tamamilə ziddir. Çünki peşəsinə ləyaqətlə xidmət edən birisi ilk növbədə şəxsiyyət kimi, daha sonra peşəkar kimi yüksək səviyyəyə çatır. Bu yolda ən zirvəyə çatmaq üçün isə daha savadlı, daha diqqətli, daha insansevər olmaq vacibdir. Kitabxanaçı savadlı ola bilər, ancaq ona müraciət edən oxucuya kobud cavab verirsə, ona istədiyi bir informasiyanı verməkdən ötrü müxtəlif istiqamətlərə yönəldirsə və oxucu nəticədə heç bir şey əldə etmədən gedirsə bu etik davranışların bəzən savaddan daha üstün olmasını sübut edir.

Müasir oxucu kitabxanaçıdan daha yeni axtarış üsulları, daha yeni formalar tələb edir. Bunun üçün də kitabxanaçı dövrün və zamanın tələb etdiyi bütün məsələlərdə oxucuya professional şəkildə xidmət etməyi bacarmalıdır. Çünki əgər o yeni metodlardan, elektron mühitdən istifadə edə bilmirsə, onda bu bacarıq və vərdislər yoxdursa, təbii ki, müasir oxucunun nəzərindən düşəcək və kitabxanaçı peşəsinə ikimənalı fikrin formalaşmasına gətirib çıxaracaq. “Müasir dövrdə informasiya xidməti bir sıra oxucu qrupları ilə işdə ən üstün istiqamət hesab olunur. Bu sahədəki fəaliyyətin həcmi həm kəmiyyət baxımından, həm də ödənilən sorğuların mürəkkəbliyi baxımından daim genişlənir.

Bu gün məlumatın verilməsi, informasiyanın seçilərək yayılması işi tamamilə avtomatlaşdırmaya, kompüterdən istifadəyə yönəlməkdədir ki, belə bir şəraitdə oxucuya xidmət işini etik cəhətdən neytral fəaliyyət sahəsi kimi qiymətləndirənlər vardır ki, onlar bu sahədəki yalnız kitabxanaçının peşəkarlığını əsas götürürlər. Lakin kitabxanada heç bir təkmil maşın ünsiyyətdən yaranan səmimiyyəti, hərarəti əvəz edə bilməz, oxucunun fərdi xüsusiyyətini nəzərə ala bilməz, oxucunun nəzərində kitabın yaratdığı mühiti canlandırma bilməz.” [3, s.67].

Kitabxanaçı daima sakitliyi, təkmini qorumalı, bəzən aqressiv şəkildə müraciət edən, müxtəlif temperament tiplərinə aid olan oxuculara məhz etika davranışlarını pozmadan xidmət etməyi bacarmalıdır. İlk növbədə onun sorğularına laqeydliklə yanaşmamalıdır. Çünki hər bir şəxsin axtardığı informasiya onun üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Kitabxanaçı isə burada yol göstərici, yönləndirici, istiqamətvericidir. O, bəzən müəllim, bəzən kolleqa, bəzən də vətəndaş kimi öz vəzifəsini yerinə yetirməlidir. Bunun üçün də yüksək professionalizmə yetişmək məqsədilə həm də psixologiyanı dərinlən bilmək gərəkdir. Hər bir oxucunu fərdi şəkildə qəbul etmək, onunla özünəməxsus formada münasibət qurmaq əsas şərtlərdən biridir. Lakin bu o demək deyildir ki, qarşısındakı oxucunun bütün kaprizlərinə dözməli və onun təsirinə düşməlidir. Əksinə, oxucuyla ünsiyyətin ilk anlarından götürülən tövr və təmkin, yüksək etik davranış oxucunu da eyni tempdə davam etməyə məcbur edəcəkdir. Əsas məqsəd oxucunun – kitabxanaçıya yardımçı kimi yanaşan, ondan kömək gözləyən, onun işinin peşəkarı kimi görən oxucunun – gözləntilərini doğrultmaqdır.

Gənc oxucular, ali təhsili olmayan, peşə sənəti olan şəxslərlə, əsasən də tə-

ləbələrlə münasibətdə yol verilən bəzi qüsurlar aradan qaldırılmalıdır. Tələbə deyib onu aşağı səviyyədə görmək, ona necə gəldi xidmət göstərmək, onunla amiranə şəkildə danışmaq kitabxanaçılar haqqında mənfi rəy formalaşdırır. Tələbələrə “sən” deyə yox, “siz” deyə müraciət etmək məqsədəuyğun hesab edilir. Yaddan çıxarmaq olmaz ki, hər bir tələbə gələcəyin alimi, dövlət xadimi, yüksək vəzifəli şəxsiyyətidir. Lakin heç bir tələbə kitabxanada keçirdiyi zaman baş verən belə neqativ halları unutmur. Belə olan halda kitabxanaçı peşəsi gözədən düşür, ona olan hörmət azalır. Bu isə xoşagəlməz bir haldır. Əlbəttə ki, yaxşı mütəxəssisləri də böyük ehtiramla xatırlayır, onları həmişə xüsusi hörmətlə yad edirlər.

Kitabxanaçı dilindən, dinindən, irqindən, sosial statusundan, yaşından asılı olmayaraq hər bir şəxsə, eyni zamanda hərəsinin özünəməxsus formada tələb olunan şəkildə xidmət etməli, bununla da öz yüksək peşəkarlığını nümayiş etdirməlidir. Belə olan halda o, öz iş yoldaşlarına nümunə olmalı, başqalarını da bu cür olmağa yönəltməlidir. Bu məqsədlə hər il müəyyən təcrübəsi olan yaşlı nəslin nümayəndələri ilə kitabxanalararası görüşlər keçirmək, onların qarşılıqlı təcrübə mübadiləsi aparmalarına şərait yaratmaq məqsədəuyğundur. Belə ki, hər bir kitabxana kollektivi bəhs edilən mövzuda öz təcrübəsindən nümunələr göstərməli, kolleqalarının da bu sahədə təcrübələrinə qulaq asıb bəhrələnməlidir. Çünki insanlarla işləmək, onlara xidmət etmək, onların tələblərinə cavab verməyi bacarmaq dəmir iradə, möhkəm sinir sistemi tələb edir.

İlk baxışda asan görünsə də, bəzən hətta əhəmiyyət verilməyib üstündən keçilsə də, bu çox çətin bir problemdir. Müasir tələbatlı, yüksək səviyyəli xidmət gözləyən oxucu ona xidmət edən kitabxanaçının özündən də dərin savada və müasir, peşəkar kadra ehtiyac duyaraq informasiya mərkəzinə yönəlir. Bunu doğrultmaq üçün isə kitabxanaçı daima öz üzərində çalışmalıdır. Ona görə də kitabxana personalının xüsusilə oxucularla bilavasitə təmasda olan kadrları daha dəqiq seçilməli, həmin şöbələrdə daha peşəkar və eyni zamanda savadlı kadrlar yerləşdirilməlidir.

Kitabxanaçı yüksək nitq mədəniyyətinə malik olmalıdır. Aydın nitqlə danışmalı, savadlı cümlələr quraraq öz oxucusunun rəğbətini qazanmalıdır. Nitqində jarqon ifadələrə, vulqar sözlərə qətiyyətli yol verməməlidir. Bunu nəinki oxucularla, hətta öz kolleqaları ilə də etməkdən çəkinməlidir. Çünki bununla ətrafda olan oxucuların diqqətlərini özlərinə cəlb edə və mənfi fikir formalaşdırma bilirlər. Əksinə, nitqin daha mədəni və düzgün olması ətrafda da yaxşı qəbul edilir, bu isə kitabxanaçı peşəsinin prestijini və bilavasitə kitabxananın statusunu artırır. Nitq mədəniyyəti – həm də düşüncə mədəniyyəti, mədəni səviyyənin xarakteristikası və şəxsin əxlaqi və mənəvi bütövlüyünün sübutudur [7, s.328].

İstər şəhər, istərsə də rayon və kənd kitabxanalarının əməkdaşları bu sahəyə xüsusi önəm verməli, kitabxanaya gələn gənc oxuculara bir mədəniyyət ocağının işçisi kimi, bir pedaqoq kimi nümunə olmalı, digər oxucuların isə rəğbətini qazanmalıdırlar. Kitabxanaçı yüksək səslə danışmaq və gülmək, təmkinsiz hərəkətlərə yol verməkdən çəkinməli, oxucuların yanında iş yoldaşları ilə şəxsi mövzularda danışmamalıdır. Belə olan halda oxucu özünə qarşı göstərilən diqqətə və qayğıya görə məmnun qalaraq bu cür mədəni və səviyyəli yerə daha tez-tez gələr, kitabxanadan qaçmaz.

Hər şeydən öncə, ümumiyyətlə milli mentalitetdən irəli gələn böyüyə, yaşlılara xüsusi hörmət və ehtiram, onların qayğısına qalmaq oxuculara da olan münasibətdə özünü göstərməlidir. Onlarla və yüksək vəzifəli şəxslərlə ünsiyyətdə olarkən ayağa qalxmaq, onlara oturmaq üçün yer təklif etmək peşəkar xidmətin əsasıdır. Xüsusi uniforması olmayan kitabxanaçılar geyimlərində, zahirə görünüşündə həddən artıq ifrata varmamalı, daha sadə, təmiz və gözəl geyinməlidirlər. Bütün bunlardan əlavə mimikalar, jestlər və üzün quruluşu da az önəmli fakt deyil. Qaşqabaqlı, qarşısındakına kinayəli baxış, laqeyd münasibət qətiyyənlənməməlidir. Əksinə daha səmimi, eyni zamanda nəzakətlə yanaşma tərzi əsas vəzifəyə çevrilməlidir.

Son zamanlar etik normalar ümumiyyətlə cəmiyyət tərəfindən unudulan, riayət olunmayan bir vəziyyətə düşər olub. Ancaq etika və nəzakət qaydaları həyatımızda və peşəmizdə mütləq gərəkli olan bir ünsürdür. Belə olan halda, kitabxanaya gələn oxucular müasir dövrün tələblərinə tamamilə cavab verən yüksəkixtisaslı kadrlarla rastlaşdıqda onların kitabxanaya, mütaliyəyə həvəsi daha da artır.

2015-ci ildə Prezident İlham Əliyevin müvafiq Sərəncamı ilə təsdiq olunmuş “Azərbaycan Respublikasında Kitabxana İnformasiya sahəsinin inkişafı üzrə (2008-2013-cü illər) Dövlət Proqramı”na əsasən Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi və M.F.Axundzadə adına Azərbaycan Milli Kitabxanası tərəfindən hazırlanaraq Azərbaycanda kitabxana işi sahəsində ilk dəfə olaraq “Azərbaycan Kitabxana Ensiklopediyası” (AKE) adlı fundamental sorğu-məlumat kitabı nəşr edilmişdir. Layihə rəhbəri Mədəniyyət və Turizm naziri Əbülfəs Qarayev, baş redaktoru Milli Kitabxananın direktoru, Əməkdar mədəniyyət işçisi, professor Kərim Tahirov, elmi redaktoru Bakı Dövlət Universitetinin (BDU) Kitabşünaslıq kafedrasının müdiri, Əməkdar elm xadimi, “Şöhrət” ordenli, professor Abuzər Xələfov olan bu kitabda Azərbaycan kitabxana ictimaiyyətinin hörmətli, peşəkar və dəyərləli xadimləri haqqında informasiya verilmişdir. Bu kitabı vərəqlədikcə inanırsan ki, onların şərəfli həyatını və təcrübələrini öyrənərək gələcəkdə də kitabxanalarda belə kadrlar yetişəcək və xalqımızın xidmətində dayanacaqlar.

Ədəbiyyat

1. Azərbaycan Kitabxana Ensiklopediyası: AKE /Azərbay. Resp. Mədəniyyət və Turizm Naz., Azərbaycan Milli Kitabxanası; lay. rəh. Ə.Qarayev; baş red. K.Tahirov; elmi red. A.Xələfov; red. heyəti X.İsmayılov [və b.]; [red.: Y.Kərimov, V.Quliyev; haz. üzrə işçi qrupu K.Aslan [və b.]]. Bakı: [M.F.Axundzadə adına Milli Kitabxana], 2015, 630, [2] s.
2. Xələfov A. Kitabxana və cəmiyyət: [monoqrafiya] /Abuzər Xələfov; elmi red. L.Məmmədova, K.Aslan. Bakı: Azər nəşr, 2011, 302, [7] s.
3. Rzayev S. Kitabxana etikasını və kitabxanaçı-oxucu mənafətləri /Sahib Rzayev, Kamran Muxtarov //Kitabxanaşünaslıq və Bibliografiya, 2008, №2, s.63-68
4. Tahirov K. Qarşıda məsul vəzifələr durur /Kərim Tahirov//Xalq qəzeti, 2014, 17 yanvar, s. 5
5. Tahirov K. “Gənclərin kitab üçün növbəyə dayandığını görəndə fəxr edirəm” / Kərim Tahirov; müsahibəni apardı C.Zərbəliyev //Mədəniyyət, 2012, 19 dekabr, s. 5
6. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: учеб. пособие для студентов вузов /Мария Викторовна Колтунова; рец. В.Г.Костомаров [и др.]. Москва: Логос, 2005, 308, [4] с.
7. Профессиональная этика и служебный этикет /И.И.Аминов [и др.]; под ред. В.Я.Кикоть. Москва: ЮНИТИ, Закон и право, 2014, 559, [1] с.

Потребности современного читателя и этика профессионального библиотекаря

М.Н.Джафарова

РЕЗЮМЕ

В статье обсуждаются отношения между читателем и библиотекарем в контексте с профессиональными этическими нормами, а также решение проблем в этой сфере.

The requirement of the modern reader and the ethics of the professional librarian

M.N.Jafarova

SUMMARY

In article discusses the attitude between the reader and the librarian in the context of professional ethics norms, as well as the solution of problems in this sphere.