

Müasir tələbatlı oxucu və professional kitabxanaçı etikası

"Kitabxana xalq, millət üçün, cəmiyyət üçün müqəddəs bir yer – bilik, zəka mənbəyidir..." – məqaləyə Azərbaycan mədəniyyətinin hamisi, ümmümlü lideri Heydər Əliyevin bu sözləri ilə başlanğızı təsadüf edir. Hər bir peşə özlüyündə xüsusi peşəkarlıq, yüksək səviyyəli hazırlıq tələb edir. Xüsusilə də "xalq, millət üçün, cəmiyyət üçün" müqəddəs olan bir yer" də əmək fəaliyyəti göstərmək üçün müstəsna professionalı gərəkdir. Kitabxanacı xalqa, millətə, cəmiyyətə xidmət göstərdiyi üçün onun peşə hazırlığı, geniş dünya görüşü, yüksək səviyyəli pedaqoji və psixoloji hazırlığının olması əsas şərtlərdir. Əməkdar elm xadimi, professor A.Xələfov özünün "Kitabxana və cəmiyyət" adlı fundamental monografiyasının "Kitabxana sosial institutudur" fəsilinin "Informasiya cəmiyyəti və kitabxanaçı peşəsi" bölməsində bu məsələlərə xüsusilə işıq tutmuş və qeyd etmişdir ki: "...kitabxanacının əsas keyfiyyətlərindən biri bildiklərini, öyrəndiklərini, daha konkret desək, kitabxanada saxlanılan beşəri sənətləri oxuculara verə biləcək məharətinə malik olmasıdır. Bu hər şeydən əvvəl kitabxana işini, onun elmi cəhətlərini, forma və usulların dərinləşməsi, kitabxanacılığın incəliklərini yiyələnməsi, insanların ünsiyyət saxlamağa və ünsiyyəti onların xeyrinə istifadə etmək qabiliyyəti tələb edir. Kitabxanacılıq sənətinin əsasını təşkil edən bu mühüm və mürəkkəb prosesin həyata keçirilməsində kitabxanacının informator, mədəni-maarif işçisi, təhsil və təbii sahəsinin müxtəssisi, müəllim kimi oxucunun hətərfəli yüksəlməsi və inkişafı qəyisində qalıb.

Bəliki, oxuculara xidmət etmək üçün kitabxanacının xüsusi peşəkarlığı tələb olunur. Peşəkar kitabxanaçı sənətinin dərinləşməsi və səmimi, sanətinə hörmət etməli, başqa sənətlər içərisində onun yerini müəyyənləşdirə bilməlidir. Kitabxanaçı hər şeydən əvvəl ziyalı, səxsiyyəti, fəxsiyyəti hörmət etməyi bacaran hər bir kitabxanaçı əsl sənətkar olmağa çalışmalı və sənətni xulaq tutmalıdır" (2, sah. 275–276). Qeyd edildiyi kimi, məhsul kitabxanaçı peşəsinin incəliklərindən biri də peşə etikasidir.

Etika – fəlsəfənin ən böyük hissələrindən biri olan insan mənəviyyəti əhatə edir. Professional etika işə əxlaq prinsipləri, əxlaq norması və müxtəssisin peşə fəaliyyəti və vəziyyətinin xüsusiyyətlərini nəzərə alaraq davranış qaydaları sistemidir. Professional etik qaydalar əmək fəaliyyəti prosesində insan münasibətlərini tənzimləmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Professional etika hər bir müxtəssis hazırlığını aynılmaq tərkib hissəsi olan insanların işgüzar ünsiyyətdə qarşılıqlı münasibətlərini tənzimləməyə prosedürdir. Əlbəttə, bu hazırlıq onun şəxsi sayı nəticəsində bağ verilməlidir. O

özünü dəmin inkişaf etdirməli və lazımı səviyyəyə çatdırməlidir. Düzgün yazıçı, XIX əsrin mütəfəkkiri C.Lebbok bu barədə çox inqilab olaraq demişdir ki: "Hayatda uğur qazanmaq üçün insanlarla düzgün ünsiyyət qurmaq bacarığını istedadın olmasından daha vacibdir".

İşgüzar etikada əsas yerini müvafiq rəftar qaydası, zəhiri görünüş, niyyət, jestlər və mimikalar, səs tonu, məqsəduyğun geyim tərz və sah. tutulur. O cümlədən də çox təmiz və şərafətli bir peşə olan kitabxanacının peşəsi professional etikə yanaşma tələb edir, dərin biliklərə və bacarıqlara malikəlmə istedadı gərəkdir bir fəaliyyət sahəsidir. Kitabxanacı kitabxanaya müjərrad etmək 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 gərəklili münasibət, lazımı səviyyədə, onların özlərini tələb edildiyi dərəcədə cavab vermək kitabxanacının vəzifə borcudur.

Dünya təcrübəsinə nəzər saldıqda görürük ki, sadəlanlar heç də gərəksiz və ikinicəralı problemlə deyil. Bu barədə itirəmi münasibətləri tənzimləyən qanunvericilik aktları işlənilmiş, bəzən sahəni işi hüquq müstəvidə qanunlaşdırma salınımlı, kitabxanacının peşəkar fəaliyyəti haqqında mənavi əsaslar müəyyənləşdirilmişdir. Buna misal olaraq 2011-ci ilin 26 may tarixində baş çəngən olan Rusiyanın Tiumen şəhərində Rusiya Kitabxana Assosiasiyası Konfransında qəbul edilən "Rusiya kitabxanacısının etika kodeksi" qanunvericilik aktını göstərmək olar. Burada preambula, kitabxanacının cəmiyyəti müvafiqdər, kitabxanacının oxucu ilə münasibəti, kitabxanacının hamkarları ilə münasibəti, kitabxanacının öz peşəsinə münasibətinin əsasları təqdim edilir. Bu bəndlərin hər birinə geyic sifətlərə malik olub olub cəmiyyəti tənzimləyən gərəklən problemlərdir.

Kodeksin kitabxanacı və oxucu münasibətlərindən bəhs edən hissəsində yazılır:

- kitabxanacının real və potensial – bütün oxuculara hörmətli və səmimiyyəti yanaşır;
- kitabxanacının yüksək keyfiyyətli kitabxana xidməti və yüksək səviyyədə mədəni ünsiyyəti təmin edir;
- kitabxanacının eyni zamanda müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyaları vasitəsilə tələbatçının axtarış, elm və informasiya təminatı və onun səxsi hüququnu təmin edir;
- kitabxanacının istifadəçilərinin mədəni dəyərlərini yiyələnmək hüququnu təmin edir və onun cəmiyyətin mədəni həyatında iştirakına təşəbbüs göstərir;
- kitabxanacının cinsindən, irqindən, milliyətindən, sosial statusun-

dan, siyasi və ya dini inancından, fiziki sağlamlığından asılı olmağaya kitabxanaya istifadəçilərinin hüquqlarının bərabərliyini təmin edir. – kitabxanacının şəxsiyyətinin sosiallaşması, vətəndaşlıq şüurunu formalaşdırması üçün;

- kitabxanacının şəxsiyyətinin informasiya mədəniyyətinin inkişafını təmin edir;
- kitabxanacının şəxsiyyətinin intellektual və mənavi inkişafının mənbəyi kimi kitabı və mütaləni təbliğ edir, mütalə mədəniyyətinin formalaşmasına və inkişafına kömək edir;
- kitabxanacının istifadəçilərinə – uşaqların və gənclərin intellektual və mənavi inkişafını təmin edir;
- kitabxanacının səxsiyyəti və cəmiyyətə təhlükəli və zərərli qeyri-dəqiq, yalan materialları tövsiyə etmir;

– kitabxanacının sosial məsuliyyəti hissini rəhbər tutaraq istifadəçilərinin şəxsi və informasiya fəaliyyətinin maksimalı qoruyur.

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

Bənzər oxucu ilə rəfərdə diqqətsizliyə, tələksizliyə, onun özünü yənləndirib axtardığı bir informasiyanı na dərəcədə tapıb-tapmadığı ilə maraqlanmamağa və yaxud kömək cavablandırmaqla yox verilir. Belə hallar qətiyyətlə yolverilməzdir. Bu qəbilən olan hadisələr kitabxanacının professional-etik normalmasına, əxlaq prinsiplərinə tamamilə ziddir. Çünki peşəsinə layiqəlik xidmət edən birisi ilk növbədə səxsiyyət kimi, daha sonra peşəkar kimi yüksək səviyyəyə çatır. Bu yolda ən zərifə çatmaq üçün daha savadlı, daha diqqətli, daha insənsəver olmaq vacibdir. Kitabxanacının savadlı ola bilməsi, ancaq müjərrad edən oxucuya kömək cavab verirsə, istədiyi bir informasiyanı vermək əvəzinə onu müxtəlif istiqamətlərə yönəldir və oxucu noticədə heç bir şey əldə etmədən gədirisə, bu, etik davranışların bəzən savadlı daha üstün olmasını təsdiqləyir.

Müasir oxucu kitabxanacının daha yeni axtarış usulları, formalar tələb edir. Bunun üçün də kitabxanacının dövrün və zamanın qaydası qoyduğu məsələlərdən xəbərdar olmalı, professional şəkildə xidmət göstərməyi bacarmalıdır. Çünki əgər o, yeni metodlardan, elektron mühtidən istifadə edə bilməzsə, bu bacarıq və vərdisləri yoxlaşdır, təbii ki, müasir oxucunun nəzərindən düşəcək və kitabxanacının peşəsinə ikinəməli fikrinin formalaşmasına gətirib çıxaracaq. "Müasir dövrdə informasiya xidməti bir sıra oxucuları ilə işlə əldə üstün istiqamət hesab olunur. Bu sahədə fəaliyyət həcmi həm kəmiyyəti, həm də ödənilən sorğuların mürəkkəbliyi baxımından dəyişir.

Bu gün məlumatın verilməsi, informasiyanın genişləndirilməsi işi tamamilə avtomatlaşdırmaq, kompüterdən istifadəyə yönəlməkdir. Belə bir şəraitdə oxucuya xidmət işini etik cəhətdən neytral fəaliyyət kimi qiymətləndirənlər vardır ki, onlar bu sahədə yalnız kitabxanacının potensialını əsas götürürlər. Lakin kitabxana-

da heç bir təkmil mağın ünsiyyətdən yaranan səmimiyyəti, hərarət əvəz edə bilməz, oxucunun fərdi xüsusiyyəti nəzərə ala bilməz, oxucunun nəzərində kitabın yaradıldığı mühtidən canlandırılmaz" (3, sah. 67).

Kitabxanacının daim sakitliyi, təmkinli qorunması, bəzən aqressiv şəkildə müjərrad edən, müxtəlif temperament növlərinə aid oxuculara məhsul etika davranışlarını pozmadan xidmət etməyi bacarmalıdır. İlk növbədə onun sorğularına laqeydlilik yanaşmamalıdır. Çünki hər bir şəxsin axtardığı informasiya onun üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Kitabxanacının isə burada yolgöstərici, yönləndirici, istiqamətləndirici. O bəzən müəllim, bəzən hamkar, bəzən də vətəndaş kimi öz vəzifəsinə yerinə yetirməlidir. Bunun üçün də yüksək professionalizmə yetməklə məqsədli həm də psixologiyaların dərinləşməsi gərəkdir. Hər bir oxucunu fərdi şəkildə qəbul etmək, onunla özünəməxsus formada münasibət qurmaq əsas şərtlərdən biridir. Lakin bu o demək deyildir ki, qarşılıqlı oxucunun bütün kəprizlərində dözməli və onun təsirində düşməkdir. Əksinə, ünsiyyəti ilk anlarından gəpülürən təvri və təmkin, yüksək etik davranış oxucunu da eyni təvriyə davam məcbur edəcəkdir. Əsas məqsəd – kitabxanacının yardımçı kimi yanaşan, omdan kömək gözləyən, onun işinin peşəkari kimi gərəklən oxucunu gözləntilərinə doğrultmaqdır.

Gənclər oxucuları, ali təhsilli olmayan, peşə sənəti saxsıdır, əsasən də tələbələrə münasibətə yox verilib bəzən qusurlar axtarıb qaldırılmıdır. Tələbə deyən onu aşağı səviyyəyə görmək, necə gəldi xidmət göstərmək, amirana şəkildə davranmaq kitabxanacının haqqında mənfəi rəy formalaşdırır. Tələbələrə "sən" deyən "siz" vəzə müjərrad etmək məqsəduyğun hesab edilir. Yadda saxmaq olmalıdır. Lakin heç belə tələbçilərinə kitabxanaya keçirdiyi zaman baş verən belə neqativ halların unutmur. Belə olduqda kitabxanacının peşəsi özünü düşür, ona hörmət azalır. Bu işə xoşagəlməz haldir: əlbəttə, yaxşı müxtəssislərdə böyük ehtirama xatirləyir, onların həmişə xüsusi hörmətli yad edirlər.

Kitabxanacının diindən, irqindən, sosial statusundan, yaşından asılı olmağaya hər bir şəxsə, eyni zamanda hərsinə özünəməxsus formada tələb olunan şəkildə xidmət etməli, bununda da öz yüksək peşəkarlığını göstərməlidir. Bu məqsəddə hər il müəyyən təcrübə olan yaşlı nəslin nümayəndələri ilə kitabxanalararası gürürlər keçməklər, onların qarşılıqlı təcrübə mübadiləsi aparmalarına şərait yaratmaq məqsəduyğundur. Belə ki, hər bir kitabxana kollektivi bəhs edilməzdə öz təcrübəsindən nümunələr göstərməli, hamkarlarının da bu sahədə təcrübələrini qalığ asib bəhərlənməlidir. Çünki insanlarla işləmək, onların tələblərinə cavab verməyi bacarmaq gəmir, rəhmət sənisi sistemini tələb edir.

İlk baxışdan əsas görünür, bəzən hətta əhəmiyyət verilməyib üstünlük keçilsə də, çox cəft bir problemdir. Müasir tələbçilər, yüksək səviyyəli xidmət gözləyən oxucu xidmət edən kitabxanacının özündən də dərin savada və müasir, peşəkar kadrlar əhliyyəci diyaraq informasiya mərkəzinə yönəlir. Bunun doğrultmağında kitabxanacının xüsusiyyətini özündən daha savadlı və müasir, peşəkar kadrlar əhliyyəci diyaraq informasiya mərkəzinə yönəlir. Buna görə də kitabxana personalının müxtəsilə oxucularla bilavasitə təmasda olan kadrları daha diqqət seçilməli, həmişə bəhərləndirilməli və eyni zamanda savadlı kadrlar yerləşdirilməlidir.

Mehriban Cəfərova.
E-mail: meka.oslan@mail.ru

Kitabxanaçı yüksək nitq mədəniyyətinə malik olmalıdır. Aydın nitqlə danışmalı, savadlı cümlələr quraraq öz oxucusunun rəğbətini qazanmalıdır. Nitqində jargon ifadələrə, vulqar sözlərə qətiyyənlə yol verməməlidir. Bunu nəinki oxucularla, hətta öz kolleqaları ilə də etməkdən çəkinməlidir. Çünki bunlarla ətrafda olan oxucuların diqqətlərini özərinə cəlb edə və mənfəi fikir formalaşdırma bilər. 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 düşünce mədəniyyəti, mədəni səviyyənin xarakteristikası və şəxsin əxlaqi və mənəvi bütövlüyünün sübutudur (7, sah. 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 pədaqoq kimi nümunə olmalı, digər oxucuların isə rəğbətini qazanmalıdırlar. Kitabxanaçı yüksək səslə danışmaq və gülməkdən, tamkinsiz hərəkətlərə yol verməkdən çəkinməli, oxucuların yanında iş yoldaşları ilə şəxsi mövzularda söhbətləşməməlidir. Belə vəziyyətdə 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 böyüğe, yaşlılara xüsusi hörmət və ehtiram, onların qayğısına qalmaq oxuculara münasibətdə də özünü göstərməlidir. Onlarla ünsiyyətdə olarkən ayağa qalxmaq, oturmaq üçün yer təklif etmək peşəkar xidmətin əsasıdır. Xüsusi uniforması olmayan kitabxanaçılar geyimlərində, zəhiri görünüşündə həddən artıq ifrata varmamalı, daha sadə, təmiz və gözəl geyinməlidirlər. Bütün bunlardan əlavə,

mimikalar, jestlər və üzün quruluşu da az önəmli fakt deyil. Qaşqa-baqlı, qarşısındakına kinayəli baxış, laqeyd münasibət qətiyyənlə məmaldır. Əksinə, daha səmimi, eyni zamanda nəzakətli yanaşma tərzii əsas vəzifəyə çevrilməlidir.

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

2015-ci ildə prezident İlham Əliyevin müvafiq sərəncamı ilə təsdiq olunmuş "Azərbaycan Respublikasında kitabxana informasiya sahəsinin inkişafı üzrə (2008–2013-cü illər) Dövlət Proqramı"na əsasən Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi ilə 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) kitabxanaşünaslıq kafedrasının müdiri, əməkdar elm xadimi, "Söhərat" ordenli professor Abuzər Xələfov olan bu kitabda Azərbaycan kitabxana ictimaiyyətinin hörmətli, peşəkar və dayarlı xadimləri haqqında informasiya verilib. Bu kitabı vərəqlədikcə inanırsan ki, onların şərəfli həyatını və təcrübələrini öyrənərək gələcəkdə də kitabxanalarda belə kadrlar yetişəcək və xalqımızın xidmətinə dayanacaqqlar. ♦

Ədəbiyyat:

1. Azərbaycan Kitabxana Ensiklopediyası: AKE /Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət və Turizm Naz., Azərbaycan Milli Kitabxanası; lay. rəh. Ə.Qarayev; baş red. K.Tahirov; elmi red. A.Xələfov; red. heyəti: X.İsmayilov (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) səh.
2. Xələfov A. Kitabxana və cəmiyyət: (monografiya) /Abuzər Xələfov; elmi red. L.Məmmədova, K.Aslan. Bakı: Azərbaycan, 2011, 302, (7) səh.
3. Rzayev. Kitabxana etikası və kitabxanaçı-oxucu münasibətləri /Sahib Rzayev, Kamran Muxtarov //Kitabxanaşünaslıq və bibliografiya, 2008, №2, səh. 63–68
4. Tahirov K. Qarşıda məsul vəzifələr durur //Kərim Tahirov //Xalq gazetesi, 2014, 17 yanvar, səh. 5
5. Tahirov K. "Gənclərin kitab üçün növbəyə dayandığını görəndə fəxr edirəm" /Kərim Tahirov; müsahibəni apardı: C.Zərbəliyev //Mədəniyyət, 2012, 19 dekabr, səh. 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.

Резюме

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

Ключевые слова: деловая библиотечная этика, библиотечный работник, читатель.

Summary

The article considers 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.

Key words: business librarian ethics, librarian, reader.