

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ КЕРІВНИХ КАДРІВ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПРАКТИЧНОЇ КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА
АРТМЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА АРТМЕНЕДЖМЕНТУ ТА ІВЕНТ-ТЕХНОЛОГІЙ

На правах рукопису

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістр

на тему:

**ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ ЯК ІНФОРМАЦІЙНОГО
ПРАЦІВНИКА В СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕКАХ**

Виконала:

студентка II курсу магістратури,

група МІС-51-23

спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»

Камінська Анна Олександрівна

Науковий керівник:

кандидатка педагогічних наук,

професорка

Загуменна Віра Вікторівна

Рецензентка: професорка кафедри

інформаційних технологій Київського

національного університету культури і

мистецтва, докторка історичних наук,

професорка

Новальська Тетяна Василівна

Допущено до захисту:

протокол засідання кафедри

№ 4 від 20 листопада 2024 р.

в.о. завідувача кафедри артменеджменту

та івент-технологій

_____ Вікторія ДОБРОВОЛЬСЬКА

Київ – 2024

АНОТАЦІЯ

Камінська А. О. Професійна етика бібліотекаря як інформаційного працівника в сучасних бібліотеках. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Об'єкт дослідження – сучасні бібліотеки як соціокультурні установи, де реалізується діяльність бібліотечних фахівців.

Предмет дослідження – професійна етика бібліотекаря в сучасних бібліотеках, включаючи її складові, принципи, а також вплив на діяльність бібліотек і взаємодію з користувачами.

Мета роботи – проаналізувати та оцінити професійні етичні норми бібліотечних фахівців у сучасних бібліотеках, виявити їх значення для професійної діяльності та взаємодії з користувачами.

У випускній кваліфікаційній роботі розглянуто поняття, сутність та головні принципи етики бібліотекаря, проаналізовано кодекс етики Української бібліотечної асоціації, з'ясовано причини виникнення конфліктних ситуацій, описано методи їх запобігання і вирішення. Важливу увагу приділено проблемам, що виникають у роботі бібліотекарів при взаємодії з користувачами та забезпеченні доступу до інформації, зокрема, етичним питанням, пов'язаним з авторським правом, справедливим доступом до інформації, а також підтримкою культурного та освітнього розвитку суспільства. Досліджено етико-моральний аспект культури інформаційно-бібліотечного обслуговування у Закарпатській обласній універсальній науковій бібліотеці ім. Ф. Потушняка. Висновки роботи підкреслюють важливість впровадження етичних норм у професійне навчання бібліотекарів та їхній постійний професійний розвиток для забезпечення ефективної роботи сучасних бібліотек в умовах швидких змін у світі інформації.

Ключові слова: бібліотека, етика, професійна етика, етика бібліотекаря, кодекс етики, працівники бібліотеки, Українська бібліотечна асоціація.

ANNOTATION

Kaminska A.O. Professional ethics of a librarian as an information specialist in a modern library. – Qualification work on the rights of a manuscript.

Object of research is the modern library as a socio-cultural institution in which library professionals work.

Subject of research is the professional ethics of librarians in modern libraries, including its components, principles, and impact on library activities and interaction with users.

The purpose of the work is to analyse and evaluate the professional ethical standards of library professionals in modern libraries, and to identify their significance for professional work and interaction with users.

The final paper examines the concept, nature and main principles of librarian ethics, analyses the Code of Ethics of the Ukrainian Library Association, identifies the causes of conflict situations and describes methods of their prevention and resolution. Special attention is paid to the problems that arise in the work of librarians when interacting with users and providing access to information, in particular, ethical issues related to copyright, fair access to information, as well as supporting the cultural and educational development of society. The ethical and moral aspect of information culture and library services in the Transcarpathian Regional Universal Scientific Library named after F. Potushnyak is studied. The conclusions of the work emphasise the importance of introducing ethical norms into the professional training of librarians and their continuous professional development to ensure the effective work of modern libraries in the context of rapid changes in the world of information.

Keywords: library, ethics, professional ethics, librarian ethics, code of ethics, library staff, Ukrainian Library Association.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ I. ЕТИКА БІБЛІОТЕЧНОГО ПРАЦІВНИКА В СУЧАСНІЙ БІБЛІОТЕЦІ: ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ.....	9
1.1 Теоретико-методичні засади дослідження.....	9
1.2 Поняття, сутність та головні принципи професійної етики бібліотекаря.....	17
РОЗДІЛ II. ЕТИЧНІ СТАНДАРТИ ТА КОДЕКСИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ БІБЛІОТЕКАРІВ.....	29
2.1 Кодекси як упорядковані зібрання принципів етики бібліотечного фахівця. Кодекс етики Української бібліотечної асоціації.....	29
2.2 Етика та імідж поведінки бібліотекаря як фахівця.....	42
РОЗДІЛ III. ЕТИКА БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСНІЙ УНІВЕРСАЛЬНІЙ НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ ІМ. Ф. ПОТУШНЯКА.....	60
3.1 Основні пріоритети та моральні цінності сучасного бібліотекаря.....	60
3.2 Забезпечення конфіденційності бібліотечного обслуговування у бібліотеці.....	68
3.3 Етика обслуговування бібліотечних працівників Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка.....	74
ВИСНОВКИ.....	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	89
ДОДАТКИ.....	97

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі, який характеризується стрімкими змінами в інформаційних технологіях, зростанням обсягів інформації та зміною ролі бібліотек, питання професійної етики бібліотекаря набуває особливої уваги. Бібліотеки перестають бути лише традиційними сховищами книг і стають важливими центрами інформації, знань і культурної комунікації. В умовах глобалізації та доступності інформації, етика бібліотечної професії стає важливим орієнтиром для фахівців у їхній щоденній діяльності.

Етичні норми в бібліотечній справі охоплюють різноманітні аспекти діяльності бібліотекаря. В умовах цифровізації важливо дотримуватись принципів конфіденційності та захисту персональних даних користувачів, адже неправильне використання інформації може призвести до серйозних наслідків, тому бібліотекарі повинні чітко усвідомлювати свої обов'язки та відповідальність. Бібліотекарі виконують роль посередника між користувачами та інформаційними ресурсами. У світі, де фейкові новини та дезінформація поширюються швидко, бібліотекарі повинні не лише надавати доступ до якісних джерел, але й навчати користувачів критично оцінювати інформацію. Це підвищує інформаційну грамотність населення та сприяє розвитку суспільства в цілому.

Крім того, у сучасних бібліотеках бібліотекарі повинні враховувати різноманітність аудиторії. Етичні принципи, такі як інклюзивність і повага до різних культур, стають надзвичайно важливими. Потрібно забезпечувати рівний доступ до інформації для всіх користувачів, незалежно від їхнього соціального статусу, віку чи культурних особливостей.

Таким чином, дослідження професійної етики бібліотекаря не лише актуалізує цю важливу тему в контексті сучасних викликів, але й сприяє формуванню нових підходів до бібліотечної практики. Вивчення етичних норм і принципів дозволяє бібліотекарям ефективно реагувати на зміни в

інформаційному середовищі та забезпечувати високий рівень обслуговування користувачів, що, в свою чергу, підвищує довіру до бібліотек як ключових інститутів суспільства.

Стан наукової розробленості теми. Тема професійної етики бібліотекаря є предметом активних досліджень у бібліотекознавстві, інформаційній науці та суміжних дисциплінах. Хоча основи професійної етики були закладені давно, сучасні зміни в інформаційному середовищі вимагають нових підходів і адаптацій. Професійна етика бібліотечних працівників активно обговорюється в дослідженнях багатьох науковців.

Важливий внесок у вивчення бібліотечної етики зробила В. С. Пашкова. Вона провела дослідження які суттєво вплинули на всі аспекти бібліотечної етики. Її роботи стали цінним ресурсом для професійного розвитку бібліотекарів і удосконалення етичних стандартів у бібліотечній діяльності. В. С. Пашкова першою в Україні теоретично обґрунтувала значення Кодексу етики бібліотекаря як інструменту для встановлення норм поведінки та соціально-культурного пояснення місії бібліотечної професії.

Ф.С. Бацевич вивчає питання комунікативної лінгвістики, а Н.Г. Грабар акцентує увагу на проблемах бібліотечного спілкування. В.В. Загуменна, В.С. Пашкова, О.І. Романюк, Т.В. Куриленко та Н.І. Хілобоченко розробили «Проект Кодексу етики бібліотекаря» (2013 р.).

Особливої уваги заслуговують роботи Н. Г. Грабар та В.П. Жукової. Вони досліджують важливість спілкування бібліотекаря з читачами та його вплив на результати обслуговування і відвідуваність бібліотеки. Також важливою є стаття Л. Каліберди, в якій викладено основні правила поведінки та спілкування при роботі з читачами в бібліотечній професії. Увагу питанням етики в своїх працях приділяли такі науковці, як Л. Ю. Левченко, В. А. Малахов, В. Я. Зусін, В. І. Панченко, В.С. Ратніков, Т.Г. Аболіна, В. І. Шинкарук та інші.

Об'єктом дослідження є сучасні бібліотеки як соціокультурні установи, де реалізується діяльність бібліотечних фахівців.

Предметом дослідження є професійна етика бібліотекаря в сучасних бібліотеках, включаючи її складові, принципи, а також вплив на діяльність бібліотек і взаємодію з користувачами.

Мета дипломної роботи. Проаналізувати та оцінити професійні етичні норми бібліотечних фахівців у сучасних бібліотеках, виявити їх значення для професійної діяльності та взаємодії з користувачами.

Для досягнення поставленої мети передбачено розв'язання наступних **завдань:**

- розглянути поняття, сутність та головні принципи етики бібліотекаря;
- проаналізувати кодекс етики Української бібліотечної асоціації;
- вивчити причини виникнення конфліктних ситуацій та описати методи їх запобігання і вирішення;
- дослідити етико-моральний аспект культури інформаційно-бібліотечного обслуговування у Закарпатській обласній універсальній науковій бібліотеці ім. Ф. Потушняка.

Методи дослідження. У процесі дослідження застосовувалися як загальнонаукові, так і спеціалізовані методи: джерелознавчий пошук, аналіз і порівняння, узагальнення, синтез, спостереження, опитування, індукція, дедукція, пояснення.

Наукова новизна магістерської роботи полягає в поєднанні теоретичних питань професійної етики з практичними аспектами інформаційного обслуговування, що дозволяє більш глибоко вивчити роль бібліотекаря як інформаційного працівника в умовах сучасного суспільства. Розроблено модель етичної компетентності бібліотекаря, яка включає не лише теоретичні знання, а й практичні навички, необхідні для вирішення етичних конфліктів в професійній діяльності. Виконано порівняльний аналіз етичних кодексів різних країн, що дозволяє визначити глобальні тенденції та локальні особливості в регулюванні етики бібліотечної професії.

Практичне значення полягає в розробці рекомендацій, які можуть бути впроваджені у діяльність публічних бібліотек для покращення професійної

етики бібліотечних фахівців. Результати дослідження можуть слугувати основою для створення навчальних програм та тренінгів, спрямованих на підвищення обізнаності бібліотекарів щодо етичних норм і їх важливості у професійній діяльності.

Апробація результатів дослідження. Камінська А. Основні пріоритети та моральні цінності сучасного бібліотекаря. У пошуках нових сенсів полікультурного світу. Повеєний діалог культур: матеріали Міжнародної наукової конференції (Київ, 16-17 травня 2024 р.) / упоряд. В. П. Дячук. Київ : НАКККиМ, 2024. С. 399-402.

Собко А. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з особливими потребами. Культурні та мистецькі студії ХХІ століття: науково-практичне партнерство : матеріали ІІІ Всеукр. наук.-практ. конф. / М-во культ. України та інформ. політики ; Нац. акад. кер. кадрів культ. і мистец. (Київ, 10 листопада 2022 р.). Київ : НАКККиМ, 2022. С. 95-96.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, які включають підрозділи, висновку, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг дипломної роботи становить 101 сторінку.

РОЗДІЛ І ЕТИКА БІБЛІОТЕЧНОГО ПРАЦІВНИКА В СУЧАСНІЙ БІБЛІОТЕЦІ: ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. Теоретико-методичні засади дослідження

Етика є основоположною галуззю філософії, яка зосереджується на вивченні моральних принципів та норм, що визначають і регулюють людську поведінку. Її значення не обмежується лише теоретичними роздумами, адже вона має безпосередній вплив на наше розуміння того, що є правильним і неправильним у повсякденному житті. Завдяки етиці ми можемо краще орієнтуватися в складних моральних ситуаціях, приймати зважені рішення і будувати гармонійні стосунки з оточуючими, адже вона допомагає формувати наші цінності та погляди на етичні дилеми, що постають перед нами.

Філософські підходи до вивчення моральних і етичних взаємовідносин між людьми мають багатовікову історію. Від античних часів до сьогодення етика розвивалася під впливом численних філософських шкіл і течій, від аристотелівської етики добродійності до кантівської етики обов'язку.

Серед найзначніших філософів, які зробили вагомий внесок в етику протягом історії людства, можна відзначити Платона (428–328 до н.е.), Аристотеля (384–322 до н.е.), Сенеку (4 до н.е.–65 н.е.), М. Аврелія (121–180), А. Блаженного (354–430), Б. Спінозу (1632–1677), І. Канта (1724–1804), А. Шопенгауера (1788–1860), Ф. Ніцше (1844–1900) та А. Швейцера (1875–1965).

Арістотель, один з видатних класиків античної філософії, приділяв значну увагу питанням етики у своїх працях. Саме він вперше використав термін «етика», щоб позначити особливу галузь практичної філософії, яка досліджує, що саме слід робити у житті. Для Арістотеля головною метою етики було досягнення щастя, яке він визначав як діяльність душі у повноті чеснот, тобто як самореалізацію. Самореалізація, на думку філософа, є результатом розумних і збалансованих вчинків, коли людина уникає крайнощів і дотримується «золотої середини». Таким чином, основною чеснотою у його етиці є

помірність і розсудливість, які є запорукою гармонійного і морально правильного життя.

Іммануїл Кант стверджував, що моральність визначається не наслідками вчинків, а самим принципом, згідно з яким ці вчинки здійснюються. Для Канта було важливо діяти відповідно до моральних обов'язків, а не керуватися особистими бажаннями. Він підкреслював, що істинно моральний вчинок є таким, що здійснюється із поваги до морального закону, незалежно від будь-яких особистих чи практичних міркувань.

Ці різні філософські підходи формували основи для сучасних моральних теорій і продовжують впливати на наше розуміння моральності і етичних норм.

Велику увагу питанням етики в своїх працях приділяли такі науковці, як Ю. Левченко, В. Малахов, В. Зусін, В. Панченко, В. Ратніков, Т. Аболіна, В. Шинкарук, Л. Каліберда, та інші.

В. Бліхар разом з іншими українськими дослідниками підготували навчально-методичний посібник в якому зазначено, що етика – це наука, що вивчає моральні норми, принципи і цінності, які регулюють поведінку людей в суспільстві. Основні питання етики стосуються того, що є добре і погано, справедливе і несправедливе, морально правильне і неправильне. Етика визначає, які дії є морально допустимими чи недопустимими, розробляє принципи справедливості, свободи і відповідальності.

Етика – це галузь філософських знань, наука про мораль, яка аналізує, узагальнює та систематизує історію виникнення та розвитку етичних теорій і концепцій. Вона досліджує природу, сутність, специфіку та функції моралі, закономірності її розвитку та функціонування, а також взаємозв'язок з іншими формами духовного та матеріального життя людей. Основним предметом етики є мораль[21].

Мета етики полягає в раціональному обґрунтуванні моралі та виявленні її природи, сутності, ролі та значення у розвитку людини і суспільства. Етика займається осмисленням, узагальненням та систематизацією історичних форм моральності та аналізом етичних доктрин. Крім того, етика досліджує, як ці

механізми впливають на поведінку індивідів та груп у різних соціальних контекстах, а також їхній внесок у формування етичних стандартів і практик у сучасному суспільстві.

Завдання етики полягає у виокремленні морального аспекту з різноманіття людської діяльності, визначенні та описанні реальних звичаїв і мотивів поведінки людей, а також у вивченні реальних моральних процесів. Таким чином, на описовому рівні етика визначає об'єкт дослідження (мораль) і вводить у науковий обіг факти, що потребують пояснення. Крім того, етика аналізує, як ці моральні аспекти впливають на різні сфери суспільного життя, від індивідуальних вчинків до колективних дій, і як вони взаємодіють з іншими соціальними, культурними та економічними факторами. Це дозволяє краще зрозуміти роль моралі в розвитку суспільства та формуванні етичних стандартів, які сприяють гармонійному співіснуванню людей[46].

Поняття «етика» має своє походження від давньогрецького слова «ethos», яке у творах Гомера позначало місце перебування. З часом цей термін набув іншого значення: звичай, вдачу, характер. Історія слова ethos зафіксувала те важливе спостереження, що звичай і характери людей народжуються в спільному житті. У творах Арістотеля зустрічаються: ethikos (етичний) та ethika (етика). Термін «етичний» філософ використовував для позначення чеснот, таких як мужність, мудрість, справедливість, тощо. У IV ст. до н. е. етична наука одержує назву, яку має донині[48].

Мораль, або моральність, представляє собою один із способів регулювання людських відносин і поведінки за допомогою «неписаних норм» і правил, які історично склалися. Ці норми і правила визначають, які вчинки людей вважаються добрими або злими, справедливими або несправедливими, чесними або недостойними, моральними або аморальними. Вони формуються протягом століть у процесі спільної діяльності і спільного життя багатьох поколінь різних народів і є одним із основних надбань культури.

Людина здатна обирати між добром і злом на свій розсуд. Розуміючи, що кожен вибір обумовлений безліччю чинників, важко примусити людину бути

порядною. Тим не менш, там, де існують людські відносини, присутня мораль, оскільки у суспільстві неможливо повністю відокремитись від нього. Шануючи свою особистість і гідність, розсудлива людина розуміє, що кожна людина, з якою вона має справу, також має право на визнання своєї особистості і гідності[28, с. 17-20].

Етика, подібно до будь-якої науки, має ряд завдань, які можна поділити на дві групи.

Перша група – це завдання, що стосуються вирішення певних проблем, важливих для самого етичного знання. Ці завдання визначаються структурою наукового знання, яка включає емпіричний та теоретичний рівні. Емпіричний рівень етичного дослідження відбувається через спостереження реальних явищ у суспільному та індивідуальному житті, щоб виявити та систематизувати фактичні дані, які відображають моральні аспекти. Теоретичний рівень розвитку етичного знання включає розгляд ключових проблем, пов'язаних з сутністю, походженням і обґрунтуванням моралі.

Друга група завдань етики включає практичне застосування етичного знання, відомого як «зовнішнє коло».

Завдання етики у вихованні полягає у наданні теоретичного досвіду для вибору між Добром і Злом, що, на думку В. Соловйова, є важливим для людини. Етика не примушує обирати єдиний правильний життєвий шлях, але пропонує різні маршрути, кожен з яких обґрунтований системою уявлень про моральну реальність[22].

На сучасному етапі досліджень важливою є прикладна та професійна етика.

Прикладна етика є сучасною галуззю знань і практики, яка виникла в США у 1970-х роках. Вона вивчає моральні проблеми, що стосуються ситуацій життя та смерті, які викликають загальну турботу у суспільстві і спричиняють жваві дискусії. На сьогодні визначення прикладної етики розходяться у дослідницькому середовищі, і не існує загальноприйнятої дефініції чи чіткого розмежування її від теоретичної, нормативної та професійної етики.

Професійна етика визначає та розробляє конкретні моральні вимоги з урахуванням особливостей певної професії. Вона акцентує увагу на нормах і правилах поведінки, які регулюють відносини як серед представників конкретної професії і спільноти в цілому, так і всередині професійних співтовариств з погляду моральних нормативів і цінностей. Професійна етика має довгу історію, що почалася з Клятви Гіппократа, що встановлює моральні стандарти у медичній практиці. На сьогоднішній день існує безліч напрямів професійної етики, які активно застосовуються у практичній сфері, такі як медична, педагогічна, юридична, етика науковця, журналістська етика, етика державного службовця та інші[15].

Кожна професія має свою власну мораль. Професія не тільки формує професійні навички, але й розвиває у її представників певні риси характеру та ставлення до своєї роботи. Професійна етика, подібно до загальної етики, не створюється одразу, а формується поступово в процесі повсякденної спільної діяльності людей. Вона систематизує накопичений історичний досвід, характерний для певного виду діяльності, узагальнює його і вдосконалює разом із розвитком цієї діяльності. Ця система моральних норм і правил сприяє створенню етичного середовища, де кожен фахівець дотримується високих стандартів професійної поведінки та поважає гідність інших.

Кожна професія виконує певну соціальну функцію, маючи своє суспільне призначення та цілі. Представники професії діють у специфічному середовищі, яке впливає на їхнє спілкування та поведінку, незалежно від їхнього бажання. У межах кожної професійної групи формуються особливі зв'язки та стосунки, які відображають специфіку їхньої діяльності. Ці професійні зв'язки та взаємини створюють унікальну етику поведінки, що допомагає забезпечувати ефективну взаємодію та підтримувати професійні стандарти.

Професійна етика – це передусім специфічний етичний кодекс для людей певної професії. Кожна професія ставить перед своїми представниками відповідні моральні вимоги та породжує особливі етичні проблеми. Деякі професії не потребують значних змін у звичайних нормах і правилах поведінки,

тоді як інші настійливо вимагають цього. Це стосується насамперед видів діяльності, де об'єктом впливу є людина. Саме такою є професія бібліотекаря і має високі вимоги[12].

Кількість публікацій з питань професійної бібліотечної етики досить обмежена. Перший інтерес до бібліотечної етики виник на початку 1990-х років, саме тоді розпочалася інтенсивна демократизація суспільства, формування нових громадських і професійних рухів, а також створення бібліотечних асоціацій. Цей період відзначався активним розвитком бібліотечних суспільств і підвищенням уваги до етичних аспектів професійної діяльності бібліотекарів.

Професійна етика бібліотечного працівника є предметом обговорення у наукових працях, перш за все у теоретично-методологічних аспектах: Ф.С. Бацевич «Основи комунікативної лінгвістики», Ж. Веретій «Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії», Н. Грабар «Бібліотечне спілкування в системі бібліотечної діяльності», Н. Довгань «Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення», В.С. Пашкова, О. М. Пашков «Інтелектуальна свобода та доступність інформації в демократичному суспільстві. Етика бібліотечного працівника», В. Пашкова, О. Романюк, В. Загуменна, Н. Хілобоченко, Т. Куриленко «Проект Кодексу етики бібліотекаря», Я. Хіміч «Психологічні основи ділового спілкування».

На сьогодні серед фахівців, що внесли значний вклад у вивчення бібліотечної етики, передусім, необхідно назвати В. Пашкову. Вона провела ґрунтовні та систематичні дослідження у цій галузі, зробивши вагомий внесок у розробку теоретичних і практичних аспектів бібліотечної етики. Її роботи стали важливим ресурсом для професійного розвитку бібліотечних працівників і удосконалення етичних норм у бібліотечній сфері. Вона першою в Україні теоретично обґрунтувала значення Кодексу етики бібліотекаря як засобу для встановлення норм поведінки. Вона досліджувала проблеми розвитку бібліотечного обслуговування в умовах впровадження нових інформаційних

технологій, а також вивчала історію та роль професійних бібліотечних об'єднань у розвитку бібліотечної справи і професії.

Внесок В. Пашкової у розвиток бібліотечної етики є значним для встановлення високих професійних стандартів у бібліотечній сфері та підвищення якості обслуговування користувачів. Науковиця аналізує професійну етику в контексті інтелектуальної свободи та доступу до інформації в демократичному суспільстві.

В посібнику «Інтелектуальна свобода та доступність інформації в демократичному суспільстві. Етика бібліотечного працівника» зазначено, що професійна бібліотечна етика – комплекс моральних норм і стандартів, що визначають поведінку бібліотекарів і фахівців бібліотечної сфери. Професійна бібліотечна етика є ключовим аспектом бібліотечної діяльності, що визначає моральні та етичні норми поведінки бібліотекарів.

Дослідження В. Пашкової стали основою для формування концептуальних засад бібліотечної етики. Вона визначила ключові принципи, такі як конфіденційність інформації користувачів, об'єктивність при наданні послуг та чесність у професійній діяльності. Дослідниця провела аналіз міжнародних та національних стандартів, визначивши їхню відповідність українському контексту та необхідність адаптації до місцевих умов. Крім того, вона активно популяризувала ідеї бібліотечної етики серед бібліотекарів, використовуючи наукові статті, лекції та семінари. Це сприяло підвищенню обізнаності та знань бібліотекарів про етичні норми, що позитивно вплинуло на їх професійну діяльність.

Отже, В. Пашкова зробила вагомий внесок у розвиток професійної бібліотечної етики в Україні. Її роботи стали основою для формування моральних стандартів у бібліотечній сфері, що позитивно вплинуло на якість обслуговування користувачів і підвищення професійних стандартів. Її дослідження та практичні рекомендації продовжують бути важливими ресурсами для бібліотекарів та дослідників бібліотечної справи[54].

В. Шинкарук визначає професійну етику бібліотекаря як комплекс специфічних моральних вимог і норм, що регулюють виконання обов'язків з обслуговування інформаційних користувачів. Вона формує у фахівця розуміння професійного обов'язку та честі, а також розвиває навички культурної комунікації та високого професіоналізму. Дослідник вважає, що на сучасному етапі розвитку бібліотек особливу увагу слід приділяти спілкуванню.

Кожен фахівець має можливість впливати на соціально-психологічний клімат, враховуючи індивідуальні особливості та потенційні можливості кожної особи[71].

Сьогодні бібліотекарі з усіх країн розробляють науково обґрунтовану та практично узгоджену систему професійних вимог, що регулюють їхню діяльність. Основою цих вимог є професійні етичні норми, яких має дотримуватися кожен, хто працює в бібліотеці.

Після проголошення незалежності України в українському законодавстві почали відображатися норми поваги до людської гідності. У VI розділі Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», ст. 19 зазначено: «Використання бібліотеками відомостей про користувачів бібліотеки та їх інтереси з будь-якою метою, крім наукової, без їхньої згоди не допускається». Ця норма підкреслює важливість захисту особистої інформації користувачів і запобігання її використанню без їхньої явної згоди. Закон встановлює чіткі правила щодо конфіденційності, що є ключовим аспектом етичної практики бібліотек. Це забезпечує довіру між бібліотекарями та користувачами, сприяючи підтримці високих стандартів професійної етики та відповідальності у бібліотечній діяльності[59].

1.2 Поняття, сутність та головні принципи професійної етики бібліотекаря

Бібліотечна професія та перші моральні принципи, пов'язані з нею, з'явилися разом із створенням перших бібліотек. Вже в монастирських книгарнях існували етичні приписи для «видавців книг», які спочатку мали «охоронний характер». Через кілька століть ці етичні норми зазнали значних змін.

У сучасному інформаційному суспільстві роль бібліотекаря визнається ключовою у забезпеченні доступу до знань та культурної спадщини. Культура працівників бібліотеки та їх діяльності значною мірою визначається дотриманням етичних норм поведінки та спілкування. Ефективність спілкування бібліотекаря з читачем визначає успіх всієї діяльності бібліотеки. Тому особистість працівників бібліотеки та читачів є предметом пильної уваги дослідників і практиків бібліотечної справи[10].

Професійна етика бібліотекаря – вивчає моральні аспекти, норми й правила професійної поведінки працівників бібліотеки. Вона охоплює такі аспекти, як етика спілкування у бібліотеці, риторика бібліотекаря, етика слухача під час консультацій та обслуговування, а також бібліотечний етикет, що включає правила використання і повернення книг, порядок користування комп'ютерами та іншими ресурсами бібліотеки.

Професійна мораль бібліотекаря ґрунтується на безпосередньому спілкуванні з користувачами, постійній увазі до їхніх потреб і прагненні найбільш повно задовольнити читацькі запити. Від моральних установок бібліотекаря залежить не лише успішна діяльність самої бібліотеки, але й розвиток наукового, культурного та духовного потенціалу суспільства. Таким чином, виконання професійних обов'язків у бібліотеці несе в собі важливі моральні аспекти, що сприяють підтримці довіри та взаєморозуміння в спілкуванні з читачами.

У сучасному бібліотечному середовищі також зростає інтерес до етичних аспектів, таких як свобода доступу до інформації, цензура, конфіденційність читачів, пріоритетність обслуговування та етика управління. Інтелектуальна свобода – це право кожної людини вільно шукати, отримувати, зберігати та розповсюджувати інформацію, яка представляє різні точки зору. У демократичному суспільстві ця концепція є ключовим принципом етики бібліотечної професії. Цензура – це незаконне обмеження поширення інформації, яке проявляється в забороні, дозуванні або спотворенні через прямий чи опосередкований вплив представників державних органів, власників засобів масової інформації з метою забезпечення своїх політичних інтересів. У бібліотечній сфері цензура може виявлятися різними способами, зокрема: складанням списків заборонених книг; націоналізацією; реквізицією бібліотечних приміщень; знищенням бібліотек та їх фондів; проведенням «чисток» серед фондів і кваліфікованих бібліотекарів; регулюванням їхньої діяльності, тощо. Ці питання стали значущими для професійної діяльності бібліотекаря. Однією з основних якостей моралі бібліотекаря завжди була гуманістична спрямованість. Виконання професійних обов'язків стає моральною потребою, і бібліотекар свідомо реалізує цю спрямованість у своїй роботі з читачами[25].

Етика бібліотекаря та обслуговування читачів є взаємопов'язаними поняттями, які визначають професійну поведінку та взаємодію у бібліотеці. Обслуговування означає забезпечення необхідних послуг, надання доброзичливої допомоги під час взаємодії читачів з джерелами інформації та створення сприятливої творчої атмосфери. З іншого боку, етика включає розуміння людського характеру, природи вчинків, потреб і особливостей спілкування людей. Підвищивши свою свідомість щодо законів етики і усвідомивши свій професійний обов'язок, бібліотекар відчуває велику відповідальність за якість обслуговування читачів і прагне творчо підходити до кожного їхнього запиту[63].

Важливо, щоб бібліотекар володів певними етичними рисами та знаннями, адже він повинен популяризувати високоякісну літературу та вміти проводити порівняльний аналіз різних джерел інформації.

Крім того, працівник бібліотеки повинен організовувати різноманітні культурно-просвітницькі заходи, бути добре орієнтованим в новій літературі, оперативно проводити бібліографічні пошуки, майстерно працювати з фондами та каталогами, організовувати інформаційну роботу, бібліографічні огляди, а також влаштовувати різноманітні виставки. Для успішного виконання цих завдань фахівцю потрібно мати навички в методах агітаційно-пропагандистської та довідково-бібліографічної, методами групової роботи з читачами, а також використовувати методологію бібліотекознавчих досліджень і сучасні технічні засоби[31].

Для працівників бібліотеки етика не обмежується лише вмінням висловлювати свої думки, але й охоплює вміння слухати. Правила етикету особливо важливі для працівників бібліотек у конфліктних ситуаціях, оскільки вони є засобом захисту від можливих образ і безтактності з боку невихованих читачів. Вони сприяють позитивному сприйняттю бібліотекарів та полегшують їхню роботу з користувачами. Правила етикету рекомендують привітно зустрічати відвідувачів із посмішкою, а також дотримуватися відповідного етикету в одязі і в загальному зовнішньому вигляді. Це сприяє підвищенню авторитету бібліотекарів і спрощує їхню взаємодію з аудиторією[44].

Причини виникнення конфліктів між працівниками бібліотеки та користувачами можуть бути як об'єктивними, так і суб'єктивними. До об'єктивних причин належать такі фактори, як: наявність або відсутність технічних засобів, наповненість фонду та довідково-бібліографічного апарату бібліотеки, комфортні умови для роботи читачів тощо. Суб'єктивні причини виникнення конфліктів зазвичай пов'язані з невідповідністю бібліотекарем нормам професійної етики. Конфлікти часто виникають через розходження можливостей бібліотеки та потреб користувачів. Обмежені фінансові, кадрові та матеріально-технічні ресурси бібліотек не завжди дозволяють повністю

задовольняти запити і потреби користувачів, що часом призводить до конфліктів між ними та бібліотекарями. Наприклад, конфлікт може виникнути, коли бібліотека має обмежені фінансові ресурси і не може придбати нові книги чи оновити технічне обладнання, що вимагають користувачі. Це може призвести до незадоволення користувачів і непорозумінь з боку бібліотекарів, які стикаються з обмеженнями ресурсів.

Конфлікти можуть виникати з різних організаційних причин. Як відомо, ключовими аспектами якості обслуговування є швидкість і повнота виконання запитів. У бібліотеках з декількома відділами обслуговування та основним фондом зберігання часто виникає ситуація, коли читачі не можуть отримати швидко та ефективно бажану літературу, через що вони відчують обурення від необхідності переміщення між різними частинами бібліотеки[41].

Більшість конфліктів у бібліотеках пов'язані саме із незадоволенням читацьких запитів. Крім того, існують причини конфліктів, пов'язаних з якістю обслуговування. До них можуть відноситись: недостатня кваліфікація персоналу; відсутність системи контролю якості обслуговування; недоліки у процесах обробки та видачі запитів користувачів; невідповідність очікуванням та потребам користувачів у обслуговуванні; неефективна комунікація між персоналом бібліотеки та користувачами, тощо. Подібні конфлікти виникають через такі причини, як ігнорування запитів читачів, відсутність істинного бажання задовольнити їх потреби, або формальне ставлення до їх вимог.

На практиці під час взаємодії бібліотекаря і користувача розв'язання конфліктів часто відбувається спонтанно. Однак існують певні поради, які допоможуть бібліотекарям уникнути конфліктів з користувачами. Ось деякі з них: спілкуватися з усіма читачами спокійно, бути однаково ввічливим і доброзичливим; важливо уникати суперечок з читачами; потрібно постійно демонструвати готовність допомогти читачеві, але робити це не нав'язливо; бібліотекар має сприяти якнайшвидшому вирішенню конфліктів.

Професійна компетентність бібліотекаря тісно пов'язана з застосуванням знань у практичній психології. Сучасний бібліотекар виступає як психолог,

актор, режисер, експерт у сучасних комп'ютерних технологіях і, головне, як справжній друг та радник для користувачів[7].

Особливості професії бібліотекаря вимагають таких якостей, як зібраність, зосередженість, здатність вислухати співрозмовника та приділяти особливу увагу змісту розмови і формі її висловлення. Допитливість, уважність і чуйність сприяють залученню до книги та читання навіть пасивної частини населення. Читачі часто звертаються до одного й того ж бібліотекаря. Позитивне ставлення до фахівця формується не лише завдяки його хорошему орієнтуванню в бібліотечному фонді, але й завдяки його доброзичливості, вмінню невимушено і захоплююче вести бесіду, а також готовності допомогти.

Навіть вибір літератури повинен відповідати настрою читача. Завдання бібліотекаря полягає в тому, щоб надати читачеві саме ту книгу, яка йому потрібна в конкретний момент. Психологи вважають, що культура спілкування складається з трьох важливих елементів: вміння розуміти інших людей і правильно оцінювати їхню психологію; адекватно емоційно реагувати на їхню поведінку та стан; вибирати для кожного такий спосіб спілкування, який, не порушуючи моральних норм, найкраще відповідає індивідуальним особливостям[36].

Працівникам бібліотеки важливо розвивати комунікативні навички, бути завжди привітними та товариськими, здатними встановлювати та підтримувати контакт як з окремими особами, так і з колективами, групами чи установами. Це вимагає від бібліотекарів володіння мистецтвом мовлення. Під час спілкування з читачами бібліотекар повинен бути щирим і скромним. Мовлення повинно бути помірної гучності, плавним, м'яким і чітким, а також наповненим вишуканими словами. Важливо вживати такі ввічливі вирази, як «Ви», «будь ласка», «прошу Вас», «вибачте», «дякую». Абсолютно неприпустимо використовувати імперативні фрази на кшталт «відійдіть», «принесіть», «підійдіть».

Правильне мовлення та ввічливість допомагають не тільки покращити якість обслуговування, але й зміцнити репутацію бібліотеки як місця, де панують культура і повага.

У відповідь на подяку читача бібліотекар повинен проявляти скромність і вживати такі словосполучення: «немає за що» або «не варто турбуватися», обов'язково реагуючи на вдячні слова. Якщо бібліотекар не може повністю задовольнити запит читача, слід обов'язково вибачитися за незручності. При великому напливі читачів або значній зайнятості бібліотекаря, коли неможливо виконати кілька запитів одночасно, важливо періодично заспокоювати читачів, які чекають, такими фразами: «Почекайте, будь ласка, ще трохи», «Зараз принесуть», «От-от буде готово», «Я зараз вам допоможу», «Вибачте за очікування». Не можна обмежуватися лише словами «Чекайте!» або «Не шуміть!». Прощатися, необхідно, кажучи: «Усього вам найкращого», «До побачення!», «Приходьте до нас знову»[33].

Культура спілкування охоплює мовний етикет, який включає форми звернень і привітань, взаємини між учасниками розмови, систему жестів і міміки. Правила бібліотечного етикету були встановлені ще на початку ХХ століття вченими. В книзі Гофмана «Теорія і практика бібліотечної справи» особлива увага приділяється наступним аспектам:

1. Під час роботи бібліотекар не повинен вести особисті розмови, займатися іншими справами, а має бути цілковито присутнім для читача і надавати йому максимальну увагу.
2. Бібліотекар повинен обслуговувати читачів спокійно і ретельно, не братися за кілька справ одночасно.
3. Бібліотекар повинен отримувати задоволення від своєї роботи, що сприяє виявленню всіх його культурних якостей.
4. Поради читачеві слід надавати делікатно, враховуючи їхні бажання та потреби.

З роками правила бібліотечного етикету стали більш вдосконаленими.

Також одним з важливих аспектів професійної етики бібліотекаря є інформаційна етика, яка в останні роки набуває особливої значущості через перехід від «індустріального» до «інформаційного» суспільства. У зв'язку з розвитком суспільства, традиційний образ бібліотекаря трансформувався: тепер він є інформаційним працівником, зайнятим розумовою працею, що включає обробку наявної інформації та отримання нових знань[56].

Інформаційна етика є галуззю прикладної етики, яка займається встановленням етичних стандартів і норм поведінки при створенні, поширенні та використанні інформації[50].

Сучасні етичні стандарти роботи з інформацією базуються на чотирьох основних моральних принципах.

1. Конфіденційність. Читач традиційної бібліотеки стає більш вразливим у цьому контексті. Сучасні методи запису, реєстрації читачів і фіксації їхніх запитів на комп'ютері надають бібліотекарям дедалі більше інформації, яка за своєю природою є конфіденційною. Бібліотеки повинні захищати не лише персональні дані користувачів, а й інформацію про їхні читацькі уподобання та інтереси, забезпечуючи конфіденційність обслуговування. Для цього бібліотеки мають впроваджувати надійні системи захисту даних, які відповідають сучасним стандартам безпеки. Важливо також проводити регулярні навчання для персоналу щодо етичних норм і правил роботи з конфіденційною інформацією. Крім того, бібліотеки повинні розробити та оприлюднити політики конфіденційності, які чітко окреслюють зобов'язання щодо захисту даних користувачів та механізми їх реалізації.

2. Точність. Бібліотекарі несуть моральну відповідальність за своєчасність, повноту і об'єктивність інформації, яку вони надають під час бібліотечно-інформаційного обслуговування. Проте, надаючи відвідувачам доступ до веб-сайтів, бібліотека не відповідає за достовірність, точність та актуальність розміщеної на них інформації. Бібліотекарі повинні навчати користувачів ефективному використанню Інтернету та електронних ресурсів, допомагати засвоювати необхідні навички, а також сприяти поширенню та організації

відповідального використання інформації з мережі серед своїх користувачів, щоб забезпечити їм надійний доступ до якісних та достовірних джерел інформації.

3. Приватна власність. Дотримання цього принципу передбачає повагу до права власності на інформацію і авторські права. У своїй діяльності бібліотеки повинні знаходити баланс між інтересами власників авторського права та потребами користувачів. Бібліотеки визнають інтелектуальну власність авторів та інших творців і стежать за тим, щоб їхні права були дотримані. Водночас, бібліотеки виступають в захисті винятків і часових обмежень у законах авторського права, які стосуються їхньої діяльності, і сприяють впровадженню таких інтелектуальних власницьких законів, які забезпечують рівновагу між інтересами власників прав, окремими особами та установами, такими як бібліотеки.

4. Доступність є одним з основних принципів інформаційного суспільства. Основна роль бібліотек полягає у забезпеченні всім користувачам доступу до інформації незалежно від їх соціального статусу, віросповідання, національності, статі, віку, стану здоров'я, політичних переконань і т.д. Для виконання цієї місії бібліотекарі повинні активно протидіяти цензурі, надавати безкоштовні послуги користувачам, підвищувати стандарти доступності бібліотечних приміщень та інформаційних ресурсів.

Новітні технології розширюють доступ до інформації, але водночас обмежують цей доступ для людей без доступу до комп'ютерів. Бібліотеки відіграють ключову роль у забезпеченні всім бажаючим вільного доступу до електронних форм інформації, надаючи доступ до комп'ютерів та Інтернету та навчаючи користувачів їх використанню[20].

На практиці використання цих принципів виникають етичні протиріччя. Конфлікти інформаційної етики особливо загострюються в інтернет-середовищі. Право на вільний доступ до інформації і свободу висловлювання думок суперечать праву суспільства в цілому і окремих його груп, зокрема неповнолітніх, на захист від негативної інформації. Суспільство знову

стикається з проблемою цензури, зміни якої спричинені розвитком Інтернету. Якщо раніше цензура в електронних комунікаціях часто відбувалася відкрито, особливо у демократичних країнах, то технічні можливості Інтернету дозволили введення анонімної цензури, коли користувач часто не знає, хто її здійснює. Поява різних систем фільтрації та блокування інформації викликана такими обуреннями суспільства, як загроза національній безпеці через дії хакерів, порушення інтелектуальної власності, доступність та поширення інформації про наркотики, зброю та інші аспекти, а також страх перед терористичними актами[79].

У зв'язку з доступністю веб-ресурсів невизначеного характеру, бібліотекарі несуть відповідальність за забезпечення доступу до них своїм читачам. З одного боку, вони мають дотримуватися принципу інтелектуальної свободи як представники установи, що захищає ці цінності. З іншого боку, бібліотеки є гуманістичними установами, орієнтованими на інтереси людини, читача, до якого працівники бібліотек несуть моральну відповідальність.

Етичні кодекси багатьох країн, включаючи Україну, визнають основним обов'язком бібліотекаря забезпечення користувачам необмеженого доступу до інформації та документів, якщо це не суперечить чинному законодавству. У затвердженому Українською бібліотечною асоціацією (УБА) професійному кодексі етики також міститься положення про протидію спробам цензурувати доступ до інформації[55].

Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) та УБА рекомендують бібліотекам утриматися від встановлення «фільтрів». Замість цього, вони підтримують практику надання інтернет-ресурсам оціночних категорій, що допомагають користувачам у виборі інформації. Ці категорії можуть бути надані службами, що спеціалізуються на порівнянні рейтингів та оцінюванні інформаційних ресурсів, або самими авторами та дистриб'юторами сайту. Ще однією сучасною тенденцією є надання всім інтернет-матеріалам метаданих, що включають короткий опис та оцінку матеріалу.

Отже, існують різні підходи до проблеми забезпечення вільного доступу до інтернет-ресурсів. Проте в усіх випадках важливо усвідомлювати, що бібліотекар завжди несе моральну відповідальність за забезпечення доступу до інформації інтернет-користувачам.

У сучасних умовах бібліотека є однією з головних інституціоналізованих соціально-комунікаційних структур суспільства, створюючи особливе середовище інформаційної взаємодії. Відповідно, має зрости рівень професійної свідомості та майстерності бібліотечних працівників. Сьогодні бібліотекар виступає комунікатором у системі соціальних зв'язків та відносин, що важливі для передавання людського досвіду сучасному поколінню та встановлення взаєморозуміння між усіма учасниками соціокультурних процесів у суспільстві. Професія бібліотекаря за своєю суттю орієнтована на комунікацію та взаємодію[17].

Завдяки активному розвитку інформаційно-комунікаційних технологій виникло комп'ютерно-опосередковане спілкування, яке вимагає певних навичок. Якісна взаємодія є основою для вирішення проблем інформаційного обслуговування і переходу до ефективної комунікації. Важливою умовою є внутрішня мотивація бібліотекарів. Значні фактори для них включають можливість підвищення кваліфікації, кар'єрного зростання та співпраці з дружніми колегами. Управління мотивацією трудової діяльності розглядається як потужний стратегічний інструмент, що дозволяє мобілізувати ініціативу співробітників, забезпечити їх лояльність та полегшити професійне спілкування[3].

Добре налагоджені внутрішні комунікації відіграють важливу роль у роботі колективу. Це різні форми спілкування, які існують у всіх колективах: передача інформації від керівника до підлеглих, зворотний зв'язок між керівництвом структурного підрозділу та адміністрацією або всередині підрозділу, взаємодія рядових співробітників із завідувачами відділами. Бібліотечний колектив є єдиним суб'єктом у системі професійної комунікації, що проявляється на різних рівнях організації та функціонального розподілу

праці, де особливу роль відіграють ділові контакти. Робота буде ефективнішою, якщо бібліотечний колектив налаштований на інновації та конструктивні зміни, які є прямим наслідком і втіленням креативної спрямованості персоналу[74].

У бібліотечній справі важливою є комунікаційна культура та дотримання етичних норм, оскільки вони сприяють узгодженому мисленню та спільним діям. Сучасні фахівці повинні мати не лише зовнішню, а й внутрішню привабливість. Вміння дотримуватися етикету відображає і зовнішню, і внутрішню красу людини.

Висновки до I розділу

Етика бібліотечного працівника в сучасній бібліотеці виступає важливим фактором, що визначає якість бібліотечних послуг і довіру користувачів до установи. Професійна етика не лише регламентує поведінку бібліотекаря, але й формує моральні засади, які стають основою для розвитку професійної культури.

Сучасні бібліотеки, як центри інформації та знань, мають справлятися з етичними викликами, що постійно змінюються під впливом технологічних та соціальних змін. У цьому контексті особливого значення набуває дотримання принципів добросовісності, об'єктивності та нейтральності. Бібліотекарі, керуючись цими принципами, забезпечують рівний доступ до інформації, поважають інтелектуальну власність та підтримують конфіденційність особистих даних користувачів. Професійна етика бібліотекаря також включає відповідальність перед суспільством, що проявляється у сприянні освітнім та культурним ініціативам, підтримці інформаційної грамотності та сприянні розвитку критичного мислення серед користувачів.

Таким чином, етичні норми та цінності є фундаментом, на якому будується професійна діяльність бібліотекаря. Дотримання цих норм сприяє не лише ефективній роботі бібліотеки, але й підвищує рівень довіри та задоволення користувачів.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що етика бібліотечного працівника є невід'ємною складовою його професійної ідентичності. Вона допомагає формувати професійну культуру, сприяє розвитку бібліотечної справи та забезпечує високу якість послуг, що надаються користувачам. Етичні стандарти, яких дотримується бібліотекар, є запорукою ефективного функціонування бібліотеки та її позитивного іміджу.

РОЗДІЛ II ЕТИЧНІ СТАНДАРТИ ТА КОДЕКСИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ БІБЛІОТЕКАРІВ

2.1 Кодекси як упорядковані зібрання принципів етики бібліотечного фахівця. Кодекс етики Української бібліотечної асоціації

Представники різних професійних груп прагнуть встановити норми та правила поведінки у спеціальних етичних кодексах. Етичні кодекси є важливою частиною професійного життя багатьох спеціалістів. Вони допомагають встановити стандарти поведінки та професійні норми, які сприяють підтримці високого рівня довіри та поваги в суспільстві. Етичні кодекси визначають, як повинні поводитися представники різних професій у різних ситуаціях, і слугують орієнтиром для прийняття рішень у складних етичних дилемах.

Етичний кодекс є офіційним документом організації, що містить сукупність моральних принципів, норм і правил поведінки для окремих осіб або груп, об'єднаних спільною метою, професією, сферою діяльності чи бізнесом. Етичні кодекси виступають як стандарти, що визначають загальну систему цінностей та етичних норм, яких повинні дотримуватися керівники і працівники організацій, компаній чи підприємств. Вони також чітко формулюють етичні принципи відповідальності керівництва перед своїми співробітниками[72].

Кодекси етики встановлюють принципи та цінності, яких професіонал має дотримуватися при ухваленні рішень, розрізняючи добро і зло. Вони також визначають високі стандарти, за якими кожен представник професії може оцінювати свою діяльність і підтверджувати значення професії для суспільства.

Кодекс професійної етики – це сукупність принципів, що визначають цінності та норми поведінки для представників конкретної професії. Основні функції кодексу включають:

- Забезпечення високих стандартів професійної діяльності.
- Регулювання відносин в межах професійної спільноти.
- Вирішення конфліктів і суперечок у випадках етичних дилем.

Можна стверджувати, що кодекс встановлює стандарти професії та слугує її своєрідним заповітом. Він задає орієнтири, визначаючи, як слід поводитися гідному спеціалісту і яких дій слід уникати[43].

Етичні кодекси можуть мати різні назви та особливості:

- Кодекс професійної етики (лікаря, вчителя, журналіста, психолога, бухгалтера, юриста, судді тощо). Ці кодекси характеризуються інституціоналізацією та описують систему загальних цінностей і правил для зазначених та інших фахівців і посадових осіб, визначаючи принципи соціальної відповідальності. Перші кодекси професійної етики з'явилися наприкінці XIX - на початку XX століття у США. Вони були розроблені спілками наукових товариств, таких як хіміки, інженери та будівельники. Кодекс професійної етики має на меті встановити етичні норми і правила поведінки фахівців, щоб забезпечити гідне виконання ними своїх професійних обов'язків, а також сприяти зміцненню авторитету і довіри громадян як потенційних, так і реальних споживачів їхніх послуг. Кодекси етики лікарів, психологів та інших представників «допоміжних професій» включають норми, що забезпечують високопрофесійну, гуманну і високоморальну діяльність працівників, відповідно до їхньої спеціалізації та виду діяльності. Кодекси етики таких фахівців, як прокурори, поліцейські, слідчі та адвокати, містять специфічні норми моралі, характерні саме для цих професій. Крім того, вони включають вимоги діяти в суспільних інтересах і неухильно дотримуватися конституційних принципів верховенства права і законності.
- Корпоративний кодекс – це сукупність норм, правил і принципів, що регулюють етику взаємодії всередині компанії. Він визначає не тільки взаємовідносини між акціонерами (власниками товариств із додатковою або обмеженою відповідальністю), але й відносини між компанією та її топ-менеджментом, партнерами, контрагентами й іншими зацікавленими сторонами. Корпоративний кодекс сприяє створенню здорової корпоративної культури, що ґрунтується на довірі, повазі та прозорості. Він допомагає забезпечити відповідальне управління компанією, зберігаючи її репутацію та

підвищуючи ефективність роботи. Такий кодекс не лише регулює внутрішні процеси, але й формує імідж компанії на ринку, сприяючи її сталому розвитку та конкурентоспроможності. Дотримання корпоративного кодексу є ознакою зрілої та відповідальної організації, яка цінує своїх співробітників, клієнтів і партнерів.

- Професійний кодекс. Цей документ розробляється для окреслення цілей підприємства (компанії, установи) з урахуванням його специфіки, створення сприятливої корпоративної атмосфери та ефективної взаємодії співробітників. Він також визначає етичні рекомендації, які слід враховувати під час ухвалення рішень. Професійний кодекс допомагає встановити чіткі стандарти поведінки, що сприяють підтримці високого рівня професіоналізму та етичності в організації. Він може включати правила щодо конфлікту інтересів, відповідального використання ресурсів компанії, відносин з клієнтами та партнерами, а також поведінки в кризових ситуаціях. Крім того, професійний кодекс слугує важливим інструментом для формування корпоративної культури, заснованої на довірі, взаємоповазі та прозорості. Дотримання цих норм і принципів допомагає компанії зміцнювати свою репутацію, підвищувати продуктивність та залучати найкращих фахівців у галузі.

- Кодекс ділової етики. Цей документ головним чином стосується етики комерційних, фінансових і консалтингових компаній. Він є основою для визначення етичних вимог у сфері приватного бізнесу. Кодекс ділової етики містить стандарти ведення ділових переговорів, зберігання комерційної та інсайдерської інформації, а також правила поведінки фахівців у галузі обліку й аудиту під час здійснення професійної діяльності. Кодекс ділової етики забезпечує прозорість та відповідальність у бізнес-процесах, сприяє створенню довірчих відносин між компанією та її клієнтами, партнерами та інвесторами. Він допомагає уникнути конфліктів інтересів, забезпечує захист конфіденційної інформації та сприяє чесній конкуренції.

- Кодекс поведінки. Цей документ надає рекомендації та точно визначає критерії етичної поведінки, специфічні для певної професії. У кодексах

професійної етики можна знайти рішення конкретних проблем, що можуть виникнути у відповідних галузях. Кодекс поведінки служить орієнтиром для фахівців, допомагаючи їм приймати обґрунтовані та етичні рішення у складних ситуаціях. Він охоплює різні аспекти професійної діяльності, включаючи відносини з колегами, клієнтами, партнерами та суспільством в цілому. Дотримання цього кодексу сприяє підтримці високих стандартів професійної етики, зміцненню довіри до фахівців і їхньої галузі, а також запобіганню можливим конфліктам та етичним порушенням. Кодекси поведінки часто включають положення про конфіденційність, чесність, справедливість, повагу до прав та гідності інших, а також відповідальність за професійні дії. Вони можуть бути адаптовані для різних професійних груп, забезпечуючи тим самим унікальні рекомендації та стандарти для кожної галузі.

- Кодекс взаємодії. Цей документ регулює моральні відносини людей у трудовій сфері. Професійна етика вивчає відносини у трудових колективах, відносини кожного фахівця окремо, моральні якості особистості фахівця, які забезпечують найкраще виконання професійних обов'язків, а також взаємини всередині професійного колективу. Кодекс взаємодії спрямований на створення гармонійного та продуктивного робочого середовища. Він визначає принципи та норми поведінки, що сприяють зміцненню командного духу, підвищенню мотивації працівників та запобіганню конфліктам. Кодекс також підкреслює важливість моральних якостей, таких як чесність, відповідальність, справедливість і повага, які є фундаментом ефективної професійної діяльності. Дотримання кодексу взаємодії сприяє підвищенню якості роботи, задоволеності працівників, а також створенню позитивного іміджу організації в очах клієнтів і партнерів.

Одним із перших професійних кодексів можна вважати Клятву Гіппократа, створену ще у V-IV століттях до нашої ери, основним принципом якої є «Не нашкодь» та «Де любов до людини, там і любов до мистецтва» та інші.

Ці принципи є актуальними для будь-якої професійної діяльності включаючи бібліотечну справу. Кожен професійний кодекс має містити

християнські заповіді: «Усе, що бажаєте, щоб вам робили люди, робіть і ви їм» і «Не судіть, щоб і вас не судили».

«Професійна етика бібліотекаря» це принципи, які регулюють поведінку та взаємодію членів бібліотечного колективу в процесі їхньої професійної діяльності. Вона включає етичні зобов'язання перед читачами, колегами, суспільством та професією в цілому, сприяючи створенню сприятливого робочого середовища та підвищенню якості обслуговування користувачів[57].

Кодекси етики створюються з метою встановлення стандартів поведінки для представників певної професії, організації або спільноти. Вони служать керівництвом для прийняття рішень у складних етичних ситуаціях та сприяють підвищенню рівня відповідальності та професіоналізму.

Причини розробки кодексів етики:

1. Захист інтересів суспільства. Кодекси етики гарантують, що дії представників певної професії не завдаватимуть шкоди суспільству і відповідатимуть загальноприйнятим нормам і цінностям.
2. Підвищення професійної відповідальності. Вони встановлюють стандарти, яких повинні дотримуватись професіонали, що сприяє більшій відповідальності у виконанні своїх обов'язків.
3. Підвищення довіри. Наявність кодексу етики допомагає формувати, підтримувати та зміцнювати довіру між професіоналами та їхніми клієнтами чи партнерами.
4. Регулювання поведінки. Кодекси етики визначають чіткі правила та стандарти поведінки, допомагаючи уникати конфліктів інтересів і неетичних вчинків.
5. Підтримка професіоналізму. Вони сприяють підвищенню професійного рівня, допомагаючи представникам професії приймати обґрунтовані та етичні рішення.
6. Захист прав і свобод. Кодекси етики сприяють захисту прав і свобод як професіоналів, так і тих, з ким вони взаємодіють.

7. Підвищення професійної самосвідомості. Вони допомагають професіоналам усвідомлювати свою роль і відповідальність у суспільстві.

8. Забезпечують прозорість принципів професії для користувачів і суспільства в цілому.

Кодекси етики є важливими документами, які допомагають підтримувати високий рівень якості роботи та етичності дій у різних сферах діяльності.

Розробкою та вдосконаленням кодексів етики бібліотекарів, що є формалізованою системою цінностей, моральних норм і професійних стандартів, активно займаються національні бібліотечні асоціації. На початок XXI століття 33 національні бібліотечні асоціації вже впровадили такі кодекси. Ці кодекси слугують основою для визначення етичних стандартів і практик у бібліотечній сфері. Проте в деяких країнах кодекси етики відсутні, або члени асоціацій лише обговорюють їхню розробку. Професійні кодекси відіграють важливу роль у підвищенні соціальної відповідальності в професії і орієнтують діяльність на загальне благо. Вони допомагають вирішувати етичні питання, які не регулюються формальними законами і потребують індивідуального морального вибору від представників професії.

Кодекс етики бібліотекаря визначає соціальну відповідальність професії та морально-етичні норми бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Кодекс етики бібліотекаря (Додаток 1):

- визначає правила поведінки бібліотечних працівників, є необхідною умовою для існування бібліотечної професії та надає соціальну легітимність її представникам;
- сприяє осмисленню принципів, на основі яких бібліотекарі та інші інформаційні працівники будують свою лінію поведінки в складних ситуаціях;
- підвищує професійну самосвідомість;
- сприяє розвитку довіри між бібліотекарями і користувачами;
- заохочує дотримання конфіденційності інформації користувачів;
- гарантує прозорість щодо принципів професії для користувачів і суспільства в цілому[26].

Бібліотечна етика, як наукова і навчальна дисципліна, ще знаходиться на етапі становлення. Однак етичні норми бібліотечної професії, що має багатий історичний досвід, формувалися з початків цієї інтелектуальної діяльності та з часом оформлювалися в конкретні етичні настанови. Наприклад, кодекс етики Американської бібліотечної асоціації був ухвалений у 1938 році.

У цьому кодексі підкреслювалось, що бібліотека як інституція існує для користі своїх читачів. Було запропоновано ряд принципів, які, хоча і не вирішували всіх питань, що виникали у бібліотекарів, все ж допомагали в організації взаємодії між персоналом та сприяли загальному покращенню обслуговування.

Принципи цього кодексу представлені як загальні керівні положення, що допомагають у процесі прийняття рішень. Вони слугують основою, але не можуть повністю визначати і контролювати поведінку в кожній конкретній ситуації.

Положення кодексу етики Американської бібліотечної асоціації передбачають:

1. Забезпечення найвищого рівня обслуговування всіх користувачів бібліотеки шляхом використання відповідних і ефективно організованих ресурсів; справедливої політики обслуговування; рівного доступу та ввічливого реагування на запити.
2. Дотримуватись принципів інтелектуальної свободи і протистояти будь-яким спробам цензурувати бібліотечні ресурси.
3. Захищати право кожного користувача бібліотеки на збереження конфіденційності інформації, що стосується отриманих або знайдених даних, джерел звернень, а також інформації, яку він взяв, отримав чи передав у бібліотеці.
4. Дотримуватись законів про інтелектуальну власність.
5. Ставитися до співробітників та колег з повагою, чесністю і довірою.
6. Розрізняти особисті переконання та професійні обов'язки, не дозволяючи особистим поглядам впливати на чесне виконання завдань установи.

7. Прагнути до високих стандартів у професії, постійно вдосконалюючи свої знання та навички, сприяючи професійному розвитку колег і підтримуючи інтерес до бібліотечної справи.

Більшість норм професійної етики стосуються прав читачів. У цьому контексті американський кодекс, як основа корпоративної моралі, є більш відкритим порівняно з іншими, виконуючи одночасно роль професійної декларації, що окреслює обов'язки перед читачами.

Нинішній кодекс базується на «Бібліотечному біллі про права», головна ідея якого – забезпечення вільного доступу до інформації та обмін нею без будь-яких обмежень і цензури, та на положенні «про свободу читання». Положення кодексу висвітлюють три групи питань: проблеми доступу; права авторів та тих, хто створює інформацію; відносини із працедавцем. Вперше в кодексі було наголошено, що бібліотекарі поважають права інтелектуальної власності. Виробники інформації розглядаються як важливі учасники процесу бібліотечного обслуговування, які заслуговують на етичне ставлення.

Можна навести приклади кодексів етики бібліотекарів інших країн. Наприклад, «Кодекс професійної поведінки Бібліотечної асоціації Великої Британії», прийнятий у 1983 році та переглянутий у 1996 році, має дещо інший підхід. Його мета – встановити стандарти професійної поведінки членів Асоціації та визначити питання й ситуації, які Дисциплінарний комітет розглядає як такі, що суперечать меті, принципам та інтересам Асоціації. Водночас комітет може займати активну позицію у разі конфлікту між бібліотекарем та адміністрацією.

Асоціація французьких бібліотекарів розробила та затвердила у 1984 році спеціальне положення «Місія, обов'язки і права бібліотекаря», яке допомагає бібліотечним працівникам вирішувати моральні та етичні проблеми в процесі професійної діяльності.

У 2007 році під час третього Лейпцігського бібліотечного конгресу «Інформація та бібліотека» правління Федерального об'єднання німецьких бібліотечних союзів Німеччини представило кодекс професійної етики

бібліотекаря. В цьому кодексі наголошено, що бібліотекар повинен надавати якісні послуги всім користувачам, незалежно від їхньої соціальної та національної приналежності.

Забезпечити захист персональних даних користувачів. Сприяти культурі співпраці в колективі, виховувати повагу та відповідальність за свої вчинки.

Фахівці виділяють три типи кодексів етики: надихаючий (декларативний), регулятивний (директивний) та освітній (рекомендаційний). Надихаючий кодекс визначає етичні орієнтири для професіоналів, вказуючи на ідеал, до якого мають прагнути представники професії. Він містить цінності та принципи, які певна група фахівців вважає важливими для дотримання при прийнятті етичних рішень. Зазвичай такі кодекси не надають конкретних рекомендацій щодо дій у різних ситуаціях. Регулятивний або директивний кодекс містить докладний набір правил етичної поведінки. Він вказує, як слід діяти в конкретній ситуації відповідно до моральних норм. У таких кодексах правила вже готові вирішувати етичні дилеми, і представник професії має лише вибрати відповідне правило дій чи поведінки, не приймаючи самостійних етичних рішень, оскільки вони вже закладені у відповідних правилах. Освітній кодекс може поєднувати в собі елементи надихаючого та директивного кодексів, але також надає пояснення та приклади, коментарі та інтерпретації, що допомагають краще зрозуміти й застосувати етичні норми на практиці[54].

Кодекси етики охоплюють певні групи питань, зокрема ціннісні орієнтири, навколо яких виникають проблемні ситуації. До таких питань належать професійний розвиток, чесність, конфіденційність, а також вільний і рівноправний доступ до інформації. У кодексах професійної етики бібліотечних асоціацій найчастіше зустрічаються принципи конфіденційності та вільного і рівноправного доступу до інформації. Інші принципи, такі як ставлення до інтелектуальної власності, підтримка демократії та визначення відповідальності перед суспільством, включаються рідше.

У демократичному суспільстві концепція інтелектуальної свободи є основним принципом етики бібліотекарів. Це чітко відображено в кодексах

етики, розроблених асоціаціями бібліотекарів у США, Канаді, Австралії, Україні та Японії.

Варто також розглянути «Кодекс етики Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) для бібліотекарів та інших інформаційних працівників», який був затверджений ІФЛА в серпні 2012 року. Протягом трьох років його розробляла робоча група федерації, що складалася з членів і колишніх членів Комітету з вільного доступу до інформації та свободи висловлення. Кодекс представлений у двох версіях – скороченій та повній. Відомо, що ІФЛА збрала кодекси етики 40 національних бібліотечних асоціацій, серед яких є і Кодекс етики Української бібліотечної асоціації (УБА).

«Українська бібліотечна асоціація – незалежна всеукраїнська громадська організація з індивідуальним і колективним членством, яка об'єднує на добровільних засадах осіб, професійно пов'язаних з бібліотечною справою, бібліографічною та інформаційною діяльністю, та тих, хто зацікавлений у їхньому розвитку»[66].

За даними ІФЛА, загалом 60 національних бібліотечних асоціацій світу затвердили свої кодекси етики.

Запропонований ІФЛА Кодекс складається з таких розділів, як :

1. Преамбула (вступ).
2. Доступ до інформації.
3. Відповідальність щодо особистості та суспільства.
4. Приватність, таємниця та прозорість.
5. Відкритий доступ та інтелектуальна власність.
6. Нейтральність, особиста чесність і професійні навички.
7. Взаємини з колегами та працедавцями.

Цей Кодекс представляє собою набір етичних положень, які рекомендується використовувати кожному бібліотекарю та інформаційному працівнику як орієнтир для дій. Бібліотечним та інформаційним асоціаціям він

також може служити основою для створення або перегляду їхніх власних кодексів[39].

Даний кодекс пропонується на основі переконання, що бібліотечна діяльність є етичною і відображає ціннісні підходи до професійної роботи з інформацією.

Наприкінці ХХ століття, у 1986 році, українські фахівці заявили про необхідність розробки етичних аспектів професії. У період з 1993 по 1995 роки з'явилося кілька публікацій, присвячених питанням етики бібліотекаря. Українська бібліотечна асоціація ініціювала обговорення етичних норм у професійній діяльності бібліотекаря.

УБА надає активним бібліотекарям і керівникам, які відкриті до змін, інноваційну платформу для співпраці. Це дозволяє об'єднати зусилля, подолати наслідки війни, сприяти розвитку професійної компетентності та досягти нових висот у бібліотечній справі[67].

При Українській бібліотечній асоціації розпочав свою роботу круглий стіл на тему «Етика бібліотечного працівника». У заході взяли участь члени асоціації з бібліотек різних систем і відомств, а також представники інших установ бібліотечно-інформаційної сфери. Метою круглого столу було сприяти об'єднанню бібліотекарів навколо моральних і етичних питань професії, а також розширенню моральної самосвідомості фахівців. Розробка принципів і нормативних основ професійної діяльності була здійснена у 1996 році, коли українська бібліотечна громада розробила, обговорила та затвердила на Конференції УБА Кодекс етики бібліотекаря. У цьому кодексі акцентується, що в демократичному суспільстві, де громадяни є всебічно поінформованими, бібліотечні працівники мають сприяти забезпеченню принципів інтелектуальної свободи, вільного висловлювання та обміну ідеями й інформацією, а також свободи читання. Також підкреслюється, що бібліотекарі відкриті до співпраці з усіма організаціями, установами, об'єднаннями та окремими особами, які зацікавлені в розвитку бібліотечної справи в Україні і

забезпеченні громадян повною та об'єктивною інформацією через вільний і рівноправний доступ до бібліотечних матеріалів і ресурсів.

Українська бібліотечна асоціація проголошує, що її основні цінності включають: інтелектуальну свободу та відданість демократичним ідеалам; орієнтацію на користувача; прагнення до навчання, професійного розвитку, сприяння освіті та просвіті нації; а також співпрацю.

У 2013 році на засіданні конференції 26 листопада УБА затвердила нову редакцію Кодексу етики бібліотечного працівника. Метою цього Кодексу є визначення та впровадження принципів професійної етики для бібліотечних працівників і всіх, хто займається бібліотечно-інформаційним обслуговуванням. Завдання інформаційних установ і фахівців, включаючи бібліотеки і бібліотекарів, полягає в забезпеченні якісної реєстрації документів, їх представлення та надання доступу до інформації. Інформаційні послуги, що сприяють соціальному, культурному та економічному розвитку, є основою бібліотечної справи, і тому бібліотеки несуть за них соціальну відповідальність[38].

Кодекс етики УБА визначає такі ключові морально-етичні норми:

- Дотримуються принципів моралі та гуманізму думок, а також мають повагу до особистості як основної цінності суспільства, незалежно від соціального статусу, релігійних переконань, національної приналежності, статі, віку, політичних поглядів та інших факторів.
- Поважають людську гідність і забезпечують право кожної особи на доступ до інформації.
- Дотримуються принципів інтелектуальної та інформаційної свободи.
- Зберігають і розвивають цінності українського народу і національні культури.
- Сприяють формуванню етичного та естетичного ідеалу особистості, моральному розвитку читачів, вирішенню екологічних і соціальних проблем.
- Віддані своїй професії, постійно вдосконалюють знання і навички в бібліотечній, бібліографічній та інформаційній сферах.

- Зберігають і розвивають традиції бібліотечні.
- Підтримують інновації та впровадження сучасних інформаційних технологій.
- Уникають особистої вигоди за рахунок читачів, колег чи бібліотеки.
- Підвищують престиж бібліотечної професії, залучають талановиту молодь і сприяють її професійному розвитку.
- Проявляють ініціативу, відповідальність, дисципліну та сумлінність у професійній діяльності.
- Сприяють гармонійним відносинам у бібліотечному колективі.

Протягом останніх століть зростає потреба в поширенні ідей і інформації, що визначає сутність бібліотек і їхньої діяльності. У сучасному суспільстві завдання інформаційних установ і професіоналів, включаючи бібліотеки та бібліотекарів, полягає в оптимізації реєстрації, представлення та доступу до інформації. Інформаційні послуги, що сприяють соціальному, культурному та економічному розвитку, є основою бібліотечної справи, тому бібліотеки мають соціальну відповідальність.

Проаналізувавши зазначені Кодекси, можна стверджувати, що культура бібліотечної діяльності значною мірою залежить від дотримання працівниками етичних норм поведінки та спілкування. Успіх бібліотечної діяльності визначається ефективністю комунікації між бібліотекарем і читачем. Отже, особистість як бібліотекаря, так і читача є предметом дослідження як теоретиків, так і практиків бібліотечної справи.

2.2 Етика та імідж поведінки бібліотекаря як фахівця

Проблема бібліотечного спілкування останнім часом привертає увагу бібліотечних теоретиків і практиків. У науковій літературі слово «бібліотекар» визначається як «посередник між книгою і читачем». Проте ця професія включає набагато більше аспектів. Бібліотекар – це людина, яка забезпечує високу якість доступу до інформації для користувача, а також виступає як чуйний, уважний і досвідчений наставник у світі літератури. Сучасні вимоги до бібліотекаря суттєво змінилися. Сьогодні спілкування в бібліотеці має нове значення: це не просто бесіда бібліотекаря з читачем під час видачі та повернення книг, а й особливий комунікативний контекст всієї інформаційно-бібліотечної діяльності. Для цього важливо ефективно організовувати роботу з читачами, враховуючи їх вікові та індивідуальні особливості. Це вимагає від бібліотекаря знання певних аспектів виховної роботи в бібліотеці, оскільки багато форм виховної діяльності засновані на особистісних психолого-педагогічних аспектах спілкування, які, як відомо, базуються на принципах виховання. Бібліотекар допомагає читачу у виборі та роботі з книгою, пошуку і поясненні невідомих йому фактів, сприяючи інтелектуальній діяльності людини.

Спілкування розглядається як процес і прояв діалогічних стосунків, характерних для всіх аспектів бібліотечної діяльності. Варто зазначити, що особливо потребує вдосконалення практика спілкування: бібліотекарі часто не можуть побудувати довірливу розмову та привернути увагу читача, не кажучи вже про справжню майстерність комунікації. Це є одним з ключових питань, від вирішення якого залежить формування позитивного образу сучасної бібліотеки та бібліотекаря в суспільстві. Покращення комунікативних навичок бібліотекарів зміцнить роль бібліотеки як важливого інформаційного та культурного центру. Таким чином, необхідно забезпечити належне навчання та підтримку бібліотекарів у розвитку їхніх комунікативних здібностей, щоб вони

могли ефективно виконувати свої функції і відповідати вимогам сучасного суспільства[13].

У бібліотечній професії існує своє унікальне розмаїття ситуацій, труднощів і навіть небезпек, для розв'язання яких потрібні спеціалізовані знання, педагогічний такт та психологічна чутливість. Бібліотекар має свої професійні обмеження, які вимагають дотримання етичних норм і стандартів. Щоб ефективно вирішувати ці специфічні проблеми, необхідно мати глибоке розуміння професійної етики, її історії, філософії та практики. Знання трудової професійної моралі дозволяє бібліотекарям приймати зважені рішення, залишатися об'єктивними та зберігати високу якість обслуговування читачів[23].

Унікальні фонди та найновіші технології мають невелике значення, якщо бібліотекарі не враховують психологію поведінки користувачів під час обслуговування. Бібліотекарі – це професійно компетентні люди з доброзичливим ставленням до себе і читачів, у яких відсутня тривожність та відчуття власної важливості. Лише такі люди здатні до неформального спілкування з читачами на різні теми, проявляють ініціативу в комунікації, володіють здатністю співчувати і співпереживати, та уникають конфліктів.

Як бібліотекаря, так і читача характеризують певна професійна та психологічна компетентність. Професійна компетентність бібліотекаря включає знання, вміння та навички, необхідні для задоволення та розвитку читацьких запитів, а також для виховання культури читання[52].

Нові часи ставлять нові вимоги до сучасного бібліотечного фахівця, Змінюються професійні орієнтири взаємодії бібліотекаря і користувача як рівних партнерів у діловому спілкуванні. Сучасні комп'ютерні технології не тільки не вирішують проблеми комунікації, а й вимагають більш високого рівня інформаційної культури, тобто передбачають якісно новий рівень спілкування. Саме тому спілкування набуває нового значення, і це не лише бесіда бібліотекаря з користувачем під час видачі та повернення книги, а й специфічний комунікативний контекст усієї інформаційно-бібліотечної

діяльності. Бібліотечне спілкування – це досить складний процес, що вимагає від бібліотекаря високої компетентності та розуміння психології користувачів[58].

Так як бібліотечне обслуговування виконує проміжну функцію між документними потоками та користувачами, його головним завданням є швидке та точне надання відповідей на запити, що цікавлять бібліотечних користувачів.

З цього випливають такі професійні вимоги до бібліотечних працівників: забезпечення високої якості обслуговування, дбайливе ставлення до користувачів, здатність передбачати і уникати конфліктів, а також вміння аналізувати ситуацію і на основі цього пропонувати покращення для розвитку бібліотеки в цілому[75].

Спілкування між користувачем і бібліотекарем здійснюється через слово, тому важливо приділити увагу культурі мовлення. Бібліотекар має бути доброзичливим, ввічливим, чітко формулювати свої думки, що є основою ефективної комунікації. Протягом дня бібліотекарі часто спілкуються з відвідувачами: вітають, прощаються, надають поради, роз'яснюють, як знайти потрібні книги чи користуватися каталогами, запрошують на заходи, роблять зауваження, заспокоюють розгніваних користувачів і відповідають на різні запити. Тому в спілкуванні важливо володіти культурою мови. Мова працівників повинна характеризуватися стилістичною правильністю, лаконічністю, точністю висловлювань і логічністю. Особливу увагу слід приділити дикції, оскільки чітка вимова сприяє ефективному донесенню інформації до відвідувачів. Існують бібліотекарі, чиї висловлювання важко зрозуміти через невиразну вимову.

Мова повинна бути чистою, без зайвих слів-паразитів, таких як: «е», «ну», «от», «типу», «так би мовити». Вони можуть відволікати співрозмовника. Бібліотекар має говорити грамотно, без помилок, та правильно ставити наголоси в словах.

Проте важливо не лише дотримуватися правильної мови. Людина може говорити грамотно, але спілкування може бути неприємним через вульгарні або

агресивні інтонації, чи зверхність. Бібліотекар має спілкуватися коректно, ввічливо та з повагою до користувача. Це проявляється в способі формулювання запитань, надання зауважень або нагадувань. Професійний бібліотекар вислухає відвідувача без роздратування і не відмовиться допомогти, навіть якщо людина не знає, що саме їй потрібно.

За оцінкою користувачів, бібліотекарі можуть бути або приємно-комунікабельними, або пихатими. Приємно-комунікабельний бібліотекар – це людина, якій довіряють, яка викликає повагу до бібліотеки та до себе, ставиться до відвідувача як до особистості. Такий бібліотекар щиро висловлює свої почуття, діє як помічник, друг і порадник, має адекватну самооцінку і прагне розвивати свій творчий потенціал. Він ввічливий, тактовний, коректний, доброзичливий, освічений, з почуттям гумору, ерудований та компетентний.

Що стосується пихатих бібліотекарів, то користувачі вважають, що такі фахівці проявляються через вирази на кшталт: «Хто вам дав право?», «Ні, це неможливо», «Ви повинні слідувати правилам», «Скільки можна повторювати одне і те ж?» Тому часто зауваження, зроблені таким бібліотекарем під підвищеним тоном, викликають роздратування у відвідувачів. Пихатий бібліотекар може ігнорувати користувача, не звертаючи на нього уваги або прикидаючись, що дуже зайнятий. Багато користувачів стикалися з невічливими бібліотекарями, які ставилися до них з зверхністю, нетерпінням і байдужістю.

У роботі бібліотекаря важливі точність і обов'язковість. Один з основних принципів бібліотечного обслуговування – це точне і оперативне виконання замовлень на літературу. Якщо бібліотека не піклується про свій престиж і не виконує взяті на себе зобов'язання, користувачі можуть протестувати проти такого обслуговування: залишати бібліотеку, поширювати негативні відгуки серед оточення або, навіть повертаючись, часто мати конфліктний настрій.

Важливою рисою є пунктуальність. Усі зустрічі, екскурсії та презентації в бібліотеці повинні починатися вчасно. Вчасний прихід на роботу є ознакою відповідальності та пунктуальності. Ці якості викликають довіру як з боку

колег, так і користувачів. Пунктуальність також проявляється у звичці виконувати всі завдання вчасно, включаючи здачу звітів, підготовку масових заходів та виконання різних доручень.

Отже, етикет в роботі бібліотеки вимагає дотримання чітких моральних принципів і виконання неписаних правил. Однак, незважаючи на всі зусилля бути ввічливим, уважним і доброзичливим фахівцем, а також створювати сприятливі умови для користувачів, конфлікти все ж можуть виникати. Кожний бібліотекар рано чи пізно стикається з проблемним користувачем, який постійно подає скарги, виявляє невдоволення, проявляє агресію, відмовляється дотримуватися бібліотечних правил і поводить себе неадекватно.

Конфлікти в бібліотеці виникають, коли протилежні цілі, інтереси, позиції, думки чи погляди учасників взаємодії, пов'язаних з бібліотечною установою, вступають у суперечність. Це проявляється в усвідомленні різними сторонами несумісності дій або шляхів досягнення мети. Конфлікти можуть виникати в будь-яких організаціях, включаючи бібліотеки. Основні причини конфліктів можна розділити на зовнішні (включаючи конфлікти між бібліотечними працівниками та користувачами) та внутрішні (пов'язані із системою функціонування та управління організації).

Виникнення і розвиток конфліктів у бібліотеці залежать як від соціально-психологічних характеристик колективу, так і від індивідуальних психологічних особливостей його членів. Серед типових конфліктів у бібліотеці особливо часто зустрічаються ті, що пов'язані з обмеженістю ресурсів, таких як фінансові, кадрові або матеріально-технічні.

Зазвичай конфлікти виникають з таких причин:

- різниця в поглядах або оцінці справедливості розподілу приміщень, виробничих навантажень, оплати праці, комп'ютерної техніки, переведення працівників на інші посади тощо;
- неможливість забезпечити бібліотечний фонд документами, які користуються значним попитом серед відвідувачів;
- черги на обслуговування;

- обмеження або неможливість видачі документів додому;
- недостатня кількість комп'ютерів та іншої техніки;
- обмежена кількість місць у читальних залах;
- повільне оброблення читацьких запитів;
- недостатнє освітлення, підвищений рівень шуму у приміщеннях та інші умови, що створюють дискомфорт під час роботи.

У структурі конфлікту можна виділити такі компоненти: джерело конфлікту, конфліктна ситуація, предмет конфлікту, учасники конфлікту (ініціатор і особа з протилежною точкою зору), а також конкретний інцидент. Конфліктна ситуація виникає через невирішені суперечності, психоемоційну напругу та психологічний дискомфорт, що виникають між бібліотекарем і користувачем під час обслуговування, або через нерозуміння результатів чи правоти серед працівників бібліотеки.

Якщо учасники не здатні самотійно усунути причини, які спричиняють взаємну напругу, потенційний конфлікт може перерости в реальний конфлікт з різним рівнем гостроти.

Основну роль у запобіганні та вирішенні конфліктів у бібліотеці відіграють керівники бібліотеки та її структурних підрозділів. Управління конфліктами є ключовою частиною загального процесу управління в бібліотечному колективі. Керівник повинен вміти запобігати виникненню конфліктів і оперативно їх вирішувати в інтересах бібліотеки та міжособистісних стосунків. Втручаючись у розв'язання конфлікту, керівник бібліотеки або її підрозділу має заздалегідь оцінювати можливі наслідки для двох основних аспектів: для осіб, чий інтереси зачіпає конфлікт, та для організації в цілому. Важливу роль у запобіганні конфліктам у бібліотечному середовищі відіграють публікації, підготовлені методичними службами та експертами провідних бібліотек країни. Ці видання розглядають питання конфліктів у бібліотеках з теоретичної та практичної точок зору[2].

Є кілька основних правил поведінки в конфліктних ситуаціях, яких варто дотримуватися:

- Не намагайтеся бути домінуючим у всьому.
- Пам'ятайте, що прямолінійність не завжди допомагає досягти розуміння.
- Частіше посміхайтесь – посмішка майже нічого не коштує, але дуже цінується.
- Вміння говорити правду також має значення.
- Не переоцінюйте свої здібності.
- Будьте доброзичливі.
- Спрямовуйте свої зусилля на творчість, а не на конфлікти[40].

У конфліктних ситуаціях бібліотекареві важливо дотримуватися правил етикету, оскільки це допомагає захиститися від образ та безтактності з боку невихованих користувачів. Тому професійна тактовність є ключовою рисою бібліотекаря, яка проявляється у повазі до відвідувачів, розумінні їхніх потреб і інтересів, а також у належній поведінці з оточенням. Тактовний бібліотекар завжди демонструє відчуття міри в прояві емоцій, у спілкуванні та в особистих і службових стосунках. Тактовність також дозволяє уникати гострих тем, що можуть спричинити конфлікти, і знаходити слова, які заспокоюють та знижують напругу.

Тактовний і делікатний бібліотекар – це той, хто:

- з розумінням ставиться до незначних помилок недосвідченого користувача;
- не звертає уваги на фізичні вади відвідувача;
- ненав'язливо пропонує допомогу;
- непомітно коригує нетактовність колеги;
- уважно вислуховує відвідувачів і проявляє емпатію;
- терпеливо пояснює складні питання без прояву роздратування;
- дотримується конфіденційності особистої інформації користувачів;
- уникає критики в публічних ситуаціях та забезпечує підтримку у разі потреби.

У конфліктних ситуаціях існує п'ять основних стратегій поведінки: компроміс, співпраця, уникнення, протистояння та пристосування.

Компроміс передбачає часткове задоволення інтересів обох сторін конфлікту. Компроміс дозволяє врахувати інтереси всіх учасників конфлікту, його результат не завжди є повністю справедливим. Часто компроміс слід розглядати як проміжний етап на шляху до пошуку остаточного рішення, яке задовольнить обидві сторони.

Співпраця. При виборі цієї стратегії учасники конфлікту прагнуть знайти рішення, яке принесе вигоду всім сторонам. Вона не лише враховує позицію іншої сторони, але й намагається задовольнити її потреби. Цей підхід сприяє розвитку взаємоповаги, розуміння та довіри, що робить стосунки більш міцними та стабільними. Якщо предмет конфлікту є важливим для обох сторін, така стратегія може бути найконструктивнішим варіантом вирішення проблеми.

Уникнення. Ця стратегія характеризується відмовою від участі в конфлікті з боку однієї з сторін. При використанні цього підходу конфлікт або залишається нерегульованим, або переходить в нову конфліктну ситуацію.

Така стратегія може бути корисною, коли питання конфлікту є незначним або коли немає потреби підтримувати тривалі стосунки з іншою стороною. Проте, в довгострокових відносинах важливо відкрито обговорювати спірні питання, оскільки уникнення проблем може призвести до накопичення невдоволення і напруги.

Протистояння. Це стратегія, при якій кожна сторона конфлікту використовує всі доступні засоби для досягнення своїх цілей. Для доведення своєї правоти обирається метод, який має найкращий вплив на опонента в конкретній суперечці. Головна мета – виграти суперечку будь-якою ціною. Настійливе відстоювання власних інтересів, навіть за рахунок шкоди інтересам іншої сторони, може допомогти домогтися тимчасового успіху в конфліктних ситуаціях. Однак цей підхід не є придатним для підтримки довгострокових відносин.

Пристосування. Це стратегія вирішення конфліктів, при якій одна зі сторін погоджується з тиском або умовами іншої сторони, навіть якщо це не приносить їй вигоди. Хоча конфлікт може бути завершено, стосунки між учасниками все ще залишаються. Пристосування може включати ухилення або погодження з умовами іншої сторони. Якщо предмет суперечки не є критично важливим, але збереження добрих стосунків є пріоритетом, пристосування може бути корисним, адже дозволяє зберегти позитивні стосунки і дати іншій стороні відчуття перемоги. Проте, якщо конфлікт стосується важливих питань, які впливають на почуття сторін, ця стратегія може бути неефективною.

У бібліотеці найкращою стратегією для вирішення конфліктів є співпраця. Цей підхід дозволяє врахувати інтереси всіх сторін і знайти рішення, яке задовольнить усіх учасників. Співпраця сприяє розвитку взаємоповаги, розуміння та довіри, що важливо для створення конструктивної та позитивної атмосфери у бібліотечному середовищі. Інші стратегії, такі як компроміс, уникнення, протистояння та пристосування, можуть бути корисними в певних ситуаціях, але співпраця забезпечує найбільшу ефективність у довгострокових відносинах та підтримці доброї атмосфери в бібліотеці[64].

Кожна людина повинна визнавати свою провину, якщо завдала комусь образу. Хоча визнавати свою неправоту може бути складно, це важливо для підтримки взаємної поваги.

Існує кілька типів важких особистостей, зокрема:

Тип «паровий каток» – грубі, безцеремонні люди, які вважають, що всі повинні їм поступатися. Якщо конфлікт не є важливим, краще уникнути суперечки, дайте людині вивільнити свою агресію. Потім спокійно висловіть свою думку і не ставте під сумнів її правоту. Ваша спокійність допоможе зменшити її агресію і знайти спільне рішення.

Тип «прихований агресор» використовує закулісні махінації та колючість для створення неприємностей. У такій ситуації важливо не відступати. Покажіть, що ви перевищуєте його рівень, і відкрито запитайте: «Чого ви добиваєтесь?». Якщо опонент намагатиметься уникнути відповіді, наведіть

конкретні докази. Зберігайте спокій, щоб не перетворити конфлікт на відкрите зіткнення. Після викриття таких дій агресор, ймовірно, припинить атаки.

Тип «вибухова людина» має імпульсивний характер і часто викидає емоції, намагаючись контролювати ситуацію. У такому випадку дозволяйте їй висловитися, запевніть, що її слухають і розуміють. Після того, як вона заспокоїться, продовжуйте розмову, як ніби нічого й не сталося, що допоможе їй відновити контроль над ситуацією і стати спокійнішою.

Тип «надто поступливий» може спочатку здаватися приємним і готовим до допомоги, але з часом виникають проблеми через невідповідність слів і дій. Щоб уникнути непорозумінь, краще висловлювати свої очікування як побажання, наприклад: «Мені б хотілося, щоб ви зайнялися цією справою» або «Я сподіваюся, що ви впораєтеся з завданням». Підкресліть, що ваше ставлення буде визначатися не лише згодою, а й відповідальністю та чесністю.

Бібліотекар, спілкуючись з великою кількістю користувачів, має намагатися знайти індивідуальний підхід до кожного. Загалом, взаємодія бібліотекаря з читачами подібна до обслуговування в будь-якій сфері. Деяких читачів бібліотекарі можуть боятися, з іншими тримаються на рівних, а треті виділяються серед інших. Подібні реакції спостерігаються і у самих читачів[52].

Спілкування – це процес взаємодії між принаймні двома людьми, який спрямований на взаємне пізнання, формування і розвиток стосунків, вплив на стани, погляди і поведінку один одного, а також на регулювання спільної діяльності. Перше враження грає ключову роль у цьому процесі. Хоча воно не завжди є остаточним висновком про співрозмовника, саме на його основі формуються перші етапи спілкування. Питання ефективності людського спілкування є універсальним. Бар'єри у спілкуванні можуть виникати через різні характерні риси людей, їх прагнення, погляди, мовні особливості або манери спілкування. Багато конфліктів, розбіжностей і невдоволень як у особистому, так і в професійному житті часто пов'язані з нерозумінням методів ефективного спілкування і нездатністю їх правильно застосовувати[45].

Основними умовами ефективного спілкування є вміння і навички у використанні розуміючих і директивних прийомів реагування при взаємодії з іншими людьми. Для досягнення ефективності спілкування важливо застосовувати розуміючі та директивні прийоми, водночас уникати агресивних і принизливо-поступливих реакцій. Проте, незалежно від бажання співрозмовників, в процесі спілкування можуть виникати різноманітні бар'єри[60].

Типи бар'єрів спілкування:

Уникнення – це бар'єр у спілкуванні, коли людина ухиляється від контакту з партнером, вважаючи його небезпечним або «чужим». Вона може демонструвати це через неувважність, відсутність слухання, ігнорування погляду співрозмовника або ухилення від розмови.

Авторитет. Бар'єр авторитету проявляється в тому, що людина довіряє лише тим, кого вважає авторитетом, і ігнорує думку інших. Довіра до інформації залежить не від її змісту, а від того, хто її подає. Тому важливо розуміти, що саме надає людині статус авторитету, наприклад, соціальний статус або належність до певної групи.

Нерозуміння. Нерозуміння є бар'єром, коли людина не може визначити джерело інформації як небезпечне або авторитетне. Часто інформація може надходити від довірених осіб, і в таких випадках захистом є «нерозуміння» повідомлення, що еквівалентно ігноруванню інформації[42].

Отже, захист від впливу в спілкуванні може проявлятися через уникнення, авторитетність або нерозуміння джерела. У всіх випадках результатом є неприйняття впливу, що не вплине на людину. Ці бар'єри не завжди є свідомим і навмисним захистом, а швидше проявляються як автоматичні механізми, про які людина часто не знає.

Крім зовнішніх бар'єрів, існують і внутрішні захисти, які впливають на те, як людина сприймає вже зрозумілу, але неприємну чи небезпечну інформацію.

Внутрішні бар'єри виникають, коли інформація загрожує зміною уявлень або поведінки людини, і вона може або відкинути її, або змінити її значення.

Для ефективного спілкування важливо знати способи подолання цих бар'єрів, зокрема управління увагою партнера та використання переконливих аргументів.

Один із способів впливати на думки інших – риторичне питання. Для ефективного спілкування важливо враховувати логіку та особливості партнера, оскільки розуміння його точки зору і потреб допомагає подолати бар'єри у спілкуванні. Успіх комунікації залежить як від того, хто говорить, так і від того, хто слухає.

Хоча існує безліч методів і правил для ефективного спілкування, багато хто забуває їх дотримуватися, піддаючись своїй природі. Лише одиниці можуть цілеспрямовано і ефективно застосовувати ці правила, що робить ефективне спілкування та подолання бар'єрів справжнім мистецтвом, необхідним у нашому житті[78].

Конфлікти в бібліотеці часто виникають через неефективну взаємодію між бібліотекарем і користувачем. Причини цих конфліктів можуть бути різними і не завжди пов'язані з поведінкою бібліотекаря, адже важливими є також вихованість та культура читача. В. Шеломанцев у книзі «Етикет і сучасна культура спілкування» рекомендує дотримуватися наступних правил у бібліотеці:

- не заважати іншим, як у бібліотеці, так і на виставках або лекціях;
- брати книги лише чистими руками;
- перегортати сторінки не загинаючи куточки;
- обережно брати сторінки за верхній або середній край;
- використовувати закладки для перерв у читанні і писати своє ім'я лише в особистих книгах.

Ці, здавалося б, прості правила можуть спричинити численні конфлікти в бібліотеці, якщо їх не дотримуватись. Культура читача починається з таких основних норм поведінки, але не менш важливою є комунікативна компетенція бібліотекаря.

Отже, конфлікти в бібліотеці можуть виникати через те, що читач не дотримується правил користування джерелами інформації[69].

Бібліотеки є інформаційними центрами, де фахівці різного рівня працюють разом, об'єднані спільною метою та цінностями. Конфліктологи довели, що конструктивне вирішення зовнішніх конфліктів згуртовує колектив, зміцнюючи внутрішню солідарність. Важливо, що конструктивні конфлікти допомагають колективу та керівництву набувати досвіду у складних ситуаціях, покращують розуміння один одного та стимулюють пошук ефективних методів вирішення конфліктів. Ключовою умовою профілактики конфліктів у бібліотечному колективі є прийняття оптимальних управлінських рішень[8].

Можемо зробити висновок, що своєчасне виявлення конфліктів сприяє їх конструктивному вирішенню. Прогнозування конфліктів є ключем до успішного їх розв'язання і базується на аналізі їх структурних компонентів та виявленні основних причин.

Професійний імідж бібліотекаря формується не лише через знання та навички, а й через поведінкові аспекти, які включають комунікаційні здібності, організованість, готовність допомогти і дотримання етичних стандартів. Розуміння того, як поведінка бібліотекаря впливає на його імідж, є ключовим для ефективного виконання його ролі і завдань у суспільстві. Це включає як технічні, так і соціально-комунікаційні аспекти, які разом створюють образ бібліотекаря як кваліфікованого і надійного фахівця[51].

Імідж – це сукупність уявлень і вражень, які складаються про особу, організацію або продукт у свідомості людей. Це враження формується на основі різних аспектів, таких як зовнішній вигляд, поведінка, професійні навички, комунікаційні здібності та інші характеристики. Імідж може впливати на те, як інші сприймають і оцінюють особу або організацію, а також на їхню репутацію і ефективність у взаємодії з іншими.

Імідж – це спеціально створений вражаючий образ. Немає потреби доводити, наскільки важливо формувати і підтримувати власний позитивний імідж[65].

Імідж бібліотеки, як і у випадку з особистістю, організацією чи підприємством, формується протягом усього її існування та розвитку. Це образ бібліотеки в очах користувачів і громадськості, що охоплює як зовнішній вигляд, так і сутність її діяльності як соціальної системи суспільства. Імідж може або постійно покращуватися і зростати, або, навпаки, погіршуватися і знижуватися. Це залежить від колективу бібліотеки, її керівників і їхнього постійного, цілеспрямованого і творчого самовдосконалення кожного члена для досягнення спільної мети[5].

Формування іміджу бібліотеки значною мірою залежить від приміщення, його інтер'єру та наочного оформлення. Позитивний імідж бібліотеки перш за все визначається якістю обслуговування користувачів, якістю наданих послуг та своєчасним вирішенням можливих конфліктів між бібліотекою і її відвідувачами.

У щоденній практиці бібліотека, подібно до будь-якої соціальної організації, стикається з трьома різними образами: ідеальним, дзеркальним і реальним. Ідеальний імідж – це той, до якого бібліотека прагне. Дзеркальний імідж відображає уявлення співробітників про привабливість бібліотеки для користувачів, її репутацію та увагу з боку адміністрації. Реальний імідж відображає справжнє ставлення користувачів до бібліотеки та їхню задоволеність якістю обслуговування. Зазвичай, дзеркальний і реальний іміджі не збігаються й не повинні збігатися з ідеальним. Імідж – це загальне уявлення про бібліотеку, яке формується через щоденну діяльність і розвивається протягом багатьох років. Він передбачає створення власного стилю та позитивного образу, що вирізняє бібліотеку серед інших[30].

Щоб створити ефективний позитивний імідж, сучасна бібліотека повинна комплексно впроваджувати його складові. Основні компоненти, які мають бути включені в формування іміджу бібліотеки, це:

- професійна етика бібліотечних працівників;
- реклама бібліотечних послуг;
- веб-сайт бібліотеки;

- зв'язки з громадськістю;
- оформлення приміщення бібліотеки;
- організація заходів і програм для користувачів;
- якість бібліотечних ресурсів і матеріалів.

Позитивний імідж бібліотеки формується через етику бібліотекаря, його ерудицію та мовну культуру. Важливим аспектом є комунікативний процес, оскільки вміння бібліотечного працівника ефективно спілкуватися з читачами є основою успішної роботи бібліотеки. Тому бібліотечним працівникам необхідно постійно навчатися та вдосконалювати свої комунікативні навички.

Сьогодні бібліотечний працівник має бути обізнаний у всіх аспектах інформаційної галузі, пропонувати нові види інформаційних послуг, володіти навичками ділового спілкування, постійно підвищувати свою професійну майстерність і дотримуватись професійної етики бібліотечного середовища, міжнародних стандартів та суспільних норм. Цьому сприяють організація та проведення для бібліотечних працівників семінарів і тренінгів, що мають на меті покращення їхньої культури спілкування та ділової етики[6].

Імідж бібліотеки стане привабливішим завдяки рекламі її послуг, як всередині бібліотеки, так і в засобах масової інформації. Реклама бібліотечних послуг має на меті широке інформування читачів для формування активного попиту на ці послуги. Для цього можна використовувати такі інструменти, як реклама на власному сайті, функціонування форуму на сайті, випуск рекламної друкованої продукції, внутрішньо бібліотечна стендова реклама. Рекламуючи інформаційні послуги, слід акцентувати увагу на тому, що бібліотека прагне задовольнити потреби різних категорій читачів. Тому деякі види реклами повинні підкреслювати особливості запитів як поточних, так і потенційних або бажаних користувачів[34].

Ще один важливий елемент іміджу бібліотеки – це її веб-сайт. Останніми роками розширилася локальна комп'ютерна мережа бібліотек, бібліотекарі освоїли комп'ютери, розпочато автоматизацію бібліотечних процесів, працюють над створенням електронного каталогу та веб-сторінок в Інтернеті.

Все це разом сприяє формуванню позитивного іміджу бібліотеки. Дизайн сайту, спосіб подачі матеріалів, повнота представленої інформації та регулярне оновлення сайту – це ключові чинники у формуванні сприятливого враження про бібліотеку.

Зв'язки з громадськістю в сучасній бібліотеці повинні включати:

- співпрацю зі ЗМІ, підготовку та написання статей, а також налагодження контактів з газетами, телерадіокомпаніями та журналістами, які ведуть рубрики культури, літературні сторінки або передачі;
- організації прес-конференцій, присвячених важливим подіям у бібліотеці, а також підготовці прес-релізів;
- проведенні спеціальних заходів, таких як виставки, зустрічі, презентації, книжкові ярмарки та концерти.

Бібліотекам слід активно співпрацювати з громадськими організаціями, державними установами, органами влади та засобами масової інформації. Важливо брати участь у спільних програмах і надавати приміщення для заходів, що не пов'язані безпосередньо з бібліотечною діяльністю, але мають відношення до суспільного життя міста або регіону. Це допоможе збільшити кількість відвідувачів і сприятиме підвищенню статусу бібліотеки як важливої частини інфраструктури міського або регіонального суспільного життя, що, в свою чергу, покращить її фінансування.

На формування образу бібліотеки у свідомості читача впливають її оформлення, включаючи оголошення, вивіски, роздільники у фондів та інші елементи. Виставки також відіграють важливу роль, привертаючи увагу користувачів до колекцій і матеріалів та стимулюючи використання бібліотечного фонду. Таким чином, процес формування іміджу і підвищення престижу бібліотеки є безперервним і може підвищити її конкурентоспроможність, престиж бібліотечної професії, а також сприяти розвитку партнерських зв'язків і залученню додаткових фінансових ресурсів. Тому бібліотекам важливо постійно вдосконалювати і модернізувати свій образ, забезпечуючи користувачам високу якість послуг[62].

Важливою складовою іміджу бібліотеки є її фірмовий стиль, який фахівці з реклами визначають як сукупність постійно використовуваних кольорових, графічних, текстових, поліграфічних та дизайнерських елементів. Основні компоненти фірмового стилю можуть включати: ділові папери, візитівки співробітників, бейджі, ручки, теки, запрошення, читацькі квитки; друковану рекламну продукцію для довгострокового використання (проспекти, буклети тощо); сувенірні вироби; особливості інтер'єру (оформлення робочих місць, читальних залів, виставок).

Найбільше значення мають такі елементи, як фірмовий знак і логотип, набір шрифтів для ділових документів і рекламної продукції, фірмовий колір, який присутній у рекламі та на сайті бібліотеки, а також гасло. Головна вимога до фірмового стилю – щоб кожен його елемент був однозначно асоційований з певною бібліотекою. Тривалий час бібліотекарі не намагалися змінити стереотипне уявлення про себе. Однак з часом в Україні та в межах бібліотечної спільноти відбулися значні зміни. Бібліотекарі отримали можливість спілкуватися з колегами з різних країн, усвідомили себе та свою роль у суспільстві. Імідж бібліотекарів безпосередньо пов'язаний з їх професійним існуванням[35].

Сьогодні бібліотечні працівники повинні враховувати, яке враження вони та їхня бібліотека справляють на громаду, оскільки від цього залежить статус і роль їхньої установи. Висока якість роботи, поглиблення професійних знань, творчий підхід до діяльності, вміння приймати професійні рішення та допомагати користувачам орієнтуватися у великому обсязі інформації є показниками високої кваліфікації та культури бібліотечного працівника.

Отже, імідж бібліотеки та бібліотекаря є ключовим фактором, що впливає на сприйняття установи громадськістю. Формування позитивного образу бібліотеки потребує комплексного підходу, що включає етичну поведінку працівників, якість послуг, ефективну рекламу, сучасний веб-сайт та активні зв'язки з громадськістю. Імідж бібліотекаря, зокрема, залежить від його професіоналізму, культури спілкування і здатності орієнтувати користувачів у

великому обсязі інформації. Підвищення престижу бібліотекарської професії та бібліотеки в цілому сприяє зміцненню їх ролі в суспільстві і залученню додаткових ресурсів для розвитку.

Висновки до II розділу

Етичні стандарти та кодекси поведінки є основою професійної діяльності бібліотекарів, формуючи основні орієнтири для їхньої поведінки та взаємодії з користувачами, колегами та суспільством. Вони забезпечують бібліотекарям чіткі інструкції щодо належної професійної поведінки, яка сприяє підтримці високих моральних стандартів і захисту прав та інтересів користувачів бібліотеки.

Кодекси етики систематизують основні принципи етичної поведінки, включаючи добросовісність, неупередженість, конфіденційність, повагу до прав інтелектуальної власності та відповідальність за надані послуги. Ці принципи не лише допомагають бібліотекарям орієнтуватися у складних професійних ситуаціях, але й забезпечують основу для прийняття етичних рішень, що сприяють підтримці високої якості обслуговування користувачів.

Дотримання етичних стандартів є критичним для формування та підтримання позитивного професійного іміджу бібліотекаря.

Імідж бібліотекаря формується через його щоденні дії та взаємодію з оточуючими. Важливо, щоб бібліотекар проявляв відкритість до нових знань, був готовий допомогти користувачам у пошуку інформації, а також дотримувався принципів справедливості та неупередженості. Високий рівень професійної етики сприяє створенню довірчих відносин з користувачами, що є основою для ефективної роботи бібліотеки.

РОЗДІЛ III ЕТИКА БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСНІЙ УНІВЕРСАЛЬНІЙ НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ ІМ. Ф. ПОТУШНЯКА

3.1 Основні пріоритети та моральні цінності сучасного бібліотекаря

З появою нових технологій роль бібліотекаря у сучасному світі зазнала значних трансформацій, адже раніше бібліотекарі були переважно пов'язані з організацією книжкових фондів і допомогою в їхньому пошуку, але тепер їхні обов'язки і функції значно розширились. Сьогодні бібліотекарі стали невід'ємною частиною освітнього та культурного розвитку суспільства, граючи ключову роль у світі цифрових технологій і інформаційної революції. Сучасний бібліотекар не лише забезпечує доступ до інформації, але й підтримує інформаційну грамотність, дотримується етичних стандартів і впроваджує інноваційні методи роботи. Основні принципи їхньої діяльності включають професійну компетентність, доступність та інклюзивність, що робить їх надзвичайно важливими у формуванні сучасного інформаційного простору.

Перший етап на шляху до професійної компетентності починається з отримання відповідної освіти. Бібліотекарі навчаються в вищих навчальних закладах, де здобувають знання з бібліотечної справи, інформаційних технологій, управління інформацією, архівознавства та інших дисциплін. Однак отримання диплома є лише початковою стадією цього процесу[9].

Сучасні бібліотекарі повинні безперервно оновлювати свої знання та навички шляхом участі в курсах підвищення кваліфікації, семінарах, конференціях та інших формах професійного розвитку. Постійне навчання є критично важливим для того, щоб залишатися в курсі останніх тенденцій і технологій, які відіграють ключову роль у їхній професійній діяльності. Завдяки цьому бібліотекарі можуть ефективно адаптуватися до нових умов і забезпечувати високоякісне обслуговування користувачів, підтримуючи інновації та сучасні стандарти у своїй роботі[11].

Бібліотекарі повинні володіти різноманітними технічними навичками, зокрема це вміння працювати з бібліотечними системами управління, базами даних, електронними ресурсами, важливими є знання в основах програмування та веб-дизайну. Знання програмування може допомогти в розробці та налаштуванні спеціалізованих бібліотечних додатків, а вміння у веб-дизайні сприяє створенню зручних та функціональних онлайн-платформ для доступу до бібліотечних ресурсів. Ці навички дозволяють бібліотекарям ефективно управляти інформаційними ресурсами, підтримувати інтеграцію нових технологій та забезпечувати високий рівень обслуговування користувачів. Володіння сучасними технологіями також допомагає бібліотекарям адаптуватися до швидко змінного інформаційного середовища і відповідати на нові виклики та потреби користувачів[77].

Окрім цього, бібліотекарі повинні вміти ефективно використовувати соціальні мережі та інші онлайн-платформи для просування бібліотеки та залучення нових користувачів. Використання сучасних технологій також включає навички в сфері кібербезпеки та захисту даних, оскільки бібліотекарі несуть відповідальність за збереження конфіденційності інформації про користувачів і забезпечення захисту бібліотечних систем від кібератак. Це вимагає постійного оновлення знань про новітні загрози та методи захисту, а також впровадження ефективних заходів для запобігання несанкціонованому доступу до інформаційних ресурсів. Бібліотекарі мають бути готовими до роботи з інструментами для моніторингу та управління безпекою, а також забезпечувати навчання користувачів основам цифрової безпеки. Таким чином, їхня роль стає все більш важливою в контексті забезпечення безпечного та надійного доступу до інформації в сучасному цифровому середовищі[14].

Один з основних принципів сучасного бібліотекаря – це сприяння розвитку інформаційної грамотності серед населення. Інформаційна грамотність визначається як здатність ефективно шукати, аналізувати та використовувати інформацію. Бібліотекарі навчають користувачів цим критично важливим навичкам, допомагаючи їм орієнтуватися в інформаційному потоці. Це охоплює

не лише знаходження актуальної та релевантної інформації, але й оцінювання її достовірності, вміння критично ставитися до джерел і правильно їх цитувати. Крім того, бібліотекарі забезпечують підтримку в розвитку навичок синтезу інформації та її застосування в різних контекстах, що є необхідним для ефективного вирішення інформаційних запитів та прийняття обґрунтованих рішень[16].

Так як бібліотекарі щодня взаємодіють з різними користувачами, комунікаційні навички є невід'ємною частиною їхньої професійної компетентності. Це здатність уважно слухати, розуміти потреби користувачів і надавати чіткі та зрозумілі інструкції. Працівники бібліотеки повинні бути ввічливими, терплячими та завжди готовими надати допомогу в будь-якій ситуації. Крім того, вони часто співпрацюють з колегами, викладачами, дослідниками та іншими професіоналами, що вимагає розвитку навичок командної роботи, лідерства та ефективного спілкування в професійному середовищі. Це також й уміння налагоджувати продуктивні стосунки, вирішувати конфлікти і підтримувати позитивну атмосферу в робочому процесі.

Високі етичні стандарти є ключовими для професійної діяльності бібліотекаря. Це дотримання принципів конфіденційності, забезпечення рівного доступу до інформації, а також повага до авторських прав і інтелектуальної власності. Бібліотекарі повинні бути етичними та відповідальними професіоналами, які працюють на благо своїх користувачів та суспільства в цілому. Вони також мають забезпечувати прозорість своїх дій, підтримувати довіру і сприяти розвитку професійних стандартів у бібліотечній справі[18].

Бібліотеки мають бути відкритими для всіх категорій населення, без огляду на вік, соціальний статус, фізичні можливості чи інші індивідуальні особливості. Сучасний бібліотекар ставить за мету створення інклюзивного простору, де кожен може отримати необхідну інформацію та підтримку. Це передбачає адаптацію бібліотечного середовища для людей з обмеженими

можливостями, забезпечення доступу до матеріалів на різних мовах та у різних форматах, а також організацію спеціалізованих програм для різних категорій користувачів. Зокрема, бібліотеки можуть пропонувати допомогу у вигляді курсів, тренінгів і консультацій, що відповідають потребам конкретних груп, таких як літні люди, діти або люди з особливими потребами[32].

Сучасному бібліотекарю також необхідне аналітичне мислення. Це перш за все важливо для аналізу інформаційних потреб користувачів і їх задоволення. Наприклад, це включає доукомплектування фонду літературою, що користується підвищеним попитом, а також її копіювання та сканування. Крім того, важливим є високий рівень інформаційної та правової культури. Бібліотекарям важливо бути обізнаними із законодавством, що стосується їхньої діяльності, і дотримуватись його вимог.

В першу чергу це:

1. Конституція України;
2. Закон України «Про авторське право та суміжні права»;
3. Закон України «Про бібліотеки та бібліотечну справу»;
4. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг».

Управління бібліотекою включає різноманітні завдання, тому бібліотекарі, які займають керівні посади, повинні володіти навичками управління проектами, бюджетуванням і кадровими питаннями, а також знати основи маркетингу та зв'язків з громадськістю для ефективного просування бібліотеки. Ефективне управління бібліотекою також передбачає здатність адаптуватися до змін, впроваджувати інновації та розробляти нові послуги, щоб задовольнити потреби користувачів. Це вимагає стратегічного мислення, креативності та вміння приймати обґрунтовані рішення. Керівники бібліотеки повинні бути здатними оцінювати ефективність впроваджених змін і адаптувати стратегії відповідно до нових викликів та можливостей у бібліотечному середовищі[23].

Отже, професійна компетентність сучасного бібліотекаря охоплює широкий спектр знань, навичок і вмінь, включаючи не тільки традиційні аспекти бібліотечної справи, але й сучасні технології, інформаційну

грамотність, комунікацію, управлінські навички та етичні стандарти. Сучасний бібліотекар є багатогранним спеціалістом, який постійно вдосконалюється і адаптується до змін у суспільстві та технологіях. Тільки завдяки високому рівню професійної компетентності бібліотекарі можуть ефективно виконувати свої обов'язки і зберігати свою важливість та незамінність у сучасному світі.

Бібліотекаря можуть сприймати не лише як вчителя, який пояснює, навчає і консультує, але і як психотерапевта, якому можна довірити свої переживання і знайти, якщо не пораду, то принаймні розуміння. Крім того, бібліотекар може виступати як медіатор у вирішенні конфліктів, підтримувати емоційний добробут користувачів і допомагати в саморозвитку та самоосвіті.

Навіть у складних ситуаціях бібліотекар має зберігати тактовність, доброзичливість і почуття міри. Професіонал високого рівня має знаходити спільну мову з читачами, привертати їхню увагу, бути уважним у своїй роботі та терпимим до чужих думок, характеру і звичок співрозмовника. Основними рисами бібліотекаря є доброзичливість, яка проявляється у поведінці та ставленні до людей, а також врівноваженість – спокійний і рівний стиль поведінки.

Важливо, щоб бібліотечний працівник підтримував високий внутрішній духовний стан, стримував свої емоції та мав хороший смак. Професійні вимоги передбачають наявність таких якостей, як зібраність, зосередженість, уміння вислуховувати співрозмовника та увага до змісту і форми розмови. Допитливість, уважність і чуйність також сприяють залученню до книги, читання і бібліотеки навіть тих, хто раніше був менш активним.

Сучасні інформаційні умови та динаміка життя висувають нові вимоги до професії бібліотекаря. Він повинен бути освіченим, начитаним і ерудованим, мати глибокі знання в галузях літератури, психології та риторики, володіти іноземними мовами, а головне – любити свою роботу і людей. Важливим є також професійний такт, що виявляється в шанобливому ставленні до відвідувачів і розумінні їхніх потреб та інтересів[70].

Для бібліотекаря важливою є довіра до колективу, в якому він працює. Це довіра проявляється в чесному, сумлінному і відданому ставленні до колег і спільної справи. Бібліотечні працівники мають прищеплювати читачам любов до книг, тому самі повинні бути справжніми книголюбамі. Щоб ефективно допомагати читачам, бібліотекар має добре знати особливості кожної книги, яку рекомендує, а також враховувати індивідуальні потреби читача.

Знання книги, її цінності та художньої вартості, а також того, що вона може дати читачу в плані оволодіння знаннями, духовного збагачення та професійного розвитку, є не лише важливою професійною, але й морально-етичною проблемою. Це також стосується вивчення читачів і врахування середовища, до якого вони належать, оскільки воно значною мірою визначає їх читацькі потреби та запити.

Розвиток інформаційних технологій та підвищення вимог до сучасного читача зумовлюють необхідність переосмислення традиційних функцій бібліотекаря. Сьогодні зростаюча роль бібліотеки в інформаційному середовищі є загальноновизнаною, проте розвитку бібліотечної справи все ще не приділяється достатньо уваги. Однією з основних проблем залишається підготовка кадрів. Суспільна думка має значний вплив на вибір професії, тому сьогодні необхідно не лише коригувати цю думку, а й створювати позитивний імідж професії бібліотекаря. Рішення цього питання в першу чергу залежить від бібліотекарів-практиків. Саме вони, взаємодіючи з читачами, формують імідж професії, який є важливою частиною іміджу бібліотеки в цілому та впливає на ефективність її діяльності[47].

Важливим аспектом для створення позитивного образу бібліотечного фахівця є дотримання етикету в одязі та дрес-коду. Психологи стверджують, що 55% першого враження, яке ми справляємо на людей, визначається зовнішнім виглядом, включаючи одяг, волосся, шкіру, нігті та вираз обличчя. Результати нашої роботи та її успіх в значній мірі залежать від того, як ми виглядаємо, що носимо і яке враження справляємо на співрозмовника. Привабливий зовнішній

вигляд бібліотекаря є не лише особистим, але й важливим професійним аспектом, який повинен враховувати кожен працівник[1].

Бібліотекар, який дотримується правил етикету, також повинен враховувати їх у своєму зовнішньому вигляді. Екстравагантні сукні, яскрава косметика та інші подібні елементи є недоречними в бібліотеці. Сьогодні кожен має свободу вибору одягу, а це також накладає відповідальність за свій зовнішній вигляд. Різноманітність одягу дозволяє кожному проявити свій смак, відчуття міри і естетики, а також підкреслити свої переваги або приховати недоліки фігури.

З вищезгаданими формами етикету бібліотечного працівника тісно пов'язані тактовність і делікатність. Такт – це здатність пристойно поводитися, поважати інших, відчувати міру в поведінці та вчинках. Тактовний бібліотекар володіє почуттям міри у вираженні своїх почуттів і емоцій, усвідомлює межу, яку не слід порушувати в спілкуванні та у взаєминах, як особистих, так і службових. Тактовність дозволяє бібліотекарю зрозуміти, що турбує його колеги і читачів у даний момент, як уникнути потенційно конфліктних ситуацій і, навпаки, знайти слова чи вжити дії, що допоможуть людині заспокоїтися і зняти нервові напруження. Тактовний і делікатний бібліотекар не зверне уваги на фізичні недоліки читача, запропонує допомогу і виправить нетактовність своїх колег[76].

Ще одна особливість, яка відрізняє бібліотекарів від представників інших професій, полягає в тому, що бібліотекарі повинні завжди виявляти радість при зустрічі з читачами. Читачі приходять до бібліотеки сподіваючись на тепле прийняття, посмішку, співчуття, розуміння та готовність підтримати.

У бібліотечній етиці важливими є також точність і обов'язковість. Бібліотекар повинен завжди бути готовим допомогти, уважним до людей і вірним своїм обіцянкам. Одним з основних принципів бібліотечного обслуговування є точне і своєчасне виконання замовлень на літературу. Невиконання термінів не лише дратує читача, але й негативно впливає на репутацію бібліотекаря[19].

Можна багато говорити про те, як правильно організувати систему бібліотечного обслуговування, знати її принципи, форми та методи, але якщо бібліотекар, який щодня взаємодіє з читачами через специфіку своєї роботи, не має любові до людей, всі ці знання залишаться марними. Ефективність бібліотечного обслуговування значною мірою залежить від особистого ставлення бібліотекаря до читачів, і навіть найкраща система не буде успішною без щирої уваги та прихильності до людей з боку працівника.

3.2 Забезпечення конфіденційності бібліотечного обслуговування у бібліотеці

Конфіденційність є ключовою цінністю в бібліотечній діяльності, що забезпечує захист особистої інформації користувачів. У сучасному інформаційному суспільстві, де обсяг даних і швидкість їх обробки постійно зростають, збереження конфіденційності стає критично важливим аспектом бібліотечного обслуговування.

Конфіденційність інформації – це захист даних від несанкціонованого доступу та розголошення, тобто інформація доступна лише тим особам або організаціям, які мають на це право.

Конфіденційність в бібліотеках охоплює захист особистих даних користувачів, зокрема інформації про їхні читацькі вподобання, запити та інші персональні дані. Це також захист інформації про те, які ресурси використовуються, та будь-які інші аспекти, що можуть бути пов'язані з інтересами і діяльністю користувачів. Основна мета конфіденційності в бібліотеці полягає в тому, щоб інформація про користувачів залишалася приватною і недоступною для третіх осіб без їхнього дозволу.

Забезпечення конфіденційності в бібліотечному обслуговуванні регулюється різними нормативно-правовими актами, такими як Закон України «Про захист персональних даних», Кодекс етики бібліотекаря, Загальна декларація прав людини та інші документи.

До конфіденційної інформації, яка не підлягає розголошенню, в першу чергу відносяться персональні дані читачів. Персональні дані – це відомості чи сукупність відомостей про особу, яка ідентифікована, включаючи такі дані, як прізвище, ім'я, по батькові, рік, місяць, число та місце народження, адреса, посада, місце роботи та навчання, паспортні дані, тощо.

Бібліотеки повинні дотримуватися Закону України «Про захист персональних даних» у своїй діяльності, коли працюють з персональними даними користувачів та співробітників. Цей Закон регулює правові аспекти

захисту і обробки персональних даних, а також забезпечує захист основних прав і свобод людини, включаючи право на приватність у зв'язку з обробкою особистої інформації. Закон поширюється на обробку персональних даних, що здійснюється повністю або частково за допомогою автоматизованих систем та встановлює чіткі вимоги щодо збору та зберігання таких даних.

«Ми оберігаємо право користувачів бібліотеки на таємницю інформації та забезпечуємо конфіденційність бібліотечно-інформаційного обслуговування», – зазначено в Кодексі етики бібліотекаря, прийнятому Українською бібліотечною асоціацією в 1996 року. Порухення етичних норм може призвести до морального осуду з боку професійної спільноти, в той час як порушення законодавства, наприклад, про захист персональних даних, тягне за собою юридичну відповідальність, встановлену законом[38].

Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників стверджує, що «бібліотекарі та інші інформаційні працівники поважають приватність особи і забезпечують захист персональних даних, що надаються окремими особами та установами»[32].

Стаття 12 Загальної декларації прав людини проголошує: «Ніхто не може зазнавати безпідставного втручання у його особисте і сімейне життя, безпідставного посягання на недоторканність його житла, тайну його кореспонденції або на його честь і репутацію. Кожна людина має право на захист закону від такого втручання або таких посягань»[24].

Забезпечення дотримання права людини на конфіденційність є ключовим принципом бібліотечної етики. Захист прав читачів на доступ до інформації не може бути здійснений без одночасного захисту їхніх персональних даних і інформації про їхні інтереси читання.

Маніфест ІФЛА про Інтернет стверджує: «Бібліотеки та інформаційні служби повинні поважати право своїх користувачів на конфіденційність і забезпечити таємницю щодо ресурсів, що вони їх використовують»[49].

Ніхто не сумнівається в необхідності забезпечення конфіденційності з боку юристів чи лікарів, але часто в суспільстві не всі фахівці усвідомлюють

важливість забезпечення конфіденційності в бібліотечному обслуговуванні. Взаємини між бібліотекою та користувачем є конфіденційними, тому бібліотекарі та інші інформаційні працівники повинні вживати заходів, щоб дані про користувачів не використовувалися для інших цілей. Водночас ІФЛА зазначає: «Бібліотекарі та інші інформаційні працівники підтримують і беруть участь у забезпеченні прозорості, щоб робота уряду, адміністрації та бізнесу була відкритою для ретельного вивчення громадськістю». Вони також визнають, що в інтересах громадськості здійснюється оприлюднення неправильної поведінки, корупції та кримінальних злочинів шляхом порушення конфіденційності тими, кого називають «особами, які викривають порушення»[39].

Конфіденційність має забезпечуватися на всіх етапах бібліотечної діяльності, включаючи реєстрацію читачів, довідково-бібліографічне обслуговування, бібліографічне інформування, інформаційний пошук та видачу літератури. Інформація про коло читання читача повинна бути конфіденційною. Конфіденційність має зберігатися незалежно від віку користувачів : діти мають таке ж право на конфіденційність, як і дорослі.

Розширення доступу до електронної інформації створює нові виклики для захисту конфіденційності користувачів бібліотек. Споживачів електронної інформації важливо попереджати про те, що з технічних причин гарантувати повну конфіденційність неможливо, і така інформація може стати відомою[68].

Як приклад реалізації принципу конфіденційності в бібліотечному обслуговуванні можна розглянути збереження таємниці запитів читачів під час довідково-бібліографічного обслуговування у США. Бібліотеки в США дотримуються суворих стандартів конфіденційності, які гарантують, що інформація про запити та інтереси користувачів залишається приватною і може бути використана лише працівниками бібліотеки, які здійснюють обробку персональних даних у рамках виконання службових обов'язків, та в історичних, статистичних чи наукових цілях. Запити не можна обговорювати поза бібліотекою, а імена читачів не можна згадувати без їхнього дозволу.

У всіх випадках бібліотекарі, які надають довідково-бібліографічне обслуговування, повинні індивідуально підходити до приймання запитів читачів. Якщо необхідне детальне опитування читача, це слід проводити таким чином, щоб мінімізувати дискомфорт, тобто бібліотекар повинен з'ясувати всі потрібні деталі для виконання запиту, уникаючи втручання в особисті справи читача.

Робоче місце бібліотекаря і бібліографа в бібліотеці повинно бути організоване таким чином, щоб забезпечувати конфіденційність під час прийняття запитів, надання інформації та збереження відомостей про читачів. Це ж правило застосовується до обслуговування по телефону та факсу. Водночас, увага читачів звертається на те, що під час використання деяких новітніх інформаційних технологій, наприклад, мережі Інтернет, конфіденційність не може бути повністю гарантована під час інформаційного обслуговування.

Оскільки бібліотекар має доступ до різноманітної інформації про читачів і знайомий з їхнім колом читання, важливо визначити чіткі правила поведінки у випадках, коли зацікавленість можуть проявляти родичі читача, журналісти або представники закону. У процесі тривалих дискусій більшість бібліотекарів США дійшли висновку, що забезпечення конфіденційності бібліотечного обслуговування є невід'ємним обов'язком. Кодекс етики Американської бібліотечної асоціації підкреслює, що бібліотекарі повинні захищати право користувача на таємницю будь якої інформації пов'язаної з ним, джерел до яких читач звертався, отримувач чи передавав[37].

Споживачі інформації і користувачі бібліотеки мають право на конфіденційність, і бібліотеки повинні забезпечити умови для його дотримання шляхом розробки та впровадження відповідних правил і процедур. У «Положенні про конфіденційність бібліотечних документів» Рада Американської бібліотечної асоціації рекомендує, щоб відповідальні особи в бібліотеках, кооперативних бібліотечних системах та консорціумах у США офіційно прийняли положення, яке визначатиме принципи забезпечення

конфіденційності документів і даних, що стосуються обігу літератури та персональних даних користувачів бібліотек. Документ підкреслює, що важливо роз'яснити всім бібліотекарям і працівникам бібліотеки, що дані надавати не можна, за винятком випадків, передбачених рішеннями суду або іншої уповноваженої установи відповідно до закону.

Отримавши судовий припис бібліотекарі повинні проконсультуватися щодо відповідності нормам і переконливості доведення правомірності їх видання. У випадку, коли припис оформлений не належним чином бібліотекарі повинні наполягати на виправленні цих порушень. Ці вимоги також викладені в «Положенні про конфіденційність даних користувачів бібліотек», затвердженому Американською бібліотечною асоціацією[54].

У 2013 році Українська бібліотечна асоціація надала бібліотекарям набір документів для реєстрації персональних даних користувачів бібліотек. Ці документи допомагають створити необхідну документацію в кожній бібліотеці та організувати бібліотечне обслуговування громадян відповідно до вимог закону та професійної етики. У бібліотеках зараз розроблені та затверджені «Положення про персональні дані», видані відповідні накази щодо ведення баз даних персональних відомостей, а також створені форми документів для отримання згоди фізичних осіб (читачів і працівників) на обробку їхніх персональних даних. Бібліотеки беруть на себе чіткі зобов'язання щодо забезпечення збереження інформації з обмеженим доступом.

З огляду на складність і важливість цього питання для вдосконалення бібліотечно-інформаційної діяльності, необхідно організувати навчання персоналу бібліотек і ретельно вивчати законодавчу базу. Особливу увагу слід приділяти навчанню користувачів роботі в електронному середовищі, а також роз'ясненню загроз і ризиків, пов'язаних з їхньою приватністю в мережі.

Бібліотеки в Україні зберігають дані користувачів протягом терміну дії квитка користувача. Бібліотека обробляє персональні дані своїх зареєстрованих користувачів у бібліотечній системі, і нікому не передає їх. Працівники бібліотеки, які мають доступ до персональних даних, дають письмове

зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків.

Персональні дані користувачів захищені, але і користувачі мають дбати про захист своїх персональних даних: не позичати бібліотечний квиток іншим людям, адже кожен може записатися до бібліотеки, не ділитися власними обліковими даними в Інтернеті з іншими, обирати пароль відповідно до рекомендацій для захищеності.

Так як бібліотекарі відіграють ключову роль у підтримці конфіденційності, вони мають добре знати політики конфіденційності бібліотеки, володіти навичками захисту даних і бути готовими діяти у випадку порушень. Регулярне навчання та підвищення кваліфікації персоналу є критично важливими для забезпечення високого рівня захисту інформації.

Однак існують численні виклики у сфері конфіденційності, які можуть бути як внутрішніми (наприклад, несанкціонований доступ до даних з боку співробітників), так і зовнішніми (зламування систем або втручання з боку третіх осіб). Важливо постійно вдосконалювати системи безпеки та бути готовими реагувати на потенційні загрози.

Найефективнішими стратегіями для забезпечення конфіденційності є розробка комплексних політик захисту даних, використання сучасних технологій та регулярне навчання персоналу. Бібліотеки повинні впроваджувати механізми моніторингу та перевірки безпеки, а також забезпечувати прозорість у процесах збору та обробки персональних даних. Таким чином, забезпечення конфіденційності в бібліотеці є складним і багатогранним завданням, від успішного виконання якого залежать довіра користувачів і загальна ефективність роботи бібліотеки. Приділяючи увагу захисту особистої інформації, бібліотеки не лише відповідають на сучасні виклики, але й сприяють створенню безпечного інформаційного середовища.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що захист конфіденційності та персональних даних користувачів є важливою умовою для забезпечення свободи слова та загальної доступності інформації.

3.3 Етика обслуговування бібліотечних працівників Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка

Бібліотеки – одні з найдавніших культурних інститутів людства, які за свою багатовікову історію неодноразово змінювали форми збереження документів, виконували функції та завдання. Незважаючи на ці трансформації, вони завжди залишалися невід’ємною частиною суспільства. Їхня ключова роль полягає в тому, щоб зберігати та передавати знання, культурні надбання та духовні цінності від одного покоління до іншого.

Сьогодні бібліотека постає не лише як сховище знань, а й як територія толерантності та школа спілкування. Це місце, куди кожен може прийти, незалежно від своїх особливостей, і відчутти себе рівноправним серед інших. Бібліотека відіграє унікальну роль у тому, щоб ввічливо розповідати про різноманітні культурні цінності. Бібліотека сприяє діалогу між епохами, зберігаючи документи, створені задовго до нашого часу, і допомагає будувати мости між націями та соціальними групами.

Образ сучасної бібліотеки багатогранний і привабливий, адже залишається важливою для людей як надійне джерело інформації та знань, водночас виконуючи роль духовного провідника до серця кожної людини. Щоб задовольнити потреби своїх користувачів, бібліотека повинна створювати максимально комфортне та сприятливе середовище для навчання, розвитку й спілкування. Сьогодні бібліотеки вже не обмежуються лише традиційними формами роботи, а активно шукають нові, інноваційні підходи до популяризації бібліотечних ресурсів, поширення знань і формування високої культури та духовності серед молодого покоління. Завдяки таким ініціативам бібліотека зберігає свій позитивний імідж і зміцнює свою роль у сучасному суспільстві, стаючи центром не тільки освітнього, а й культурного та морального розвитку.

Закарпатська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Ф. Потушняка – сучасна бібліотека нового покоління, центр інформації, освіти, науки, розвитку, культури і дозвілля. Вона надає широкий доступ до інформаційних ресурсів і

виконує важливу функцію збереження та поширення знань. Бібліотека сприяє розвитку наукової діяльності, підтримує культурний діалог і сприяє формуванню духовних цінностей. Завдяки своєму багатому фонду та сучасним інформаційним технологіям, бібліотека залишається місцем, де кожен може знайти необхідну інформацію для навчання, наукових досліджень чи особистого розвитку[27].

Сьогодні, коли вимоги читачів змінилися, і вони стали більш вибагливими та сучасними, статус бібліотеки визначається не лише кількістю друкованих видань. Важливу роль відіграють також її електронні ресурси, можливість доступу до світових інформаційних баз, наявність підключення до Інтернету та впровадження різноманітних онлайн-послуг. Бібліотека ім. Ф. Потушняка повністю відповідає цим вимогам, що дозволяє з впевненістю назвати її сучасною та відповідною потребам сьогодення.

Це справжній сучасний інформаційний центр, де впроваджені новітні технології та створені комфортні, затишні умови для користувачів. Бібліотека функціонує як відкрита інформаційна система, здатна задовольнити потреби найвибагливіших відвідувачів, адже вона забезпечує швидкий і зручний пошук та доступ до інформації, незалежно від місцезнаходження користувача. Окрім цього, бібліотека надає можливості для віддаленого доступу до ресурсів, пропонуючи електронні послуги, що робить її не лише центром знань, але й простором для розвитку, навчання та взаємодії.

Закарпатська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Ф. Потушняка має на меті забезпечення доступу до знань, інформації та культурних ресурсів для всіх верств населення. Її діяльність орієнтована на наступні ключові цілі :

1. Забезпечення інформаційних потреб громади. Основною метою бібліотеки є надання якісного доступу до різноманітних інформаційних ресурсів, включаючи книги, періодичні видання, електронні ресурси та інші медіа. Бібліотека сприяє освіті та самоосвіті громадян, забезпечуючи доступ до актуальної і важливої інформації, яка сприяє розвитку інтелектуального потенціалу населення.

2. Підтримка культурного розвитку та освіти. Бібліотека виконує важливу роль у культурному житті регіону, організовуючи культурні та освітні заходи, такі як виставки, лекції, семінари, майстер-класи і літературні вечори. Це сприяє збереженню культурної спадщини, розвитку культурних інтересів та підвищенню рівня освіти серед населення.
3. Сприяння науковим дослідженням і інноваціям. Як наукова бібліотека, вона надає ресурси для наукових досліджень і академічної роботи. Бібліотека забезпечує доступ до наукових публікацій, дослідницьких матеріалів і спеціалізованих баз даних, підтримуючи науковців, студентів та дослідників у їхніх академічних і професійних зусиллях.
4. Формування і збереження бібліотечних фондів. Бібліотека ставить перед собою завдання формування і збереження бібліотечних фондів, які відображають культурні, історичні та соціальні аспекти життя регіону. Важливим аспектом є поповнення фондів новими виданнями, реставрація старовинних книг і документів, а також їхнє зберігання у відповідних умовах.
5. Сприяння соціальній інтеграції та доступності. Бібліотека працює над забезпеченням рівного доступу до своїх ресурсів для всіх категорій населення, включаючи осіб з особливими потребами. Вона прагне створити інклюзивне середовище, яке сприяє соціальній інтеграції та підтримці громадської участі.
6. Розвиток інформаційних технологій. У сучасному світі бібліотеки відіграють важливу роль у впровадженні нових інформаційних технологій. Бібліотека ім. Ф. Потушняка активно використовує новітні технології для покращення доступу до інформації, автоматизації процесів і вдосконалення обслуговування користувачів.

Таким чином, мета діяльності Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка полягає у забезпеченні широкого доступу до інформаційних і культурних ресурсів, підтримці освітніх і наукових ініціатив, збереженні культурної спадщини та сприянні розвитку інформаційних технологій у регіоні.

За допомогою інноваційних технологій у бібліотеці надаються такі послуги:

- Перегляд електронних ресурсів, наукових статей, баз даних та інших цифрових матеріалів.
- Консультації з пошуку інформації, навчання основ пошуку в мережі, в електронному каталозі.
- Віддалені користувачі можуть отримувати консультації від бібліотекарів через електронну пошту.
- Відвідувачі мають доступ до онлайн-експозицій, вебінарів і лекцій з різних тем.
- Користувачі можуть переглядати оцифровані архівні документи та рідкісні колекції, доступні в електронному форматі.
- Відвідувачі можуть користуватися безкоштовним доступом до Інтернету в приміщенні бібліотеки.
- Надаються послуги зі сканування, оцифрування, копіювання, друку документів та запису інформації на різні носії[27].

Все, що запроваджено і запроваджується у бібліотеці спрямовано на задоволення потреб читачів. Попри активний розвиток новітніх технологій, потрібно не забувати про значимість традиційного обслуговування - живого спілкування з користувачем, яке залишається основою роботи бібліотеки. Нові послуги гармонійно доповнюють традиційні, роблячи їх більш привабливими для сучасних користувачів. Це поєднання нововведень із класичними підходами позитивно сприймається відвідувачами, які відзначають сучасність, зручність, оперативність і доступність роботи з інформацією. Завдяки цьому бібліотека створює комфортні умови для користувачів, забезпечуючи високий рівень обслуговування та задовольняючи найрізноманітніші інформаційні запити.

У сучасних умовах модернізації та розвитку інформаційних технологій роль бібліотеки стає дедалі важливішою. Зі зростанням попиту на інформаційні ресурси, бібліотека повинна оперативно реагувати на запити користувачів і

постійно вдосконалювати свої послуги. В умовах соціально-економічних змін її роль у формуванні освіченого суспільства та підтримці наукового прогресу стає критично важливою. Нові інформаційні технології не лише змінюють формат роботи бібліотеки, але й стають основою для нових тенденцій у бібліотечній сфері.

При цьому бібліотекар, як ключова фігура у цьому процесі, продовжує відігравати важливу роль в організації документів, пошуку інформації та підтримці здобуття знань. Інтелектуалізація бібліотечної діяльності вимагає висококваліфікованих фахівців, здатних працювати з сучасними технологіями та інформаційними системами. Сьогодні бібліотекар не лише керує інформаційними ресурсами, а й сприяє розвитку суспільства, стаючи важливим елементом у створенні культурного та освітнього середовища. Підвищені вимоги до професійної компетенції, культурного та інтелектуального рівня бібліотекарів відображають тенденції до розвитку творчого підходу в їхній роботі, що робить їх не просто виконавцями, а активними учасниками соціальних і культурних змін[61].

Етика обслуговування є невід'ємною частиною професійної діяльності бібліотекарів, оскільки саме від її рівня залежить ефективність роботи бібліотеки та задоволеність користувачів. Бібліотека ім. Ф. Потушняка, як один із провідних культурних і освітніх центрів регіону, демонструє приклад закладу, де дотримання етичних норм є основою надання якісних послуг. У бібліотеці ретельно дотримуються поваги, ввічливості та професіоналізму у спілкуванні з користувачами, незалежно від їхнього соціального статусу, віку чи рівня знань. Основні принципи бібліотечної етики спрямовані на забезпечення високої якості обслуговування користувачів і підвищення ефективності роботи бібліотеки. Розглянемо ці принципи детальніше:

1. **Взаємодія з користувачами.** Взаємодія з користувачами бібліотеки є ключовим аспектом професійної діяльності бібліотекарів і визначає рівень обслуговування. Бібліотекарі повинні враховувати індивідуальні потреби кожного користувача. Це означає, що при наданні допомоги потрібно

враховувати специфічні запити, рівень знань та інтереси користувача. Важливо уважно вислуховувати запити і проблеми користувачів, демонструючи повагу до їхніх потреб і очікувань. Це допомагає точно визначити, яку інформацію або послугу їм необхідно надати. Ясне, зрозуміле і доступне спілкування є критично важливим, тому що бібліотекарі повинні вміти пояснювати інформацію і надавати рекомендації в зрозумілій формі, використовуючи просту мову та уникати спеціалізованих термінів без потреби. Бібліотекарі повинні бути готовими надати кваліфіковані консультації з питань інформаційних ресурсів, методів пошуку і використання бібліотечних послуг. Важливо постійно оновлювати знання, щоб ефективно консультивати користувачів.

2. Конфіденційність та неупередженість. Конфіденційність є критично важливим аспектом бібліотечної етики. Бібліотекарі зобов'язані захищати особисту інформацію користувачів і не розголошувати її без їхнього явного дозволу. Персональна інформація, така як історія запитів або використовувані ресурси, повинна зберігатися в строгій конфіденційності. Неправомірне використання або розголошення інформації є порушенням етичних стандартів і може підірвати довіру користувачів до бібліотеки. Неупередженість бібліотечних працівників є важливим принципом, що забезпечує рівний доступ до інформації для всіх користувачів. Бібліотекарі повинні уникати особистих упереджень. Обслуговування має бути неупередженим і справедливим, незважаючи на особисті переконання працівника. Усім користувачам повинні бути надані однакові можливості отримати інформацію і ресурси, що відповідають їхнім потребам.

3. Доступність та інклюзивність. Доступність та інклюзивність є основоположними принципами для забезпечення рівного доступу до ресурсів бібліотеки для всіх користувачів, включаючи осіб з особливими потребами. Бібліотека повинна бути доступною для осіб з фізичними обмеженнями. Це передбачає наявність безбар'єрного входу, пандусів та інших інфраструктурних елементів. Важливо забезпечити доступ до інформаційних ресурсів у форматах,

які підходять для осіб з різними потребами, включаючи книги з великим шрифтом, аудіокниги, електронні ресурси та спеціальне програмне забезпечення для людей з порушеннями зору. Бібліотека повинна розробляти та впроваджувати програми і послуги, які враховують різноманітні культурні, соціальні та економічні фони. Це може включати спеціальні заходи для різних вікових груп, культурних спільнот і соціальних категорій.

4. Навчання та розвиток. Постійне навчання і професійний розвиток є критично важливими для підтримки високих стандартів обслуговування і забезпечення ефективної роботи бібліотеки. Бібліотекарі повинні брати участь у навчальних курсах, семінарах, вебінарах та конференціях, які допомагають їм підтримувати актуальність знань і навичок, пов'язаних з бібліотечною справою і інформаційними технологіями. Важливо обмінюватися досвідом з колегами, як в межах бібліотеки, так і з бібліотеками в інших регіонах або країнах. Це може допомогти виявити нові підходи до обслуговування і вдосконалення бібліотечних послуг. Бібліотекарі повинні активно займатися самоосвітою, вивчаючи нові технології, тенденції в інформаційній сфері і зміни в потребах користувачів.

5. Зворотній зв'язок. Зворотний зв'язок є важливим інструментом для поліпшення якості обслуговування та розвитку бібліотеки. Бібліотека повинна систематично збирати відгуки від користувачів через анкети, опитування, електронні форми або особисті бесіди. Це дозволяє дізнатися про рівень задоволеності користувачів і виявити можливі проблеми. Отримані відгуки повинні бути ретельно проаналізовані для виявлення тенденцій і проблем. На основі аналізу бібліотека повинна вживати відповідних заходів для покращення обслуговування і усунення недоліків. Важливо інформувати користувачів про те, як їхній зворотний зв'язок був використаний для покращення послуг і які зміни були внесені. Це допомагає підтримувати довіру та заохочує користувачів активно надавати свої відгуки.

6. Інноваційність і адаптивність. Бібліотека повинна бути відкритою до впровадження нових технологій, які можуть покращити обслуговування

користувачів і оптимізувати бібліотечні процеси. Бібліотека повинна бути гнучкою і здатною швидко адаптуватися до змін у потребах користувачів, технологічному середовищі і соціальних тенденціях.

7. Етичні та правові аспекти. Бібліотекарі повинні дотримуватися законів про авторське право і забезпечувати, щоб використання ресурсів відповідало юридичним вимогам. Важливо дотримуватися етичних стандартів у всіх аспектах роботи, включаючи поведження з даними користувачів, взаємодію з колегами та управління бібліотечними фондами.

8. Відповідальність за збереження культурної спадщини. Бібліотекарі несуть відповідальність за збереження і популяризацію культурної спадщини. Працівники повинні забезпечувати належні умови для зберігання старовинних і рідкісних документів, проводити їх реставрацію і консервацію. Бібліотеки повинні організовувати заходи та проекти, що сприяють збереженню і популяризації культурних надбань регіону і країни.

9. Підтримка співпраці і партнерства. Взаємодія з іншими організаціями і установами є важливим аспектом бібліотечної діяльності. Бібліотеки повинні співпрацювати з навчальними закладами для підтримки освітніх програм і проектів. Важливо створювати партнерства з іншими культурними і науковими організаціями для спільних проектів і обміну ресурсами[53].

Отже, етика обслуговування бібліотечних працівників Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка є важливою складовою, що впливає на загальний імідж бібліотеки та її ефективність. Впровадження і дотримання основних принципів бібліотечної етики допомагає забезпечити високий рівень обслуговування користувачів, підтримувати професійну репутацію та сприяти розвитку бібліотечної справи в регіоні. Важливо, щоб бібліотечні працівники постійно працювали над удосконаленням своїх навичок, зберігали доброзичливий і професійний підхід до роботи, забезпечували доступність і конфіденційність, а також активно реагували на потреби та запити користувачів. Це допоможе забезпечити ефективну роботу бібліотеки та її позитивний вплив на освітнє і культурне життя Закарпаття.

Етика бібліотекаря та обслуговування користувачів у Закарпатській обласній універсальній науковій бібліотеці ім. Ф. Потушняка – це нерозривно пов’язані поняття. Інформаційне обслуговування в цій установі передбачає не лише надання необхідних послуг, але й уважне та доброзичливе ставлення до кожного користувача, створення комфортної і творчої атмосфери для спілкування з джерелами знань. Етичні принципи допомагають працівникам бібліотеки глибше розуміти характер і потреби людей, що сприяє їхньому професійному зростанню і відповідальності за якість наданих послуг. Тому під час обслуговування користувачів у бібліотеці ім. Ф. Потушняка бібліотекар повністю присвячує себе потребам читача, прагнучи створити позитивне враження від взаємодії з бібліотекою. Навіть якщо між читачем і бібліотекарем виникають особисті симпатії чи антипатії, працівник завжди залишається професійним і не показує цього. Спілкування з відвідувачами має бути рівним, доброзичливим і ввічливим для всіх, незалежно від обставин. Складні запити чи «важкі» читачі не повинні ставати викликом для бібліотекаря, адже сучасні стандарти передбачають здатність знайти відповіді на будь-які питання. Якщо читач звертається за порадою, працівник прагне уважно його вислухати, делікатно і ненав’язливо надаючи необхідну інформацію чи допомогу.

Культура спілкування між бібліотекарем і читачем є важливою складовою комфортної атмосфери закладу. Доброзичливе ставлення до користувача, яке включає людяність, привітність і турботу сприяє зміцненню довіри до бібліотечного персоналу[14].

Бібліотекарі повинні пам’ятати не тільки про людські слабкості користувачів, але, в першу чергу, – про свої. Тільки тоді людський фактор може стати гарним помічником при пошуку й наданні інформації. Якість спілкування багато в чому визначається стилем взаємодії: одні читачі віддають перевагу більш офіційним і діловим стосункам, інші – дружньому і відкритому спілкуванню. Однак у будь-якому випадку неможливо повністю уникнути офіційного елемента в відносинах між бібліотекарем і читачем. Звісно, у бібліотеці, як і в будь-якій іншій установі, необхідно дотримуватися ділового

стилю спілкування, однак користувачі часто надають перевагу саме дружньому стилю взаємодії, тому бібліотекарі можуть стати для відвідувачів своєрідними друзями на той короткий час, який вони проводять у стінах бібліотеки.

Обслуговування користувачів є пріоритетним завданням бібліотеки, оскільки саме воно відображає загальний рівень роботи всього колективу. Користувачі оцінюють діяльність бібліотеки через якість наданих послуг. Бібліотекар повинен бути відданим своїй професії, зосередженим і зібраним, зустрічати відвідувачів з привітністю та посмішкою, поводитися вільно та природно. Він має спокійно вислуховувати будь-які претензії, не вступати в суперечки і не проявляти нетактовність. Головне – створювати атмосферу взаємоповаги, доброзичливості й співпраці. Під час спілкування важливо бути щирим, скромним, використовувати чітку, плавну і м'яку мову, збагачену ввічливими висловами.

Якщо немає можливості повністю задовольнити запит користувача, важливо вибачитися і пояснити ситуацію. Сучасні реалії та швидкий темп життя ставлять високі вимоги до професії бібліотекаря. Він має бути не лише освіченим та начитаним, а й ерудованим у різних галузях, володіти глибокими знаннями літератури, психології, риторики. Найголовніше – бібліотекар повинен любити свою роботу і людей, демонструвати професійний такт, який виражається в повазі до відвідувачів та глибокому розумінні їхніх потреб і зацікавлень. В бібліотечній професії інтелектуальний рівень працівників є ключовим критерієм професійної компетентності. Бібліотекар повинен проявляти увагу, тактовність, витримку, а також мати привабливий і охайний вигляд, що є важливим аспектом для читачів, які приділяють цьому особливу увагу.

Під час обслуговування бібліотекар часто змушений проявляти вимогливість до користувачів, застосовуючи різні виховні методи. Однак ця вимогливість повинна бути морально коректною, не принижуючи гідності читача, а виражатися в доброзичливій формі. Важливо, щоб бібліотекар поважав користувача як особистість. Така повага, у свою чергу, передбачає

відповідну реакцію від читача: культуру читання, ввічливу поведінку та дбайливе ставлення до книг.

Повага до користувача передбачає також визнання його права мати власну думку та оцінювати діяльність бібліотекаря. Бібліотекар несе моральну відповідальність не лише за справедливість своїх рішень, але й за те, щоб користувач правильно їх зрозумів. Важливо, щоб спеціаліст завжди контролював свої емоції, не допускаючи зневажливого ставлення до відвідувачів і не розділяючи їх на «своїх» і «чужих», акцентуючи увагу на позитивних якостях кожного. Ми живемо в складний час, і саме повага та терпимість до інших повинні пом'якшувати труднощі у відносинах. Порозуміння між людьми сприяє миру та спокою, тоді як непорозуміння ведуть до конфліктів і ворожнечі. Бібліотеки відіграють важливу роль у зміцненні духовних зв'язків між регіонами та сприяють взаєморозумінню їхніх жителів.

Важливою рисою для якісного спілкування між бібліотекарем і користувачем є залізна витримка та стресостійкість. Дотримання етикету особливо необхідне бібліотекарю в конфліктних ситуаціях, адже в таких випадках це стає засобом захисту від образ і безтактності з боку некультурних читачів. Слід підкреслити, що саме бібліотекарі, серед яких чимало творчих особистостей і справжніх професіоналів, активно ініціюють цікаві проекти та вносять значний внесок у розвиток моральності та високих людських якостей кожного громадянина. Завдяки підвищенню інтелектуального потенціалу суспільства та популяризації найкращих творів національної та світової літератури, вони сприяють зміцненню доброї слави України[4].

Таким чином, професійна етика бібліотекаря є важливою складовою бібліотечного обслуговування, що визначає моральні аспекти, норми та правила поведінки працівників під час виконання своїх обов'язків. Вона формує у спеціалістів поняття професійного обов'язку та честі, а також прищеплює навички культурного спілкування та високого професіоналізму. Професійна етика охоплює етику спілкування в бібліотеці, риторику бібліотекаря, етику слухача та бібліотечний етикет. Основи бібліотечної етики ґрунтуються на

принципах вільного доступу до інформації, забороні цензури, конфіденційності читання та пріоритетному обслуговуванні користувачів.

Висновок до III розділу

Сучасний бібліотекар виконує важливу роль у формуванні інформаційного суспільства, спираючись на основні пріоритети та моральні цінності, що передбачають надання якісних послуг, рівний доступ до інформації та підтримку розвитку критичного мислення у користувачів.

Важливість дотримання етики обслуговування є особливо актуальною у контексті Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка, де бібліотекарі повинні не лише дотримуватися професійних стандартів, але й активно впроваджувати принципи соціальної відповідальності та інклюзії.

Конфіденційність бібліотечного обслуговування є ключовим аспектом етики, адже вона забезпечує довіру користувачів та захищає їх особисту інформацію. Бібліотекарі повинні бути в курсі правових аспектів конфіденційності та впроваджувати політики, які гарантують захист даних користувачів.

Бібліотекарі повинні зберігати баланс між етикою, конфіденційністю та моральними цінностями, оскільки це не лише підвищує якість обслуговування, але й сприяє розвитку бібліотечної справи загалом. Сучасні виклики, з якими стикаються бібліотеки, вимагають від бібліотекарів активної позиції, гнучкості в підходах та готовності до постійного професійного зростання, що, в свою чергу, позитивно вплине на суспільство та розвиток інформаційних технологій.

ВИСНОВКИ

Етика бібліотечного працівника відіграє ключову роль у забезпеченні високого рівня професійної діяльності сучасних бібліотек. Нами було розглянуто теоретичні та практичні аспекти етичної поведінки бібліотекарів, а також визначено основні напрямки її розвитку на прикладі Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка.

В ході дослідження:

1. Проаналізовано теоретико-методичні основи професійної етики бібліотечного працівника. Поняття "професійна етика" визначається як сукупність моральних норм і правил поведінки, які регулюють професійну діяльність фахівців і забезпечують відповідність їхньої поведінки стандартам етичності. Професійна етика бібліотекарів має відображати соціальну відповідальність та моральний обов'язок перед суспільством. Основними принципами, які визначають професійну діяльність бібліотекарів, є чесність, відповідальність, повага до користувачів, конфіденційність, неупередженість, відкритість і доброчесність. Ці принципи не тільки закладають основу для професійної діяльності бібліотекарів, але й формують стандарти взаємодії з громадськістю та іншими професіоналами в галузі, сприяючи підвищенню рівня довіри до бібліотечної системи.

2. Розглянуто етичні стандарти та кодекси поведінки бібліотекарів. Аналіз кодексів, зокрема Кодексу етики Української бібліотечної асоціації, продемонстрував важливість нормативного упорядкування етичних стандартів для бібліотечної діяльності. Ці кодекси є невід'ємною частиною професійної діяльності бібліотекарів, оскільки вони встановлюють моральні рамки, яких слід дотримуватися в процесі надання інформаційних послуг. Кодекси чітко визначають межі професійної поведінки, що дозволяє бібліотекарям діяти відповідно до стандартів етики та забезпечує належний рівень відповідальності як перед користувачами, так і перед суспільством. Зокрема, кодекси наголошують на таких аспектах, як неупередженість, що означає надання

рівного доступу до інформації всім користувачам, незалежно від їхніх політичних, релігійних або соціальних уподобань. Також кодекси етики передбачають повагу до інтелектуальної власності, що включає дотримання авторських прав і законодавчих норм у роботі з інформацією. Це дозволяє бібліотекарям уникати етичних дилем у своїй професійній діяльності та підтримувати високу якість обслуговування.

3. У ході дослідження причин виникнення конфліктних ситуацій у бібліотеках було визначено, що основними чинниками є недотримання етичних норм, комунікаційні проблеми, невідповідність очікувань користувачів і бібліотечних працівників, а також недостатня підготовка персоналу до управління складними ситуаціями. Проблеми можуть виникати через різноманітні аспекти роботи, зокрема через взаємодію з відвідувачами, організаційні процеси чи технічні питання. Методи запобігання та вирішення конфліктів включають впровадження ефективних комунікаційних стратегій, регулярне навчання бібліотечних працівників щодо етики та психології взаємодії з користувачами, а також чітке встановлення внутрішніх стандартів і процедур. Важливим аспектом є також створення відкритого та дружнього середовища для користувачів, що зменшує ймовірність виникнення конфліктних ситуацій. Таким чином, ефективне управління конфліктами в бібліотеці є важливим компонентом професійної діяльності, який сприяє підвищенню якості обслуговування користувачів і підтримці гармонійної атмосфери в установі. Також досліджено вплив етичних стандартів на імідж бібліотекаря як фахівця. Імідж професіонала залежить від знань та компетенцій, а також і від моральних якостей, що створюють довіру серед користувачів. Бібліотекар повинен виявляти повагу, дотримуватися правил етики та зберігати конфіденційність у роботі з інформацією, що підвищує рівень професійного авторитету.

4. Вивчено етику бібліотечного обслуговування на прикладі Закарпатської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Ф. Потушняка. Професійна етика забезпечує високий рівень обслуговування, де головними пріоритетами є

повага до прав користувачів, забезпечення рівного доступу до інформації та захист конфіденційності. Особлива увага була приділена конфіденційності бібліотечного обслуговування. Це питання набуває все більшої актуальності в умовах розвитку інформаційних технологій. Бібліотекарі повинні гарантувати захист персональних даних користувачів та дотримуватися відповідних стандартів конфіденційності. Етика обслуговування бібліотечних працівників Закарпатської обласної бібліотеки також базується на принципах толерантності, відкритості та рівності в доступі до інформації. Бібліотекарі активно співпрацюють з місцевою громадою, надаючи інформаційні послуги всім категоріям населення незалежно від їх соціального статусу, етнічної належності чи політичних переконань.

За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки: етика бібліотечного працівника є складним і багатогранним явищем, яке охоплює різноманітні аспекти професійної діяльності: від дотримання моральних принципів у повсякденній роботі до підтримки високого рівня обслуговування користувачів. Кодекси етики, етичні стандарти та практика їх застосування в сучасних бібліотеках відіграють вирішальну роль у формуванні позитивного іміджу бібліотекарів і забезпеченні надійної підтримки інформаційних потреб суспільства.

З огляду на проведене дослідження, можна стверджувати, що роль етики в діяльності бібліотекарів є не лише професійним обов'язком, але й важливим аспектом їхньої соціальної відповідальності. В умовах сучасних трансформацій інформаційного суспільства, бібліотеки відіграють роль не тільки сховищ знань, але й центрів соціальної інтеграції, комунікації та доступу до інформації. Тому дотримання етичних стандартів стає основоположною вимогою для бібліотекарів, що мають діяти на перетині моральних норм, професійних обов'язків і потреб спільноти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова Т. А. Сучасні підходи в обслуговуванні користувачів. Бібліотека: культурний простір та інноваційний поступ : зб. вибр. ст. : 2012-2018 рр. : до 55-річчя наукової бібліотеки КНУКіМ / М-во культури України, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, наук. б-ка ; уклад. : Ю. І. Горбань, Л. А. Рибка, С. Г. Винокурова, В. В. Лук'яненко, О. О. Скаченко ; за заг. ред. Ю. І. Горбаня. - Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. С. 338-340.
2. Адаменко М. П. Конфлікти в бібліотеці. Українська бібліотечна енциклопедія. URL : <http://surl.li/ojlbom> (дата звернення : 28.08.2024).
3. Беліна Л. М., Власенко Н. М. Інноваційні технології обслуговування користувачів у провідних бібліотеках України. Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів: матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 8-10 жовт. 2013 р.). Київ, 2013. С. 93-95. URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/188> (дата звернення: 03.09.2024).
4. Бесіда з користувачем бібліотеки: українська бібліотечна енциклопедія. 2018. URL : <http://surl.li/gcphwm> (дата звернення : 28.10.2024).
5. Бессарабова Г. М. Роль бібліотеки у створенні позитивного іміджу школи життєтворчості. URL : <http://surl.li/vstiyw> (дата звернення : 07.08.2024).
6. Бібліотека в освітньому просторі: інформаційний бюлетень для працівників бібліотек ЗВО III-IV рівнів акредитації державної форми власності Хмельницької області. № 7. Хмельницький, 2010. 68с. URL: <http://surl.li/gkjhrh> (дата звернення: 14.07.2024).
7. Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування: методичні рекомендації / Комун. закл. «ОУНБ ім. Тараса Шевченка» Черкас. обл. ради; уклад. Л. С. Шумко. Черкаси, 2013. 20 с. URL: <http://library.ck.ua/files/14.05.2013/1.pdf> (дата звернення: 10.07.2024).
8. Бібліотечний колектив як об'єкт управління. 2018. URL : <http://surl.li/bhbbhw> (дата звернення : 02.09.2024).

9. Бібліотечні форми і методи роботи з читачами різнихвікових категорій: метод.-практ.матеріали. Київ, 2015. 24с. URL: <http://surl.li/hfdtl> (дата звернення: 25.10.2024)
10. Бобешко Л. С. Публічна бібліотека: сучасна модель [Електронний ресурс] / Л. С. Бобешко - Режим доступу до ресурсу: URL: <http://surl.li/hiltm>. (дата звернення: 12.10.2024).
11. Богун Н. Корпоративна культура в бібліотеці. Бібліотечна планета. 2013. № 1. С. 11-13.
12. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 252 с.
13. Великосельська О.М., Психологічні особливості індивідуального спілкування в бібліотеці. Наукова бібліотека Хмельницького національного університету. URL : <http://surl.li/anxzdc> (дата звернення : 25.08.2024).
14. Власенко Н. М. Культура обслуговування користувачів як основоположний фактор бібліотеки. Міжнародна наукова конференція «Бібліотека. Наука. Комунікація» 2015. URL : <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/559> (дата звернення : 12.10.2024)
15. Вознюк Н. М. Етика: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 300 с.
16. Горова, С. Інформаційні потреби людини і розвиток сучасної бібліотечної діяльності / С. Горова // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського: збірник наук. праць / НАН України, Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського, Асоціація бібліотек України. Київ. 2017. Вип. 46. С. 181-196.
17. Грабар Н. Г. Прояв професійної компетентності / Н. Г. Грабар // Вісник Книжкової палати. 2009. № 11. С. 21—24. URL: https://libkor.com.ua/storage/php/lib_theme_files/Spilkuvannya.pdf (дата звернення: 25.07.2024).

18. Грабар Н.Г. Бібліотечне спілкування як об'єкт дослідження і практика здійснення. Бібліотекознавство.Документознавство. Інформологія. 2011. № 4. С. 36-40.
19. Дубровіна І. В. Професійна етика у роботі бібліотекаря у вимірах сьогодення. Міжнародна наукова конференція «Бібліотека. Наука. Комунікація. Розвиток бібліотечно-інформаційного потенціалу в умовах цифровізації» 2020. URL : <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/1033> (дата звернення: 20.08.2024).
20. Етика бібліотекаря як інформаційного працівника сучасної бібліотеки. 2015. URL: <http://surl.li/kxiths> (дата звернення: 21.07.2024) .
21. Етика та естетика: навчально-методичний посібник (у схемах і таблицях) / за наук. ред. проф. В. С. Бліхара. Львів: ПП «Арал», 2018. 204 с. URL: <http://surl.li/cdwzqd> (дата звернення: 10.06.2024).
22. Етика. Естетика: навч. посіб. / за наук. ред. Панченко В. І. Київ: Центр учбової літератури, 2014. 432 с. URL: <http://surl.li/knllot> (дата звернення: 13.06.2024).
23. Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування : метод. рек. / уклад.: М. П. Сахарова, М. І. Мельник ; відп. за вип. Н. М. Кравчук. Вінниця, 2015. 32 с.
24. Загальна декларація прав людини № 995 015 від 10.12.19482. URL : <http://surl.li/bylpma> (дата звернення : 05.09.2024).
25. Загуменна В.В. Адвокасі без перешкод: про актуальну проблему сьогодення: потребу вільного та відкритого доступу до інформації. 2010. С. 7.
26. Загуменна В.В. Інтелектуальна свобода та вільний доступ до інформації : презентація до курсу «Інтелектуальна свобода та доступ до інформації в демократичному суспільстві». 2021.
27. Закарпатська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Ф. Потушняка: офіц. сайт. URL : <https://www.biblioteka.uz.ua> (дата звернення : 20.10. 2024).

28. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навчальний посібник: 2-е вид., перероб. і доп. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 224 с. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/406456.pdf (дата звернення: 12.06.2024).
29. Ігнатович І. О. ІНТЕЛЕКТУАЛІЗАЦІЯ ОНЛАЙНОВИХ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ СЕРВІСІВ . Міжнародна наукова конференція «Бібліотека. Наука. Комунікація.
30. Імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря. Індивідуальне обслуговування читачів. URL : <http://surl.li/acdpvg> (дата звернення : 06.09.2024).
31. Індивідуальне обслуговування читачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря. URL: <https://sas1.at.ua/index/0-54> (дата звернення: 02.07.2024).
32. Каліберда, Н.Ю. Бібліотечні послуги в електронному середовищі наукової бібліотеки / Н.Ю. Каліберда // Бібліотека. Наука. Комунікація. Київ. 2016. С. 336-339.
33. Кисельова І. Етична складова професійної діяльності бібліотекаря. *Традиції і новації в інформаційному забезпеченні науки та освіти: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. б-к ВНЗ III-IV рівнів акредитації Сімферополь, 2012.* URL: http://library.zntu.edu.ua/for_librarian/crim_2012/kiselyova.pdf (дата звернення: 14.07.2024).
34. Кірішева О. М. Імідж сучасної бібліотеки в інформаційному суспільстві. *Медичні бібліотеки як соціальні інформаційні бази медичної науки та охорони здоров'я : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 14-16 травня 2008 р. Київ, 2008.* С. 87-92. URL : <http://surl.li/lursaa> (дата звернення : 06.09.2024).
35. Коваль Т., Туровська Л. Інноваційні моделі сучасної бібліотеки у контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування. Вісник Книжкової палати. 2017. № 1. С. 11-15. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp_2017_1_6 (дата звернення: 17.10.2024).
36. Ковальчук, С.Я. Професійний розвиток бібліотекарів як один із чинників успішного реформування галузі / С.Я. Ковальчук // Бібліотечна планета. 2017. № 3. С. 20-23.

37. Кодекс етики американської бібліотечної асоціації. прийнятий Радою ALA 28 червня 1995 р. Бібліотечний вісник. 1996. № 4. С. 16. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_1996_4_9
38. Кодекс етики бібліотекаря. Затверджено конференцією Української бібліотечної асоціації 26 листопада 2013 р. URL : <http://surl.li/ckxdba> (дата звернення : 17.08.2024).
39. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників. URL : <http://surl.li/ohqqjs> (дата звернення : 14.08.2024).
40. Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати. Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека. 2022. URL : <http://surl.li/ducuuu> (дата звернення : 29.08.2024).
41. Коржик Н. Професійні компетенції бібліотекаря XXI століття / Н. Коржик // Вісник книжкової палати. 2017. № 6. С. 12-15.
42. Кочина Т.О. Бар'єри в спілкуванні. 2019. URL : <http://surl.li/jfgevl> (дата звернення : 30.08.2024).
43. Кравцова О. Кодекс професійної етики HR-спеціаліста. 2023. URL : <http://surl.li/dosacr> (дата звернення : 05.08.2024).
44. Кравченко О. Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування /Олена Миколаївна Кравченко, Олена Миколаївна Грамм // *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали четвертої міжнародної науково-практичної конференції, 25 жовтня 2012 р. Львів С. 513-522.* URL: <http://surl.li/pqbraa> (дата звернення 10.07.2024).
45. Кузьменко О. І., Загуменна В. В. Трансформація та розширення функцій бібліотек У цифровому просторі. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2021. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2021_3_7 (дата звернення: 16.10.2024).
46. Левченко Л.Ю. Етика. Естетика: навч. посібник. 2018. 213 с.
47. Макарова, М.В. Трансформація змісту, бібліотечно-інформаційної діяльності в умовах глобалізації / М.В. Макарова // Вісник Книжкової палати. 2018. № 12. С. 25-28.

48. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій. Навч. посібник. 5-те вид. Київ: Либідь, 2004. 384 с. URL: <http://surl.li/votife> (дата звернення: 10.06.2024).
49. Маніфест ІФЛА про Інтернет. Українська бібліотечна енциклопедія. URL : <http://surl.li/msmaug> (дата звернення : 07.09.2024).
50. Мартинюк В. Інформаційна етика: наповнення поняття. URL: <http://surl.li/coanit> (дата звернення: 20.07.2024).
51. Медведєва, В. Удосконалення іміджу сучасної бібліотеки в інформаційному просторі / В. Медведєва // Вісник Книжкової палати. 2016. № 3. С. 15-16.
52. Міль Л.І. Типи поведінки бібліотекарів та читачів. Бібліотекарі «корисні та шкідливі». URL : <http://surl.li/dfczcu> (дата звернення : 27.08.2024).
53. Охріменко Г. В. Професійна етика бібліотекаря. URL : <http://surl.li/zlwxwo> (дата звернення: 23.10.2024).
54. Пашкова В. С., Пашков О. М. Інтелектуальна свобода та доступність інформації в демократичному суспільстві. Етика бібліотечного працівника : посіб. для бібліотекарів за прогр. підвищ. кваліфікації В. С. Пашкова, О. М. Пашков. Київ : Самміт-Книга, 2013. 96 с.
55. Пашкова В. Міжнародний кодекс етики. Бібліотечна планета. 2012. № 3. С. 8-9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp_2012_3_4 (дата звернення: 25.07.2024).
56. Пашкова, В.С. Інтелектуальна свобода та доступність інформації в демократичному суспільстві. Етика бібліотечного працівника: посіб. для тренерів за прогр. підвищ. кваліфікації / Укр. бібл. асоц., Нац. академія керівних кадрів культури і мистецтв, Центр безперервн. інформ.-бібл. освіти, Головний тренінгов. центр для бібліотекарів; В. С. Пашкова. Київ: Самміт-книга, 2012. С. 56-68. URL: https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00JZN4.pdf (дата звернення: 15.06.2024).
57. Петелько Т. М. Сучасний бібліотекар : новий формат професії, методичні поради. Одеса, 2019.

58. Погоріла Ю. В., Яворська Т. М.. Окремі аспекти становлення і розвитку бібліотек США. URL:<https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/12109/11984> (дата звернення: 25.09. 2024).
59. Про бібліотеки та бібліотечну справу: Закон України від 27.01.1995 № 32/95-ВР. Дата оновлення: 01.01. 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-вр#Text> (дата звернення: 16.06.2024).
60. Психологічні бар'єри у спілкуванні: поняття, типи та шляхи подолання. 2020. URL : <https://www.kspu.edu/PrintVersion.aspx?newsId=13073&lang=uk> (дата звернення : 29.08.2024).
61. Розвиток бібліотечно-інформаційного потенціалу в умовах цифровізації» 2022. URL: http://conference.nbu.gov.ua/up/report_1664727339.rtf (дата звернення : 24.10.2024).
62. Самохіна Ж. В. Створення іміджу сучасної бібліотеки. URL : <http://surl.li/ssggju> (дата звернення : 05.09.2024).
63. Сватула, Т.Л. Сучасна бібліотека європейський рівень обслуговування / Т.Л. Сватула // Бібліотечна планета. 2015. № 1. С. 6-8.
64. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. 2021. URL : <http://surl.li/xjxsjo> (дата звернення : 29.08.2024).
65. Сутність та елементи іміджу. URL : <http://surl.li/libgcs> (дата звернення : 05.09.2024).
66. Українська бібліотечна асоціація. Вікіпедія : вільна енциклопедія. URL: <http://surl.li/kxbwxw> (дата звернення : 14.08.2024).
67. Українська бібліотечна асоціація: офіц. сайт. URL : <https://ula.org.ua> (дата звернення : 16.08.2024).
68. Хрущ С. Інноваційний медіапростір сучасної бібліотеки. Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук.2022. Вип. 9. С. 70-78 URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ujlis20229_8 (дата звернення: 03.09.2024).
69. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. Навчальний посібник / Київ: Лібра, 2003. 416 с.

70. Шестопалова О. В. Імідж сучасного бібліотекаря як базовий елемент бібліотечного маркетингу. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Бібліотеки вищих навчальних закладів: досвід та перспективи» 11-13 жовтня 2016. URL : <https://elibrary.kdpu.edu.ua/jspui/handle/0564/442> (дата звернення : 20.09.2024).
71. Шинкарук, В.Ю. Особливості індивідуального спілкування фахівців у бібліотеці. Бібліотека в освітньому просторі : інформ. бюл. Хмельницький : ХНУ, 2015. №20. Морально-психологічний клімат у колективі книгозбірні ВНЗ. С. 6-15. URL: <http://surl.li/ckjkjs> (дата звернення: 15.06.2024).
72. Що таке Кодекс етики і для кого він необхідний? 2024. URL : <http://surl.li/xrbbir> (дата звернення : 05.08.2024).
73. Яковенко, О.Г. Вплив бібліотек і бібліотечних сервісів на суспільство: аспекти стандартизації / О.Г. Яковенко Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2018. № 4. С. 29-34.
74. Beyond codes of ethics: how library and information professionals navigate ethical dilemmas in a complex and dynamic information environment. International Journal of Information/ Management Volume 36, Issue 4, August 2016, Pages 543-556. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401216300846>.
75. Library History and Essential Functions. Digital Divide and the Modern Library 2023 by College of Southern Idaho is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0. URL: [Library Services – Introduction to Library and Information Science](#).
76. Library services and user satisfaction, Muhammad Ijaz Mairaj & Mirza Muhammad Naseer. Health Information and Libraries Journal , 2013 Health Libraries Group. P. 318-326 URL: [\(PDF\) Library services and user satisfaction in developing countries: A case study](#).
77. Mubiru Steven . You're managing a library budget. How do you decide between investing in staff training or new services? 26.09.2024. URL: [Balancing Library Budget: Staff Training vs New Services](#).

78. Sushil Kumar Singh. LIBRARIAN BEHAVIOUR ROLES RESPONSIBILITIES AND ETHICAL CONSIDERATIONS. 2024. URL: [\(PDF\) LIBRARIAN BEHAVIOUR ROLES RESPONSIBILITIES AND ETHICAL CONSIDERATIONS.](#)

79. The Ethical Implication of Librarianship and the Notion of Intellectual Freedom Today. Dr Mrs Doris Chinyere Obiano. Research Journal of Library and Information Science. Volume 3, Issue 3, 2019, PP 10-13. URL: <https://sryahwapublications.com/article/download/2637-5915.0303003>.

ДОДАТКИ

Додаток 1



Кодекс етики бібліотекаря

Затверджено конференцією Української бібліотечної асоціації 26 листопада 2013р.

Мета цього Кодексу – визначення і втілення в життя принципів професійної етики бібліотечних працівників і всіх, хто забезпечує бібліотечно-інформаційне обслуговування.

У демократичному суспільстві, членами якого є всебічно поінформовані громадяни, бібліотечні працівники покликані сприяти забезпеченню принципів інтелектуальної свободи і вільного висловлення, руху ідей та інформації, свободи читання. Завдання інформаційних інституцій і професіоналів, включно з бібліотеками і бібліотекарями, - забезпечувати якісну реєстрацію документів, представлення та надання доступу до інформації. Інформаційні послуги в інтересах соціального, культурного та економічного процвітання - основа бібліотечної справи, тож бібліотеки несуть за них соціальну відповідальність.

Цей Кодекс пропонується як набір етичних положень і рекомендується для використання кожним бібліотекарем та інформаційним працівником для гідного здійснення ними своєї професійної діяльності та підвищення ефективності виконання посадових обов'язків.

Українська бібліотечна асоціація затверджує такі основні морально-етичні норми професійної бібліотечної діяльності:

Доступ до інформації

- ми дотримуємося принципів інтелектуальної й інформаційної свободи

- ми протистоїмо спробам цензурувати читання, формування фондів бібліотек, надання доступу до інформації
- ми поважаємо людську гідність і реалізуємо право особи на отримання інформації
- ми забезпечуємо високий рівень обслуговування, створюємо умови для рівноправного, вільного та комфортного доступу користувачів до інформаційних ресурсів
- ми робимо все, щоб надавати читачам безкоштовний доступ до бібліотечних фондів і бібліотечних послуг
- ми прагнемо забезпечувати всім доступність бібліотечних матеріалів, сайтів книгозбірень і приміщень бібліотек відповідно до міжнародних стандартів доступності

Відповідальність щодо особистості й суспільства

- ми дотримуємося загальнолюдських принципів моралі, гуманізму, плюралізму думок, поваги до особистості як вищої цінності суспільства, незалежно від її соціального стану, віросповідання, національності, статі, віку, політичних поглядів тощо
- ми зберігаємо та поповнюємо духовні цінності народу України, сприяємо розвитку національних культур
- ми сприяємо покращанню добробуту, соціальному, культурному та економічному процвітанню особи та суспільства
- ми усвідомлюємо гуманістичну місію нашої професії, сприяємо морально-етичним пошукам людини у пізнанні навколишнього світу й відверненні екологічної катастрофи
- ми співпрацюємо з усіма організаціями, установами, об'єднаннями й окремими особами, які зацікавлені в розбудові бібліотечної справи в Україні і в забезпеченні вільного і рівноправного доступу до інформації, до бібліотечних матеріалів і ресурсів

Приватність, таємниця та прозорість

- ми дбаємо про захист персональних даних користувачів і партнерів бібліотек
- ми захищаємо інформацію про коло читання та інтереси користувачів, забезпечуємо конфіденційність бібліотечно-інформаційного обслуговування

Відкритий доступ та інтелектуальна власність

- ми зацікавлені у використанні всіх можливостей для надання користувачам бібліотек якнайширшого доступу до інформації та ідей у будь-якому форматі
- ми прагнемо надавати справедливий, оперативний, економний та ефективний доступ до інформації
- ми визнаємо інтелектуальну власність авторів та інших творців і прагнемо забезпечити дотримання їхніх прав
- ми - від імені користувачів - захищаємо винятки та часові обмеження у законах авторського права, що стосуються бібліотек
- ми - партнери авторів, видавців та інших творців праць, захищених копірайтом
- ми заохочуємо уряд запроваджувати такі закони інтелектуальної власності, що забезпечують баланс між інтересами власників прав, окремими особами й такими інституціями, як бібліотеки

Нейтральність, особиста чесність і професійні навички

- ми віддані та компетентні у своїй професії, володіємо і постійно вдосконалюємо професійні знання, вміння та навички
- ми несемо моральну відповідальність за оперативність, повноту і об'єктивність інформації, що надається в процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування
- ми дотримуємося нейтральності й неупередженої позиції щодо збирання та організації доступу до інформації й надання послуг, розмежовуємо професійні обов'язки і власні інтереси, прагнемо до того, щоб особисті переконання не заважали вільному доступові користувача до інформації

- ми не припускаємо одержання особистої вигоди за рахунок читачів, колег, бібліотеки, протидіємо корупції, яка впливає на бібліотечну справу, зокрема у постачанні та забезпеченні бібліотечними матеріалами і ресурсами, призначенні на бібліотечні посади та адмініструванні бібліотечних контрактів і фінансів
- ми маємо право на вільне висловлювання на робочому місці, виходячи з того, що це не порушує принцип нейтральності щодо користувачів
- ми виявляємо ініціативу, відповідальність, дисциплінованість, сумлінність у професійній діяльності
- ми сприяємо розвитку бібліотечної науки і практики, інноваціям, впровадженню прогресивних інформаційних технологій

Взаємини з колегами та працедавцями

- ми справедливо і з повагою ставимося до колег по роботі, захищаємо їхні права
- ми сприяємо гармонізації відносин у бібліотечному колективі, розвитку професійної самосвідомості його членів ми підвищуємо авторитет бібліотечної професії
- ми залучаємо до професії талановиту молодь, допомагаємо її професійному становленню
- ми беремо участь у діяльності професійних асоціацій
- ми запобігаємо будь-яким проявам дискримінації на робочому місці через вік, громадянство, політичні переконання, фізичні чи розумові можливості, стать, сімейний стан, походження, расу, релігію чи сексуальну орієнтацію

*Проект Кодексу було підготовлено робочою групою УБА у складі:
В.С. Пашкова (голова), О.І.Романюк, В.В.Загуменна, Хілобоченко Н.І.,
Куриленко Т.В.*