

**АХБОРОТ-КУТУБХОНА МУАССАСАСИ
МУТАХАССИСИНИНГ ФОЙДАЛАНУВЧИЛАРГА
АХБОРОТ-КУТУБХОНА ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШДА
КАСБИЙ ЭТИКАГА ДОИР АЙРИМ ЖИХАТЛАР**

*Балтабаева Муъссар,
Ўзбекистон Миллий кутубхонаси Илмий-методик ва
тадқиқот хизмати бош мутахассиси*

Today, the library is considered as an information, cultural and educational institution. In this connection, in the individual value system of the library worker, knowledge and the continuous process of information consumption are particularly significant.

This article examines some aspects of the ethics of the library profession. Library ethics have a clearly expressed humanistic aspect. The librarian must be able to appreciate in every the personality and human dignity. Therefore the moral duty of the librarian is to create an atmosphere of affability, goodwill. The main thing in the profession of a librarian is direct communication with people, and the principle underlying this communication is the constant attention to their interests, the desire to satisfy the reader's requests most fully.

Этика (лот. *ethica* < юн. *ethos* – урф-одам, хулқ-аъво) – ахлоқ ва унинг шахс ҳамда жамият ҳаётидаги ўрнини, ахлоқнинг шаклланиш шарт-шароитларини ва шакллариини ўрганувчи фалсафий таълимот. Этика атамаси остида бирор синф, ижтимоий гуруҳ ёки бирор касб эгаларига хос одоб-ахлоқ, унинг меъёрлари ва қоидалари мажмуи тушунилади.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси этикаси ва фойдаланувчиларга хизмат кўрсатиш – бир-бири билан боғлиқ тушунчалар. Хизмат кўрсатиш керакли хизматларни кўрсатишни, фойдаланувчиларни ахборот манбалари билан таништиришда иштирок этишни, касб билан боғлиқ вазиятда соғлом муҳитни яратишни билдиради.

Ахборот-кутубхона муассаси касби этикаси тўғрисида фикр юритганда, Ўзбекистон Республикасининг 2011 йил 13 апрелдаги «Ахбо-

рот-кутубхона фаолияти тўғрисида»ги Қонунида белгиланган ахборот-кутубхона фаолиятининг асосий вазифаларини келтириб ўтиш жоиз. Булар:

- фойдаланувчиларнинг ахборот-кутубхона ресурсларидан фойдаланишини таъминлаш;

- фойдаланувчиларнинг интеллектуал, маънавий-ахлоқий, маданий ва таълим олиш эҳтиёжларини қаноатлантириш учун шарт-шароитлар яратиш;

- миллий маданиятни тиклашга ва янада ривожлантиришга қўмаклашиш, Ўзбекистон халқининг тарихий, маънавий ва маданий меросини сақлаш;

- ахборот-коммуникация технологиялари асосида ахборот-кутубхона ресурсларидан ўзаро фойдаланишни таъминлаш.

Бугунги кунда ахборот-кутубхона муассасаларига ахборот, маданий ва таълимий маскан сифатида қаралмоқда. Шу ўринда, юқорида келтириб ўтилган вазифаларни амалга оширишда ахборот-кутубхона мутахассиси касбий билим маҳорати орқали узлуксиз оқиб келаётган ахборотлар оқимидан тўғри фойдалана олиши ва уни фойдаланувчиларга тақдим қила билиши муҳим аҳамият касб этади. Янги ахборот технологияларини қўллаш ва унумли фойдаланиш эса муҳим шартлардан бири бўлиб қолмоқда. Ахборот-кутубхона муассаса мутахассислиги (кутубхоначилик) касбини танлаган инсонлар биринчи навбатда абадий ўқувчи, яъни доимий изланишга тайёр инсонлар бўлиши даркор.

Алишер Навоий номидаги Ўзбекистон Миллий кутубхонасида ёш ахборот-кутубхона мутахассисларнинг касбий билимини ошириш мақсадида «Ёш мутахассис мактаби» ташкил этилган.

Мактабнинг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

- Миллий кутубхона ёш мутахассисларини қисқа муддатли, содалаштирилган ўқитиш орқали касбий кўникмаларга ўргатиш;

- Миллий кутубхонанинг барча тузилмавий бўлинмаларининг ахборот-кутубхона жараёнларини ўргатиш;

- Миллий кутубхона фаолиятини мувофиқлаштирувчи ва ахборот-кутубхона соҳасида қабул қилинган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар билан таништириш, хизматлар фаолиятига ахборот-кутубхона соҳасида қабул қилинган янги стандартларни жорий қилиш;

- Миллий кутубхона ёш мутахассисларига ахборот-коммуникация технологиялари асосида ахборот-кутубхона хизмат кўрсатиш кўникмаларига эга бўлишда қўмаклашиш, ўз устида мустақил ишлаш кўникмаларини шакллантириш.

Мазкур мактабга асосан Миллий кутубхонага янги ишга қабул қилинган мутахассислар жалб қилиниб, машгулотлар жараёнида кутубхона фаолияти, унинг тузилмавий бўлинмалари ва уларнинг вазифалари билан атрофлича танишадилар.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассисининг касбий одоб-ахлоқи, дунёқарашини шакллантириш асосида уларнинг соҳавий нормалар, талабларни билиши билан бирга, ички тартиб тизимини мукамал билишини тақозо этади.

Ахлоқ нормалари жамиятнинг барча аъзоларидан талаб қилинади. Шунинг учун ҳам фойдаланувчиларга хизмат кўрсатишда касбий ахлоқ-одоб қандай бўлиши керак, унинг моҳияти нимада иборат деган савол туғилиши табиийдир. Умуман олганда, ахлоқ-одоб нормалари одоб билан қилинган ишнинг хусусиятини ифода қилади. Инсон ва жамиятнинг ички маданиятини ташкил этадиган қисми одоб-ахлоқ нормаларидир.

Касбий этика (одоб-ахлоқ) – ушбу касбга тегишли жамиятнинг муайян ижтимоий гуруҳи вакилларининг ўзини тутишини тартибга солувчи ахлоқ нормалари мажмуидир.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассисидан унинг касби ахлоққа оид қанақа фазилатлар талаб қилинади? Авваломбор, ахборотни профессионал тарзда тақдим эта олиши, фойдаланувчи билан мулоқот қила олиши ва унинг маданий, касбий юксалиши мақсадларини кўзлаган ҳолда талаб даражасида муомалада бўла олиши демакдир. Кутубхоначиликка оид касбий этика ёрқин ифода қилинган инсонпарварлик нуқтаи назарига эга. Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси бошқаларга қўмаклашувчи яъни, ахборот-кутубхона хизмати кўрсатиш билан бирга инсонни кадрловчи, ҳар бир кишида шахсни ва инсоний кадр-қимматни ҳурмат қилишни била олувчи инсон бўла олиши керак. Шунинг учун ахборот-кутубхона муассасаси мутахассисининг ахлоқий бурчи – ҳушмуомалалик, хайрихоҳлик муҳитини яратишдан иборат.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси касбининг асосий

бўлаги – инсонлар билан тўғридан-тўғри мулоқот кила билишидир. Бу мулоқотнинг асосида белгиланган қонун-қоидалар: фойдаланувчиларнинг қизиқишларига доимий эътибор, уларнинг эҳтиёжларини тўлиқроқ қондиришга интилиш ётади. Фойдаланувчи ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси учун зериктирадиган, безор қиладиган ташриф буюрувчи эмас, балки ҳар доим азиз меҳмон бўлиши керак.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси касбий этикасига биринчидан, ўзини эмас, суҳбатдошини эшитиш, иккинчидан фойдаланувчининг эҳтиёжини тушунишга тайёрлигини намойиш қилиш ва бажариш, учинчидан, ҳатто фойдаланувчи томонидан одоб-ахлоқ нормалари бузилган тарзда мурожаат қилинганда ҳам вазмин, хайрихоҳлик оҳангини сақлаб туриши лозим. Инсонга бўлган қизиқиш, ҳурмат, унинг сўровига бефарқ бўлмасликдан уни тушуниш истаги ҳам келиб чиқади. Шунинг учун юқори касбий маҳоратга эга бўлиш учун психология фанини ҳам билиш, инсонларни тушуна олиш, уларнинг ўзини тутиши ва кайфиятига қараб жавоб бера олиш қобилияти талаб қилинади. Мулоқотнинг усули мурожаат қилувчи фойдаланувчининг ўзига хос хусусиятларига максимал мувофиқ бўлиши керак. Лекин, бу фойдаланувчи ахборот-кутубхона мутахассисига ўзининг муомаласи билан кўнглини хира қилиши дегани эмас. Масалан, фойдаланувчи бетакаллуп, баъзида ҳатто беодоблик оҳангида суҳбатга киришишни бошлаган вазиятда ҳам хушмуомала, вазмин ва иззат-ҳурмат билан қилинадиган муносабатга дуч келса, дарҳол ўзгариш ҳолатлари бўлади. Ҳар қандай ҳолатда асосий одоб-ахлоққа доир тақик – шахсни камситишга йўл қўймасликдир. Фойдаланувчи билан мулоқот қилиш тенг ҳуқуқлилик асосида бўлиши зарур. Биринчи даражадаги аҳамиятга эга бўлган масала алоҳида ўрин тутаяди.

Имтиёзга эга бўлган хизмат кўрсатишга йўл қўйилиши керакми, яъни фойдаланувчининг ижтимоий келиб чиқиши, ёши, лавозимига боғлиқ бўлиши керакми, деган савол тугилиши мумкин. Шак-шубҳасиз, ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси фойдаланувчига бўлган муносабатида унинг ташки кўриниши, қайси миллатга мансублиги, ижтимоий келиб чиқиши таъсир кўрсатмайди.

Фойдаланувчи билан мулоқотда ахборот-кутубхона муасса-

саси мутахассисининг нутқ маданияти ҳам муҳим аҳамиятга эга. Нутқ ва унинг бойлиги умумий маданият, юқори касбий маҳорат ва одоб-ахлоқ қоидаларини билишнинг кўрсаткичи ҳисобланади.

Агар ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси сўзлашув тилида кўпол хатоликларга йўл қўйилса, фойдаланувчида у ҳақида муайян тасаввур пайдо бўлади. Нутқ маданиятини ўстириш ахборот-кутубхона муассасаси мутахассисининг касбий юксалишининг бир бўлаги бўлиши лозим.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассисининг нутқи адабий бўлиши, иборалар ва жаргон сўзларга йўл қўйилмаслиги лозим. Нутқнинг ҳар бир мулоқотни енгиллаштирувчи сўзлар услуби бўлади. Масалан, «илтимос», «кечирасиз», «марҳамат», «мумкин бўлса» ва ҳ.к.з. Бу сўзлар тўплами ахборот-кутубхона хизматларини кўрсатувчи ҳар бир мутахассисда бўлиши ва ундан оқилона фойдаланиши керак бўлади. Буларнинг ҳаммаси фойдаланувчилар ва ҳамкасблар билан мулоқот қилишда катта ёрдам беради.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси касбий этикаси ҳақида гапирганда, унинг имиджи тўғрисида ҳам баъзи мулоҳазаларни юритиш мумкин. «Имидж» тушунчаси инглиз тилидан таржима қилинганда «образ», «тасвир», «ифода» деган маънони билдиради. Бугунги кунда бу тушунча турли давлат ва ижтимоий соҳаларда қўлланилмоқда. Аммо бизга ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси имиджи сўз бирикмаси ноодатий эшитилади.

Ахборот-кутубхона муассасаси мутахассиси касби кийимида ва ташки кўринишида этикетга, яъни қабул қилинган одоб-ахлоқ нормаларига риоя қилишни талаб қилади. Кийимлар дресс-коди (тавсия қилинадиган кийиниш услуби) асосан мутахассиснинг ички маданиятига мувофиқ, аниқ вазиятга мутаносиб, жамиятдаги тутган ўрни ва ёшига мос бўлиши даркор. Ахборот-кутубхона соҳаси мутахассислари кийим танлашда ёрқин кимматбаҳо кийимлар ва турли тақинчокларга йўл қўйилмайди. Назокатли соч турмаклари, ёрқин ранглар билан пардоз қилиш ҳам ноўриндир. Ишга алоқадор бўлган кийим ранглари ва унинг ҳаммага маъқул бўлган ранглар уйғунлигининг этикет қоидалари мавжуд. Масалан, оқ рангли (ёкали) блузқалар, қора ёки тўқ кўк рангли классик услубдаги юбка ёки