КУТУБХОНАДА МУОМАЛА МАДАНИЯТИ





Одина Ҳамидова,
Ўзбекистон Миллий кутубхонаси Ўқиш заллари хизмати раҳбари

Кутубхоначилик касби азал-азалдан маданият ва ижтимоий фанларнинг буюк намоёндаларини ўзига жалб қилиб келган. Қадимда кутубхоначи касби ҳурматга сазовор касблардан ҳисобланган ва саноқли одамлар унга лойиқ топилган.

К.И.Рубинский «Кутубхоначилик иши осон, унга умумий таълимни ўзи етади» деган тасаввур нақадар нотўғри эканини таъкидлаб ўтган. Унинг фикрича, кутубхоначи касби талабларига фақатгина энциклопедик таълимга эга бўлган киши жавоб бериши мумкин. Бугунги кунда кутубхоначи нафақат ахборот ташувчи, балки педагог, социолог, психолог, шунингдек, ташкилотчи ҳам бўлиши керак. Бу хусусиятларнинг ҳаммаси касбимизнинг асосий ижтимоий мавқеини юксалтиради. Бу жиҳатларга эга бўлиш, энг аввало, ўзимизга боғлиқ. Бунинг учун мутахассислар ҳар куни ўз устида ишлаши, касбий маҳоратини доимий равишда такомиллаштириб бориши талаб этилади.

Бугунги кунда кутубхоначи нафақат ахборот ташувчи, балки педагог, социолог, психолог, шунингдек, ташкилотчи ҳам бўлиши керак. Бу хусусиятларнинг ҳаммаси касбимизнинг асосий ижтимоий мавқеини юксалтиради

Кутубхона этикаси инсонпарварлик жиҳатларга бой. У кутубхоначининг хатти-ҳаракатини шундай тартибга соладики, кутубхоначи бу орқали касбининг ижтимоий аҳамиятини янада ошириб боради. Кутубхона ходими ахлоқий жиҳатларга ҳам эга бўлиши керак. Бу кутубхоначининг маънавий комиллигини асоси ҳисобланади ва фақатгина унга тегишли бўлган касбий этикага таъсир кўрсатади.

Кутубхоначининг касбий этикаси бу – ўзига хос талаблар ва ахлоқий нормаларнинг жамланмаси бўлиб, кутубхоначи ундан фойдаланувчиларга хизмат кўрсатишда фойдаланиши керак. Кутубхона этикаси кутубхоначида касбий мажбурият ва шараф тушунчаларини шакллантиради, муомала маданияти ва юксак профессионаллик кўникмаларини унинг онгига сингдиради. Кутубхонадаги муомала бу – касбий муносабатларнинг мураккаб жараёни. Кутубхоначи иш вақтининг аксарият қисми кутубхонага ташриф буюрган фойдаланувчилар билан мулоқот қилишдан иборат.

Ҳар қандай касбнинг қийинчиликлари ва афзалликлари бўлгани каби кутубхоначилик касби ҳам бундан мустасно эмас. Дарҳақиқат, олдимизга кўплаб фойдаланувчилар келади. Ҳар бирига керакли маълумотни қидириб топишда ёрдам бериш, яхши кайфият ила мулоқот олиб бориш билан бир қаторда, гоҳида улардан ҳам ниманидир ўрганишимиз мумкин бўлган вақтлар бўлади. Мулоқот ўзини назорат қилиш, матонат, кузатувчанлик, топқирлик каби қадрли хусусиятларни ривожланишига замин яратади.

Иш жараёнида сиз одамларнинг дидини, эҳтиёжларини, у ёки бу нарсаларнинг баҳосини билиб борасиз; фойдаланувчилар томонидан чиройли ва равон нутқни эшитасиз, баъзан эса тушунарсиз ва қўпол муомалали фойдаланувчилар ҳам бундан мустасно эмас. Яна бир ҳолатда эса сиз муаммони бартараф қилишингизга тўғри келади, яъни кутубхонага келган қўпол ва баджаҳл фойдаланувчини қуролсизлантириш. Кутубхоначи фойдаланувчини фақат хушмуомалалик билан қуролсизлантириши мумкин. Бундай вазиятда биз муомала маданияти нормаларига риоя қилиш ҳақида эмас, балки кутубхоначи томонидан ахлоқий қарор қабул қилиниши тўғрисида сўз юритамиз.

Мулоқот давомида саломлашув жараёни вазиятга ойдинлик киритади (уятчан кутубхона фойдаланувчиси ва ўзига ишонган кутубхона ходими, бағрикенг кутубхоначи ва кўнгли тўлган кутубхона фойдаланувчиси ва ҳ.к). Мурожаат оҳанги ҳар хил бўлиши мумкин. Муҳими, чегарани билиш. Очиқ кўнгиллик ва табассум (оғир иш кунининг сўнггида, қанчалик қийин бўлмасин) нохуш ҳодисалардан халос этади.

Иш кўплигини баҳона қилиш муомаласи ўз касбига мос бўлмаган ходимнинг касбига яроқсизлигидан далолат беради. Ўқув залига кириб шундай ходим билан мулоқотдан кейин фойдаланувчи айнан шу залдан қайта китоб олгиси келмай қолади. Ва аксинча, фойдаланувчини очиқ чеҳра билан кутиб олишса, диққат билан тинглаб, керакли адабиётни топишда ёрдам беришса, у албатта, ушбу ўқув залининг доимий фойдаланувчисига айланади.

Фойдаланувчи қаршисида шахсий мазмунда суҳбат қуриш таъқиқланади. Бу қоидани бузаётиб, ходим ўз хизмат вазифасини суистеъмол қилган ва ушбу ҳаракати билан, ўзи истамаган ҳолда, атрофидагиларга беписандлик қилган бўлади.

Мулоқот санъатига кутубхонада биринчи иш бошлаган кунданоқ ўрганиш лозим. Мулоқот маданиятига эга бўлмасликнинг натижасида кутубхоначи ташриф буюрган фойдаланувчилар билан оддий ишончли суҳбатни ҳам қура олмайди, фойдаланувчининг ишончини қозона олмайди. Бундан ташқари, кутубхоначи баъзан қўпол муомалада бўлади, фойдаланувчининг кайфиятидаги айрим ўзгаришларга аҳамият бермай, унинг гапини бўлади. Бунинг ҳаммаси фойдаланувчини кутубхоначига нисбатан қўпол муносабатда бўлишига олиб келади, бу эса, ўз навбатида, кутубхона нуфузига зиён етказади.

Баъзида кутубхона ходимларининг ортиқча ташвиш туғдирадиган, ўта талабчан фойдаланувчилардан нолишларини гувоҳи бўламиз. Айнан шундай фойдаланувчилар энг мароқли ҳисобланади, чунки улар кутубхоначини бор билим ва маҳоратини ишга солишга, касбий малакаларини ўткирлашга мажбур қилишади.

Кутубхоначилик касбининг ўзига хос жиҳати шундан иборатки, у ўзи ишлаётган залдаги фондда жойлашган адабиётларни мукаммал билиши керак.

Кутубхоначилик касби ташқи кўриниш ва кийиниш маданиятига риоя қилишни ҳам талаб этади. Кутубхоначининг кийими маълум



бир вазиятдан, жамиятдаги ўрнидан, унинг ёшидан келиб чиқиб, унинг ички маданиятига номуттаносиб бўлиши керак. Кўриб турганимиздек, одоб-ахлоқ қоидаларига риоя қилиш кутубхона ходимининг обрўсига сезиларли даражада таъсир кўрсатади ва фойдаланувчилар билан ишлашни анча енгиллаштиради.

Шундай қилиб, кутубхона фондини мукаммал билиш кутубхоначининг обрўсига таъсир қилувчи асосий факторлардан бири. Бунда нафақат фойдаланувчиларга тез, тўлиқ ва аниқ ахборот етказиб бериш, балки уларнинг ишлаши учун қулай шароит яратиш, саноат эстетикаси, психологик ҳолатларни ҳисобга олиш ҳам тушунилади. Бугунги кунда кутубхона ходимига қўйиладиган талаблар анча замонавийлашган. Хайрихоҳлик, жавобгарлик ҳисси, касбга оид талаб, жавоб бера олиш бугун ҳар доимгидан ҳам муҳим. Ҳар бир бўлимнинг иш фаолияти сифатини фойдаланувчи ва кутубхоначи муносабатларининг тўғри ташкил қилинишига боғлиқ. Бу борада кутубхоначи, унинг профессионал маҳорати, фойдаланувчилар билан суҳбат қура олиш маданияти асосий роль ўйнайди. Агар кутубхоначи фойдаланувчини ишонтира олиш қобилиятига ва нутқ маданиятига эга бўлса, яхши хулқ-атворли бўлса, у кутубхонанинг самарадорлигини янада баландроқ босқичларга кўтаришга ёрдам беради.

Мулоқот санъатига кутубхонада биринчи иш бошлаган кунданоқ ўрганиш лозим. Мулоқот маданиятига эга бўлмасликнинг натижасида кутубхоначи ташриф буюрган фойдаланувчилар билан оддий ишончли суҳбатни ҳам қура олмайди

Одина Хамидова, руководитель Службы читальных залов Национальной библиотеки Узбекистана

Статья посвящена культуре общения в библиотеке, правилам хорошего тона, поведению библиотекаря в работе с читателями, необходимости знания библиотекарем навыков работы с различными категориями читателей, психологии людей, пропаганде чтения, знакомству их с смысловой литературой, с текущими вопросами общественно-политической жизни страны и мира. В случае когда со стороны пользователя может быть грубое обращение с библиотекарем, то библиотекарь должен разрядить обстановку только вежливым поведением. Если сотрудник библиотеки встречает пользователя своим обаянием и внимательно выслушает его, при этом помогая найти нужную литературу, то он обязательно станет постоянным пользователем читального зала. ■