

УТВЕРЖДАЮ:
Директор библиотеки
Устинова О. Ю.

«___» _____ 2022 г.

Стандарт коммуникации сотрудников с пользователями СПб ГБУК ГСЦБС

Внедрение стандарта коммуникации с пользователями в деятельность СПб ГБУК ГСЦБС (далее – библиотека) направлено на поддержание уровня культуры общения сотрудников с пользователями библиотеки, формирование удовлетворенности сервисом, повышение уровня лояльности реальных пользователей и партнёров, а также на развитие корпоративных ценностей сотрудников библиотеки.

Настоящий стандарт устанавливает основные принципы коммуникации при взаимодействии с пользователями в стенах библиотеки, в том числе при проведении мероприятий, ведении телефонных разговоров, переписке по электронной почте, социальных сетях, мессенджерах библиотеки.

Принцип корректности

Сотрудник библиотеки **должен** вежлив и тактичен, не выказывает недовольства интонацией, словами или действиями. Сотрудник библиотеки должен быть всегда спокоен, даже при проявлении агрессии оставаться нейтрально-вежливыми.

Принцип заинтересованности

Сотрудник библиотеки выступает инициатором коммуникации, выражает заинтересованность в общении, используя техники активного слушания (уточнения, перефразирования, резюмирования сказанного собеседником). При общении с пользователями следует использовать ясный русский язык без сложной терминологии, в т.ч. профессиональных терминов.

Принцип внимательности

Сотрудник библиотеки следит за эмоциональным откликом собеседника во время общения, учитывает индивидуальные психологические и физические особенности восприятия информации собеседником (говорит громче/тише, медленнее/быстрее и т.п.). При общении с незрячими избегайте слов «там», «тут» и др.

Принцип информированного отказа и позитивной альтернативы

При невозможности предоставить необходимую пользователю информацию сотрудник библиотеки должен выразить сожаление об отказе, объяснить причины отказа и **обязательно** предложить позитивную альтернативу (например, если отсутствует издание РТШ – предложить «говорящую» книгу; если издание отсутствует в библиотеке – предложить заказать по системе МБА из другой библиотеки).

Принцип бесконфликтности

Своевременная и полноценная информация о деятельности библиотеки предотвращает появление конфликтных ситуаций. При возникновении конфликтной ситуации следует соблюдать спокойствие, постараться увести пользователя в отдельное помещение для продолжения разговора, свести разговор к конкретной проблеме, не следует оправдываться или жаловаться на обстоятельства, вместо этого необходимо предложить выход из сложившейся ситуации.

Принцип командной работы

Если сотрудник в процессе коммуникации осознаёт сложность в выполнении запроса пользователя или разрешения конфликтной ситуации, следует обратиться за помощью к руководителю структурным подразделением / коллегам.

При коммуникации с пользователями и партнёрами библиотеки соблюдать правила русского языка, корректно распределять логические акценты, избегать слов-раздражителей («нет», «вам придётся сделать», «вы должны» и др.) и слов-паразитов, при общении по телефону следить за четкостью дикции, высотой голоса.

При проведении очных мероприятий каждый отдел обязан встречать участников у информационной стойки первого этажа на Стрельнинской улице, д. 11. После мероприятия сотрудники обязаны рассказать участникам о возможностях оставить отзыв (в книге отзывов, на сайте, в группах в социальных сетях, поисковых системах и приложениях Google, Yandex, TripAdvisor, 2ГИС).

Каждый сотрудник библиотеки, задействованный в проведении мероприятия, должен носить бейдж, выполненный в соответствии с фирменным стилем. Постоянно носить бейдж обязаны сотрудники отделов обслуживания библиотеки (детского отдела, отдела индивидуального обслуживания, информационного отдела по специальной педагогике и психологии, отдела обслуживания на предприятиях ВОС).

В представленный стандарт коммуникации могут быть внесены дополнения в соответствии с производственной необходимостью.

Руководители структурных подразделений библиотеки при необходимости могут подготовить правила общения с пользователями для своего структурного подразделения. При подготовке использовать перечень стоп-слов и стоп фраз (таблица 1), шаблоны общения (таблицы 2, 3).

Таблица 1. Стоп-слова, стоп-фразы при коммуникации

НЕПРАВИЛЬНО	ПРАВИЛЬНО
«Я уже вам сказал»	Повторить информацию более четко, использовать синонимы
«Я Вас слушаю», «Что Вам надо?»	«Чем я могу Вам помочь?»
«Я не могу Вам помочь», «Вы должны звонить по этому вопросу другому специалисту»	«Благодарим Вас за обращение, сейчас я уточню, как мы можем Вам помочь»
«В воскресенье библиотека закрыта, мы не сможем этого сделать»	«К сожалению, мы сможем Вам помочь только в субботу или в понедельник, можете уточнить, как Вам будет удобнее?»
«Я не получал от Вас никаких писем / запросов, Вы ошибаетесь»	«Возможно, Ваше обращение находится в процессе обработки, могли бы уточнить Ваше ФИО / повторить запрос»

Таблица 2. Шаблоны устного общения сотрудников структурных подразделений с пользователями (в т.ч. по телефону)

Ситуация	Действия	Пример коммуникации
Приветствие	Поздороваться, представиться, уточнить, какой вопрос интересует, необходима ли помощь.	«Добрый день! Рады видеть Вас в библиотеке «Точки зрения». Меня зовут _____. Чем я могу Вам помочь?».
Прощание	Поинтересоваться, нужна ли ещё какая-то помощь, поблагодарить за обращение и попрощаться.	«Могу Вам ещё чем-нибудь помочь? Надеемся, что Вам понравилось в нашей библиотеке. Всего доброго, до свидания!».

Пользователь спрашивает о режиме работы библиотеки	Сообщить часы работы в конкретный день, предупредить о ближайшем санитарном дне, режиме работы в праздничные дни.	«Библиотека «Точки зрения» работает с пн. по пт. с 11:00 до 20:00, в сб. с 11:00 до 18:00. Обратите внимание, каждый последний четверг месяца – санитарный день. Отдел обслуживания к этот день закрыт.
Информирование о контактах библиотеки / других библиотек	Объяснить, как быстрее и удобнее добраться от ближайшей станции метро. При необходимости озвучить тифломаршрут (расположен на сайте, на кафедре выдачи литературы).	«Библиотека находится на Стрельнинской улице, д. 11. Ближайшие станции метро – «Чкаловская», «Спортивная», «Петроградская». Можете уточнить, добираться от какой станции Вам будет удобнее? Я расскажу о маршруте подробнее».
Информирование о процессе записи в библиотеку	Сообщить, общую информацию о записи в библиотеку, уточнить, какие услуги интересуют, перенаправить в нужный отдел (индивидуального обслуживания, ИБО, детский, ИОСПИ)	«Для записи в библиотеку необходим паспорт. Записаться в библиотеку для получения книг можно по адресу: Стрельнинской, 11. Получить логин для доступа к ЭБС библиотеки можно удаленно, уточните, какие именно услуги / книги Вас интересуют? Пожалуйста, подождите, я уточню информацию». «Позвольте я провожу Вас в детский отдел / отдел индивидуального обслуживания / информационный отдел по специальной педагогике и психологии, сотрудники отдела запишут Вас в библиотеку».
Информирование о деятельности другого отдела	Сообщить о деятельности и услугах отделов с учетом информации, представленной на сайте в разделах «О нас», «Услуги», «Ресурсы», «Проекты», а также с учётом собственного опыта работы в библиотеке. При невозможности посмотреть информацию на сайте, опираться на собственный опыт или помощь коллег в отделе. При недостаточности информации для удовлетворения потребности пользователя – связаться напрямую с сотрудниками профильного отдела.	Пример: «Запрос на составление списка литературы Вы можете оставить в информационно-библиографическом отделе, связавшись с сотрудниками отдела по телефону или электронной почте. Если хотите, я могу Вас соединить с отделом прямо сейчас? Если удобнее связаться позже, контактные данные отдела: (номер телефона), (адрес электронной почты)»
Консультирование по мероприятиям (где, когда и во сколько)	Проверить информацию о мероприятии на сайте библиотеки в разделе «Афиша», на печатной афише и сообщить её пользователю. Уточнить, необходима ли	Пример: «Уточню информацию, пожалуйста, подождите. Лекция «Мой Пушкин» состоится (дата) в (время) в (назвать пространство). Могу я ещё чем-нибудь помочь?».

	пользователю дополнительная информация. Если в Афише мероприятий информация отсутствует / не соответствует запросу – связаться самостоятельно или дать контакт отдела, ответственного за проведение мероприятия .	«Благодарим за обращение. Просим Вас связаться с организаторами мероприятия для получения более подробной информации. Если хотите, я могу Вас соединить с отделом прямо сейчас? Если удобнее связаться позже, контактные данные отдела: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам».
Сотрудничество с библиотекой	Уточнить направление сотрудничества, дать контакт отдела, ответственного за конкретное направление проектной деятельности / обратиться в отдел сразу же: 1) информационный отдел по специальной педагогике и психологии – сотрудничество с вузами, ссузами; 2) отдел индивидуального обслуживания – проведение мастер-классов, экскурсий для школ; 3) детский отдел – проведение мероприятий, консультаций для детей; 4) отдел развития – организация выставок, лекций, семинаров, сотрудничество с другими учреждениями культуры, волонтерскими организациями; 5) отдел внестационарного обслуживания – организация пункта выдачи литературы за пределами библиотеки; 6) отдел надомного абонента – обслуживание на дому; 6) отдел книгохранения – организация концертов на площадке библиотеки.	«Спасибо за Ваше обращение, какое направление сотрудничества Вас интересует? Совместная организация мероприятия / участие в мероприятии? Пожалуйста, подождите, я уточняю информацию. Свяжитесь, пожалуйста, с представителями отдела (название отдела). Если хотите, я могу Вас соединить с отделом прямо сейчас? Если удобнее связаться позже, контактные данные отдела: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам».
Информация о наличии книги в фонде (в случае	Уточнить, какой формат книги необходим. Проверить наличие издания в электронном каталоге библиотеки (в печатном виде, в	Пример: «Книга в каком формате вам необходима? РТШ, «говорящая», укрупненным шрифтом, плоскочечатная? Минуту, я проверяю наличие издания в каталоге. Да, книга есть в отделе индивидуального обслуживания

<p><i>обращения в отделы, которые не занимаются обслуживанием пользователей)</i></p>	<p>ЭБС), уточнить, в каком отделе находится издание, предложить проводить в отдел, где находится книга. Если книга отсутствует в фонде ГСБЦС, обязательно рассказать о возможности заказа в другой библиотеке через МБА / ЭДД.</p>	<p>на Стрельнинской ул. д. 11. Отложить книгу для Вас? Вы знаете, как работает отдел и как до него добраться?» «К сожалению, книга в печатном виде в библиотеке отсутствует, Вы можете с ней ознакомиться в ЭБС «Название ЭБС». Можете уточнить, у Вас есть логин и пароль для доступа к ЭБС» «Для получения логина и пароля к ЭБС, обратитесь, пожалуйста, в информационный отдел по специальной педагогике и психологии. Вас проводить в отдел?» «К сожалению, у нас отсутствует издание, напечатанное РТШ Брайля, но у нас есть эта книга на CD-диске, а также на флеш-карте. Книги располагаются в отделе индивидуального обслуживания. Вас проводить в отдел?» «Эта книга, к сожалению, отсутствует в фонде библиотеки, мы можем запросить её для Вас из другой библиотеки. Сделать это можно в отделе индивидуального обслуживания, Вас проводить в отдел?».</p>
<p>Технологические процессы взаимодействия с пользователями (пользователь сообщает, что у него возникли проблемы со входом в личный кабинет на сайте библиотеки, уточняет о продлении срока пользования документами, возмещении потерянного документа, уточняет статус заказа, задолженность)</p>	<p>Поблагодарить за обращение, предоставить контактные данные профильного отдела.</p>	<p>«Спасибо, мне понятен Ваш вопрос, точнее на него смогут ответить мои коллеги, свяжитесь, пожалуйста, с представителями отдела (название отдела). Если хотите, я могу Вас соединить с отделом / проводить в отдел прямо сейчас? Если удобнее связаться позже, контактные данные отдела: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам».</p>

Сложный библиографический запрос (<i>пользователь запрашивает литературу по теме, предполагающей обширный библиографический поиск</i>)	Поблагодарить за обращение, дать контакты сотрудников информационно-библиографического отдела, информационного отдела по специальной педагогике и психологии (в зависимости от темы поиска).	«Спасибо, мне понятен Ваш вопрос, подготовкой библиографических списков занимаются коллеги из отдела (название отдела). Вас проводить в отдел?»
--	--	---

Таблица 3. Шаблоны общения сотрудников структурных подразделений с пользователями по электронной почте, в социальных сетях, мессенджерах

Ситуация	Действия	Пример коммуникации
Приветствие	Поздороваться, представиться, уточнить, какой вопрос интересует.	«Добрый день! Меня зовут _____. Чем я могу Вам помочь?».
Прощание	Поинтересоваться, нужна ли ещё какая-то помощь, поблагодарить за обращение и попрощаться.	«Могу Вам ещё чем-нибудь помочь? Всего доброго, до свидания!».
Информирование о режиме работы библиотеки	Сообщить часы работы в конкретный день, предупредить о ближайшем санитарном дне, режиме работы в праздничные дни.	«Библиотека «Точки зрения» работает с пн. по пт. с 11:00 до 20:00, в сб. с 11:00 до 18:00. Обратите внимание, каждый последний четверг месяца – санитарный день. Отдел обслуживания к этот день закрыт.
Информирование о контактах библиотеки / других библиотек	Объяснить, как быстрее и удобнее добраться в библиотеку. В другие библиотеки – при наличии возможности. При необходимости озвучить тифломаршрут (расположен на сайте, на кафедре выдачи литературы).	«Библиотека находится на Стрельнинской улице, д. 11. Ближайшие станции метро – «Чкаловская», «Спортивная», «Петроградская». Можете уточнить, добираться от какой станции Вам будет удобнее? Я расскажу о маршруте подробнее».

Информирование о процессе записи в библиотеку	Написать, что необходимо для записи в библиотеку, уточнить, какие услуги интересуют, дать контакты нужного отдела (индивидуального обслуживания, ИБО, детский, ИОСПП)	«Для записи в библиотеку необходим паспорт. Записаться в библиотеку для получения книг можно по адресу: Стрельнинской, 11. Получить логин для доступа к ЭБС библиотеки можно удаленно, уточните, какие именно услуги / книги Вас интересуют?».
Информирование о деятельности другого отдела	Сообщить о деятельности и услугах отделов с учетом информации, представленной на сайте в разделах «О нас», «Услуги», «Ресурсы», «Проекты», а также с учётом собственного опыта работы в библиотеке. При невозможности посмотреть информацию на сайте, опираться на собственный опыт или помощь коллег в отделе. При недостаточности информации для удовлетворения потребности пользователя – связаться напрямую с сотрудниками профильного отдела.	Пример: «Запрос на составление списка литературы по теме Вы можете направить в информационно-библиографический отдел. Контактные данные: (номер телефона), (адрес электронной почты)»
Консультирование по мероприятиям (где, когда и во сколько)	Проверить информацию о мероприятии на сайте библиотеки в разделе «Афиша» и сообщить её пользователю. Уточнить, необходима ли пользователю дополнительная информация. Если в Афише мероприятий информация отсутствует / не соответствует запросу – дать контакт отдела, ответственного за проведение мероприятия	Пример: «Лекция «Мой Пушкин» состоится (дата) в (время) в (назвать пространство). Могу я ещё чем-нибудь помочь?» «Благодарим за обращение. Просим Вас связаться с организаторами мероприятия для получения более подробной информации. Контактные данные: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам».
Сотрудничество с библиотекой	Уточнить направление сотрудничества, дать контакт отдела, ответственного за конкретное направление проектной деятельности:	«Спасибо за Ваше обращение, какое направление сотрудничества Вас интересует? Совместная организация мероприятия / участие в мероприятии? Свяжитесь, пожалуйста, с представителями отдела (название отдела). Контактные данные: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам».

	<p>1) информационный отдел по специальной педагогике и психологии – сотрудничество с вузами, ссузами;</p> <p>2) отдел индивидуального обслуживания – проведение мастер-классов, экскурсий для школ;</p> <p>3) детский отдел – проведение мероприятий, консультаций для детей;</p> <p>4) отдел развития – организация выставок, лекций, семинаров, сотрудничество с другими учреждениями культуры, волонтерскими организациями;</p> <p>5) отдел внестационарного обслуживания – по вопросам организации пункта выдачи литературы за пределами библиотеки;</p> <p>6) отдел надомного абонента – обслуживание на дому;</p> <p>6) отдел книгохранения – организация концертов на площадке библиотеки.</p>	
<p>Информация о наличии книги в фонде</p>	<p>Уточнить, какой формат книги необходим.</p> <p>Проверить наличие издания в электронном каталоге библиотеки (в печатном виде, в ЭБС), сообщить название отдела, где находится книга</p> <p>Если книга отсутствует в фонде ГСБЦС, обязательно рассказать о возможности заказа в другой библиотеке через МБА / ЭДД.</p>	<p>Пример: «Книга в каком формате вам необходима? РТШ, «говорящая», укрупненным шрифтом, плоскопечатная? Минуту, я проверяю наличие издания в каталоге. Да, книга есть в отделе индивидуального обслуживания на Стрельнинской ул. д. 11. Отложить книгу для Вас? Вы знаете, как работает отдел и как до него добраться?»</p> <p>«К сожалению, книга в печатном виде в библиотеке отсутствует, Вы можете с ней ознакомиться в ЭБС «Название ЭБС». Можете уточнить, у Вас есть логин и пароль для доступа к ЭБС»</p> <p>«Для получения логина и пароля к ЭБС, обратитесь, пожалуйста, в информационный отдел по специальной педагогике и психологии. Контактные данные: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам»</p>

		<p>«К сожалению, у нас отсутствует издание, напечатанное РТШ Брайля, но у нас есть эта книга на CD-диске, а также на флеш-карте. Книги располагаются в отделе индивидуального обслуживания на Стрельнинской ул., д. 11. Забронировать для Вас издание? Вы знаете, как добраться до библиотеки?»</p> <p>«Эта книга, к сожалению, отсутствует в фонде библиотеки, мы можем запросить её для Вас из другой библиотеки. О получении книги мы Вам сообщим».</p>
<p>Технологические процессы взаимодействия с пользователями (пользователь сообщает, что у него возникли проблемы со входом в личный кабинет на сайте библиотеки, уточняет о продлении срока пользования документами, возмещении потерянного документа, уточняет статус заказа, задолженность)</p>	<p>Поблагодарить за обращение, предоставить контактные данные профильного отдела.</p>	<p>«Спасибо, мне понятен Ваш вопрос, точнее на него смогут ответить мои коллеги, свяжитесь, пожалуйста, с представителями отдела (название отдела). Контактные данные отдела: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам».</p>
<p>Сложный библиографический запрос (пользователь запрашивает)</p>	<p>Поблагодарить за обращение, дать контакты сотрудников информационно-библиографического отдела, информационного отдела по специальной</p>	<p>««Спасибо, мне понятен Ваш вопрос, подготовкой библиографических списков занимаются коллеги из отдела (название отдела). Контактные данные: (номер телефона), (адрес электронной почты). Вы можете оставить свои контакты, я их передам сотрудникам».</p>

<i>литературу по теме, предполагающей обширный библиографический поиск)</i>	педагогике и психологии (в зависимости от темы поиска).	
---	---	--