**ШАБЛОН**

**приказа о стандартах очного общения в Библиотеке**

**О стандартах очного общения в Библиотеке**

В целях развития культуры эффективного и комфортного общения в *название учреждения* (далее — Библиотека), в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными приказом Библиотеки от *дата и реквизиты приказа*, приказываю

1. Утвердить принципы коммуникации, изложенные в приложениях 1 и 2 к настоящему приказу, как обязательные к применению при общении сотрудников Библиотеки с пользователями (читателями) и партнерами Библиотеки в рамках рабочего времени.
2. Рекомендовать сотрудникам Библиотеки использовать принципы коммуникации, утвержденные настоящим приказом, при общении между собой.
3. Утвердить шаблон правил очного общения сотрудников Библиотеки с читателями в приложении 3 к настоящему приказу.
4. Принять во внимание следующее:

4.1. Культура и стандарты общения в Библиотеке складываются при участии всех сотрудников, в том числе по телефону и онлайн.

4.2. Сотрудники должны стремиться эффективно взаимодействовать друг с другом в интересах пользователей и для достижения целей деятельности Библиотеки.

1. Работникам Библиотеки:

5.1. В рабочее время руководствоваться общими принципами устной коммуникации, изложенными в приложении 1 к настоящему приказу.

5.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций руководствоваться по возможности принципами общения в конфликтных ситуациях, изложенными в приложении 2 к настоящему приказу.

5.3. При наличии у структурного подразделения утвержденных правил очного общения с читателями, руководствоваться ими.

1. Руководителям структурных подразделений Библиотеки:

6.1. В случае необходимости, осуществить подготовку и передать на утверждение *руководителю* Библиотеки правила очного общения с читателями для своего структурного подразделения через согласование с *указать перечень лиц, с которыми необходимо согласовать правила*.

6.2. При подготовке правил очного общения с читателями для своих подразделений использовать шаблон правил очного общения с читателями (приложение 3).

6.3. Утвержденные правила очного общения с читателями направлять сотрудникам структурного подразделения для ознакомления *(возможно предусмотреть дополнительные способы информирования сотрудников о правилах, применяемые в Библиотеке, например, размещение на во внутрикорпоративной информационной системе и т.п.)*.

1. *Название отдела (отдел кадров, дирекция, канцелярия и т.п.)* ознакамливать с данным приказом сотрудников, нанимаемых в Библиотеку при оформлении трудоустройства.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к приказу *название учреждения*  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |

# **Принципы общей коммуникации в Библиотеке**

Общение сотрудников Библиотеки как между собой, так и с посетителями (читателями) базируется на пяти принципах:

1. Открытость и толерантность

2. Дружелюбие и корректность

3. Профессионализм и информированность

4. Самостоятельность и эффективность

5. Инициативность и внимательность

## 1. Открытость и толерантность

Специфика универсальной публичной библиотеки заключается в коммуникации с максимально широкой аудиторией. Являясь по сути общественным пространством, открытым для самых разных людей, Библиотека должна уметь находить общий язык со всеми.

Законодательство Российской Федерации гарантирует любому человеку, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии, беспрепятственный доступ к библиотечным услугам и пространствам.

В современном мире беспрепятственный доступ значит больше, чем открытые двери. Для него также необходима понятная и открытая коммуникация, т.е. человеку должно быть легко и комфортно пользоваться услугами и пространством. Руководствуясь принципами открытости и толерантности, библиотекарь не предъявляет требований к квалификации своих читателей. При общении с сотрудником Библиотеки читатель должен верить, что сотрудник стремится максимально профессионально и эффективно удовлетворить его запрос, и не чувствовать дискриминацию, неприязнь и пренебрежение по отношению к себе.

Будучи открытыми и толерантными с читателями, сотрудники Библиотеки руководствуются этим же принципом при общении с коллегами.

Применение принципа открытости и толерантности подразумевает проявление по отношению к человеку уважения, терпимости, спокойного внимания и готовности помочь. Сотрудники Библиотеки не должны позволять себе проявлений равнодушного, высокомерного и безразличного отношения к читателям и коллегам.

## 2. Дружелюбие и корректность

Дружелюбие — один из базовых принципов коммуникации для любой организации, которая работает с людьми. Один из ключевых подходов можно сформулировать как "*презумпцию дружелюбия*", согласно которой при любом взаимодействии с читателем или коллегой сотрудник Библиотеки исходит из того, что, в общем случае, даже если тот проявляет непонимание или нетерпение, раздражение и другие негативные эмоции, высказывает требования и претензии — они вызваны не его плохим характером, злонамеренностью или глупостью, а недостаточной информированностью. Сотрудник Библиотеки действует, сохраняя дружелюбие, спокойствие и приветливый тон.

При обслуживании читателей сотрудник понимает, что правила Библиотеки могут быть непривычны и непонятны, а про отдельные возможности и услуги человек может не знать, — и видит своей задачей приветливо и просто о них рассказать.

Принцип дружелюбия и корректности реализуется не только через слова — интонации, мимика и жесты играют не менее важную роль.

Общаясь с читателями и коллегами, сотрудник Библиотеки должен быть приветливым и доброжелательным. Коммуникация строится на предоставлении полной и достоверной информации в корректной и уважительной форме.

Дружелюбие сотрудников Библиотеки не должно превращаться в панибратство или услужливость. Сотрудник Библиотеки соблюдает личные границы коллег и читателей, в том числе не позволяет себе негативных комментариев по поводу внешнего вида, почерка и личных качеств других людей. Сотрудник Библиотеки также умеет тактично отстаивать собственные границы.

## 3. Профессионализм и информированность

Будучи частью организации, которая работает с информацией и занимается просвещением, сотрудник Библиотеки должен быть эрудированным и начитанным специалистом. Сотрудник Библиотеки непрерывно занимается самообразованием и умеет найти достоверную информацию по заданной теме.

В своей коммуникации с читателем и коллегой сотрудник Библиотеки не может позволить себе ответить "не знаю". Если сотрудник Библиотеки не может самостоятельно помочь коллеге или в полной мере удовлетворить запрос читателя, он должен привлечь на помощь других коллег или сообщить, где можно получить искомую информацию или помощь.

*При взаимодействии с читателем*

Библиотекарь стремится помогать людям освоиться в мире актуального знания, разобраться в нарастающем потоке информации, развить любознательность, любовь к чтению и стремление к самообразованию. Для читателя библиотекарь выступает главным источником информации о других надежных ресурсах ее получения.

Кафедра обслуживания и библиотекарь — главный живой "интерфейс" Библиотеки и основной источник информации о ней. Для того чтобы эффективно выполнять эту функцию, библиотекарь должен легко ориентироваться в устройстве, функционировании и правилах Библиотеки, а также во всех основных услугах, которые она предлагает, и событиях, происходящих в ней.

Главные задачи библиотекаря — дать точный и полный ответ на запрос читателя, а также предоставить ему дополнительную информацию, которая может быть ему полезна и интересна. Библиотекарь понимает, что должен понятно объяснить читателю любое предложение, запрос, правило, ограничение или требование к нему. Если читателю необходимо совершить какое-то действие — например, пройти перерегистрацию или предоставить свою контактную информацию, — недостаточно формально сослаться на правила Библиотеки, надо объяснить читателю, для чего он это делает и что это в его интересах, а не только в интересах Библиотеки, и тем самым мотивировать читателя на действие. То же касается предложений и рекламы услуг. Например, предложение оформить читательский билет должно сопровождаться рассказом о том, какие преимущества он дает.

Случается, что Библиотекарь не может удовлетворить запрос читателя по объективным причинам: нужной книги может не быть в фонде, все компьютеры могут быть заняты и т.д. Согласно подходу, который можно обозначить как "*информированный отказ и позитивная альтернатива*", коммуникация с читателем не может закончиться односложным отрицательным ответом библиотекаря — просто "нет" или "нельзя". Все случаи, когда библиотекарь не может предоставить ту или иную услугу, должны сопровождаться объяснением причины отказа ("нет, потому что" – например, книга утеряна) и предложением других вариантов ("нет, но", "нет, зато" – например, можно предложить аналогичную книгу; найти и забронировать эту книгу в другой библиотеке; предложить позвонить, когда именно эта книга будет восстановлена в фонде). Объяснения при этом не должны превращаться в оправдания — сотрудник Библиотеки объясняет читателю ситуацию спокойно и объективно.

К аналогичным случаям можно отнести ситуации, когда читателю необходимо ждать оказания услуги. Так, необходимость ожидания заказа должна сопровождаться:

1. объяснением, почему выдача занимает время (например, книга находится в хранении на другом этаже);
2. информированием о примерной продолжительности ожидания;
3. предложением, чем можно заняться во время ожидания (например, показать стеллаж с новыми поступлениями).

Логика ясности и прозрачности ситуации для читателя распространяется и на общение по телефону: если библиотекарю необходимо выполнить определенные действия для удовлетворения запроса читателя, которые занимают какое-то время, во время которого библиотекарь не может активно общаться с читателем, необходимо вкратце сориентировать читателя по тому, что происходит на данном этапе (поиск по электронному каталогу, поиск в Интернете, консультация с коллегой из другого отдела и т.д.).

Профессионализм также не допускает негативные комментарии сотрудников Библиотеки в присутствии читателей, в том числе относительно своих коллег, посетителей, политической или жизненной ситуации и т.п. К подобным комментариям и жалобам со стороны читателей сотрудник Библиотеки должен проявлять спокойное и доброжелательное участие, не заражаясь негативными эмоциями.

## 4. Самостоятельность и эффективность

Сотрудник Библиотеки должен быть максимально самостоятельным и эффективным в своей ежедневной работе и во взаимодействии с читателями. Обладая полной актуальной информацией о Библиотеке, пониманием внутренних процессов и знанием, где и как максимально оперативно добыть дополнительную информацию, если это необходимо, сотрудник Библиотеки способен ответить на максимальное число вопросов по своему направлению работы самостоятельно и не нуждается в привлечении коллег из своего и других отделов в случае типовых запросов. При этом сотрудник способен адекватно оценить ситуацию и понимает, когда и по какому вопросу для более эффективного решения необходимо подключать коллег.

Принцип самостоятельности и эффективности требует от сотрудника Библиотеки уметь принимать решения и брать на себя ответственность в пределах своих компетенций, расставлять приоритеты и быть нацеленным на результат. В то же время этот принцип бережет библиотекаря от самонадеянных поступков и формального отношения к запросам окружающих.

В общении с читателями и коллегами сотрудник Библиотеки старается по возможности отвечать на их вопросы так, чтобы они становились со временем максимально самостоятельными и им не требовалось вновь обращаться за помощью по тому же вопросу.

*При взаимодействии с читателем*

На обслуживании библиотекарь рассказывает читателю о взаимодействии с основными ресурсами Библиотеки: учит правильно и полноценно пользоваться личным кабинетом и станцией самообслуживания — а не делает все каждый раз за читателя, даже если в данный момент так быстрее и проще, — ориентироваться на сайте и в электронных ресурсах Библиотеки, в расстановке фондов и социальных сетях. Эти действия повышают сознательность читателя, устанавливают доверие и поддерживают правильный баланс сил и ответственности между читателем и библиотекарем, работают на укрепление долгосрочных отношений между читателем и Библиотекой, а также со временем снимают часть лишней нагрузки с библиотекаря и в целом повышают эффективность работы Библиотеки.

## 5. Инициативность и внимательность

Библиотекари призваны открывать людям доступ к новой информации и знаниям. Задачи по просвещению подразумевают активную роль Библиотеки в противовес пассивной справочной роли, например, архива.

Сотрудник Библиотеки искренне заинтересован в том, чтобы делиться с окружающими своими знаниями. В то же время инициативность и внимательность сотрудника Библиотеки не превращаются в навязчивость и суетливость. Он проявляет чуткость и эмпатию по отношению к читателям и коллегам.

*При взаимодействии с читателем*

Принцип инициативной и внимательной коммуникации подразумевает, что библиотекари:

1. Стараются максимально быстро и полно удовлетворить запрос читателя и по возможности превзойти его, дав дополнительную информацию. В частности, заинтересованность читателя в определенной теме требует от библиотекаря не только предоставить ему заказанную литературу, но и рассказать о других релевантных источниках, в том числе доступных в электронной форме или других библиотеках, и даже, возможно, о мероприятиях Библиотеки.
2. Обращают внимание на читателей, атмосферу в залах и вступают в коммуникацию первыми, если замечают чью-то растерянность или конфликтную ситуацию; уверенно и ненавязчиво предлагают свою помощь.
3. Если не могут помочь сами, потому что заняты другим читателем, по возможности просят помочь коллегу. Если не могут помочь, потому что не обладают достаточной информацией, привлекают коллегу, более компетентного в данной теме.

Библиотекарь стремится продемонстрировать заботу об интересах читателя, даже когда не может сразу ему помочь. Это не позволяет библиотекарю оставить без внимания читателя в очереди.

Библиотекарь и кафедра обслуживания являются одним из основных инструментов информирования и "продажи" услуг и дополнительных сервисов Библиотеки. Хорошо ориентируясь в них, при общении с читателем библиотекарь должен понимать, что может быть интересно и полезно читателю сверх того, что он изначально запрашивает, и грамотно и вовремя предлагать ему эти дополнительные возможности.

Инициативная позиция сотрудника Библиотеки проявляется не только в коммуникации с людьми, но и в отношении к пространству Библиотеки. Когда библиотекарь не занят общением с читателями и другими задачами, он восстанавливает в Библиотеке порядок, нарушенный читателями: расставляет книги, поправляет лицевые выкладки, аккуратнее ставит стулья, зовет уборщиц, чтобы убрать мусор, и пр.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к приказу *название учреждения*  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |

# **Принципы коммуникации в конфликтных ситуациях**

Сотрудник Библиотеки понимает, что конфликты наносят ущерб всем участникам, и стремится к конструктивному и доброжелательному общению.

## 1. Конфликтные ситуации и конфликты

Основанное на общении между людьми, библиотечное обслуживание предполагает возможность конфликтных ситуаций, а иногда и серьезных конфликтов. Конфликтные ситуации могут возникать между читателем и библиотекарем, между читателями и даже между сотрудниками Библиотеки. Во всех случаях сотрудник Библиотеки играет ключевую роль в урегулировании конфликтной ситуации и предупреждении ее развития в полноценный конфликт.

Способность библиотекаря быстро, корректно и грамотно разрешить противоречия напрямую влияет на образ Библиотеки в глазах читателей (не только участников конфликта, но и тех, кто оказался рядом). Поэтому этот навык является важнейшим показателем уровня профессионализма сотрудников Библиотеки.

*Конфликтная ситуация* предполагает, что в целях двух сторон есть противоречие. Например, читатель хочет получить книгу на дом, а она доступна для работы только в читальном зале. Эта ситуация конфликтна, потому что предполагает противоречие интересов читателя и Правил библиотеки. В этой ситуации библиотекарь выступает посредником между Правилами библиотеки и желанием посетителя.

*Конфликт* отличается от конфликтной ситуации высоким уровнем эмоционального напряжения. От этого расхождение в целях и мнениях усугубляется и кажется непреодолимым. Конфликт — это серьезное и эмоционально затратное противоречие, разрешить которое сложнее.

Не любая конфликтная ситуация перерастает в конфликт. Как правило, конфликт можно предотвратить, если сотрудник Библиотеки умеет разрешить ситуацию вежливо и доброжелательно, соблюдая права и интересы и читателя, и коллег, и Библиотеки, в том числе понимает, когда имеет смысл пойти на уступки.

## 2. Основные принципы общения в конфликтных ситуациях

Для читателей библиотекарь выступает представителем организации, предоставляющей определенные услуги. Поэтому важно, чтобы библиотекарь понимал, что большинство конфликтных ситуаций с читателем вызваны недовольством читателя не личными качествами библиотекаря, а качеством предоставляемых услуг, т.е. претензии не направлены лично против библиотекаря и их не надо воспринимать персонально.

В случае конфликтной ситуации между читателями библиотекарь должен уметь вовремя вмешаться, грамотно урегулировать возникшие противоречия, не нарушая прав читателей и стараясь сохранить или восстановить комфортную среду для всех — не только непосредственных участников конфликтной ситуации, но и окружающих.

В конфликтной ситуации между коллегами сотрудник Библиотеки понимает, что общим интересом всех сторон является мирное разрешение противоречий.

При урегулировании конфликтных ситуаций важно помнить, что причина большинства конфликтных ситуаций — это не злой умысел, плохой характер или глупость человека, а недостаток информации. Своевременное, ясное и полноценное информирование — лучший способ минимизировать количество конфликтных ситуаций и предупредить развитие конфликтов.

## 3. Базовые рекомендации для общения в конфликтных ситуациях

* Спокойно и внимательно выслушайте, чем недоволен собеседник. Отложите другие дела и смотрите человеку в глаза. Ваш взгляд должен выражать понимание. Лучше находиться на одном уровне с собеседником: если он стоит — встать, если сидит — присесть рядом. Обратите внимание на свои позу, мимику и жесты. Собеседник должен чувствовать, что в данный момент все ваше внимание обращено на него.
* Если вокруг много людей и человек проявляет вербальную агрессию, лучше встать не напротив него, а рядом, и постараться аккуратно увести его для продолжения разговора в более закрытое пространство, чтобы не мешать другим читателям. Перемещение в другое пространство полезно еще и для того, чтобы дать человеку время успокоиться, а вам — подумать, как лучше разрешить эту ситуацию.
* Признайте эмоции человека и не воспринимайте их на свой счет. В большинстве конфликтных ситуаций человек недоволен не вами лично, а качеством услуг. Или же конфликтная ситуация является следствием недопонимания. Спокойным, серьезным тоном дайте человеку понять, что вы понимаете его недовольство и готовы решить его проблему.
* Говорите чуть тише, чем обычно. Тихий голос заставляет собеседника прислушиваться к вам и постепенно успокаивает его негативные эмоции.
* Сводите разговор к конкретной проблеме, которая беспокоит человека. Найти согласие в разговоре об общих темах гораздо сложнее. Переспрашивайте и уточняйте, что именно не устраивает собеседника. Например, в разговоре с читателем: "Я правильно понимаю, что вы хотите получить эту книгу на дом?" Множество конфликтных ситуаций перерастают в конфликт только оттого, что люди неправильно понимают цели и желания другой стороны.
* Если вы можете решить проблему прямо сейчас (например, разблокировать для читателя другой компьютер, выдать другой экземпляр книги и т.п.) — сделайте это сразу и принесите извинения за доставленные неудобства.
* Если удовлетворить запрос прямо сейчас не получается и на это нужно время, возьмите ситуацию под свой личный контроль — например, обещайте позвонить читателю, когда книга появится — и сориентируйте читателя, насколько это возможно, сколько времени вам понадобится. Впоследствии обязательно сдержите свое обещание, в противном случае конфликтная ситуация может возобновиться, а читатель утратит доверие не только к вам, но и к Библиотеке в целом.
* Не обещайте того, что не сможете выполнить. Если необходимо, лучше возьмите небольшую паузу для уточнения информации или консультации с коллегами, чтобы в итоге дать максимально корректный ответ собеседнику.
* Если вы не можете удовлетворить запрос читателя или коллеги по объективным причинам (например, книга отсутствует на полке), принесите извинения, признайте неудобство как объективный факт и переключите его внимание на другое: "Фонды сейчас действительно расположены не очень удобно. Мы знаем об этой проблеме и занимаемся их перестановкой. Это требует времени. Давайте я покажу вам, где стоит то, что вас интересует. Или принесу вам книгу, которую вы ищете". Обратите внимание, что необходимо обязательно предложить альтернативу.
* Открыто называйте причины, по которым вы отказываете в том или ином запросе. Не нужно оправдываться или жаловаться на обстоятельства. Спокойным голосом называйте объективные причины, которые не позволяют решить вопрос читателя или коллеги так, как он хочет, — и сразу переходите к альтернативным вариантам и компромиссу.

*NB. Книга отзывов и предложений выдается читателю по первому требованию, сразу и без условий.*

## 4. Базовые рекомендации для разрешения конфликтов

Если конфликтная ситуация все же переросла в конфликт и человек ведет себя агрессивно, необходимо привлечь к разрешению третье лицо. Появление третьего лица — человека, который не был участником конфликтной ситуации — само по себе может снизить напряжение в разговоре.

Кроме того, третье лицо необходимо привлечь сразу же, как только вы чувствуете, что теряете самообладание и сами поддаетесь негативным эмоциям. Если это происходит, тихо и спокойно принесите свои извинения и сообщите, что вы пригласите кого-то, кто сможет помочь, например: "Прошу прощения, боюсь, у меня не получается решить этот вопрос в одиночку. Сейчас я приглашу коллегу, и мы постараемся вместе вам помочь. Подождите, пожалуйста, пару минут".

В зависимости от сложности проблемы и уровня агрессии читателя третьим лицом могут стать:

* Другой библиотекарь, который, руководствуясь рекомендациями этих Стандартов, поможет разрешить проблему или предложить читателю устраивающую его альтернативу.
* Ваш руководитель или представитель дирекции Библиотеки, который подкрепит для читателя ваши аргументы или сможет предложить более подходящие альтернативы.
* Представитель охраны или полиции, которые необходимы в тот момент, когда первые два посредника не смогли разрешить конфликт или агрессия перешла рамки закона (нецензурная брань, рукоприкладство, нанесение ущерба имуществу и т.п.).

При конфликте с коллегой третьим лицом может быть руководитель или другой коллега, компетентный в вопросе спора.

Библиотекарь ни в коем случае не должен оставаться в конфликте в одиночестве. Его права и интересы требуют защиты точно так же, как и права и интересы читателя. Чтобы избежать прямой конфронтации, позовите помощь.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3  к приказу *название учреждения*  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |

# **Шаблон правил очного общения сотрудников структурных подразделений Библиотеки с читателями**

## 

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Название услуги, в рамках оказания которой происходит общение | Описание конкретной ситуации, которая может возникать при оказании услуги | Перечень действий, которые необходимо совершить, чтобы услуга была оказана корректно | Конкретные примеры формулировок, которые уместно использовать при общении в рамках данной ситуации в соответствии со скриптом |

## Примеры заполнения шаблона

Данные примеры созданы на основе процессов обслуживания читателей в ГБУК г. "Центральная библиотека им. Н.А. Некрасова". Каждой библиотеке необходимо адаптировать их под себя, а именно:

1. Прописать предоставляемые библиотекой услуги.
2. Перечислить ситуации, которые возникают при оказании той или иной услуги.
3. Описать скрипт — т.е. перечень действий, которые необходимо совершить, чтобы услуга была оказана корректно. Для одной и той же услуги в разных ситуациях скрипт может быть разным. Например, если тех. поддержка может быстро решить проблему читателя — в скрипте необходимо указать, что с тех. поддержкой надо связаться по телефону и решить вопрос безотлагательно. Если же решение требует времени, то в тех. поддержку можно отправить письменный запрос.
4. Предложить фразы, подходящие для описываемой ситуации, в соответствии с каждым действием, описанным в скрипте.

## 1. Базовые услуги на кафедре обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Приветствие | Читатель впервые в библиотеке, растерянно стоит у входа или в пространстве первого этажа или подходит с вопросом на кафедру обслуживания | 1. Дружелюбно приветствовать (если возможно, подойти).  2. Предложить помощь и уточнить цель визита.  *Далее см. раздел, соответствующий цели визита или вопросу.* | 1. Здравствуйте, добро пожаловать в *(неформальное название библиотеки; например, в Некрасовку)*!  2. Чем я могу вам помочь? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выдача дубликата читательского билета | Читатель *впервые* потерял читательский билет (или читательский билет пришел в нерабочее состояние) | 1. Попросить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, для идентификации читателя.  2. Внести данные о новом билете в АБИС через кнопку "Выдача дубликата". Предупредить читателя о смене номера билета.  3. Выдать читателю новый читательский билет и объяснить, что первое восстановление бесплатное, а следующее — платное (120 рублей). | 1. Добрый день! Мне понадобится ваш паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, чтобы найти вас в нашей базе.  2. У вас будет новый читательский билет с новым номером, прежний номер недействителен.  3. Будьте внимательны, не теряйте новый билет. В первый раз мы восстанавливаем билет бесплатно, а следующее восстановление будет стоить 120 рублей. |
| Читатель *повторно* потерял читательский билет (или читательский билет пришел в нерабочее состояние) | 1. Попросить паспорт или другой документ для идентификации читателя.  2. Найти читателя в АБИС и на основе пометки о прежней выдаче дубликата объяснить, что повторное восстановление билета платное, стоимость восстановления 120 рублей.  3. Выдать бланк заявления о повторной выдаче нового читательского билета и ручку. Попросить человека внести свои данные, поставить дату и подпись.  4. Оформить квитанцию об оплате, пробить чек на кассе. Внести в АБИС данные о новом билете. Предупредить читателя о смене номера билета.  5. Выдать читателю новый билет и чек об оплате. Поблагодарить. | 1. Добрый день! Мне понадобится ваш паспорт или другой документ, чтобы найти вас в нашей базе.  2. У нас стоит отметка о том, что вам уже выдавали бесплатный дубликат. Поэтому в этот раз восстановление платное и стоит 120 рублей.  3. Вам нужно заполнить заявление с просьбой о выдаче нового читательского билета. Вот бланк заявления. Вам нужно внести сюда свои данные, поставить сегодняшнее число и подпись.  4. У вас будет новый читательский билет с новым номером, прежний номер недействителен.  5. Возьмите ваш новый читательский билет и чек об оплате. Благодарю вас! |
| Выдача книг и других документов на дом | Читатель младше 18 лет хочет взять издание (на дом или в читальный зал) возрастной категории 18+. | 1. Попросить читательский билет, отметить посещение в АБИС и проверить возраст читателя.  2. Посмотреть на книги, которые берет читатель (есть ли возрастная отметка).  3. Если есть отметка, которая говорит, что издание предназначено для людей более старшего возраста, — объяснить читателю, что мы не имеем права его ему выдать. Предложить взять альтернативные издания или прийти с законным представителем. | 1. Ваш читательский билет, пожалуйста.  2. Можно ваши книги?  3. Смотрите, на этой книге стоит отметка *(назвать отметку 18+; показать ее на книге)*. Это значит, что издатель считает, что она рассчитана на людей этого возраста и старше. Библиотека не имеет права выдать вам это издание сейчас. Вы можете взять его, если с вами придет ваш законный представитель, например, родитель или опекун.  Пока я могу помочь вам подобрать похожие книги без возрастного ограничения. Хотите, мы посмотрим альтернативы вместе? |
| Замена экземпляра документа читателю | Читатель жалуется на ветхое, плохое состояние книги | 1. Поблагодарить за внимательное отношение. Принести извинения и объяснить, почему так могло случиться.  2. Если есть другой экземпляр книги — предложить его читателю.  3.Если другого экземпляра нет, посмотреть наличие в других библиотеках, электронных ресурсах.  4. Если и там книги не оказалось, то объяснить читателю, что книгу мы передадим на реставрацию, но это займет какое-то время. Взять ситуацию под личный контроль и связаться с читателем, когда книга станет доступна.  *\*После общения с читателем передать книгу в отдел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для решения по реставрации или списанию.* | 1. Спасибо, что обратили наше внимание на плохое состояние этой книги. Мы стараемся следить за сохранностью фондов, но при таком количестве книг наши читатели иногда нас опережают.  2. Давайте посмотрим, можем ли мы предложить вам другой экземпляр.  3. Эта книга есть в другой библиотеке *(сказать адрес и телефон)*. Если вам подходит этот вариант, нужно заранее позвонить и уточнить фактическое наличие книги.  Также эта книга есть в электронном виде в\_\_\_\_ *(указать электронный ресурс)*. Если вам это подходит, я могу показать вам, как пользоваться этим ресурсом.  4. К сожалению, у меня не получилось найти книгу в других библиотеках или электронных ресурсах. Я передам этот экземпляр на реставрацию и могу с вами связаться, когда она будет готова. Вам это удобно? Можно ваш контактный номер? |
| Возмещение утраченного документа | Читатель потерял библиотечную книгу или другой документ | 1. Выразить сожаление.  2. Сославшись на Правила библиотеки, предложить принести замену (аналогичное или идентичное издание) или оплатить среднюю рыночную стоимость утерянного издания. | 1. Мне очень жаль.  2. Согласно Правилам библиотеки, у вас есть возможность возместить ущерб, вернув в фонд аналогичное или идентичное издание, или возместить среднюю рыночную стоимость потерянной книги. Какой из способов вы предпочитаете? |
| Читатель потерял библиотечную книгу и *готов возместить ее стоимость* | 1. Обозначить время, которое необходимо для процедуры.  2. Рассчитать среднюю рыночную стоимость издания по утвержденной формуле. Коротко объяснить читателю принцип расчета.  3. Сообщить читателю получившуюся сумму, взять оплату и пробить чек.  4. Списать книгу с задолженности читателя. Выдать ему чек.  5. По окончании разговора предложить дополнительную помощь.  *\*После общения с читателем отправить заполненную форму расчета стоимости и скриншоты на почту название\_почты@*[*nekrasovka.ru*](http://nekrasovka.ru)*, распечатанную форму с подписью отдать в отдел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, расписаться у них в журнале.* | 1. Мне понадобится ваш читательский билет и 5 минут для того, что рассчитать среднюю рыночную стоимость утраченной книги.  2. Для того чтобы рассчитать размер компенсации, мы проверяем стоимость книги на основных торговых площадках (Озон, Лабиринт и другие магазины) и рассчитываем среднее арифметическое цены.  3. Среднерыночная стоимость книги на сегодняшний день составляет \_\_\_ *(назвать сумму)* рублей. Вы предпочитаете оплатить наличными или картой?  4. Книга списана из вашего личного кабинета, и больше за вами не числится задолженность. Возьмите, пожалуйста, чек об оплате. Большое спасибо!  5. Я могу еще чем-нибудь вам помочь?   * *(Если ответ отрицательный.)* Спасибо еще раз! Хорошего дня/вечера! |
| Читатель потерял библиотечную книгу и *принес взамен нее подходящее издание* | 1. Проверить книгу на соответствие критериям аналогичности и идентичности изданий.  2. Поблагодарить читателя за возмещение ущерба.  3. Списать с читателя утерянный экземпляр.  4. По окончании разговора предложить читателю дополнительную помощь.  *\*После общения с читателем передать в отдел управления библиотечным фондом новый экземпляр и данные об утерянной книге.* | 1. Все в порядке, эта книга подходит для замены утраченной.  2. Спасибо за внимательное отношение к фонду библиотеки!  3. Утерянная книга списана из вашего личного кабинета, и больше за вами не числится задолженность.  4. Я могу еще чем-нибудь вам помочь?   * *(Если ответ отрицательный.)* Спасибо еще раз! Хорошего дня/вечера! |
| Читатель потерял библиотечную книгу, принес взамен нее другую, *но она не подходит* | 1. С сожалением отказать читателю в приеме книги взамен утерянной.  2. Объяснить читателю правила замены книг и требования к аналогам.  3. Предложить просто оплатить среднюю рыночную стоимость утраченного издания.  4. В случае согласия на денежную компенсацию — предложить рассчитать размер компенсации. Произвести расчет по утвержденной формуле.  5. В случае отказа от денежной компенсации — попросить принести издание согласно требованиям к аналогам.  6. Если читатель настаивает, чтобы библиотека приняла ту книгу, которую он принес, объяснить, почему библиотека не вправе это сделать, и еще раз предложить альтернативные варианты. | 1. К сожалению, эта книга не подходит в качестве замены утерянной.  2. Согласно Правилам пользования, взамен утраченной библиотека может принять только идентичное или аналогичное издание.  Идентичное издание — это по сути та же самая книга, просто другой экземпляр тиража.  Аналогичные издания должны содержать то же произведение, на том же языке (языках). Оно должно быть издано не ранее двух последних лет и быть сходным по издательскому оформлению (наличие иллюстраций, формат издания, переплет).  Обратите внимание, издание может быть принято только если оно находится в оригинальном издательском переплете и не содержит дефектов, загрязнений, штампов, надписей, вклеек и иных отметок.  3. Вы можете не тратить время на поиск идентичного или аналогичного издания и возместить среднюю рыночную стоимость книги. Тогда мы сами купим издание взамен утерянного.  4. *См. выше ситуацию «Читатель потерял библиотечную книгу и готов возместить ее стоимость».* 5. Хорошо, тогда прошу вас предоставить в качестве замены издание, соответствующее перечисленным требованиям, в ближайшее время. Вы также всегда можете просто возместить среднюю рыночную стоимость издания.  6. К сожалению, библиотека не вправе принять книгу, которая не соответствует требованиям, перечисленным в Правилах пользования. Мы можем принять от вас только идентичное или аналогичное издание. Вы также всегда можете просто возместить среднюю рыночную стоимость издания.  *Далее см. Принципы коммуникации в конфликтных ситуациях.* |

## 2. Библиографические консультации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Подбор литературы из фонда | Читатель хочет получить консультацию по чтению | 1. Уточнить интересующую тему и литературные предпочтения читателя.  2. Подобрать в электронном каталоге подходящие издания.  3. Предложить читателю книги, обосновав свой выбор. | 1. Какие темы вам сейчас особенно интересны? Что из прочитанного в последнее время вам понравилось? Почему? Было ли что-то, что не понравилось? Почему?  2. Давайте подберем книги в нашем фонде, и я принесу вам их посмотреть.  3. Посмотрите эти книги. Мне кажется, они будут вам интересны, потому что \_\_\_ *(обосновать рекомендации)*.  *Примеры обоснования:*  Эта книга интересна тем, что получила премию...  Эта книга посвящена теме, которая вам интересна...  Про эту книгу недавно писала в своем обзоре литературный критик... |

## 3. Обслуживание в санитарный день

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Ситуация** | **Скрипт** | **Коммуникация** |
| Обслуживание | Читатель пришел в библиотеку в санитарный день до 20:00 | 1. Дружелюбно поприветствовать.  2. Предложить помощь и уточнить цель визита.  3. Если читатель хочет поработать в читальном зале, сообщаем о санитарном дне и о том, что читальные залы закрыты. Перечислить, какие услуги он может получить в этот день: оформить читательский билет, взять конкретную книгу по запросу, получить простую библиографическую справку, получить платную услугу и сдать книги.  4. Если читатель хочет взять или сдать книги, оформить читательский билет, получить библиографическую справку, напечатать, отсканировать документ или сделать ксерокопию — пригласить его на кафедру 1 этажа. Сообщить о санитарном дне и о том, что читальные залы в этот день не работают, перечислить доступные услуги.  5. Оказать услугу.  *Далее см. соответствующие услуги согласно запросу читателя.*  6. Предложить дополнительную помощь, поблагодарить за обращение. | 1. Добрый день!  2. Чем я могу вам помочь?  3. У нас сегодня санитарный день и, к сожалению, читальные залы закрыты. Но вы можете, если хотите, взять книгу на дом, сдать книги, оформить читательский билет, если еще не записаны, а также воспользоваться платными услугами.  4. Пойдемте на кафедру и все сделаем. У нас сегодня санитарный день и читальные залы закрыты, но вы можете взять книгу на дом, сдать книги, оформить читательский билет, если еще не записаны, а также воспользоваться платными услугами печати, сканирования и ксерокопирования.  5. —  6. Я могу еще чем-нибудь вам помочь?   * *(Если ответ отрицательный.)* Спасибо за обращение! Хорошего дня/вечера! |

## 