

БЕЛГОРОДСКАЯ КОЛЛЕГИЯ



ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ РАБОТНИКОВ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Корпоративные этические нормы библиотечных работников Белгородской области (далее – Нормы) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Белгородской области, а также с Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря, который определяет нравственные основы профессиональной деятельности.
2. Настоящие Нормы – система правил (этикетных норм), определяющих поведение работника библиотеки в процессе библиотечной деятельности: взаимоотношения библиотекаря с читателями/пользователями, руководителя библиотеки/библиотечного подразделения с подчиненными, подчиненного библиотекаря с руководителями всех уровней, библиотечных работников между собой, с деловыми партнерами.

3. Нормы входят в систему нормативных и регламентирующих документов библиотеки после их принятия на общем собрании коллектива и издании специального приказа по библиотеке. В тех случаях, когда вопросы профессиональной этики библиотечных работников Белгородской области не урегулированы законодательством или настоящими Нормами, библиотечные работники должны соблюдать сложившиеся обычаи и традиции, соответствующие общим принципам нравственности в обществе.
4. Настоящие Нормы вступают в действие со дня их утверждения Белгородской коллегией библиотечного сотрудничества и развития и размещения на сайте Белгородской государственной универсальной научной библиотеки.
5. Нормы являются обязательством каждого библиотечного работника перед своей профессией, читателями и коллегами независимо от ведомственной подчиненности, формы собственности библиотеки, должности, занимаемой специалистом.
6. Знание и соблюдение Норм выступает одним из критериев оценки качества профессиональной деятельности и трудовой дисциплины библиотечного работника.
7. Нарушение библиотечным работником положений Норм подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения – моральному и административному осуждению.

II. В ОТНОШЕНИИ С ЧИТАТЕЛЕМ БИБЛИОТЕКАРЬ ОБЯЗАН

1. Помнить простую истину: любая библиотека существует ради читателей и благодаря читателям.
2. Соблюдать права читателей на библиотечное обслуживание. Обеспечивать беспрепятственный и комфортный доступ каждого читателя к информации, библиотечным материалам и ресурсам.

3. Носить бейдж и использовать другие элементы корпоративного фирменного стиля в одежде.
4. Встречать читателя радушно, с улыбкой, держась свободно и непринужденно, здороваться первым.
5. Использовать преимущественно деловой стиль общения, быть вежливым и учтивым, внимательно слушать читателя. Отложить дела, не связанные с его обслуживанием, включая выполнение внутренних производственных процессов, чтение служебных документов и профессиональной литературы. Не следует беседовать с коллегами и говорить по телефону на личные темы в присутствии читателя.
6. На обращение читателя отвечать терпеливо и обстоятельно. При затруднении с ответом рекомендовать обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости проводить читателя в необходимое ему для получения компетентного ответа структурное подразделение.
7. Хорошо владеть речью. Речь должна быть грамотной, построенной на литературных нормах, исключать просторечия, вульгаризмы, жаргонные слова, резкие выражения оскорбительного характера.
8. Не забывать, что все читатели разные, учитывать их индивидуально-психологические особенности, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории.
9. Давать квалифицированные и точные ответы на все запросы. Предоставлять в пользование читателю только ту информацию, достоверность которой не вызывает сомнений, источник которой известен.
10. Оберегать право читателя на частную жизнь и конфиденциальность сведений о его информационных и культурных запросах в библиотеке.

11. Быть хорошо информированным о деятельности своей библиотеки, т. е. всегда в состоянии ответить на любой вопрос читателя.
12. Уметь выслушать благоприятные отзывы или критику в адрес библиотеки, своего структурного подразделения или в свой собственный адрес – это очень ценная информация, которая может быть полезна в последующей деятельности.
13. Не ущемлять достоинство и не критиковать читателей, особенно в присутствии других людей.
14. Выслушивать претензии читателя спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации библиотеки, стараться погасить конфликт на месте. В спорном случае исходить из того, что прав читатель. За причинение неудобств или допущенные ошибки своевременно принести извинения.
15. В случае если возникшая проблема не может быть решена на месте, направить читателя к вышестоящему специалисту. При рассмотрении конфликтной ситуации не проявлять излишней эмоциональности, аргументировать свои действия исключительно требованиями документов, регламентирующих библиотечную деятельность.
16. Помнить, что Вы представляете весь коллектив библиотеки. По Вашему поведению читатель будет судить о работе библиотеки и библиотечной профессии в целом.

ПОМНИТЕ ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО ЭТИКИ:
относитесь к читателям так, как бы Вы хотели,
чтобы они относились к Вам!

III. В ОТНОШЕНИИ С ПОДЧИНЕННЫМ РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖЕН

1. Быть для подчиненных образцом нравственного поведения. Помните: подчиненные невольно копируют Вас, повторяя Ваши слова, жесты, интонацию, отношение с людьми.
2. Стремиться объединить работников в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Помните: человек только тогда будет чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом. Вместе с тем каждый стремится остаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, какой он есть.
3. Мотивировать и поддерживать инновационную и творческую деятельность библиотечных работников.
4. Делегировать полномочия, сообразуясь со способностями и возможностями подчиненных.
5. Ценить и поддерживать руководителей низшего звена. Нельзя поощрять у сотрудников прямого обращения к Вам, минуя своего непосредственного руководителя.
6. Четко обозначить должностные обязанности специалистов. Постоянный и разумный контроль – одно из основных правил этического поведения. Безнаказанность способна разрушить самый сплоченный коллектив.
7. Прогнозировать, диагностировать и прилагать максимальные усилия для разрешения деструктивных конфликтов.
8. Если сотрудник попал в сложную жизненную ситуацию, оказать ему возможную помощь и поддержку.
9. Оценивать деятельность, а не личность работника. Быть критичным к результатам работы, но не к слабостям и недостаткам человека.
10. Никогда не давать сотрудникам возможности заметить, что он не владеет ситуацией, чтобы сохранить их уважение.

11. Соблюдать принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше вознаграждение.
12. Укреплять у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только морального, но и материального поощрения. Не забывать лишний раз похвалить сотрудника.
13. Относиться к сотрудникам как к равноправным членам коллектива, ко всем с одинаковыми требованиями.
14. Доверять сотрудникам и признавать собственные ошибки в работе.
15. Поощрять здоровый образ жизни сотрудников.
16. Защищать подчиненных от противоправных действий дискредитирующего характера и поддерживать работника в случае его необоснованного обвинения.
17. Обращаться к своим подчиненным на «Вы» и обязательно по имени-отчеству в официальной обстановке.

ПОМНИТЕ:

**когда руководителя уважают, а не боятся,
польза такого общения очевидна для обеих сторон**

IV. В ОТНОШЕНИИ С РУКОВОДИТЕЛЕМ ПОДЧИНЕННОМУ СЛЕДУЕТ

1. Помогать руководителю создавать в коллективе доброжелательную нравственную атмосферу, справедливые отношения. Помните: Ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.
2. Не пытаться навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывать свои предложения тактично и вежливо.
3. Не разговаривать с руководителем категоричным тоном, не говорить всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление

- чатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.
4. Быть лояльным и надежным.
 5. Не обращаться за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю Вашего руководителя. В противном случае Ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению непосредственного руководителя, либо как сомнение в его компетентности.
 6. Если Вас наделили ответственностью, деликатно поднять вопрос и о Ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.
 7. Не требовать к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны руководителя.
 8. Принять, что просьба руководителя обязательна к исполнению.
 9. Обращаться к руководителю на «Вы» и обязательно по имени-отчеству в любой обстановке.

ПОМНИТЕ:

**своим поведением можно
привлечь руководителя на свою сторону,
сделать своим союзником, но можно
и настроить его против себя,
сделать своим недоброжелателем**

V. В ОТНОШЕНИИ С КОЛЛЕГАМИ ВАЖНО

1. Помнить, что Вы работаете в коллективе, который должен играть как «единая команда, а не как сонм ярких личностей».
2. Рассматривать Вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения Ваших собственных целей.

3. Относиться с уважением ко всем коллегам, защищать их права, если они не противоречат этическим нормам и способствуют авторитету профессии.
4. Быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным, проявлять честность и терпимость.
5. Воздерживаться от высказываний, суждений, критики и оценок деятельности библиотеки, ее руководителей, действий сотрудников.
6. Не прибегать к нечестным приемам соперничества. Стремиться заслужить репутацию профессионализмом и моральными качествами.
7. Не давать обещаний, которых Вы не сможете выполнить. Не преувеличивать своей значимости и деловых возможностей. Если они не оправдаются, Вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины.
8. Уважать авторские права коллег. Используя каким-либо образом работу своего коллеги, ссылаться на имя автора. Помните: плагиат недопустим.
9. Помогать менее опытным коллегам, способствовать профессиональному становлению молодых кадров.
10. Не забывать о ветеранах библиотеки. Помните: Вы пользуетесь результатами их труда, это они вложили свой труд и опыт в создание Вашей библиотеки.
11. При выполнении общей работы достичь четкого разделения прав и ответственности.
12. Соблюдать принцип конфиденциальности личной информации. Не допускать распространения в коллективе слухов и другой непроверенной информации в отношении коллег.
13. Оставлять свое плохое настроение за стенами библиотеки. Не срывать его на других. Не давить на окружающих.
14. Помнить о знаменательных датах в жизни коллег. Юбилей сотрудника – праздник всего коллектива.

15. Стараться на многие вещи смотреть с чувством юмора, тогда будет легче поддерживать добрые и ровные отношения в коллективе.

ПОМНИТЕ:

**в сплоченном коллективе приятнее работать;
настроение коллектива положительно влияет на саму работу,
стимулирует результативность труда
каждого отдельного работника**

VI. В ОТНОШЕНИИ С СОЦИАЛЬНЫМИ ПАРТНЕРАМИ НЕОБХОДИМО

1. Искать единомышленников в местном сообществе. Это могут быть представители органов власти, организаций, учреждений, бизнес-сообщества, средств массовой информации, общественных организаций и, конечно, широких кругов жителей.
2. Прилагать максимальные усилия для установления продуктивного сотрудничества, основанного на честности, открытости, взаимном доверии и уважении.
3. Сотрудничать только с надежными партнерами, репутация которых не нанесет ущерб имиджу библиотеки.
4. Добросовестно выполнять свои обязательства перед социальными партнерами.
5. Помнить о субординации, взаимодействовать с представителями, равными по должности. Общение с вышестоящим должностным лицом возможно только по согласованию с непосредственным руководителем.
6. Помнить, что библиотека является равноправным партнером социальных коммуникаций. Следует не просить, а предлагать взаимовыгодное сотрудничество.
7. Соблюдать конфиденциальность информации, предоставляемой партнерами.
8. Предоставлять партнерам только ту информацию о библиотеке, которая находится в открытом доступе.

9. Не принимать от партнеров какие-либо подарки, кроме деловых, которые предусмотрены общепринятыми правилами служебного этикета. Деловой подарок может включать в себя корпоративные сувениры с логотипом организации-дарителя и иные предметы, дарение которых является традицией (дневники, блокноты, ручки, календари, национальные сувениры и т. д.).
10. Быть заинтересованным. Общение с социальным партнером будет длительным и плодотворным, если узнать о социальном партнере как можно больше.
11. Уважать работу представителей средств массовой информации, оказывать содействие в получении СМИ достоверной информации о работе библиотеки.

ПОМНИТЕ:

**в процессе общения с социальными партнерами
формируется имидж Вашей библиотеки**

VII. В СВОЕЙ ПРОФЕССИИ БИБЛИОТЕКАРЬ БЕЛГОРОДЧИНЫ

1. Является компетентным специалистом своего дела! Профессиональным долгом библиотечного работника является стремление к достижению максимального качества выполнения работ или оказания услуг.
2. Стремится к личностному и культурному совершенствованию, повышению уровня профессионального образования.
3. Стремится к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию, внедрению инноваций.
4. Читает! Настоящий библиотекарь является активным читателем, он всегда в курсе литературных новинок.
5. Не забывает, что своим поведением формирует престиж библиотечной профессии. Постоянно заботится о ее вы-

соком общественном признании, воздерживается от поведения, которое может вызвать сомнение в привлекательности библиотечной профессии.

6. Качественно выполняет свои служебные обязанности, соблюдает принятые на себя обязательства.
7. Соблюдает деловой стиль одежды, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность. Внешний вид библиотекаря при исполнении им служебных обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к библиотеке.
8. Принимает меры по предупреждению коррупции, не допускает при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая может привести к конфликту интересов. Уведомляет руководителя обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.
9. Бережно относится к библиотечному имуществу, технике, коммерческой и технической информации, эффективно их использует и защищает от утраты, кражи, использования не по назначению, незаконного использования.
10. Не допускает использования корпоративной почты и других технических средств, принадлежащих библиотеке, в иных целях, кроме трудовых.
11. Соблюдает нормы поведения в социальных сетях, тщательно отслеживает содержание информации, размещаемой от имени библиотечного сообщества и на личных страницах.
12. Уважает работу представителей средств массовой информации, оказывает содействие в получении СМИ достоверной информации о работе библиотеки. Воздерживается от публичных оценок в отношении библиотеки и ее руководства, если это не входит в должностные обязанности.

13. Помнит о личной ответственности за свою жизнь и здоровье. Поддерживает корпоративную культуру безопасности труда. Побуждает к безопасному поведению коллег и читателей. В библиотечном коллективе неприемлемо применение наркотических веществ, употребление алкогольных напитков и курение.
14. Не нарушает порядок и дисциплину в помещении библиотеки и других местах, где выполняет свои должностные обязанности.
15. Не принимает пищу, не пьет чай или кофе в помещениях, предназначенных для обслуживания читателей.
16. Содержит свое рабочее место в идеальном порядке.
17. Не опаздывает на работу и не уходит с работы раньше.

ПОМНИТЕ:

**настоящий библиотекарь гордится
своей профессией!**