

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ ПРЕЗИДЕНТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ ИМЕНИ Б. Н. ЕЛЬЦИНА ТОГБУК «ТОУНЬ»

Введение

Кодекс корпоративной этики работников Регионального центра доступа к информационным ресурсам Президентской библиотеки (далее Центр; Региональный центр) - это свод правил, в котором описаны нормы поведения каждого сотрудника, его обязательства и ответственность перед обществом, пользователями, друг перед другом.

Наши успехи – результат того, что коллектив Центра выступает как сплоченная команда, сообщество единомышленников, объединенных общими идейными замыслами в области культуры, библиотечного дела, информационных технологий, корпоративными ценностями и нравственными принципами.

Цель данного Кодекса – учитывая Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря установить нормы и правила поведения работников, ориентированные на повышение качества обслуживания пользователей и повышение эффективности деятельности Центра, создание благоприятного психологического климата в рабочем коллективе, предупреждение конфликтов и конструктивное разрешение этических проблем, возникающих в процессе профессиональной деятельности.

Положения Кодекса распространяются на всех сотрудников Центра вне зависимости от должности, вида профессиональной деятельности. Каждый сотрудник осознает значимость и благородство своей миссии, учитывает общественный характер библиотечной профессии, основывается в своей профессиональной деятельности на чувстве социальной ответственности.

Приоритеты в обслуживании пользователей:

- стремление к наивысшим стандартам обслуживания пользователей,
- обеспечение качества предоставляемых услуг,
- формирование профессиональной культуры общения,
- повышение имиджа библиотечной профессии.

В отношении с пользователями работники Регионального Центра должны:

- показать высокий уровень культуры общения и стремиться установить партнёрские отношения с каждым пользователем, представителями органов власти, общественных организаций и различных учреждений,
- руководствоваться профессиональным долгом, а не личными взглядами или предпочтениями политических, экономических, религиозных взглядов,
- обеспечить право пользователя на доступ к культурным ценностям и инициировать участие пользователя в культурной жизни общества,
- предложить широкий спектр библиотечных, информационных продуктов и услуг,

- исключить из речевого лексикона фразы «Нет в фонде», «К сожалению» «Документ не найден»,
- предложить ресурсы из различных фондодержателей (в случае неудачного поиска в ИС Президентской библиотеки),
- сохранять конфиденциальность информации о своих пользователях,
- способствовать позитивному межкультурному диалогу этнических, языковых и культурных групп, представленных в обществе,
- исключить обсуждение пользователей Центра при общении с коллегами, другими пользователями,
- частные беседы и разговоры по телефону проводить вне зоны видимости и слышимости пользователей,
- ставить обслуживание пользователей выше своей внутренней информационной работы,
- прекратить разговор с коллегами при обслуживании пользователей.

Приоритеты в общении с коллегами:

- формирование сплоченной команды в работе,
- дружественный интерфейс в общении,
- повышение авторитета Центра и каждого работника,
- совершенствование речевой культуры.

Каждый сотрудник Центра в общении с коллегами должен:

- выстраивать свои отношения на принципах сотрудничества, взаимного уважения,
- сохранять уважительное отношение к традициям и истории Центра,
- проявлять честность, порядочность, профессионализм, компетентность, организованность, внутреннюю культуру и самодисциплину,
- использовать результаты интеллектуальной деятельности добросовестно, не допуская плагиата,
- отклоняться от обсуждения планов, проектов Регионального Центра за пределами библиотеки,
- нести ответственность за свои ошибки и никогда не перекладывать вину на других,
- исключить критику действий коллег и руководства,
- прервать разговоры с коллегами при обслуживании пользователей.

Приоритеты в общении членов коллектива и заведующего Центром:

- признание личностью каждого работника,
- соблюдение субординации в общении с администрацией библиотеки, руководителями вышестоящих уровней,
- уважение деловых качеств работников,
- проявление профессиональной компетентности.

Каждый сотрудник Центра должен:

- поддерживать спокойный тон в общении,

- сообщать о важных фактах, информационных сообщениях, полученных из Президентской библиотеки и от администрации библиотеки заведующему Центром в течение часа в случае его отсутствия (по телефону, СМС-сообщению, электронной почте),
- проинформировать заведующего об интересе пользователей к экстремистской литературе,
- при визите гостей, государственных и общественных деятелей находиться в полном составе в Центре,
- проинформировать заведующего обо всех нареканиях со стороны руководителей, коллег, пользователей,
- проявлять терпимость при отсрочке принятия решений по различным рабочим моментам,
- критикуя действия заведующего, предложить три варианта совершенствования деятельности Регионального центра;

Заведующий Центром по отношению к сотрудникам должен:

- своевременно информировать коллектив обо всех решениях Президентской библиотеки, администрации библиотеки,
- помочь в работе при возникновении спорных вопросов,
- вести разговоры с сотрудниками не повышая голоса,
- в корректной форме делать замечания,
- делать снисхождение (если это необходимо в определенных случаях, жизненных ситуациях сотрудников Центра),
- акцентировать внимание на профессиональных качествах сотрудников, а не на личных симпатиях,
- стимулировать творческую активность коллектива,
- поддерживать инновационные начинания коллег,
- отстаивать интересы коллектива перед администрацией,
- исключить критику действия сотрудников, администрации, пользователей.

Приоритеты сетевого общения в работе Регионального центра:

- четкость и краткость изложения мысли,
- установление долгосрочных контактов с сетевыми пользователями и коллегами,
- уважение информационных интересов.

Правила «сетевого этикета» для работников Регионального центра:

Каждый сотрудник Центра должен:

- во время коммуникаций в режиме он-лайн придерживаться тех же правил поведения, что и в реальной жизни,
- уважать чужое время и пропускную способность,
- проявлять вежливость при общении в режиме он-лайн,
- делиться специальными знаниями,
- не выплескивать эмоции,
- не вмешиваться в частную жизнь пользователей, коллег,

- использовать свои возможности только в благих начинаниях,
- соблюдать стиль деловой переписки,
- отвечать на электронное письмо в течение 24 ч.,
- перед отправкой сообщений проверять текст письма,
- перед размещением деловой информации в социальных сетях предоставить текст для редакции,
- предотвратить распространение в сетях персональных данных коллег и пользователей,
- соблюдать авторское право при пересылке электронных копий изданий или отдельных сканов,
- устраниваться от посредничества при указании ссылок на Интернет-ресурсы,
- давать ссылки только на ресурсы Президентской библиотеки,
- рассылку информации осуществлять только с согласия сетевых абонентов;

Советы при устранении конфликтов

В случае возникновения конфликтной ситуации сотрудник Центра должен:

- вникнуть в суть вопроса, взвесив все положительные и отрицательные моменты,
- проявить терпение, в том случае, если пользователь проявляет неудовольствие, гнев или разочарование,
- исключить негативную оценку действий руководства Центра и вышестоящих органов при рассмотрении конфликтной ситуации,
- убедиться в том, что все меры по устранению конфликта приняты,
- направить пользователя к вышестоящему лицу (зав. Центром, директору библиотеки),
- удерживаться в позиции «на равных», сохранять чувство собственного достоинства и престиж профессии.

Работники Центра должны соблюдать нормы настоящего Кодекса. При наличии у сотрудника вопросов относительно правильности поведения в определенных ситуациях, он может обратиться к своему непосредственному руководителю (заведующему Региональным центром).

Работники Центра должны быть уверены в том, что следование нормам настоящего Кодекса повышает эффективность работы Центра, поддерживает и укрепляет его имидж и репутацию, способствует развитию деловых связей с пользователями, партнёрами.

Каждому сотруднику Центра необходимо изучить Кодекс. Знание Кодекса корпоративной этики является обязательным для каждого члена коллектива Регионального центра.