

Качество обслуживания читателей и предоставления библиотечных услуг во многом связано с проблемой разрешения межличностных конфликтов «библиотекарь – пользователь». Соблюдение библиотекарями норм профессиональной этики является залогом успешного сотрудничества. Для библиотекаря, как специалиста, важны не только образованность и высокая квалификация, но и такие личностные качества, как такт, деликатность, приветливость, предупредительность, уважительное отношение к читателям, стремление к многостороннему общению с людьми.

Предлагаем вашему вниманию некоторые практические рекомендации по соблюдению библиотекарями профессионального этикета.

- Библиотекарю следует стремиться создать для посетителя первое благоприятное впечатление о себе.
- Во время обслуживания пользователя библиотекарь должен находиться целиком в его распоряжении и стремиться продемонстрировать ему это. Работать надо спокойно, с максимальным усилием.
- Если читатель не симпатичен библиотекарю, ни в коем случае не нужно это ему не показывать. Со всеми посетителями необходимо быть ровным в общении, вежливым и доброжелательным. «Трудные» читатели не должны быть неожиданностью для библиотекаря.
- Читатель может ждать, только если библиотекарь обслуживает других посетителей, но не в том случае, если библиотекарь занят внутренней работой, какой бы срочной она ни являлась.
- В присутствии посетителей недопустимо вести личные разговоры, в том числе и по телефону, какими бы важными лично для библиотекаря они ни были.
- Не бывает глупых читательских запросов. Если читатель просит совета, то библиотекарь должен пытаться его понять, постоянно проявляя готовность дать справку или совет. Библиотекарь это делает осторожно и ненавязчиво.
- Библиотекарь должен без стеснения признать свою некомпетентность, но только в плане понимания запроса читателя, а не в собственной сфере деятельности (знание фонда, СБА).
- Когда посетитель каким-то образом нарушает правила, надо показать ему, что этим он нарушает права других читателей. Следует следить, чтобы запрещающие слова звучали мягко, как просьба, а не как требование.

Библиотекарь также должен обладать навыками структурированной деловой речи по существу, без «лирических отступлений». Использование слов-паразитов, вводных слов, повторов, кривляния, искажение голоса, пародийность не допускаются. А умение управлять выражением своего лица является не последним качеством высокопрофессионального библиотекаря. Положительные эмоции, отражающиеся на лице сотрудника, содействуют благожелательному общению с посетителями.

Соблюдение библиотекарем норм профессионального этикета предполагает: 1) благожелательное и уважительное отношение ко всем посетителям библиотеки независимо от их социального статуса, занимаемой

должности, возраста, внешнего вида и т.д.; 2) обеспечение беспрепятственного доступа к информации; 3) обеспечение максимального комфорта при работе с информацией; 4) обеспечение конфиденциальности его запроса, если это не противоречит закону.

Поведение сотрудника библиотеки на рабочем месте должно максимально способствовать осуществлению права пользователей на информацию – это и есть главная сфера совпадения ценностей библиотекарей и читателей.