

QUI ĐỊNH VỀ TƯ THẾ VÀ TÁC PHONG GIAO TIẾP VỚI BẠN ĐỌC...

04.01.2012 14:57

Quy định về tư thế và tác phong giao tiếp với bạn đọc áp dụng cho cán bộ Thư viện Quốc Gia Bắc Kinh - Trung Quốc

Trong điều kiện các thư viện đang dần được hiện đại hóa, nhiều sản phẩm và dịch vụ TTTV đã thay đổi so với trước kia. Bên cạnh hình thức phục vụ truyền thống, đã xuất hiện những hình thức phục vụ bạn đọc từ xa thông qua các công nghệ của thư viện điện tử - thư viện số. Tuy nhiên, hình thức nào thì cũng cần văn hóa giao tiếp của cán bộ thư viện, dù là trực tiếp với bạn đọc hay qua các phương tiện của công nghệ thông tin và truyền thông. Chúng tôi xin giới thiệu lại bài này để các bạn đồng nghiệp tham khảo.

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Phục vụ bạn đọc là nhiệm vụ chủ yếu của thư viện chúng ta. Công tác này như là tiêu điểm phản ánh tình hình hoạt động của toàn bộ thư viện và cũng chính qua chất lượng phục vụ bạn đọc mà đánh giá tất cả công việc của thư viện.

Quy định này nhằm làm thay đổi căn bản tình hình hiện tại của công tác bạn đọc và theo nguyên tắc "Bạn đọc trên hết" đưa thư viện của chúng ta lên tầm xứng đáng là Thư viện Quốc gia. Các quy định này cần được tất cả cán bộ, nhân viên thuộc "tuyến đầu", tức là những người có nhiệm vụ phục vụ bạn đọc chấp hành vô điều kiện; và cũng theo quy định này mà kiểm tra và đánh giá công tác của họ.

1.2. Xếp vào loại các cán bộ, nhân viên ở "tuyến đầu" này là nhân viên bảo vệ, nhân viên trông giữ xe đạp, tư trang, nhân viên ở phòng gửi áo khoác, nhân viên kiểm tra, cán bộ phòng tra cứu mục lục, cán bộ phòng mượn, phòng đọc, phục vụ tra cứu thư mục, sao chụp, công nhân đóng bìa cứng cho tài liệu theo yêu cầu của bạn đọc và tất cả những bộ phận còn lại có tiếp xúc với bạn đọc.

1.3. Các cán bộ, nhân viên ở "tuyến đầu" cần nhận thức đầy đủ rằng công tác bạn đọc là trách nhiệm trực tiếp của mình, cần phải tôn trọng bạn đọc, cung cấp cho họ những tiện nghi cần thiết, cố gắng đến mức cao nhất để thỏa mãn các yêu cầu của họ.

II. TƯ THẾ VÀ TÁC PHONG

2.1. Cán bộ, nhân viên làm công tác bạn đọc mặc quần áo sạch sẽ, không nhàu nát, khuy áo phải cài cẩn thận, giày đánh xi, cần cắt tóc, cạo mặt thường xuyên. Khi có mặt bạn đọc không được mặc quần soóc (trừ đồng phục), không được đi dép cói, giày vải, không được mặc áo lót, không đeo kính râm. Răng miệng phải sạch sẽ, không có mùi rượu, hành tỏi.... khi làm việc.

2.2. Ngồi ở vị trí làm việc phải nghiêm chỉnh, đĩnh đạc, không nằm xoài, không gác chéo chân, không lắc lư thân mình hoặc rung đùi. Khi có bạn đọc không được xia răng, ngoáy tai, ngoáy mũi, cắt móng tay, móng chân, ngáp, vờn vai...

2.3. Khi phục vụ bạn đọc phải có trách nhiệm tận tâm, tập trung tư tưởng. Cấm nói chuyện gẫu, làm việc riêng, tiếp khách tại nơi làm việc. Việc đọc tài liệu không gây cản trở công tác phục vụ bạn đọc.

2.4. Tiếp xúc với bạn đọc cần niềm nở tươi cười, giữ tác phong thoải mái, tự nhiên. Cán bộ thư viện là người đầu tiên hỏi, sau khi kiểm tra giấy tờ thì cảm ơn; trao thẻ đọc, giấy ra vào cửa tận tay bạn đọc, không ném lên bàn, không để bạn đọc tự cầm lấy.

Tuyệt đối cấm ngồi khi bạn đọc xuất hiện, không được cúi đầu, làm việc riêng và không chú ý đến bạn đọc mới đến; không được chỉ tay vào bạn đọc, chỉ trích hành vi của họ, cười đùa và chế nhạo họ.

2.5. Trả lời bạn đọc về lĩnh vực tra cứu phải kiên nhẫn và tỉ mỉ. Các câu hỏi phải được trả lời

không chậm chể cũng không vội vã. Cần chú ý nghe bạn đọc, không quay đi nơi khác, không lơ đãng. Khi khó trả lời cần hướng dẫn cho bạn đọc đến bộ phận chỉ dẫn, không trả lời đại khái, thiếu chính xác, không nói dối bạn đọc.

2.6. Trong các phòng đọc phải đi nhẹ, nói khẽ, không gây phiền hà cho bạn đọc đang làm việc. Không được thu xếp bàn làm việc của mình, dọn vệ sinh trước lúc hết giờ phục vụ bạn đọc.

2.7. Khi trả lời bạn đọc bằng điện thoại phải nói nhã nhặn. Tránh những trì hoãn trong việc trả lời. Trả lời kịp thời những thư yêu cầu. Biểu thị sự quan tâm đến khách nước ngoài, là người chào hỏi đầu tiên, tiếp xúc lịch sự và đưa tiễn họ.

2.8. Khiêm tốn, bình tĩnh nghe những phàn nàn bạn đọc. Cấm nói cắt ngang bạn đọc, không cãi nhau, nói năng thô tục với họ. Trong quan hệ với bạn đọc vi phạm nội quy thư viện, phải bình tĩnh và có thiện ý khuyên nhủ họ chấp hành nội quy đã quy định; nghiêm cấm có thái độ thỏa mạ, nặng lời với bạn đọc.

2.9. Bảo quản thật tốt tài sản của thư viện, phải luôn đảm bảo sạch sẽ, không vứt bừa bãi dụng cụ làm vệ sinh.

2.10. Luôn hướng tới việc xây dựng mối quan hệ đoàn kết, giúp đỡ lẫn nhau, tôn trọng nhau, có thiện ý, chân thực giữa các đồng nghiệp; không có biểu hiện nhỏ nhen, không gây tổn thương lẫn nhau bằng những lời nói không thân thiện.

III. NGÔN NGỮ GIAO TIẾP

3.1. Trong thời gian tiếp xúc với bạn đọc phải thể hiện sự chân thực, khiêm tốn. Ngôn ngữ cần có dung lượng vừa phải, ngữ âm dễ nghe, dùng những từ mềm dẻo, tinh tế. Nghiêm cấm chàm chọc, mỉa mai, bỡn cợt, tra xét, trách móc, cáu gắt và dùng những từ làm bạn đọc ngượng ngùng, xấu hổ...

3.2. Chào đón bạn đọc bằng các từ "đồng chí", "đồng nghiệp", "xin chào"... không dùng các từ tỏ ra không kính trọng bạn đọc như "ê", "anh kia"...

3.3. Khi nói với bạn đọc trước hết dùng các từ "anh", "chị", "xin mời", "đề nghị", "xin lỗi", "cảm ơn". Hoàn toàn không được dùng các từ có tính chất ra lệnh "hãy đi ra xa", "hãy đem đến đây", "hãy lại gần đây". Khi bạn đọc tỏ lòng biết ơn, người cán bộ thư viện cần biểu hiện sự khiêm tốn, nói những từ như "không dám", "xin chớ ngại"... không nên để những từ biết ơn của bạn đọc không được đáp lại.

3.4. Nếu không có khả năng thỏa mãn yêu cầu đầy đủ của bạn đọc, cần phải xin lỗi. Không được nói "không có", "sách bận"... cán bộ thư viện nhất thiết phải loại bỏ câu nói "tôi không biết", điều đó dẫn đến sự xa rời giữa bạn đọc và thư viện.

3.5. Nếu bạn muốn giúp đỡ bạn cần hỏi: "Tôi có thể giúp ích gì cho bạn?", "Bạn muốn xem cuốn sách này hay không?"... khi có đồng bạn đọc hoặc cán bộ thư viện quá bận không có khả năng thực hiện một vài thao tác hoặc yêu cầu của bạn đọc, cần thường xuyên làm yên lòng bạn đọc bằng các câu: "Xin chờ một chút", "Chúng tôi mang lại ngay", "chút nữa sẽ có", "tôi sẽ làm ngay bây giờ cho bạn", "xin lỗi, bạn phải chờ lâu đấy". Trong bất cứ trường hợp nào cũng không được nói trống không "hãy đợi đấy" hoặc tệ hơn "Anh vội gì", "không làm ờn",...

3.6. Khi muốn nhắc nhở và khuyên bảo bạn đọc một điều gì đó, cán bộ thư viện thực hiện một cách mềm dẻo và chân tình hơn. Ví dụ: "Bạn thân mến, cuốn sách này nhiều người muốn đọc, trong thư viện số bản lại có hạn, đề nghị bạn không giữ cuốn sách này lâu, cần trả nó đúng hạn"; "Các bạn, đã đến giờ đóng cửa phòng đọc, xin mời các bạn thu xếp sách vở của mình". Không thể nói vội vã, thô thiển: "Hết giờ, hãy thu sách lại" hoặc "Hãy trả sách, chúng tôi đóng cửa".

3.7. Khi bạn đọc vi phạm nội quy thư viện hoặc phạm các sai lầm khác cần kiên trì, nói: "Đồng chí, chúng tôi đề nghị đồng chí không...". Không được khiển trách gay gắt "Sao anh lại làm như vậy",

"Lẽ nào anh không nhìn thấy!?"... ngay cả với những người cố tình vi phạm cần điềm tĩnh, không nên đối xử với họ một cách thô bạo, hoặc cãi nhau với họ.

3.8. Khi bạn đọc ra về cần chào từ biệt: "Chúc bạn tất cả mọi sự tốt lành", "Tạm biệt", "Hẹn gặp lại"...

Nguyễn Văn Hành dịch

từ tạp chí: Các thư viện Khoa học và Kỹ thuật Liên Xô, 1989, số 9, tr.52 (Tiếng Nga).

Đã in trong: Tập san Thư viện / TVQGVN.- Số 1, 1993.- tr. 23-24

Bùi Thị Thu Hà (Theo <http://ilc.ptit.edu.vn/>)