

Коммуникативно-поведенческий стандарт как технология формирования корпоративной культуры организации

СПб ГБУК «Центральная городская публичная библиотека имени В. В. Маяковского»
Номинация: «Лучшая кадровая технология развития корпоративной культуры»




*Афанасьева Надежда Игоревна,
руководитель Центра методической работы
nia@cgpб.ru*

Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского

- социально ориентированный
- информационный
- образовательный
- культурный центр
для населения
- методический центр
для **200**
общедоступных
библиотек
Санкт-Петербурга



Цели коммуникативно-поведенческого стандарта

-  **Формирование** единой, клиентоориентированной корпоративной культуры, направленной на повышение качества обслуживания,
-  **Создание** комфортной среды как для посетителей, так и сотрудников
-  **Укрепление** позитивного имиджа библиотеки как современного социального института, доступного каждому человеку



Задачи

коммуникативно-поведенческого стандарта

Унифицировать и повысить стандарты профессионального поведения и коммуникации сотрудников.

Вовлечь весь коллектив в процесс разработки и принятия новых стандартов, обеспечив их высокую лояльность к изменениям.

Создать систему навигации и регламентов, поддерживающих новый стандарт обслуживания.

Выстроить единое корпоративное пространство, основанное на принципах клиентоориентированности, взаимного уважения и эффективной коммуникации, чтобы усилить внутренний бренд организации и достичь высоких стандартов качества предоставляемых услуг.

Сформировать у сотрудников навыки бесконфликтного общения и эффективного поведения в сложных ситуациях, возникающих при общении с посетителями или при решении производственных задач внутри коллектива

Повысить уровень удовлетворенности посетителей качеством услуг.

Основные этапы формирования корпоративной культуры

В 2018 году проведён анализ прежних регламентов и навигации, выявлены потребности комплексных изменений методом «тайный клиент» и внутреннего аудита.

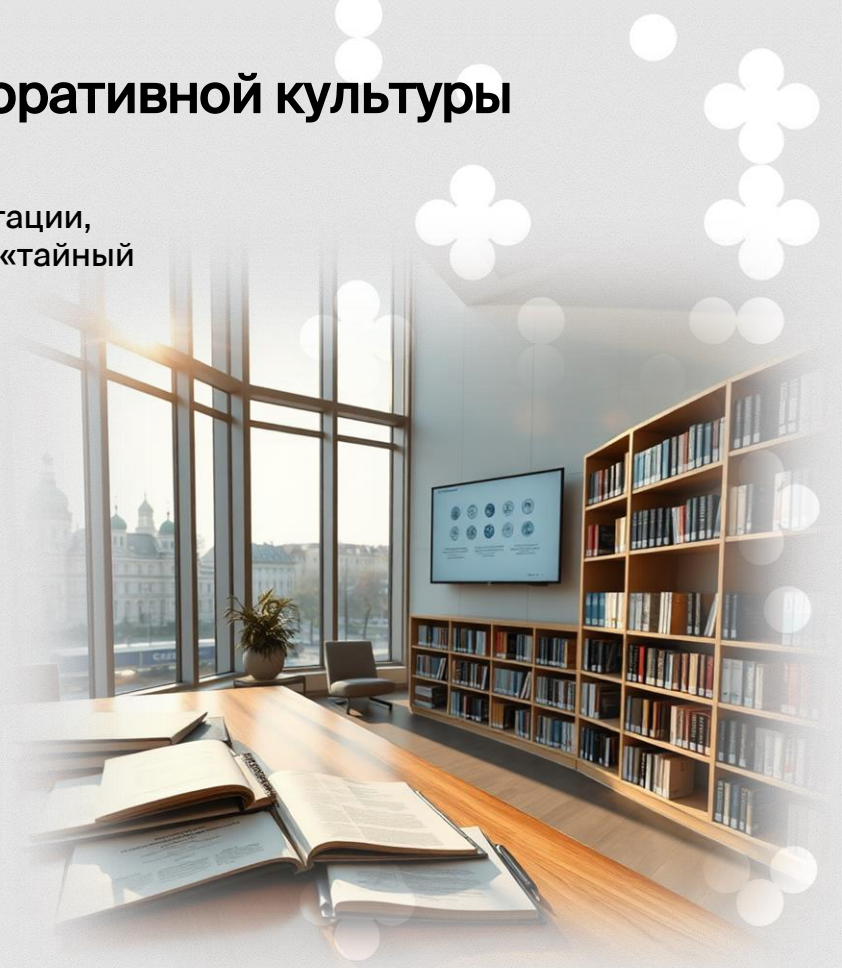
Диагностика и нормативное обеспечение

Первый этап включает анализ текущих процессов, создание новых нормативных документов и стандарта общения для унификации сервисного обслуживания.



Обучение и мотивация персонала

Обучение 300 сотрудников интерактивным тренингам, вовлечение экспертов и мотивационное укрепление корпоративного имиджа способствуют трансформации культуры.



Компоненты коммуникативно-поведенческого стандарта

Компонент	Описание
Регламенты по коммуникации	Стандарты общения с посетителями и внутри коллектива
Дресс-код	Единый внешний вид, включая бейджи и жилеты
Корпоративная символика	Использование фирменных элементов бренда
Нормы делового этикета	Правила профессионального поведения и взаимодействия

Таблица отражает комплексное регулирование поведения, внешнего вида и этикета для формирования цельного профессионального имиджа сотрудника.

Внедрение системного подхода к стандартам обеспечивает единый и узнаваемый образ сотрудников, повышая качество обслуживания и корпоративную культуру.

Внесены изменения во внутренние официальные документы
Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского в соответствии с новыми требованиями



Мотивационно-имиджевая составляющая коммуникативно-поведенческого стандарта

В 2023 году издана брошюра
«Памятка сотруднику библиотеки»

общение
в интернете



общение
с читателями



правила общения
для сотрудников
охраны



7 профессиональный
имидж

11 общение
с читателями

18 общение
в интернете

20 общение
по телефону

22 общение
в нестандартных
ситуациях

28 общение
в конфликтных
ситуациях

32 правила общения
для сотрудников
охраны



Тренинги по разработке и внедрению коммуникативно-поведенческого стандарта

300

сотрудников приняли участие
в совместной разработке стандарта,
что повышает лояльность
и эффективность внедрения

2019-2025

Прошли обучение 93% сотрудников Маяковки

Вовлечение всего персонала
от специалистов отделов обслуживания
до сотрудников охраны обеспечивает
комплексный и соучаствующий подход,
укрепляя коллектив и улучшая
внутренний бренд организации



Динамика удовлетворенности сотрудников и снижение текучести

Более 80% сотрудников вовлечены в корпоративные инициативы, что способствует сплочённости и низкой текучести кадров

Укрепление горизонтальных связей и междисциплинарного взаимодействия: Внедрение технологии способствовало **значительному усилению горизонтальных связей** между сотрудниками разных отделов и подразделений



Повышение качества услуг и лояльности посетителей

Независимая оценка качества оказания услуг
доброжелательность и вежливость
сотрудников выросла с 98,8 до 100 баллов

Внутренний мониторинг
устойчивый рост процента положительных отзывов
о качестве общения с сотрудниками.
в стенах библиотеки: с 78% до 96%
по внешним каналам: с 74% до 87%

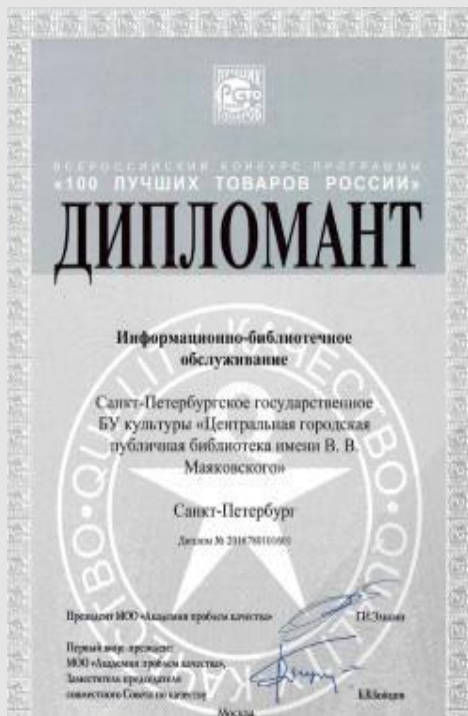
В комментариях посетителей, устойчиво
закрепилась характеристика **отношения**
сотрудников как **«доброжелательное»**

Количество жалоб в «Книге отзывов и
предложений» сократилось на 73%

Признание на профессиональном уровне



Центральная городская публичная
Библиотека имени
В. В. Маяковского



Серебряный Лучник - Северо-Запад

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ



Брошюра «Памятка сотруднику библиотеки»
ЦГПБ им. В.В. Маяковского, Санкт-Петербург

шорт-лист
Региональной премии в области развития общественных связей
«Серебряный Лучник» — Северо-Запад
в номинации
«Внутрикорпоративные коммуникации
и корпоративные медиа»

Председатель жюри

Куприянов С.В.

Исполнительный директор
Региональной премии

Котова А.В.



Генеральный
партнёр

2023



Центральная городская публичная
Библиотека имени
В. В. Маяковского

Тиражируемость и перспективы масштабирования технологии



Универсальность применения

Технология адаптирована для различных организаций сферы услуг и культуры, обеспечивая стандарты клиентоориентированности.



Расширение на библиотеки города

Опыт внедрения уже распространён на 200 общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, что подтверждает эффективность и масштабируемость.



Готовые стандарты и тренинги

Продукты проекта, включая памятки и программы тренингов, доступны для передачи и адаптации под разные учреждения.



Стратегические выводы и перспективы развития

Комплексный подход «Культурного кода Маяковки» доказал эффективность в улучшении внутреннего бренда и качества услуг, рекомендован к применению в сферах обслуживания и культуры.