

高校图书馆女性馆员外在形象之我见

张静

(河北工程大学 图书馆, 河北 邯郸 056038)

[摘要]高校图书馆主要的职责是给读者提供服务,服务过程中馆员的形象直接或间接影响着服务质量。高校图书馆女性馆员占60%以上,女性馆员的形象在一定程度上而言代表着高校图书馆的形象,文章从女性馆员的仪表风度、谈吐举止、着装搭配等等几方面来探讨高校图书馆女性馆员的外在形象。

[关键词]高校图书馆; 女性馆员; 外在形象

[中图分类号] G251.6 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-9477(2012)02-0124-03

美国图书馆界曾分析图书馆中各因素的作用表明:图书馆建筑占5%,信息资料占20%,图书馆员占75%,可见人是最重要的因素^{[1](P111)}。高校图书馆是高校重要的形象窗口,其工作人员是不上讲台的老师,读者服务是最主要的工作内容,“SERVICE”是微笑待客(Smile for everyone)、精通业务(Excellence in everything you do)、态度友善(Reaching out to every customer with hospitality)、一视同仁(Viewing every customer as special)、欢迎再次光临(Inviting your customer to return)、营造温馨环境(Creating a warm atmosphere)、眼神表达关心(Eye contact that shows we care)^{[2](P126)}。高校图书馆女性馆员占到60%以上,良好的女性馆员形象在一定程度上体现着图书馆的风格与形象,对图书馆形象塑造能产生很大的影响。女性馆员的形象包括内在素质和外在形象,内在素质是内在实力的集中体现,外在形象是内在素质的外化形式。仪表端庄、举止文雅、谈吐得体、款式色彩搭配合理的服饰等女性馆员外在形象对自身形象和图书馆形象的影响尤为重要,可以潜心培养和训练而成^{[3](P173)}。

一、女性馆员注重仪表风度

女性馆员形象中的仪表最直观,是读者对图书馆的最初感知之一。仪表美是自重自爱的需要,更是尊重他人的表现,仪表美能给读者留下良好的第一印象,从而产生“首次印象效应”和“魅力效应”,有助于图书馆服务工作的顺利展开^{[3](P173)}。它是女性馆员精神风貌的展示和图书馆形象的外在体现,良好的仪表彰显对读者的礼貌和尊重。女性馆员的仪表端庄文雅、整洁大方,精神饱满、秀外慧中,应符合其职业特点,令读者愿意接近,乐于寻求服务。女性馆员仪表美包括人的容貌、形体、体态等的自然美;经过修饰打扮后而形成的修饰美;纯朴高尚的内心世界和充满蓬勃向上的生命活力的心灵美。

说白了,女性馆员的仪表美就是自然美、修饰美和心灵美三者的高度和谐统一。

女性馆员风度通过她们的音容笑貌、言谈举止和服饰打扮等外在形式来表现,是综合品格的体现,是内在气质的焕发和沟通的润滑剂,它集文化修养、道德风范、精神境界、才情趣味于一体,能给人信心和美感,影响着其自身在读者心目中的形象,同时影响着读者以何种方式寻求服务的向往。面对有知识、有文化、有才干、有理想的高知识背景服务对象,作为女性知识分子置身于知识宝库,更要求具备宽的知识面、深的专业知识及高的文化修养。女性馆员的风度是其综合素质的外在表现,有什么程度的修养,就会表现出什么样的风度,良好的风度来自良好的道德修养和丰富的文化内涵,可以从构建合理的知识结构、塑造美的心灵和培养专业能力等方面加以培养形成。

二、女性馆员讲究谈吐举止

(一)谈吐文雅,语气诚恳委婉

美国心理学家奥·梅热普对语言行为研究表明:沟通能力=(7%的语言+38%语调)+55%表情^{[2](P126)}。同样,在馆员与读者沟通和服务中,非语言行为因素和语言性行为几乎同样重要。

1.谈吐文雅。言语有声,是与读者直接沟通联系的主要媒介。女性馆员与读者提供服务过程中使用的语言,既是交流思想的工具,又能体现自身精神面貌、思想道德、素质文化修养和业务水平,可谓“言为心声”。美的语言是与读者之间感情融洽的良好开端,能创造出令读者愉快、和谐的氛围,促进与读者感情沟通,利于服务工作的顺利展开。高校图书馆作为学术性、服务性很强的机构,其“读者至上”、“服务第一”的宗旨始终不变。语言既能表达图书馆工作内容的自然情感,又能表达对读者的期望情感,还能体现自身对事业的热爱^{[4](P337)}。女

[投稿日期]2012-03-15

[作者简介]张静(1969-),女,河北清河人,馆员,研究方向:读者服务创新和图书信息管理。

性馆员用言简意赅、亲切委婉、中听得体的礼貌语言服务于读者，充分体现尊重、关心读者的态度，从而塑造良好图书馆形象。通过一定措辞的语言，使人听起来比较委婉动听、文雅得体；利用严谨而又准确、通俗易懂的语言和应变能力，力争做到与读者无障碍沟通，达到良好的服务效果，同时起到示范、表率作用，无意中感染、教育了读者。恰当地使用成语、谚语、歇后语及幽默语言，就象佳肴中添加了味精等调料，会使语言更确切和生动形象，使读者听起来轻松愉快、发人深省、回味无穷，馆员平易近人给人以温和友善的感觉，容易得到读者的尊重和爱戴。可谓，学会说话、讲究语言艺术是做好读者服务工作的基本功。

2. 语气诚恳委婉。语气语调是语音高低、轻重缓急、停顿配置的综合效果，同一句话会因语调的不同而效果不同。太高太强的声音会使人感到生硬无礼，太低太弱的声音则使人感到沉闷无力，显得无精打采，声音太短促或拖长有时会显得不耐烦。语调能表达陈述、疑问、祈使、感叹等不同的含义。如“对不起，你需要的书已经全部借出，你看这种图书是否能满足你的需要？”或“你需要的书，已经借完了，如果你急需该图书，请在预约簿上登记你的电话，该书一旦被还回来，我们会通知你。”对待老师、学生、新读者一视同仁，女性馆员的礼貌用语和柔和语调会给读者一种温暖、愉快、宾至如归的感觉。对那些不熟悉图书馆布局、使用规章、图书检索的读者，加以悉心指导，百问不厌。语气上多采用请求和商量的语气，切忌生硬、轻慢、急躁。“欢迎下次光临。”“请不要大声喧哗”，“请你稍等片刻，好吗？”“请不要使用他人的借阅证，希望你理解支持我们的工作”等就会让读者听起来舒服很多。这样既使读者感觉到被尊重，又能维护女性馆员自我形象。在处理图书污损、遗失赔偿等问题时，既要坚持图书馆的规章制度，又要具体问题具体分析，做到态度和蔼，语气委婉中听，使读者心悦诚服，从内心真正认识到爱护图书的重要性，接受因污损图书的赔偿，并下不为例。女性馆员在处理这些敏感问题时，语言恳请而礼貌，心平气和且委婉含蓄，使忠言也不逆耳，理直切忌气壮，动之以情，晓之以理。如用命令、呵斥、讥讽读者的语言，势必使读者产生抵触情绪，最终会事与愿违。“慧于心而秀于言”嘛，女性馆员通过不断学习，加深自身文化修养，完全能做到谈吐文雅、委婉中听的。

（二）女性馆员面带微笑，举止得体

举止包括举手投足和一颦一笑，是无声的语言，是内涵极为丰富的体态语。“行为举止是心灵的外衣。”可见举止不仅反应其仪表风度，也反应其品格和精神气质。女性馆员的举止是通过表情、动作、姿态经视觉传播给读者，视觉的交流中，目光的接触时间长短可以传递语言的信息，也可以传递语言无法传递的信息^{[2] (P126)}。举止是具有特定含义，和其有声语言相结合，向读者传播相关需要信息，在女性馆员外在形象中作用相当重要，它主要包括仪态自然和真诚的微笑，它直接关系到读者对图书馆形象的肯定。

1. 举止得体。常言道要“站有站相，坐有坐相”。女性馆员的举止主要是立、坐、行走。良好的站姿能衬托出其气质和风度，要“站如松”，身体挺拔、头正、两肩平齐、下颌微收、收腹立腰、两臂自然下垂或两手自然握在小腹前、双腿自然开拢呈“V”字型或与肩同宽，给读者留下舒展俊俏、精神饱满的印象，在工作中如需站立时，切忌耸肩勾背；在服务工作中，坐姿是女性馆员的最常见的体态之一，坐椅子二分之一，上身微微前倾，面对读者，思想集中，取递证件和借还图书时，对读者热情而礼貌，属于端正、自然而文雅的坐姿，切忌海阔天空地聊天或低头看书、阅报，也忌前仰后合或伏案而卧；图书馆是肃静的场所，女性馆员在书库、阅览室行走巡视的脚步要轻缓柔和，尽量不打扰读者，并时时准备着提供导读或答疑等帮助，忌摇头晃肩、扭捏作态，更不能在书库内急促奔跑作响。

2. 面带微笑。微笑是走遍全球最优美的世界语，是人际交往、服务工作中最好的粘合剂，是阳光、是春雨，是沟通心灵的桥梁^{[5] (P140-141)}，是“解语之花，忘忧之草”，是自信的象征和修养的充分展现，能传递亲切友善、欢迎、尊重、愉悦、歉意谅解等多种信息，是女性馆员接待、迎送读者的基本表情，是女性馆员外在形象中另一重要展示。口眼结合，用微笑感染读者；微笑与神情气质结合，神采奕奕；微笑与言谈举止相结合，相得益彰。良好的性格、理解体谅读者、保持好心态都能促使其“诚于心而形于外”发自内心的微笑，强作的笑往往比哭还难看。女性馆员具有良好的心理素质，才可以做到不把家中烦恼带到工作中来，及时进入岗位角色，面带会心的微笑；女性馆员在工作中要善解人意，理解体谅读者，时时使情感处于愉快、冷静的状态，即便面对个别挑剔的读者或遇到各色的读者过激言辞也能面带体谅的微笑，也能保持头脑冷静，这样

才会事半功倍的服务好读者。本着“读者第一”的宗旨,真正把为读者服好务当作自己的幸福快乐和感觉上的成就感,焕发出工作热忱,发自内心的微笑便油然而生,读者能在品味书香过程中,得到知识上的满足,人格上的尊重和心理上的需要。

三、女性馆员着装搭配协调

(一) 着装端庄大方

美华盛顿联邦银行总裁辛克利时常告诫属下:“如果你要别人以专家对待你,你就必须穿得象一个专家”。着装服饰是一种文化现象,也是无声的语言。女性馆员日常上班的着装往往能从侧面传递出其修养、性格、气质、爱好和追求,也能表明其工作态度和效率。女性馆员的装束要端庄、大方,面料色彩稳重,款式较严谨,不过于花哨,体现对读者的尊重和礼貌,并且以利于服务工作的开展。

就女性馆员而言,着装应符合国际通行的 TPO 原则。TPO 是时间(Time)、地点(Place)和目的(Object),即要求人们在服饰装扮上,要符合季节和时代,不能随心所欲,过于超前、过于滞后让读者能以接受;上班时间适合穿制服、套装(裙)、连衣裙等,饰品以少为佳,切忌珠光宝气和俗气;女性馆员的着装整齐,体现端庄大方,以示对读者的尊重和礼貌,以及对图书馆工作的热爱。

“美在于和谐”。女性馆员着装不要盲目追求流行装,而要与年龄、体形、肤色、职业等自身条件相适应,也要根据体形的高矮胖瘦、肤色深浅,扬长避短。年纪稍大的女性馆员着装以沉着稳重、端庄为好,年纪较轻的女性馆员着装主要能体现其朝气并且端庄大方为宜。只有这样,才能赋予女性馆员以知识感、充满智慧,给人以做事干练的好印象。

(二) 色彩搭配协调

女性馆员着装的色彩搭配非常重要,从美学的角度上来说,女性馆员着装搭配关键要协调,最首选的服装色彩搭配是运用同一色彩不同明度搭配组合;其次是运用相近相邻色彩搭配组合;一般不采

用对比色搭配,如果非要运用对比色,其中一种色彩的面积要相当小,仅起点缀作用即可,否则会显得很刺眼,不协调。另外,上班场合的着装应符合“三色原则”,其配色不宜超过三种颜色。以素色、条格或不明显的图案花纹为好,明显图案会显得杂乱无章,且令人眩目,给人很燥,不稳重的印象。

四、结束语

女性馆员外在形象是图书馆形象的重要方面之一,是内在素质的外化形式,很大程度上高校图书馆女性馆员的良好形象支撑和显现高校图书馆的形象,因此女性馆员外在形象可以从仪表风度、谈吐举止和服饰装扮等方面给予足够的重视。女性馆员的仪表应符合整体性要求,相貌是天生的,无法选择,但身体的卫生、着装的整洁、言谈举止、音容笑貌、服饰的配套、气质等的整体统一协调可以通过培养、训练而得到。如果仅金玉其外,在读者心理反而产生负面影响,女性馆员应把其外在形象作为育人、陶冶读者情操、为读者提供优质服务、开展精神文明建设和素质教育的重要手段之一。因此,“秀外慧中”,“诚于中而形于外”的外在美和内在美的统一非常重要。

参考文献:

- [1] 李娜. 图书馆员工自我管理和优化[J]. 中国科技信息, 2008(3): 111-113.
- [2] 丁玉辉, 旗芳. 论图书馆工作中的非语言艺术[J]. 山东省工会管理干部学院学报, 2005, 11(2): 126-128.
- [3] 马淑兰. 馆员的自我展示与图书馆形象塑造[J]. 沈阳师范大学学报(社会科学版), 2008, 32(1): 172-173.
- [4] 龙训田. 论读者工作的语言艺术[J]. 图书馆论坛, 2005, 25(6): 337-339.
- [5] 白春雷. 让“微笑服务”走进现代图书馆[J]. 内蒙古科技与经济, 2008(1): 140-141.

[责任编辑 陶爱新]

On the image of women librarians in university

ZHANG Jing

(Library of Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: Serving readers is a primary responsibility of librarian in university library. The image of librarian affects quality of serving readers. Women are more than 60% in university library. So the image of women in library almost stands for the image of university library. This paper discusses women's image in university library, such as appearance, speaking, behavior, gesture, and dressing.

Key words: university library; women librarian; image