

图书馆馆员职业形象塑造论要

行鲜玲

(山西师范大学 图书馆,山西 临汾 041004)

摘 要: 信息化时代图书馆馆员职业形象塑造,是图书馆组织形象建设的核心内容。它包含内在素质、外在形象两个内涵;服务理念、服务行为、服务环境、服务效率四个要素;主体、客体、主客体关系三个维度。图书馆员要用自身的魅力与智慧,感染启迪读者,塑造出符合时代要求的职业形象,以提高图书馆社会地位和发展竞争能力。

关键词: 形象建设;图书馆员;职业形象;形象塑造

中图分类号: G251

文献标识码: A

文章编号: 1004 - 1680(2012) 01 - 0048 - 03

进入信息化时代,形象建设成为一个超越社会组织传统投资的有效方略,是推进社会组织进步的着力点,是社会组织建设的一项系统工程。它包括三个维度“主体、客体、主客体关系;”^[1]四个要素:“服务理念、服务行为、服务环境、服务效率;”^[1]两个内涵“内在素质、外在形象”。^[2]在三个维度中,突出的是主体的表现,其次是主体对客体的作用关系;在主体的表现上,内在素质是基础,外在形象是内在素质的反映,人们首先感知外在形象,并从外在形象反观内在素质。所以,强化主体内在素质,设计好组织主体外在形象,把握好主体对客体的关系,是职业形象塑造工程的全部内容。图书馆特定的职业特点,决定了图书馆员的职业形象既具有与其他服务行业的共同特征,又具有其本职业的特定要求。读者在图书馆不仅是简单的借阅行为,而是要在接受服务的过程中获得一种身心上的享受。读者入馆读书首先读到的是一本关于图书馆的书,这本书的作者正是图书馆员自己。这就对图书馆组织形象建设中的核心——馆员职业形象塑造,提出了全新的要求。本文从形象建设的维度方面,就如何强化主体内在素质,突出主体形象意识,如何重点设计好外在形象,把握好主体对客体的关系,论述图书馆员的职业形象的塑造。

1 通过内在素质表达馆员职业形象

在图书馆实践中,读者对图书馆员形象的评价主要是从为其提供的服务质量及满意度出发,而决定服务质量与读者满意度的因素,来自馆员的内在素质和外在形象的两个方面。图书馆主体的内在素

质是图书馆员职业形象的基础,外在形象是内在素质的一种表达。良好的外在形象能提升读者对图书馆员形象的正向评价。所以,塑造图书馆员的职业形象,要从提高主体的内在素质做起。

1.1 专业与广博知识结合

馆员职业形象塑造首先要具有扎实的专业知识、广博的文化学识和高超的专业技能。不仅具有图书馆学、情报学知识,而且精通某一门专业知识和外语知识。查、检、分、排样样精通。特别是在当前的数字图书馆时代,掌握信息技术、计算机技术、数字技术,具有与时代同步的知识,塑造出“问不倒、难不倒”的形象。

1.2 职业道德与职业精神并举

图书馆职业道德要求图书馆员尊重利用图书馆的每一位读者,不论他来自何方,不论其身份贵贱,一视同仁为其提供平等服务,特别是在当前“数字鸿沟”存在状态下,做一个信息知识公平的使者,能为图书馆机构民主地发挥而献身。同时,还要有崇高的图书馆职业精神。热情为读者,甘心为人梯,默默无闻以奉献,孜孜以求为科学,做到“百问不厌,百借不嫌”,这种以职业素养培植的馆员形象是对读者产生强烈感染力的源泉。

2 以创新服务塑造馆员职业时代形象

服务理念是由服务主体一致同意的通用价值观。创新服务理念包含突破传统服务模式、增强服务意识以及在服务方法、手段、类型上不断推陈出新,使之形成组织共同体意识并付诸于图书馆实践。

2.1 把创新服务转换成组织共同体意识

创新服务,首先要增强服务意识。服务意识是馆员自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务主体的内心,是图书馆职业道德和精神在主体内心的结晶而形成的一种本能和习惯;也可以通过培养、教育训练养成,是图书馆员职业形象塑造的前提。反之,消极被动的服务意识将使图书馆员职业形象大为逊色。

仅凭个人强烈愿望和意识,还不能实现图书馆组织的整体形象建设。读者在图书馆学习或研究,是由特定的询、查、借、阅、还一个完整的过程来实现,这一过程不是由独立的个体服务所承担,是由团体服务所完成。要使读者在接受服务中,得到的不仅是某一环节上的满足,而且是身心享受的一个整体过程。这就要使优秀的个体服务意识转化为图书馆组织共同体的一致意识,在为读者的服务中,图书馆员要具有整体意识,个体形象塑造才能转化为组织的整体形象建设。这就要求图书馆给予在服务中取得业绩的馆员以崇高的荣誉,树立榜样,带动全体,把为读者服务的成就转化为馆员自身的价值观。

2.2 服务推陈出新

信息化、网络化已经使得图书馆工作模式发生了根本性的变化,未来数字图书馆的发展,将会出现新的工作和服务模式,如何做好未来不断出现的服务类型,在新的环境中如何突破传统服务模式,并主动提供有效服务,是服务理念创新的重要内容。也是时代对图书馆员职业形象塑造的时代要求。

3 从服务行为奠定馆员职业形象

服务行为是指服务主体在服务过程中显现出的态度、容貌、服饰、风度等。规范服务行为,就是要使上述内容达到文明、高雅、得体、无粗鄙化。读者首先是从服务行为看到馆员职业形象,是形象塑造的切入点和主要手段,也是图书馆员职业形象塑造的重要内容。

3.1 利用服务态度的晕轮效应展现职业形象

态度的范畴包含人的语言、动作、姿态和表情。馆员形象评价实际是对馆员态度的评价,读者与馆员接触,首先感受的是态度。根据心理学上的晕轮效应,人们对他人的认知判断首先是根据个人的好恶得出,然后再从这个判断推论出认知对象的其他品质的现象。比如说一个人对另一个人的某一方面有了好印象,就会对他的缺点“视而不见”,认为他一切都好。态度对形象塑造起着决定性的作用,形象塑造从态度开始。

3.1.1 语言是内在素质与外在形象的高度统一

“言为心声,语为人境”。语言是馆员在对读者进行信息沟通、思想表达和感情交流的基本工具,是馆员内在的知识素质、文化道德修养通过语言形式的表现。信息化时代的图书馆馆员必须具备良好的语言修养,以自己的亲切悦耳的语言给读者传递一个可亲可敬的职业服务形象,使之产生正向晕轮效应。所以,图书馆员在为读者提供服务的过程中,一要用文明礼貌语言,用温和、亲切、富于感情的语气与读者交流。轻轻一声“您好!”可使双方距离拉近;一句“您请”并伴随由衷的微笑,会使对方内心充满亲切和温馨;一个“谢谢”或“对不起”,会促进双方间的相互尊重和理解。二要语言准确清楚,面对读者询问时,以准确、条理、规范的普通话地告诉读者,反映出馆员具有良好的专业知识。三要语言诙谐幽默,幽默的语言既反映出讲话者思想的深邃、思维的敏捷和崇高品质,而且也使人听起来轻松、愉快,回味无穷;遇到读者违反馆规时,用幽默的语言既能避免冲突发生,使读者理解到馆员的一片诚心,又可使其心悦诚服地配合馆员执行规章制度。

3.1.2 表情、姿态、动作是职业形象的外在标志

表情是人类特有的心理与生理反应,人的感情往往通过表情来传递,表情通过感官来表达。姿态、动作是指人所表现出的行为举止,指一个人的坐立行走的样子,在馆员职业形象塑造中都起着关键的标志作用。

微笑是形象的化身,是组织建设用之不竭的无形资源。对读者面带真诚的微笑,能够塑造出可亲、可近、可敬的职业形象。在工作中,馆员自然、亲切的微笑就是对读者发出的内心召唤,是职业道德和职业精神的间接表露,读者从馆员的表情中看到的是真诚和慈爱,感觉馆员是在用真情在接纳他们,无形中会缩短与读者之间的距离,从而赢得读者的信任。

馆员在服务读者的过程中,不论坐或站,姿势要挺直、平视,姿态端庄自然,塑造出温文而雅的外在形象;否则,不雅的姿态,读者会望而却步。

馆员不仅静时要有良好的形象,动时也要稳重轻慢。如果说姿态反映的是主体形象,那么,动作反映的就是主体对客体的关系,可间接表露出主体的态度,所以要求馆员为读者服务时,行动轻捷无声,动作稳重自然,举止谦恭有礼。图书馆是读者读书求知的场所,需要一个静谧温馨的环境,与读者交流,小声细语。取书、归架、开关窗门,做到轻、巧、慢、静。行时脚步轻缓,到达读者面前,侧身以示礼

让。不要忽视这一个小小的“转身”,图书馆员的形象就是从这些细节上建立的,小细节彰显大形象。

3.2 服饰、容貌具有职业形象的首因效应

服饰是一个人的外在穿着表现,是一个人职业、身份、修养、个性、风度形象的名片。读者首先从馆员的服饰容貌对馆员产生第一影响,所以,馆员要充分利用首因效应,着装应整洁得体、美观大方,与图书馆服务环境保持和谐,给读者一个清新明快、朴素端庄的视觉印象,使读者从馆员整洁得体的穿着可以看到尊重读者、踏实勤奋、认真负责的工作作风,从而增进与馆员接触的愿望,对馆员产生不同程度的尊重和信任,提高服务效果。如果馆员衣冠不整、式样古怪、褶皱不堪,就会给读者一种轻浮邋遢的印象,对读者借阅活动产生一定的抑制作用。

容貌是一个人的形象资本,同样具有较强的形象。一个人的容貌美不美,与先天条件有很大关系。可是,依照国情、民族习惯、个人条件和工作环境进行适当的修饰,可以丰富形象或弥补某些缺陷,使自己具有一种健康而端庄的外貌,体现高尚的生活情趣和新时代的精神风貌,给读者以自然大方、健康向上、精神焕发的美感,读者便会产生愉快和信任的感觉。蓬头垢面,当不可论,然而,如果不分场合一味浓妆艳抹、油头粉面,可能会给读者以不伦不类、庸俗颓废等形象,使读者产生鄙视和厌恶,与馆员职业形象塑造南辕北辙。

3.3 风度儒雅是职业形象的最高境界

风度是一个人的内在思想品质、文化修养、个性气质和审美情趣等方面的高度的统一。儒雅的风度是馆员职业形象的完美表现。馆员具有较高的道德品质、知识水平、文化修养、审美情趣,可以使读者对你产生发自内心的敬重和仰慕。图书馆员不仅要用专业和广博的知识启迪读者,还要从日常的一颦一笑、一步一行、一举手、一投足等小节上影响读者,更要耐心细致、温文尔雅地对待每一位读者,感染读者。在读者面前展现出作风严谨又和蔼可亲的儒雅风度,让读者从中领略图书馆文化人的风采,使他们体会到在图书馆不仅可以从书刊中汲取知识的力量,还可以从馆员身上获得美的熏陶与智慧的感染。

4 从服务环境彰显馆员职业形象

所谓服务环境是指图书馆向读者提供服务的所有场所,是与图书馆主体相对应的客体存在,通过主体对客体的作用关系可反映出馆员职业形象。客体环境不仅包括各种设施,而且还包括图书馆文化要素。主要是指为读者所提供的各类空间、设备设施

及其构建的图书馆文化氛围。诸如图书借还大厅、阅览室、自习室、工作台、电脑设备、桌椅书架及其环境布设。干净的桌椅,明亮的窗子,柔和的灯光,整洁的书架,宽敞温馨舒适的空间,都是通过主体对客体作用关系而变成读者阅读的最佳阅读场所。因此,这就要求在图书馆环境中,作为服务主体的图书馆员,要发挥其主导能动作用,为读者彰显图书馆独特文化环境和文化形象,高大的图书馆馆舍建筑不是图书馆人所能而为,但其内部环境改善、图书馆文化的彰显、营造温馨的氛围,确实是图书馆员职业形象塑造的具体内涵。诸如,矗立伟人雕塑,仰观伟人探求知识的精神;悬挂名人书画警句,用以启智励志;摆放温馨提示、善意告知,表达亲切关爱;使环境温馨舒适,桌椅一尘不染,花草清新宜人,让读者一入馆就如同步入文化的圣殿,让读者一入馆体会到温暖如家的感觉。读者到馆不仅是思想上的收获,而且也得到身心上的愉悦,从图书馆的环境中看到的是一群职业崇高的图书馆人形象。

5 从服务效率获取馆员完美职业形象评价

提高服务效率就是以最快的速度完成为读者提供满意的服务。图书馆员要做到服务效率高,既要有良好的服务热情与职业情怀,同时也必须有过硬的职业素质和职业技能,是对内在素质和外在形象统一的检验。一个读者在最短的时间内获得了满意的服务,他会对所提供服务的馆员产生热爱之情、敬仰之感。职业形象的成功会从服务效率上获得验证。反之,一个散散漫漫、拖拖拉拉的馆员,即使你的外在形象再好,职业素质再高,职业精神再强,都会在读者的心目中荡然无存,使图书馆为其组织形象建设所付出的一切化为乌有。对医生来说,时间就是生命,对企业家来说,时间就是金钱,那么对图书馆员来说,时间就是形象。

综上所述,每一个图书馆馆员必须着力追求良好的职业形象,用自己的笑容接纳读者,用自己的言语温暖读者,用自己的职业素质和技能感动读者,用自身的魅力启迪读者的心灵与智慧,影响读者的思想与行为,从而得到广大师生的承认和支持,提高图书馆的社会地位和在未来社会中生存和发展的竞争能力,促进图书馆各项事业的健康发展。

参考文献:

- [1] 许加明. 高校图书馆服务形象要素分析及重庆高校图书馆服务形象调查研究[D]. 重庆: 西南大学硕士学位论文, 2006.
 - [2] 杨越华. 试论图书馆员职业形象塑造[J]. 贵图学刊, 2005(3): 29-30.
- (下转第 63 页)

cation position measurement movement reckoning relocation position should be calculated according to different category books growth. Position reckoning basic principle is explained with examples. This thesis also tells remainder position processing method is produced between the theory predicted value and the actual value.

Key words: stack pre – arrangement; estimation; stack calculation; book pre – arrangement

作者简介: 李志涛(1957 –) ,男 ,大学专科 ,天津电子信息职业技术学院图书馆副研究馆员。

收稿日期: 2011 – 09 – 05
(责任编辑 段麦英)

(上接第 50 页)

[3] 李雪松. 论图书馆员服务中的文明礼仪 [J]. 河南图书馆出版社 2009.

馆学刊 2007(4) : 115 – 116.

[5] 王南南. 试论图书馆员职业形象塑造的有效途径 [J].

[4] 蔡 冰. 图书馆读者服务的艺术 [M]. 北京: 国家图书馆学报 2007(8) : 118 – 120.

Comment on the Shaping of Librarian' s Professional Image

XING Xian – ling

(Library ,Shanxi Normal University Linfen 041004 ,China)

Abstract: The building of librarian' s professional image under informational era is the core of constructing the image of library organization. It has two concepts including the inner quality and the outer image and four elements as the concept of service ,the behavior of service ,the environment of service and the efficiency of service. What' s more ,it also includes three aspects like subject ,object and the relationship between subject and object. Librarians should use their own charm and wisdom to influence and enlighten readers and build up the professional image which meets the needs of the society ,so as to improve the social status of library and the ability of development and competition.

Key words: image construction; librarians; professional image; shaping of the image

作者简介: 行鲜玲(1963 –) ,女 ,大学本科 ,山西师范大学图书馆馆员。

收稿日期: 2011 – 05 – 18
(责任编辑 段麦英)