

高校图书馆服务中融入礼仪文化的探索

伍燕

(桂林电子科技大学,广西 北海 536000)

摘要 我国图书馆发展到现在的第三代,已经不仅仅是最初的简单借还服务,在如今这个大数据时代,如何利用更多的资源为读者做好服务工作,充分利用服务开展好图书馆工作,在高校图书馆服务中融入礼仪文化,弥补高校图书馆在校园文化建设中的不足,值得我们的研究和探索。

关键词 高校 图书馆 服务礼仪

中图分类号 :G64 文献标识码 :A

文章编号 :1673-9132(2019)12-0184-01

DOI :10.16657/j.cnki.issn1673-9132.2019.12.166

一、高校图书馆提升服务礼仪的意义

随着科技信息的不断发展,对高校图书馆的服务要求也在不断的提升,提高高校图书馆的服务质量是目前形势下的一种必然趋势。自1994年起,文化部对全国县级以上公共图书馆每4年进行一次评估定级活动,而高校图书馆则根据学校审核评估的要求各不相同,所以无论是高校图书馆还是公共图书馆都会面临着评估,评估对图书馆而言不仅是各项标准的衡量也是对图书馆服务质量的一种考验。

馆员的个人形象与图书馆硬件文化必须相匹配,统一的服装或者与图书馆文化氛围相协调的服装穿着,可以给人一种安静儒雅的视觉感受,也能为高校图书馆的文化增色添彩。以高校图书馆为代表窗口的读者服务部,馆员得体的行为礼仪更加能为高校的校园文化建设起到助推作用。

二、提升高校图书馆服务的途径

高校图书馆是学生的“第二课堂”,是人才培养的基地,有着高校文化传承的作用。其要更新观念、改变服务方式、明确分工,严格实行岗位责任制,以提高服务质量为目标,构建全员人员共同参与,图书馆服务才能获得最大量化的提升。

(一)自我能力的培养

争取全馆人员每人每年至少一次的培训机会,与省、内外各兄弟院校的图书馆进行线上线下的学术交流,定期在馆内举办以“提升服务质量”为主题的工作研讨会。众所周知,现在图书馆是多元化发展,所以馆员本身也要利用闲暇的时间补充各方面专业知识,以跟上现代图书馆不断发展的步伐。

(二)服务形象的塑造

高校图书馆的主要服务对象为在校师生,为人师表更应该注重职业形象的塑造。心理学研究发现,与一个人初次会面,45秒钟内就能产生第一印象,也称为首因印象。一般情况下人们都愿意同衣着干净整齐、落落大方的人接触和交往。反之,对于一个初次见面就脏乱邋遢者会引起对方反感,人们也会随之冷淡。

1.仪容的形象要求。高校图书馆管理员要让读者愿意、主动走进图书馆,除了图书馆本身硬件方面的提供及开展各项读者活动以外,馆员本身在日常工作上岗前也应认真检查个人卫生,是否干净、无污垢,会不会因为个人的形象让读者对图书馆产生不良的影响。

日常工作中应注意手部清洁,经常修剪指甲、讲究口腔卫生,上岗前不吃让口腔产生异味的食物:如大蒜、臭豆腐、榴莲等。避免在他人面前“挖掘”自己的鼻孔、眼睛,或者旁若无

人地搔弄自己的头发。男性需要经常剃须、修剪鼻毛及耳毛,女性应遮掩腋毛、遮掩腿毛。

2.仪表的形象要求。着装是一个人的内在修养和精神风貌的重要体现,图书馆管理员如果着装不当将直接影响图书馆的整体形象。目前为止,高校的图书馆几乎没有自己的工作服。统一的工作服不仅便于读者对管理员进行监督,同时也便于读者获得快捷的优质服务,培养工作人员的集体荣誉感、责任感,增强集体的凝聚力。如果图书馆拥有本馆的工作服,则上岗时应按照工作服要求进行穿着。

如果图书馆未有本馆的工作服,女性在选择职业着装时最佳的颜色选择是黑色、藏青色、灰褐色、灰色和暗红色。工作时应穿肉色的长筒或连裤式丝袜,不准光腿、也不准穿彩色丝袜、短袜,并且袜子不可以有破损。

男性在选择西装作为职业装穿着时,必须打领带。西装外套的纽扣如何扣也有讲究,如果没有按照礼仪规范去穿着,必然让自身形象大打折扣。西装所选配的皮鞋首选系带款皮鞋,依照西装的颜色来搭配皮鞋,一般选择黑色或棕色。

(三)了解读者的需求

提高高校图书馆的服务质量,就必须了解读者的需求。由于信息的媒介发展非常迅速,未来读者对图书馆有什么样的需求还很难预计。如果图书馆能对读者提供良好的服务,就会迅速提高读者对图书馆的期望值,更好地促进图书馆的服务质量提升。因此,了解读者的需求、主动与读者沟通应该作为图书馆读者服务部的一项日常工作。(1)通过与到馆读者开展调查问卷,读者代表开座谈会,以便从多方面了解到不同层次读者对图书馆服务工作的要求。(2)召集学生志愿者成立读者管理委员会或者读者协会,辅助图书馆开展各类服务工作。图书馆在实施某些重大措施或者大型活动之前,运用图书馆微信公众号,官网或官方微博以多方面的形式征求读者代表的意见和要求。(3)设立图书馆意见信箱,收集读者对于图书馆提出的意见与建议。每周定期由负责人开启,并保证开启后的三个工作日内给予答复,及时给读者反馈信息。

三、结语

高校图书馆是文化与信息的交流中心,也是一所高校的地标。我们应该利用新媒体与读者多交流、多合作,从自身岗位做起,将图书馆日常服务工作融入我国优良传统礼仪文化。无论是在生活还是工作中都应该外树形象、内养气质。

参考文献:

- [1]金正昆.西装的选择与搭配[J].新湘评论,2010(8).
- [2]金正昆.西装成规[J].新湘评论,2010(6).
- [3]韦锦.通过统一着装提升高校图书馆大流通服务质量探析[J].科技情报开发与经济,2013(20).
- [4]唐长菁,伍燕.现代礼仪与沟通[M].西安电子科技大学出版社,2016.

[责任编辑 万淑蕊]

作者简介:伍燕(1984—),女,汉族,广西桂林人,助教,研究方向:图书馆工作。