

新西部 NEW WEST

- 杂志介绍
- 机构设置
- 联系我们
- 期刊证书

Windows Vista + Windows Live
数字生活 要出彩



新春热卖 精彩体验 赶快行动吧



本期上半月刊

本期下半月刊

系统 | 举报信
公告 | 再告作者

举报信
再告作者

下半月刊
中国学术类

科学发展 | 热点聚焦 | 西部论坛 | 财政金融 | 区域经济 | 领导决策 | 哲学美学
经济论坛 | 经营管理 | 公共管理 | 文史纵横 | 党史党建 | 教育探索 | 和谐社会
环境能源 | 信息科技 | 影视传媒 | 心理健康 | 博硕园地 | 他山之石 | 法制建设

新西部 > 心理健康 > 正文

适应读者心理 做好服务工作

作者: 西安铁路职业技术学院 赵惠 2008-04-28 查看次数: 851 期刊时间: 2008年2月

一、为读者服务中运用心理学的必要性

1、学习心理学, 掌握读者心理, 是提高服务质量的前提

事实证明, 要想提高服务质量, 就必须注重研究服务对象的心理规律和特点。由于我们接待的读者年龄、职业、文化程度、性别、性格的不同, 他们在利用图书馆的过程中, 肯定存在着明显的差异。在接待过程中, 我们只有在研究了解读者心理特点的基础上, 才能有针对性地采取不同的服务方法, 使读者对我们的服务工作感到满意, 学到更多更新的科学知识。

2、学习心理学, 调节自己的心理状态, 培养良好的心理素质是提高服务质量的基础

图书馆员应学习心理学, 具备一定的心理学知识, 要懂得人的情感发生和变化的规律, 懂得心境产生的原因以及如何保持良好的心境。在工作中, 如果处于不良的心境中, 他们就知道怎样去调节, 使自己恢复良好的心境, 始终为读者提供优质的服务。学习心理学, 使一个优秀的图书馆员能够具备良好的心理素质, 从而高标准地要求自己, 在工作实践中锻炼自己, 更好地适应工作的需要。另外, 学习心理学, 也可以使图书馆员更多地了解读者的心理活动及其特点。这样有利于调整自己与读者的人际关系, 保持工作的协调一致, 做到相互体谅, 相互帮助, 相互协作, 避免各种不必要的矛盾产生。

二、心理学知识在为读者服务中的运用

1、心理学的认知方式在为新生服务中的应用

每年都有一批新生因无法适应学校生活而退学, 如何顺利地完中学——高职这一心理过渡, 已引起了教育部门的重视。新生是图书馆每年都要遇到的问题, 如何缩短新生对图书馆由陌生——熟悉——认知这一过程, 就需要我们了解新生的心理。

由于生活环境和学习环境发生了重大变化, 许多学生的心理比较敏感和脆弱, 一时难以适应, 心理矛盾加剧, 尽快帮助他们适应新环境是首要任务, 为此, 图书馆编写了《读者手册》, 新生一入校, 就发给他们, 并由专人给这部分读者上课, 指导读者熟练、充分地利用图书馆。经过系统的理论指导, 新读者对图书馆有了一个大的了解, 具体到借书时, 工作人员只须在操作过程的细节上稍加提醒即可。

由于新生对一些规定、制度的不熟练掌握, 使得他们会犯一些比较“笨拙”的错误: 如借出一大摞文艺小说书籍, 大大超过规定的数量; 将借书证借给别人…。对于此类现象, 工作人员没有因为重复不断地解释而厌倦, 而是设身处地、耐心地予以解释指导, 使读者处于良好、轻松的氛围, 这样有利于促进新生读者对图书馆的认知。

2、心理感染方式在对私藏紧俏书籍工作处理中的应用

[1] [2] [3]



西部政要访谈

动态新闻 更多>>

- 敬告作者
- 新西部杂志社踊跃向四川灾区捐款

最新招聘 更多>>



[在线交流](#) | [更多评论信息 >>](#)

会员帐号: 帐号密码: 匿名发表

验证码:



[新西部杂志社简介](#) | [招聘信息](#) | [联系方式](#)

西部开发网精品栏目: [西部招商引资](#) [西部旅游](#) [西部人物](#) [西部文化](#) [西部概况](#) [西部房产](#) [西部大开发优惠政策](#) [西部美食](#)
[违法不良信息举报中心](#) [不良信息举报信箱](#) 客服电话: 029-82301998 举报电话: 029-82302829 主编信箱: zhubian@cnwest.cc

[About CnWest](#) - [西开简介](#) - [网站地图](#) - [联系我们](#) - [招聘信息](#) - [客户服务](#) - [广告服务](#) - [网络营销](#) - [帮助中心](#)

中国西部开发网版权所有 增值电信业务经营许可证编号: 陕B2-20050078 陕ICP备06005707号 服务电话: 029-82301997

本站所有文章、数据仅供参考,使用前务请仔细阅读免责声明,风险自负。

