

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

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概的了解，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

学生读者对图书馆熟悉后，心情较放松、自主性也会提高。随着所学课程数量上、难度上的增加，他们对图书馆的索求程度也越来越高，一些计算机和英语考级类的书籍成了“抢手货”，供不应求。此时，就会出现读者藏书现象。有藏书行为的读者通常是在觅得几本比较中意的书时，由于借书数量的限制，一时难以借出，干脆一藏了之，以免被他人借走。藏书地一般是在书库较冷僻的角落和书架最顶层的上面。对这种现象，图书馆工作人员要讲究心理技巧，面对面地与该读者交流，尽量将声音控制在两人范围内，先肯定该读者的认真求学态度和对此书的迫切之需，然后再委婉地指出他的错误，让他感到自尊心受到了保护，人格受到了尊重，使其内心折服，受到自责，这是心理学的情绪感染方式，这样，往往能从根本上解决问题。

3、心理调节在对污损图书处理工作中的应用

图书被涂画、开天窗是每个图书馆都会遇到的头疼问题。为保证每位读者借到的书清爽、整洁，图书馆规定：任何一位读者不得在书上乱涂乱写、损坏图书，并制定了相应的处罚规章制度。还书时对每本还回的书都仔细检查，经实践证明，还书时的检查工作是关键，检查时须仔细、耐心。坚持一段时间后，成效就会显露出来，此项工作加大了与读者产生矛盾的概率，往往工作人员指出被污损处时，读者一般都立即予以否认。经分析，这是心理上的紧张造成的本能反应，此时，工作人员应采取平和的态度和讨论式、协调式的语气，引导学生放松，建议其在一定程度上恢复此书的清洁和整齐。图书馆可备有胶水和胶带，共读者使用。这样，对于一些不能恢复的小错误，即使给予相应的处罚，读者也乐意接受，整个矛盾的处理过程比较轻松、协调。这种双方观点的调和是一种情绪的沟通，是心理状态的无意识的心理影响。

4、心理交流在扭转读者行为中的应用

工作人员不仅是开展读者工作的主体，而且也是直接影响读者阅读心理的因素。心理学研究表明，一种感觉可产生许多情感，情感是一种随感觉而来的心理状态，不同的感觉会产生不同的情感。因此，需要满足了，感觉良好，情感是愉快的、积极的，需要得不到满足，感觉略差，情感是郁闷的、消极的。由此可见，工作人员的服务态度对搞好读者工作至关重要。态度冷漠、不理不睬或无端训斥，就会使读者的阅读兴趣受到影响，对利用图书馆就会产生畏惧、回避、迫不得已等心理障碍。相反，工作人员态度亲切、和蔼，会使读者增加阅读兴趣。热情周到的服务，则会吸引读者经常性的利用图书馆。比如有一位读者来借书，机器显示其借书证上“书已借满”拒绝再借，该读者口气非常肯定地说：书已还了。可是，图书馆人到书库里查找确无此书。于是，心平气和地提醒他再仔细想想，是否借给别的读者看过还没还。果然，该读者不久又来到流通部，向图书馆人道歉并感谢。原来是他的同学借其书看，答应看完后就帮他还，结果忘记了。可见，图书馆人通过与读者的心理交流活动，以良好的行为来影响，感化读者。才能建立起一种真诚、坦率、友好和谐的关系。

三、创造适合读者的心理环境

1、树立“提供”式服务观念

专家预言，“入世”将会改变我国服务业长期养尊处优、态度低劣、质量低下的局面，服务业将注入强劲的发展动力，老百姓将会真正体验到被奉为“上帝”的感觉。毋须讳言，与西方发达国家相比，我们的服务观念、服务方式和服务手段还有一定的差距。长期以来，我们实行的是“给予”式服务，它的局限性在于：被服务者永远处在一处被动地位，而服务者无形中被赋予了一定的权力，这样，服务者的优越意识就会过多地渗杂到工作中。而“提供”式服务就突破了这种局限，它是由生产力的提高与科技的不断发展而形成的，它扩大了受服务者的自主性和权限，宽松的服务空间大大增强了服务效率。其实，“提供”式服务已经被运用到图书馆服务的许多方面，如由闭架改为开架；由人工检索改为电脑上网检索，读者可自由地使用电脑查询借阅信息、预约、续借等。随着数字化技术的不断发展，“提供”式服务将会越来越完善，涉及面将会越来越广。

2、改善阅读环境

一个图书馆的阅读环境同样会影响读者的心理状态。读者心理状况的变化，既取决于人的因素，也取决于图书馆的环境。从色彩对人的心理作用来看，图书馆内部环境要注意冷色调与暖色调相结合，冷色调能对读者的情绪起到镇静作用，暖色调可使读者精神振奋，思维活跃。在环境布置上图书馆应给读者提供一种有利于阅读的氛围，力求各部门布局合理，要对各阅览室、书库的布局和藏书的范围进行确立。如配备工具书、目录卡、作者卡、文献检索机等便于读者使用。各阅览室力求环境安静，工作用车一定要选声音小的轮子，工作人员进行服务时声音要压在对方能听到就行。采光必须适中，光线效果一定要柔和。为读者营造一个心情愉快、舒适的阅读环境。

3、满足读者的心理需要

从为读者服务的理念出发,图书馆服务的最终目的在于读者利用图书馆的成效与满意程度。我们研究读者心理,将读者按需求进行分类,深入了解读者心理,知道他们在做什么、想什么,掌握他们从事的研究内容和所关心的文献范围才能引起读者的共鸣,取得应有的效果。我们可以开展引导型借阅,就是改被动型借阅方式为主动型借阅方式,主动将有关图书的目录、题录向读者推荐,帮助他们在最短的时间借阅到文献。开展导读工作,通过板报、图片、新书目介绍专栏等形式向读者揭示馆藏文献的状况,吸引广大读者利用馆藏。加强文献检索指导,帮助读者掌握利用馆藏资源和网络信息资源的各种技能,消除许多读者到馆阅读时存在的盲目性。我们要满足读者的阅读心理,必须强调的是工作人员的主动性。图书馆员应随时了解他们的心理需求,并以主动、亲切的服务态度培养读者收集、分析、组织资料的能力,使他们能最大限度地利用图书馆。在我校图书馆,阅览室和书库全部实行开架,阅览室使用光电自动记数,借书处实行自动化管理,检索机就放在大厅,读者随时可以检索、查询。在馆内,只须一张借书证,读者就可办理所有手续,无须繁琐的手续,走进图书馆的每位读者都感到自然和轻松。我们要满足读者的阅读心理,要求工作人员必须具有较高素质。图书馆要大量培养和吸收各方面的优秀人才,吸收一批懂得现代技术管理的工作人员。

心理学是研究人的心理现象及其规律的一门科学。台湾心理学家杨国枢曾指出:心理学的学科地位会随着社会的富裕文明的进步而提高。在我国,经济正迅猛发展,人民的生活水平和社会文明程度在不断提高,在老百姓的生活和传媒里,有关人的心理素质的话题出现得越来越频繁,因此,我们应利用心理学知识更好地指导我们的图书馆服务工作,与学校其他部门一起,为培养高素质、复合型、实用型劳动者做出应有的贡献。

参考文献

- [1] 袁志秀. 浅析心理学在图书馆读者服务中的运用. 科技情报开发与经济, 2005, (07).
- [2] 杨炳辉. 读者心理分析与引导. 山东图书馆季刊, 2005 (1).
- [3] 张锦玉、祝绵. 运用心理学的方法做好图书馆流通服务工作. 图书与档案管理, 2006, (07).
- [4] 徐冬节. 高校图书馆与大学生素质教育. 图书馆论坛, 2003, (8).
- [5] 金更达. 高校图书馆教育职能新论. 图书馆杂志, 2003, (4).

作者简介: 赵惠. 女. 大专学历. 西安铁路职业技术学院. 助理馆员.