

把握读者心理 改善服务措施

作者：陕西教育学院图书馆 孙安玲

[摘要] 通过对读者的熟悉和透彻的心理研究，就可以改变传统的被动型阅览方式，提倡现代的引导型借阅模式。因此，作为图书馆员应该掌握读者求知心理，分析读者阅读倾向，有目的地加强导读工作，引导读者养成健康良好阅读习惯，以提高大学生的人文素质。

[关键词] 读者心理；读者类型；服务措施

“心理学”主要是研究人的心理现象发生、发展及其规律的科学。读者心理学是研究读者在阅读过程中心理反映到行为中的科学，对读者的类型和阅读心理进行研究和探讨，能更好地提示读者服务工作。为了完成心理交流，我们需要研究不同类型读者，根据观察读者的心理倾向，从中归纳出读者的需求趋势，把握读者各种心理现象的产生、发展、变化规律，从而有的放矢地全面开展各项服务工作，以提高读者服务工作的质量。

一、研究读者心理

在高校图书馆中依据不同的读者心理特点，可以把读者分为学习型、科研型、娱乐型和混合型四种类型。

1、学习型读者

此类读者具有博学习型阅读特点，他们心理需求的共同点是求知解惑。从心理学角度讲，无论是直接的和间接的或主动和被动的学习动机，都是产生于读者学习型阅读需要，表现为学习的意志力较强，检索阅读信息焦点比较集中，阅读后有一定的松弛和满足感，这些教师和学生是高校图书馆的主要阅读群体。

2、科研型读者

科研型读者群体的目的性非常强，他们主要针对科学研究和教学研究的开展，利用图书馆的主要目的是检索和查找各类文献资料，这个群体大多数是教师和研究生、科研人员，其共同特点是：具有较强的自发性，表现出科学研究型阅读需要。他们更关注于有一定学术价值的各类文献资料，针对性较强的专业性文献资料，他们阅读过程中的心理倾向是，研究学习专业所长，深度阅读理解心理，相对其它型读者，他们在图书馆检索阅读信息所花费的时间会更长，图书馆工作人员为他们提供专业性检索咨询信息服务会更高。

3、娱乐型读者

这种类型读者是在学习工作之余，为了充实精神文化生活和娱乐消遣而产生的阅读需要的读者群体。由于读者的阅读需要和欣赏角度的不同，欣赏情趣和理解层次因人而异而各具其特点。其阅读没有明确的目的要求，只是为了满足精神享受，因此抱着消遣和偏好兴趣的动机，到图书馆消磨空闲时光，他们怀着怡静的心态浏览阅读各类报刊，这种类型读者目的和要求比较简单，只需图书馆为其提供较为宽松、明亮的阅读服务环境。

4、混合型读者

混合型读者是指那些带着诸如消遣、学习等复杂心理走进图书馆的读者类。这类读者大多为刚入学的低年级大学生，他们的各种心理状态还不够稳定，各类公共课学习才开始，专业学习还没有深入进去，本身带有很强的随意性。他们是在进入阅读心境以后，由于对文献信息的切身理解，潜移默化地转移了注意力，在心情陶醉时激活与发挥出“情绪智力”，且易进入探索心境，阅读效果也较好。这类读者也是图书馆导读的重要服务对象。

二、构建服务措施

我们研究读者心理，将读者按需求进行分类，是为了更好主动地为读者服务，全面提高

服务质量,通过对读者的熟悉和透彻的心理研究,就可以改变传统的被动型阅览方式,提倡现代的引导型借阅模式。因此,作为图书馆员应该掌握读者求知心理,分析读者阅读倾向,有目的地加强导读工作,引导读者养成健康良好阅读习惯,以提高大学生的人文素质,陶冶大学生的性情,为培养优秀的合格人才提供高质量的服务。

1、与读者进行情感沟通

从心理学层面出发,情感是指一个人从事某种活动时产生的心理状态,在图书馆各类服务过程中,随着心理活动的展开,情感也随之而来,这是客观存在的事实。例如读者在借阅图书时,如果遇到的是图书馆员诚恳亲切的面容及和气亲切的语调,读者心理自然会产生肯定性质的心理体验和快乐满足感。因此,只有注意和善于利用这些心理因素,用真情实意去影响和感染读者,使读者情感得到同步交流,只有相互信任和理解,才能与读者建立良好的沟通方式。

2、与读者进行展示交流

行为是表达人的心理活动的重要媒介组织,通过一个人的行为来了解其心理活动,是一条不可忽视的主要途径。为此,图书馆员要学会对读者察言观色,善于从读者细微的表情、语言等行为中,准确观察和理解读者的心理状态,采取相应的积极措施,使自己的表情、语言等心理行为符合读者的心理需求,图书馆员只有通过了解读者的行为和分析读者心理活动,以个人良好的展示行为来影响和感化读者,才能建立起一种二者因素之间的和谐关系。

3、于读者建立和谐氛围

要建立与读者有效沟通的和谐氛围,首先必须热爱自己的职业,把服务尊重读者放在第一位,努力钻研专业业务,提高服务育人的能力。图书馆读者与馆员之间是平等的关系,馆员不能把自己凌驾于读者之上,服务读者是高校图书馆的基本宗旨,了解并满足读者需求是图书馆服务提升的关键所在。因此,我们在接待读者的过程中,应该抱着积极的态度,主动观察和询问读者,以得体、礼貌的语言和平等的心态对待每一位读者,营造一个亲切的沟通氛围,让读者与馆员进行平等交流,并乐于接受分享我们的服务方式。

4、提高图书馆员的学术素养

高校图书馆的读者群主要由学生和教师两大部分组成,他们对图书馆的信息需求有不同的要求,其中包括学科前沿信息、科技创新信息、专深的专业知识等等,这要求我们的馆员要注意不断加强学习,在提高本专业的知识水平的同时扩大专业视野。在与读者交流的过程中,争取能用读者熟悉的专业术语进行沟通,以此和读者建立共同话题,围绕着感兴趣的主题进行交流,并能向读者提供他们真正需要的文献资源信息。

5、满足图书馆员与读者二者的共同需要

图书馆员在精益求精服务于读者工作的同时,也希望自己的工作和人格得到对方的尊重,这在心理学表现为二因素共同需要,只有能够先尊重对方,才能够得到对方的尊重,这是一个健康的人应该具备的心理素质。因此,图书馆员自尊、自爱的同时也应真诚地爱护读者,只有二者有机的结合,才能促使图书馆员与读者建立起良好的人际协调关系,读者的需要主要表现为服务的需求,即求知性需求与创造性需求的需要。高校图书馆面对的读者主要是教师和大学生,由于年级专业的不同,服务的需求也就不同,比如,一二年级的读者主要借阅基础读物、中外名著等,而高年级的学生则把阅读需求集中在所学专业的资料书刊上,为撰写论文或搞毕业设计做准备。图书馆员针对不同的需求主动配合读者,及时启发和引导读者起着非常重要的作用。

[参考文献]

[1]刘国良.图书馆信息咨询服务发展观.[M]图书馆论坛, 2005. (5)

[2]刘美桃, 罗来辉.图书馆心理学研究综述[J].河南图书馆学报.2004, (1)

- [3]张丽芳. 非言语交流在图书馆服务工作中的应用 [J]. 内蒙古科技与经济, 2007 (6)
- [4]芦升华. 解读图书馆文化. 图书与情报. 2003, (3)

[作者简介]

孙安玲, 陕西教育学院, 馆员