

图书馆读者服务工作中心理学的实践应用

The Practical Application of Psychology in the Work of Library Reader Service

温相雄

Xiangxiong Wen

重庆图书馆
中国·重庆 400037
Chongqing Library,
Chongqing, 400037, China

【摘要】论文明确了心理学在图书馆读者服务中应用的重要作用,然后与其中内容相结合,对图书馆读者服务心理学实践应用的策略进行分析,希望能够为有关人士提供帮助。

【Abstract】This paper makes clear the important role of psychology in the application of library reader service, and then, combined with the contents, it analyzes the strategies of the application of science in the library reader service, hoping to provide some help for the relevant people.

【关键词】图书馆;读者服务;心理学

【Keywords】library; reader service; psychology

【DOI】10.36012/lcs.v2i1.1473

1 引言

随着人民群众生活质量的不断提升,在温饱问题得到解决的同时,其对于知识文化的需求也越来越大。同时,在国家对教育愈发重视的大背景下,图书馆成为各个学校及地区建设的重要组成部分。“读者心理学”简单来讲就是对读者心理活动与规律的探究,通过国内外几十年的实践来看,其对于图书馆的整体运营质量有着决定性的影响,因此值得更一步地探索研究。

2 心理学在图书馆读者服务中应用的重要作用

2.1 确保更加深入地了解读者

首先是学习型读者,这类读者基本上都是在在校学生,所以相对来讲比较年轻,来图书馆的目的主要是查找课上了解得不够深入的知识;还有部分学生为在考试中取得好成绩,会选择来到图书馆补习自己较弱的学科;另外还有一些学生在写论文时,也会将图书馆作为查找与论文题目相关的资料或期刊文献的好去处。

其次是学术研究型读者,其通常情况下专业知识与理论基础已经十分扎实,以各高校科研院所的专家学者居多。在为这种读者提供图书馆服务时,可为其配备专业的情报开发人员,帮助他们从浩瀚的馆藏中有针对性地筛选出他们需要的、价值较高的二三次文献资料,进而持续为其科研课题提供服务。

最后是休闲放松型读者,其只是希望能够在图书馆放松

身心、丰富生活,没有过于明确或有针对性的阅读目的,此时图书馆管理人员就可以根据其实际需求,为其提供印刷精良、寓意深远且富有哲理的高品质图书,使休闲放松型读者的精神需求得到尽可能的满足。

2.2 促进工作人员心理素质的强化

在图书馆读者服务的过程中,工作人员若是能够掌握足够的心理学知识,就能对自身情感、情绪变化的规律更加了解,也能在最大限度上降低外部因素对自身语言及行为的影响。只有知道如何对情绪进行调节与控制,才能尽可能为读者提供更优质的服务。导致图书馆工作人员心理失衡的原因其实很明显,其每天必须面对大量各种类型的读者,图书上架、下架、借书及还书的工作也都十分琐碎,但这并不是图书馆工作人员将消极情绪带到服务工作中的理由,工作也不是其烦闷或愤怒情绪的发泄口。为确保能够以积极、客观的心态面对工作,图书馆工作人员的心理素质必须得到强化,继而为服务工作的顺利展开奠定牢固基础^[1]。

3 图书馆读者服务心理学实践应用的策略

3.1 提高工作人员的综合素质

图书馆的相关管理人员必须及时明确心理学对读者服务的关键意义,同时也要掌握一定的心理学知识,才能做到对每个员工的性格特征、工作能力、文化修养及心理需求的全面掌握,再根据个人的优势与缺点,将他们安排到最合适的岗位上。与此同时,为提高员工的综合素质,管理人员可为其制定合理的职业规划,并定期提供培训的机会,使其能够以更好的

状态投入服务工作中。图书馆工作人员实际上也应该做到换位思考,想读者所想,给予读者真正需要的帮助,进而在不断学习提高自身综合能力的同时,得到更多读者的认可。

3.2 确保对语言技巧的合理应用

人类用来表达思想、交流沟通最重要的方式就是语言,语言能够在人们自愿的情况下,帮助其将内心活动及情感变化充分体现出来。与此同时,人类语言主要的特征之一就是复杂,不仅能通过文字呈现出具体内容,在语音、语调不同时,讲话者所表达的情感因素也各不相同。所以,图书馆工作人员必须抓住读者的心理,巧妙地运用语言艺术,在提供服务的过程中与读者沟通,这也是工作人员能与读者建立良好交流的关键。

另外,图书馆工作人员也要注重语言运用的专业性、主动性及亲和性,面对不同类型的读者,要采取适合的语言技巧,如此一来,不仅能使读者快速接纳图书馆工作人员的业务指导,也能使其更加自觉地遵守图书馆规章制度,将双方之间矛盾出现的概率降到最低。实践证明,标准的语言与柔和的语调能让读者感受到被尊重,在产生愉快亲切之感的同时,身心状态也会更加放松,图书馆工作人员的正常要求也基本上都会主动配合。

3.3 使读者感受到工作人员的热情

第一,图书馆工作人员必须确保平等对待每位读者,使带着满腔热情来到图书馆的读者能够得到最热情、最亲切、最舒适的接待与服务,尽可能为其创造宾至如归的氛围。反之,在图书馆工作最忌讳的事情就是漠视读者,如果对待读者的态度与行为十分粗暴,不仅会使读者的自尊心受挫,其对图书馆的喜爱与信任也会大幅降低。因此,图书馆工作人员必须注重改善工作的细节,读者的需求与诉求都要成为日常工作中思考的首要问题。例如,对初到图书馆的读者而言,其更需要在工作人员的引导下适应环境,或者是在专门人员的帮助下,快速高效地对图书馆进行了解与利用。

第二,图书馆工作人员需要确保对读者阅读心理的准确分析,从而为其提供最满意的服务。具体来讲,图书馆工作人员需通过对心理学专业知识与技能的运用,保持对岗位的热情以及对读者的爱心与宽容心来提供服务,确保能够让图书馆内各种类型的读者都满意。工作人员可针对读者的实际需求来帮助其寻找相应的书籍与资料;图书馆可开展引导型的借阅活动,在以往被动型的借阅方式上实现创新,使读者能够在最短的时间内找到自己需要的书籍,从而将更多的时间放在学习与阅读上;文献检索指导必须及时强化,通知引导读者学会使用图书馆网络检索功能,促进图书馆资源利用的最大

化;对网络信息资源进行有针对性的深入发掘,确保读者所看到的学科信息的准确性与时效性^[1]。

第三,图书馆工作人员应合理运用心理学知识,使服务过程中的矛盾得以化解。实际上,读者的性格特征不同,在图书馆体现出来的文化修养与情绪状况也各不相同,所以在部分读者的需求得不到满足时,矛盾与冲突其实很难避免。但是,以心理学为基点来看,为确保问题不会进一步恶化,工作人员在面对读者的消极情绪时,应尽可能不要针对错误在谁而争论,应使用恰当的语言与行为,及时采取补救措施,使问题与矛盾迅速、巧妙地化解。

3.4 尽可能增强阅读环境的舒适性

图书馆的整体环境能否满足读者的阅读需求,是图书馆服务质量的决定性因素,与读者的阅读心理之间有着直接的联系,也能够无声的影响与感染下,使读者在阅读过程中产生不一样的感受。图书馆最常见、最需要也是最重要的因素,就是安静的阅读环境,这对读者阅读或工作人员工作都是十分有利的,而若想实现图书馆环境的有效整改,必须从以下两个方面入手:一是周边环境,要注重不能太过繁华喧闹,这样才能使读者在陶冶性情、放松身心的同时,学习、积累到更多的知识;二是在馆内空间布局方面,实用性与舒适性都要考虑在内,将图书馆工作流程作为根据,确保查找、借阅、归还及阅读等功能区域的合理划分,确保图书馆内部给人的直观感受就是井井有条。除此之外,图书馆内部的设计人员也要提高对设备摆放、空间布局、声音及照明等因素的重视程度,如书架排放间距合理,就能使读者感到自由宽松,如果书架太过密集,就极易导致读者心情压抑。由此可见,图书馆环境的舒适程度是否达标,会对读者的阅读心理及阅读效果产生直接影响。设计合理的图书馆内外环境,既能为读者提供更多便利,也能使工作人员的工作与服务更加高效、有序^[2]。

4 结语

现如今,中国教育越来越普及,需要在图书馆满足精神文化需求的人数也在不断增长,只有从心理学的角度来优化服务,才能在促进图书馆服务质量提升的基础上,为公共图书馆在新时期下的健康发展提供更大的推动力。

参考文献

- [1]经岷.从心理学的角度入手做好高校图书馆的服务工作[J].黑龙江科技信息,2012(29):160.
- [2]谭飞.从服务心理学谈图书馆读者服务[J].图书馆界,2013(1):9-11.
- [3]杨丽娟,高婷婷.浅谈公共图书馆一线馆员的心理健康问题[J].图书情报工作,2016(S1):223-225.