

# 医学图书馆读者心理探析及服务策略

牛晓芳, 张 梅, 刘茂英, 薛俊峰

(解放军医学图书馆, 北京 100039)

**摘要:**从读者心理学出发, 分析了医学图书馆不同群体读者的阅读需求, 研究了影响读者心理的图书馆内外物质环境, 指出了提高读者满意度的对策。

**关键词:**医学图书馆; 读者心理; 读者服务; 读者满意度

中图分类号: G252; R-05

文献标志码: A

文章编号: 1671-3982(2009)02-0038-02

## Psychoanalysis of readers in medical libraries and their service strategies

NIU Xiao-fang, ZHANG Mei, LIU Mao-ying, XUE Jun-feng (Medical Library of Chinese PLA, Beijing 100039, China)

**Abstract:** The reading needs of different readers in medical libraries were analyzed from the point view of their psychology. The material environments in and outside libraries influencing reader psychology were studied, and some countermeasures to meet the needs of readers were put forward.

**Key Words:** Medical library; reader psychology; reader service; reader satisfaction

图书馆的馆藏资源被更多的读者所利用, 才能体现图书馆在社会发展中的地位和存在价值。因此, 更好地为读者服务, 提高读者的满意度, 已成为所有图书馆发展的目标和努力的方向。读者是图书馆服务的对象, 图书馆馆员了解读者心理变化过程, 掌握读者心理活动规律, 对于满足读者需求, 做好读者服务工作, 具有十分重要的意义。

### 1 医学图书馆读者的类型

医学图书馆是专业图书馆, 同时又具有公共图书馆的一些特征, 来馆者多为寻求医学及相关信息的群体, 也有利用图书馆阅览环境学习的群体。按不同的标准可将读者分为多种类型。按读者素质、阅读目的可分为研究攻关型、获取情报型、增长知识型、余暇消遣型。根据读者的身份、职业、专业又可分为专家教授和研究人员、医院的临床医护人员、两院进修生与实习生、病人及其家属、来馆学生和社会人员等。不同类型读者的心理会受到各方面的影响。积极了解和研究影响读者心理的因素, 有利于图书馆更好地开展服务工作。

### 2 影响读者心理的因素

**2.1 图书馆环境对读者心理的影响** 环境改变人的心情, 环境的好坏直接影响读者的情感、思维、分析、判断<sup>[1]</sup>。图书馆应通过视觉的欣赏, 触觉的感

受, 唤起符合读者心理的情感, 使这种情感进一步诱发积极的阅览行为。良好的阅览环境能使读者心旷神怡, 诱导其学习欲望和探索热情, 满足读者的求知需求。同时又能陶冶读者的心灵, 让他们享受到情感上的愉悦。此外, 优美的环境还能潜移默化地教育读者, 提高其对美的鉴赏能力, 使他们的精神境界得到升华。总之, 良好的阅读环境是读者获得最佳阅读效果的重要条件。

**2.2 藏书建设对读者心理的影响** 馆藏建设是图书馆的基础工作。医学图书馆有着自己的馆藏体系和馆藏特点, 但要深入研究读者心理, 根据读者需要进行馆藏建设, 满足不同层次的读者需求。如果读者每次来馆都能找到所需的相关资料, 其心理需求就会得到满足, 图书馆对他的吸引力就会增强, 他就会成为图书馆的“常客”。反之, 如果读者的信息需求经常得不到满足, 就会产生失望心理, 挫伤其利用图书馆的积极性, 抑制其学习兴趣<sup>[2]</sup>。因此, 图书馆馆藏建设的质量对于满足读者心理需求具有重要的作用。

**2.3 服务对读者心理的影响** 读者满意度是衡量图书馆工作质量的重要指标之一。图书馆只有把全心全意为读者服务作为最高宗旨, 把工作的立足点从藏书转向读者, 提高图书馆员的整体业务水平, 以良好的服务态度, 给读者提供优质的信息服务, 才能让更多读者满意。其中, 良好的服务态度是影响读者心理最重要的因素。图书馆工作人员必须一视同仁对待读者, 热情周到服务读者, 把满腔的热情传递

收稿日期: 2008-09-10

作者简介: 牛晓芳(1974-), 女, 河北涞县人, 本科, 馆员, 已发表论文数篇。

给读者,让读者有宾至如归之感。如果用冷淡的态度去面对兴冲冲而来的读者,会对读者的心理产生不良影响,进而使图书馆失去读者<sup>[3]</sup>。现代图书馆的发展要求图书馆读者服务的方式从传统的手工操作转向现代化,馆员的角色也要随着从文献资料的传播者向信息资源的导航员转变。只有业务素质过硬的图书馆员,才能更好地为读者服务,满足读者需求。

### 3 提高读者满意度的措施

研究医学图书馆读者心理,创造良好的环境,加强藏书建设和提高服务质量,有助于馆员与读者之间沟通感情,改善馆员与读者之间的关系,提高读者满意度。

3.1 营造良好的环境氛围 管理人员应尽力提供舒适优雅、空气清新、光线适宜、色彩布局合理的阅读环境,让读者和馆员的心情轻松,缓解工作的紧张和心理的疲劳。另外,桌椅摆放的位置和书架摆放的间隔,既要考虑读者方便,也要考虑读者的心理,尽量避免和减少外界的干扰,为读者营造属于自己的空间<sup>[4]</sup>。

3.2 加强藏书建设 医学图书馆馆藏建设应当围绕本馆读者群的专业特点。可以通过征询各类读者对馆藏书刊的意见,随时调整书刊订阅的种类,增订利用率高的书刊。征求意见或建设的方式可以多样化,如与读者进行直接交谈、设立意见簿、缺书登记簿、预约登记簿、参考咨询登记簿、召开读者座谈会、走访有关单位,对读者情况、图书流通率和拒借率进行统计和分析等。在了解和研究读者的阅读需要和检索要求的基础上,有针对性地进行藏书建设,满足读者文献需求,提高读者满意度。

### 3.3 提供优质服务

3.3.1 换位思考。馆员与读者的关系是一种特定环境下的人际关系,馆员既是服务者,又是老师,因此两者的互动与沟通非常重要。图书馆员应换位思考,设身处地为读者着想,采取一切可能的措施,最大限度满足读者的文献需求和心理需求,提高读者满意度。

3.3.2 非语言沟通。非语言信息是通过身体动作、面部表情、仪表服饰、语音语调等产生并传递出去的。语言在沟通中只起到了方向性或规定性作用,而非语言行为才能准确地反映出话语者的真正思想和感情。人们在信息沟通过程中,常常考虑使用什么词语。在书面沟通中,词语的选择和组织是极为重要的<sup>[5]</sup>,因为信息的内容全凭这些词语表达。艾

伯特·梅拉比恩是非语言沟通领域的权威,他对信息的各个组成部分的相对重要性调查发现,在一次口头沟通的全部含意中,语言占 7%,声音占 38%,面部表情占 55%<sup>[6]</sup>。在面对面的沟通中,非语言沟通方式所起的作用远远超过语言本身的作用。同样一句话可以是对具体事情感到喜悦或高兴的真实流露。如果变一种语调说出来,就可能会富有讽刺意味,表示对不合心意情况的厌恶或轻蔑。在这种情况下,信息源的意图几乎完全要依赖说话时的非语言成分。如馆员对读者罚款、扣证或还书后马上再借进行拒绝,同一句话用不同的方式说出,或带着不同感情色彩说同样的话,读者的接受程度可能大不相同。馆员在与读者沟通过程中,应特别注意非语言沟通对读者的影响,采取积极的态度正面引导读者,使读者的心理需求得到满足。

3.3.3 了解并满足读者的心理需要。读者在图书馆的活动是一个寻求文献信息并得到满足的过程,也是一个馆员与读者进行互动、交流的过程<sup>[7]</sup>。在这个过程中,馆员是主体,起着积极的作用。馆员要想使自己的服务得到读者的满意,必须充分掌握读者的需求<sup>[8]</sup>。读者的需要包括文献需要和心理需要,这两种需要相辅相成、互相补充。前者比较客观,容易理解又易受重视;而后者则隐藏在整个服务过程之中,容易被人忽略。做到全心全意为读者服务,首先要尊重读者,了解读者的心理活动。得体、周全、高质量的服务,才能满足读者阅读需求和心理需求,赢得读者的尊重,提高读者的满意度。

### 参考文献:

- [1] 丁振伟. 图书馆阅览环境与读者心理[J]. 沈阳教育学院学报, 2002, 4(2): 94-95.
- [2] 沈秀琼. 从心理视角看图书馆人文关怀[J]. 福建图书馆理论与实践, 2007, 28(1): 9-11.
- [3] 杨颖. 心理学在图书馆人本管理中的应用[J]. 中华医学图书情报杂志, 2008, 17(1): 22-24.
- [4] 庞云, 卢小华. 关注细节, 提高服务质量[J]. 中华医学图书情报杂志, 2007, 16(1): 35-36.
- [5] 简清. 讲究语言艺术, 提高服务质量[J]. 湖北经济学院学报: 人文社会科学版, 2007, 14(7): 205-206.
- [6] 崔华芳. 与孩子沟通的 36 种好方法[M]. 北京: 北京工业大学出版社, 2006.
- [7] 胡舒莉. 心理辅导模式在阅读疗法中的应用[J]. 中华医学图书情报杂志, 2007, 16(2): 32-34.
- [8] 张元璞, 厉淑纯. 读者心理学[M]. 北京: 学苑出版社, 1990.

[本文编辑:王颖]