

# 构建高校图书馆与大学生读者的和谐关系

胡占阳

(辽宁工程技术大学技术与经济学院图书馆, 辽宁 阜新 123000)

**[摘要]**构建高校图书馆与大学生读者的和谐关系,图书馆应起主导作用。图书馆要明确读者至上、服务第一的宗旨,要以人格的魅力,满意的服务来影响读者,同时要有计划地帮助教育读者理解支持图书馆工作,提高大学生读者利用图书馆的能力,以便促进图书馆和大学生读者和谐关系的建立。

**[关键词]**图书馆 读者 和谐关系

**[分类号]**G252

## 1 图书馆在构建和谐关系中的主导作用

### 1.1 坚持读者至上、服务第一原则

图书馆是为读者服务而存在的。正是广大读者的需要,图书馆才从无到有、从小到大地发展起来,而且随着读者需求的发展而发展。广大读者及其需求是图书馆产生和发展的源动力,没有读者,图书馆就失去了存在的意义。正如彭斐章教授在《数字时代的图书馆学研究》一文中所指出的:“图书馆学是强调服务的科学,服务观念就应成为图书馆学思想的重要因素。离开了服务,图书馆事业就失去了存在的价值;离开了服务,图书馆学研究就偏离了方向。”虽然从表面上看,图书馆只有提供,没有需要,但实际上,图书馆不但需要收集大量的文献,而且尤其需要广大读者来充分利用这些文献,使隐藏在文献中的潜在价值转化为现实价值,变成造福社会的现实生产力。无论图书馆在战略规划、人事管理等方面采取了哪些新的方式,最后都反映在图书馆为读者服务的质量上。图书馆员是图书馆系统中的人力因素,是这一系统中的重要因素之一,但与这一系统要实现的目标——为读者服务相比,就成了次要的。因此,“图书馆员”与读者关系明确了:读者第一,一切为了读者。那么图书馆的一切工作,包括图书馆的馆舍建设,图书馆的馆内服务项目安排设计,图书馆的服务公约、服务时间等等都得为读者需求、读者方便、读者满意而考虑。这是图书馆与读者和谐关系实现的思想基础。忽视了这个因素就根本谈不上“馆员”和“读者”和谐关系的建立。因此,作为图书馆来说必须从认识上端正态度,摆正馆员与读者的关系,坚持读者第一、服务至上,做到热爱读者、尊重读者、信任读者。在学校图书馆树立一切为学生读者、为一切学生读者的观念,对读者的需求深刻认识和准确把握。图书馆员要以平等谦虚的身份、民主亲切的方式、诚恳热情的态度对待读者,认真倾听、采纳读者的批评和建议,不断提高服务质量和水平。

### 1.2 以人格的魅力吸引读者

所谓人格通常认为是作为主体活动的资格。馆员的健康人格是一定的道德和追求,是时代精神和价值的凝聚,是真

善美和谐的统一。馆员健康人格所产生的管理效能是巨大的,馆员高尚的品德具有引导、教育的作用。如要求读者不在图书馆大声说话,馆员首先应该做到,为了阅览室的安静学习环境馆员不穿高跟鞋,能顶着大雨或大雪来校按时给读者开馆等等。真正的情感具有亲近、疏导作用,广博的学识具有吸引、充实作用,良好的个性修养具有感励作用等等,这些也是图书馆与读者和谐的主要因素。现代图书馆事业要求馆员讲政治、讲正气,爱岗敬业,乐于奉献,以身作则,为人师表,情感健康,学识丰富,修养良好。馆员健康人格的内涵是相当丰富的,所产生的力量是巨大的,在构建图书馆与读者和谐关系中具有积极的作用。馆员只有适应新形势的需要,按照从内心素质到行为表现都美的健康人格标准从严要求自己,才能不断提高服务水平和管理效能,才能创造出图书馆与读者的和谐氛围。

### 1.3 满意的馆员决定满意的读者

满意的馆员决定满意的读者是条件关系,也是因果关系。只有满意的馆员在先,才有在后的满意的读者。“没有满意的馆员就没有满意的读者”体现了以人为本的图书馆管理和服务理念,也再次证明了构造图书馆与读者和谐关系条件中馆员的重要性及主导作用。在图书馆的文献信息资源、建筑设施资源以及人力资源中,人力资源是第一资源,馆员在其中占主导地位。因为再丰富的馆藏,再先进的服务设施,也是要通过馆员来为广大读者服务的,提高馆员的综合素质是图书馆当务之急,是构建图书馆与读者和谐关系的重要条件。当前,图书馆正从传统的书本式文献和以自身馆藏为主提供文献服务的机构转变为以数字化、网络化、虚拟化为特征,多种文献载体共存,服务方式多样化的文献信息中心。印刷型书刊服务量将相对减少,数字资源的光盘机检、联机检索、网上咨询的服务量日益增多,用户的需求也不再满足于文献线索和文献提供,而希望分析、综合、提供如文献综述、科技查新报告、发展动态预测、决策意见等高层次的文献服务。其中,馆员起着信息中介和情报专家的作用,这就要求馆员除具有扎实的图书情报专业基础知识外,至少具有一种科技知识背景,熟练地运用计算机,并熟练地掌握英语。另外,

信息的迅速增加和变化,知识的更新,学科的融合与交叉,都要求馆员必须更新知识,以更好地为读者、用户服务。

## 2 争取读者对图书馆工作的理解和支持

图书馆是因读者的要求和需要而存在的,没有读者就没有图书馆,图书馆与读者是矛盾的统一体,缺一不可。在高校构建图书馆与读者和谐关系问题上,作为图书馆员是问题的主要方面,起主导作用,但要构建好图书馆与读者和谐关系还离不开读者的理解和支持,矛盾的次要方面也不可忽视,次要方面的问题解决不好,也同样会影响图书馆与读者和谐关系的建立。因此,要解决这个问题,图书馆还要做好以下两点:

### 2.1 增强读者对图书馆的认识和了解

据美国图书馆协会的一次民意测验表明,1997年64%的美国人至少去过一次图书馆。又据我国的抽样调查,中国人遇到问题首先想到找图书馆解决的公众仅占5.6%,我国公共图书馆文献利用率仅占25%。我国农村不少人不知图书馆为何物,把图书馆等同书店。甚至城市中具有高级职称的知识分子有一些人还不会利用图书馆。在高校学生读者中很大一部分学生不了解图书馆的功能和作用,他们在利用图书馆信息上大致有以下两种心理:第一,从众心理,在低年级学生中普遍存在着这种心理。他们只对图书馆的馆舍、藏书、设备等比较感兴趣,而忽视对目录组织、借阅方法和规章制度的学习。他们一旦到馆借阅时,就不知从何下手,造成人云亦云,盲目借阅,加之所学的专业及文化知识所限,只能获取一些简单、浅显的信息。其利用信息心理:盲目;对信息的需求:无目的性。第二,解疑心理,为适应某一阶段的需要或为完成某一任务、组织某项活动、解决某一问题,如参加演讲比赛、收集资料。其利用信息心理:应付了事;对信息需求:实用、片面且不稳定。由于读者对图书馆了解认识有限,因此在利用图书馆信息资源和到馆查找借阅时必定给图书馆服务增添许多麻烦,同时也影响了工作效率及服务质量。图书馆必须加强对读者的宣传教育,开展“书海导航”活动,编印“怎样查找图书”、“怎样查找期刊论文”、“怎样使用电子阅览室”等宣传材料;在各室做好室标、架标,还要提供有关本室收藏、分类、排架、检索系统的使用方法说明,并配合电子文献数据库目录为读者查询信息,开辟信息角;在借阅中边为读者服务边介绍本馆、本室的一些查阅方法及规章制度。通过以上方法使新生读者尽快尽早地了解图书馆、认识图书馆、利用好图书馆,同时也通过“零距离”接触和交流增加读者对图书馆工作的认识,特别是对图书馆员的工作特点取得进一步的了解,彼此加深了感情,增进了友谊,有利于馆员与读者之间的和谐相处。

### 2.2 重视培养学生收集、处理信息的能力

国务院在《关于深化改革,全面推进素质教育的规定》中指出:“要重视培养学生收集、处理信息的能力”。这说明我国已将信息素质教育提到了日程。如何才能使我国大学生的信

息素质水平得到提高,笔者认为应从以下几方面加以思考:

2.2.1 强化大学生信息意识和信息敏感度。据调查,国外的大学生信息意识比较强,对信息的了解和信息工具的使用显得驾轻就熟,在知识的综合使用方面强于中国学生。这与国外教学中提倡自学,加强独立思考,提高批判性思维能力,鼓励学生参与教学的互动是分不开的。我国长期形成的传统教育模式使学生习惯于对知识的接受和模仿,没有主动寻找相关知识信息的自律性和主动性,学生选择利用信息资源的机会少,信息搜索目标随意性强,缺乏更深层次的信息要求。为了改变这种状况,作为高校图书馆应有计划地系统地对入学的新生进行信息素质教育,尤其在信息的摄取方面更要强化,使他们注意从多维空间、从信息夹缝中发现有价值的信息,善于“人弃我取”、“人所未觉而我先觉”,提高他们对信息的认识能力及对信息摄取的敏感度,培养学生对自身信息需求的良好自我意识,并将它转化为现实的信息需求,进而能充分而正确地表达出来。

2.2.2 采取各种方式培养读者的信息意识。根据大学生信息意识欠佳的特点,图书馆可开展“书海导航”活动,印发“怎样查找图书”、“怎样查找期刊论文”、“怎样使用电子阅览室”等专题宣传材料,实行必读书目制度,在潜移默化中培养大学生的信息意识。

2.2.3 进行信息素质教育改革。在教学中从板书式向网络式方向发展,压缩传统手工书本式检索工具的使用,加大计算机检索内容,加大教学实习内容和课时。针对处理和利用信息中所存在的问题开设系列讲座,如“网络信息资源获取与文献传递”讲座、“电子期刊、图书检索与利用”讲座,开展信息知识大赛、信息解惑交流会,举办短训班、经验交流会,开展信息周活动等,刺激学生的智力开发,使大学生读者入学后尽快学会利用图书馆的各种功能,掌握收集、处理信息的能力。

### 参考文献:

- [1] 王虹.高校图书馆为培养学生人文精神的服务.图书馆建设,2002(3)
- [2] 杨长平.正确认识图书馆员与读者的关系.图书馆建设,2002(3)
- [3] 戴利华.为图书馆服务创新摇旗呐喊.图书情报工作,2005(1)
- [4] 刘萍.馆员与读者.大学图书情报学刊,2003(4)
- [5] 吴星溪,欧阳莉娜.馆员与读者协调效应研究.高校图书馆工作,2002(2)
- [6] 徐益等.大学生信息心理分析及辅导.大学图书情报学刊,2003(4)

胡占阳 男,馆员,已发表论文数篇。

(收稿日期:2005-10-17;责编:李德戈。)