

# 从大学生信息需求心理谈图书馆服务质量

张宾荣

(琼州大学图书馆, 海南 五指山 572200)

**摘要:**大学生读者在不同层次对图书信息的需求有着不同的心理状态。针对图书馆信息量大和特殊环境的教育特点,提高服务质量,改善服务环境,提高服务水平,满足学生和读者的需要,不断增强读者的满意程度,充分发挥图书馆的文献信息资源作用,提高读者学习的主动性,使高校图书馆的服务质量在馆员与读者的良性互动中不断得到更大的发展和提高。

**关键词:**图书信息;信息需求;图书馆;服务质量

**中图分类号:**G252 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-6722(2004)02-0085-03

素质教育强调突出学生在学习过程中的主体地位,使他们主动学习,积极参与社会实践。素质教育还特别强调个性的发展,即个性的多样性和创新精神。由于图书馆拥有大量的文献信息资源,完全有能力按大学生的个人要求提供专业文献,帮助大学生进行知识的重构和整合,增强学生学习的主动性。

众所周知,图书馆读者服务工作的优劣是衡量一个图书馆办得好坏的一个最直观的标准。“一切为了读者”、“为一切读者服务”是图书馆工作的出发点和归宿。这就需要我们全馆上下都要坚持读者第一,服务至上,贯彻全心全意为读者服务的宗旨,然而提高服务质量则集中体现在读者与图书管理人员的信息双向交流上。因此,只有了解读者的信息需求心理,才能更好地为读者服务。

## 1 对大学生信息需求心理分析

通过日常观察和读者调查,我们发现大学生读者在不同层次对图书信息的需求有着不同的心理状态。在大学低年级学生中普遍存在着这种心理,由于新生刚入校,从未接触过大学图书馆。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。他们一旦自己开始借阅时,就不知从何下手。造成盲目借阅。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,进入图书馆只是作为一种好奇和

消遣。到了中年级以后,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、出板报、征集论文活动和撰写毕业论文而去图书馆收集资料,其利用信息心理应付了事。对信息的需求实用、片面且不稳定,产生了一种应急心理。但大多数读者获取信息的心理是非常健康的,尤其是到了高年级以后,他们在学习和研究过程中,对某些问题、某项课题有自己的独到见解或已积累了一些实践经验,需要已形成的理论来作辅证,寻求理论依据,其利用信息的心理有极大的目的性。对进入专业学习阶段,部分学生已将获取信息作为自己学习和科研的需求,在学习、撰写实验报告、毕业论文、进行教育实习以及科研活动中已对信息产生了某种依赖,他们必需通过获取信息来解决他们的问题,而且他们对目录体系和检索方法已积累了一些理论和实践经验。随着所学的知识领域的扩大,他们能获取较深层次的信息。其利用信息的心理明确、稳定,对信息的需求讲究科学性、连续性,对信息的需求专业性强、全面且相对稳定。针对读者不同的信息需求,作为图书馆员应做好他们的指导教师,满足他们对所需信息的需要,做好服务工作,提高服务质量。

## 2、对完善高校图书馆服务体系的设想和建议

每一个大学生读者都怀着各种不同的信息需求心理进入图书馆,面对各类不同的读者,如何提

收稿日期:2004-01-07

作者简介:张宾荣(1955-),女,湖北天门人,琼州大学图书馆管理员。

高服务质量是我们图书馆员需要研究的课题。通过对以上大学生信息需求心理分析,结合图书馆工作的实际,特提出以下几点设想和建议。

### 2.1、加强自身素质,改进服务态度,完善服务设施,提高服务质量

素质教育的实施与创新教育的发展,使得图书馆有机会直接参与教育活动,促进大学生读者的全面发展,是时代赋予图书馆的光荣使命。高校图书馆应解放思想,开拓视野,延伸服务领域。首先,加强馆员自身素质的教育,是提高服务质量的关键。所有馆员要有敬业精神,要对自己的职业有充分的认识。图书馆追求的社会目标是推动社会的文明进步,图书馆的价值取向始终是提高人的科技、文化和思想道德水平。馆员对此应充满自豪感和使命感,从而具有责任心和工作热情。馆员对读者的人文关怀不仅对读者能发挥教化功能,同时对自身形象的塑造也起到积极作用。随着社会的不断进步,人们对知识的渴求越来越强烈,而图书馆作为人们吸取知识的重要场所,也需随着时代的变化而变化,尤其是读者服务工作,要在服务方式、服务内容、服务手段上进行改革,以适应不同读者的需要,用优质服务吸引读者,改进服务态度,注意职工的“语言艺术”的运用,注意与读者沟通的技巧。馆员要尊重读者,对有好奇和消遣心理的读者,要积极主动地与之交流,认真倾听他们的需求,从读者的立场、观点去考虑问题,注意及时吸取读者的意见和建议。同时要注意与同事的合作能力,要为读者提供准确、高效的服务,仅靠某一个馆员的能力是不行的,需要各岗位馆员的协调合作才能做到。图书馆各项职能的发挥要靠馆员群体的共同努力,馆员之间相互融洽对增强凝聚力、战斗力至关重要。只有在一个相互尊重、遵守公德、诚信友善、礼貌待人的集体里,人们才能心情舒畅。团结协作,充分调动积极性,激发创造力,使图书馆产生最大的社会效益。因此要学会与同事和睦相处、精诚团结、互相帮助,共同完成工作任务。

图书馆要制定职工服务规范和读者行为规范,净化馆内环境,从语言、仪容和举止方面严格要求。个别读者的不良习气,需要我们图书馆员去教育和管理,如学生读者衣冠不整进入图书馆;在馆内接听或拨打手机;在馆内吃零食、吹口哨;撕下自己认为有用的书刊页码等。管理员也存在语言不文明、不认真履行职责等不良行为。要求读者进入馆内

时要遵守馆内规章制度和要求,同时馆员在接待读者时,应该做到以身作则、言语得体、主动热情、服务周到,绝不轻易说出“不知道”或“不”字。对于读者提出的问题,馆员必须给予满意的答复,遇到本馆暂时不能解决的问题时,馆员必须向读者耐心解释,并尽可能推荐解决问题的其他方法和途径。

在图书环境的建设上,可以为读者提供自习室、研究室、商务中心等服务设施,为读者创造良好的环境和提供其他辅助需求。

### 2.2、加强导读工作和文献信息服务的创新

传统文献信息服务是一种文献提供服务,一般是用户查到原始文献,图书馆的任务也就完成了。在知识经济时代,用户需要更多的是原始文献的某个信息单元。因此,图书馆的文献信息服务也必须从以整本书刊为单元的服务转向以专题、知识单元为基础的服务。

#### 2.2.1、开展多种形式的读者活动

定期开展提高读者读书兴趣的活动,组织各种主题明确,内容丰富,形式多样的读书活动来培养读者阅读兴趣进而提高其阅读能力,从而增强求知欲望,营造一种浓郁的读书氛围,吸引更多的学生来图书馆读书,以及进行如何有选择性地阅读图书等教育。

2.2.2、组建读者协会。读者协会是联系读者与图书馆的桥梁,它能够反馈读者的意见,反映读者的需求,帮助图书馆改进服务工作,还可创办类似“读者园地”这样的刊物,编者由读者协会成员担任,并由图书馆指派具有专业特长的馆员兼职指导教师。刊物可设立读者才艺展示、读者与图书馆、新书快递、如何利用图书馆等栏目,构建起读者与图书馆联系的纽带,使读者更加了解图书馆的工作,也使图书馆更加了解读者的需求,营造一种互相理解、互相尊重、互相配合的良好氛围,提高读者对图书馆工作的信任和支持,促进图书馆更好地做好读者服务工作,以满足读者的求新、求全、求证等信息需求的心理。

#### 2.2.3、定期编印读者服务简报

读者服务部门可以定期编印一份反映本部门工作的简报,简报内容以介绍最近新到图书报刊及其它文献信息。如“借阅排行榜”,主要统计一段时间内的书籍借阅情况;“经验推广”,主要刊登本部门为读者服务的好方法、好经验;“读者园地”,刊登读者的意见、建议、批评、表扬等,以提高大家的业

务水平和为读者服务的积极性。

### 2.3、开架借阅。为读者创造良好的借阅环境

开架借阅是充分尊重读者选择自主权的阅览方式,也是充分实现文献信息内在价值的非常有效的措施。对于读者来说,他们可以更方便地利用图书馆,对图书有最直观的了解。然而开架后的书架易乱,书刊易破,因此,借阅处的工作人员除了具有更高的工作责任心之外,还应该利用本馆的特点,做好阅览环境的维护工作,改善阅览服务形象,不断整架、经常修补破旧书刊,保证开架书库架位整齐有序,另外还应美化阅览室内陈设、改善室内装饰色彩、合理调整照明强度、适当绿化阅览空间、严格控制噪音污染等,使读者在优雅、舒适的环境里读书学习。

### 2.4、设置新书架和热门图书专架

在瞬息万变的当今社会,图书资料具有很强的时效性,为了适应这一客观情况,应在开架借阅书库设置新书专架和热门图书专架。新书专架使读者以较快的速度了解一些最新的科学技术动态和发展方向;热门图书推荐专架是结合形势和社会需求设置而成,是把一段时期内读者借阅率比较高的图书集中在专门书架上,读者借阅一段时间后,再通过对读者的调查研究,把其它热门类图书集中调换在此专架上。两种专架的设置,都使图书变分散为集中,增加了读者借阅图书的专门性,方便读者查阅。

2.5、做好读者分析和统计工作。建立重点读者数据库

读者的分析和统计是我们改善服务质量的重

要参考依据之一,通过对各系各年级读者来馆次数、阅读倾向、性别结构及专业结构等方面的分析和研究,可以获取大量的读者信息,在此基础上,可以选定一批利用图书馆频率高,文明守纪的读者建立我馆重点读者数据库,在对这批读者提供优质的、深层次的服务的同时,认真听取他们的意见或建议,甚至可以让它们参与到图书馆的管理工作中,例如聘请他们参与图书和期刊的订阅,这样既可以合理利用图书馆有限的经费,又可以购到好书,提高图书的使用率,同时还加强了图书馆与读者之间的联系与沟通。

总之,“一切为了读者”要落到实处,不能只挂在嘴上。做好读者工作,了解和分析读者信息需求心理,根据读者信息需求做好服务工作是图书馆生存和发展的重要课题,图书馆只有认清形势,审时度势,充分利用现代化手段,发挥专业人才优势,提高服务水平,才能满足学生和读者的需要,跟上时代发展的步伐。不断增强读者的满意程度,使高校图书馆的服务质量在馆员与读者服务的良性互动中不断得到更大的发展和提高。

#### 参考文献

- [1]徐益等.大学生信息心理分析与辅导[J].大学图书情报学刊 2003. (4).
- [2]李雪松.图书馆服务新理念[J].大学图书情报学刊 2003. (3).
- [3]周天旻等.图书馆形象与图书馆公关[J].图书馆理论与实践 2003. (4).

## From the University Student the Information Need Mental State Talks the Library Service Quantity

ZHANG Bin-rong

(Library, Qiongzhou University Wuzhishan Hainan 572200, China)

**Abstract:** Contents summary: University student's reader has got the different mental state appearance to the need of the books information in the different level of structure. Aiming at the library information has great capacity with the special and environmental education characteristics, increasing service quantity, improve the service environment, increase service level, satisfy the student with the reader's demand, strengthen the reader's and satisfied degree continuously, develop the cultural heritage information resources function of the library well, increase active that reader study, makes the service quantity of the high school library got the larger development continuously with increases in building member and reader's and positive interaction.

**Key words:** books information; information need; library; service quantity