

图书馆的情感服务浅析

景玉馥

(广东商学院 图书馆,广东 广州510320)

摘要:情感服务在图书馆工作中具有突出的意义。实现图书馆情感服务,要提高人员素质,优化服务资源,创造舒适人文环境。

关键词:图书馆;情感服务;特色;途径

中图分类号:G251.5

文献标识码:A

文章编号:1672-447X(2009)01-0137-03

21世纪,中国加入了世贸组织,使国内外的竞争出现了“短兵相接”的现象,要在竞争中取得胜利,市场是最好的见证。众所周知,呈现在市场上的是产品,产品竞争实质上是技术的竞争,技术竞争的关键是人才,培养人才,不断提高人才的素质,图书馆起着非常重要的作用,而要发挥图书馆的作用,图书馆的情感服务显得尤为重要。

一、图书馆情感服务及其重要性

图书馆是人类知识的殿堂,是一个专门收集、整理、保存、传播文献并提供利用的科学、文化、教育和科研机构。1975年国际图联在法国的里昂召开的图书馆职能科学讨论会上,一致认为图书馆的作用主要有四种:保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学情报和开发智力资源。

图书馆情感服务就是使图书馆工作人员在愉悦、健康的心理状态下为读者服务,使读者在温馨、和谐的气氛下感受图书馆的服务,从而使图书馆真正成为读者学习、研究、甚至是享受的理想场所。需要指出的是,图书馆的情感服务尤其注重“真诚”二字,与其他服务的不同在于,图书馆不把客人当“上

帝”敬而远之,而把客人当“亲人”亲而近之,在细腻的、深层次的服务上下功夫,让读者有一种宾至如归的感觉。

可以肯定地说,图书馆的读者,是来求知、求智,追求人生的高境界,正如马斯洛所说,是实现自身价值。因此图书馆的服务就应为求知者投入一份更为深刻的感情和关怀,以真挚的服务和舒心的环境吸引读者,让读者在求知过程中同时感受到愉悦的享受和尊敬的乐趣。当今,对于读者来说,无形的服务已经比有形的产品更受到重视。因为伴随改革开放的深化和人民生活水平的提高,人们对精神文化生活的需求也日益加深,从消费的理性动机到感情动机的发展过程日趋成熟。因此,图书馆的读者,在追求信息的质量和效益的同时,更注重接受服务过程中的体验,乃至形成美好的回忆。实践证明,读者得到良好的情感服务能够激发其内在驱动力,向既定的目标发奋努力,直至产生更高层次的需求。而读者这种内在驱动力的产生主要来源于图书馆工作人员的奉献。因此图书馆工作者必须具备足够的敏感度,认识到提供良好服务并非是读者的奢求,而是社会精神文明发展的必然要求和趋势,必须自觉地花大力气进行理论上的探讨和实践上的努力。

收稿日期:2008-09-10

作者简介:景玉馥(1956-),广东商学院图书馆副研究馆员,研究方向为图书馆人力资源开发与管理。

二、图书馆情感服务的特色

情感服务是以“人”为中心的服务,即人性化服务。所以图书馆首当其冲的是研究人,研究如何为人的发展提供服务,图书馆在造就人的全面发展方面有得天独厚的优势。图书馆工作人员的服务方式也必须别具一格,体现自己的特色。

1.内容创新。当今条件下,图书馆早已打破了传统机关似的作息制度,以个性化服务、特色服务丰富了传统的服务内容,用现代化的服务手段极大地方便了读者对文献信息的检索与获取,可以说图书馆在满足读者需求方面不断创新服务内容,给读者带来了满意加惊喜的超值服务。

2.品牌独特。品牌是吸引读者的关键,是图书馆生存与发展的需要。因此,图书馆根据读者需求和馆藏特点,及时调整和改进服务体系、服务流程和服务环节。为重点读者“急事急办,特事特办”。不断提高读者的满意度。例如,许多图书馆为了吸引众多读者,开办丰富多彩的绿色电子阅览室,开展无障碍网络服务,可随时获得最精确的资料,让读者真正享受到了网络世界的快乐。

3.耐心细致。环境幽雅,阅览舒适,再加上图书馆工作者胜似亲人的微笑服务,能够对读者发挥巨大的凝聚和教育功能。面对一个“一问三不知”或态度冷漠的图书馆工作人员,读者利用图书馆的信心必然会下降。如,面对一个初次上网者,还不知道如何下载资料。这就要求工作人员耐心指导,亲自操作。这样不仅让读者感到心里舒服,也拉近了图书馆工作人员与读者之间的距离。

4.真情热心。图书馆工作人员是具体工作的参与者,其自身价值的实现,仅仅靠发号施令是无法进行卓有成效的管理的。因此,作为图书馆的工作人员,要努力提高自身修养。培养良好的个性品质,增强其人格魅力,凡事以说服为主,切忌压服,以理服人,以情感人。

三、图书馆情感服务面临的问题

1.人员素质问题,这是图书馆情感服务的基础。现在,图书馆工作人员的学历、待遇、职业发展通道等问题还远远满足不了图书馆发展的需要,所以,学历低、待遇差、职业发展通道不畅等现象普遍存

在,再加上一些图书馆工作人员的学习能力非常差,这就使图书馆工作人员的情感服务往往很难落到实处。

2.服务资源问题,这是图书馆情感服务的必要条件。总体来说,近些年来随着经济的发展,图书馆的管舍、设备及馆藏资源等都有了较大改善,对于科学研究、知识普及、提高人们的综合素质确起到了非常重要的作用。但限于物力和财力,许多图书馆的服务资源还很难满足人们不断发展的需要,甚至出现了“需要的资料没有,不需要的资料很多”的局面,如何尽快改变这种局面,满足读者多方面的需要,不仅涉及到图书馆的服务问题,更关系到提高全社会人员的综合素质提高乃至科学研究和发展问题。

3.人文环境问题,这是图书馆情感服务的保证。图书馆的服务对象是读者,在服务过程中要始终坚信读者满意是图书馆事业发展的重要保证。读者对图书馆的满意包括两方面,一是对馆藏资源的满意,二是对图书馆提供的服务的满意。其中读者对服务的满意尤其重要。因为馆藏资源不足可以弥补,而一旦读者对服务质量不满意,那将是很难弥补的。因此图书馆要创造什么样的环境,以实际行动拉近与读者的距离就显得至关重要了。根据相关统计数据来看,图书馆的人文环境还存在许多问题,例如,图书馆人员的知识老化、学习能力差、服务态度差等,尤其是图书馆工作人员不能从多方面为读者着想,提供多方面服务、个性化服务,其结果不仅仅是影响了图书馆作用的发挥,而且使读者怨声载道。

四、实现图书馆情感服务的途径

1.提高人员素质。图书馆工作人员必须是一专多能的复合型人才。图书馆要重视对员工的培训和继续教育,有计划、有步骤地安排员工在岗培训教育为主,鼓励“边学边干、边干边学”,中、高级员工提倡“走出去”参加研讨会、学术会议和进修班等高层次高、创新能力强的业务培训,努力使图书馆形成合理的人才和知识结构。同时还要注重对员工开展思想政治教育和职业道德教育,使他们在服务中体态端庄、精神饱满,面带笑容;在语言上注重“语言美”,因为美好的语言会使读者感到文明礼貌、诚恳热情、和蔼可亲,从而拨动读者的心弦,产生巨大的

感染力;在行为上坚持接待读者热忱周到,有问必答、百问不厌。

2.服务资源优化。图书馆设备应该一应俱全,既有供读者求知的馆藏资源,也要有供读者休息消遣的场所和配套设备与服务。随着计算机及网络技术在图书馆情报领域的广泛应用,图书馆馆藏从原来单存的文献资源转变为由文献资源、电子资源和网络资源共同构成的图书馆信息资源。图书馆在信息资源建设上,应当既重视物理实体资源馆藏又重视电子资源馆藏,将二者有机结合起来,形成完整的信息资源建设。因为合理的馆藏才能够满足读者的不同需求,让读者愉悦而来,满载而归。

3.人文环境舒适。首先图书馆工作人员适时走到读者中去,解答读者的疑问,使以人为本的情感服务在图书馆、教室、办公室、实验室、宿舍等各种场合无处不在,时时处处都感到图书馆的人文关怀。其次图书馆要开拓形式多样、内容丰富、服务活动多样化的信息服务途径,为读者提供信息教育与

培训、文学与音乐欣赏、影视与语言视听、读书交流与创作、信息调研与座谈、讲演与展览,充分利用网络资源,提供信息检索等多层次、多途径健康的学术服务活动。再次推进个性化文献信息服务,有利于馆员对有特殊文献需求的读者表达关怀的态度。通过提供文献传递、新书专递、文献服务绿色通道等个性服务,使读者获得更加迫切、及时和多样的文献信息。同时应加强对用户信息需求差异性的研究,找准切入点,有针对性地开展个性化信息服务。开展网上发布文献信息动态及各类信息咨询服务活动。最后为读者与图书馆员双向态度转变建立新型公平、平等的文献信息服务交流和传递的平台,在图书馆网页上设置鲜明的链接标志,引导读者和馆员可以实时对话、交换意见、联络需求、解决问题,把读者的潜在需求显性化,通畅双方心灵联络的桥梁。

责任编辑:高 焕

Analysis of Emotional Services In the Library

Jing Yufu

(Library, Grangdony University Of Business, Guangzhou 510320, China)

Abstract: Emotional services have prominent significance in the library's work. If we want to achieve emotional Services in the Library, we should improve the quality of personnel, optimize the service resources and create a comfortable human environment.

Key words: library; emotional services; characteristics; way

图书馆的情感服务浅析

作者: [景玉馥, Jing Yufu](#)
作者单位: [广东商学院, 图书馆, 广东, 广州, 510320](#)
刊名: [黄山学院学报](#)
英文刊名: [JOURNAL OF HUANGSHAN UNIVERSITY](#)
年, 卷(期): 2009, 11(1)
引用次数: 0次

相似文献(6条)

1. 期刊论文 [谷惠君 试论国际化进程中图书馆的情感服务 -中国校外教育\(理论\) 2007\(9\)](#)
文章概述了情感服务在图书馆工作中的必要性,提出了国际化进程中图书馆情感服务实现的途径.
2. 期刊论文 [杨秀臻 论新形势下图书馆的情感服务 -中国科技信息2005\(13\)](#)
文章概述了情感服务在图书馆工作中的必要性,提出了新形势下情感服务实现的途径.
3. 期刊论文 [李沂秋, LI Yi-qiu 信息时代高校图书馆理性情感服务 -农业图书情报学刊2006, 18\(7\)](#)
图书馆是知识的殿堂,信息的生成地,是人类精神产品集中的地方,也是人们更新知识,增长才干,提高生活质量的场所.图书馆的读者,是来求知、求知和追求人生高境界,从而实现自身价值的.本文旨在探讨高校图书馆工作人员情感投入的科学内涵、理性情感服务、和现实手段,与同仁商榷.
4. 期刊论文 [吕华 网络环境下图书馆情感服务新模式 -兰台世界2005\(9\)](#)
在人类进入21世纪的今天,网络的普及和广泛应用极大地改变着人类传播、存储和利用信息的方式.高校图书馆作为信息资源基地,对信息化、网络化浪潮的冲击更为敏感.为社会承担着传递信息和培养人才的重任,在这样的网络环境中,图书馆员充满人性化的情感服务就显得尤为重要.如何为广大读者和用户提供最富有人情味和创造性地全新服务,成为今后图书馆工作中的永恒话题.
5. 期刊论文 [李沂秋 电子阅览室管理中情感服务体现 -兰台世界2006\(18\)](#)
随着电子计算机技术和现代信息技术突飞猛进的发展和全球信息高速公路的开通,高校图书馆发生了深刻的变革,高校师生的信息需求也随之发生变化.本文主要以电子阅览室情感服务的科学内涵、电子阅览室管理工作与读者服务、情感服务使高校电子阅览室健康发展来进行论述.
6. 期刊论文 [何安妮 试论国际化进程中图书馆的情感服务 -现代商业2009\(21\)](#)
世界经济的发展,给我们带来了新的思维、新的机遇和新的冲击.向国际化迈进与国际接轨已成为当今图书馆人的共识.在国际化进程中,图书馆应加强提高读者满意度的情感服务,努力提高服务效益.本文概述了情感服务在图书馆工作中的必要性,提出了国际化进程中图书馆情感服务实现的途径.

本文链接: http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical_hsxyxb200901036.aspx

下载时间: 2009年10月23日