

图书馆人性化管理的心理学基础

安 洁(天津市安定医院,天津 300074)

[摘 要]图书馆人性化管理是图书馆发展的内在要求。图书馆的使用者是人,为更好地为读者服务,加快图书馆现代化建设的步伐,应在心理学的基础上,开展人性化管理。

[关键词]图书馆;人性化管理;心理学

[中图分类号]G251 [文献标识码]A [文章编号]1005-6610(2009)05-0086-03

21世纪是心理导向的世纪,是注重人性化管理的时代。在这个信息更多、选择机会更广的时代里,人与人之间的合作、交往和相处更加追求思维方式的默契,更注重轻松自然、舒适、高效的心理感受。图书馆进行人性化管理是时代发展的需要,是图书馆自身发展的需要,是实现“读者第一”管理理念的基本前提。

1 图书馆人性化管理的内涵

人性化管理就是在科学人生观基础上的“以人为中心”的管理,它反映了现代企业管理发展的新趋势和企业管理文化发展的新理念、新态势,从而使管理科学理论更加成熟、更加完善。图书馆的使用者是人,因此,图书馆人性化服务是指图书馆从硬环境到软环境,从内容到形式,时时处处,全方位、多角度地为读者提供的以人为中心的服务。具体表现在:图书馆的功能布局,环境布置,设备设施,服务方式等方面都要以人为出发点,细心为人着想,让人在使用过程中感觉舒适、方便,并能保持尊严,不让使用者因使用不便而自惭形秽。现在的读者在公共图书馆享受的服务除了传统的借阅,现在还增添了很多新的服务项目,例如:预约、预借图书、文献提供、馆际互借等等,对读者的要求是力争做到有求必应,有些图书馆对于弱势群体也提供相应的扶助服务,如为儿童和低文化程度者设计的“傻瓜”检索界面;为远离图书馆的市民提供的流动图书馆;为弱视读者提供的特殊键盘;为残障人设计的特别通道等。人性化管理能塑造图书馆的背景文化和人文精神,最大限度地增强组织之间的亲和力,使员工甘愿奉献,恪尽职守,从而形成强大的凝聚力,在激烈的市场竞争中立于不败之地。

2 图书馆人性化管理的心理学基础

2.1 最小努力原则

最小努力原则理论最早由美国哈佛大学教授齐普夫(GK. Zipf)提出。该理论认为:人们的各种社会活动均想以最小的代价获得最大的效益,意即一个人在解决面临的问题时,会把这个问题放在他所估计到的,将来还会出现整体背景中去考虑。其应用在图书馆工作中,主要包括:地理位置的方便性;读者辅导的易获得性;阅读空间的人文化;图书馆服务内容的深化,对于图书馆服务系统,不仅要注意可接近与易用,在提供服务时,更要充分考虑服务的内容,因为读者利用图书馆的服务都是为了满足自己的某种需求、达到自己的某个目的。因此,图书馆提供的文献应尽量满足读者对知识和信息的需求,满足度高,读者就会认为自己所付出的代价值得。而提高满意度的方法就在于深化图书馆服务的内容,主要是提供多样化的服务项目和准确可靠的信息内容。

2.2 群体心理

群体心理对个体有很强的影响力,经常会诱导甚至压迫个体改变自己的意识和行为。在高校图书馆读者群中,这种从众心理表现得尤为突出,不管是教师还是学生,耳濡目染,态度会相互影响。比如,人有模仿和认同他人的倾向并作为自己态度和行为的开端。而群体模仿就是感染,即感情和行为从人群中的一个人蔓延到另一个人乃至许多人。如报纸阅览室常有读者阅报后,将报纸随手一扔就走了,其他人见后也可能纷纷效仿,这就是因群体效应引起的负面效应。图书馆应该认识这种心理现象并加以利用,目前已经被不少图书馆所采用。通过定期或不定期组织活动,如

座谈、讲座、参观、讨论等形式,达到宣传图书馆理念、指导读者利用图书馆、加强沟通等目的,这些读者又会在相应的读者群中产生一定的影响,促进双方良性互动,形成一种融洽的关系。

2.3 晕轮效应

判断者常从或好或坏的局部印象出发,扩散而得出全部好或坏的整体印象,出现窥一斑而见全豹的偏差。这种偏差在学生读者中比较普遍存在。如有一同学急需借的几本书均已被其他人借走,他很急躁,而工作人员也因为反复跑库而烦躁,此时最易发生口角。在咨询室中,也容易发生这种情况,如在有很多人同时需要咨询或者其它服务的时候,同学因为久候而不耐烦,工作人员也因此感到烦躁,如果其中一方有不妥的语言等出现,也会发生争执。读者无获而返,会对整个图书馆失去信心,或许从此不再踏入图书馆。

2.4 移情

所谓移情,就是指站在别人的立场上,设身处地为别人着想,用别人的心来理解这个世界。在图书馆咨询服务工作中,这一点也很实用。“己所不欲,勿施于人”,把自己置身于他人的情况中,积极地参与别人的思想、情感,可以把自己和他人的距离拉近,并能化解很多矛盾和冲突。想读者之所想,急读者之所急,自然会减少很多矛盾冲突。

2.5 环境心理

当外界事物作用于人时,由人的感觉到人的中枢神经必然产生一种反射,表现一种态度,表露一种情绪,根据是否符合主观的愿望来采取肯定或者否定的态度。当和自己的愿望一致时,就会产生愉快、喜爱、满足或尊敬等内心体验;当与自己的需要相违背时,就会产生忧愁、痛苦、憎恨、羞耻等内心体验。在整个服务过程中,能否使读者始终保持良好的心理状态和情绪,是衡量服务质量高低和优劣的一项重要指标,这需要图书馆的硬件环境和软件氛围来作保证。随着时代的发展,图书馆的功能与内容在不断发生变化,以人为本、以用为主的新理念贯穿在整个图书馆服务过程之中,而图书馆环境设计为读者营造特定意境、创造高雅优美的阅读环境以及精神文化享受提供了保障。

3 以心理学为基础加强图书馆人性化管理

读者在利用图书馆时,对图书馆的服务会产生一定的心理反应,这些反应的多次积累或者某些极端深刻的事例的影响,就会产生一定的认识。图书馆学是一门严谨的科学,但是它的工作更需要人文精神的体现,只有准确分析和把握读者的心理,做好为读者服务的一切工作,才能体现图书

馆存在的价值,才有可能实现图书馆学的大发展。图书馆的“人”主要包括两个方面:一个是图书馆组织外部的广大读者;另一个是图书馆组织内部的图书馆员。因此,图书馆管理和服的人本思想就是要将图书馆的一切管理和服务工作都纳入到以读者为中心和以馆员为根本的轨道上来。

3.1 服务读者,以人为本

首先,图书馆服务体系的建设以最小努力原则为指导,从方便读者使用,满足读者心理需求和愿望的角度进行建设,提供服务,可以吸引读者利用图书馆,提高其使用图书馆的热情。无障碍设计就是该原则的一个具体体现。它是从建筑的角度为读者的利益着想,为一切读者敞开方便之门。图书馆应该是博大包容的,对所有读者都来者不拒,平等对待。图书馆的设施就应该体现想读者之想;部门分布是否方便读者利用,是否符合读者的使用习惯;书刊排架方式是否方便读者取阅;阅览桌椅是否符合读者阅读习惯等。例如广东中山大学图书馆从一开始就将读者定位在值得信赖和拥有完美人格的位置上,反对在书库或阅览室安置监视探头,发现有读者挟带图书出库时,不是如临大敌,而是微笑地提醒他们是否忘记办理借书手续了?这种做法,既符合读者在公开场合维护自身价值或身份的欲望,又使图书馆的利益不受损失,体现了对读者的人文关怀。尊重、关怀读者,会使读者见贤思齐,对图书馆更具信任感与归属感。

其次,馆员的心理换位要有角色意识。如把自己假设为一名读者,正赶写一篇论文或完成一项科研课题,急需查找相关文献资料,需要得到图书馆员的帮助,并且心急如焚。只有有了读者的这种心理感受,才会想读者所想,急读者所急,理解读者,关心读者,服务读者。

最后,馆员要做到以“情”换“位”。馆员要以“情”入“理”随景交融,这样才能做好图书馆工作。馆员与读者在图书馆的管理中难免会出现矛盾,发生争吵。这时馆员要用自己的感情去理解读者,做到情感上的换位,唯此双方才可能达到心理上的换位,思想上的趋同,行动上的协调。

3.2 管理员工,以人为本

首先,注重发挥馆员的个人特长及与专业工作的适合性。对馆员的安排使用,应重视他们的能力类型,贯彻用人所长的原则。抱负水准高的馆员往往具有强烈的发挥个人特长的心理需要。用人所长需明确何为所长,不同的工作岗位对人的心理个性提出了不同的要求。比如某馆员生性好静,爱做重复性的工作。馆领导应把之置于流

通部。合理选用人员就必须把人员放在适合其心理品质的岗位上,不能一味地强调服从分配,应让不合适的人调离岗位。

其次,以人为本的管理在新时期的立足点和核心将是知识、能力的提高和创造力的培养。它要求图书馆管理者应始终坚持“以人为本”的观念,建立起让每一位馆员都有机会施展才能的激励机制,努力营造尊重、和谐、愉快、进取的氛围,激发人们的工作热情、想象力和创造力。在工作中管理者应多了解馆员的意向、要求以及期望到达的目标,让馆员参与制定图书馆改革和发展的目标和方式,这样有利于切实有效地制定目标,有利于充分发挥人本身的潜能和创造性,从而形成强大的动力,推动馆员尽自己最大力量把工作做好。管理者应该通过各种正确而有效的激励方式,从馆员的内心深处发掘其积极因素,使馆员自愿地发挥其全部才能、智慧和力量。

此外,馆领导必须优化图书流通部门的工作环境,消除流通馆员周围的不利因素,增添某些新的有利因素,去刻意的营造一种优良的工作环境。馆领导要积极的采用理解和赞赏的态度去肯定流通馆员的个人价值,肯定他们的工作业绩。同时,馆领导也要加强流通馆员自身思想素质和职业道德的培养,以使他们具有责任心和事业心。这在不同程度上也可以抵御或消除流通馆员的心理疲劳。

3.3 环境建设,以人为本

心理学的研究表明:环境对人的思想和行为能起到诱导作用,使其受到潜移默化的影响。图书馆的环境对读者心理状态和行为都有着重要的影响,为读者营造愉快的心理环境需要图书馆工作人员的精心设计和艺术创意。图书馆的整体环境是否符合读者的阅读心理是关系到图书馆工作成功与否的一个重要方面。心理学认为,动机是推动人行动的内部动因或动力,不同年龄、不同兴趣爱好的各行各业的读者,其利用图书馆的心理活动是受主观因素和客观条件综合反映的结果,是丰富而复杂的。贪图安逸、图方便、省时省力,这是人性的特点,因此,图书馆的各项功能设计与服务就要尽量让读者减少麻烦,从馆外到馆内,从入口处到各个部门、各个阅览室,各项服务设施都应规划得合理,以方便读者使用图书馆为宗旨。并要设计一个良好的读者服务导引系统,读者进馆接受服务一目了然,方便快捷。随着图书馆社

会职能的演进,使图书馆更多地承担起社会的文化交流中心和“市民的第二起居室”的功能,这就要求在图书馆建筑内安排很多供文化交流的空间和设施,如报告厅、影视厅、会议室及相应的设施等等。

最后,注重人文环境建设。应注意综合各种服务细节来体现文化理念。要求突出书卷气,格调高雅,富于艺术性,雅中求静,雅静结合,给予读者以精神上、艺术上的感染力和美的享受与熏陶。图书馆应充满浓厚的学术氛围和文化气息,充分满足图书馆职能和性质的需要。一是激起读者美好的读书欲望,培养他们求知的欲望、上进的心愿和务实的学风。二是拉近读者与图书馆之间的距离,使读者一进图书馆便能找到亲近感和归属感。三是培养读者的审美情趣,解除他们的心理压力。增添一些艺术品和绿色植物,如字画、雕塑、陶艺、壁挂、盆栽等,使室内环境布局达到协调统一。从人的审美感出发,运用色彩的搭配、形式的对比、层次的安排、风格的呼应及装饰的嵌入等方式营造一个宁静、典雅、宽松、舒适的整体环境,使读者能全方位地感受到环境对人的亲和力。

人性化管理是国际流行趋势,也是图书馆管理的最高境界,实践证明,图书馆坚持人性化服务,必然会产生巨大的亲和力,非常有利于融洽图书馆与读者间的关系,有利于取得广大读者的支持与关爱,图书馆管理更可取得事半功倍的良好绩效。因此,现代图书馆在管理和服务中,应把人性化思想贯穿于图书馆所有工作之中,把人性化作为图书馆一切工作的永恒主题。

【参考文献】

- [1]黄晓丽.人性的复归:现代图书馆的经营新理念——中山大学珠海校区图书馆启示录[J].图书情报工作,2002(2):10-15.
- [2]王世伟.图书馆管理与服务论丛[M].上海:上海社会科学院出版社,2004.
- [3]邹娟.21世纪图书馆的人本管理[J].福州师专学报,2002(6).
- [4]洪涛.网络环境下图书馆的人文关怀[J].图书馆论坛,2003(3).
- [5]刘陈萍.21世纪公共图书馆人文关怀思考[J].图书馆理论与实践,2004(2).
- [6]余佳,马滴滴.图书馆合理化管理的行为心理学试探[J].图书馆,2001(2).
- [7]刘陈萍.21世纪公共图书馆人文关怀思考[J].图书馆理论与实践,2004(2).

【作者简介】安洁(1956.2—),女,馆员。