

## 和谐社会公共图书馆之读者主体研究

孙烈涛

(金陵图书馆,江苏 南京 210018)

[关键词]读者认知;读者关系;性格;异议

[摘要]读者作为公共图书馆的一项重要资源已越来越受到关注。本文对读者的认知和读者关系的维系与发展进行了较为深入地分析与探讨,并结合实际工作提出了一些读者认知与读者关系维系的方式方法。

[中图分类号]G252 [文献标识码]A [文章编号]1005-6041(2007)01-0014-04

进入二十一世纪,随着全球经济一体化及信息产业全球化进程的加快和竞争的加剧,公共图书馆已逐步由传统的以信息资源集藏和规模为中心的粗放式运行及管理模式向以读者为中心、实现读者价值和达到公共图书馆自身利用及服务最大化的集约式运行管理模式转变,良好的读者关系是公共图书馆求得重视与发展的重要资源。公共图书馆为获得良好或是满意的读者关系,值得重视与关注的思路将是通过对读者关系的认知与管理以及在服务中的实践来实现。

### 1 公共图书馆读者资源价值的重视

读者资源对公共图书馆的价值除了功能性价值即读者通过获取与利用公共图书馆的信息或服务,使公共图书馆的价值得以实现外,主要还体现在以下几个方面:

#### 1.1 运行成本领先优势和规模优势

一方面,读者能够提供一个成本优势,即对于公共图书馆相对一定的运行资金来服务于更多的读者群体,也就更能体现其可持续性发展的良好运行优势。另一方面,如果公共图书馆的读者群体在社会教育和信息咨询行业中占据相对较大的份额,那么公共图书馆的社会认同度将得到较大的提升,从而

形成规模优势。

#### 1.2 服务价值和品牌优势

以宏观的角度看,读者群体不仅仅是公共图书馆社会价值的直接体现者,更是公共图书馆突现社会与经济效益的宝贵财富。较大的读者群体对图书馆而言,本身就代表着公共图书馆所具有的一种品牌性的服务形象。此外,读者群体的舆论宣传对公共图书馆的品牌形象也起着重大的作用,特别是读者群体中的舆论领袖或知名式人物起的作用更大。不过要指出的是,读者群体的舆论宣传有着正面宣传与负面宣传两种价值取向,两方面的影响都非常大。因此,公共图书馆只有不断提高信息产品质量,树立优质的服务形象,才能更多地获取读者的正面宣传。

#### 1.3 读者信息价值

来自读者的信息对公共图书馆来说具有重要价值。它会直接影响公共图书馆的服务行为和服务策略,以及对读者阅读需求、阅读取向及阅读行为的更好把握。通过对读者信息的搜集与分析,更贴切的制定面向不同读者群体的服务形式和提供相应的图书馆关怀。

#### 1.4 用户网络化价值

用户的网络化价值体现在——公共图书馆为某

[收稿时间]2006-09-18

[作者简介]孙烈涛,男,金陵图书馆副研究馆员。

些以团体或集团形式注册的用户提供网络化的商业信息、管理信息等的信息搜集与咨询。这种高质量的信息服务且能为这些大的商业用户或政府行政决策机构产生效益或效率的,必将会在其相应的行业中产生良好的宣传及影响效应,因此会有更多得团体或集团用户与公共图书馆建立起网络信息咨询平台,公共图书馆利用网络可与多家企业或机构进行互动式的信息交流和提供,从而形成了一种网络化的及时、全面、超文本的信息服务行为。

基于以上对读者价值的认识,公共图书馆应重视通过转变服务理念和利用现代网络系统技术为读者提供更为满意的信息产品及服务,从而更好地维持和发展与读者的关系。

## 2 公共图书馆网络环境下的读者认知

读者认知,顾名思义,是有关读者的客观知识。读者的客观知识主要包括读者的性格特征知识、读者阅读行为特征、喜爱选用的接触渠道、读者阅读偏好等诸多描述读者的知识。

### 2.1 公共图书馆读者性格特征

读者由于自身的价值观取向而形成的性格特征,在阅读过程中无一例外地决定着感知、注意、思维、学习、联想、意志等心理机能活动的全过程。不同性格特征的读者之间存在明显的阅读行为差异。在图书馆工作人员对其服务的过程中,即使是受到同样的一种服务方式或是语言表达方式的刺激,在服务环境、年龄、职业及社会阶层相同的情况下,且有不同性格特征的读者也时常表现出各个相异的反应方式和行为表现。较典型的读者性格特征总结如下四种。

2.1.1“理论型”:这类性格特征读者的阅读行为呈现出求知欲旺盛。乐于在本专业上钻研,善于观察、分析推理及自制力强,对于个人情绪有较强的控制力。这一性格类型的读者如对我们的服务工作提出异议或产生分歧时,这时我们的工作人员应该认真听取,让其畅所欲言,充分发表他的观点或高见,从而有利于与其保持友好的气氛并减轻或避免他的心理压力,达到与其问题的顺利处理。

2.1.2“经济型”:这类性格特征读者的阅读行为倾向于务实,注重个人的实际利益。这类性格特征读者产生异议与分歧,由于个人利益问题,其时常将真实的异议隐藏起来,顾左右而言他。因此,我们工作人员应设法引导,使其表明所隐性的异议,并加以妥善

处理。

2.1.3“社会型”:这一性格的读者具有较强的社会责任感,以爱护关心他人为己任,为人善良随和,宽容大度。如这类性格的读者对我们工作提出异议或是分歧,建议采用“赞同和补偿”处理方式。“赞同”就是先赞许对方的意见,“补偿”则是在不违反原则的基础上,对涉及到对方利益的矛盾酌情放宽处理,不刻意去作对与错的认定。

2.1.4“政治型”性格:这种性格的读者对于主导舆论有较大的兴趣,十分自信,自我意识强烈,也有少数表现出自负专横的一面。此类读者在服务工作发生分歧与异议,可采取“忽视处理方式”。这类性格的读者有意见时,多数情况下其主要意图并不在问题的实质处理上,而是一味求得舆论的上风。这种情况下,我们只要面带笑容静听或同意他的陈述就行了。但是忽视并不是意味着轻蔑或讽刺性的忽视,有时为了缓解气氛,工作人员也可将反对性的意见用技巧性的方式一带而过,如“你的顾虑太多了,毕竟……”、“事实上……”等。馆员可以在否定中用笑声来掩饰局面。

对个别“为异议而异议”或“只想表现自己的看法高人一等”的读者意见,若是每次认真处理,不但费时,尚有旁生枝节的可能,因此,只要让他满足了表达的欲望,就可采用忽视处理方法,迅速地引开话题。

## 2.2 网络环境中公共图书馆读者阅读心理及行为呈现出新的特点与趋势

2.2.1 个性化信息需求及阅读的复归,注重自我。目前的公共图书馆读者群体已呈现出了具有独特的、不同于他人的思想和喜好,他们对知识与信息的具体要求越来越独特、越来越变化多端,个性化也越来越明显。他们甚至可以直面公共图书馆,对公共图书馆的馆藏信息结构、信息保障技术以及馆舍设施提出具体要求或是质疑。从读者心理学的角度分析,读者对获取信息已不是单单注重于实用性或价值,他们还在意获取过程中附带的相关延伸物,如信息的不同载体形式、馆藏书本读物的规格、色彩和装帧以及借阅环境的品质等。这些延伸物及其组合可能各不相同,因而从理论上讲,没有一个读者的心理及行为是完全一致的,每一个需求都是对公共图书馆综合性服务能力的考验。读者对公共图书馆心理

上的认同感已成为读者是否选择你的先决条件。阅读与信息需求的个性化已渐渐地成为公共图书馆读者群体中的主流。这就要求公共图书馆适时转变观念,应积极满足读者的独特需求从而吸引众多潜在的读者。而不是用大众化的标准去寻找大批的读者。

2.2.2 读者阅读及信息选择行为理性化。随着公共图书馆的信息网络化、数字化进程的不断深入与完善。公共图书馆在对信息源(书刊出版物、音像出版物、电子出版物、网络信息等)的采集过程中,都制定了相对客观的文献信息评价指标体系。因此,在对相应领域的信息资源进行挖掘,采集,加工,整理和有序化的资源重组的过程中,基本摆脱了受商业性,娱乐性,和其它偏见的影响,使到馆信息资源的准确度与可信性得到了保障。读者在这样一个净化的、有序的信息空间中,可以避免像网络信息环境中的各种嘈杂与不确定信息的影响和诱惑,这样读者可以更加理性地规范自己的阅读与信息选择行为。在公共图书馆优化的信息资源环境中,读者可以更加精确地对所需信息进行选择比较,使得取舍信息的行为更加理智。

2.2.3 读者获取信息过程中的心理稳定性减小,转换速度加快。现代社会的发展和变化速度快,新生事物及新技术不断涌现,读者的信息需求心理也极大地受这种趋势带动,稳定性降低,在心理转换上趋向与社会同步,在读者信息需求行为上表现为信息与技术生命周期不断缩短。像过去一种信息技术或思想理念应用与流行多年的现象已极为罕见,信息与技术的更新换代速度加快,各学科为紧跟信息时代的发展,新思想、新理念也不断层出。同时,信息技术生命周期的缩短反过来又会促使读者对信息资源的需求心理转换速度进一步加快,读者对信息需求的求新求变的欲望也进一步加强。另外,读者对信息需求的不稳定性还表现在,网络环境中,读者爱好极为广泛,对政治、经济、科技、教育以及新闻娱乐等各类信息都表现出较为浓厚的兴趣,对未知的领域有着永不疲倦的好奇心。所以,公共图书馆要想吸引这些读者,在信息服务业保持持续的竞争力,就必须不断地在信息服务理念、服务项目及技术方面推陈出新,能经常为读者提供新的刺激性亮点。

2.2.4 读者对所需信息获取便捷性的要求增大。现

代网络环境下的知识经济结构社会中,读者群体的工作压力普遍增大,紧张程度较高,所以越来越多的读者用户在获取信息和接受服务上也追求时间、效率、精力和劳动成本的尽量节约,因此而显得有些好胜而缺乏耐心。对所查信息与检索的信息或读物内容,总是抱有一步到位的心理,惜时如金。对此,公共图书馆在对 OPAC 设计上,应力求页面的清晰、操作的简洁并赋有较强的个性化,这样才能满足读者的便捷性心理要求,从而在网络信息环境中吸引和培养更多更忠实的读者群体。

### 3 公共图书馆读者认知方式

读者是总在变的,无论是喜好、态度还是要求都在不停地变化。因此,我们也必须不断学习,不断像顾客那样思考,并不断寻求新的途径与形式,带给他们尽可能好的服务感受与形式体验。对读者了解得越深,就越容易通过我们的信息资源与服务向读者传递价值,同时确立公共图书馆在社会教育及信息服务业中的优势地位。

对于读者,我们还有许多知识、情况要学习和了解。有一种错误的观念认为,由于读者太复杂了,了解读者太费时费力且成本高。但实际情况并不是如此。这里我们探讨几种了解读者的方式方法以供参考。

#### 3.1 观察法

观察法直接、有效,可以获取读者相当丰富的信息。正如其名称所反映的那样,观察法一般是指对读者行为的直接观察。从普通馆员到高级管理者,公共图书馆几乎任何成员都可以开展此类研究。

观察法作用之一是揭示读者在馆的基本行为模式。例如观察开架书库读者行为,对于设计或改进开架书库的布局具有极为重要的价值。因为即使读者可以自由地在开架书库中走动,其实他们的行动路线也总是遵循着一定的模式。观察法还可有效地揭示读者如何查找书籍(可提示出图书陈列策略),读者对现场的提示如何反应(引导策略)以及读者在何种情况下犹豫不决(信息与沟通策略)。

观察法作用之二是让中高级公共图书馆管理者有机会了解读者服务活动中的许多细节。现场仔细观察读者的脸部表情,看看他们什么时候会感到惊奇、失落或愉悦。再观察下一线工作人员,对他们来说,那些工作是容易的而什么事情又是困难的。观察他们是如何为读者服务的,花了多长时间,产生

了怎样的反馈。管理者对于因为遭受恶劣服务而气得面红耳赤的读者的印象要比一份关于读者抱怨的报告深刻得多。作为一名图书馆的管理者,如果你不曾仔细观察过你的读者,那你一定会为观察法所获得的信息感到惊讶的,这是毫无疑问的。

### 3.2 体验法

从技术角度而言,体验的确不能算是一种研究方法。然而以读者的角度去体验自己的服务,确实是一种非常简捷有效的办法。

体验法意味着我们图书馆管理人员要真正扮演一段时间的读者角色。在我们公共图书馆的实际工作中,许多管理者常常因为烦杂的事务而忘了作为一名读者的滋味。同样,很多公共图书馆的一线馆员可能工作了一辈子,但从没有想过站在柜台另一边的读者是何感受。体验的过程就是我们认知读者的过程,同时也使我们能够像读者那样去感受我们自己的服务。留心记下我们每次体验的经历和感受是必要的,这是我们改进工作最可靠的依据。在此基础上,积极鼓励员工也参与这样的体验活动,由此增进对读者的认识与理解,这将大大地抵消其在实际工作中所花费的时间。

### 3.3 交谈法

交谈是增进了解最常见的一种方式,如此简单的事情,以至于我们往往忽视或低估了它的作用。那么与读者的交谈怎样才能取得良好的效果呢?

向读者恰当的提问,聆听他们的回答,这样可以了解到许多非常有价值的信息。这样的交谈不需要拘泥于正式的研究方式,在阅览室、借阅柜台前、以至于读者的休息区域等,都可以和读者进行交流与沟通。如此面对面的交流,我们可以更真切的了解到读者对我们的服务看重的究竟是什么。

在与读者的交谈实践中,我们应注意几个原则。首先是避免防备心理,虚心倾听读者提出的问题,不要随意打断读者的谈话,再去为读者指出的问题找借口就更不可取了。二是避免指责读者,倾听读者说的是什么,即使其中存在明显的出入,也不能试图指责对方。三是鼓励读者坦诚而开放地交谈,不要让读者感到是为了交谈而交谈。四是鼓励读者真实地表露情绪,并反映有关问题,这样我们才能触到读者真实的感受以及对我们服务工作的真实看法。

#### [参考文献]

1. 刘萍. 读者服务目标结构与满意度测量因素选择[J]. 图书馆工作与研究, 2005, (6).
2. 沈健. 图书馆读者抱怨行为研究. 图书情报知识, 2005, (5).
3. 李应中, 赵国忠. 试论图书馆公益性与读者权利保障. 情报资料工作, 2005, (5).
4. 朱亚丽. 网络环境下图书馆读者服务工作的发展趋势. 晋图学刊, 2005, (5).

---

## 本刊加入《中国学术期刊(光盘版)》、《中国期刊网》、 《中国科技期刊数据库》和《万方数据—数字化期刊群》的声明

为了实现期刊编辑、出版工作的网络化, 本刊现已入编《中国学术期刊(光盘版)》、《中国期刊网》、《中国科技期刊数据库》和《万方数据—数字化期刊群》, 凡向本刊投稿并被录用的稿件文章, 将同时被以上数据库收录(本刊对此不另付酬)。如有不同意者, 请特别声明需另作处理, 否则将视为同意收录。

另外, 作者稿件一经录用, 还将同时被广西图书馆学会网站收录(本刊对此不另付酬)。如有不同意者, 请特别声明需另作处理, 否则将视为同意收录。

《图书馆界》编辑部

2007年元月