

# 高校图书馆文献借阅部人际关系的和谐

要 红

( 江汉大学 图书馆,湖北 武汉 430056)

摘 要: 高校文献借阅部是图书馆工作的重要窗口, 构成了图书馆特定的人际环境, 直接影响着图书馆的服务水平和工作质量。如何协调好其人际关系, 构建和谐的工作氛围。本文结合多年的工作经验提出构建高校图书馆文献借阅部和谐人际关系的基本思路。

关键词: 和谐; 高校图书馆文献借阅部; 读者; 馆员

中图分类号: G251. 6      文献标识码: A      文章编号: 1004 - 1680( 2007) 03 - 0031 - 04

和谐是中华民族传统文化的瑰宝, 体现着我国人民素有的宽厚之德的深刻内涵。构建和谐社会是新时期精神文明建设的重要内容。大到国家、社会, 小到单位、个人都处在相互交际的网络中, 追求人际间的和谐融洽是人人都向往的。将和谐用于高校图书馆文献借阅部的人际关系上, 就会使领导与馆员之间, 馆员与馆员之间, 特别是馆员与读者之间呈现出欣欣向荣的新局面。

## 1 高校图书馆文献借阅部的人际关系

高校图书馆面向的读者是广大的教师和学生。担负着为教学、科研任务提供所需文献信息服务, 为学生提供文献资源的重任。特别是高校文献借阅部, 是高校图书馆的重要服务窗口之一, 直接与读者打交道, 接触读者多、范围大, 服务读者的时间长, 构成了高校图书馆特定的人际关系面。因此, 构建高校图书馆文献借阅部人际关系的和谐, 是提升整个图书馆的工作效率和工作质量的保障, 是体现整个图书馆精神面貌和服务水平的重要标致之一。

那么, 高校图书馆文献借阅部的人际关系涉及到哪些方面呢? 我认为主要是馆员、读者、部门领导三方面的关系。这里的馆员指的是文献借阅部的馆员。(以下同)

### 1. 1 部门领导与馆员的关系

部主任在图书馆组织结构中属中层管理人员, 本身也是馆员, 担负着承上启下的作用。既要服从图书馆的整体大局, 将馆领导的决策和工作目标落实到本部门, 又要代表馆员的利益传达群众的呼声。部主任与所属馆员之间构成领导与被领导, 管理与被管理, 互相监督的关系。部主任关系协调、处理的

好, 在上下级之间, 同事之间就会出现一种和谐、舒畅的工作氛围, 从而调动馆员的积极性, 产生众人拾柴火焰高的局面。

### 1. 2 馆员与读者的关系

馆员是图书馆的主体。承担着为读者提供优质服务的任务, 代表着图书馆的利益, 体现着图书馆的工作作风。读者是图书馆的服务对象, 是馆藏资源的利用者, 它是图书馆各项服务工作的直接受益者。馆员与读者之间构成主体与受体的关系。馆员举止端庄, 语言文明, 服务到位, 处处为读者着想, 以读者为第一, 就会极大地满足读者利用图书馆的欲望, 充分地使用图书馆的文献资源。反过来, 读者又会积极配合图书馆的工作, 充分理解尊重图书馆的工作人员, 达到双赢的工作局面。

### 1. 3 部门领导与读者的关系

部主任的职责之一就是通过与读者的交流, 了解读者的需求, 找出部门工作的不足, 有针对性地改进工作, 并为馆领导提供决策依据。部主任日常工作的重点, 就是协调馆员与读者间的矛盾, 处理读者违章行为。部主任与读者之间构成教育与受教育, 管理与被管理的关系。部主任在处理馆员与读者的矛盾时, 度的掌握非常关键。不能一味听读者的, 读者说的都是真理, 也不能只听工作人员的。应根据具体的情况作出合理的判断, 使读者和工作人员都能心服口服, 化干戈为玉帛。

## 2 高校图书馆文献借阅部人际关系的特点

高校图书馆文献借阅部有着独特的人文环境, 它每天面对的是大量的读者和形形色色读者对文献资源的需求。矛盾与问题随时可见, 随时可遇。直

接地面对读者,与读者打交道,使文献借阅部的人文环境既独特又相对复杂。这种独特的人文环境构成了它人际关系的一些特点。

2.1 开放性

高校图书馆文献借阅部的人际关系是一个开放系统。它与外界社会有着千丝万缕的联系,不断地在与外界因素进行着各种信息交换,发生着变化,这种变化使得文献借阅部的工作始终处于未知的和难以预料的开放状态。

2.2 多元性

高校师生来自于不同的阶层,具有不同的个性和文化素养,知识水平、文化层次相对较高,知识丰富,涉猎广。对信息资源的需求含金量高,范围广。包含着全方位的、多元的、综合信息需求。

2.3 复杂性

高校图书馆文献借阅部的工作性质决定了它的复杂性。一是接触人员复杂,各式各样的人都无法回避;二是事务复杂,事无巨细都要处理;三是关系复杂,各种关系都要面对。

3 如何构建高校图书馆文献借阅部人际关系的和谐

高校图书馆文献借阅部独特的人文环境,构成了它创建和谐关系的重要。和谐是现代文明中不可缺少的因素,和谐能产生新物,和谐能创造美,追求和谐的人际关系是每个人都向往的。构建高校图书馆文献借阅部人际关系的和谐更是必要的和必须的。在一个集体里,上下级之间,同事之间,以诚相待,光明磊落,相互关心和帮助,才能形成一个心情舒畅、和谐共荣的良好氛围,才能最大限度地激发工作人员的服务热情,为图书馆的整体工作提供强大的动力和支撑。那么,如何来构建和谐的人际关系呢?

3.1 管理者应加强政治思想工作,了解工作人员的思想动态和心理需求,妥善协调各方面的利益关系,解决好各方面的利益冲突

3.1.1 重视和引导 文献借阅部门在图书馆的地位一直不高。究其原因,既有历史遗留问题、领导认识问题,也有馆员自身观念问题、聘任机制问题等等。受其影响,不少人仍将文献借阅部的工作定位在“借借还还”“看门守摊”的层面。表现出对该部门的轻视。就拿我馆文献借阅部来说,以前开放时间最长,工作最辛苦,人员最少,尤其是两个新书借阅库。汇集了全馆几乎一半的藏书量,完成全馆百分之五十的工作任务,而人员却得不到补充、更换,

馆员长期处于超负荷工作状态,身心疲惫。在考核评优方面,受指标限制,获奖馆员寥寥无几。在评职晋升方面,更是机会渺茫。馆员失去了工作热情和主动性,纷纷想跳出本部门,表现出了职业倦怠期。针对这些问题,馆领导给予了高度重视,及时引导全部门馆员从思想深处认识文献借阅部工作的重要性,并在实际利益上实行优惠政策,倾斜流通部门或偏重一线部门。加大评优指标在文献借阅部的比例,及时调整馆藏结构,减轻工作压力,使他们在心态上能得到均衡,在思想和心理需求上能得到一些满足,摆脱自卑心理,产生成就感和荣誉感,现在,每个馆员都以饱满的热情投入工作,可见思想问题得以重视和解决是一切工作的动力和源泉。

3.1.2 处事公正,实行人本管理,增强凝聚力 处事公正是管理者应具备的职业品质,是建立部主任与馆员良好关系的基础。正确地协调、处理矛盾,能使广大馆员增强凝聚力,释放出更多的工作能量。文献借阅部的工作,是一个最平凡又最具挑战的工作,矛盾随处可见、随时可能发生。要想妥善地解决这些矛盾,并不是说说这么简单的事。领导不公正地偏向任何一方,都会给文献借阅部的工作带来负面影响。我馆文献借阅部最初时,提出了一个口号叫“零”投诉,要求馆员在工作中做到没有读者投诉。且不说这个要求的初衷好坏,从以人为本的角度讲,这个要求只考虑到以读者为本的一面,而没考虑到以馆员为本一面,对馆员来说是非常不公平不利的。读者的利益虽然重要,但忽视了馆员的作用,将直接影响到服务水平的高低。试想,一个带有不满情绪的工作人员是不会给读者带来愉悦心情的。从调动馆员的积极性来说,也极为不利,做事多必然会碰到更多的问题与矛盾,就会引起读者的不满。不做事,不管事,就什么事都没有。那么,如果领导不问清红皂白,责怪馆员,试想今后还有谁会去主动做事呢?何况,事情的起因可能千差万别。虽然大部分读者是善意的,但不能排除存在少数非善意的读者,这项措施的试行,大大阻碍了馆员的工作热情,导致工作时小心谨慎,消极被动,避免被投诉。部门领导在意识到这些后,积极加强与馆员的联系,充分了解每一个馆员的想法,努力做到奖惩公正,利益分配公平,真诚地关心每位馆员的工作、学习、生活,为他们争取合法权益。制定一套规范化、公开化的程序来调合民意,既考虑到读者的利益,又维护工作人员的工作积极性。同时,加强与各部门、单位间的联系与沟通,疏导各方面的关系,增强相互间的理

解与支持,在复杂的情况下达到了方方面面的统一与和谐。给工作人员消除了后顾之忧,调动了工作人员的积极性,使本部门形成共识,相互配合,达到空前团结。让人们看到了文献借阅部的一种希望:那就是和谐的力量。

3.2 工作人员要有一定的专业素质和个人素质

要加强业务知识的学习,注重个人修养的提高。要树立科学的发展观,这是构建全部和谐人际关系的基础。

3.2.1 树立全心全意为读者服务的思想 读者第一,服务至上。工作人员运用熟知的图书馆专业技能,馆藏图书分布状况,掌握的分类标准,帮助读者在最短的时间内找到所需的资料,指导读者合理地利用信息资源,为读者提供所需信息的准确地址,成为读者知识的导航员。在深入了解读者的需求情况下,可扩大服务内容、拓展服务模式,编制一些导读系统,有针对性地、定期地、分学科地把相关资料搜集整理,便于读者查询浏览。定期搜集师生对图书馆建设的意见,了解师生对信息资源的需求,配合教学,为广大师生提供前沿学科动态和快速检索的途径。把“以人为本”的理念贯穿在实际工作中,甚至渗透在方方面面细微处,体现在一言一行中。如:可为读者创造赏心悦目的借阅环境,大厅、走廊、阅览室等场所可以装饰以鲜花和盆景,墙壁上可配以壁画、伟人像及名言警句,从审美的角度出发,营造一个宁静、典雅、舒适的借阅环境。在借阅台增设供读者查看的电脑,便于读者了解自己的借阅状况,让读者充分享受“知情权”。放置一些便条纸,方便读者抄写信息、索取号或记录书目等用。在语言、形象上,可以通过送上一句“你好”、“需要什么类型的图书”等来消除陌生感,拉近与读者的距离,营造融洽的读书氛围。遇到特殊情况,象快要下班时,读者匆忙赶来寻找一本急用书,可用和缓的语气对他说:“别着急,慢慢找,我等你。”使读者感到被理解和温暖。“良言一句三冬暖”,亲切友好的情感语言可以化解不必要的误解。在接受读者咨询时,送上真诚的表情、友善的态度、良好的姿态、柔和的眼神等等,这些贴近读者,方便读者,于无声处打动读者的点点滴滴,都体现着工作人员急读者之所急,想读者之所想,全心全意为读者服务的思想。人是要有一点精神的,高校图书馆文献借阅部全体馆员的精神将溶化在为读者服务的理念之中。

3.2.2 优秀的个人素质 高校图书馆文献借阅部的工作人员,应是图书馆的优秀馆员,具有良好的综

合素质。文献借阅部工作的好坏,关键在于能否拥有这样一批高素质的馆员队伍。首先,政治思想素质。要热爱图书馆事业,对自己的职业要充满自豪感和荣誉感,要有敬业乐业的精神,要甘心于平凡、枯燥的工作岗位,甘心于默默奉献。要敬仰知识,崇尚文明。全心全意为读者服务。要具备“信息道德”,保证信息流通的安全。随着信息化时代的到来,“信息道德”将成为图书馆专业人员职业道德的重要组成部分。其次,知识素质。每一个文献借阅部的工作人员,除必须掌握本学科专业知识外,还必须有广博的相关知识。席拉曾经说过,最精锐最有实力的馆员,是那些带有广博知识或一门专业知识背景而进入图书馆行业的人。做为文献借阅部的馆员,成天与不同层次、不同教育背景的师生打交道,对相关学科的需求格外明显。数理化、文学、心理学、教育学、管理学、公关礼仪等方面的相关知识都应了解。另外,外语知识和计算机技术是必不可少的。图书馆事业的飞速发展,使图书馆的信息资源已不单单是中文,如果馆员自身都不能阅读和理解外文。就等于失去了交流能力,更不用说为读者推荐了。准确地获取国际间的信息,已成为今后高校图书馆文献借阅部的发展主流之一。同时,计算机的大量使用,先进技术与设备的广泛普及,也使得掌握计算机技术成为馆员的必备技能。第三,能力素质。一个优秀的馆员,应具备多方面的能力。如:组织管理能力、人际关系能力、科研能力、创新能力、语言文字表达能力等等。良好的组织能力,能调动积极性,排除工作阻力和障碍,顺利实现工作目标。人际关系的较处理好,会缩短馆员与馆员之间,馆员与读者之间的距离,营造和谐的氛围,树立良好的形象。现代科学技术的日新月异,要求馆员能对某一领域及相关领域的信息进行较深层次的研究,以适应现代信息技术的发展。而面对激烈的市场竞争,创新能力显得格外重要,不拘泥于已有的结论,敢于攀登科学技术高峰,对于一个馆员来说是难能可贵的,也是现代馆员需要具有的素质。过硬的语言文字能力,使你能准确以大量文献信息进行创造性重组、加工和整理,为读者提供优质服务。第四,心理素质。面对激烈的工作竞争与压力,没有良好的心理素质难以承受这个高强度发展的社会。个人名利的得失,工作水平的高低,工作岗位的差异,都要求我们能有一个良好的心态平和的心理来面对。第五,身体素质。良好的身体是革命的本钱,在这个高节奏快速发展的社会中,健康的身体是必须的,是一

切工作的根本。

可见, 构建和谐的高校文献借阅部人际关系并不是单方面可以完成的。需要读者、馆员、部门领导三方面的大力协作和各方面因素的相互配合才能达到。和谐是一切工作的基础, 是一切问题解决的源泉。没有和谐的人际关系, 就不会有良好的工作氛围。从古自今, 和谐就是中华民族古老的社会理念。高校图书馆文献借阅部构建和谐的人际关系, 其宗旨是为了提高图书馆的服务质量、服务水平, 从而提高教育教学质量, 达到环境育人、服务育人的目的。

参考文献:

[1] 桑晓东. 流通部主任要正确处理的“六大关系”. 河南图书馆学刊, 2003, ( 3 ): 52 - 54.  
[2] 吴巧珍. 21 世纪高校图书馆创新服务探析. 大学图书馆情报学刊, 2003 , ( 1 ): 30 - 32.  
[3] 笔 秋. 论图书馆人际关系的和谐. 图书馆论坛, 2005, ( 6 ): 129 - 131.  
[4] 洪江如. 论人际行为的和谐. 安徽理工大学学报, 2004, ( 4 ): 35 - 37.  
[5] 朱靖华. 建立教师群体的和谐和人际关系. 吉林省教育学院学报, 2000, ( 1 ): 40 - 42.

## The Construction of a Harmonious Interpersonal Relationship in the Circulating and Reading Departments of Academic Libraries

YAO Hong  
( *The Library of Jiangnan University, Wuhan 430056, China* )

**Abstract:** The circulating and reading departments of academic libraries is very important for the works of a library, which constitutes the special interpersonal environment in the library and affects the service level and working quality directly. How to be concordant with people and make up harmonious atmosphere of working? In this passage I will give you basic idea of constructing harmonious relationship in the circulating and reading departments of academic libraries through my working experience.

**Key words:** harmonious; the circulating and reading departments of academic libraries; reader; librarian

作者简介: 要 红( 1963 - ), 女, 大学本科, 江汉大学图书馆, 馆员, 已发表论文 9 篇。  
收稿日期: 2007 - 01 - 28

( 上接第 24 页)

## Study on Service Modes of Free Interlibrary Loan among University Libraries of Different Campuses

GUO Wen - xia  
( *Library of North University of China, Taiyuan 030051, China* )

**Abstract:** The paper makes some analysis on necessities and service modes of free interlibrary loan among university libraries of different campuses on the base of introducing the current status of it, which has reference significance to sharing of the resources among university libraries of different campuses.

**Key words:** sharing of the resources; free interlibrary loan; service modes

作者简介: 郭文霞( 1971 - ), 女, 大学本科, 中北大学图书馆阅览部主任, 馆员, 发表论文 10 篇。  
收稿日期: 2007 - 01 - 19