

# 以人为本理念下高校图书馆管理创新策略的研究

张蓓

新疆大学图书馆

**[摘要]**近年来,信息技术不断进步和发展,也广泛应用在各行各业工作实践中。人们的思想观念发生了巨大转折,个性化、定制化需求明显上升。那么,作为师生汲取营养的重要场所,高校图书馆当如何生存和发展呢?本文将结合高校图书馆管理模式存在的问题、以人为本与高校图书馆管理创新关系、以人为本理念下高校图书馆管理创新策略进一步论述,希望能够为一线教育管理者提供更多借鉴与参考。

**[关键词]**以人为本;高校图书馆;创新策略

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.03.549

## 引言

当前,社会经济发展保障了人民的物质生活,我们的精神文化需求也在不断升级。高校管理者当充分重视图书馆管理和建设工作,争取融合新理念、新办法,创新管理模式、优化管理机制,建设与师生精神文化需求相匹配的文化资源。以人为本理念引领教育教学,也能够应用在图书馆管理过程中,匹配师生需求、优化管理模式,积极影响图书馆文化教育功能。基于此,研究并分析以人为本理念下的高校图书馆创新策略十分关键。

## 一、高校图书馆管理模式存在的问题

### (一)管理制度建设问题

当前,高校图书馆管理制度存在诸多问题,如未能及时解决恐怕产生不良影响。传统观念影响下,仍然有一部分图书馆以“书”为中心,采用集中管理、静态管理、单功能服务模式,尽管书籍分类较为详细,但都围绕书籍的采访、编目、借阅设计,忽略了读者的需求和想法。并且,高校图书馆管理员结构不均衡,存在不同程度的人员浪费、资源浪费现象,使得现有的教育资源并未物尽其用,而是被不完善的管理制度所限制。此外,高校图书馆管理制度不科学,机构设置方面存在复杂、混乱问题,有待进一步优化升级。

### (二)服务质量水平问题

实际上,高校图书馆的服务质量一直是热议的话题,也关系着全体师生的直观感受。高校图书馆管理员大多缺乏主动服务意识,不会主动了解收集读者的需求,仅仅关注日常维护、借阅服务等工作,而忽视了“人”的感受;未能与读者建立有效的交流和沟通渠道,使得双方的沟通不畅造成一些矛盾冲突。与此同时,图书馆管理员能力、素质考核不清,相应的岗位培训、职业再教育也并未能实施到位,使得高校图书馆服务质量水平堪忧,引发了诸多讨论。在此基础上,许多高校倡导“节约型校园”建设,在图书馆管理方面更是开源节流,不可能花费大量的财力、物力、技术去建设硬件、软件服务设施,从而导致相应的服务水平受到限制。高校管理者当结合实际情况优化服务模式,以期平衡好管理理念与资源建设之间的关系。

### (三)员工能力素质问题

大多数高校图书馆馆员能力欠缺,专业人员比例不足,不能更好的服务于学校的学科建设和发展,与高等学校教育发展不相适应。具体体现为服务方式和内容单一,比如只能提供借还书业务,不能提供文献整理加工等二、三次文献服务、查新服务、专业化推送服务等,使得馆内购买的各类文献资源得不

到更高效的利用,未能发挥高校图书馆馆员在学校学科建设中应有的作用;还体现在高校图书馆在采购图书时采购人员的专业知识背景也不能覆盖到学校的所有专业学科,导致采购的图书馆文献资料不够细致和精准服务专业学科的发展,不能完全满足师生的专业需求。

### (四)馆藏资源建设问题

在资源采购方面,由于专业知识不足导致资源的采购不全面和精准只是一个方面,另一方面由于资金问题、时效性问题所导致的结果使得读者对图书馆的服务颇有意见。用于采购图书的资金较少时,自然难购进研究专业、深入的书籍。而审批流程、采购环节也不是一夜之间能够完成的,从意见征集到书籍上架,难免出现时间差,导致图书馆服务水平、服务质量受到影响。由此可见,高校图书馆人员结构、管理制度存在诸多问题,如果不能及时解决,将可能引发一系列问题。高校管理者当作好调研和考察,招聘录用适合的管理员,同时深入他们的工作中了解问题、解决问题。

馆藏资源是图书馆生存与发展的命脉,但是高校图书馆在馆藏资源建设中还存在不同程度的空间浪费、资源浪费现象,有许多书籍借阅率很低,但没有适合的安置方法。有些图书馆资源更是偏重收藏而轻应用。馆藏资源建设过程中还存在硬件、软件缺失问题,许多功能未能落实到实际工作中,师生的阅读需求被忽视了,甚至图书馆资源建设、阅读教育也存在一定程度的缺失。因此,高校图书馆当了解学生的心声,了解学生与教师的文化资源需求,结合实际情况引进新文献、新资料,丰富馆藏资源。

## 二、以人为本与高校图书馆管理创新关系

高等教育中,学生是教育主体,图书馆也当围绕学生的意志创新管理模式。在图书馆管理工作中融入“以人为本”理念,加强以读者为重的理念,树立强烈的岗位责任感,能够强化管理员职业思维、职业能力,能够充分应用有限资源办实事、办好事。当前,信息技术、信息设备应用受到广泛好评,高校图书馆也当引进相关系统和技术,围绕“以人为本”理念优化图书馆基础设施,以期为学生提供更加便利、快捷的服务。以人为本不是单薄的口号,应当落实待图书馆管理的方方面面,也需要相关工作人员去积极探索实践。

近年来,高等教育体制改革不断深化,高校图书馆发展中纷纷引入以人为本理念,在多元化的价值观影响下开辟新道路、新业务,使得图书馆发展越来越好。当然,高校图书馆的发展依然面临诸多困境,我们携手解决的问题还不够多、还不够全面,有必要深化以人为本,结合学生、教师、员工的

实际需求探索与实践。以期达到满足师生阅读需求,充分调动员工的工作热情,促进高校图书馆良好的运行和发展。只有这样,才能够从根本上落实以人为本,有效利用现有的资源建设出图书馆发展新思路。

### 三、以人为本理念下高校图书馆管理创新策略

#### (一) 以人为本,完善管理制度

高校图书馆发展机会、前景都需要综合评估,也只有结合现实情况分析才能够明确问题所在,针对问题实现精准打击。借助以人为本理念引导作用,从完善管理制度、管理结构着手改变,强调各部门之间的配合与沟通,更好的落实管理与服务。此外,还应当落实以人为本指导思想作用,强调员工遵守工作守则、工作职责,在强烈的使命感与责任感约束下完成岗位任务。在高校图书馆工作人员招聘方面,当落实以人为本、唯才是用,确保采购员、管理员专业能力的同时,尽可能选拔重点学科、特色学科的专业人才,发挥他们的专业所长,尽可能做到尽善尽美。同时,更应当植入试岗区间,针对图书馆管理人员进行考核、培训,尽可能强化他们的职业能力与素质,保证最终的图书馆运营效果。以此,方能够落实以人为本,科学的分配人力、物力,完善高校图书馆管理制度,强化科学性与创新性的渗透。

#### (二) 以人为本,优化服务模式

全校师生都是图书馆服务对象,优化服务模式、提升服务水平也定当结合学生的需求、学生的心声。因此,高校图书馆当以服务对象为中心,提出针对性的解决问题办法,争取得到学生的拥护。高校图书馆当优化“以人为本”的阅读环境,尊重读者的意识,借助外力优化观感、听感,彰显图书馆服务的人性化,使得图书馆与读者之间的关系更加紧密。在此基础上,还应当定期组织文化交流活动,广泛征求学生的意见,让学生也有发声的机会,充分解读者的切实需求,科学合理的调整馆藏图书和休闲空间的布局,增强服务对象的参与感、体验感,为学生提供更加人性化的服务。此外,还可以借助信息技术、新媒体渠道扩大宣传,创建官媒、官微等线上沟通频道,与学生进行有效互动。有了便捷的沟通窗口,自然能够广泛吸取意见,不断完善服务模式。想要优化图书馆服务水平,还需要加大资金、技术的投入,购进现代化信息系统、基础设备,为服务升级做好硬件准备。在人员管理方面,更当加强在岗培训、在岗学习监督,为在职人员提供更多学习渠道或上升平台,让他们勤勤恳恳地完成工作,并大胆的创新工作方法、技巧。以人为本,以学生满意度作为最高的回报,尽可能为学生阅读提供便利。只有达到甚至是超越了学生所期望的服务,才能提高师生对图书馆的满意度。

#### (三) 以人为本,强化素质培训

高校图书馆管理工作中,当强调素质培训,在管理员能力基础上衍化新需求,提升管理团队的综合素质。前文说到,针对高校图书馆管理员进行在岗培训是必不可少的,而这也是强化管理人员素质的最重要渠道。当前,图书馆管理员岗位活力缺失,与档案管理工作性质相似,却需要各学科的知识能力、文化素质等。高校图书馆也当认识到管理员的来之不易,专业性强、综合性强的人员更是经历了多年的岗位磨炼,想要充实

内部管理员,还需要从内部培养,同时从外部引进。高校图书馆在岗培训内容当包含沟通能力、表达能力、文化素质、思想素质、信息化能力等,图书馆定期也可安排考核与测试,综合评估管理人员的服务水平、文化素质、业务素质,确保其能力与岗位职责匹配,能够更快、更好的完成岗位相关工作。高校图书馆还当拟定激励机制、激励计划,更好的落实物质奖励和精神奖励,借助外力调动员工工作热情,增强高校图书馆向心力。以此,高校图书馆能够正常运行,在各管理员、各工作部门的相互配合下焕发新生机。而这也与以人为本的素质培训息息相关,只有落实每一个工作细节,落实每一个人员职责,才能够引领高校图书馆发展迈向新阶段。

#### (四) 以人为本,升级评价体系

高校图书馆当升级评价体系,渗透以人为本理念,着力发展借阅服务、意见反馈,在不断拉近与师生的距离同时,更好的落实以人为本,更好安排所有工作任务尽善尽美。首先,当恰当结合反馈意见进行调整,表示图书馆愿意吸取外部意见,期望与全体师生共同构建新机制、新模式。其次,当作好沟通和维护工作,准确传达愿意不断调整和改变的决心,希望强化高校图书馆生命力,为提供更优质的服务而努力。最后,当落实以人为本,将理念、办法、策略落到实处,构建“互联网+阅读”一体化管理模式,从线上渠道突围。以此,方能够广泛吸取学生的建议,并在细节中贯彻落实,最终实现评价体系升级。总之,升级评价体系不是一朝一夕的,需要强大的团队共同运营,图书馆管理员当共同携手,借助新理念、新技术实现线上突围,真正将以人为本落到管理细节中。

### 结束语

总而言之,高校图书馆管理模式存在诸多问题,落实以人为本的管理策略行之有效。以人为本就是要体现人性化服务,这不仅仅是一项系统工程,同时也是一个持久的工程。高校图书馆当明确现阶段的发展问题,针对问题逐个击破。以人为本,完善管理制度,优化图书馆人员结构,协调好人的管理与书的管理;以人为本,优化服务模式,吸取学生的意见,反馈到图书馆管理工作中,有效提升服务质量水平;以人为本,强化素质培训,强化管理员素质,以期落实每一个工作细节,落实每一个人员的职责;以人为本,升级评价体系,致力于构建“互联网+阅读”一体化管理模式,有效借助外力建设高校图书馆。

### 参考文献:

- [1]王芙蓉.高校图书馆“以人为本阅读推广”活动实践与思考——以山西传媒学院图书馆为例[J].山东图书馆学刊,2018(06):73-76.
- [2]魏彬.“以人为本”服务观念与高校图书馆建设——以(加拿大)阿尔伯塔大学图书馆为例[J].南京晓庄学院学报,2018,34(05):115-118.
- [3]李玉洁.以人为本理念下高校图书馆阅览室学生服务创新探析[J].图书馆界,2017(02):83-85.
- [4]陈淑平,梅群.坚持“以人为本”的个性化信息服务现状分析——基于高校图书馆网站的调查[J].图书馆论坛,2010,30(02):118-120.