

人拉开，B随即和两名室友离开宿舍。下午上课前B和室友回宿舍取教材，A见到B，不依不饶叫骂上前，B用手语比了脏话后转身离开，A从后面冲上去踢了B一脚，B没还手，去上课了。A依然愤愤不平，第二天找到辅导员，说B用手语比脏话是在侮辱他祖父母是聋哑人，要求B向他道歉并申请调换宿舍。

三、案例分析

一个人格与行为的产生是自小时候起多年形成的，造成A同学问题的原因是多样的。

第一是原生家庭因素。父母离异再婚，且对其不尽抚养义务，A从小缺乏父母的关爱，极其缺乏安全感。

第二是生长环境因素。A从小与祖父母一同生活，祖父母都是残疾人，且经济拮据，生活上得到的照顾有限，A小时候私底下常受到同学们的嘲笑，没什么朋友，经常独来独往，造成A敏感自卑的性格。

第三是校园环境因素。A复读一年仍然没能考入心仪的学校，一向以文化课学习成绩引以为傲，但艺术专业成绩靠后，大学没能延续之前担任学生干部，产生巨大的心理落差。

A同学和其他同学相比，自身能力、成绩、家庭条件等都处于弱势，加重了他的自卑心理，只剩下本地生源这一身份显得自己比较与众不同。

四、解决方法

第一，深入走访班级宿舍，帮助学生缓解宿舍矛盾。就该事件分别对A同学与B同学进行思想政治教育，化解双方矛盾，又与宿舍其他两名同学沟通，叮嘱同学理解包容，打消了A调宿舍念头。

第二，发现冲突背后的本质，帮助学生解开心结。A同学自身由于家庭和生长环境，非常自卑敏感，害怕与同学交心，担心别人在背后嘲笑他，并非主观故意不与同学友好。辅导员通过多次谈心谈话，得到A同学的信任，鼓励A勇敢地接纳自己，敞开心扉。

第三，解决家庭经济困难，帮助学生安排勤工助学岗位。A同学家庭经济拮据，吃穿用度节省，帮助他勤工助学，缓解家庭经济负担，提高自身生活质量。

据，吃穿用度节省，帮助他勤工助学，缓解家庭经济负担，提高自身生活质量。

第四，加入学业辅导，帮助学生提升实力，增强学习自信。A同学专业课成绩靠后，从优等生变差生心态失衡。辅导员联系学院学业辅导中心，帮助A辅导专业课程，提升学习自信心。

第五，联合班干部、班主任、主讲教师共同关注，持续追踪学生动态。发挥学生干部的作用，在班级日常学习生活中多关心帮助A同学，同时，与班主任、主讲教师形成联动，对A同学的学习生活情况互通有无，持续关注A同学的思想动态。

五、思考与启示

培养自信对大学生健康成长非常重要。作为一名辅导员，要为缺乏自信学生给予及时的关爱与帮助，坚持“四心”，即对学生要有责任心，同理心、耐心，爱心，帮助学生驱赶自卑、建立自信。

辅导员要不断提升个人能力，加强自身专业知识的储备，充实理论知识，提高自己处理对学生问题的综合能力。

做学生工作要讲究工作的艺术和方法。真情是谈心谈话的基础，道理是谈心谈话的力量，文化是谈心谈话的源泉，方法是谈心谈话的渡船。我们要努力做到以情感人、以理服人、以文化人、以法度人。要把立德树人作为教育的根本任务，做“四有”好老师，培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人。

参考文献

- [1]唐文红.辅导员职业角色认知与专业成长策略学校党建与思想教育 2009年16期
- [2]耿宝莹,胡奕,谌思.新形势下高校专业课教师与辅导员协同育人机制研究[J].教育现代化,2020,7(54):86-87+156.
- [3]薛羿冰.高校辅导员与思政教师协同育人模式探析[J].淮南职业技术学院学报,2020,20(03):23-25.
- [4]石帅,邓韬,贾斌斌.高校辅导员将思政教育融入日常管理中的有效性探索[J].智库时代,2020(09):214-215.

流程管理及其在大学图书馆管理中的运用

武显

(山东外贸职业学院 山东 青岛 266000)

[摘要]流程管理是基于计算机互联网技术条件下，围绕用户利益，形成开放、共享的一种自动化、智能化管理模式，与传统的人工管理相比较，流程管理更加贴近用户的真实需要，更人性化，打破了传统人工管理的“部门”壁垒，形成全新统一的服务模式，在大学图书馆的管理中引入流程管理模式，是高校图书馆管理的重大改革，需要不断的探索研究，逐步完善，本文就是基于这种理念，通过工作实践，浅谈流程管理及其在大学图书馆管理中的应用。

[关键词]流程管理；大学；图书馆管理

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.06.007

在大学图书馆管理中应用流程管理是图书馆管理的创新，更是互联网计算机在图书馆里的具体应用，使大学图书馆的管理实现了人性化管理，提高了服务水平和信息共享能力。

1 流程管理的产生和应用

20世纪末，随着计算机互联网信息技术的广泛应用，基于信息化技术的流程管理得到开发应用，“流程”就是一组围绕用户的创造价值而展开的相关活动，共有5个主要因素构成，一是客户；二是输入资源；三是输出结果；四是价值；五是活动交互结构。再具体执行的过程中，任何事物或者组织活动。均可设计为一个“流程”，其作用就是增加个人的独立价值，提高流程的核心竞争力和业务开展能力，使整个系统的管理更加人性化，参与活动的各个部分配合默契，形成合力。自这种管理模式开发出来以后，在各行各业得以广泛的应用，取得了显著成效。

2 流程管理引入大学图书管理的条件

2.1 以自动化、智能化管理为基础

传统的大学图书馆管理主要是人工模式，馆长和管理员们根据各自的分工，开展业务服务，虽然在工作中各司其职，但不能根据客户的需要统一服务水平，各自之间，只管分内之事，横向沟通较少，服务目标和要求参差不齐，不能根据学生查阅资料和学习，提供人性化服务，对浏览者的需求较为轻视，只是在“管”上下功夫，失去了“理”的积极因素，使图书馆的积极作用，难以得到极致的发挥。

2.2 大学图书馆管理与时俱进的需要

在大学图书馆的管理应用互联网计算机信息技术后，为了改革人工管理的落后状况，不断拓展图书馆的业务能力，引进“流程管理”的机遇，应运而生，引进“流程管理”之后，不仅使大学的图书馆管理实现了智能化、自动化，更重要的是图书馆的组织机构实现了扁平化，信息实现了共享，提高了服务能力，增加了图书馆服务的人性化需求分量。

2.3 避免人工管理的各种弊端

大学图书馆管理实现智能化，使人工管理中出现的多种弊端得以避免，提高了工作效率和服务质量。一是“自助餐”式的自我服务，取消了管理者的被动服务。大学图书馆实现智能化后，图书馆的管理变得非常开放，读者可以根据自己的意愿，随时进出，直接查找图书目录索引，通过网络平台，实现了掌上查阅，提高了入馆寻找的工作精准度。二是大大提高了工作效率。在人工服务条件下，借阅者需要与图书管理员若干次的沟通互动，才能完成找到需要阅读书籍的目标，找书的主动权在管理员，管理员根据编写的目录和程序，注意查询，时间相对较长，引入智能化管理模式后，书籍的查询过程，借阅者借助一部手机或者电脑，通过网络平台的图书馆服务模块，自己线上瞬间即可完成，简化了许多烦琐的人工操作过程，大大提高了工作效率。比如，互联网智能化工具能够利用卫星定位系统和图书馆的程序软件，对图书资料的精确位置完全反映，实现即时查询结果。三是能够全面实现信息共享。对于图书馆的各种图书资料，借阅动态随时更新，通过智能化软件，读者随时掌握书籍是否被借的信息，使借阅者的查找更加准确，在平台上就

可以看到借阅书籍的存在还是被借阅的信息。

3 大学图书馆引入流程管理的方法措施

3.1 完善和优化大学图书馆的管理体系

自动化、智能化的流程管理引进大学图书馆管理之后，形成完整的工作体系涉及运转、监督、组织机构和评价考核的各个方面，各个部分的管理者通过申请注册，建立各自的工作岗位，形成责任清晰、管理高效、服务人性化的工作模式，流程的各个环节，围绕用户的实际需要，共同发力，确保整个管理系统的高效运转，使大学图书馆的管理体系更加优化和完善，一方面提高了管理质量和效率，另一方面使各个管理机构之间形成了默契的工作配合态度，各个部门的积极性得到充分的发挥。

3.2 大学图书馆管理核心流程的规范化

规范化要求是大学图书馆落实流程管理的基础，根据业务需要所有的流程，划分三部分，主要部分是核心流程，以客户服务为核心，给入馆阅览的大学生以及他人带来增值的价值；其次还有战略流程和支持流程，战略流程为图书馆的可持续发展服务，支持流程则为确保核心流程和战略流程顺利工作的流程。在互联网把世界上的用户联为一家的前提下，大学图书馆的服务模式和方法，必须与时代发展一脉相承，尤其在读者客户对图书馆的要求出现多元化的需要时，图书馆在文献资源的引进、文献资源的加工，文献资源的流通等方面，由于读者客户需求量太大，必须通过规范化的核心流程来适应不断变化，图书馆的业务开展。从信息资源的建设、评价和服务不同板块为客户提供便利、及时和完善的服务。大学图书馆管理核心流程的规范化，有利于核心流程有效识别信息资源建设流程、信息资源服务流程以及信息资源评价流程，提高服务质量，稳定软件的平稳运行，最大化的发挥服务的积极作用，使大学图书馆的管理更加贴近读者客户的人性化需求，不断开发多种服务类型，满足读者客户的各种需求。

4 结束语

流程管理及其在大学图书馆管理中的运用，是在计算机互联网信息技术普及的环境下大学图书馆管理业务的升级换挡，很多技术还在发展中，因此，需要大学图书馆的工作者以及相关的科研人员共同努力，不断与时俱进，使大学图书馆的管理全部实现信息化。

参考文献

- [1]陈巍,倪满,陈松.基于流程规范化管理的阅读推广项目实践研究——以天津大学图书馆阅读推广项目为例[J].图书情报导刊,2020,5(05):60-66.
- [2]谭萍.流程管理及其在大学图书馆管理中的运用[J].居舍,2018(14):182.
- [3]田静.流程管理视角下的多校区高校图书馆通借通还流程再造与实践——以山东大学图书馆为例[J].新世纪图书馆,2018(01):30-34.
- [4]马天舒.基于流程管理的大学图书馆阅读流程设计[J].晋图学刊,2014(05):46-50.