

以人为本理念下高校图书馆管理创新研究

刘玉娇

(武汉学院, 湖北 武汉 430064)

摘要: 图书馆管理创新需要依托先进的科技手段,人性化的服务理念和先进的管理模式,将以人为本的管理理念贯彻落实到日常管理,从而不断完善和提高服务质量、满足读者多元需求,积极推动教育、科研发展。基于此,本文首先分析以人为本理念,及其融入高校图书馆管理模式的现实意义,而后结合笔者实践经验提出可行的创新策略,以期相关工作的开展提供借鉴。

关键词: 以人为本理念; 高校; 图书馆管理; 创新

高校图书馆是学校重要的学术资源与知识管理中心,其管理水平直接关系到学校教学科研水平的高低。为了实现图书馆管理的现代化、人性化,需要在以人为本理念下采取一系列的创新措施,为读者提供更为便捷、高效的借阅服务。这意味着在高校图书馆服务和管理中需要用具体的行动去诠释和实践以人为本理念,不断地创新工作方式和服务内容,为广大读者带来更优质的服务体验。

一、以人为本理念

“以人为本”是一种价值观和理念,强调人的尊严和价值应该被重视和保护。在图书馆管理中,以人为本的思想,是指服务对象的需求与利益摆在首位,以读者为中心,构建服务的内外环境、建立体系化的服务方式,提高读者满意度。在图书馆服务中,最为重要的是读者。图书馆应该根据读者的需求和特点,提供多样化的服务。例如,可以提供图书馆门禁系统,便于读者自助借还书籍,大大减少他们借还书的时间,提高借阅服务效率。同时,设立自助借还机、自助查询系统等,为读者提供更为便捷、快速与舒适的服务方式。在图书馆空间设计上,以人为本的理念也非常重要。图书馆应提供文化、学习、娱乐等多种空间设施,如阅览室、休闲区、多媒体区、展示区等。这样既能够满足读者的各种需求,同时也能够进行文化宣传,弘扬精神文明建设。针对不同读者及其需求的特点,图书馆应提供个性化的服务,例如针对贫困学生可以提供购买图书的资助,鼓励他们学习。这些服务与项目,都是为了更好地提供服务满足读者需求,突出以人为本的管理理念,让图书馆成为服务读者、服务教学、服务科研的重要载体。在高校图书馆管理中,只有真正做到以读者为中心,准确把握读者的需求和特点,为读者提供真正有价值的服务,让读者借阅图书更为便捷,才能真正实现图书馆服务的价值,提升馆藏资源的使用率。

二、以人为本理念融入高校图书馆管理模式的现实意义

高校图书馆是支撑大学教学和科研的核心力量,它的管理模式关系着师生的学习、教学质量和学术成就。将以人为本理念实践到现代图书馆管理,围绕用户需求进行服务,具有多方面的现实意义。首先,以人为本理念的落实,可以调动高校图书馆工作人员积极性。高校图书馆管理人员作为整个体系中最核心的部分,其工作理解直接决定馆藏资源的整理与使用。当他们严格遵循“用户至上”的服务宗旨时,不仅能够更好地满足用户需求,还可以让用户体验到更优质的图书馆服务质量,促使用户更加积极地使用图书馆的资源。落实以人为本理念,促使他们在工作体验到更多的成就感和幸福感,能够增强他们的工作创新动力,促使他们更为积极地投入到图书馆管理中。其次,应用以人为本理念,可以提高高校图书馆服务的效率与质量。通过对用户需求的深入调查与分析,图书馆管理人员可以明确用户的特点、需求和服务期望,

从而更加精准地定位用户需求所在。图书馆可以通过加强管理工作、扩充图书馆资源、提高管理员服务水平来满足用户需求,并不断提高服务表现,提高服务质量和效率。最后,坚持以人为本理念,能够增强高校图书馆的品牌效应。无论是现实世界还是网络世界,利用专业技能提高服务质量,已经成了企业、机构和个人创新的一种趋势。在高校图书馆管理工作中坚持以人为本理念,能够增强品牌效应,提高公众对于图书馆职能的认知度和使用体验。形象的提升,可以提升馆藏资源的使用率,促进其价值的发挥,为高校图书馆进一步发展奠定基础。可见,以人为本是现代图书馆服务的核心理念,也是高校图书馆管理模式的重构的前提。高校图书馆应不断深化以人为本的理念,提升服务的质量和影响。

三、以人为本理念下高校图书馆管理创新路径

(一) 建立以人为本的员工管理机制

以人为本是目前社会发展的主旋律,在高校图书馆管理中也应贯彻这一理念,符合时代发展潮流与读者需求。员工是图书馆运营的重要组成部分,如何让员工更好地服务用户,是每个高校图书馆需要思考的问题。首先,图书馆要从员工管理机制入手,落实以人为本理念。这意味着,图书馆需要建立一套以人为本的员工管理机制,包括制定完善的人事管理制度、培训与评价制度以及激励机制等,从而让员工自觉地发挥出自己的才能和能力。其次,图书馆要注重员工的工作环境和福利待遇的改善。提供一个舒适、安全、健康的工作环境和优厚的福利待遇可以增强员工的满意度,提升员工的工作热情和承诺感,充分发挥员工的工作积极性和创造性。最后,图书馆要注重员工的职业生涯规划和发展,为员工提供广阔的晋升空间和更多的发展机会,鼓励员工持续学习和提高自身素质,让员工实现职业梦想和价值目标。在以上几个层面落实以人为本,构建更为完善的员工管理机制,可以让每个员工在自己的工作岗位上充分发挥自己的长处,为图书馆的发展注入新动力。

(二) 建立以人为本的读者服务模式

1. 结合读者需求,创新服务体系

以人为本是指以人为中心,以满足人们的需求为出发点,开展各项服务。高校图书馆作为为教师和学生提供知识资源和学术支持的重要场所,恰恰承担重要的服务职责。因此,如何落实以人为本理念,创新图书馆服务体系,更好地满足读者的需求,是当前高校图书馆管理需要考虑的重要问题。首先,专业化服务是创新服务的核心。办理“借阅证”“办证”“还书”“续借”等服务,是高校图书馆的基本工作。专业化服务应从需求出发,不断推陈出新,使这些基本服务方式更为完善,如提供“全天候”自助借还书系统、数字资源推荐、馆内使用教育和指导等等。这些服务均来源于读者需求,是当代高校图书馆将服务创新的重中

之重。其次，个性化服务是创新服务的另一主要方向。高校图书馆应根据读者的学科、年级、研究方向等不同维度，提供更为个性化的服务。例如，针对不同学科专业设计专业参考咨询服务，开展针对研究生的学术写作课程等。在高校图书馆服务体系创新过程中，以人为本理念处于核心地位。管理人员要在以人为本原则下强调需求驱动、服务个性化、服务专业化，促进教学、科研工作的开展。

2. 改善阅读环境，提升借阅体验

高校图书馆是学生学习的重要场所，如何更好地为学生提供优质的图书资源和舒适的阅读环境，是图书馆管理者需要深入思考的问题之一。结合实践经验笔者认为，要建立以人为本的读者服务模式，不断改善阅读环境，提升借阅体验。首先，高校图书馆需要加大对阅读环境的改善力度。比如，在图书馆内应布置灯光柔和，空气流通的环境，为读者提供舒适的读书条件；可采取个性化的布置，如增加小清新风格的座位区域，以激发读者的阅读兴趣。其次，图书馆应更新、优化自己的服务模式，尝试引入图书馆自助借还书系统，或者开展主题性阅读推广活动。同时，图书馆的工作人员也需与读者保持互动，及时解答读者遇到的问题或者帮助借书。通过这些服务措施，为读者提供更为便捷和贴心的服务，可以提升读者满意度和阅读体验。最后，高校图书馆还应加强与社会有关单位的合作，掌握当前阅读热点，引入更多符合时代潮流的图书资源。比如，图书馆可以引入适合各年龄段的读物，吸引不同人群的关注，提升图书馆的口碑和影响力。总的来说，改善阅读环境的过程中，要关注读者需求的变化，不断开拓创新，创造更为优质和贴心的服务环境，给每一位读者带来良好的阅读体验。

3. 回应时代发展，建立数字化图书馆

以人为本理念下，高校图书馆应不断适应时代发展，积极探索创新管理路径，为读者提供更加贴心、便捷的服务。其中，数字化图书馆的建立是一种创新尝试，为图书馆的管理带来了更多的可能。数字化图书馆利用信息技术手段，将图书馆内的资料数字化处理，并以数字形式存储在数据库中。借助数字化技术，读者可以随时随地在线浏览和查询图书馆的电子资源，如电子书、报纸、期刊等。数字化图书馆可以极大地拓展读者的阅读渠道，提高图书馆的使用率和服务质量。此外，数字化图书馆还可以借助人工智能技术自动化地处理图书馆中的各种任务，如图书分类、信息检索等。这种方式不仅提高了图书馆管理工作效率，也可以为读者提供了更准确、更快速地查询服务。最后，高校图书馆还应针对用户的学科需求，充分发挥采购中心作用，及时更新图书馆藏书、电子资源等，不断完善馆藏，丰富资源类型，提升资源使用效率。在信息化时代，数字化图书馆的建立，是高校图书馆探索创新管理路径的一种重要尝试。管理人员要借助数字化技术处理图书馆内的资料，从而提高读者的使用体验、提高图书馆的使用率和服务质量。

4. 创新检索方式，提升借阅便捷性

随着数字化时代的到来，以人为本的高校图书馆管理理念也在不断地与时俱进。在现代高校图书馆管理中，创新检索方式是其中非常重要的一环。传统的图书检索方式相对烦琐、复杂，读者花费在寻找信息方面的时间较长。为了解决这一问题，高校图书馆采取多种数字化技术，为读者提供更便捷、高效的检索方式。比如，高校图书馆可以进行智能化检索系统的建设和运营，通过

人工智能系统对文献信息结构进行预处理，并采用自然语言处理、系统建模和数据挖掘等多种技术手段简化信息检索流程。通过智能化检索系统，读者可以使用关键词检索文献资料，图书馆可以开发智能推荐的功能，帮助读者更好地发现自己需要的信息。在此基础上，高校图书馆要将网络图书馆建设与传统图书馆馆藏图书管理进行衔接，帮助读者通过智能化检索系统快速获取纸质图书馆藏的信息，提升其借阅便捷性。有了智能化检索系统的帮助，读者既可以前往图书馆自主查询馆藏信息，也可以通过手机端“随时随地”地进行检索。

(三) 树立以人为本的管理理念

高校图书馆是学校的重要部门，能够为师生提供各种学习和研究所需的资源和服务。树立以人为本的管理理念，为实现高校图书馆的可持续发展，创新服务和管理方法势在必行。简单来说，树立以人为本的管理理念，就是努力以最好的服务方便读者，是学校文化建设的重要组成部分。首先，管理者应深入了解读者的需求，及时总结反馈，不断提升服务质量。管理者要通过大量的数据分析，了解读者的需求和图书馆服务的痛点，并加以改善和完善。例如，根据读者关注度的排名，推出最受欢迎的书籍、热门期刊的推荐等，实现优秀资源的优先推荐。其次，管理者要注意拓展服务类型。除了提供文献信息服务外，高校图书馆也可以提供求职、实习、培训等服务，为读者打造一个全方位的知识服务平台。再次，管理者要注重人文关怀。在为读者提供知识服务的同时，也要关注读者的精神需求，在图书馆内开设文创和艺术展览等活动，让读者感受到高校图书馆的人文关怀。最后，图书馆可以通过深入开展各种活动，如读书分享、研讨会，增强读者之间的交流，丰富读者可用资源。例如，管理者可以推出以特定主题为内容的读书会，邀请专家学者现场讲解，从而达到互相交流、相互学习的目的。

四、结语

综上所述，在高校图书馆服务和管理中，应当贯彻以人为本的理念，充分考虑用户需求，强化服务意识，建立完善的管理机制，为广大用户提供更加全面、优质、便捷的服务。高校要在以人为本理念下推进图书馆管理创新，通过建立以人为本的员工管理机制、读者服务模式、转变图书馆管理理念，为读者提供更为多元化、便捷化、个性化、智能化的服务。

参考文献：

- [1] 高卫辉, 段学敏. 新时代高校图书馆管理工作创新策略分析 [J]. 黑龙江档案, 2022 (06): 275-277.
- [2] 王少丽. 高校图书馆管理信息化建设存在的问题和对策 [J]. 造纸装备及材料, 2022, 51 (12): 188-190.
- [3] 李远秀. 基于以人为本理念的高校图书馆管理创新研究 [J]. 造纸装备及材料, 2022, 51 (12): 191-193.
- [4] 马景玲. 信息时代下高校图书馆管理模式创新研究 [J]. 文化产业, 2022 (33): 97-99.
- [5] 杨桂莲. 基于人本管理思想的高校图书馆管理创新策略研究 [J]. 西北成人教育学院学报, 2022 (06): 83-88.
- [6] 孙琴. 以人为本理念下高校图书馆管理创新策略 [J]. 佳木斯职业学院学报, 2021, 37 (11): 45-46.