

# 高职院校图书馆“以人为本”的服务创新

樊丽花

(阿拉善职业技术学院 内蒙古阿拉善 750306)

**摘要:** 图书馆作为一种具有较强学术价值的服务性组织,其服务的先决条件是“以人为本”,这一思想支配着整个图书馆的日常运行工作,以人为本的特点在图书馆中主要是为了满足读者的各种物质和心理的需要。以高职院校图书馆为例,要立足于学校的实际,明确其服务观念,使其在实际服务中体现出服务的快捷,从细节上体现以人为本,从而真正满足读者的需要。然而,目前我国高职院校图书馆在服务管理方面存在着诸多问题,未能充分发挥其作用。基于此,本文结合“以人为本”理念探讨高职院校图书馆服务创新策略。

**关键词:** 高职院校图书馆 以人为本 服务创新

**中图分类号:** G251.6 **文献标识码:** A

**DOI:** 10.12218/j.issn.2095-4743.2023.03.142

## 引言

高职院校图书馆是教师和学生持续汲取知识,提高学习氛围的重要平台,为此,高职院校应加强对图书馆的建设。本文从高校图书馆服务创新角度,论述高校图书馆服务管理创新的重要意义,以内蒙古阿拉善职业技术学院图书馆为例,对其当前服务管理工作现状进行分析,并结合阿拉善职业院校自身的特点,深入剖析高职院校图书馆服务管理创新对策。

### 一、以人为本服务新理念

#### 1. 以人为本服务体系是高职院校的基础和重点

图书馆的基本工作是:图书馆的设置、设施的陈列、图书的选择、对读者的开放等,都表明图书馆的建设必须以人为中心,只有这样,图书馆才能正常运转。图书馆以人为本,这是毋庸置疑的,因为它为人民服务的,其宗旨就是要为社会提供各类人才,从而提高国家的整体实力。因此,要把“以人为本”作为高校图书馆建设的重中之重,要把这个重点工作做好,才能确保高职教育的各项工作稳步向前发展。

#### 2. 以人为本服务理念是高职院校图书馆服务的标志

图书馆的馆员要改变图书馆管理传统原则,让读者获得一种温暖、轻松的感觉,从而让读者与图书馆工作人员之间的关系变得更加亲密,让他们在工作中能够突出人性化思维。

#### 3. 以人为本服务体系是高职院校满足读者自由发展的需求

随着高职院校学生的知识水平不断提高,以人为本的高职图书馆服务系统应当更好地适应和尊重不同读者的个性化需要。主要包括服务内容个性化、服务资源个性化等<sup>[1]</sup>。个性化服务的目的在于满足不同读者的个性化阅读需要。因

此,图书馆要正视读者差异性,要真正做到理解、尊重和信任读者,确保读者有更大的自由发展空间。

## 二、高职院校图书馆服务管理创新的意义

### 1. 服务是高职院校图书馆生存的基础

在信息时代,先进技术成为图书馆管理工作的重要手段之一,有效革新了图书馆管理方式。在此背景下,读者需求有所改变,由以往纸质介质朝着多种信息介质方向转变。在此过程中,图书馆既需要为读者提供书刊文献,还应提供多媒体与多载体的信息服务。对此,应围绕高校图书馆服务管理进行改革,使其管理方式能够与时俱进。服务是图书馆赖以生存的根本,其作用是毋庸置疑的。高等职业学校图书馆的价值在于服务于读者,这是高职图书馆生存与发展的先决条件。

### 2. 服务是高职图书馆不变的主题

《普通高等学校图书馆规程(修订)》第一条明确规定,高校图书馆是一种学术机构,能够为学校提供科研与教学服务,是学校的文献信息中心,对学校信息化建设起决定性作用。因此,高职院校图书馆工作以服务为核心内容,服务于读者、服务于教学与研究是其最主要的功能。图书馆要想长期生存和发展,就必须适时地进行服务创新,以适应读者多样化的需要,为教学科研和信息采集服务。

### 3. 服务是图书馆的品牌建设需求

随着我国经济的飞速发展,网络信息技术的飞速发展,图书馆的服务也在发生着变化。由于互联网信息时代的来临,人们获取知识的渠道不断增加,而这也给拥有大量文献的图书馆带来了巨大的冲击。图书馆在这场竞争中处于有利地位,因为其拥有大量的文献资料。因此,要想增强图书馆

的实力,必须要改变服务方式,提高服务水平。

### 三、高职图书馆服务管理现状

#### 1. 服务模式单一

目前,高职院校图书馆面临的问题在于服务方式单一与读者个性化与多样化需求间的矛盾。首先,很多高职院校图书馆业务范围较窄,没有关注个性化定制服务,当读者存在特殊的专业知识需求时,图书馆很难为读者提供合理的个性化服务。每一所高等职业学校都有自己的特色专业,而与之相适应的图书更是不可或缺的一部分<sup>[2]</sup>。然而,许多高职院校在购买书籍时,往往没有根据自身的实际情况,盲目购买图书,以应对评价指标,而内部资料、科研成果、专业特色图书等资源都比较匮乏。另外,文献服务较为低效,目前,我国高校图书馆的一些基础工作还处在起步阶段,诸如文献的采购、收集、整理、加工等方面,并没有什么技术性的工作。这就造成读者在查找书籍方面遇到了各种各样的困难,并且发现书籍质量也无法保证,许多书籍的外观都已经破损,内容也比较陈旧,这种低效率的服务管理模式难以得到改善。

#### 2. 馆员专业素质欠缺

目前,我国高等职业学校图书馆馆员的工作能力普遍不足,主要原因在于馆员的专业素养不够。目前,我国高职院校图书馆人员的主要来源为教师、行政人员、工勤人员、教师家属,大部分人都没有接受过专门的训练,因而在工作中存在着一定的缺陷。以内蒙古阿拉善职业技术学院图书馆为例,没有注重引进计算机专业人才,所有新进人员都是转岗人员或者是教职工家属。因此,从小方面来说,存在着工作中缺乏耐心、忽视读者基本需求等问题。从大层面来讲,存在工作方式不合理、缺乏专业技能,难以胜任其工作职责等。例如,对图书馆应该开展的一些深层次工作——文献开发、情报加工、信息教育、知识管理等,因职工无专业背景,难以达到现代化管理与服务的要求,严重制约了高职图书馆的发展。

#### 3. 软硬件设备规划不合理

很多高职院校在教学资金投入方面缺少计划性,以内蒙古阿拉善职业技术学院为例,在建设数字化图书馆的过程中存在盲目投资的现象,而且一些迫切需要改进的项目没有得到有效解决,如数字化图书馆网络传输与格式问题。在操作系统过程中,数字化图书馆在兼容性方面存在短板,只支持 windows XP,而且缺少先进的电子设备,致使系统运转效率无法得到保障。

#### 4. 有关领导对图书馆建设不够重视

图书馆是师生学习与科研的重要场所,师生在学习与科研的过程中,需要参考大量的文献与书籍,然而,我国很多高职院校校领导并没有重视图书馆建设工作,缺乏政策、经费等方面的支持,使高校图书馆的工作能力受到严重影响<sup>[3]</sup>。此外,目前许多高职院校图书馆的硬件设施和管理工作都不完善,主要是因为校方没有把图书馆作为提高高校整体素质的重要手段,严重影响了高校图书馆的服务创新。

### 四、高职院校图书馆服务管理创新措施探析

#### 1. 拓展服务类型

面对日益多样化的读者需求,图书馆要扩大服务种类,比如应突出图书馆“文化艺术中心”功能,学生对于文化与课外知识的追求是无限的,传统的课堂教学存在诸多弊端,难以满足学生的个性化与多元化需求,而图书馆则能弥补这一缺陷。

作为学校文化建设重地,图书馆环境优美,文化气息浓郁,是组织各类文化活动的理想选择。图书馆要把握好这一机会,为图书馆开展读书讲座、书画展览、课程设计等活动,为图书馆的健康发展、图书馆文化建设提供场所和服务。此外,创新信息服务方式,随着网络信息的快速发展,各种类型的信息媒体不断涌现,为高校图书馆的服务创新创造了有利的环境。首先,要从专业化、时代化的视角,对图书馆的网站进行持续的创新。建立专门的网站,可以利用信息技术实现对读者的远程展示和服务。其次,要实现移动终端的信息服务。图书馆通过手机短信的方式,及时将新书的公告、借书、提醒读者。图书馆博客和微博服务平台的普及也成为图书馆与读者进行有效交流的一个重要途径。

#### 2. 提升馆员的整体专业素质

一方面,要加强现有馆员的专业素质培养,推动建设“学习型图书馆”,提高馆员的创新意识。读者的多样化需要要求馆员不断学习与进步,所以要尽快把学习型图书馆建设列入工作日程。针对不同水平图书馆工作人员的需求,进行针对性的教学。另外,要进一步完善学习考核机制,以检验学习成果。在网络化、信息化时代,图书馆应采取多种学习和训练方式,以提高图书馆工作人员“活到老、学到老”的思想和技术水平。二是要优化服务机构,不断吸引优秀人才。图书馆管理者在安排工作岗位时应结合员工自身特征,并且不断引入优秀人才,提高图书馆全体员工的职业素养。

在新时期,图书馆工作人员不仅要有专业的知识储备,还要有良好的学术性与服务性、丰富的工作经历以及良好的

职业道德水平。简言之,在实现服务创新的同时,还应重视培养高素质的专业人才,让图书馆工作人员清楚自己的责任,学会正确的服务方法和技巧,以更积极地态度与读者交流。同时,图书馆工作者也要提高自己的文化素养,既可以为读者提供相关的图书资料,又可以为读者提供参考。只有在构建高质量的人才队伍时,才能真正做到以人为本。同时,高职院校图书馆还需要及时进行信息交流,通过信息交流,了解图书馆工作中遇到的问题,从而促进图书馆业务发展,提高图书馆目前的服务能力和服务水平。

### 3. 创新服务管理机制,加强硬件和软件建设

首先,要对图书馆的内部机构进行必要的调整,整合劳动密集型工作在一个部门,以提高工作效率。同时,要加强信息化建设,合理调整工作重心。其次,应加强对文献资料采访与采购等工作的管理。图书馆是为读者服务的,为了更好地了解读者的需求,就必须与读者进行有效的交流。为此,应对师生进行深入的访谈,收集访谈材料,制定购买方案。

在采购计划中,应以读者的需要为主要依据,并对资金进行合理的使用。与其他大学图书馆、专业文献网站建立协作机制,实现资源共享。网络上有些专业网站拥有大量的文献和资料,与高校的合作也是其中的一个重要内容。高职院校图书馆应把握机遇,充分利用网上资源,还要应用网络工具,与其他高校进行资源共享,在咨询方面加强协作,相互交流,共同提高。最后,加强硬件和软件建设<sup>[4]</sup>。高校图书馆的硬件设施是高校图书馆服务管理改革的基础,如果没有好的硬件设施,服务和管理的创新就会受到很大的影响。因此,有关部门要加强对图书馆的管理,要专门拨款,要建立健全的监督机制,确保每个经费都能用在刀刃上,以免造成浪费。随着信息时代的到来,计算机软件的发展对图书馆的数字化改造提出了更高的要求。传统的图书馆工作方式受到了空间和实际操作的限制,而采用智能软件可以克服这种弊端。

### 4. 满足读者的阅读需求,培养主动服务意识

尽管每个读者到图书馆都是以阅读所需的文献和信息内容为目的。然而,不同的读者因各自的专业背景、研究项目的不同,所要查询的文献信息也会有所不同。同时,高职院校的教师和学生对信息需求量都很大,具有高度的专业性。为了满足高职院校教师和学生的阅读资源需要,高等职业学校图书馆应从多角度收集资料,充实馆藏。当然,我们也不能只看书籍数量,而忽略了书籍的品质,文献和书籍要有实

用价值,让图书馆所有的书都能为读者所用,并且尽可能地把所有的书都放在图书馆里。

同时,要充分利用馆藏资源,与专业人员建立交流平台,及时掌握读者多元化的需要。既要保证读者的需求,又要能满足专业人员的需求,加强高职院校图书馆服务,使读者能够充分体会到图书馆的现代化、人性化的服务管理。最后,培养主动服务意识,从传统的图书馆管理角度来看,大多数的高校都采取了“被动式”的服务方式。图书馆工作人员的服务只有在读者提出需求后才能进行,这种被动的服务方式常常会引发读者的负面情绪,使整个图书馆的服务质量下降。为了尽快解决这一问题,高等职业学校图书馆必须立足于读者的实际需要,以读者为中心,全方位地为读者提供优质服务。在实际工作中,应充分尊重读者,了解其思想,根据其目前的需要,提供适当的关注与协助。因此,在实践中,应注重对馆舍的总体结构与总体布置进行全面的分析,以体现“以人为本”的服务理念,从读者的视角出发,营造更加和谐友好的阅读氛围。服务要从小事做起,为教师和学生提供便利,同时也要满足不同读者的阅读需要。图书馆要做到以人为本,充分利用图书馆的资源 and 基本设施,充分发挥图书馆的知识传播作用。

### 结语

综上所述,以人为本是高职图书馆服务管理创新的核心,图书馆在寻求服务管理创新渠道的过程中,要注重拓宽服务类型,提高图书馆工作人员专业素养,这是服务管理创新根本。除此之外,图书馆应加强软件和硬件的建设,为图书馆服务管理创新奠定坚实的基础。图书馆服务管理创新不是一蹴而就的,需要持续探索与实践,将工作中潜在问题一一解决,寻求最佳的发展策略,不断提高图书馆服务工作效率,为广大读者提供最优质的服务。

### 参考文献

- [1]郑庆生.网络环境下高职院校图书馆信息服务创新工作综述[J].魅力中国,2020(11):156.
- [2]董娅丽.“互联网+”下的高职院校图书馆定位与服务创新研究[J].山西青年,2021(08):125-126.
- [3]赵婷.“双高”背景下高职院校图书馆的创新服务思考[J].科技与创新,2021(13):2.
- [4]周妍君.以人为本理念下高校图书馆管理创新探讨[J].兰台内外,2021(5):61-63.