

# 用户需求导向下高校图书馆管理与服务创新研究

李恒

(江苏师范大学科文学院, 江苏徐州 221132)

**摘要:**高校图书馆是学生和教师获取专业知识和技能的重要途径和方式之一,它承载高校育人的重要使命和责任。在大力发展和推进现代化教育的今天,部分高校图书馆的服务已经无法满足学生和教师发展的需要,因此,如何在满足用户需求导向下,对高校图书馆的管理与服务进行创新已经成为高校的重要难题之一。针对此,本篇文章,首先对高校图书馆现阶段的问题进行分析,之后就用户需求导向下高校图书馆管理与服务创新路径进行分析,希望为广泛的高校教师提供一些帮助和参考。

**关键词:**用户需求导向;高校;图书馆;管理

近年来随着信息技术的不断发展,科学技术的不断进步,给高校图书馆的管理与服务带来了巨大的机遇和挑战,不仅给高校图书馆的管理与服务带来了极大的便捷,同时也给传统的图书馆带来了巨大的困难。随着信息技术、网络技术在高校图书馆的广泛应用,使得它逐渐成为以服务读者为主要目的的教学场所,它的运营方法和管理模式也发生了较大的变革。传统模式下的高校图书馆受到严重的冲击,无法满足用户日益多样的服务需求。因此,必须对高校图书馆的管理模式进行相应地调整和改变,从而来满足学生和教师的不同需求,才能更好地发挥出高校图书馆的育人作用。根据学生与教师的需求提供相关的服务,这不仅体现出高校图书馆的工作核心和应有职责,同时也符合高校的科学发

展观念。而在具体的实施过程中,依然有些图书馆对于学生和教师的需求进行忽视,这严重违背了高校图书馆的核心观念,不仅是使图书馆的发展逐渐地偏离正轨,同时还有大量地失去用户资源,对高校图书馆的可持续发展带来了严重的阻碍。对此,在用户导向下,针对高校图书馆的管理与服务进行创新和改革已经刻不容缓。

## 一、现阶段高校图书馆面对的问题

### (一)管理人员缺少职业态度

首先,高校图书馆是服务于众多教师和学生的,帮助他们提升自身的综合能力,同时帮助他们完成教学任务和学习任务。因此图书馆的主要任务就是满足师生等用户的需要。但是,经过调查发现,一部分管理人员自身对于工作要求和本质没有认识清楚,同时缺乏服务意识,只是片面地认为其工作内容仅限于整理图书和归纳整理,没有将图书馆管理者应有的服务精神发挥出来,另外再加上部分管理人员的综合能力较低,造成无法满足学生对于图书馆的需求,导致图书馆应有的作用没有完全地发挥出来。其次,部分管理人员缺乏学习意识和不断自我提升的意识,并且高校也没有针对图书馆管理工作进行定期开展专业培训和学习,在实际的管理工作中,经常会出现相关管理人员迟到、早退、缺乏服务态度等问题,导致管理工作没有做到位,图书馆的功能没有被全部开发和利用。最后,部分管理人员专业素养很低,缺乏现代化的管理水平,依然采取的是传统的管理方式,只重视图书的分类和整理的基础工作,整个图书馆的信息化水平很低,不仅仅极大地造成院校管理资源的浪费,同时导致图书馆的管理没有落到实处,出现管理混乱,管理模式陈旧的弊病。

### (二)管理制度欠缺

在新时期的背景下,高校图书馆的管理问题亟待解决,为了减少高校对于图书馆管理工作的资源浪费,让图书馆管理工作走向信息化和现代化,必须对图书馆的管理工作和相关制度进行更新和完善。一方面,不完善的管理制度必然会导致在

管理工作会存在一部分缺失,从而导致相关工作没有做到位,容易造成管理混乱的现象。另一方面,由于高校图书馆管理体制的不完善,在一定程度上会造成管理不当的后果,导致被师生借走的图书丢失或者长时间未按期归还,其中相关的责任没有办法进行界定。

### (三)信息化管理水平较低

高校图书馆的管理工作是一项非常复杂和艰巨的工作,为了便于图书馆的管理工作顺利进行,必须对其进行管理改革,让其变得充满现代化和信息化,不仅方便管理者的管理工作顺利进行,同时,减少高校的资源浪费,提升高校整体的现代化水平。经过调查发现,部分图书馆存在管理办法和管理理念陈旧的情况,目前大部分的文献还是以纸质文献为主,没有及时将相关文献进行数字化,导致无法适应当代学生的阅读习惯,其次,部分高校缺乏专业的管理人才,没有打造以信息技术和互联网技术为基础的网络图书馆,没有办法帮助师生完成远程借书服务,导致影响他们的学习效率。最后,很多院校在信息化建设方面比较欠缺,相关的信息化设备比较少,无法满足广大师生的使用需求。

### (四)设施、图书陈旧

随着高校学生和教师的日益增多,对于高校图书馆的要求也是逐渐地提高,这就意味着高校必须对图书馆的管理和建设投入更多的资源和帮扶来满足用户的实际需要,但是部分高校的图书馆存在基础设施建设欠缺,大量的图书存在陈旧的情况,并没有及时与时代接轨,很多市面上常见的图书都没有,只有一些陈旧的图书。这些图书中记载的相关技术和科学理论已经被新的理论和技术覆盖,若没有及时地对它们进行更新和置换,这会严重影响教师和高校学生的学习、教学,无法全面地发挥出图书馆应该有的育人作用,使得越来越多的学生和教师放弃去图书馆查阅资料,最终的结果就是图书馆随着用书数量的逐渐减少而关闭。

### (五)读者隐私问题突出

结合现实情况来看,读者隐私问题是当前高校图书馆管理当中的突出问题。特别是在当前网络化大背景下,随着高校图书馆服务的智慧化以及数字化升级,各种网络以及大数据技术得到了广泛应用,在此背景下,高校图书馆读者的隐私权利的维护也迎来了新的挑战。其中主要涉及以下几个方面的隐私问题:第一,是读者个人信息问题。例如,某学生在享受高校图书馆服务时,需要通过学号、身份证等信息进行认证,这其中的个人信息往往面临泄露、更改等问题。第二,是读者个人活动信息问题。例如,某学生在阅读过程中会产生一定的信息记录、检索记录以及咨询记录等,这些信息也面临着被盗取或更改等问题。可以说,如何有效解决读者隐私问题,已经成为新时期高校图书馆转型和发展过程中必须要解决的重点问题。

## 二、用户需求导向下高校图书馆管理与服务创新路径分析

### (一) 树立先进的管理理念

#### 1. 优化管理模式, 简化业务流程

在传统的高校图书馆管理模式下, 对于它本身的发展和进步造成了严重的阻碍和限制, 因此为了高校图书馆获得更好地发展, 更好地满足用户的需求, 及时地帮助他们解决问题, 必须要对传统的管理模式进行优化和升级, 对图书馆的相关业务流程进行简化。比如说可以将传统的阅览、编辑、流通部门用读者服务部进行替换, 更好地实现一体化服务, 便于管理的同时, 提升工作效率。同时也要对图书馆内的工作人员工作职能进行重新规划和分配, 利用每个工作人员的优点和特点进行工作划分, 更好地实现对用户进行一对一服务, 提升工作效率和工作质量, 从而进一步推动图书馆的发展和进步。

#### 2. 优化组织结构, 实现高效管理

根据高校的实际情况, 在开展图书馆的管理过程中实施创新的管理模式, 此模式符合广大师生的真实需求, 可以通过升级管理设备、升级管理系统、建立信息化和数字化图书馆管理体系, 实现图书馆的智能化管理, 不仅帮助高校节省大量人力物力的资源浪费, 同时也向广大师生提供更加优质的管理服务, 能够更加充分地发挥出图书馆应该起到的重要作用。

### (二) 完善图书馆管理制度

为了保证提升图书馆的管理工作得到有序开展, 更好地满足用户的需要, 必须结合高校的实际情况, 完善图书馆的管理制度。首先, 设置相关的奖惩制度, 处罚那些由于管理疏忽导致实体书籍损坏的、迟到以及早退的工作人员; 奖励那些认真完成工作、对待学生和教师认真负责以及积极提升自身能力的员工。做到处罚公正、公平, 奖励要做到透明化。其次, 对于图书馆管理人员要加强管理, 可以在相关人员中选出优秀的典型, 根据人员的实际工作情况和个人的综合能力, 将重要的岗位安排给他们。最后, 根据院校的实际情况, 运用信息技术, 将图书馆的图书借阅和登记方式变成信息化的方式, 让记录变得更加快捷和方便, 使图书馆的管理工作更加现代化。

### (三) 强化图书馆信息化建设

为了更好地满足用户的真实需求, 实现服务的高效性, 必须要针对原有的、传统的高校图书馆进行改造, 让高校图书馆变得更加智能化、信息化、便捷化, 以满足现阶段高校教师和学生的真实需要。高校可以引进先进的信息技术, 并且与图书馆相结合, 全力打造“云图书馆”使学生们足不出户就可以实现借阅图书, 无论他们身处何地, 只要可以连接网络, 凭借学号和密码就可以在图书的海洋中畅游, 不仅给学生提供极大的便捷性, 同时还符合学生的时代特点, 提升图书馆的育人效果。此外, 高校要加大力度完善图书馆的基础建设, 优化内部环境, 打造现代化、数字化、智能化以及人性化的新时代背景下的图书馆, 可以实现优质、高效地服务, 满足师生的多元化需求。

### (四) 提升图书馆图书质量

现今, 各种新知识、新技能、新科学以及新理论与日俱增, 虽然说高校的图书馆想要将世界上所有的图书全部都收集在一起很不现实, 但是, 高校也应该按照师生的实际需要, 不断地对图书馆中的藏书进行更新和升级, 提升它们的质量。这样做不仅能够帮助教师和学生提升他们的知识水平, 方便他们提升自己, 同时也能更好地发挥出图书馆育人的效果。首先, 针对陈旧的图书库藏问题, 管理者应该定期对相关图书进行补充, 丰富它们的资源, 为教师和学生提供坚实的基础。高校也要增加资金预算。根

据图书馆的实际情况, 综合考虑馆藏情况和资金分配情况, 做好相关文献的购买、保存以及防潮等工作, 将陈旧的书籍和期刊进行及时的更换, 及时处理无法正常使用的书籍。最后, 将一些经典书籍和高价值书籍放置在醒目位置, 便于学生和教师进行查找, 以此来引起他们的阅读兴趣, 提升图书馆的借阅率。

### (五) 维护读者隐私安全

#### 1. 加强立法工作, 完善法律机制

结合现实情况来看, 以立法的方式来完善高校图书馆读者隐私安全问题是非常有必要的。对此, 在国家相关部门做出一定努力的同时, 高校方面也要不断完善自身的相关法律机制, 以法律手段来有效消除读者隐私安全问题。具体来说, 高校应当立足当前大学生读者在图书馆阅读当中所遇到的隐私安全问题, 加快成立专门的监督部门, 在此基础上, 制定相应的读者隐私保护条例, 重点划定好学生读者隐私权利被侵害的具体范围, 制定相应的处罚条例, 实现与国家法律的挂钩, 以此来达到净化图书馆信息环境的目的, 为大学生读者提供更为安全的图书馆服务。

#### 2. 强化安全意识, 减少侵权问题

首先, 高校图书馆可立足当前的读者隐私侵权问题, 积极开展相关的教育活动, 积极通过公告栏、图书馆宣传活动向广大大学生传递相关的隐私保护知识, 在此基础上, 开展相应的维权、防护教育讲座, 向学生们讲述关于图书馆隐私的保护、权利维护以及规章制度等方面内容, 强化他们的安全意识。其次, 高校也要围绕图书馆服务工作, 从学生角度出发, 做好图书馆服务和思政教育、法治教育结合等工作, 倡导学生注重自身隐私保护, 不侵犯他人读书隐私, 有效减少图书馆阅读隐私侵权问题。

#### 3. 依托信息手段, 净化阅读环境

在新时期, 为了更好地维护图书馆信息安全, 为大学生读者提供更为优质的服务, 高校图书馆应当立足信息化的时代发展背景, 积极将多种信息化手段应用到图书馆建设当中, 打造绿色、安全的图书馆阅读氛围, 净化图书馆阅读环境。具体来说, 可积极将“身份识别和验证”技术引入到图书馆建设尤其是数字图书馆建设中来, 有效减少学生信息泄露以及篡改等问题。同时, 也要注重“网络安全防护系统”等技术的引入, 为图书馆加装“安全防护网”, 如此一来, 不但能够有效消除网络黑客攻击等印花, 还能对学生浏览信息进行有效的保护和清理, 进一步提升高校图书馆数据安全防护等级。

## 三、结语

随着信息技术和数字技术的发展, 可以极大地促进了高校图书馆管理工作的改革和优化, 让其逐渐地变成智能化和数字化。但是, 高校图书馆的管理工作依然不是完美的, 也存在一定的问题。总之, 为了满足广大用户的真实需求, 高校图书馆必须要对传统的图书馆模式进行改革, 帮助高校打造出一个符合师生实际需求的、可以提升师生核心素质的、提供多种多元化功能的图书馆, 帮助教师和学生提升他们自身的职业素养, 帮助他们顺利地完成任务和学习任务, 同时又能起到良好的育人效果, 帮助他们提升人文精神。

## 参考文献:

- [1] 岳敏敏, 董同强: 用户需求导向的高校图书馆健康信息服务研究 [J]. 高校图书馆工作, 2021, 41 (05): 55-59.
- [2] 秦中云, 马栋萍, 杜建萍: 基于用户需求导向的高校图书馆自助离校服务系统研究——以北京联合大学图书馆为例 [J]. 农业图书情报学刊, 2016, 28 (09): 32-35.