

人本管理在高职图书馆管理中的有效运用

魏伟

山东交通职业学院，山东 潍坊 261206

DOI:10.61369/EDTR.20240120011

摘要：随着高等职业教育的发展，高职图书馆在人才培养和学术研究中发挥着越来越重要的作用。传统管理方式逐渐暴露出效率低、服务不精准等问题，迫切需要引入人本管理理念，以更好地满足读者的个性化需求、激发馆员的积极性、提升图书馆整体运行效能。本文从人本管理的基本内涵出发，结合高职图书馆的实际情况，探讨其在管理制度设计、服务体系建设、信息化手段融合、绩效考核机制优化等方面的应用策略，提出构建以人为核心的管理与服务体系，是实现图书馆可持续发展和高质量服务的关键路径。

关键词：人本管理；高职院校；图书馆管理；服务优化；馆员激励

The Effective Application of Human-oriented Management in the Management of Libraries in Higher Vocational Colleges

Wei Wei

Shandong Transport Vocational College, Weifang, Shandong 261206

Abstract : With the development of higher vocational education, vocational college libraries are playing an increasingly vital role in talent cultivation and academic research. However, traditional management approaches are gradually revealing issues such as low efficiency and lack of targeted services, highlighting the urgent need to introduce people-oriented management concepts. This paper explores strategies for applying human-centered management in vocational college libraries by examining its core principles and aligning them with practical realities. It focuses on areas such as institutional design, service system construction, integration of digital technologies, and performance evaluation optimization. The study argues that building a management and service system centered on human needs is essential for achieving sustainable development and delivering high-quality services in vocational college libraries.

Keywords : **human-oriented management; higher vocational colleges; library management; service optimization; librarian motivation**

引言

图书馆作为高职院校教育体系中不可或缺的重要组成部分，不仅承担着文献信息保障的任务，更在师生学术研究、教学改革和素质提升等方面发挥着深远作用。在当前教育模式加速变革、信息技术广泛渗透的背景下，传统的以制度为中心的图书馆管理模式已难以适应新时代对个性化服务与高效管理的双重需求。人本管理理念强调“以人为本”，注重管理对象的主动性与创造性，主张通过激励、关怀与参与式管理，激发组织内部活力与外部服务质量。高职图书馆若能将人本管理思想融入实际操作，将在提升馆员积极性、增强读者满意度、优化服务流程等方面产生显著成效。本文以高职图书馆为研究对象，全面剖析人本管理在图书馆组织结构与服务流程中的应用路径，并结合实践问题提出优化建议。

一、高职图书馆人本管理的核心理念与实施基础

(一) 管理主体与服务对象的双重定位

人本管理在高职图书馆中并不是一个抽象的理念，而是贯穿图书馆日常运作全过程的实践准则。图书馆的人本管理包含着两方面内容：一是作为管理服务主体的图书馆馆员，二是作为服务

对象客体的读者。二者之间构成了一种互动共生的关系，前者为后者提供服务，后者通过反馈促进前者管理方式的优化。这种双重定位，使人本管理成为提升图书馆整体运行效率和服务质量的关键抓手。馆员不仅是书籍信息的管理者，更是读者学习和支持者。他们的工作不仅涉及文献资料的归类和借阅管理，更延伸至信息素养教育、阅读推广指导等深层次服务内容^[1]。

高职院校的读者群体相较于本科或研究型高校更具职业导向性，其阅读需求往往体现出更强的应用性和时效性。因此，图书馆管理人员必须转变服务思维，从“资源中心”向“读者中心”转型。以人为本不仅意味着尊重读者的借阅权利，更意味着要理解其学习规律、专业背景与未来就业需求，通过优化书架结构、调整开放时间、设置个性化服务窗口等手段，构建更贴合高职学生实际的阅读支持系统。人本理念在这一过程中体现为“主动服务”与“价值延伸”，既要求馆员具备专业素养，也需具备沟通理解与问题解决能力。

（二）图书馆组织结构与资源配置的科学调整

为了更有效地落实人本管理理念，高职图书馆需要从组织架构层面进行科学优化。目前不少院校仍然沿用传统的管理模式，纸质资源占据主导，组织体系相对僵化，岗位分工不够细致，影响了服务的专业化与个性化发展。图书馆作为高等职业技术院校的文献信息中心，是学院教学工作和科学研究工作的重要有机组成部分，其管理体制和资源配置必须与学院的整体发展目标相适应。建立一套灵活、响应快速的管理机制，是推动人本管理落地的基础保障。

首先，在岗位设置上应打破单一的事务性分工，建立基础服务岗位与创新服务岗位相结合的模式。例如，可以增设“学科信息服务员”以满足不同专业的文献信息需求，设立“阅读推广专员”推动阅读文化建设，从而强化对多元读者群体的精准服务。其次，在资源投入上，应合理规划纸质资源与数字资源的比例，结合读者行为数据动态调整采购计划，确保资源使用效率的最大化。在高职院校的图书馆建设中，图书馆的经费主要来源于院校自身投入，因此在人力和资源配置方面必须兼顾成本效益与服务质量。最后，通过制度创新推动图书馆与教务处、科研处等其他教学职能部门的协同，建立跨部门合作机制，共同推进服务创新，扩大人本管理理念在校范围内的辐射力^[2]。

二、以人为本的服务机制创新与读者需求响应模式构建

（一）读者行为数据驱动下的服务内容重构

在数字化转型不断深入的背景下，图书馆服务正从“资源导向”向“用户导向”过渡。为了实现基于读者行为大数据分析的图书馆精准化阅读推广营销，图书馆需要全面掌握读者的阅读偏好和特点，从大数据监控结果分析中找到读者的个性化需求，进而进行多角度、多层次、多分类的资源推广营销。借助信息技术平台对借阅数据、电子资源访问频率、主题词搜索记录等行为数据进行整理与分析，不仅可以形成详实的用户画像，还可以据此构建更具针对性的阅读推荐体系，从而推动图书馆服务更精细、更具温度。

这种基于数据的服务内容重构，实质上是人本管理理念的延伸。通过读者反馈与行为追踪，图书馆员不再被动等待读者上门，而是可以主动营造多样化的服务情境。例如，设立推荐书目墙，方便学生快速获取优质读物；开设专业导航专栏，为不同学科的学习者提供定向资料；建设热点专题数据库，整合当前研究前沿与社会关注主题，帮助读者高效获取知识资源。精准化阅读强调有目的的阅读与思考，因此又称“指向性阅读”。图书馆的

精准化阅读推广，正是通过指向性资源推送来满足读者短时高效的信息需求。这种方式不仅提升了资源利用率，也增强了读者的参与感和认同感，推动图书馆从“存书的地方”向“智慧学习空间”转变。

（二）服务流程与管理方式的系统优化

要真正实现以人为本的图书馆服务，仅有技术手段和数据分析是远远不够的，还需从服务流程和管理制度上进行系统优化。目前我国许多高职图书馆仍然维持着以借还书为核心的传统服务流程，读者体验较为单一。人本管理的推进，应体现在流程设计中的每一个细节，如自助借阅系统、预约图书服务、流动图书车进班级等，这些都能有效缩短服务链条、降低沟通成本，提升服务满意度。管理上，也要改变传统“以制度管人”的被动模式，转而注重“以服务引导”的主动式管理方式，使读者在规则中感受到便利而非束缚。

此外，图书馆应建立动态反馈机制，以问卷、访谈、在线评论等方式持续采集读者意见，并将其作为改进服务流程与资源配置的依据。通过设立读者服务顾问岗位，由经验丰富的馆员担任，专门处理复杂服务请求与个性化阅读咨询，形成“人对人”的深层次互动。这种机制的存在，不仅增强了读者对图书馆的信任度，也体现了图书馆将读者置于中心位置的服务态度。要使图书馆的职能得到其充分的发挥，必须时刻坚持科学发展观，坚持以人为本的管理理念与服务，这是推动高职图书馆持续进化的重要保障^[4]。

三、人本管理理念在服务效能提升中的现实运用

（一）注重读者需求导向的服务策略优化

图书馆作为高职院校的文献信息中心，其服务对象是广泛的在校师生和科研人员。在人本管理理念引导下，图书馆需要从单一的资源提供转变为多元化服务供给，围绕读者需求，调整资源结构与服务模式。通过问卷调查、在线行为分析及阅读兴趣画像等手段，图书馆能够精准掌握读者偏好，制定具有针对性的服务方案。例如，针对专业课程设置，图书馆可推送定制化参考文献、新书推荐及论文写作资源；对于复习考试阶段，则开设安静自习区、延长开放时间、提供电子阅览服务等，真正做到“以人为本”的服务供给。图书馆的人本管理包含着两方面内容：一是作为管理服务主体的图书馆馆员，二是作为服务对象客体的读者。只有实现两者之间的良性互动，才能达成图书馆服务质量的稳步提升。

此外，服务策略的优化还应体现在读者权益保障与心理关怀上。在高职教育的环境中，学生群体构成多元，学习能力与信息素养差异明显。图书馆需要主动建立弱势读者支持体系，例如为视障学生配备有声读物，为低年级学生提供信息检索辅导，帮助不同层次的学生平等获取信息资源。同时，应进一步发挥图书馆的“第三空间”功能，通过举办文化沙龙、信息素养讲座、主题展览等活动，增强师生的情感归属感和文化认同感。在这一过程中，管理者需充分关注读者的情绪体验、学习节奏与心理需求，将这些因素融入服务设计，形成既具知识温度又具人文关怀的服务体系。这样的实践，正是“以读者为中心”的人本管理理念的具体体现。

(二) 馆员管理机制的优化与职业价值激励

图书馆的发展离不开一支高素质、专业化、富有服务热情的馆员队伍。然而在传统管理模式下，纸质资源依旧占据主导，组织架构较为单一，馆员容易陷入“事务性循环”，缺乏岗位自主性与成长空间，服务意识淡化、职业倦怠感上升。在人本管理理念的指导下，应当重构馆员管理机制，建立目标驱动与价值认同双向融合的人力资源制度。首先，需要对馆员职责进行系统梳理，明晰其在技术支持、用户服务、资源建设、知识传播等方面的专业边界，提升岗位的职责感与归属感。同时，通过设立岗位晋升机制、科研成果激励制度、培训成长通道等方式，为馆员提供多路径发展平台。

其次，必须充分调动馆员参与管理的积极性，让其成为服务流程设计与资源配置中的“参与者”而非“执行者”。例如，在制定阅读推广计划时，可组织馆员共同研讨不同学科群体的阅读偏好，从一线服务反馈中优化资源推荐方案。再如，建设图书馆微信公众号、短视频平台等新媒体阵地时，可由年轻馆员主导内容创作与用户运营，增强其创造性与归属感。在高职院校的图书馆建设中，图书馆的经费主要来源于高职院校的自身投入，因此更应注重人力资源的精细化管理，以有限的投入发挥最大的效能。要使图书馆的职能得到其充分的发挥，必须时刻坚持科学发展观，坚持以人为本的管理理念与服务。图书馆馆员作为管理的主力群体，其能力结构与职业认同感将直接影响服务质量的持续性与创新性。

四、图书馆人本管理中的现实问题与优化路径

(一) 当前高职图书馆人本管理面临的瓶颈

在高职教育体系不断改革升级的背景下，图书馆管理的服务对象、服务内容和技术支撑均发生显著变化，人本管理作为提升服务质量的重要策略，也在实践中暴露出一些现实问题。首先，从管理理念层面看，一些图书馆管理者依然沿用传统行政式管理方式，过度强调制度管控与业务执行，而忽视了对人力资源的情感关怀与能力建设。部分图书馆在制定服务流程与考核标准时过于统一化，未能充分考虑不同读者群体的差异性，导致服务形式单一，缺乏温度。这种以“任务完成”为导向的管理模式难以真正激发馆员的服务热情，也难以满足读者对多元化、个性化、高效化信息服务的诉求。

其次，技术手段的滞后也在一定程度上限制了人本管理理念的落地实施。由于许多图书馆依旧以馆藏资源为中心，纸质资源占据主导，这种传统的服务逻辑使其难以实时掌握读者的行为轨迹与阅读兴趣，从而缺乏数据支撑来开展精准化服务。部分院校

虽已引入图书管理系统，但功能仍停留在借还书登记、馆藏查询等初级层面，尚未实现基于读者行为的大数据分析与动态服务调整。此外，由于技术培训不足，部分馆员在使用数字平台时存在畏难情绪，不愿接受新工具，进一步制约了信息服务能力的提升。

(二) 构建以人为本的系统性优化机制

为有效破解当前困境，推动图书馆人本管理水平的整体跃升，需从制度设计、资源配置、人员激励等多个维度入手，建立科学系统的管理优化路径。首先，理念转型是基础。图书馆应将“以人为本”确立为管理的核心价值，通过开展服务满意度调查、座谈访谈等方式了解读者与馆员的真实诉求，在制度建设中体现出人文关怀与差异支持。图书馆的人本管理应当兼顾两个层面：一是馆员作为管理与服务的主体，二是读者作为服务的核心对象。只有同时关注二者，才能构建良性互动的服务生态。图书馆还可设立读者顾问团、馆员发展委员会等机制，推动服务对象与服务提供者之间的信息双向互动，增强制度的民主性与实效性^[4]。

其次，信息化手段的引入与运用是提升管理效率与服务体验的关键工具。为了实现基于读者行为大数据分析的图书馆精准化阅读推广营销，图书馆需要全面掌握读者的阅读偏好和特点，从大数据监控结果分析中找到读者的个性化需求，进而进行多角度、多层次、多分类的资源推广营销。例如，可借助图书管理系统的阅读日志、借阅频率、关键词检索记录，构建用户画像，实现精准资源推送。在此基础上，结合人工智能推荐机制，提升资源的利用率与服务响应的个性化程度。同时，在馆员管理中引入绩效数据分析系统，以工作反馈为依据，制定公平透明的评价机制，增强馆员职业获得感。在经费来源受限的条件下，尤其要重视低成本高效率的信息化工具开发与部署，强化图书馆管理的智能支撑能力。

五、结论

人本管理理念在高职图书馆管理中的有效运用，不仅体现了对读者服务体验的重视，也强化了对图书馆员的职业认同与能力建设支持。在信息化、数字化转型的背景下，图书馆应以科学发展观为指导，构建以人为本的管理体系，实现制度、技术与服务的协调发展。通过读者行为数据分析、精准化资源推送与多维激励机制的实施，推动管理效能与服务水平的双向提升。未来，应持续优化图书馆的人本管理模式，为高职教育教学与科研提供更坚实的信息保障与人文支撑。

参考文献

- [1] 许静. 信息化在高职图书馆管理中的有效应用 [J]. 家庭生活指南, 2018, (07):55.
- [2] 古新仪. 论人本管理在高职图书馆管理中的应用 [J]. 哈尔滨职业技术学院学报, 2009, (05):96-97.
- [3] 邵风云. 浅谈高职院校图书馆管理与服务的人本化 [J]. 河北能源职业技术学院学报, 2015, 15(02):19-20.
- [4] 成悦. 高职院校图书馆管理与服务的人本化探索 [J]. 产业与科技论坛, 2014, 13(03):248-249.
- [5] 陈晓杰. 高职图书馆管理中人本管理的应用分析 [J]. 群文天地, 2012, (12):16.