

Humanized Renovation of Library Facilities and Student Satisfaction Enhancement

Reyihan Mamuti

Xinjiang Police College, Urumqi, Xinjiang, 830063, China

Abstract

University library reading rooms often suffer from inadequate humanized facilities, leading to low student satisfaction. This study identifies key issues including limited functionality, poor technological interaction, and suboptimal environmental comfort. It proposes a three-dimensional renovation framework based on demand stratification, integrating physical environment optimization, technological empowerment, and cultural immersion. The framework emphasizes dynamic monitoring and collaborative governance between faculty and students to drive service upgrades. This research provides theoretical guidance for transforming university libraries from “resource centers” into “learning support centers,” enabling sustainable enhancement of student learning experiences and satisfaction.

Keywords

university library; reading room renovation; humanized design; student satisfaction

图书馆阅览室设施设备的人性化改造与学生满意度提升

热衣汗·马木提

新疆警察学院, 中国·新疆 乌鲁木齐 830063

摘要

高校图书馆阅览室普遍存在设施设备人性化不足的状况, 这导致学生对高校图书馆阅览室的满意度较低。本文通过深入分析当前设施功能单一、技术交互性差、环境舒适度欠佳等关键问题, 提出以需求分层适配作为基础, 从而构建“物理环境优化、技术设备赋能、文化氛围浸润”的三维改造框架, 突出动态监测以及师生共治对服务升级的推动作用。该研究为高校图书馆从“资源中心”转变为“学习支持中心”提供理论层面的参考, 可持续提升学生的学习体验和满意度。

关键词

高校图书馆; 阅览室改造; 人性化设计; 学生满意度

1 引言

随着高等教育越来越注重质量提升, 高校图书馆慢慢演变成可支持学生进行自主学习、开展协作创新以及学术成长的核心空间。阅览室作为图书馆为学生提供服务的主要场景, 其所有设施设备的合理性以及人性化程度, 会直接对学生的学习效率以及情感体验产生影响。本文尝试从物理环境优化、技术设备升级、管理机制创新这三个层面, 探寻提升学生满意度的可行方案, 为高校图书馆服务转型提供理论层面的参考以及实践层面的启示。

2 图书馆人性化改造的底层逻辑

2.1 人性化设施的本质属性

高校图书馆阅览室进行人性化改造, 实际上是一项把

“以学生为中心”的理念融入到空间设计以及服务体系当中的系统性工程。在传统观念里, 设施升级大多时候被单纯地理解为硬件条件的物理性改善, 如更换桌椅或者增加设备数量等。不过人性化设施的内涵远远不止这些, 它的核心是凭借物理环境、技术设备与文化氛围的有机协作, 构建出一个既可契合学习功能需求又可以激发情感共鸣的复合型空间。

“双中心”模式属性。“双中心”模式更是说明, 现代化图书馆应该有“知识中心”与“交流中心”这两种属性, 前者着重强调资源的可及性与专业性, 后者则更关注空间对人际互动以及心理体验的支持^[1]。

环境心理学视角分析。从环境心理学视角看, 人性化设施需满足‘刺激-反应’理论的双向适配: 物理环境作为外部刺激, 需与学生的认知负荷水平匹配; 文化氛围则需触发情感共鸣, 以强化行为黏性。‘需求-响应’模型进一步指出, 设施设计应从单向供给转向双向调适, 通过感知阈限的动态调节实现空间与行为的共生演进^[2]。

服务主导逻辑视角分析。从服务主导逻辑视角看, 人

【作者简介】热衣汗·马木提(1984-), 女, 维吾尔族, 中国新疆伊宁人, 硕士, 副教授, 从事图书馆研究。

性化设施的本质是价值共创的媒介。学生并非被动接受服务,而是通过使用行为与设施互动持续重构空间的功能意义,如可调节桌椅既是物理实体也是个性化学习需求的表达载体,其‘资源整合-价值共创’的循环便突破了传统硬件中心范式。

2.2 学生满意度的生成机制

学生满意度的生成机制,可从设施的功能价值与情感价值这两个维度来解析。

在功能性层面。设施的可用性与易用性是基础条件,可用性指的是设施对学生学习目标的直接支持能力;易用性则涉及操作流程的便捷程度。尤其是功能性适配要以动态需求调研作为前提,防止因设计僵化致使设施闲置或者出现供需错配的情况。

在情感价值层面。满意度的生成与空间环境的文化浸润紧密相关,其中融入地域文化元素的装饰设计、学生自主创作的艺术展区等柔性细节,可提高学生对空间的归属感与认同感,转化为长期满意度的积累^[3]。

基于期望不一致理论,学生满意度实质是设施实际效能与心理预期的差值函数。‘感知价值-情感依附’双路径模型便表明,功能性适配降低期望负向偏差,而文化浸润则通过情感依附提升容忍阈值,二者协同可扩大满意度容错区间。

2.3 改造与满意度的双向互动

人性化改造与学生满意度之间存在着动态双向的互动关系:一方面,改造凭借优化设施功能、提升环境舒适度,直接作用于学生的即时体验;另一方面,满意度反馈机制为改造策略的持续优化提供依据。

闭环模型实践路径。“需求识别-改造实施-评价改进”闭环模型指出这一互动关系的实践路径:图书馆需要建立常态化的用户反馈渠道,如定期开展满意度调查、分析设施使用数据,及时捕捉学生需求的变化,调整空间布局或者服务模式。

理论框架支撑。该模型可纳入复杂适应系统理论框架:学生需求为适应性主体,改造策略为环境规则,二者通过反馈回路形成协同进化。PDCA循环本质是CAS中‘探索-开发’衡机制的具象化,确保系统在稳定性与创新性间取得帕累托最优。这一理论强调,改造不是一次性工程,而是一个需要随着学生学习行为演变而动态迭代的长期过程。

由此可见,人性化改造的本质是以学生需求为起点、以满意度提升为终点的螺旋上升式服务创新,其底层逻辑始终围绕“人”的体验展开。

3 学生工作场景的设施匹配策略

3.1 学生工作的场景化需求解析

高校图书馆阅览室若要提升服务效能,需先精准识别学生行为的场景化需求。目前学生群体的学习模式有十分突出的分层特点,单一的设施配置无法契合多样的场景,需要

借助需求分层来让设施与功能精准匹配。

从场景化角度分析,学生的学术活动能归纳成三种典型模式:一种,是深度研读场景,常在撰写论文、精读文献等需要高度专注的任务中出现,这种场景需要独立隔间、护眼照明以及降噪环境,来支持长时间的沉浸式学习;另一种,是协作讨论场景,多在课题研讨、项目策划等团队协作行为里见到,依赖灵活布局的桌椅、多屏互动设备以及隔音舱体,来保证交流效率;最后一种,则是即时检索场景,集中在数据查询、跨库资源调用等即时性需求上,对高速网络、数据库终端以及智能检索工具的响应速度要求较高。不同场景对设施功能的需求差别很大,如果采用统一的设计策略,容易造成资源浪费或者体验不连贯。

3.2 设施分区的差异化设计

基于上述需求分层,阅览室的空間规划要遵循差异化原则,依靠功能分区让设施与场景有机适配,静音研读区的设计应着重于环境控制和个体舒适度的提高。如使用人体工学座椅,缓解长时间坐着的疲劳;搭配独立阅读灯和降噪材料,营造低干扰的学习环境。功能分区的实质是借助空间属性和设施组合的差异来定义,构建多模态学术支持网络,让不同的学习需求可找到适配的载体。

3.3 动态适配机制

静态分区设计难以应对需求的动态变化,引入动态适配机制是必要的做法。借助物联网感知技术,图书馆可以实时监测各个区域的使用率、设备状态以及环境参数;结合历史数据分析预测需求变化趋势,动态调整空间开放策略和资源配置。这样的动态调整能提高设施利用率,又能避免因空间固定导致的供需不平衡,体现了人性化改造的灵活性和前瞻性。

4 图书馆设施设备改造的核心维度

高校图书馆阅览室若要进行人性化改造,需从物理环境、技术设备以及文化氛围这三个维度协同推进,以此构建出功能完备、体验良好的学术支持空间。

4.1 物理环境的人性化重构

物理环境作为学生接触最为直接的物质载体,其设计要兼顾实用性与舒适性两个方面。人体工学设施的引入属于基础性的举措,可以为学生提供舒适的使用体验;无障碍通道的铺设,体现出包容性理念,可保证行动不便的学生平等地获取资源。

自然元素的融入可以优化环境品质。如设置大面积玻璃幕墙,可提升自然采光效率,让学生在充足自然光下学习,有益身心健康;搭配室内绿植墙与温湿度控制系统,模拟出宜人的生态学习环境,缓解学生学习疲劳,营造舒适氛围。

4.2 技术设备的服务赋能

在物理环境得到优化的基础上,技术设备的交互性升级成为提升服务效能的关键突破口。(1)自助服务终端的广泛应用是典型的实践,集成了借阅、打印、咨询功能的智

能终端,将传统需要多环节人工办理的业务简化为“一键操作”,可大幅缩短等待时间,符合学生群体追求效率的行为特征,此类设备对于提升服务易用性有一定价值;(2)虚拟现实技术的引入,则拓展了服务边界,并提高了学术探索的沉浸感。

技术设备的交互性设计要以用户认知习惯为基准,避免因操作复杂度过高而导致使用意愿下降,从而确保技术设备能够真正发挥服务赋能的作用。

4.3 文化氛围的隐性支持

文化氛围的柔性营造是人性化改造中大多时候被忽视,却是非常关键的维度。(1)地域文化元素的渗透,可强化空间辨识度与情感联结,此类设计可以有效地提升学生的空间归属感与学术自豪感,使学生对图书馆空间产生独特情感。(2)学生参与共建机制为文化氛围注入了活力,如征集学生创意设计墙面涂鸦、开辟论文与艺术作品展示专区,将空间从“被动使用场所”转化为“主动创造平台”。学生参与,不仅可以提升改造方案的可行性,还可以依靠身份认同,提高其对空间的维护责任感,从而形成良性互动循环,持续推动图书馆文化氛围的优化与发展。

5 图书馆服务优化的可持续性保障

5.1 PDCA 循环驱动服务升级

高校图书馆阅览室的人性化改造不是能一劳永逸的工程,它成效的可持续性在很大程度上依赖科学的管理机制,而PDCA循环理论为其提供了系统性的框架,把服务升级分解成计划、执行、检查、处理四个递进的环节,从而形成闭环优化路径。(1)计划阶段要以需求识别作为核心,借助学生座谈会、行为观察、意见征集等方式,全面梳理设施存在的短板以及使用中的痛点,为后续改造提供依据。(2)检查阶段要建立多维评价体系,结合满意度量表、设施使用日志、行为轨迹分析等工具,客观评估改造成效,确保改造工作达到预期目标。(3)处理阶段则聚焦于对问题反馈的快速响应。如针对学生反映的灯光色温不合适的情况,及时更换可调节照明设备;针对电子设备充电需求急剧增加的状况,增设无线充电桩等配套设施,切实解决实际问题。

PDCA循环可与服务主导逻辑结合,计划阶段聚焦价值主张定义,执行阶段构建资源整合网络,检查阶段量化价值共创效能,处理阶段优化制度性安排,从而形成闭环价值生态系统。故而PDCA循环的本质便是凭借动态监测以及持续迭代,将人性化改造从“一次性工程”转变为“常态化服务”。

5.2 馆员服务的专业化转型

在PDCA循环推动服务升级的基础上,馆员角色的专业化转型成为管理机制的另一根支柱,是完善管理机制的关键部分。随着智能设备的普遍使用和角色理论,馆员需实现从‘制度角色’到‘伙伴角色’的跨越,以更好地适应新的

服务需求。

通过边界跨越行为消解权力距离,如采用‘服务共谋’机制,让学生参与规则制定,使学生从规则的被动接受者转变为参与者,从而增强双向信任,促进更和谐的服务关系构建;技能培训便是转型的基础环节,馆员不仅要掌握智能终端操作、数据库检索技巧,还要有基础心理咨询能力,用来应对学生在高压学习环境下的情绪疏导需求,有助于学生更好地利用图书馆资源,提升整体服务质量。

5.3 学生参与的共治模式

学生参与的共治模式是保障管理机制活力的关键补充。在传统管理模式中,学生大多作为服务接收者被动参与,而共治机制凭借反馈渠道与自治实践,把他们转化为空间优化的共建者。

反馈渠道建设:反馈渠道建设要兼顾便利性与多样性,线上意见箱、实体留言板、月度沟通会等多种途径同时进行,保证不同表达习惯的学生,可有效表达自己的想法。定期反馈机制可以降低供需信息偏差,避免改造决策脱离实际需求,使图书馆改造工作更贴合学生期望。

学生自治实践:学生自治实践进一步深化学生参与层次。这种模式,一方面,能广泛吸纳学生创意,提高方案可行性;另一方面,能凭借身份认同,激发他们维护公共空间的自觉性,形成“需求提出-方案共商-成果共享”的良性循环,持续推动图书馆空间优化。

管理机制完善的本质:管理机制的完善,本质上是将人性化理念从空间设计,向服务流程进行纵深渗透。依靠PDCA循环,保证改造的持续性、馆员转型提升服务的专业性、学生共治提高机制的包容性,图书馆可构建多方协同、动态优化的管理生态,为人性化目标的长期实现提供坚实保障。

6 结论

研究显示,以学生需求作为导向来优化设施设备,要依照“功能适配-技术赋能-文化浸润”这样一条系统路径来进行,借助物理环境、技术设备以及文化氛围的协同创新,去构建起可支持深度学习与创新探索的现代化学术空间。图书馆身为高等教育的知识中枢,只有秉持以人为本、需求驱动的原则才可在技术革新与人文关怀的平衡之中,切实达成从“资源仓库”向“学术孵化器”的跨越,从而为人才培养与知识创新提供持续动力。

参考文献

- [1] 陈珊珊.高校图书馆用户满意度提升策略探讨[J].湖北农机化,2019,(20):43.
- [2] 张露妍.高校图书馆空间发展理论研究[J].大众文艺,2020,(10):192-19
- [3] 刘畅,孟高慧,林博,等.基于大规模用户调查的图书馆多元服务需求和满意度研究[J].图书情报知识,2024,41(06):28-40+53.