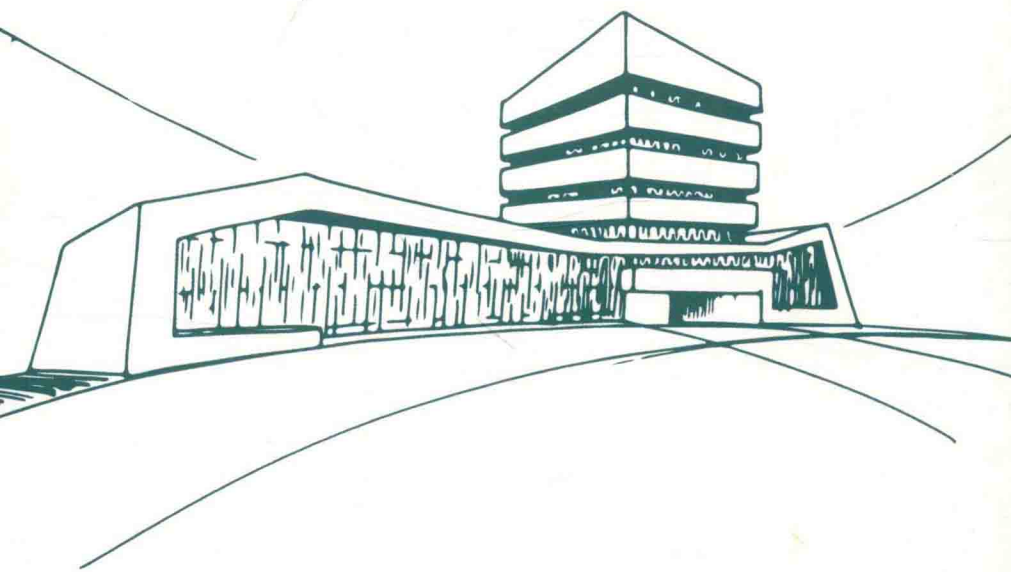


图书馆积分制 管理模式

余和剑 林 婷 张晋鹤 编著



图书馆积分制 管理模式

余和剑 林 婷 张晋鹤 / 编著



吉林出版集团股份有限公司

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆积分制管理模式 / 余和剑, 林婷, 张晋鹤编著.

— 长春: 吉林出版集团股份有限公司, 2019.2

ISBN 978-7-5581-6500-9

I. ①图… II. ①余… ②林… ③张… III. ①图书馆
工作—读者工作—研究 IV. ① G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 013040 号

图书馆积分制管理模式

编 著 余和剑 林婷 张晋鹤

责任编辑 齐 琳

封面设计 悟 空

开 本 720mm × 980mm 1/16

字 数 200 千字

印 张 18.25

版 次 2019 年 2 月第 1 版

印 次 2019 年 2 月第 1 次印刷

出 版 吉林出版集团股份有限公司

电 话 总编办: 010—63109269

发行部: 010—63104979

印 刷 北京虎彩文化传播有限公司

ISBN 978-7-5581-6500-9

定 价: 58.00 元

版权所有 侵权必究

本书是广东科学技术职业学院校级科研项目——图书馆积分制管理模式研究（项目编号：XJJS2018014）的研究成果之一。

编著：陈惠霞 李 梅 陈汉金

前言

进入 21 世纪,随着全社会对图书馆事业的高度重视和信息技术的蓬勃发展,图书馆硬件条件得到了明显改善,软件条件也显著提升,图书馆事业发展可谓成绩斐然。然而,在肯定成绩的同时,我们也不得不承认,当下图书馆的发展也面临着诸多难题与挑战。

图书馆面临的难题与挑战是多方面的,本书聚焦图书馆三要素中“人”的因素,认为至少存在以下三个方面的难题与挑战:

1. 随着移动设备的普及导致用户阅读习惯的改变,用户开始通过图书馆之外的机构来满足信息需求,对图书馆的依赖性逐步降低。

2. 许多图书馆实行的绩效考核机制单一、考核方法落后,无法与馆员的实际表现相吻合,由此造成的结果就是每到年终考核之际,图书馆内工作人员人心涣散,给图书馆的管理带来极大的隐患。

3. 由于相关的制度与保障体系不健全,如今图书馆的志愿者规模已日渐萎缩,志愿服务的持续性不可为继。

如何吸引用户回到图书馆?如何调动馆内工作人员的主观能

动性?如何激发志愿者服务的积极性,保持服务的持续性?这些均是图书馆当前需要重点研究的问题。

2008年以来,积分制作为一种管理手段引起了图书馆领域专家学者的注意,研究聚焦在用户管理积分制方面,而馆员绩效考核积分制、志愿者管理积分制研究涉猎较少,全面引入积分制,系统构建用户、馆员和志愿者积分制管理模式的研究则是重中之重。这些有益的尝试指明了积分制在图书馆应用中的价值所在,也是形成本书研究逻辑起点。

本书立足于图书馆的工作实际情况,在深入剖析积分制概念、演化、发展、标准、特点和运行机理的基础上,系统构建用户、馆员和志愿者管理积分制指标体系,开展图书馆积分制管理模式研究工作,实现对图书馆人力资源因素的全覆盖,以期达到提升图书馆的利用率,增强馆员凝聚力,激发馆员的主观能动性,提高志愿者的工作积极性和持续性的目标。

本书共6章。第一章介绍了积分制管理,包括积分制管理的内涵、作用、优势、特征以及积分制管理在各领域的应用等;第二章着重介绍了图书馆积分制管理模式的内涵,并从创新角度出发,说明积分制管理在图书馆管理领域的创新含义;第三章介绍了图书馆用户积分制管理方面的应用;第四章介绍了图书馆馆员积分制管理方面的应用;第五章介绍了图书馆积分制管理模式在志愿者管理方面的应用;第六章从用户管理、馆员管理和志愿者管理三个方面选取了8个案例,对实施积分制管理模式的图书馆进行全面、系统的分析,指出案例实施积分制管理模式的经验和存在的缺憾,并提出优化建议。

本书由余和剑同志整体策划并对全书的写作进行指导,以及对全书的编写任务统筹安排。具体编写情况分工如下:第一章、

第五章由张晋鹤同志撰写，第二章、第四章由林婷同志撰写，第三章、第六章由余和剑同志撰写；最后由余和剑同志负责全书的修改统稿。

限于作者水平，书中会有不少不足之处，恳请专家、同行和广大读者批评与指正。

在本书编写过程中，参考了许多国内外有关论著，引用了许多来自基层图书馆的实际案例，在此我们谨向作者致谢。

余和剑

2018年12月30日

目 录

第一章 绪论 / 1

第一节 积分制管理概述 / 2

一、积分制管理的内涵 / 2

二、积分制管理的作用 / 2

(一) 积分制管理能够解决组织机构的管理难题 / 2

(二) 积分制管理, 让员工满怀激情地做事 / 5

(三) 提升用户忠诚度 / 8

(四) 降低管理成本 / 8

(五) 避免赏罚不明 / 9

(六) 增加员工的荣誉感 / 10

三、积分制管理的优势 / 11

四、积分制管理的特征 / 12

(一) 承认人的本性“趋利避害” / 12

(二) 不增加组织机构的成本, 可灵活设置组织

机构目标 / 13

(三) 积分公开, 动态调整 / 14

五、积分制管理在各领域的应用 / 14

(一) 商家的积分 / 15

(二) 市民的积分 / 17

(三) 学生的积分 / 18

(四) 监狱的积分管理 / 19

(五) 党员的积分管理 / 20

(六) 图书馆的积分管理 / 20

第二节 积分制管理与制度管理的融汇 / 22

一、制度管理模式的内涵与实施要素 / 22

(一) 制度管理模式类型 / 22

(二) 制度管理模式实施要素 / 24

二、制度管理模式的缺陷 / 25

(一) 制度细化造成执行成本过大 / 25

(二) 制度不合理、制度过度细化造成过度管理 / 26

(三) 制度执行处罚问题 / 26

三、积分制管理对制度管理模式的升华 / 27

(一) 积分制提倡“人性化”管理 / 27

(二) 积分制提倡授权 / 30

四、积分制管理与制度管理模式的融汇与互补 / 30

(一) 制度管理是积分制管理的基础和依据 / 31

(二) 积分制管理提倡人性化管理, 是制度管理的前提和条件 / 31

(三) 积分制管理与制度管理的结合策略 / 32

第三节 积分制蕴含的管理学原理 / 33

一、“及时反馈激励”原理 / 33

二、“动态管理”原理 / 35

三、“竞争”原理 / 35

四、“利益捆绑”原理 / 36

五、“机会均等”与“不可预期”原理 / 37

六、“人本管理”原理 / 38

第二章 图书馆积分制管理模式的内涵 / 41

第一节 积分制管理的理论基础 / 41

一、积分制管理与人性论 / 42

(一) 人性“趋利避害”与积分制管理 / 42

(二) 自然人性论、理性人性论与积分制管理 / 48

二、积分制管理与社会分层理论 / 50

(一) 社会分层理论的内容与核心要素 / 50

(二) 积分制管理对社会分层正激励效应的应用与设计 / 63

三、积分制与“OKR”绩效考核模式 / 67

(一) OKR 绩效考核模式的起源与核心原理 / 67

(二) 积分制管理关于 OKR 考核模式理念的应用 / 79

第二节 积分制管理在图书馆的管理创新 / 85

一、奖罚管理模式创新 / 85

二、道德管理模式创新 / 85

三、激励管理模式创新 / 86

第三节 积分制管理在图书馆的适用范围 / 86

一、图书馆用户 / 87

(一) 用户的等级管理 / 87

(二) 经济惩罚管理 / 87

二、图书馆馆员 / 89

三、图书馆志愿者 / 90

第三章 图书馆用户积分制管理 / 93

第一节 图书馆用户管理的内涵 / 94

- 一、图书馆用户权利与义务 / 94
 - (一) 图书馆用户的权利 / 94
 - (二) 图书馆用户的义务 / 98
- 二、图书馆现行用户管理模式的弊端 / 100
 - (一) 违背“人人平等”的图书馆基本原则 / 101
 - (二) 某些管理手段缺乏科学依据 / 105
- 三、现行图书馆用户管理模式下的正激励与负激励 / 108
 - (一) 图书馆用户的正激励 / 108
 - (二) 图书馆用户的负激励 / 109
- 第二节 图书馆用户的积分方案设计 / 111
 - 一、图书馆用户积分概述 / 111
 - (一) 图书馆用户积分的含义 / 111
 - (二) 图书馆用户积分制的激励范畴 / 112
 - (三) 图书馆用户积分体系设计 / 116
 - (四) 图书馆用户积分制的作用 / 119
 - 二、不同管理难题的积分设计 / 120
 - (一) 用户积分制如何体现人人平等的图书馆基本原则 / 120
 - (二) 用户积分制如何解决用户违规使用图书馆资源或服务的问题 / 121
 - (三) 用户积分制如何解决文献资源利用率低的问题 / 123
 - (四) 用户积分制如何提高用户参与图书馆管理与建设积极性的问题 / 125
 - (五) 用户积分制如何解决某些用户“屡教不改”的问题 / 126
- 第三节 用户积分制管理的实施策略 / 127

- 一、用户积分制管理实施中的策略要点 / 127
 - (一) 如何引入用户积分制 / 127
 - (二) 如何理解积分作用的多样性 / 128
 - (三) 如何对待积分的合理性问题 / 129
 - (四) 如何处理用户是否重视的问题 / 130
 - (五) 如何用辩证法的思想来对待用户积分制管理 / 130

二、用户积分制管理实施中的注意事项 / 130

第四章 图书馆馆员积分制管理 / 133

第一节 图书馆馆员管理的内涵 / 134

- 一、图书馆业务机构的设置 / 135
- 二、图书馆岗位责任制 / 139
- 三、国内外图书馆馆员绩效管理状况分析 / 140
- 四、现行图书馆馆员管理机制的弊端 / 143

第二节 图书馆馆员积分方案设计 / 146

- 一、图书馆馆员积分概述 / 146
 - (一) 图书馆馆员积分的含义 / 146
 - (二) 图书馆馆员积分的分类 / 147
 - (三) 图书馆馆员积分体系设计 / 152
 - (四) 图书馆馆员积分的作用 / 164
- 二、不同管理难题的积分设计 / 166
 - (一) 如何解决优秀馆员流失的问题 / 166
 - (二) 如何解决馆员因循守旧问题 / 167
 - (三) 如何解决馆员晋升做到有理可据问题 / 168
 - (四) 如何解决图书馆中层管理者难以调度基层馆员的问题 / 168
 - (五) 如何解决图书馆执行力弱的问题 / 168

- (六) 如何解决馆员服务水平不高的问题 / 169
- (七) 如何解决馆员工作质量的问题 / 169
- (八) 如何打破图书馆内部分配上的平均主义 / 170
- (九) 如何激发馆员的“主人翁”精神 / 170
- (十) 如何解决馆员科研创新工作动力缺失的问题 / 171

第三节 图书馆馆员积分制管理的实施策略 / 171

一、图书馆馆员积分制管理实施中的策略要点 / 171

- (一) 如何引入馆员积分制 / 171
- (二) 如何理解馆员积分作用的多样性 / 172
- (三) 如何对待馆员积分的合理性问题 / 174
- (四) 如何处理馆员是否重视的问题 / 174
- (五) 如何用辩证法的思想来对待馆员积分制管理 / 175

二、图书馆馆员积分制管理实施中的注意事项 / 175

第五章 图书馆志愿者积分制管理 / 180

第一节 图书馆志愿者管理的内涵 / 181

一、志愿者权益的界定及内涵 / 181

- (一) 志愿者权益的界定 / 181
- (二) 志愿者权益的内容 / 181

二、图书馆志愿者的服务内容 / 183

- (一) 基础工作 / 183
- (二) 协助开展讲座、展览及大型活动项目 / 184
- (三) 协助开展阅读推广活动 / 185
- (四) 参与特殊服务 / 185
- (五) 参与社区服务 / 186
- (六) 其他服务 / 187

三、图书馆志愿者管理存在的问题 / 187

- (一) 规章制度不完善 / 187
- (二) 招募措施设计不合理 / 188
- (三) 培训内容和方式单一 / 189
- (四) 缺乏明晰的考核制度 / 189
- (五) 激励制度欠缺, 奖励方式不够多样化 / 190
- (六) 志愿者服务内容单一, 缺乏成就感 / 191

第二节 图书馆志愿者积分方案设计 / 192

一、图书馆志愿者积分概述 / 192

- (一) 图书馆志愿者积分的含义 / 192
- (二) 图书馆志愿者积分的分类 / 192
- (三) 图书馆志愿者积分的设计体系 / 196
- (四) 图书馆志愿者积分的作用 / 197

二、不同管理难题的积分设计 / 198

- (一) 积分制如何解决志愿者招募难的问题 / 198
- (二) 如何解决志愿者有效培训的问题 / 200
- (三) 如何解决志愿者在岗工作考核的问题 / 201
- (四) 如何解决志愿者激励的问题 / 202

第三节 图书馆志愿者积分制管理的实施策略 / 203

一、实施中的策略要点 / 203

- (一) 如何引入志愿者积分制 / 203
- (二) 如何理解积分作用的多样性 / 204
- (三) 如何对待积分的合理性问题 / 205
- (四) 如何处理志愿者是否重视的问题 / 205
- (五) 如何用辩证法的思想来对待图书馆志愿者积分制管理 / 206

二、图书馆志愿者积分制管理实施中的注意事项 / 206

第六章 积分制管理模式图书馆应用案例 / 208

第一节 用户积分制实例 / 208

一、深圳大学图书馆用户积分制应用案例 / 208

(一) 深圳大学图书馆简介 / 208

(二) 用户积分制在深圳大学图书馆的具体应用 / 210

(三) 方案评析 / 211

二、珠海市图书馆用户积分制应用案例 / 214

(一) 珠海市图书馆简介 / 214

(二) 用户积分制在珠海市图书馆的具体应用 / 214

(三) 方案评析 / 216

三、深圳少年儿童图书馆“快乐阅读积分计划” / 219

(一) 深圳少年儿童图书馆简介 / 219

(二) 用户积分制在深圳少年儿童图书馆的

具体应用 / 220

(三) 方案评析 / 223

第二节 馆员积分制实例 / 225

一、广东轻工职业技术学院图书馆应用案例 / 225

(一) 广东轻工职业技术学院图书馆简介 / 225

(二) 馆员积分制在广东轻工职业技术学院图书馆的

具体应用 / 227

(三) 方案评析 / 231

二、广东海洋大学图书馆应用案例 / 235

(一) 广东海洋大学图书馆简介 / 235

(二) 馆员积分制在广东海洋大学图书馆具体应用 / 236

(三) 方案评析 / 241

三、广东科学技术职业学院图书馆应用案例 / 243

(一) 广东科学技术职业学院图书馆简介 / 243

(二) 馆员积分制在广东科学技术职业学院图书馆的
具体应用 / 244

(三) 方案评析 / 250

第三节 志愿者积分制实例 / 252

一、广东科学技术职业学院图书馆应用案例 / 252

(一) 志愿者积分制在广东科学技术职业学院的
具体应用 / 252

(二) 方案评析 / 255

二、黑龙江科技大学图书馆 / 256

(一) 黑龙江科技大学图书馆简介 / 256

(二) 志愿者积分制在黑龙江科技大学的具体应用 / 257

(三) 方案评析 / 264

参考文献 / 266

第一章 绪论

导 语

管理是指一定组织机构中的管理者，通过实施计划、组织、领导、协调、控制等职能来协调他人的活动，使他人同自己一起实现既定目标的活动过程。管理活动始于人类群体生活中的共同劳动，迄今已有上万年历史。管理的意义在于更有效地开展活动，改善工作，更有效地满足用户需要，提高效率和效益。

积分制管理是一种颠覆传统的管理模式，实操性和易用性强，在社会上多个领域已有应用，并取得了不错的效果。说到积分制，大家首先想到的是日常生活中各种商家的消费积分。在超市购物可以积分，餐厅吃饭可以积分，给车加油可以积分，做美容美发可以积分，坐飞机可以积分，刷信用卡购物可以积分……积分制管理也得到了政府部门的应用，特别是在流动人口管理方面，积分落户、积分入学，等等。2008年，余和剑先生首次提出在图书馆用户管理中引入积分制，构建图书馆用户管理新模式，得到了业界的响应，在图书馆界掀起了积分制管理模式的研究热潮，至今未衰。

本书立足图书馆的工作实际情况，在已有研究工作的基础上，开展图书馆积分制管理模式研究工作，力图实现对图书馆人力资