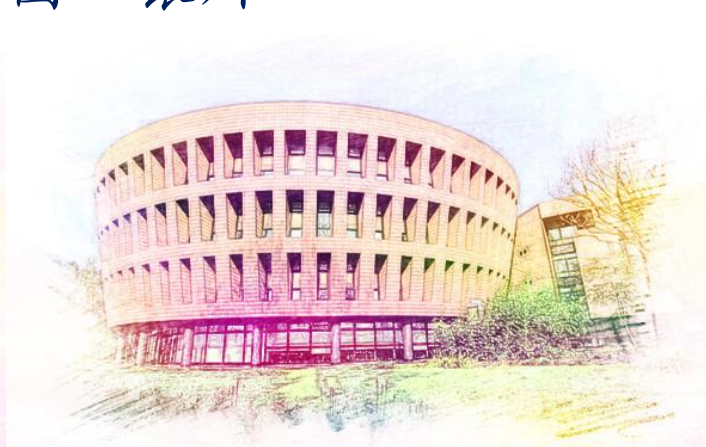


# “爱上图书馆” 之内部营销活动案例

## 清华大学图书馆

韩丽风 张坤竹 范莹莹

2016 中国·银川



# 人才是图书馆发展的关键因素

---

- 拥有一支优秀（业务素质）、敬业（工作态度）、稳定（可持续）的馆员队伍是图书馆持续输出优质服务的保障
- 在当前环境下如何激励馆员保持爱岗敬业的热情、良好的服务精神，从而优化读者对于图书馆服务的认知和体验，是图书馆事业发展的需要，也是图书馆管理者面临的挑战



# 内部营销

- ✓ 将营销理念应用于组织管理
- ✓ 主张“满意的员工产生满意的顾客”
- ✓ 将员工当作内部顾客，将工作当作内部产品，提高员工对工作的满意度，以提高工作绩效，从而为外部用户提供更好的服务



# 爱上图书馆：从外部营销到内部营销

👍 2012年清华大学“爱上图书馆”项目获第10届IFLA国际营销奖第一名

- 微视频、游戏、新媒体
- 营销图书馆服务
- 让读者爱上图书馆

怎样使馆员“爱上图书馆”，从而使更多读者爱上图书馆？





# 爱上“图书馆职业”？

## 图书馆职业精神的内涵

- 以人为本，服务至上的人文精神
- 尊重理性，追求真理的科学精神
- 与时俱进，不断创新的进取精神
- 敬业乐业，矢志不渝的奉献精神
- ——肖希明. 论图书馆职业精神. 图书馆论坛, 2004

崇尚理性和知识

维护知识获取的平等权利

追求知识获取的最大化

——于良芝. 未完成的现代性:

论信息时代的图书馆职业精神. 图书馆杂志, 2005



# 从理念到实践：“爱上图书馆” 内部营销系列活动

## 目标群体：一线服务馆员

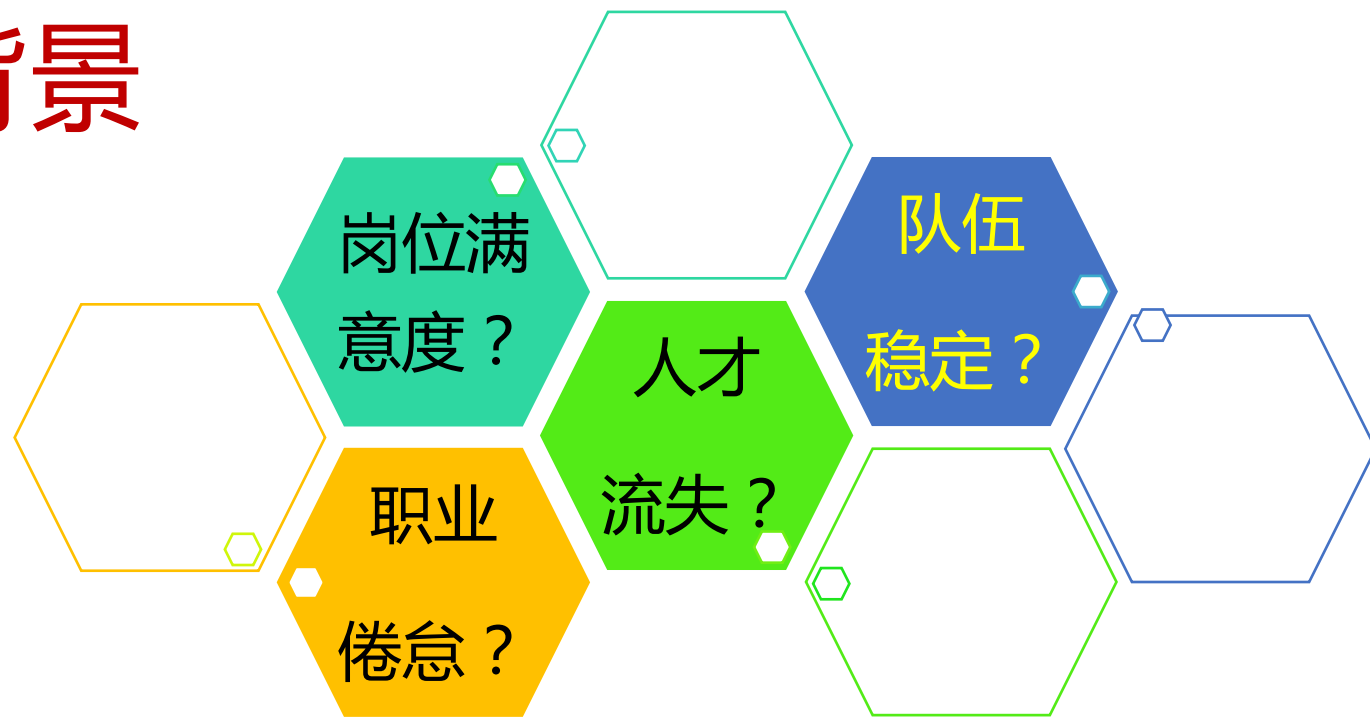
- 提升一线馆员对工作岗位的敬业度，对清华图书馆的品牌忠诚度
- 加强职业化、专业化、追求卓越的团队文化建设
- 提升图书馆专业服务形象





# 活动一：营销图书馆服务精神

# 活动背景



- 加强馆员对于图书馆专业和职业的理解
- 提升对图书馆服务的价值认同度和岗位满意度
- 增强组织归属感，激发责任感和使命感





# 活动内容--文献研读

- “图书馆员应具有服务精神、使命感、爱馆心、正确性、责任感、信赖性、诚实性、适应性以及创新性等优秀品质。真正的图书馆员同时还应该具备受用户欢迎的品行。……他们平易近人，善解人意，具有忍耐性，有很强的责任心，乐于助人，让人信赖，是以服务为己任的人。他们对用户发自内心的关爱，温柔的笑脸始终受到用户的欢迎”
- ——韩国李炳穆，《何以成为真正的图书馆员》
- 为读者服务是图书馆的核心价值



# 活动内容- “我与图书馆” 职业感悟分享会

- 邀请退休老馆长分享职业生涯的经历与感受

“灯影憧憧图书馆，  
沙沙展页读书篇。  
43年，我对图书馆  
的感情没有丝毫减  
损，就算退休离开，  
亦会常回来看看。”



# 活动结束，馆员如是说~~



“为清华师生提供一流的文献信息保障，是我们的骄傲”

“我们年轻一代要把前辈的职业精神传承下去”

“听了老馆长的经历，非常感动，自己也要认认真真工作，开开心心服务”

“不论工作和兴趣是不是一致，既然做了这份工作，就要做好，这体现我们的职业素养”



## 活动二：营销图书馆专业精神



# 活动背景

□ 高校图书馆工作取得很大进展，发挥着日益重要的作用

- 拓展服务领域、深化信息服务
- 深入参与到高校人才培养、科学研究、学科建设以及校园文化建设中

□ 高校图书馆各项工作也日益凸显专业性

- 一线工作、流通、“借借还还”？
- 从简单操作型向知识技能型转变

□ 然而外界并不了解，图书馆内部知晓度也不高



# 加强图书馆专业服务形象的营销

- 对图书馆内部增进**一线馆员**的职业认同感和满意度，激发其主动学习的潜能，加快知识化转型
- 促进馆内各部门的了解和协作
- 对外促进图书馆服务和专业形象的提升



# 图书馆员的一天

□组织拍摄“最美工作照”

□展板、内部网页

□展示一线服务部门的日常工作场景：

- 流通部馆员在开展阅览管理、阅读推广、流通数据挖掘与分析等方面的工作情景
- 参考馆员开展教学培训、用户咨询、科技查新、服务等工作的成绩

□打造敬业、乐业并且专业的馆员形象





## 结语

平凡的岗位，平凡的一天，每天忙并快乐着……我们是专业的图书馆员，一直在为学校的教学科研、学生的成长加油助力；在最美的年华，我们与清华图书馆一路同行……



## 图书馆员的一天

——图书馆一线服务掠影

这里是清华大学图书馆。

这里是知识的殿堂，信息的海洋。

从清晨到黄昏，从夕阳西下到夜深月明，每天有数千名清华学子在逸夫馆、老馆以及6个专业分馆学习，静静陪伴他们的除了卷帙浩繁的学术文献，还有工作在这里的图书馆员……

本文以“图书馆员的一天”为线索，记录图书馆一线服务岗位的典型工作片段，分享馆员职业生涯中平凡而美丽的时刻，也让正在观看展览的您更多的了解图书馆丰富的资源、便捷专业的服务……



图书馆党委 主办

参考流通馆文部 信息咨询部 流通阅览部 承办 摄影 孟新民



- 从馆员角度而言，该活动留下了工作中精彩难忘的瞬间，增进了对本职工作的满意度、自信心和职业自豪感，鼓舞了一线馆员的工作活力
- 活动贴近一线馆员工作实际，有助于馆员超越日常工作的平凡，将“爱上图书馆”职业理念转化为每天以最佳状态为读者服务的行动





## 活动三：营销图书馆创新精神

# 活动背景

- 清华大学自2013年启动**人事制度改革**，2014年起各院系先后开始制定和实施本单位的人事制度改革计划
- 图书馆也在酝酿相关方案，由于适逢十三五规划制定之际，人事制度改革方案作为其中一项重要内容，备受馆员关注
- **前车之鉴，后车之师**：2012年哈佛大学图书馆机构改革事件：缺乏总体信息以及信息误解导致馆员产生恐慌，以失败告终，翌年重启改革



# 内部战略沟通会

- 邀请馆领导介绍图书馆战略规划和人事制度改革进展
- 引导一线馆员讨论国内外信息环境趋势
- 把握国内外图书馆专业服务的方向
- 促进图书馆积极创新、追求卓越的团队建设





# 深度沟通活动

- 减少普通馆员因获取信息不完全带来的焦虑
- 增加馆员的责任感和参与感，调动了一线馆员的自我超越和创新意识
- 集思广益、凝聚共识、鼓舞士气
- 80%参与度?





结语

爱上图书馆之馆员系列活动	实施思路	职业精神
“我与图书馆”职业感悟分享会	爱上图书馆 前辈如是说	传承图书馆 <b>服务</b> 精神
“图书馆员的一天——一线馆员工作掠影”	爱上图书馆 从每天做起	强化 <b>专业</b> 服务精神
“图书馆十三五规划与专业馆员素质”主题沟通会	爱上图书馆 未来何处去	<b>创新</b> 图书馆服务精神

- 以专业营销理念为指导，结合图书馆发展的实际需要，整体规划，细化实施



# 促进馆员成长，推动图书馆发展

- 本案例将一线馆员作为营销对象，以营销图书馆职业理念为目标，通过系列务实而富有创意的活动，首先使馆员爱上图书馆的职业理念，成为更加敬业乐业的馆员，通过他们的服务使更多读者了解 and 爱上图书馆，从而加强图书馆品牌的影响力
- 内部营销从馆员需求出发，促进馆员成长，推动图书馆发展
- 营销不是一蹴而就的活动，需要长期的实践和努力





# 谢谢!

Hanlf@tsinghua.edu.cn

