

16 MARKETINGOVÝCH TRENDŮ PRO ROK 2016

Seminář pracovníků
profesionálních knihoven
Zlínského kraje

27. dubna 2016



Odlíšnost se stává výzvou ve světě smyslového přetížení

- Jedině důvěryhodná značka má schopnost uspět v přehluštěném trhu.
- Organizace budou ještě intenzivněji hledat unikátní charakter, který je odlišuje od konkurence.
- 16 marketingových trendů pro rok 2016 – ROK ZNAČKY – zpracovala firma TwinEngine.
- **TwinEngine** - marketingová poradenská agentura v Houstonu (USA - stát Texas) - specializuje se na budování značek...
- Mizí masový marketing...

Cílené budování značky knihovny

- Jedním z hlavních pilířů budování značky knihovny, tedy i firemní kultury, je komunikace a otevřenost, a to jak směrem ven z knihovny pomocí kvalitně řízeného PR, tak i dovnitř ke knihovníkům skrze interní komunikaci.



1) ONLINE REKLAMA VE TRENDY
NA MOBIL

15/ STORYTELLING

4) SPRAVITE ZAKAZNICKY NA ZVIJENATECH

5) ZNAČKA MUSÍ DEFINOVAT
SVOU ZNAČKOVOU HODNOTU
PRO ZAKAZNICKY

3) BUDOVÁNÍ VZTAHU SE ZÁKAZNÍKY JE KLÍČEM
K ÚSPĚCHU

11) VIDEO POMAHA
BUDOVAT HODNOTU
ZNAČKY

12) MOBILNÍ MARKETING JE DŮLEŽITÁ

13) VÝZNAM LOKÁLNÍHO MARKETINGU POROSTE

1) POVĚDOMÍ O ZNAČCE

2) ZNAČKA MUSÍ PROPOJOVAT STRATEGII
A ÚČEL

6) WEBOVÉ STRÁNKY
PROVOST - ZNAČKY

8) MARKETINGOVÉ
MUSEU, JOBBEL

7) INBOVND MARKETING
BEZ PENĚZ
- BIG DATA

9) OBPAH ZŮSTAVY
KODLEM

14) SOIÁLNÍH
MEIEM JE

INTERNET

16) VAŠE ZNAČKA MUSÍ VYNIKAŤ

1930 – 2 miliardy lidí, 2008 - 6,7 miliard lidí

- Nejlepší způsob jak se prodat, je vytvořit si vlastní značku.
- Homo sapiens – homo digitalis...
- Nezapomínejte na svou osobní značku...
- Když si dobře definujete svou cílovou skupinu, pomůže vám to ji lépe vysvětlit, co nabízíte, a vyvinete přesnější strategii, jak to vysvětlit.
- Marketingový přístup – tah a **tlak**...

1) Umět se prodat

- Povědomí o značce bude klíčovou iniciativou/podnětem.
- **„Vaší značkou je to, co o vás lidé říkají, když zrovna nejste v místnosti.“** Jeff Bezos
- Musíte mít jasnou představu, kde se nyní nacházíte, definujte klíčové atributy značky – základní hodnoty, vize.....
- **Identita knihovny** – šokujte, medializujte, zapojte slavné osobnosti, inovujte, definujte cílovky, kooperujte.....
- Značku budujeme buď pomocí jedinečného prodejního argumentu, nebo posilováním firemní identity.

Budování značky v knihovnách

- Logo v různých variantách technických prvků. V budově najdete např. na schodech údaje, kolik kalorií spálíte na kterém schodu ad.



NTK

50°6'14.083"N, 14°28'26.365"E

**Národní technická knihovna
National Library of Technology**

Než zadáte ztvárnění loga designérovi, měli byste znát odpovědi na otázky:

- Při budování značky musíte vědět, koho chcete oslovit, kdo jsou cílové skupiny, které chcete zasáhnout.
- **Kdo jsme?**
- **Kdo by o nás měl vědět? (Cílové skupiny)**
- **Jak se o nás dozví? (Marketing)**
- **Proč bychom ho měli zajímat?**

Budování značky – jedinečný prodejní argument

- Dodávání dokumentů v NTK
- Národní technická knihovna je první knihovnou v České republice, která získala [STAR certifikát](#) od [Resource Sharing Initiative](#), což je mezinárodní koalice knihoven, které se angažují v optimalizaci sdílení informačních zdrojů mezi knihovnami a jejich uživateli ve světovém měřítku.



Příklady

Knihovna
všechny knihovny
v Česku



- [Pepsi Cola budování značky](#)
- [Knihovna v tramvaji - tramvají do knihovny](#)
- Jednotný vizuální styl nizozemských veřejných knihoven

de Bibliotheek



LIBRARY OF CONGRESS

Příklady – budování značky - posilování identity

- Čtyři knihovny získaly titul **Knihovna roku 2015 Zlínského kraje**:
- Obecní knihovna Rusava (okres Kroměříž),
- Městská knihovna Bojkovice (okres Uherské Hradiště),
- Obecní Karasova knihovna Hutisko-Solanec (okres Vsetín)
- Městská knihovna Valašské Klobouky (okres Zlín).
- [Titul Knihovna roku 2015 Zlínského kraje -video](#)

2) Značka musí propojovat strategii a účel

Otevíráme novou kapitolu knihovnictví

Koncepce rozvoje knihoven na léta 2016 - 2020

Charta služeb pro děti a mladé lidi ve věku 10 – 15 let (cíl, co nabízíme, co ti slibujeme, zlepšení služeb....)

Charta
služeb pro děti a mladé lidi ve věku 10 až 15 let



Nabízíme Ti:



příjemné a vstřícné prostředí



bezplatný internet



knihy, časopisy, CD



budeme naslouchat Tvým připomínkám

Tato charta Ti jako uživatelí knihovny zaručuje určitá práva. Využijeme všechny dostupné příležitosti, abychom ti pomohli. Informace o našem knihovním fondu, akcích a další služby najdeš na www.kjm.cz 24 hodin denně.

 Knihozna Jihoh Mahena v Brně



3) BUDOVÁNÍ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY JE KLÍČEM



- **Osobní knihovnice**
- Nevíte, co si máte vybrat za knihu?
- Zdá se vám, že již máte vše zajímavé přečtené?
- Chcete poradit?
- Obráťte se na osobní knihovnici, která se vám bude věnovat vždy dvě hodiny každý druhý a čtvrtý čtvrtek v měsíci.
- **KJM v Brně**

Loajální uživatel

- Čtenáři by vás měli doslova milovat, měli by za vámi rádi chodit, obdivovat vás, mělo by jim být po vás smutno. Knihovna třetím oblíbeným místem v životě lidí (**domov, práce, knihovna**)
- To v praxi znamená přechod z neviditelné knihovny v knihovnu, která je v centru dění, která osloví a má co nabízet.
- Úkolem je sdělit veřejnosti, jak jste důležití.
- To můžeme činit, až jsme si jisti, že nabízíme prvotřídní služby a vše co děláme, děláme kvalitně.
- **Musíme specifikovat naši pravou a jedinečnou hodnotu na trhu.**

4) STAVĚT SE BUDE NA ZKUŠENOSTECH ZÁKAZNÍKŮ

- Zákazníci mají dnes bohaté možnosti díky sociálním sítím, zaměřte tedy svou pozornost na technologie pro zlepšení zákaznické zkušenosti...
- **Smartkatalog - katalog pro mobilní zařízení**

Chcete mít fond naší knihovny u sebe kdekoli a kdykoli ?

Využijte novou aplikaci SMARTKATALOG ve svém mobilu nebo tabletu!



pro systémy s iOS (Apple)

- Rezervace knihy přímo z aplikace
- Pohled do čtenářského konta
- Uložení knihy k budoucímu půjčení (plán četby)
- Zobrazení obálek pro snadné vyhledání na regále



pro Android - Google play market

<http://www.lanius.cz/smartkat.htm>

5) ZNAČKA MUSÍ DEFINOVAT SKUTEČNOU HODNOTU PRO ZÁKAZNÍKY

- „Nemůžete se jednoduše zeptat zákazníků, co chtějí, a pak se to pokusit sestavit. V době, kdy to budete mít hotové, už budou chtít něco jiného.“ (Steve Jobs)
- Transparentnost napříč všemi sociálními a digitálními kanály, které budou podporovat důvěru, povede k trvalému úspěchu.
- **Knihovní síť** – MVS, MMVS, digitální knihovny, digitální výpůjčky (eReading.cz) – propagace četby, rozvoj čtenářství – knihovna = odborník na krásnou literaturu – hodnotná četba
- [Centrální portál knihoven](#)

6) Obsah zůstává „králem“

- Život znamená žít offline
- 1) Nové možnosti publikování
- 2) Originální výzkum
- 3) Další Rowlingová bude počítač
- 4) Vzroste hodnota online prezentací
- 5) Propojení psaného obsahu – cíl – např. tematické kolekce
- Knihovník – „hledáč literárních pokladů“ (Máte svého osobního knihovníka?)
- Uživatelé spoluvytvářející obsah - recenze....

Online reklama – SVK v Hradci Králové

- [Knihovna si zahrála v reklamě na T-Mobile](#)
- „Nové reklamní spoty jsme točili v Hradci ve zdejší knihovně a stihli jsme to přes víkend,“ uvádí společnost T-Mobile, která má u Aldisu svoje republikové call centrum.“

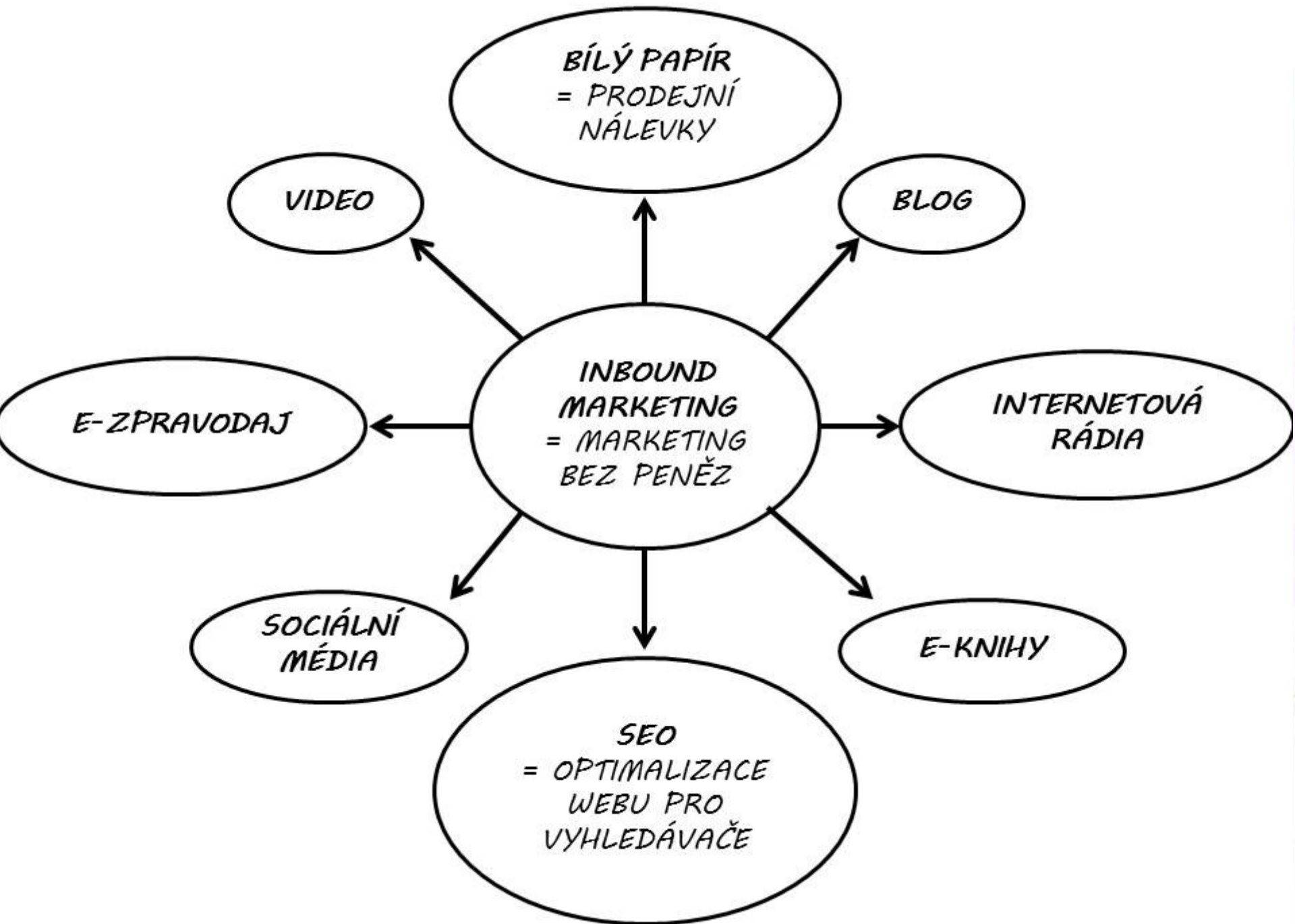


7) INBOUND MARKETING

- Orientuje se na vysvětlení přínosu produktu (místo představení samotného produktu)...
- Obousměrná komunikace
- Obsahový marketing je základem INBOUND MARKETINGU

OBSAHOVÝ MARKETING

- Rok 2016 přinese další rozmach obsahového marketingu s cílem dostat se hlouběji do podvědomí uživatelů. Značky by měly v rámci své strategie stanovit, jakým způsobem budou spolupracovat s blogery, youtubery i profesionálními redaktory, jaký obsah zamýšlí publikovat na vlastních kanálech a jak hodlají monitorovat obsah generovaný uživateli.



BÍLÝ PAPÍR
= PRODEJNÍ
NÁLEVKY

VIDEO

BLOG

INBOUND
MARKETING
= MARKETING
BEZ PENĚŽ

INTERNETOVÁ
RÁDIA

E-ZPRAVODAJ

E-KNIHY

SEO
= OPTIMALIZACE
WEBU PRO
VYHLEDÁVAČE

SOCIÁLNÍ
MÉDIA

NEWSLETTER

EQF	Návrh českého rámce kvalifikací	
8	DOKTOR	ThD., Ph.D.
7	MAGISTR	JUDr., Ing., lektor dalšího vzdělávání, manažer kvality, praktický lékař
6	BAKALÁR	absolvent konzervátore, diplomovaný zubní technik, manažer projektu, technik kvality
5		kontrolor kvality, návrhář software, průvodce cestovního ruchu, asistents
4	MATURITA	horský průvodce, učest, absolvent střední ekonomické školy, chovatel cizokrajných zvířat, chirurgický nástrojář
3	VYUČNÍ LIST	automechanik, montér výtahů, ovocnář, lékařník, truhlář
2	ABSOLVENT ZŠ	čalounník, dřevník, dlaždič, asfaltér
1	ABSOLVENT ZŠ SPECIÁLNÍ	

■ kvalifikace získané ve formálním vzdělávání
■ profesní kvalifikace v Národní soustavě kvalifikací



Vážení čtenáři a příznivci knihovny, připravili jsme si pro vás tradiční přehled novinek a akcí, které můžete v knihovně navštívit. Vlnujte prosím také pozornost otevírací době během velikonočních svátků – v pátek 3. dubna bude otevřeno jen do 19:00 hod. a ve dnech 4.–6. dubna bude knihovna uzavřena.

Přejeme všem veselé Velikonoce!
Moravská zemská knihovna

Novinky z knihovny

OČI BRNA

Nový kulturní cyklus v knihovně – Oči Brna

V dubnu startuje nový celoroční cyklus akcí věnovaný důležitým osobám brněnské kultury. Tento měsíc se zaměříme na osobnost Jana Zahradníčka. I vy se můžete aktivně zapojit – přijďte 23. 4. na devítihodinový maršrón čtení symbolizující básníkovo devítileté věznrní.

Rozšiřujeme zahraniční knihovny

Zahraníční knihovny rozšiřujeme i do 3. patra. Již brzy se zde můžete sšít na lond Americké knihovny a relaxační prostor. Z důvodu stěhování budou zahraniční knihovny UZAVŘENY v termínech 9. 4., 10. 4. celý den a 14. 4. od 8:30 do 12:00 hod.



FACTIVA

Databáze měsíce – Factiva

Díky této databázi získáte přístup do unikátní kolekce předních světových médií, obchodních a spotřebitelských publikací a dalších důležitých zdrojů. Klikněte pro okamžitý přístup k tisícům zdrojů ve 28 jazycích z téměř 200 zemí s archivem až 35 let zpátky: www.mzk.cz/factiva

PTEJTE SE KNIHOVNY má mobilní aplikaci

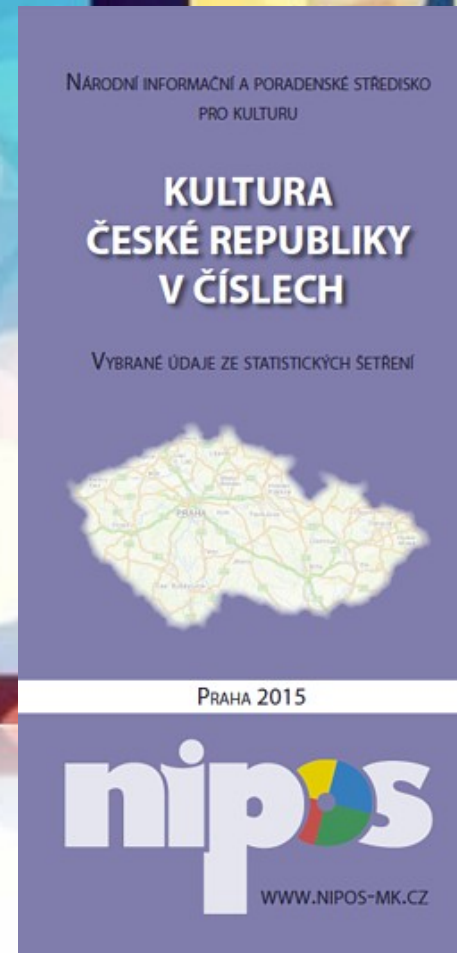
Neznáte odpověď? Služba Ptejte se knihovny zodpoví vaše otázky do 48 hodin krátkým seznamem knih, časopisů, popřípadě i www stránek. Nyní tuto službu můžete využívat i prostřednictvím mobilní aplikace.

<http://www.ptejteseknihovny.cz/mobilni-aplikace>



8) BIG DATA A MARKETINGOVÉ VÝZKUMY

- Pomocí BD mohou velké firmy zachytit drobné signály v chování zákazníka, reagovat na ně a proměnit je v obchodní příležitost (potravinářský průmysl, banky atd.)
- Knihovny by mohly mnohem lépe analyzovat své statistiky.....



9) WEBOVÉ STRÁNKY MUSEJÍ

ODRÁŽET PRAVOST ZNAČKY

- Webové stránky musejí odrážet pravost značky...
- Pamatujte, že první dojem z webové stránky se vytvoří během 50 milisekund...
- Bezbariérový web, dětský web atd.
- **Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně** se stala **absolutním vítězem** v letošním ročníku soutěže Biblioweb. Získala též zvláštní cenu Blind Friendly za nejlepší bezbariérový web knihovny.
- <http://www.kfbz.cz/>

10) SOCIÁLNÍM MÉDIEM JE INTERNET

- 88 % zákazníků se rozhoduje na základě online komentářů...
- Platby „vše v jednom“
- Nakupování na internetu roste....
- Google – Facebook ad.
- [Facebook MZK v Brně](#)

Městská knihovna

Timeline Informace Přátelé Fotky Další

S uživatelem Dana Hudíková a dalšími (2) se stali přáteli

Žije v Jablonné v Podještědí

Jste přáteli od říjen

Přátelé (215)

PŘÁTELÉ · 215

Lída Kovalevová

Andrea Richterová Čížinská

Veronika Vavroušková

Zsuzsanna Berta

Pavčina Kourková

Alena Holštajnová

Obecní knihovna Vřesina

Blanka Marčoková

Terka Těříná Szollosiová

Městská knihovna

7 prosinec v 13:05 · Jablonné v Podještědí

Tento týden v knihovně.

Tezanka Božena

Tajenka za 10 bodů od 7. do 14.12.

Čtení ve čtvrtek 10.12. za 10 bodů od 14.00 do 15.30 hod.

Další příběh ze série „Detektivové“. Co se skrývá za podivnými krádežemi v městečku? A podaří se naší partě kluků vypátrat zloděje?

Do 15.12. noste své básničky do velké básničkové soutěže (za 20 bodů)

Kdo chce do 15.12. nasbírat co nejvíce bodů, může např. přinést zprávu o přečtené knížce, kterou si půjčil v knihovně. Můžete dostat až 10 bodů.

11) VIDEO POMÁHÁJÍ BUDOVA HODNOTU ZNAČKY

- 74 % z veškerého internetového provozu budou videa
- 58 % zákazníků věří video reklamám a 71 % tvrdí, že videa v nich zanechávají pozitivní dojmy
- Pozitivní videa zvyšují šance, že uživatelé na webových stránkách zůstanou déle....
- [Virtuální prohlídka knihovny ČNB](#)
- [Video Knihovna BBB](#)
- [NTK video návody](#)

12) MOBILNÍ MARKETING JE NUTNOSTÍ

- Optimalizovat své webové stránky pro mobilní zařízení se stává dobrou investicí a nutností
- Celkový počet uživatelů chytrých telefonů po celém světě je přes 2 miliardy a toto číslo stoupá...
- Uživatelé stráví na mobilních aplikacích 82 % svého času, v prohlížečích jen 18 %...
- 45 % e-mailů jsou otevřeny na mobilních zařízeních...
- Příklad z knihoven – Smartkatalog, SMS, reklamní SMS, SMS soutěže a hlasování, QR kódy, virtuální realita – SecondLife..



13) Význam lokálního marketingu poroste



- Spolek Přátel Literatury a Knihovny je občanským sdružením, které bylo založeno v roce 1997. K jeho cílům patří podpora čtenářství, propagace knihovny a regionální literatury a zejména se snaží navázat na odkaz Bedřicha Beneše Buchlovana v oblasti bibliofilství a sběratelství ex libris.
- **KNIHOVNA BBB**

Čítárna a kavárna Avion

MOTTO

AVION – NOIVA

On a Ona. Neseťkali se v čase, ale vědí, že k sobě patří... Ona pokračuje v jeho stopách...

„Avion výjimečný prostor pro výjimečné lidi.“

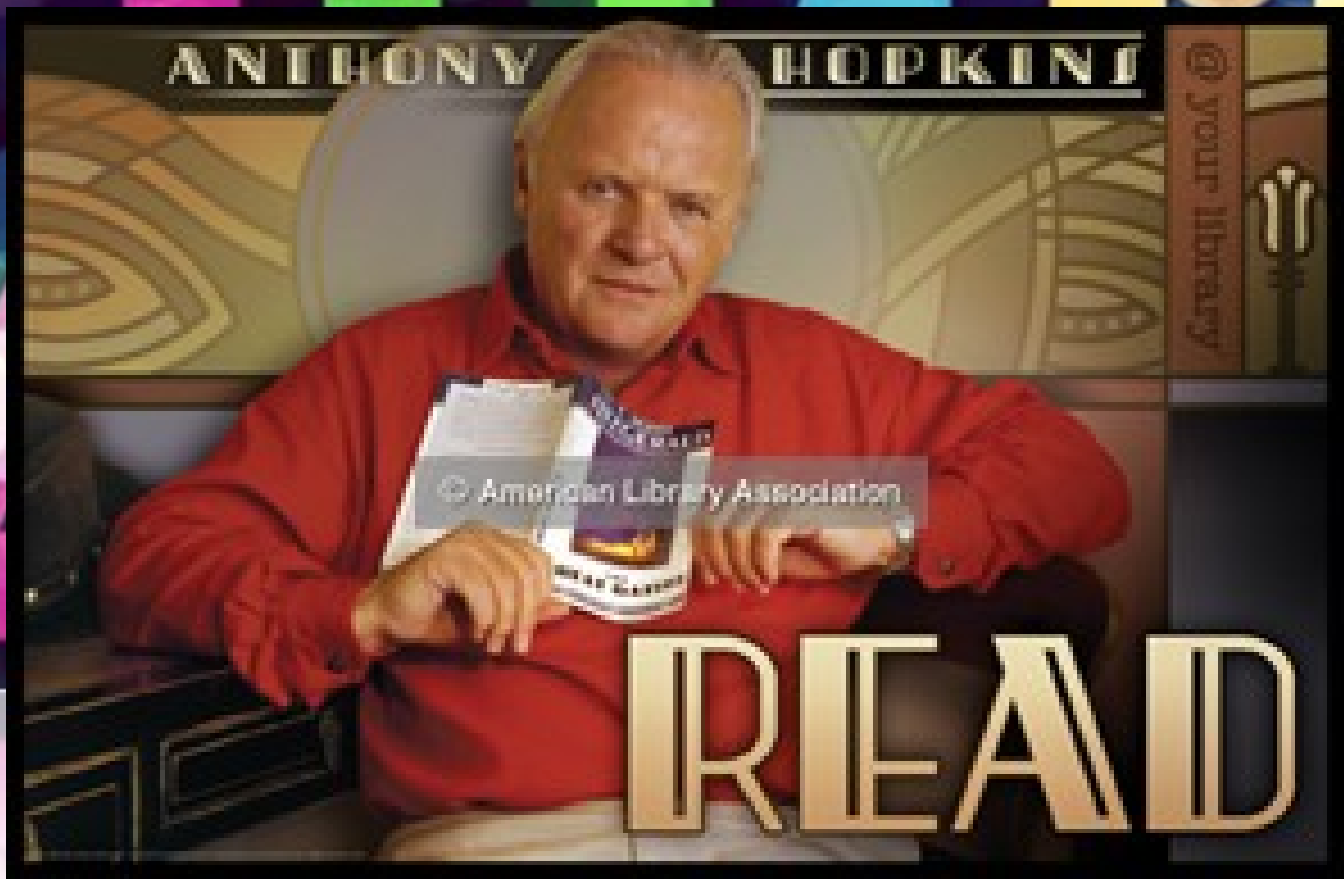


14) ONLINE REKLAMA SE PŘEMÍSTÍ NA MOBIL

- Internetové reklamy očekávají nárůst o 10 % v celosvětovém měřítku a mobilní reklamy o 45 %
- Online anketa
- Jaký žánr kulturních programů vám v krajské knihovně chybí ?
- <http://www.kkvysociny.cz/>

15) Storytelling – vyprávění příběhů

- Prodejní řeč – prodejní příběh – vizuální vyprávění bude mít zásadní vliv na úspěch marketingu...
- Průměrná pozornost člověka je 8,5 sekund..
- Značka se skládá z příběhů – příběhy zaměstnanců, příběhy, které ostatní vyprávějí o vás. **Váš příběh je víc než chytlavý slogan.**



ANTHONY HOPKINS

@ your library

© American Library Association

READ

16) Vaše značky musí vynikat - jinakost

- Nekopírujte druhé knihovny, buďte sami sebou.
- Vyniknout můžete jedině tak, že budete vědět, co vás dělá tím, kým jste

Svatební obřady organizuje Městská knihovna Louny v atriu knihovny



Zámek Kačina - knihovna



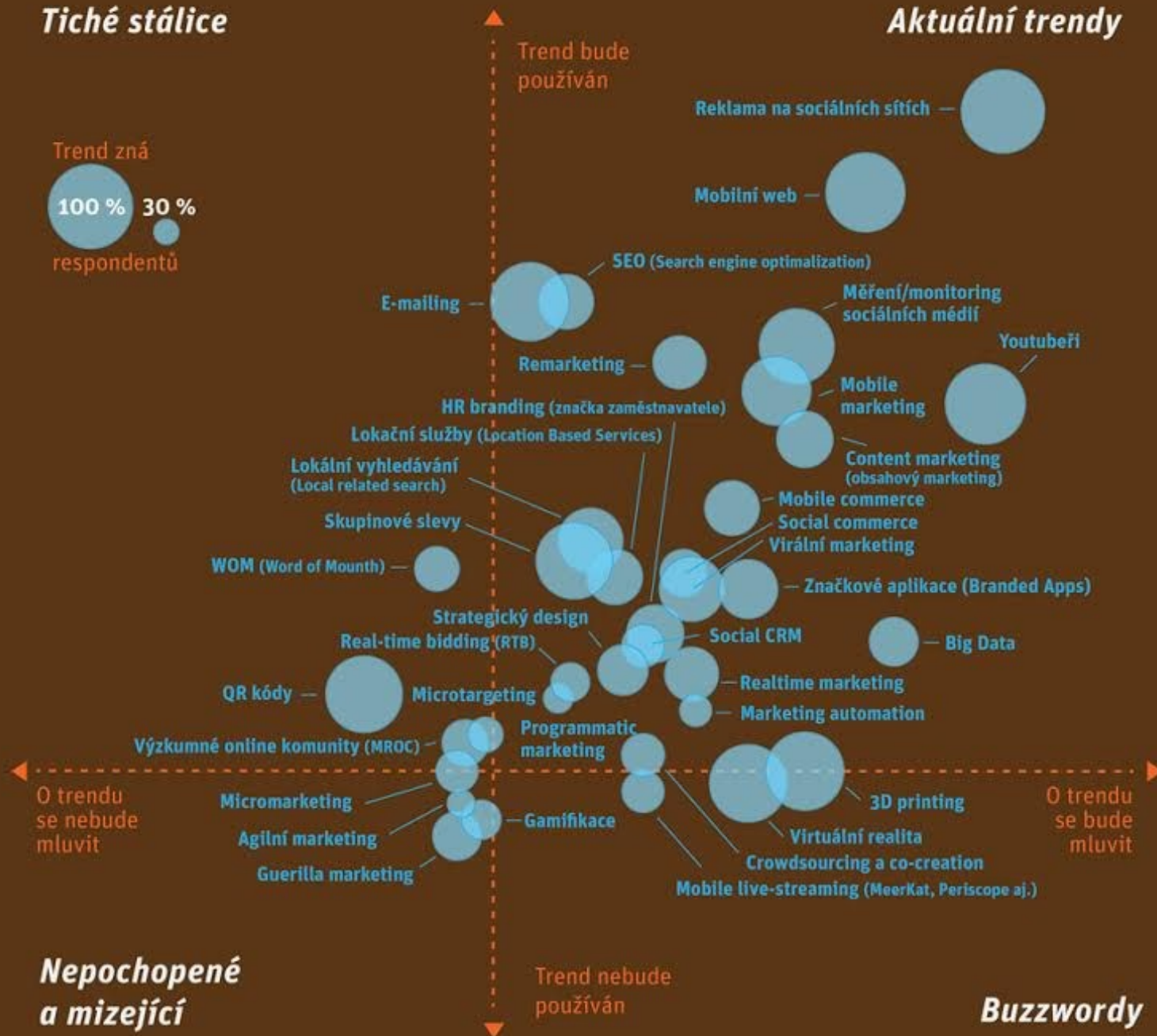
Tiché stálice

Aktuální trendy

Trend zná

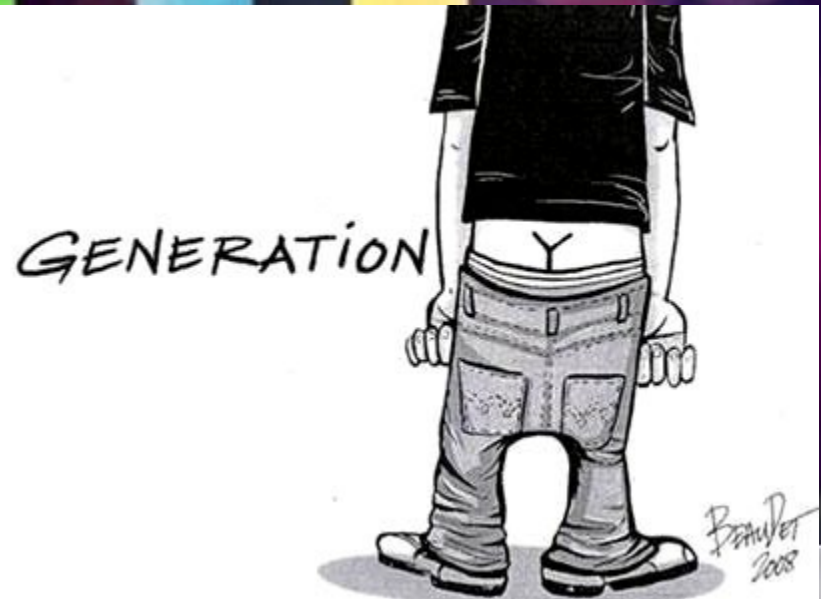
100 % 30 %

respondentů



Už teď je pozdě

- Amazon Prime Now slibuje dodání tisíců produktů do dvou hodin.
- Bezprostřednost = okamžitost jsou klíčové faktory, se kterými se setkáváme u očekávání Generace Y a X.



14.5.2014



**TENTO MUŽ BOL PRISTIHNUTÝ
AKO LEN TAK BEZ TELEFÓNU
TAJNE ČUMÍ NA SKUTOČNÝ SVET !!!**



Odkaz na informační zdroje

- Artsmanager.org. [online]. DeVos Institute of Arts management at the Kennedy Center. [vid. 26.04.2016]. Dostupný z: <http://am.artsmanager.org/pages/welcome.aspx>. Video s Michalem Kaiserem – světový fundraiser a vynikající manažer pro kulturu.
- <http://twinengine.com/>

Děkuji vám za vaši pozornost.

PhDr. Libuše Foberová, PhD.

Ústav bohemistiky a knihovnictví

FPF Slezská univerzita v Opavě

Mobil: +420 607 755 899

E-mail: libuse.foberova@fpf.slu.cz

