บทความออนไลน์

8 แนวโน้มการตลาดของห้องสมุดที่คุณต้องติดตาม

การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) เป็นเรื่องที่ทุกวงการให้ความสำคัญมากในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา นั่นคงเป็นเพราะความก้าวหน้าและการเติบโตของเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนทุกคนให้อยู่บนโลกออนไลน์มากยิ่งขึ้น

ในวงการห้องสมุดเองก็เช่นกัน การทำการตลาดของห้องสมุดไม่ได้อยู่ในรูปแบบ 4P (Product Price Place Promotion) เหมือนที่เราเคยคิดและทำกันอีกแล้ว เราต้องทำความรู้จัก 4C เพิ่มเติม นั่นคือ Consumer Cost Convenience Communication

เรื่องที่ผมจะเขียนวันนี้มาจาก Techsoup เหมือนเดิมครับ ในหัวข้อ "**8 Library Marketing Trends for 2021 You Can't Ignore**" ซึ่งแน่นอนครับ ถ้า Digital Marketing น่าสนใจ แล้ว Trends ที่เกี่ยวกับการทำการตลาดของห้องสมุดก็ต้องเป็นสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจด้วยเช่นกัน

8 แนวโน้มการตลาดของห้องสมุดที่คุณต้องติดตาม มีอะไรบ้าง

1) การสร้างแคมเปญที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ/ผู้ให้การสนับสนุน (Increase Emphasis on Patron and Supporter Retention Campaigns)

เนื่องจากเงินทุนของห้องสมุด (งบประมาณ) มีจำกัด การสร้างแคมเปญแบบหว่านแห (กวาดหมดทุกคน) คงไม่เหมาะอีกต่อไป เราต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าที่แท้จริงของห้องสมุดเพื่อทำให้ลูกค้าของเรามีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อห้องสมุดของเรา

2) การใช้ Chatbot ในการสร้างประสบการณ์ให้ผู้ใช้บริการ (Libraries Will Further Invest in Chatbots to Improve Patron Experience)

การลงทุนเพื่อพัฒนา Chatbot จะมีมากขึ้น และพยายามใช้ Chatbot ในการเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เช่น สังเกตคำถามที่ถูกถามมากๆ หรือการต่อยอดระบบ Chatbot กับ ระบบ CRM ของห้องสมุด เป็นต้น

3) การใช้แอพที่เกี่ยวกับการส่งข้อความจะมีมากขึ้น (More Libraries Will Leverage Private Messaging Apps to Connect Directly with Patrons and Supporters)

อันนี้ในเมืองไทยผมเริ่มเห็นมากแล้ว โดยเฉพาะการสร้าง Line Official Account เพื่อใช้ในการตอบคำถาม หรือส่งข้อความส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการ (ขอย้ำว่าต้องเป็น Account ของห้องสมุด มิใช่การใช้ Account ส่วนตัวของบรรณารักษ์)

4) การทำ SEO จะสำคัญมากขึ้น (Search Engine Optimization (SEO) Will Become More Important to Driving Website Visitors)

แน่นอนว่าในยุคนี้ เว็บไซต์ในโลกอินเทอร์เน็ตมีมากมาย สงครามแย่งชิงความสนใจของผู้ใช้บริการยิ่งมีมากขึ้น จะทำอย่างไรให้ Search Engine เก็บข้อมูลของเว็บไซต์ห้องสมุดและแสดงผลในหน้าแรกๆ เรื่องนี้บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้เรื่องการทำ SEO เท่านั้น

5) การทำการตลาดแบบเฉพาะเจาะจง (Personalized) (Personalization Becomes Central to Your Email and Website Communications)

หากเราใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการให้เป็นประโยชน์จะทำให้เราสามารถแนะนำบริการ รวมถึงการสื่อสารที่เฉพาะเจาะจงให้กับผู้ใช้บริการได้ และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ไม่น้อยเลย ซึ่งต้องเพิ่งพาระบบ CRM ของห้องสมุดด้วย ขอยกตัวอย่างให้เห็นภาพ การส่งอีเมล์แนะนำหนังสือให้ผู้ใช้บริการแต่ละคนโดยดูจากความชอบ (การยืม) ของผู้ใช้บริการ จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าห้องสมุดใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ

6) การสร้าง Omnichannel เพื่อผสมผสานการตลาดทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ (Omnichannel Marketing Will Become the Centerpiece of Library Communications)

เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาที่สถานที่และใช้บริการ เราก็สามารถนำข้อมูลบนออนไลน์มานำเสนอเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เห็นและสนใจที่จะไปใช้ต่อบนโลกออนไลน์ และในขณะเดียวกันคนที่เข้าเว็บไซต์ห้องสมุดหรือ Social Media ของห้องสมุดอาจจะพบกับ campaign ที่ต้องมารับที่สถานที่ห้องสมุดก็ได้

7) การสร้างเนื้อหาในรูปแบบ Video (Video-Based Social Media Will Be Key to Reaching New Audiences)

ในปีที่ผ่านมาเราเริ่มเห็นห้องสมุดหลายแห่งใช้บริการ Tiktok มากขึ้นเนื่องจากสามารถสร้างวีดีโอแบบสั้นๆ และส่งต่อเป็น Viral ได้ง่าย ยิ่งห้องสมุดที่มี Content ที่น่าสนใจอยู่แล้วจะทำให้เกิด Content video ใหม่ๆ ได้ง่ายขึ้นด้วย ซึ่งเรียกความสนใจได้ไม่น้อยเลย

8) โปรแกรมการตลาดอัตโนมัติ (Marketing Automation Software Will Consolidate Library Marketing Tools)

การใช้ระบบอัตโนมัติทางการตลาดมีหลายแบบ เช่น อีเมล์อัตโนมัติ สามารถทำงานได้ง่ายเมื่อผู้ใช้บริการเปิดอีเมล์ที่ห้องสมุดส่งไป ระบบจะทำความรู้จักผู้ใช้บริการและเลือกเนื้อหาที่เหมาะกับคนๆ นั้นได้ และเช่นเดียวกันคนที่ไม่เคยเปิดอีเมล์ระบบก็จะค่อยๆ ถอยห่าง ความถี่ในการส่งจะลดลง จนอาจจะไม่ส่งเลยก็ได้ ทั้งหมดเราสามารถตั้งในระบบอัตโนมัติ ไม่ต้องส่งโดยคนก็ได้ ซึ่งเราจะเห็นเครื่องมือแบบนี้มากขึ้น

ที่มา http://www.libraryhub.in.th/2021/02/25/8-library-digital-marketing-trends-for-2021/

#เราจะฝ่าวิกฤตไปด้วยกัน
#SocialDistancing

#สำนักวิทยบริการฯมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

#http://arit.npru.ac.th/

#http://www.npru.ac.th/