



## З досвіду роботи

**МАРКЕТИНГОВИЙ СЕРВІС SENDPULSE  
ЯК ІНСТРУМЕНТ ПОШИРЕННЯ  
ГРУПОВОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

Лілія Дубовик,  
заступник директора  
Чернігівської обласної універсальної  
наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка

**С**ЬОГОДНІ в усіх сферах обслуговування населення набувають популярності різноманітні послуги, зокрема пов'язані з сучасними технологіями. Для одних організацій такі послуги не є пріоритетними, а для інших – це основний чинник конкурентоспроможності в нинішніх умовах. Якість їх надання і промоція сприяють формуванню позитивного іміджу компанії або інституції.

Бібліотеки України всіх рівнів та форм власності проводять PR-кампанії щодо популяризації своїх послуг. Часто книгозбірні, що мають ресурси та заходи, варті рекламування, обмежені в технічних можливостях та професійних кадрах, які б на належному рівні представляли та висвітлювали діяльність своїх закладів.

Чернігівська ОУНБ ім. В. Г. Короленка у своїй повсякденній роботі для групового та індивідуального інформування користувачів використовує маркетинговий сервіс *SendPulse*. Це цифрова імейл-маркетингова платформа, заснована у 2015 р. у м. Чернігові інженером-програмістом, а нині генеральним директором компанії *SendPulse* К. Макаровим. Сьогодні офіси та представництва компанії є в Україні, Росії, Білорусі, Бразилії, Мексиці та Нігерії. Сервіс дає змогу робити автоматичні розсилки через імейл, смс, вебпуш, фейсбук, вайбер, телеграм та інші канали комунікації.

Імейл-маркетинг (англ. *email marketing*) – це спосіб просування продуктів або сервісів через імейл-розсилки. Він є топовим інструментом циф-

рових медіа, який здатний не тільки залучати та утримувати клієнтів (користувачів), а й підвищувати лояльність до бренду. Оцінити його переваги можна безкоштовно в *SendPulse*.

Імейл-розсилка (англ. *email campaign*) – це лист, відправлений певній групі адресатів. Вона є вагомим посередником між бібліотекою та користувачами. За її допомогою можна вибудувати довгострокові відносини зі споживачами, що сприятимуть їхній поінформованості та зміцненню іміджу бібліотеки.

Кожен залучений користувач книгозбірні потребує особливої уваги, а імейл-розсилка є ефективним інструментом маркетингу та засобом комунікації з відвідувачами. Наше завдання – надати максимум корисних матеріалів, перелік ресурсів, онлайн- та офлайн-послуг і т. ін., які пропонує заклад для комфортного користування. Розсилка на імейл виконується в найкоротші терміни та дає змогу охопити велику цільову аудиторію. Конструктор листів допомагає легко й швидко створювати професійні шаблони. Для створення шаблону не потрібні технічні навички або знання *HTML*. Наповнення адресної книги для розсилки відбувається за допомогою електронної бази даних користувачів, яку формує сервісний центр Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка, та онлайн-реєстрації в одному з розділів електронної бібліотеки «Періодичні видання Чернігівщини. Електронні версії». Щоби підтримувати якість списку розсилки, додається





видима кнопка відписки в кожному листі. Варто уважно поставитися до розсилки на адреси, які зібрані багато років тому, адже повідомлення вже можуть бути неактуальними для користувачів та виявитися спам-пастками, що негативно позначиться на репутації бібліотеки.

За даними дослідження маркетингової платформи *Omnisend* (<https://www.omnisend.com/blog/best-time-to-send-email/>), найкращий день і час для розсилок – вівторок, середа та четвер о 09:00–11:00, 15:00 та 21:00. Чернігівська ОУНБ ім. В. Г. Короленка робить розсилки з 08:30 до 15:00, використовуючи такі типи листів, які допомагають тримати аудиторію в курсі подій: інформаційні, анонси, святкові, запрошення на захід, до особливих дат.

Для спілкування з користувачами бібліотека застосовує штучний інтелект – чат-бот, який є одним із можливих та ефективних видів інформування.

Чат-бот (англ. *chatbot*) – це програма, яка імітує реальну розмову з користувачем, дає змогу спілкуватися за допомогою телефону, текстових або аудіоповідомлень на сайтах, у месенджерах, мобільних додатках. Звичайно, він не замінює персонал, але допомагає впоратися з певною кількістю завдань.

Чат-боти використовують у системах діалогу для різних практичних цілей, саме тому цей сервіс найкраще зарекомендував себе в месенджерах. Він замінює людину в рутинних процесах та водночас вивільнює її робочий час.

Користувачі часто ставлять однакові запитання про послуги, заходи і т. ін. Чат-бот може комунікувати 24/7, адже його робота після 20:00 не закінчується. Через формат спілкування «запитання – відповідь» чат-бот формує повноцінну відповідь. Для уникнення непорозуміння необхідно обов'язково попередити користувачів, що вони спілкуються з роботом, та уточнити, з яких питань він може допомогти. Тож вітальне звернення варто розпочати, наприклад, словами: «Вас вітає інформаційний чат-бот бібліотеки». Чат-бот нашої книгозбірні покликаний допомогти всім, хто зацікавлений у бібліотечних ресурсах, послугах та інформації щодо подій в усіх закладах культури обласного підпорядкування, які розміщуються в м. Чернігові.

Постає питання: як сформувати аудиторію користувачів для їх інформування через месенджер, тобто мати імейл-підписників?

Імейл-підписник (англ. *email subscriber*) – це інтернет-користувач, який дає згоду отримувати розсилки конкретної організації. Розсилка листів невідписаній аудиторії незаконна, тому може призвести до штрафів та завдати серйозної шкоди репутації бібліотеки. Коли користувачі добровільно підписуються на отримання листів, вони закладають фундамент для розвитку взаємовигідних відносин. Користувач може як підписатися, так і самостійно відписатися від сповіщень. Формування бази для розсилки та зручного спілкування між користувачем, чат-ботом і адміністратором відбувається у кілька способів – шляхом підписки на ін-

формування через месенджер з офіційної сторінки бібліотеки у фейсбуці або використання такого елемента інтерфейсу, як віджет-підписка «Запитай бібліотекаря», який установлений на офіційному сайті бібліотеки (<http://libkor.com.ua/>).

Вебвіджет (англ. *web widget*) – це контент-модуль, що вбудовується у вебсторінку або браузер. Цей тип заснований на вебтехнологіях, що працюють через браузер *HTML*, *Flash* тощо. Такі модулі існували досить давно, а віджетами їх стали називати відносно недавно. Віджет дає можливість користувачам підписатися на розсилку повідомлень, допомагає максимально зручно й наочно надати інформацію та робить подання контенту простим і зрозумілим. Завдяки цьому через сайт ми отримуємо додаткових підписників, які зацікавлені в нашому інформуванні. Зазначимо, що, створюючи повідомлення для групового інформування, можна порушити правила розробників стосовно використання тегів повідомлень, що тягне за собою відключення певних функцій сервісу. Якщо ви вважатимете, що сталася помилка, то можете оскаржити рішення, надіславши запит у відділовий центр *Messenger*.

Використовуючи частину із можливих сервісів платформи *SendPulse*, бібліотека застосовує такий вид розсилки, як вебпуш. Це повідомлення в браузері користувача з певною інформацією у вигляді невеликих вікон, що спливають. Вони є одним із найсучасніших маркетингових засобів.

У потоці інформації користувач може забути про ту чи іншу подію, тож бібліотека інформує підписаних відвідувачів про анонси, новини, надсилає запрошення, нагадування. У пуш-сповіщень є свої переваги: вони мають високий показник клікабельності; з'являються поверх усіх розкритих вікон і затримуються на екрані пристрою певну кількість часу; працюють у *Chrome*, *Firefox*, *Opera* та інших популярних браузерах на будь-якому пристрої; виключають можливість спаму, бо користувачам не потрібно надавати особисту інформацію; збільшують залученість, упізнаваність та лояльність споживачів.

Чернігівська ОУНБ ім. В. Г. Короленка давно практикує проведення заходів, орієнтованих на певну категорію користувачів, тож і імейл-інформування намагається налаштувати відповідно до цільової аудиторії. Орієнтуючись на тематику проведення заходу, слід урахувати, що певна інформація буде цікава не кожному, тому потрібно сегментувати розсилку відповідно до груп користувачів, яких ця тема зацікавить. Імейл-сегментація – це розподіл списку розсилки на групи на підставі подібностей з метою відправлення релевантного контенту і пропозицій. *SendPulse* надає всі необхідні інструменти для якісної імейл-сегментації. Сегментація – це комплекс інструментів, які роблять імейл компанії ефективнішим. Основні причини сегментації бази підписників – підтримка чистоти списку розсилки та персоналізація інформування підписників.

Використовувати платформу *SendPulse* для імейл-маркетингу можна як безкоштовно, так і





платно. Якщо база налічує до 2,5 тис. підписників та до 15 тис. повідомлень, то її ключові інструменти можна використовувати безкоштовно. Застосовувати розширений набір інструментів, повний доступ до всіх функцій можливо лише на платних умовах.

Перед тим як упроваджувати в роботу бібліотеки можливості інноваційних інструментів, що надає команда *SendPulse*, ми проходили курси з імейл-маркетингу від Академії *SendPulse* (<https://sendpulse.ua/academy>), ознайомилися з Правилами користування *SendPulse* (<https://sendpulse.ua/legal/terms>), в яких прописано умови взаємин *SendPulse Inc* та клієнтів сервісу. Нині підвищуємо кваліфікацію, беручи участь у навчальних вебінарах, де фахівці компанії діляться своїм досвідом, знаннями, цікавими ідеями та корисними практиками.

Чернігівська ОУНБ ім. В. Г. Короленка й надалі розвиватиме маркетинговий сервіс для популяризації своєї діяльності.

### Список використаних джерел

1. Курси з email маркетингу від Академії *SendPulse* [Електронний ресурс] // *SendPulse Inc* : [сайт]. – Текст і граф. дані. – [Чернігів], 2015- . – Режим доступу: <https://sendpulse.ua/academy> (дата звернення: 02.04.2021). – Назва з екрана.
2. *SendPulse Inc* : [сайт]. – Текст і граф. дані. – [Чернігів], 2015- . – Режим доступу: <https://sendpulse.ua/> (дата звернення: 02.04.2021). – Назва з екрана.
3. Сервіс розсилок *SendPulse* : Чернігівська ОУНБ ім. В. Г. Короленка, [korolenkolib@ukr.net](mailto:korolenkolib@ukr.net), ID 6639898 : [персональний кабінет] // *SendPulse Inc* : [сайт]. – Текст і граф. дані. – [Чернігів], 2015- . – Режим доступу: <https://login.sendpulse.com/emailservice/> (дата звернення: 02.04.2021). – Назва з екрана.

