

Internet marketing communication in libraries: The case study of Metel Win application

Berislav Andrić, PhD

University of Applied Sciences Pozega,
Croatia

e-mail: bandrlic@gmail.com

Abstract:

The development of technology makes a significant change in library management as subjects in a scientific environment. The Internet changed classical methods and concepts of operations, and is used as a communication and distribution channel. Therefore, it is possible to speak about the emergence of a new concept in business - e - marketing in libraries. E - marketing of libraries is defined as a planned approach to identifying , attracting, servicing and acquisition of long-term support of specific user groups via the Internet, in a way that supports the achievement of the objectives of the library, or the organization in which the library operates. Computerized operations and network availability makes a library as a

ІНТЕРНЕТ МАРКЕТИНГОВА КОМУНІКАЦІЯ У БІБЛІОТЕКАХ: НА ПРИКЛАДІ ЗАСТОСУВАННЯ ДОДАТКУ МЕТЕЛ ВІН

Беріслав Андріліц, Кандидат наук

Університет прикладних наук

Пожеги, Хорватія

Print from library – знайти і

виправити по тексту – це типу

блокування читацького

АННОТАЦІЯ

Розвиток технологій значною мірою впливає на бібліотечний менеджмент в контексті наукового середовища.

Інтернет став каналом комунікації та розповсюдження інформації, тим самим змінивши класичні принципи здійснення багатьох операцій. Тому можемо говорити про виникнення нового концепту у бізнесі –

електронного маркетингу в бібліотеках.

Електронний маркетинг в бібліотеках визначають як планований підхід до визначення, залучення, обслуговування довгострокової підтримки специфічної групи користувачів через Інтернет, шляхом який сприяє досягненню цілей бібліотеки чи організації, у якій функціонує бібліотек

a. Автоматизовані процеси та

information center that allows students and teachers quick and easy access to literature and information necessary for learning and scientific research. One of the most used tools in the marketing of libraries in Croatia is Metel Win application. Users of METEL win program have a number of additional options: it is free, automatic bibliography, software transfer of music content from CDs to its own system with controlled access, complete processing of the digitized covers, contents and indexes, forming their own groups, clipping archive, many types of digital collections, regional collection and direct connection to Internet resources. For this purpose creators of program has developed a special user interface which allows easy processing, digitizing and communicating with an Internet database. **The paper will present primary qualitative and quantitative research of the functions of Internet application Metel Win at sample of users in Pozega –Slavonia County in Eastern Croatia.**

Key words: Internet marketing, communication, technology, students

присутність у мережі інтернет робить бібліотеку інформаційним центром, що дозволяє студентам та викладачам отримати легкий доступ до необхідних інформаційних ресурсів та літератури для навчання та досліджень. Одним із найбільш вживаних інструментів бібліотечного маркетингу в Хорватії є за стосунком Метел Він. Користувачі програми Метел Він отримують такі можливості: він безкоштовний, автоматичну бібліографію, можливість перенесення музичного контенту із СД до власної системи з контрольованим доступом, повна обробка оцифрованих обкладинок, контенту та індексів, формування власних груп та архівів, , багато типів цифрових колекцій, доступ до локальної колекції, а також прямий доступ до Інтернет ресурсів. З цією метою розробниками програми було створено простий інтерфейс, завдяки якому користувач може легко обробляти, оцифровувати та під'єднуватись до бази даних через Інтернет.

1. ВСТУП

Бібліотекарям необхідно активно займатись промоцією та

1. INTRODUCTION

Librarians should be actively marketing and promoting their library services.

This paper aims to define and research Internet marketing for librarians.

Practical solutions are provided on how to implement a marketing strategy, with particular emphasis on the value of using electronic information resources, especially Internet applications for students and professors. It also shows the link between promoting library services and raising the profile of the library. (White & Abels, 1995), (Adeyoyin, 2005).

The marketing of library services is an essential agenda item for almost all kinds of libraries all over the world.

This paper will thus prove immensely useful, helping both working librarians and future librarians to understand vital issues relating to the marketing of library and information services at the local, national and international level. (Dinesh, et al., 2006).

E-communication is the process of strategic planning, execution and analysis of communication aimed toward attracting, maintaining and multiplying the number of Internet

маркетингом бібліотечних послуг.

Ця доповідь покликана

ознайомити бібліотекарів із

поняттям Інтернет – маркетингу.

Практичні рішення пояснюють як застосовувати технології на

користь справі і підкреслюють

важливість електронних ресурсів

та інтернет – за стосунків для

студентів та викладачів. Також

прослідковується взаємозв'язок

між промоцією бібліотечних

послуг та зростанням престижу

бібліотеки.

Маркетинг бібліотечних послуг

стоїть на порядку денному в

усьому світі. Ця доповідь стане в

нагоді бібліотекарям –

професіоналам і студентам ,які

збираються стати бібліотекарями.

Вона покликана допомогти краще

зрозуміти суть маркетингу

бібліотечних та інформаційних

послуг на місцевому,

національному та міжнародному

рівні.

Е-комунікація – процес

стратегічного планування,

виконання та аналізу комунікації,

основною метою якого є

залучення, встановлення та

clients (students and professors). Using innovative technologies, subjects in libraries can improve effectiveness and efficiency of traditional communication mix. Techniques and media of modern marketing communication resulted in rapid obsolescence of traditional means of mass communication. The concept of e-promotion as a form of integrated marketing communication is being developed, in which new communication technologies enable market experts to avoid problems of being separated from buyers due to long distribution chains, market internationalization and practice of focusing to one-way marketing forms of communication such as advertising. New technologies enable subjects to connect directly with consumers by creating interaction and relationships with them. Interactive media, especially applications ase Metel Win, allow library experts to establish a dialogue with consumers, as opposed to traditional means of media which only support one-way and unfocused communication between subjects and their final clients.

примноження числа Інтернет – клієнтів (студентів та викладачів). Використовуючи інноваційні технології, бібліотеки можуть впливати на ефективність традиційних схем спілкування (комунікації). Технічні та медіа засоби сучасної маркетингової комунікації спричинили до застарівання традиційних засобів масової комунікації. Концепт е – промоції як форми інтегрованої маркетингової комунікації розвивалась, таким чином нові комунікаційні технології, що виникли в результаті – надали змогу маркетологам уникнути проблем, пов'язаних з відокремленням від користувачів низкою дистриб'юторів. Інтернаціоналізація ринку та практика одностороннього маркетингу, як наприклад, реклама також зазнали змін. Новітні технології дали змогу особам, що надають послуги та що їх споживають спілкуватись безпосередньо. Інтерактивні медіа, такі застосунки як Метел Він дозволяють бібліотекарям вести діалог з читачами, на

2. INTERNET COMMUNICATION IN LIBRARY MARKETING

Thanks to interactive technologies, library experts can nowadays communicate with and satisfy each individual customer, adopt products and services to their needs and establish interactive communication with them, which was previously impossible with traditional means of communication.

The greatest significance of integrated e-marketing communication is that it facilitates development of personal relationships with each individual consumer at a relatively low cost enabling communication even to clients with minimal profitability. (Baker, et al, 1998).

This development from mass media to personalized communication can be considered the result of development and application of new technologies,

відміну від традиційних засобів медіа, які підтримували лише односторонній шлях спілкування та розгалужену схему комунікації між бібліотекарями та користувачами.

2. ІНТЕРНЕТ КОМУНІКАЦІЯ У БІБЛІОТЕЧНОМУ МАРКЕТИНГІ

Завдяки інтерактивним технологіям, бібліотекарі наразі можуть спілкуватись з читачами, знайти індивідуальний підхід до кожного користувача, зрозуміти його потреби. Бібліотекарі можуть застосовувати програмні продукти для комунікації з читачами, що відповідають необхідним вимогам забезпечення комунікації, що раніше було неможливим. Найбільш визначною рисою е-маркетингової комунікації є розвиток засобів та програм, що забезпечують комунікацію бібліотекарів з користувачами і при цьому є доступними за ціною. Цей розвиток від мас медіа до персоналізованої комунікації можна вважати результатом

particularly Internet. The basic principles that connect integrated e-marketing communication and personalization of relationships with clients are:

- technology is an essential part of any library.
- students are becoming visually and technologically more literate and they expect the same from providers of library services.
- Internet technology affects marketing activities and relationships acting on communication and coordination between partners
- Internet technologies and systems make the basis for developing successful relationships.
- personalization of relationships enables great savings and reduces the need for subsequent corrections and adjustments.
- automation of e-communication decreases costs and reduces uncertainty and risk.
- technological innovations can not be ignored, but should be included in all aspects of marketing communication and relationship management with students and professors.
- all value creators benefit from e-

застосування нових технологій, зокрема Інтернету. Основні принципи, що поєднують інтегровану е-маркетингову комунікацію та персоніфіковане спілкування:

- Технології – невідємна частина сучасної бібліотеки.
- Підвищення технологічної та візуальної грамотності студентів (відповідно того ж вони очікують і від бібліотекарів)
- Інтернет технології впливають на маркетингову діяльність та відносини надавачів послуг з користувачами шляхом координування комунікації.
- Інтернет технології та системи створюють основу розвитку успішних відносин
- Безпосереднє персоніфіковане спілкування заощаджує час на вияснення додаткових відомостей та уникнення непорозумінь.
- Автоматизація е-

marketing communication and relationship personalization.

- efficiency of relationship personalization increases in proportion with the use of technology. (Zineldin, 2000)

Development of communication relationships based on Internet technology provides continuous communication and exchange of information between library subjects and their clients in order to enable progress evaluation, goal adjustment and marketing business in changing conditions.

3. GOOD WORLD EXAMPLES OF LIBRARIAN COMMUNICATION

комунікації знижує витрати та запобігає невпевненості і ризикам.

- Технологічні інновації не можуть залишитись непоміченими, а мають бути включені в усі аспекти маркетингової комунікації та відносин менеджменту зі студентами та викладачами.
- Е-маркетингова комунікація та персоніфіковане спілкування – це шляхи отримання переваг.
- Ефективність від безпосереднього спілкування зростає пропорційно до застосування технологій.

Розвиток спілкування, яке базується на інтернет технологіях забезпечує постійний обмін інформацією між бібліотекою та користувачами з метою покращення бібліотечних послуг, визначення стратегії бібліотеки та маркетингової стратегії.

3. КРАЦІ СВІТОВІ ПРИКЛАДИ БІБЛІОТЕЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

PRACTICE

Therefore, libraries should be exploring mobile devices as a way to connect with patrons. Creating a library application (“app”) or mobile Web site that allows patrons to access library hours, view their library account or even search databases is easier than most people think. The resources below should help libraries begin to plan and implement their own unique mobile presence. Resources were chosen based on relevancy, accuracy, and content. Due to current economic considerations, free mobile applications were chosen over similar paid applications. Some of good examples from world librarian practice are:

- Libraries to Go: Mobile Tech in Libraries. Comprehensive Slideshare presentation that reviews how libraries can use and develop mobile technologies.
Access:
<http://www.slideshare.net/ellyssa/libraries-to-go-mobile-tech-in-libraries-presentation>.
- Library in Your Pocket: Strategies and Techniques for Developing Successful Mobile

Бібліотекам потрібно розглядати мобільні пристрої як шлях зв'язку з читачами. Створювати бібліотечний мобільний застосунок чи мобільну версію веб сайту, яка дозволяє користувачам дізнатись години роботи бібліотека, перевірити формуляр чи здійснити пошук у каталогах або базах даних насправді не так важко, як може здатись на перший погляд.

Перелік ресурсів, які допоможуть бібліотекарям у розробці мобільних застосунків (ресурси були відібрані за релевантністю, точністю, та змістом). З огляду на поточну економічну ситуацію, перевага надавалась безкоштовним ресурсам:

- Бібліотеки вперед: Мобільні технології в бібліотеках (презентація із прикладами, як бібліотека може застосовувати та розробляти мобільні технології)
- Бібліотека у вашій кишені: стратегії та техніки розробки успішних мобільних послуг.

Services. Mobile site developers from North Carolina State University Libraries share techniques for creating and promoting mobile services.

Access:

<http://www.educause.edu/Resources/LibraryinYourPocketStrategies/a/195003>.

- M-Libraries—Library Success: A Best Practices Wiki . Includes listings of libraries that offer mobile Websites (with and without OPACS) and publishers who offer mobile versions of databases. *Access:*

<http://libsucces.org/index.php?title=M-Libraries>.

- Spectrum>Mobile Learning, Libraries, and Technologies. This blog documents topics relating to mobile technologies. Posts include information about specific mobile applications as well as their general usage in libraries.

Access: <http://mobile-libraries.blogspot.com/>.

In addition to or in place of mobile applications, some libraries and organizations also develop mobile

Розробники мобільної версії сайту бібліотеки з університету Північної Кароліни в США діляться досвідом із створення та реклами мобільних послуг.

- М- Бібліотеки – Бібліотечний успіх: найкращі вікі практики. Містить список бібліотек, які мають мобільні версії сайтів з доступом до каталогу і видавництва, які надають доступ до баз даних.
- Спектрум, мобільне навчання, бібліотеки та технології. Блог про мобільні технології. Пости містять інформацію про специфічні мобільні застосунки та їх використання у бібліотеках.

Деякі бібліотеки не розробляють мобільних застосунків, проте розробляють мобільні версії веб сайтів із доступом до електронного каталогу, оптимізуючи зовнішній вигляд для перегляду на різних мобільних пристроях. Це новий вид комунікації зі студентами та викладачами.

versions of their Web site that are better optimized for viewing on mobile devices. This in new way of communication with students and professors.

- Encyclopedia Britannica Mobile. Offers a search box and a list of suggested searches. Results include full-text entries with enlargeable images. *Access:* <http://i.eb.com/>.
- MedlinePlus Mobile. Produced by the U.S. National Library of Medicine, MedlinePlus Mobile provides information about specific diseases, conditions, and wellness issues. The site also contains prescription drug information, medical dictionary, and current health news. *Access:* <http://m.medlineplus.gov>.
- WorldCat Mobile. Search the WorldCat catalog for books, movies, music, games, and more. Results include items available at local libraries. *Access:* <http://www.worldcat.org/m>.

4. ONLINE COMMUNICATION TOOLS IN LIBRARIES- METEL WIN APPLICATION

✚ Мобільна версія енциклопедії Британніка. Пропонує пошукове вікно та список порад при пошуці. Результати включають повнотекстові статті та зображення, розмір яких можна збільшувати.

✚ Медлайн плюс Мобайл. Розроблено Національною Медичною Бібліотекою США, надає інформацію про специфічні хвороби, стани та аспекти охорони здоров'я. Сайт також містить інструкції до застосування медичних препаратів, медичний словник та поточні новини в галузі охорони здоров'я.

✚ Світовий каталог. Мобільна версія. Пошук у каталозі книг, музики, ігор та ін. Результат – виводиться інформація про розташування того чи іншого примірника у конкретній бібліотеці.

4. ЗАСОБИ ОНЛАЙН КОМУНІКАЦІЇ У БІБЛІОТЕКАХ –

The software product has evolved over the years into a full librarian system that is able to meet all the needs of the profession, and even more than that.

- Specially adapted for school , university and specialized libraries
- The innovative system of processing and presentation serials and non-book materials
- Integrated print bar codes and having signature label for books
- Integrated print bar codes and cards to members with and without pictures
- You can use student ID cards
- You can set up links to digital documents in and out of Metell us
- Free inclusion of data in a common search system on the Internet
- Free download data from the joint and several national systems
- Support for processing and retrieval of material for the blind and visually impaired
- Two-way communication with other libraries and their users
- Advanced data protection system

ЗАСТОСУНОК МЕТЕЛ ВІН

Програмне забезпечення з роками переросло у бібліотечну систему, здатну відповідати вимогам професії і навіть більше.

- Адаптація під тип бібліотеки : шкільної. Академічної, спеціальної тощо.
- Інноваційна система обробки та презентації серіальних та не книжкових видань
- Інтегрований друк штрихкодів та книжкових наліпок з шифрами.
- Інтегрований друк читацьких квитків зі штрих - кодами із та без фото
- Можливість застосування студентських квитків замість читацьких
- Можливість прописання посилань на електронні документи, доступ до яких можливий у середині системи, а також поза її межами.
- Вільне долучення даних до найбільших пошукових Інтернет систем.
- Вільне завантаження даних з корпоративних та кількох національних систем.

- Reservations and extending through the Internet , e - mail and text messages
- It does not require any additional software or hardware

Some functions of Metel Win application can be seen on further pictures.

Picture 1. Client registration (Point Varazdin, 2013)

The screenshot shows a software interface for user registration. The title bar reads 'REGISTAR KORISNIKA'. The form includes the following fields and values:

- Šifra:** 000002
- Prez. i ime:** MARKO MARKOVIĆ
- JMBG:** [Redacted]
- God. r.:** [Redacted]
- Spol:** M
- Adresa:** AAAAAAAAAAAAAA
- Ptt:** 10000
- Mjesto:** ZAGREB
- Telefon:** 00000088888888
- Mobitel:** [Redacted]
- Telefax:** [Redacted]
- Adresa 2:** [Redacted]
- Mjesto 2:** [Redacted]
- Email:** markom@rkovic.hr
- User:** [Redacted]
- Odjel:** [Redacted]
- Datum:** 28.02.2008
- Godina prvog upisa:** 2008
- Godina obnove:** 2008
- Članarina:** [Redacted]
- Opis:** nesto nesto
- Opaska:** [Redacted]
- Bibliobus:** [Redacted]
- Stajalište:** [Redacted]

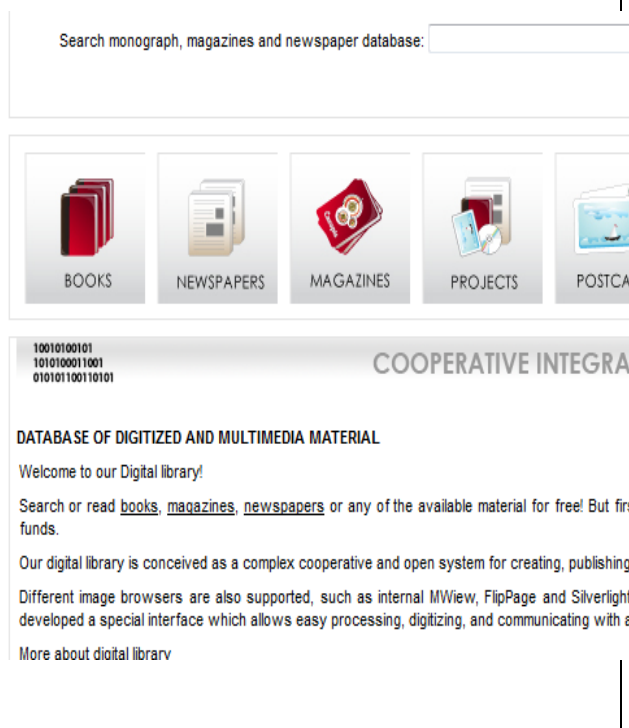
- Підтримка обробки та видачі матеріалу для людей з обмеженими можливостями
- Двостороння комунікація з іншими бібліотеками та їхніми користувачами
- Якісна система захисту персональних даних
- Замовлення та подовження через інтернет, інформування електронною поштою чи смс
- Не потребує додаткових програм чи технічних пристроїв.

Cooperative, because all users of the system, even those outside of it can independently prepare, digitize and publish their documents in a very simple way, without the need for IT skills. Open, because aside from publishing documents, it enables access and linking of documents at all levels in other systems of searching and browsing.

Of course, there are documents that we can not or do not wish to share with others. These can be protected in some of the ways that ensures controlled access at multiple levels. (Point Varazdin, 2013)

Picture 3. Metel Win functions (Point Varazdin, 2013)

чи за всім цим одночасно. Систему можна назвати кооперативною, тому що усі її користувачі, навіть сторонні, можуть незалежно підготувати, оцифрувати та розмістити документи у дуже простий спосіб без особливих інженерних\технічних знань. Вона є відкритою, адже також надає доступ та можливість створення посилань на документи, через інші системи на всіх рівнях. Звісно є документи, закриті для широкого загалу. Такі документи захищено контрольованим доступом на різних рівнях.



More image browsers are also supported, such as internal MWiew, FlipPage and Silverlight. The system supports WEB2 new IFLA recommendations. For this purpose we have developed a special user interface which allows easy processing, digitizing and communicating with an Internet database.

This way, the redundancy of procedures is avoided. All is done in one pass:

- direct digitization using any kind of scanner.
- formation of archival and presentation copies respecting the required standards
- meta tagging at multiple levels
- OCR
- automatic numbering
- creation of content and index
- internal and external links
- data protection
- automatic creation of document presentation
- automatic inclusion in the database on the Internet
- further control of the document in case of changes and corrections.

Підтримуються системою багато імідж браузерів (MWiew, FlipPage та Silverlight). Система також підтримує нові веб 2 рекомендації ІФЛА. З цією метою було створено спеціальний користувацький інтерфейс, що дозволяє легку обробку, оцифрування та зв'язок із Інтернет базою даних.

Таким чином заощаджується час на виконання процедур. Усе робиться швидко:

- Безпосереднє оцифрування на будь – якому сканері
- Формування архіву та збереження копій відповідно до встановлених вимог\стандартів
- Багаторівневе метатагування
- Розпізнання тексту з можливістю пошуку по тексту (оптичне розпізнавання символів)
- Автоматична нумерація
- Створення змісту та покажчика\індексу
- Внутрішнє та зовнішнє лінування
- Захист даних
- Автоматичне створення презентації документу
- Автоматичне приєднання до бази

- METELwin support is not required

Users of METEL win program have a number of additional options:

- it is free
- automatic bibliography
- software transfer of music content from CDs to its own system with controlled access
- complete processing of the digitized covers, contents and indexes
- forming their own groups
- clipping archive
- many types of digital collections
- regional collection
- direct connection to Internet resources (Google, Wikipedia, Youtube)

5. EMPIRICAL RESEARCH OF USAGE OF METEL WIN APPLICATION IN EASTERN CROATIA

Metel Win digital library is conceived as a complex cooperative and open

в мережі Інтернет

- Подальший контроль документу, внесення правок
- Не потрібно додаткової підтримки від розробників ПЗ

Користувачі Метел він ПЗ мають кілька додаткових можливостей:

- Безкоштовний доступ
- Автоматична бібліографія
- можливість контрольованого доступу до аудіо файлів та перенесення їх з диску у базу програми
- повна обробка оцифрованих обкладинок, змісту та покажчиків\індексів
- Формування власних колекцій та архівів
- Різноманіття електронних колекцій
- Локальна колекція
- Прямий доступ до Інтернет ресурсів

5. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ МЕТЕЛ ВІН ПЗ В СХІДНІЙ ХОРВАТІЇ

Метел Він цифрова бібліотека є комплексною інтегрованою відкритою

system for creating, publishing, searching and using all types of digitized media and material, with reference of usual applications nowadays. The aim of author research is to present level of usage of library application in Pozega-Slavonia County, in Eastern Croatia.

Picture 4. Segments of Metel Win users in Pozega- Slavonia County



Research was created with interviews with library managers and users in librarians in Pozega-Slavonia County, which use Metel Win application, sample (n=25)

Primary schools:

бібліотечною системою для створення, публікації, пошуку та використання усіх типів цифрових матеріалів, яка діє за принципом багатьох сучасних інформаційних систем. Розглянемо рівень використання цього ПЗ у Пожезько – Славонському регіоні Східної Хорватії.

Дослідження базувалось на інтерв'ю з представниками бібліотек та користувачами у Пожезько – Славонському регіоні Сх. Хорватії, де застосовують Метел Він ПЗ.

Початкові школи:

Ліпіка

Школа імені Грігора Вітеза у Полянці

Primary school Lipik	Школа Радіца у Пакраці
Primary school Grigora Viteza, Poljana	Школа Антуна Канижліча у Пожезі
Primary school Radić, Pakrac	Школа Драгутіна Лермана у Брестоваці
Primary school Antuna Kanižlića, Požega	Школа Івана Горана Коваціца у Веліці
Primary school Dragutina Lermana, Brestovac	Школа Владімір Назор у Тренково
Primary school Ivan Goran Kovačić, Velika	Школа Віліама Корайца в Каптолі
Primary school "Vladimir Nazor", Trenkovo	Школа Зденка Турковіца в Кутьево
Primary school Vilima Korajca, Kaptol	Школа Кайє Аджіца у Плетеніці
Primary school Zdenka Turkovića, Kutjevo	Школа Добріша Цезаріца у Пожезі
Primary school Kaje Adžića, Pleternica	Школа Юлія Кемфа у Пожезі
Primary school Dobriša Cesarić, Požega	<u>Середні школи:</u>
Primary school Julija Kempfa, Požega	Артизанська школа у Пожезі
<u>Secondary schools:</u>	Гімназія Пожега
Artisan secondary school Požega	Економічна школа Пожеги
Gimnasy Požega	Музична школа Пожеги
Economy school Požega	Аграрна школа Пожеги
Music school Požega	Середня школа у Пакраці
Agriculture school Požega	<u>Міські бібліотеки:</u>
Secondary school Pakrac	Б-ка Пакраца
<u>Town libraries:</u>	Б-ка Ліпіка
Library Pakrac	<u>Інші установи:</u>
Library Lipik	Університет Прикладних наук у Пожезі
	Госпіталь Пожега

Other institutions:

University of Applied Sciences Pozega
Hospital Pożega

After conducted interviews with library managers, students and pupils, who use Metel Win application, we can define process of communication between library and client through this Internet application.

This procedure defines the procedures of registration, borrowing and returning library materials, and process information search and print process from the library.

1. The process of registration of users

The purpose of the process is to collect information about the user for later identification of the same when borrowing library materials or use library materials in compliance with the Law on the Protection of Data (Official Gazette 103 /2003). The method is applied in a library. The process begins with the arrival of library users. Then it enters the database METEL by librarians. After verifying the accuracy of the data is done making membership card. The librarian is obliged to users

Після проведення інтерв'ю з бібліотекарями, користувачами, учнями, студентами, усіма хто користується ПЗ Метел Він, ми визначили процес комунікації між бібліотекою та користувачами через цей інтернет застосунок.

Процедура включає процеси: реєстрації, видачі та повернення матеріалів, інформаційного пошуку та блокування читацького.

1 процес реєстрації користувачів

Це збір інформації про користувача, необхідний для здійснення його подальшої ідентифікації при здійсненні бібліотечного обслуговування як-то видачі книг тощо. Процес здійснюється із дотриманням закону про захист персональних даних. Відбувається на території бібліотеки у присутності користувача. Бібліотекар вводить персональні дані користувача у базу Метел Він. після перевірки даних, друкується читацький квиток, бібліотекар зобов'язаний ознайомити користувача і його правами та

familiar with their rights and obligations.

2. The process of borrowing library materials

The purpose of the procedure is to allow library users access to the necessary literature and information. The procedure is applied in the library, and begins by asking the user. The librarian is required to check the material, which, if present borrowing by student as a library card and the appropriate bar code books. Users should be warned of the term loan books.

3. The process of returning library materials

The purpose of the procedure is the deleveraging of library materials and to allow other users to access the same . The procedure is applied in the library and begins visit to the library in order to deleveraging borrowed material. After checking the date of return of library materials if the limit is exceeded will be charged late fees in accordance with the decision taken on the amount of overdue fees for books. Proceeds from demurrage shall be paid by the issuance of treasury bills.

обов'язками.

2. Процес видачі матеріалів

Ціль – надати доступ користувачам до необхідних матеріалів. Відбувається у бібліотеці на основі запиту користувача. Бібліотекар повинен перевірити матеріал, перевірити відповідність штрихкода примірника, видати примірник на читацький квиток та повідомити користувача про термін видачі.

3. Процес повернення матеріалів.

Повернути матеріал до бібліотека, щоб уможливити доступ до нього для інших користувачів бібліотеки. Відбувається всередині бібліотеки, розпочинається з того, що користувач повертає до бібліотеки матеріал. Після перевірки дати видачі у разі якщо примірники було повернено із запізненням, користувач сплачує пеню, встановлену правилами б-ки. Оплата за затримку може бути здійснена через банківські транзакції.

4. The process of information search

The purpose of this procedure is to provide information to the user in relation to its information needs with respect of the Copyright Act (Official Gazette 167/2003). The procedure is applied in the library, and begins by setting the query by the user. Followed by search library materials available in the library by searching the database. Found the user data is passed with requisite control and **print** them.

5. The process of printing from library users

The purpose of the procedure is to determine whether the user has debts to the library **and print the same**. The procedure is applied in the library, and began checking the user's data, control potential liabilities. A finishes typing the status of "inactive" in the database of members and printing from the library.

5. CONCLUSION

Library marketing is crucial for any information professional in order to spread the word about their library.

4. процес інформаційного пошуку

Мета – забезпечити інформацією користувачів відповідно до їх інформаційних потреб із урахуванням авторського права. Процедура здійснюється у б-ці на основі запиту користувача шляхом пошуку у базах даних. Знайдені матеріали роздруковуються та передаються користувачеві.

5. робота з боржниками

Мета – визначити наявність боргів у користувача перед бібліотекою та **роздрук** інформації про борг. Здійснюється у бібліотеці та починається з перевірки даних користувача, контролю потенційних боргів. Завершується процес блокуванням квитка.

6. ВИСНОВОК

Бібліотечний маркетинг – питання безумовно важливе для фахівців у цій галузі, особливо коли справа стосується

Internet marketing is important- in every library type, in large or small library - librarians need to call attention to management of library, their services and users. Marketing of library services is therefore considered to be a tool that can be used by librarians to fight and compete and also attract both new customers and old library users. It is important to understand the organization's mission to produce effective marketing material that builds the library's brand and image, drives traffic to library web site, and differentiates your library from its competitors. That's why Internet communication and e-applications play a very important role in library marketing.

інформування про бібліотеку. Інтернет маркетинг важливий для будь – якої бібліотеки, незалежно від розміру, типу, бібліотекарі повинні привертати увагу до своїх ресурсів та послуг. Маркетинг бібліотечних послуг вважається інструментом, за допомогою якого бібліотекарі можуть змагатись у боротьбі за свого користувача. Важливо розуміти місію організації та здійснювати ефективний маркетинг, що сприяє створенню іміджу бібліотеки, покращує якість послуг, привертає увагу користувачів, підвищує трафік бібліотечного сайту та виділяє вашу бібліотеку з поміж інших. Ось тому інтернет комунікація та застосування електронних мобільних додатків відіграє важливу роль у бібліотечному маркетингу.