



Современная библиотека и репутационный менеджмент

Елена Деревянко,
*партнер Агентства PR-Service,
вице-президент Украинской PR-лиги,
д-р экон наук, проф.*

www.derevyan.com

2020

1. Основы методологии



Люди и информация



- ❑ Технологическая революция
(информационная перегрузка, неопределенность будущего, жизнь «за стеклом», big data и post true)



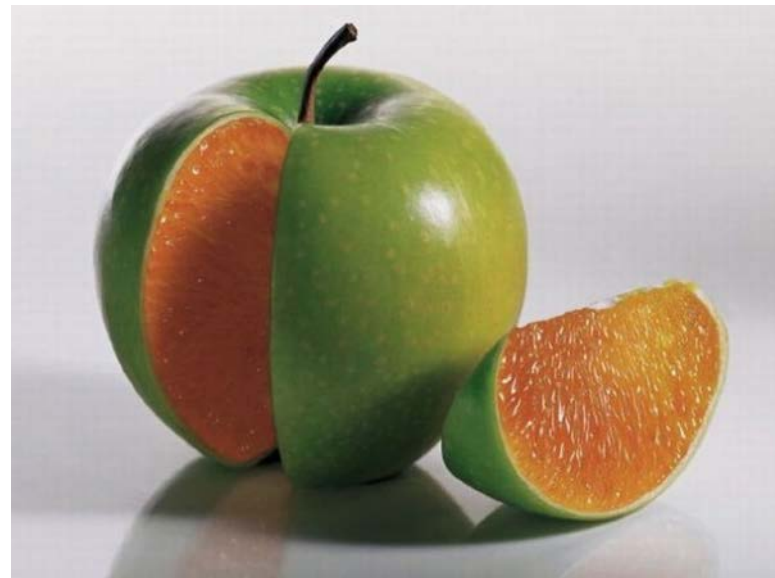
- ❑ Человеческая реакция
(страх перед рисками постиндустриального общества, психовирусы, информационный детокс / дауншифтинг)



Мир, в котором мы живем



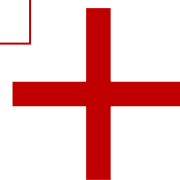
- ☐ Кризис – не отклонение, а норма
- ☐ Нет табу (постмораль в мире постмодерна и постправды)
- ☐ Нет времени на размышление
- ☐ Нет знаний
- ☐ Нет доверия



Доверие раньше и сейчас



**Традиционное
общество**



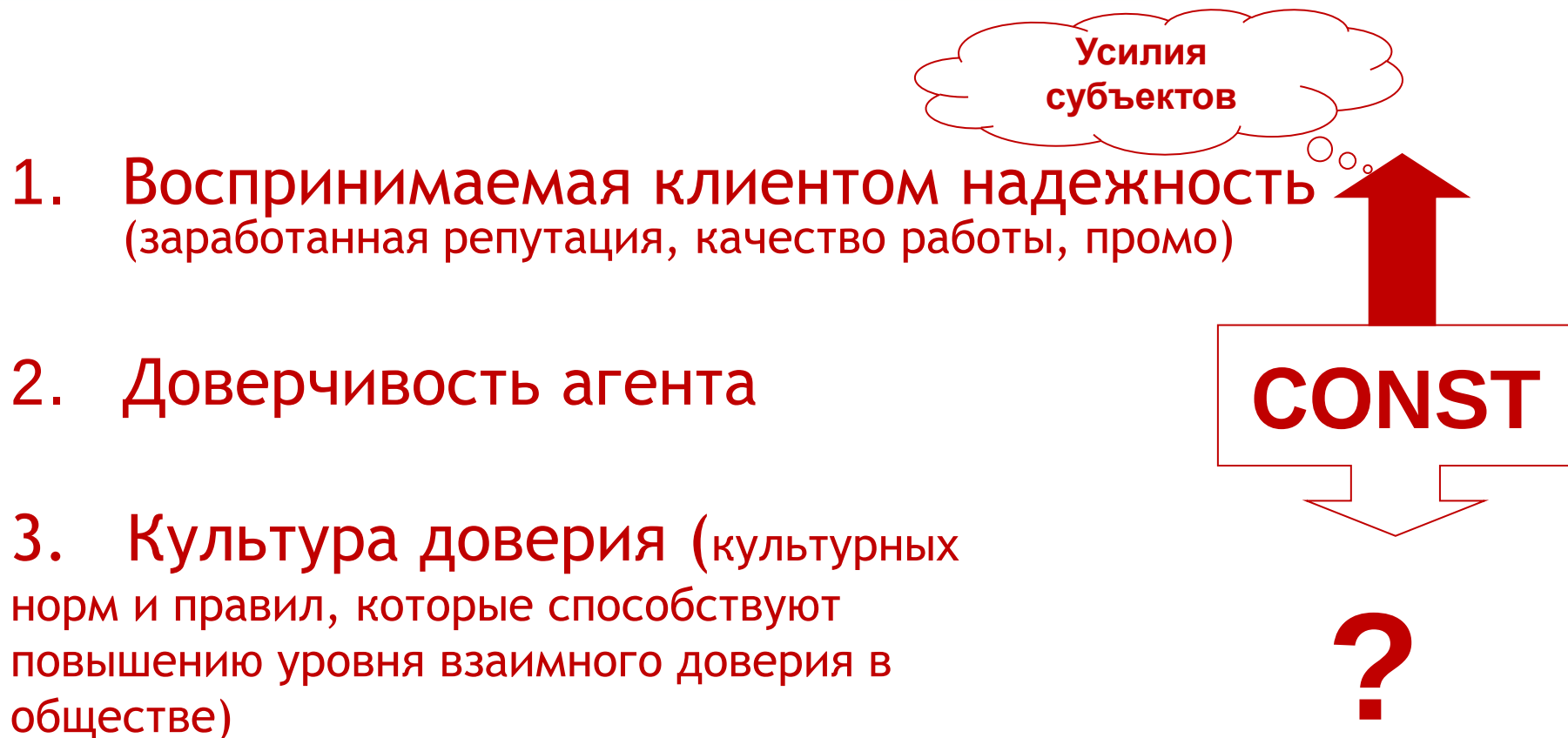
**Информационное
общество**

**Доверие как метод
обеспечения
безопасности**

**Доверие как метод
снижения
сложности**



Факторы формирования доверительных ожиданий



«Волны» доверия

□ Доверие на уровне:

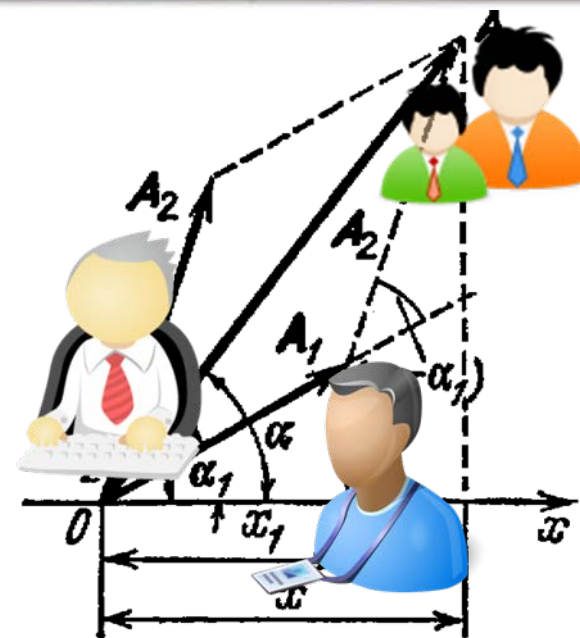
1. Личности
2. Отношений
3. Организации
4. Рынка
5. Общества



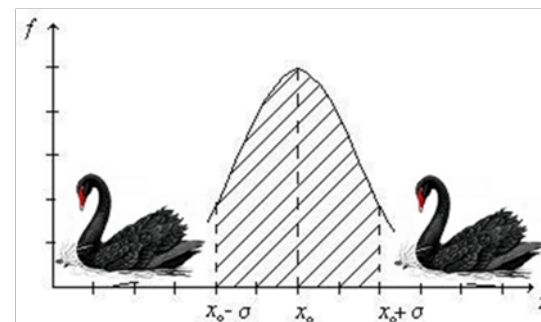
Репутация как вектор



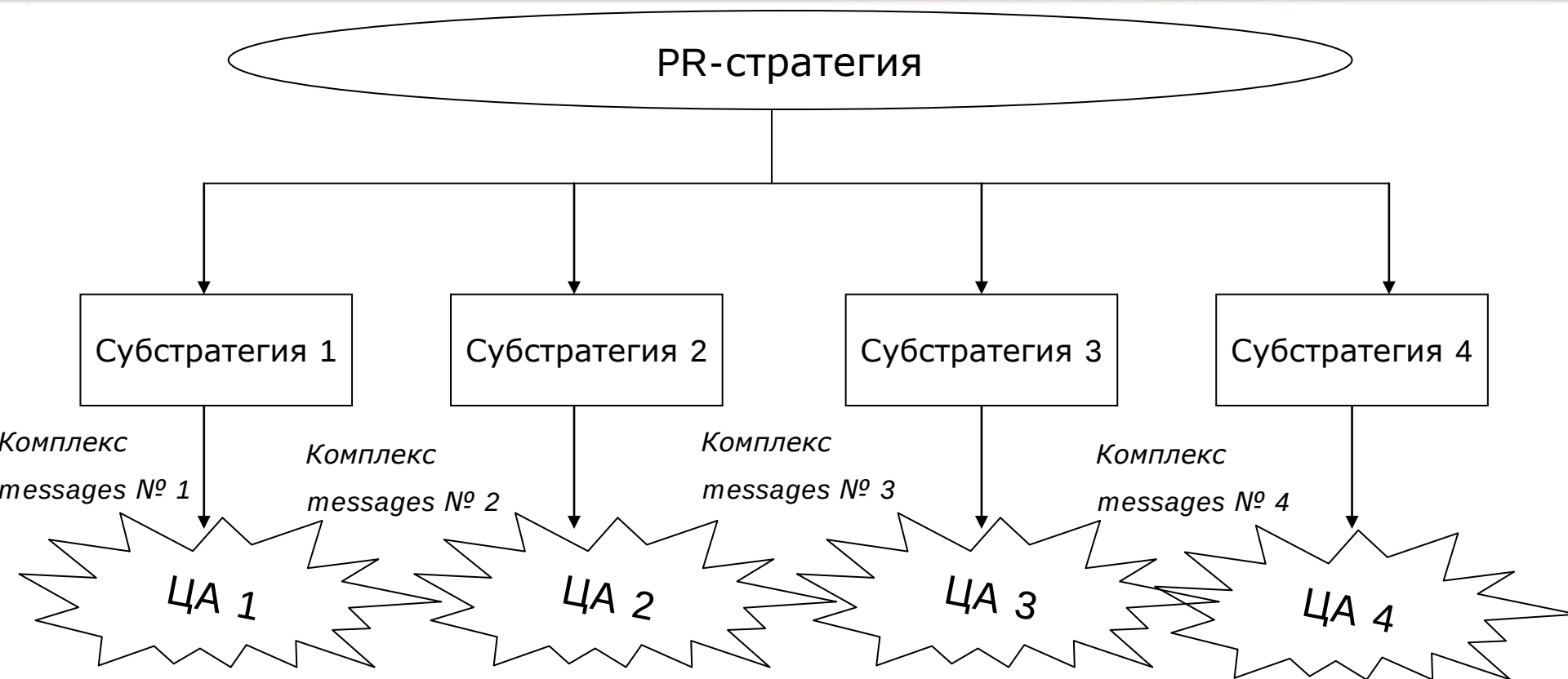
✓ Репутация - "резльтирующий вектор" восприятия индивида или организации, а также продуцируемых ими товаров (услуг) различными группами лиц, прямо или косвенно причастных к его (ее) деятельности – стейкхолдерами



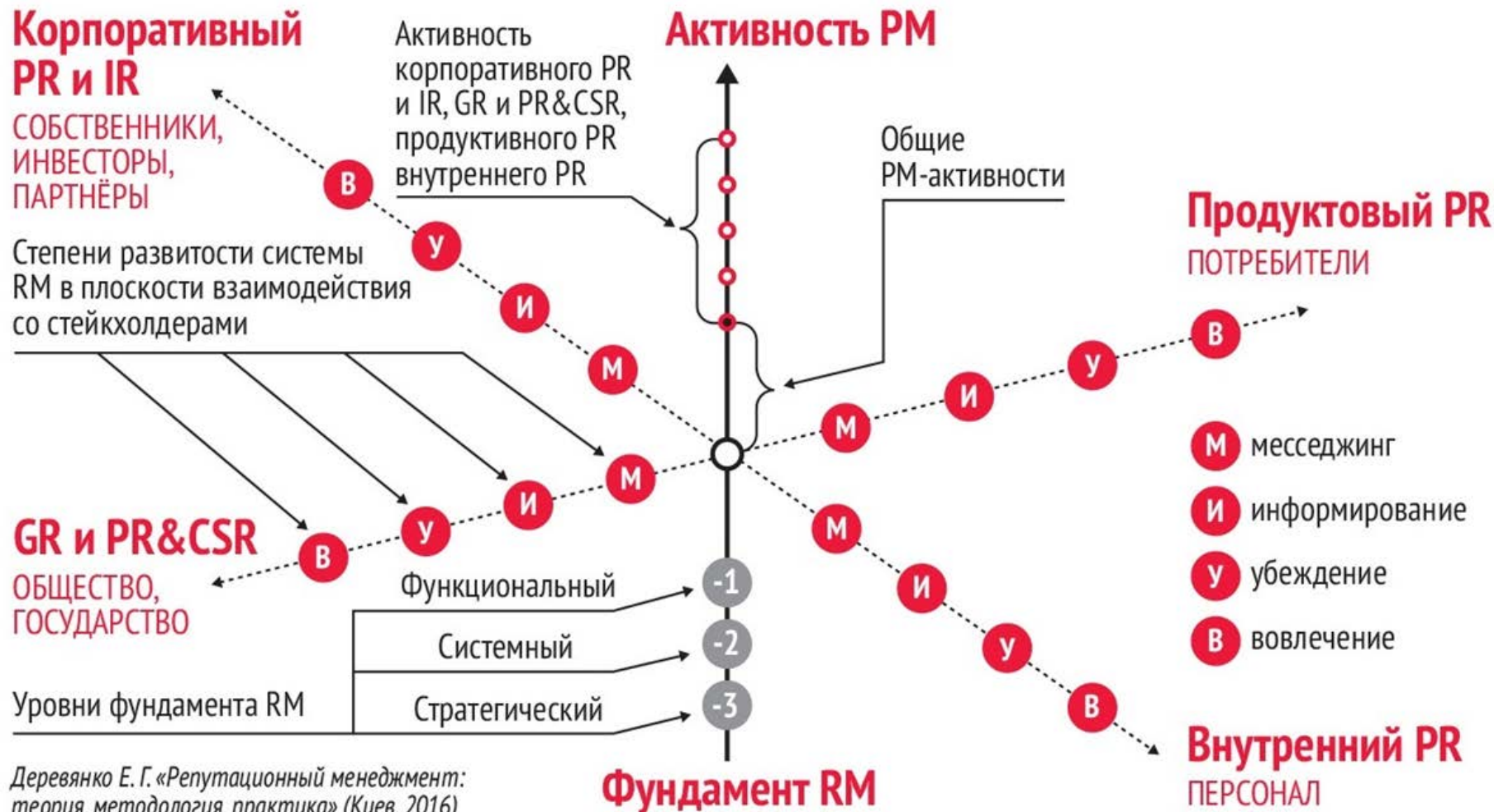
✓ Репутация должна быть целевой и в идеале укрепляться под воздействием стрессоров – быть антихрупкой



Репутация и стейкхолдеры



3D-модель управления репутацией

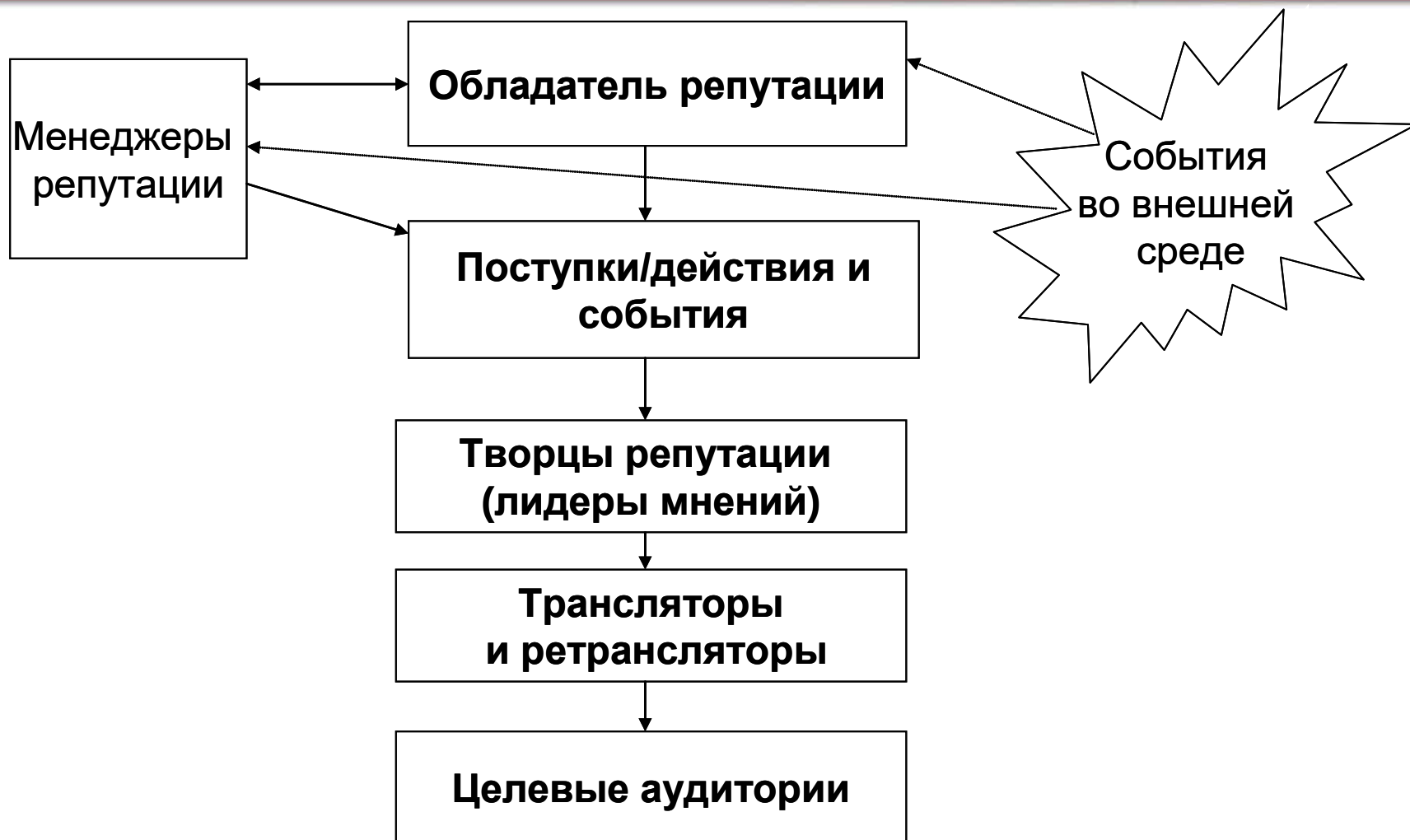


Имидж&Репутация



Репутация	Рекомендация	Я буду послом и адвокатом вашего бренда
	Утверждение	Я готов поддерживать отношения
	<u>Эксперимент</u>	<u>Я взаимодействую с вами</u>
Имидж	Предрасположенность	Я готов с вами иметь дело
	Известность	Я знаю, кто вы
	Хорошее знакомство	Я часто вас замечаю
	Воспоминание	Я помню вас
	Узнаваемость	Я точно слышал о вас
Неизвестность	Замешательство	Я, кажется, слышал о вас
	Неосведомленность	Я никогда не слышал о вас

Управление репутацией



Инструментарий



РЕАЛЬ-
НОСТЬ



ВИРТУ-
АЛЬНОСТЬ

Литература и искусство

- ☐ Офф-лайн событие
- ☐ Традиционные СМИ
- ☐ Офф-лайн социальная сеть, «сарафанное радио»

- ☐ Онлайн событие или фейк
- ☐ Интернет-СМИ
- ☐ Соцсети, «вирусы»

Конвергенция СМИ



Традиционная журналистика

**Традиционные
СМИ (печатные,
аудиовизуальные)**

Off-line

Интерактив

**WEB
(привычные сайты)**

Блогосфера

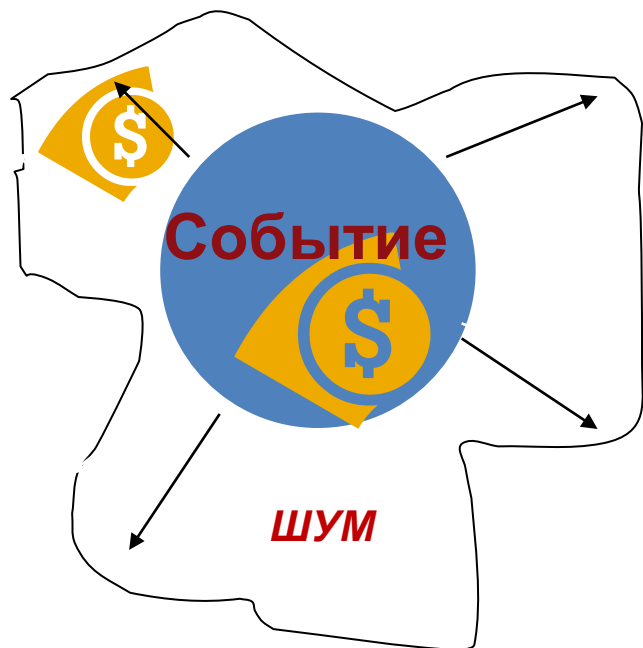
**WEB 2.0
(Social Media,
социальные сети)**

Гражданская журналистика

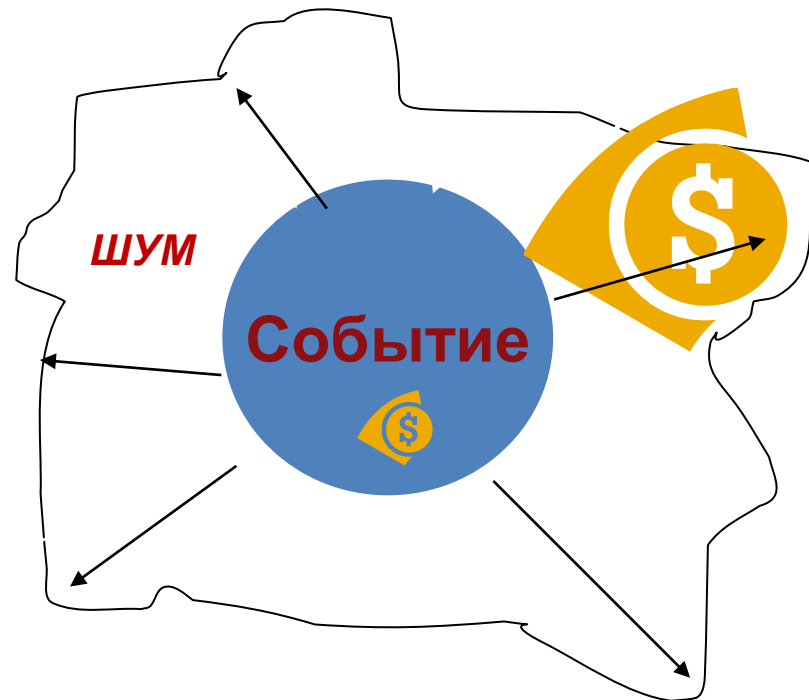
On-line



Инвестиции в PR



**Инвестиции в
событие**



**Инвестиции в
общественный
резонанс**

Логика действий



2. Библиотеки



Уровни управления репутацией



□ Служение



□ Ритуал
(коммуникация)



□ Миф



Библиотека в современном мире



- ✓ Социально значимый институт
- ✓ Специализированная отрасль, располагающая особым инструментарием работы с информацией
- ✓ Хронически недофинансируемый государством элемент социальной инфраструктуры
- ✓ Предмет интереса той части общества, которая где-то слышала, что читать это модно
- ✓ Площадка для пиар-активностей власти и бизнеса



Библиотека с позиции репутационного менеджмента



- ❑ Организация (некоммерческая или коммерческая), имеющая определенную отраслевую и индивидуальную репутацию
- ❑ Общественно значимое и социально одобряемое учреждение
- ❑ «Узел» оффлайновой социальной сети, представляющий интерес для бизнес-структур и представителей политикума, с точки зрения коллаборации
- ❑ Модный атрибут персонального имиджа продвинутой молодежи и #яжеродителей



Отраслевой имидж библиотечных учреждений



Тренд: личные фильтры информации, экономия времени



Практика власти

150 підписників

поділитися посиланням

<https://t.me/powermatters>

опис

Одна чашка кофе в день не меняет мир, но вместе с «Практикой власти» дает понимание того, что в мире происходит. Инсайды украинской политики и эксклюзивная информация с Печерских холмов.

О власти без прикрас – то, чего вы не найдете в facebook и twitter

<https://t.me/powermatters>



Politikus

5809 підписників

поділитися посиланням

<https://t.me/politicusvulgaris>

опис

Украинская
Думаем их в



Библиотека. Рассказы.
Книги

74681 підписник

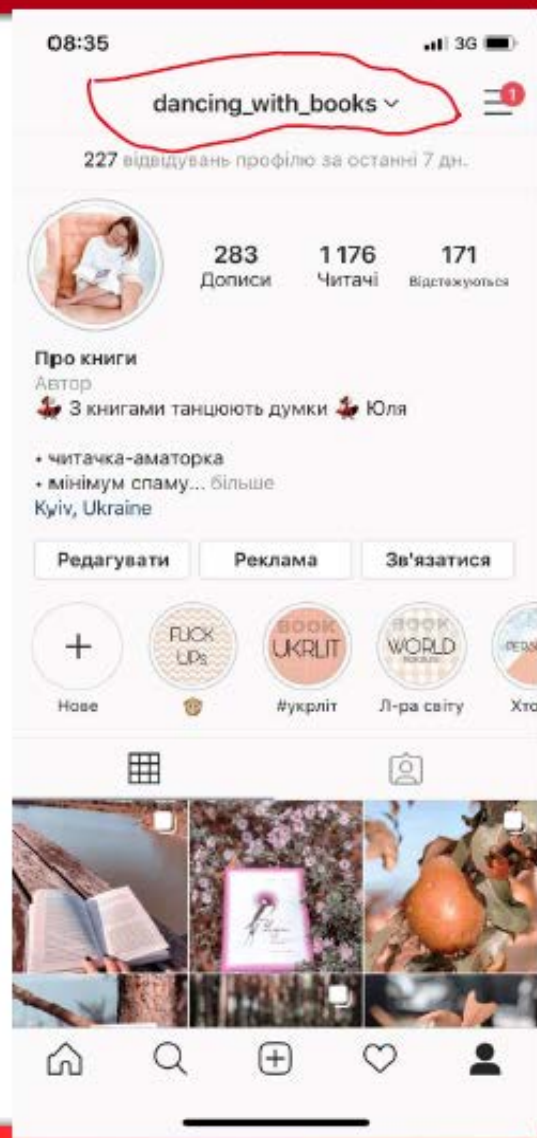
поділитися посиланням

<https://t.me/biblio>

опис

Здесь вы точно научитесь впечатлять людей своим кругозором и стилем мышления, всего лишь заимев одну привычку. Подпишитесь, чтобы успеть получить лучшее раньше других.

Исследования bookblogger-а: марафон от Юлии Тимошик



Ключевые стейкхолдеры



Категории	Характеристика
Потребители	Читатели, пользователи других услуг
Функциональные группы	Издательства, сервисные организации, дарители книг, не ожидающие ничего взамен
Нормативные группы	Органы госвласти, международные организации, чьи стандарты и практики являются нормативными или индикативными для Украины
Диффузные группы	Лидеры мнений, СМИ, общественные организации, бизнес-структуры как потенциальные партнеры

Управление репутацией библиотеки: коммуникации



☐ Событийная коммуникация:

- ✓ Форумы, выставки;
- ✓ Круглые столы, экспертные обсуждения;
- ✓ Встречи с авторами, автограф-сессии;
- ✓ Презентации и прочие мероприятия, связанные с материальной помощью от партнеров (власти, бизнеса NGO)
- ✓ Креативные перформансы

☐ Медийная коммуникация:

- ✓ Сотрудничество со СМИ в качестве индивидуального или коллективного эксперта;
- ✓ Собственные площадки для трансляции экспертного мнения

☐ Неформальные коммуникации:

- ✓ Флеш-мобы в соцсетях и т.п.



Первый шаг в управлении репутацией



- ☐ Кто мы в этом мире?
- ☐ Что и как мы делаем? Чем отличаемся от других?
- ☐ Почему мы действуем так, как действуем?
- ☐ Что мы даем, где и когда?
- ☐ Чего хотим, о чем мечтаем?
- ☐ Что мы меняем в мире, и что оставим после себя?



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



04053 Киев, пер. Бехтеревский, 14, оф. 17

Тел./Факс: (044) 5013244, 5013293, 4866427

www.pr-service.com.ua