

Виртуальные представительства муниципальных библиотек Томска в социальных сетях

The virtual representation of Tomsk municipal libraries in social networks

Г. В. Павлюченко, А. С. Карауш
Муниципальная информационная библиотечная система,
Томск, Россия

Galina Pavlyuchenko and Alexander Karaush
Municipal Information Library System,
Tomsk, Russia

В статье представлены основные моменты работы муниципальных библиотек Томска в виртуальном пространстве. Определены преимущества, приводятся перечни проблем и возможных решений, а также особенности работы сотрудников муниципальных библиотек в социальных сетях. Перечисляются основные, по мнению авторов, показатели эффективности сетевой работы организации.

Main vectors of Tomsk municipal libraries' work in the virtual space are discussed. Advantages, problems and solutions are defined, as well as the libraries' presence in the social media is characterized. The authors list the main, in their opinion, efficiency indicators of this work.

С каждым годом библиотеки расширяют диапазон своей деятельности, стремясь соответствовать информационно-технологическим требованиям времени. По данным Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в 1-м квартале 2017 года 56% опрошенных пользовались интернетом практически ежедневно [1]. Интернетизация населения способствует активизации работы библиотек в виртуальном пространстве. Очевидно, что в интернет-среде сближение людей происходит проще и быстрее, чем в реальной жизни. Этот факт библиотеки, конечно же, используют и стараются активно взаимодействовать со своими пользователями через социальные сети как наиболее доступные средства коммуникации. Опрос ВЦИОМ 2016 года показал, что самыми востребованными среди социальных сетей являются «ВКонтакте» (52%) и «Одноклассники» (42%) [5].

Целью работы библиотеки в соцсетях является максимальное приближение услуг библиотеки к реальным и потенциальным читателям. Чтобы привлечь пользователей к просмотру информации о библиотеке, необходимо создать у них ощущение постоянной смены библиотечных событий. Информационные поводы для публикаций и встреч могут быть самыми разными: праздники и викторины, литературные вечера и рекламные акции, тесты и квесты, встречи с интересными людьми и обучающие мероприятия. Чем чаще виртуальные пользователи будут видеть в Сети интересную информацию о деятельности библиотеки, тем больше шансов, что они, если и не станут реальными пользователями, то будут знать о том, что библиотеки существуют не только как хранилища книг, но и ведут энергичную деятельность.

Муниципальные библиотеки г. Томска три года активно работают в социальных сетях. Всё началось в 2014 году с конкурса профессионального мастерства. Стимулом для участия сотрудников послужило желание попробовать себя в новом виде деятельности и расширить свои профессиональные компетенции. Администрация же преследовала цель подтолкнуть сотрудников к освоению «новых горизонтов» библиотечного пространства – представлению муниципальных библиотек Томска в интернет-среде. Участниками конкурса были созданы семь библиотечных групп в соцсетях «Одноклассники» и «ВКонтакте», четыре из которых успешно работают и в настоящее время. Три группы прекратили своё существование по причине того, что сотрудники, участвовавшие в конкурсе, не смогли найти поддержку в коллективе для продолжения работы, а «одиночное» ведение группы оказалось для них слишком трудоёмким.

В течение первого года сетевой работы библиотеки, имеющие виртуальные представительства, поняли, что обладают рядом **преимуществ** над теми, кто не занимается такой деятельностью (Табл. 1).

Таблица 1. Преимущества работы в социальных сетях

Действие	Результат
Создание и ведение виртуального представительства библиотеки	Узнавание среди местного сообщества Улучшение имиджа библиотеки Увеличение числа виртуальных пользователей Создание новых информационных продуктов Раскрытие творческого потенциала сотрудников Расширение кругозора сотрудников Повышение квалификации сотрудников Обмен опытом с коллегами Наличие дополнительного показателя для премирования сотрудников
Присутствие нескольких разнонаправленных групп	Широкое распространение информации о деятельности библиотеки Оперативное распространение новостной информации
Создание страниц культурно-досуговых мероприятий	Привлечение категорий пользователей, ранее не присутствовавших в библиотеке
Интерактивное общение	Оперативное получение обратной связи Оказание библиотечных услуг в режиме онлайн (очень удобно пользователям!)
Продвижение информационных ресурсов	Повышение посещаемости сайта Увеличение числа скачиваний полнотекстовых документов с сайта
Организация онлайн-сервиса по продлению срока возврата книг	Удобство для пользователей Борьба с должниками

Очевидно, что помимо положительных моментов, которые несёт в себе работа в социальных сетях, библиотекам приходится преодолевать ряд серьёзных **трудностей** (Табл. 2).

Таблица 2. Трудности работы в социальных сетях

Проблема	Решение
Поверхностное понимание сути работы в социальных сетях	Разработка концепции, стратегии развития Регулярные встречи администраторов групп и обмен опытом
«Завязка» на одном человеке, его желаниях и возможностях	Создание команды в рамках одного структурного подразделения
Отсутствие индивидуального стиля группы и/или желание «объять необъятное»	Специализация контента на конкретном направлении деятельности библиотеки (семейная педагогика, эстетическое воспитание, краеведение и т. п.) или определённой теме (реклама мероприятий, раскрытие фондов и т.п.)
Отсутствие или нехватка уникального контента	Поиск интересных тем Подготовка аналитических материалов Составление плана публикаций
Излишняя «библиотезированность» сотрудников	Возможность неформального общения с пользователями вне стен библиотеки, вне официальных площадок
Ведение группы в рамках имеющихся знаний, умений и навыков	Мотивация к самостоятельному профессиональному развитию, расширению кругозора
Нехватка рабочего времени для ведения группы	Стимулирование сотрудников за ведение группы во вне рабочее время
Оценка эффективности работы	Разработка критериев и показателей эффективности, схемы премирования

Опыт работы библиотечных групп томской МИБС представлен на страницах профессиональной периодической печати и в сети Интернет [2-4].

По результатам трёхлетней работы библиотек МИБС в социальных сетях можно подвести некоторые **итоги**:

1. Библиотеки осознали необходимость и пользу выхода за пределы своих стен, приобрели опыт работы с интернет-аудиторией, получили положительные отзывы пользователей и намерены продолжать эту деятельность. В настоящее время шесть подразделений МИБС активно ведут группы в соцсетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» (Рис. 1). Ещё три библиотеки планируют подключиться к работе в ближайшее время.



Рис. 1. Логотипы групп МИБС г. Томска

2. Одной из основных задач работы библиотеки в социальных сетях является мотивация пользователей к посещению ресурсов, размещённых на её сайте: электронного каталога, электронной библиотеки, справочных служб, полнотекстовых документов и пр. Размещая рекламные посты, используя баннеры библиотеки на страницах своей группы в социальной сети и другие «рекламные ходы», можно добиться значительного увеличения числа переходов на сайт. Подтверждением этому служит кратное увеличение трафика из социальных сетей на официальный и тематические сайты Муниципальной информационной библиотечной системы г. Томска (www.library.tomsk.ru, www.ecology.tomsk.ru, www.kaleidoscope.library.tomsk.ru): показатели выросли более чем в 4 раза (Рис. 2). Заметим, что статистика за 2017 год снята за четыре месяца.



Рис. 2. Статистика переходов на сайты МИБС из групп в соцсетях

3. Сотрудники получили свободу творчества, самовыражения, реализовали свои идеи в виртуальном пространстве, раскрыли свои возможности. Например, одна из групп МИБС (www.vk.com/mibstomsk) ставила своей задачей представление информации краеведческой тематики. Результат превзошёл все ожидания: помимо активно работающей в соцсетях группы в МИБС появился новый интернет-ресурс – краеведческий сайт «Томский литературный калейдоскоп» www.kaleidoscope.library.tomsk.ru (Рис. 3).

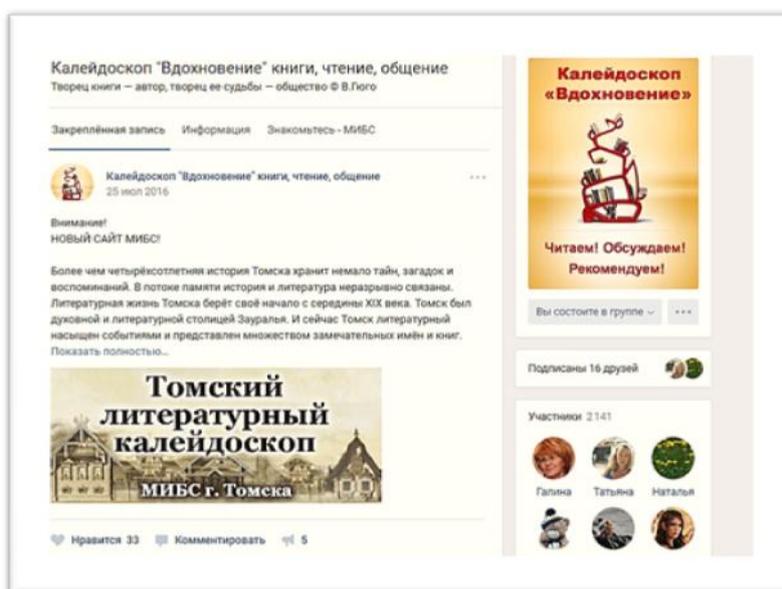


Рис. 3. Страница группы с анонсом тематического сайта МИБС

На сайте представлены уникальные литературные обзоры о писателях, чья жизнь и творчество так или иначе связаны с городом и областью. Материал по крупицам собирается из печатных документов, электронных материалов, личных архивов писателей и пр. Помимо литературных обзоров на сайте размещается информация о книгах-юбилеях, аккумулированная из немногочисленных, порой труднодоступных, источников. Это действительно уникальный краеведческий материал!

4. У библиотекарей появилась возможность неформального общения с пользователями. В группах проводятся опросы, обсуждаются актуальные темы, устраиваются интеллектуальные игры, создаются мероприятия для привлечения новой аудитории, организуются онлайн-сервисы.

Любой желающий в удобное для него время может прокомментировать записи на стене группы, продлить срок пользования книгой, задать интересующий вопрос и получить оперативный ответ.

5. Сотрудники пришли к пониманию того, что необходимо создавать уникальный, авторский контент. Если в начале работы доля уникальных постов составляла порядка 50-60%, то сейчас авторские материалы составляют не менее 80% от общего количества публикаций.

6. Совместными усилиями сотрудников МИБС на основе интернет-публикаций по данной теме [6-8] определены критерии эффективности работы групп МИБС в социальных сетях (доля авторских постов, вовлечённость аудитории, активность участников, количество переходов на сайты МИБС и др.), опытным путём вычислены нормативные показатели.

Перспективы работы виртуальных представительств Муниципальной информационной библиотечной системы г. Томска видятся в следующем:

- 1) стремление к командной работе;
- 2) специализация контента в каждой группе;
- 3) расширение охвата спектра социальных сетей;
- 4) упор на активное вовлечение пользователей в диалог;
- 5) организация интерактивных мероприятий;
- 6) стимулирование сотрудников к постоянному самообразованию и повышению квалификации в данном направлении;
- 7) актуализация критериев и показателей эффективности работы.

Процесс включения библиотек и вовлечения пользователей в сетевую библиотечную деятельность требует больших временных и трудовых затрат. Чтобы эта работа была эффективной, необходимо заниматься ею систематически. Не стоит переживать и отказываться от ведения группы, если на определённом этапе не удалось достичь желаемого результата. Для того чтобы заинтересовать пользователя и установить с ним конструктивный диалог, библиотекаря нужны время, силы и, самое главное, желание работать там, где находится пользователь!

Работа библиотечных специалистов в интернет-среде позволяет им находиться в «активном состоянии» взаимодействия с пользователями. Без практического опыта работы в социальных сетях библиотекари не смогут перейти на следующий этап технологического развития общества, что может привести к полному исчезновению библиотек в классическом понимании этого слова.

Список источников:

1. А если без интернета?! [Электронный ресурс] : № релиза 3346 // ВЦИОМ : [сайт]. – Режим доступа: <https://infographics.wciom.ru/theme-archive/society/mass-media/internet/article/a-esli-bez-interneta.html>, свободный. – Данные соответствуют 05.05.2017 г. – Загл. с экрана.
2. Кремянская, А. Д. Читать как дышать: есть такая группа «ВКонтакте» [Текст] / А. Д. Кремянская // Современная библиотека. – 2015. – № 6. – С. 30-35.; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://library.tomsk.ru/about-mibs/publications/mibs-publications/archiv>, свободный. – Данные соответствуют 05.05.2017 г.
3. Мирошниченко, Г. Б. Вдохновляемся в «ВКонтакте» [Текст] / Г. Б. Мирошниченко, А. В. Радюхина // Современная библиотека. – 2016. – № 2. – С. 24-27.; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://library.tomsk.ru/about-mibs/publications/mibs-publications/archiv>, свободный. – Данные соответствуют 05.05.2017 г.
4. Мирошниченко, Г. Б. Социальные сети как инструмент привлечения к чтению детей и юношества [Электронный ресурс] / Г. Б. Мирошниченко // Детские и юношеские библиотеки – стратегии инновационного развития : сборник докладов и сообщений Всероссийской научно-практической конференции «Детские и юношеские библиотеки – стратегии инновационного развития» (19-20 апр. 2016 г. ; Томск). – Томск : Областная детско-юношеская библиотека, 2016. – С. 76-81. – Режим доступа: http://elib.odub.tomsk.ru/metodichki/2016/sbornik_vesna_2016.pdf, свободный. – Данные соответствуют 05.05.2017 г. – Загл. с экрана.
5. Новое о цифровой грамотности, или Россияне осваиваются в Сети [Электронный ресурс] : № релиза 3084 // ВЦИОМ : [сайт]. – Режим доступа: <https://infographics.wciom.ru/theme-archive/society/religion-lifestyle/leisure/article/novoe-o-cifrovoi-gramotnosti-ili-rossijane-osvaivajuts.html>, свободный. – Данные соответствуют 05.05.2017 г. – Загл. с экрана.
6. Струкова, Н. Аккаунт без тени сомнений [Текст] : библиотека в соцсетях / Н. Струкова // Библиотечное дело. – 2014. – № 17. – С. 17-21.

7. Шibaева, Е. А. Где искать цифры и показатели в социальных медиа [Электронный ресурс] / Е. А. Шibaева // Slideshare : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.slideshare.net/neconference/141109-school-librarybloggershibaeva>, свободный. – Данные соответствуют 05.05.2017 г. – Загл. с экрана.
8. Шмаков, С. КPI в SMM [Электронный ресурс] / С. Шмаков // Freesmm.ru – SMM-блог : [сайт]. – Режим доступа: <http://freesmm.ru/smm/kpi-smm/>, свободный. – Данные соответствуют 05.05.2017 г. – Загл. с экрана.