

Світлана ЦИМБАЛЮК,
ORCID: 0000-0002-4348-0580
кандидатка економічних наук,
директорка Наукової бібліотеки,
Університет державної фіскальної
служби України



Наталія ДОБРЯНСЬКА,
ORCID: 0000-0001-8092-0111
заступниця директорки
Наукової бібліотеки,
Університет державної
фіскальної служби України



СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК ДІЄВИЙ ІНСТРУМЕНТ РОЗКРИТТЯ БІБЛОТЕЧНОГО ФОНДУ В УМОВАХ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ

УДК 027.7]:316.77:004.738.5(477)COVID-19

У статті розглядається питання використання бібліотеками закладів вищої освіти соціальних мереж як сучасної та ефективної платформи для комунікації з користувачами. Відзначається значення соціальних мереж як оптимального засобу для інтерактивної комунікації із цільовою аудиторією наукової бібліотеки в сучасних вітчизняних реаліях. Висвітлюється досвід Наукової бібліотеки Університету державної фіскальної служби України з використання соціальної мережі Facebook як важливого мережевого каналу для

поширення інформації та засобу взаємодії з потенційними споживачами ресурсів і послуг.

Ключові слова: соціальні мережі, Facebook, представництво бібліотек у соціальних мережах, карантинні обмеження, Наукова бібліотека Університету державної фіскальної служби України.

Сучасні вимоги до якості інформаційних ресурсів задають бібліотекам новий ритм та диктують сучасні форми роботи, які ще кілька років тому не належали до бібліотечних. Особливості використання сучасних технологій у період обмеженого доступу до традиційних фізичних носіїв інформації, зокрема, періоду карантинних обмежень, пов'язаних з пандемією COVID-19, вносять істотні зміни у специфіку комунікаційних процесів бібліотек. Інтернет та масмедіа переповнені інформаційними продуктами сумнівної якості та достовірності, тому найперше завдання бібліотеки у цифровому просторі – надання якісної інформації, друге завдання – поширення інформації до споживача. Інтернет-простір дозволяє швидко і без обмежень створювати новий контент, об'єднувати його у спільноти та сторінки. Тому бібліотеки відчують зараз необхідність підтверджувати свою спроможність не лише в матеріальному наповненні фондів, а й у представленості у віртуальному середовищі.

Важливою та затребуваною формою масової комунікації в інтернеті є соціальні мережі, які одночасно надають широкі можливості для бібліотек як інформаційних центрів і ставлять серйозні завдання перед ними. Сьогодні соціальні мережі асоціюються з особливим видом структур, які є інтернет-платформою для створення й підтримки особистих і професійних зв'язків між людьми.

Активне освоєння соціальних медіа, їх можливості, аспекти використання у діяльності бібліотек неодноразово вивчалися вітчизняними фахівцями бібліотечної справи. Зокрема, Н. Вітушко розглядав нові завдання бібліотечних установ за умов масової інтернетизації та комп'ютеризації стосовно просування бібліотечних інформаційно-аналітичних продуктів в інформаційному середовищі [1]. Дослідженню контенту бібліотечних представництв у соціальних медіа присвячена стаття В. Струнгар [2]. Проте недостатньо досліджені питання соціальних мереж як інструменту комунікації бібліотек закладів вищої

освіти (далі – ЗВО) з користувачем обумовили актуальність розгляду даної теми на прикладі сторінки Наукової бібліотеки Університету державної фіскальної служби України (далі – Наукова бібліотека УДФСУ) у соціальній мережі Facebook.

Користувач, залучений у соціальні мережі до безпосередньої взаємодії з бібліотекою, незалежно від територіального розміщення, відчуває свою значимість. Між сторонами створюється ефект партнерства, що сприяє тісній співпраці. Наявність цільової аудиторії дозволяє бібліотеці залучати до комунікації інші категорії осіб, що є корисним у багатьох аспектах. Беззаперечною перевагою соціальних мереж є можливість висвітлення різнопланової інформації: текстових, фото-, відео-, аудіоматеріалів. А ще, комунікація в інтернет-середовищі необмежена часом, відкрита для бібліотеки і користувача у рамках платформ, які об'єднують молодь та освітян за спільними інтересами, що сприяє формуванню цільової аудиторії, на яку спрямовується ресурс бібліотеки.

Функціонал соціальних мереж дозволяє проводити дослідження, оцінку та аналіз потреб користувачів, вивчати їх думку та дослухатися до побажань щодо бібліотечного обслуговування, отримувати пропозиції та популяризувати фонди бібліотеки, налаштувати зворотній зв'язок з безперервною взаємодією з користувачами. Соціальні мережі дозволяють відповідальному співробітнику бібліотеки й користувачу вести пряму переписку (відкриту і приховану), додавати коментарі, висловлювати власну думку, ділитися враженнями. У соціальних мережах бібліотека може здійснювати масові опитування користувачів.

Наукова бібліотека УДФСУ, як і більшість бібліотек вищих закладів освіти, за останні роки кардинально розширила напрямок своєї роботи, працюючи у тісному тандемі з сучасним користувачем у віртуальному просторі.

На сьогоднішній день забезпечення онлайн-представленості бібліотеки здійснюється шляхом організації та управління інформацією інструментами сайту бібліотеки та акцентуванні уваги на популярній серед користувачів соціальній мережі Facebook.

Для оптимального вибору інструмента комунікації з користувачем фахівцями бібліотеки було проведено ряд досліджень щодо популярності тих чи інших соціальних мереж та визначення груп користува-

чів, у яких є можливість безперешкодного доступу до обраного ресурсу. Зокрема, було враховано той факт, що соціальна мережа Facebook є найбільш популярною як у світі, так і в Україні. Зважаючи на результати останніх досліджень вітчизняних науковців щодо представленості в соціальних мережах вітчизняних і зарубіжних бібліотек, які свідчать, що переважна більшість з них використовують для мережевої комунікації платформу саме Facebook, підтвердило наш вибір як найоптимальніший засіб для інтерактивної комунікації бібліотеки й користувача у вітчизняних реаліях.

Яскравим прикладом швидкості зростання популярності соціальних мереж є висока затребуваність саме такого сервісу як Facebook в усьому світі. Як показують статистичні дані, для завоювання уваги 50 млн користувачів радіо знадобилося 38 років, телебаченню – 13, Інтернету – чотири роки, а Facebook набрав 10 млн користувачів за 852 дні. На сьогодні дана соціальна мережа налічує понад 16 млн користувачів [5], а через всі рекламні інструменти Facebook зараз доступна аудиторія у 22 млн користувачів, і це лише в Україні, а загальний показник кількості користувачів Facebook у світі вже перевищив позначку 2,5 млрд осіб. За ним слідують такі соціальні мережі, як YouTube та WhatsApp з кількістю по 2 млрд користувачів кожна [3].

Підтвердженням правильності вибору даної соціальної мережі були також і результати досліджень у глобальному соціальному ландшафті. Так, за інформацією We are social у 2021 році, як і в попередні роки, домінує Facebook. При цьому загальна кількість користувачів, порівняно з 2018 роком, збільшилася на 15 %, а за останній рік (з липня 2020 року) зросла на 1 млн [6].

Стрімкий розвиток соціальних мереж як найбільш популярної форми спілкування дослідники пов'язують з успіхами інформатизації, що на сьогодні забезпечила доступ до інформаційних ресурсів хоча ще й не всім громадянам, але вже охопила найбільш соціально активну частину населення.

За останні 5 років (2016 – 2021 рр.) кількість українських користувачів Facebook зросла у 3 рази або на 10,6 млн (з 5,4 млн до 16 млн). Якщо аналізувати територіальний розподіл користувачів України, то в усіх областях соціальна мережа Facebook переважає над Instagram, але саме у Київській області високий відсоток проникності як однієї,

так і іншої соціальної мережі, що дає нам поштовх просування бібліотечних продуктів не лише у Facebook, а й в Instagram, оскільки, аналізуючи користувачів за віковою категорією, Instagram значно випереджає Facebook серед користувачів віком до 29 років, а користувачі віком 18–23 роки зазвичай мають два і більше аккаунтів [5].

Здебільшого, вузівські бібліотеки орієнтовані на забезпечення необхідного інформаційного супроводу навчального процесу, освітніх потреб, студентську аудиторію, а також на задоволення інформаційних потреб дослідників, які є активними користувачами соціальних мереж.

Тому, створюючи своє представництво у мережі Facebook, фахівці Наукової бібліотеки УДФСУ поклали на даний ресурс виконання ряду функцій, зокрема: презентацію успішного функціонування бібліотеки в умовах інтенсифікації інформаційних потоків; забезпечення користувача інформацією щодо нових надходжень, презентації змістовних інформаційно-аналітичних матеріалів; забезпечення можливості з'єднання між документом і користувачем, що передбачає надання потрібної інформації через реалізацію певних форм і засобів за допомогою електронних технологій; дослідження інформаційних запитів різних категорій користувачів бібліотеки з метою оптимізації процесу відбору інформації; аналіз функціонування ресурсу та розробка пропозицій щодо внесення змін, спрямованих на підвищення його ефективності.

Водночас, на сучасному етапі розвитку соціальна мережа Facebook виступає ефективним інструментом інтеграції Наукової бібліотеки УДФСУ у глобальний інформаційний простір, платформою для концентрації наукових ресурсів, засобом комунікації з користувачами.

Важливість представництва Наукової бібліотеки УДФСУ у соціальній мережі бібліотекарі та користувачі неабияк відчули саме у період віддаленої роботи та дистанційного навчання, пов'язаного з карантинними обмеженнями, спричиненими пандемією. Завдяки комунікаційній активності на сторінці бібліотеки у соціальній мережі Facebook, фахівці бібліотеки частину традиційних способів бібліотечного обслуговування поступово трансформували у надання інформаційних послуг у режимі online.

До цільової аудиторії сторінки бібліотеки УДФСУ входять різні категорії користувачів: студенти, аспіранти, докторанти, молоді вчені; учені й науковці, співробітники як нашого, так і інших закладів вищої освіти; фахівці бібліотечно-інформаційної сфери; письменники, художники; журналісти та представники ЗМІ тощо. Кількість підписників сторінки на кінець 2020 року склала понад 580 осіб. Агреговані демографічні показники прихильників сторінки вказують на більшу зацікавленість даним ресурсом користувачів жіночої статі. Зокрема, інформацією на сторінці бібліотеки цікавляться 74,39 % користувачів-жінок та 25,61 % чоловіків [4]. Оцінюючи територіальну приналежність користувачів, то можна зробити висновок, що переважна кількість користувачів сторінки належать до жителів м. Києва та м. Ірпеня.

Беручи до уваги аналітичні дані у розділі “Статистика” соціальної мережі Facebook, які висвітлюють приналежність користувачів до вікових груп, можемо прослідкувати, що найбільша частина користувачів – віком від 35 до 44 років (35 %). Це активна частина підписників, які часто користуються інформаційними послугами, відвідують бібліотечні заходи та підтримують з нами постійний зв’язок. Значна частина прихильників сторінки входить у вікову групу 45-54 роки. До цієї категорії користувачів належать частина професорсько-викладацького складу УДФСУ. Також є незначна група користувачів віком від 18 до 24 років. Бібліотека активно працює над залученням підписників саме цієї вікової категорії, адже у неї входять студенти – активна молодь, більшість якої надає перевагу “легким” способам отримання інформації. Отже, саме для такої категорії користувачів, бібліотека намагається створити якісний інформаційний продукт та надати доступ до нього інструментами Facebook [4].

Аналізуючи кількість підписників, різноплановість цільової аудиторії, активні дописи, можемо зробити висновок, що сторінка та контент, яким вона наповнюється, є корисними для усіх зазначених категорій користувачів.

На сьогодні бібліотека активно використовує свою сторінку у соціальній мережі як платформу наукової комунікації між бібліотечними працівниками й користувачами для поширення інформації про бібліотечно-бібліографічні та інформаційні послуги, наукові та навчальні інформаційні ресурси, інформаційно-аналітичні матеріали, орієнтовані

на задоволення запитів наукових працівників, наукові, культурно-виховні та просвітницькі заходи. До того ж висвітлюються поради щодо використання численних баз даних і сервісів, доступ до яких надає бібліотека, міжнародний досвід бібліотечної діяльності, проведення опитування користувачів щодо якості обслуговування тощо.

Зокрема, у першому кварталі 2021 року завдяки представництву Наукової бібліотеки УДФСУ у мережі Facebook були поширені такі інформаційні продукти, як:

1. Інформація про поповнення переліку бібліотечних послуг.
2. Презентація нових пошукових інформаційних продуктів.
3. Інформація про наукові заходи (семінари, вебінари тощо).
4. Відео- та фотопрезентація традиційних книжкових виставок.
5. Відеоінструкція щодо використання інституційного депозитарію.
6. Інформація про партнерство у сфері бібліотечного обслуговування.
7. Запрошення до співпраці у рамках благодійних акцій.
8. Інформація про надання доступу до інформаційних ресурсів у період карантинних обмежень (ЦУЛІ, Scopus, ScienceDirect тощо).
9. Знайомство з новими виданнями з коротким описом змісту наукової продукції.
10. Інформація про проведення опитування серед користувачів.

Основний критерій оцінки діяльності сторінки бібліотеки прямо пропорційно залежить від показників відвідуваності сторінки та вподобань кожної окремої публікації. Середній показник вподобань сторінки за перший квартал 2021 року складає 364 вподобання. Охоплення дописів коливається залежно від характеру публікації у межах від 39 до 942 людей [4]. У квітні 2021 року значно зросли показники поширення інформації, яка публікується на сторінці (+300%), оскільки до популяризації інформації були залучені співробітники відділів обслуговування.

Контентне наповнення сторінки Наукової бібліотеки у соціальній мережі Facebook формується за напрямами діяльності та основними завданнями структурних підрозділів бібліотеки. Для візуалізації контенту модератори застосовують фото-, відео- та аудіосупровід текстової інформації, посилання на офіційний сайт бібліотеки та інші online-ресурси.

Оскільки на сьогодні у бібліотечній системі України не розроблені документи, що регламентують діяльність бібліотек у соціальних медіа, створення сайтів і представництв бібліотек у соціальних мережах, наповнення сторінки контентом відбувається з урахуванням загальноприйнятих вимог до їх функціонування, а їх інформаційне наповнення часто визначається працівниками бібліотеки інтуїтивно.

Отже, у період, коли бібліотеки перебувають в умовах жорсткої конкуренції з різноманітними інформаційними службами, аналітичними центрами, іншими постачальниками інформації, відчуваючи наслідки хронічного недофінансування та обмеженої можливості фізичного обслуговування користувачів, бібліотеки ЗВО мають виходити на новий інформаційний рівень обслуговування користувачів та взяти на себе важливу і унікальну функцію – відбору та надання доступу до якісної достовірної інформації з найменшими затратами, інструментом реалізації якої є соціальні мережі, насамперед Facebook як найбільш популярна серед користувачів.

Беручи до уваги важливу роль вузівської бібліотеки як невід'ємної складової інформаційної інфраструктури освітньо-виховного та наукового процесів, що надає доступ до структурованої інформації, та виходячи з твердження про приналежність бібліотечних сторінок у соціальних мережах до інформаційних продуктів бібліотек, актуальною видається розробка і запровадження стандартів присутності бібліотек ЗВО у середовищі соціальних мереж, які б включали, зокрема, рекомендації фахового середовища щодо дизайну та інформаційного наповнення мережевої сторінки бібліотеки, посадові інструкції та норми праці бібліотечного фахівця зі створення і підтримки функціонування бібліотечних сторінок у соціальних мережах.

Важливо постійно підтримувати зв'язок з цільовою аудиторією, щоб не тільки не втратити жодного віртуального користувача, а й примножувати їх. А для цього необхідний постійний моніторинг соціальної мережі за допомогою відповідних інструментів з аналітичних досліджень щодо охоплення аудиторії та активності користувачів у різних розрізах.

Наукова бібліотека УДФСУ відносно недавно стала на шлях обслуговування користувачів через свою сторінку у соціальній мережі, тому наші фахівці проводять постійний моніторинг активності, вивчають

досвід вітчизняних та зарубіжних колег у сфері використання середовища соціальних мереж для розширення кола своїх користувачів та швидкого розповсюдження якісної інформації серед підписників.

Отже, використовуючи ресурсні можливості соціальних мереж, зокрема, Facebook, запровадивши та дотримуючись певних стандартів його контентного наповнення, бібліотека ЗВО зможе позиціонувати себе як надійне та безпечне джерело інформації для своїх користувачів.

Джерела та література:

1. Вітушко Н. Поширення інформаційно-аналітичних продуктів бібліотек за допомогою соціальних мереж. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2013. Вип. 35. С. 196–202.
2. Струнгар В. Представлення бібліотеки в інтерактивному медіа-середовищі: змістовий аналіз. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2017. Вип. 46. С. 329–344.
3. Найпопулярніші соціальні мережі в Україні та країнах світу у 2020: вебсайт. URL : <https://uaspectr.com/2020/06/23/najpopulyarnishi-sotsialni-merezhi-v-ukrayini-ta-krayinah-svitu-2020/> (дата звернення: 11.05.2021).
4. Наукова бібліотека Університету державної фіскальної служби України: вебсайт. URL : <https://www.facebook.com/library.nusta.edu.ua/> (дата звернення: 11.05.2021).
5. Статистика аудиторії Facebook та Instagram в Україні: вебсайт. Електронні дані. URL : <https://mnews.agency/blog/fbinstat2021/> (дата звернення: 11.05.2021).
6. Kemp S. Digital in 2018: World's internet users pass the 4 billion mark. URL : <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018> (дата звернення: 1.02.2018).

SOCIAL NETWORKS AS AN EFFECTIVE TOOL OF DISCLOSURE OF THE LIBRARY FUND IN THE CONDITIONS OF QUARANTINE RESTRICTIONS

Svitlana Tsimbalyuk

ORCID: 0000-0001-8092-0111

PhD (Philosophy),

Directress of the Scientific Library,

University of the State Fiscal Service

of UkraineScientific Library

Natalia Dobryanska,
ORCID: 0000-0002-4348-0580,
Deputy Director
of the Scientific Library
University of the State Fiscal
Service of Ukraine

The article considers the issue of using social networks by libraries of higher education institutions as a modern and effective platform for communication with users. The importance of social networks as an optimal means for interactive communication with the target audience of the scientific library in modern domestic realities is noted. The experience of the Scientific Library of the University of the State Fiscal Service of Ukraine on the use of the social network Facebook as an important network channel for disseminating information and means of interaction with potential consumers of resources and services is highlighted.

Key words: *social networks, Facebook, representation of libraries in social networks, quarantine restrictions, Scientific Library of the University of the State Fiscal Service of Ukraine.*