ІНТЕГРАЦІЯ У ВІРТУАЛЬНИЙ ПРОСТІР ЯК СКЛАДОВА УСПІХУ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ ВНМУ ІМ. М. І. ПИРОГОВА

М. П. Сахарова

Сучасні інформаційні вимоги диктують бібліотекам форми роботи, які ще кілька років тому не належали до бібліотечних. В епоху стрімкого розвитку інформаційних технологій та цифрових девайсів інформація набуває значущості лише в тому випадку, коли її прочитають. 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 відчувають зараз необхідність підтверджувати свою спроможність не лише в матеріальному наповненні фондів, а й у представленості у віртуальному середовищі.

За останні роки бібліотека ВНМУ кардинально розширила напрямок своєї роботи, працюючи у тісному тандемі з сучасним користувачем у віртуальному просторі.

Однією із зв'язуючих ланок між користувачем і бібліотекою є сайт, який розкриває всю діяльність бібліотеки у віртуальному просторі. На сайті бібліотеки представлено інформацію для студентів, науковців та фахівців бібліотечної справи у відповідних рубриках. Також сайт містить віртуальні сервіси, такі як: електронний каталог, репозитарій ВНМУ та віртуальна довідка.

Оцінити доцільність роботи віртуальних служб бібліотеки можна за допомогою статистичних звітів, які доступні на кожному окремому сервісі і надають необхідні дані.

Статистика сайту – важливий показник стабільності роботи бібліотеки та розвитку її сервісів. За допомогою аналізу даних переглядів та відвідувачів сайту можна побачити, які новини викликають найбільше зацікавлення серед користувачів, які з сервісів найбільш затребувані та скільки відвідувачів ми залучили за певний проміжок часу.

Сайт працює на платформі WordPress і дозволяє відкривати статистичні звіти одразу ж з адмінпанелі, але паралельно ми користуємось онлайн-сервісом Google Analytics. Це один з продуктів Google, який дозволяє не лише оцінити кількість відвідувань і переглядів, але й пропонує свіжий погляд на те, як відвідувачі використовують сайт і що робити, щоб вони повернулися на нього. Google Analytics створено на основі потужної, легкої у використанні платформи звітування, щоб можна було вирішувати, які дані переглядати, і налаштовувати свої звіти усього кількома кліками. [1]

Загальна кількість користувачів на сайті бібліотеки [2] за 2016 рік склала 15024 чол., з яких 72,1 % становлять нові користувачі та 27,9 % – користувачі, які неодноразово відвідували сайт. За 2016 рік було зареєстровано 20621 сеанс. Сеанс – це проміжок часу, протягом якого користувач активно взаємодіє з сайтом. Щомісяця цей показник має різне значення. Найвищі цифри у січні (2639 сеансів) та вересні (2247 сеансів), що пов'язане з початком нового навчального семестру.

Кількість та популярність соцмереж дозволяє не зосереджуватися на одному сервісі. Забезпечення онлайн представленості бібліотеки здійснюється шляхом організації та управління інформацією у популярній серед користувачів соціальній мережі Вконтакте, сторінки в мережі Facebook, сторінки каналу бібліотечного відео Youtube та фотоколекції Flickr.

Для візуалізації контенту та упорядкування медіа-даних бібліотека використовує відокремлені віртуальні сервіси (Youtube та Flickr). Фото- та відео-файли зберігаються на цих сервісах, групуються в альбоми та редагуються, а на сайті виводяться лиш ті дані, які потрібно використати в конкретній публікації.

На каналі бібліотеки у соціальній мережі Youtube [3] за 2016 рік було опубліковано 11 відео-роликів. За 2016 рік кількість переглядів каналу збільшилася на 322,58 % в порівнянні з 2015 роком і становить 1200 переглядів.

Нещодавно бібліотека створила канал для публікації фото в соціальній мережі Flickr [4]. В мережі опубліковані три альбоми і канал буде поповнюватися новими фото. Однією з функцій мережі Flickr є можливість вбудувати фотоальбом з прямим посиланням на Flickr, а також його можна переглядати і на сайті бібліотеки.

Новини сайту зазвичай також поширюються через соціальні мережі, кожна із яких має свою цільову аудиторію, а також різні рівні охоплення відвідувачів, тому до групи Вконтакте ми публікуємо новини, актуальні для студентства, а у Facebook – публікації для фахівців бібліотечної справи. І далі буде видно чому ми обрали такий розподіл новин.

Основний критерій оцінки діяльності груп та сторінок бібліотеки прямо пропорційно залежить від показників відвідуваності групи/сторінки та вподобань кожної окремої публікації, що розглянемо детальніше на кожному сервісі.

В соціальній мережі Вконтакте [5] бібліотека має власну групу «Бібліотека ВНМУ», яка забезпечує виконання багатьох функцій, що потребують спілкування зі студентами:

- саме через сервіс Вконтакте протягом 3 років ведеться робота з боржниками. Із сторінки бібліотеки проводиться розсилка повідомлень студентам-боржникам з нагадуванням про заборгованість.
- важливі повідомлення, крім публікації у групі бібліотеки, дублюються у спільноті «Типовий студент ВНМУ» [6], яка налічує більше 11 тис. підписників і охоплює більшу цільову аудиторію.
- щоб дізнатися думку студентів стосовно діяльності бібліотеки, ми публікуємо опитування, а отримані результати намагаємося впровадити в роботу.

На початку 2016 року в інтерфейсі групи ВКонтакте з'явилася іконка «Повідомлення», завдяки якій студенти можуть надсилати особисті повідомлення до спільноти «Бібліотека ВНМУ». Ця система виявилася ефективною для налагодження зв'язку між бібліотекою та користувачем.

За 2016 рік приріст аудиторії групи бібліотеки в соціальній мережі Вконтакте склав 26,53%. На початок року кількість учасників становила 1093 читача, а на грудень – 1383 підписника. Основна цільова аудиторія – студенти та молодь 18-27 років. Саме тому Вконтакте ми публікуємо контент, націлений на молодь.

Основним джерелом переходів є прямі посилання (52,77%) та через стрічну новин «Мої групи» (19,03%). Тобто для того, щоб збільшити залучення аудиторії до новин спільноти «Бібліотека ВНМУ» потрібно збільшувати кількість підписників.

На відмінну від соціальної мережі Вконтакте, де кількість прихильників визначається підписниками спільноти, у мережі Фейсбук [7] використовуються «вподобання» сторінки. У січні 2016 р. кількість вподобань становила 318, а на грудень – 377, що на 18,55 % більше в порівнянні з 2015 роком. За рік від імені сторінки було здійснено 123 дописи, з яких найбільш успішними були дописи з поширеним відео, зокрема це були відео про роботу бібліотеки, а також з зовнішніх джерел, наприклад, вдалі приклади проведених інноваційних операцій.

Для вивчення думки користувачів вже кілька років поспіль бібліотека використовує сервіс Google Forms [8], який дозволяє швидко сформувати анкету, оперативно редагувати питання в режимі реального часу та отримувати результати в вигляді діаграм.

З метою вивчення побажань студентів стосовно сервісів бібліотеки було створено опитування «Анкета користувача бібліотеки ВНМУ» на платформі Google Forms, у якому взяло участь 406 респондентів – користувачів бібліотеки ВНМУ. Маючи налагоджені канали комунікації опитування було опубліковане у соціальних мережах, а також дублювалося у групі «Типовий студент ВНМУ». Для ширшого залучення

користувачів, які відвідують бібліотеку в читальній залі та на абонементах були розміщені флаєри з QR-кодом. Відсканувавши код камерою на смартфоні, читач одразу потрапляв на сторінку опитування.

Можна відмітити, що використання Google Forms дало можливість значно збільшити кількість респондентів, а поширення опитування Вконтакте дозволило максимально охопити цільову аудиторію – студентів ВНЗ.

Результати проведеного анкетування представили реальну картину студентських побажань і очікувань.

Зокрема, при великому переліку послуг, які надає бібліотека, студенти користуються здебільшого основною – отриманням книг і не бачать доцільним проведення в бібліотеці культурних заходів. Попри ажіотаж на електронні підручники та мегабайти інформації в Інтернеті, студенти надають перевагу друкованій книзі. Респонденти поділилися також побажаннями щодо нових послуг, які мають бути в новому приміщенні бібліотеки.

Важливим було зауваження стосовно роботи читальної зали, тому ми ще раз запитали студентів саме про подовження роботи читальної зали, розмістивши опитування Вконтакте, і за два дні отримали майже 600 відповідей.

Згідно з анкетуванням, третина респондентів потребує допомоги в пошуку по електронному каталозі. Отримані відповіді показали нам, в якому напрямку потрібно спрямувати інформаційну діяльність бібліотеки, зважаючи на коментарі користувачів та дослухаючись до їхньої думки. До вирішення таких питань ми підійшли комплексно:

- розробили відповіді на найбільш поширені питання, які піднімали студенти під час анкетування і розмістили їх в соціальних мережах;
- присвоїли цим відповідям хештеги, які відповідали тематиці запитань. Це дозволяє оперативно здійснювати пошук по необхідній рубриці
- створили буклети в електронному та друкованому вигляді, щоб додатково інформувати користувачів стосовно пошуку інформації в електронному каталозі.

В результаті проведеної роботи було підготовлено видання «Інтеграція у віртуальний простір як складова успіху наукової бібліотеки ВНМУ» [9] та «Наукова бібліотека ВНМУ ім. М. І. Пирогова. Якою їй бути?» [10].

Отримані статистичні дані впливають на планування роботи бібліотеки на наступний рік і вносять свої корективи в поточну роботу. Перш за все, ми почали більше розповідати про послуги бібліотеки як наочно, так і віртуально. По-друге, ми маємо чітке бачення простору нової бібліотеки, яке буде комфортним для студентів та працівників. По-третє, відповідно до статистики публікацій в соцмережах ми зробили висновки, які саме пости краще сприймаються аудиторією і будемо працювати над структурою публікацій.

Отже, наявні соціальні мережі можна і потрібно використовувати для реалізації завдань бібліотеки та ефективної комунікації як в віртуальному так і в реальному середовищі.

Література

1. Офіційний веб-сайт Google Analytics [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : https://www.google.com.ua/intl/uk/analytics/ (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

2. Бібліотека Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : http://library.vnmu.edu.ua/ (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

3. Наукова бібліотека ВНМУ – Youtube [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : https://www.youtube.com/channel/UCVIPL_FkTouDL_FewW9wMhQ (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

4. Library VNMU| Flickr [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : https://www.flickr.com/photos/libvnmu (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

5. Наукова бібліотека ВНМУ [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : https://vk.com/libraryvnmu (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

6. Типовий студент ВНМУ [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : https://vk.com/typovyi_vnmu (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

7. Наукова бібліотека ВНМУ [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : https://www.facebook.com/vnmedlib/ (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

8. Google Форми: створюйте опитування та аналізуйте відповіді. Безкоштовно! [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Режим доступу : https://www.google.com/intl/uk_ua/forms/about/ (дата звернення 28.04.2017) – Назва з екрана.

9. Інтеграція у віртуальний простір як складова успіху наукової бібліотеки ВНМУ ім. М. І. Пирогова : метод. рек. / уклад. М. П. Сахарова ; ред. М. І. Мельник ; відп. за вип. Н. М. Кравчук ; Вінниц. НМУ ім. М. І. Пирогова, наукова бібліотека. – Вінниця, 2017. – 16 с. – Режим доступу до електронної версії видання: https://goo.gl/qshKIV

10. Наукова бібліотека ВНМУ ім. М. І. Пирогова. Якою їй бути? : аналіз анкетування / Вінниц. НМУ ім. М. І. Пирогова, наукова бібліотека; уклад. М. П. Сахарова, ред. М. І. Мельник ; відп. за вип. Н. М. Кравчук. – Вінниця, 2017. – 36 с. – Режим доступу до електронної версії видання: https://goo.gl/sDTQda

СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ БІБЛІОТЕКИ ВТЕІ КНТЕУ

А. О. Смотрицька

Відомий німецький соціолог Макс Вебер, ще на початку 20 століття, звернув увагу на те, що головним в соціальному житті суспільства є очікування, тобто кожний громадянин, йдучи до магазину, очікує зробити там необхідні покупки, а звертаючись до бібліотеки, очікує отримати необхідну інформацію. Соціальні інститути, в т. ч. і бібліотеки, створені для здійснення певних очікувань громадян та зобов'язані їх виконувати. Сучасна бібліотека повинна передбачати очікування користувача. Якщо користувач розраховує одержати книгу або іншу інформацію, а виявляється, що потрібної книги або інформації немає, при цьому бібліотекар вів себе некоректно, користувач ставить питання навіщо потрібна така бібліотека? Існує такий вираз «обслуговування є, а сервісу немає», тобто до терміна «сервіс» і до самого «сервісу» пред'являються вимоги підвищеної культури обслуговування. Сервіс – (англ. service – служба), обслуговування населення в повсякденному житті. Задовольнити інформаційні потреби користувача, зробити доступною для нього інформацію – саме в цьому полягає одна із найважливіших соціальних функцій бібліотек. Ця функція здійснюється бібліотекою шляхом обслуговування – наданням бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг.

Стаття 1 Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» дає таке визначення бібліотечної послуги: «бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки». Таким чином, бібліотечна послуга – це конкретний результат бібліотечного обслуговування (корисний ефект бібліотечної праці), який задовольняє певну потребу користувача бібліотеки. Всю різноманітність бібліотечних послуг можна