

Ольга Александровна Холявина,
Библиотекарь 2-ой категории отдела маркетинга, рекламы
и массовой работы бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственная библиотека Югры»

Взаимодействие с читателями посредством социальной сети «ВКонтакте»: опыт библиотек Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Сегодня социальные сети являются самыми посещаемыми ресурсами в глобальной сети. Не удивительно, что различные учреждения, предприятия и общественные организации стремятся иметь своё представительство именно там. Библиотеки не исключение.

Социальные медиа открывают перед библиотекарями практически безграничный простор для общения с читателями и продвижения библиотечных услуг. Так, во многих учреждениях уже стало повседневной практикой размещение в своих сообществах в социальных сетях информации о проводимых мероприятиях, конкурсах, книжных выставках, распространение библиотечно-библиографической информации, проведение опросов, публикация фотоотчётов о проведённых мероприятиях.

Среди преимуществ социальных сетей перед официальными сайтами библиотек можно выделить возможность прямого и неформального общения с аудиторией. Как правило, в постах используется разговорный стиль языка, дружеская интонация, и они пишутся от первого лица. Пользователи имеют возможность оставлять комментарии, ставить «лайки» и делать репосты на свои персональные страницы без предварительной регистрации. Новости библиотеки появляются в ленте новостей каждого участника группы.

Страница в социальной сети позволяет сформировать целевую аудиторию, заинтересованную именно в том продукте или услуге, которую предлагает та или иная группа.

Библиотечные группы в социальных сетях выполняют несколько функций, основную из них можно сформулировать как повышение востребованности библиотеки в режиме офлайн, то есть представительства в социальных медиа выступают в качестве поддержки основной деятельности библиотеки. Тем более что сближение людей происходит быстрее именно в интернете. Среди важных функций активного представительства библиотек к социальным медиа выделим также:

- информационную (информационное обеспечение деятельности библиотеки),
- социальную (налаживание дружеских и партнерских отношений с реальными и потенциальными пользователями библиотек),
- рекреационную (способствующую восстановлению интеллектуальных сил, израсходованных в процессе труда).

Помимо этого, представительство библиотек в социальных медиа расширяет возможности их культурно-просветительской деятельности. Например, распространение информации о памятных датах в истории России, юбилеях писателей, национальных и международных праздниках повышает уровень доступности данной информации среди пользователей.

В целом, представительство библиотек в социальных медиа способствует:

- формированию положительного имиджа библиотек,
- привлечению новых пользователей,
- продвижению библиотечных продуктов и услуг.

Обратимся к наиболее эффективным примерам деятельности библиотек Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в самой популярной российской социальной сети «ВКонтакте». Можно выделить три основных направления работы библиотекарей в социальных сетях:

- привлечение к активности (участию в конкурсах и акциях),
- подборка современной популярной литературы и книг по различным отраслям знаний (ответ на актуальный вопрос: что почитать?),
- оказание услуг, не выходя из дома.

Привлечение к активности

Увеличить количество посещений пользователей библиотечных сообществ в социальных сетях помогают различные конкурсы, игры и викторины, проводимые именно в этих сообществах.

Один из наиболее оригинальных и результативных способов взаимодействия библиотеки с пользователями посредством социальной сети нашли сотрудники «Библиотечно-информационной системы» города Нижневартовска. Ими было организовано проведение on-line-конкурса чтецов произведений отечественных писателей и поэтов под эгидой Общественной палаты Югры в рамках фестиваля «ПРОчтение».

Участники конкурса самостоятельно размещали видеоролики своих творческих работ на странице группы «Библиотечно-информационной системы» в социальной сети «В контакте». Творческое состязание вызвало большой интерес среди школьников и педагогов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры из 10 территорий округа. В конкурсе приняли участие 70 югорчан от 7 до 18 лет.

В период проведения конкурса популярность группы «Библиотечно-информационной системы» значительно возросла. Конкурс проходил с июня по ноябрь 2015 года, и если в июле количество уникальных посетителей группы составило 129 человек, то в октябре их количество возросло уже до 923 уникальных посетителей, а в ноябре до 1088. Количество просмотров группы в июле составило 168, в октябре – 3207, в ноябре – 4751.

В преддверии международной акции «Библионочь-2016» Отделом маркетинга, рекламы и массовой работы Государственной библиотеки Югры была создана отдельная встреча «Библионочь-2016 в Окружной библиотеке» в социальной сети «ВКонтакте», куда были приглашены участники основной группы Государственной библиотеки Югры, друзья библиотекарей, а также участники сообществ и встреч других учреждений культуры Ханты-Мансийска. Причём многим пользователям приглашения отправлялись индивидуально, и можно отметить, что такие личные сообщения-приглашения оказались очень эффективны, а пользователи с удовольствием откликнулись на них. Среди приглашенных пользователей нашлись энтузиасты, готовые не только прийти на мероприятие, но и оказать содействие в его организации. Так, благодаря активной работе в социальной сети к акции в библиотеке присоединилась детская студия «Enjoy» Центра развития творчества детей и юношества: в атриуме библиотеки была размещена выставка юных фотохудожников «Cosmic», посвящённая 55-летию со дня первого полёта человека в космос.

Встреча была создана 8 апреля, за две недели до проведения акции. Всего в сообщество вступило 170 человек, а общее количество уникальных пользователей - 355 человек.

Затем в сообществе стартовал конкурс репостов, который преследовал две основные цели: во-первых, пригласить как можно больше посетителей на «Библионочь», во-вторых увеличить аудиторию группы Государственной библиотеки Югры. Условия были максимально просты: для участия в розыгрыше участникам необходимо было сделать репост (*распространить информацию на своей персональной странице*) записи о

конкурсе и вступить в группу библиотеки, если они ещё не являются её участниками. В итоге количество участников группы возросло на четверть.

Для победителей и призёров конкурса репостов было подготовлено три комплекта подарков с оригинальными названиями:

- 1 место – «Набор ночного читателя», куда входило подарочное издание «Алисы в стране Чудес» Льюиса Кэрролла, книга «В стране Чудес Алисы: из истории книги Льюиса Кэрролла» и фонарик для ночного чтения,

- 2 место – «Набор для безумного чаепития», куда входило подарочное издание «Алисы в стране Чудес» и чашка с логотипом Государственной библиотеки Югры.

- 3 место – «Набор ценителя прекрасного», куда входило альбом «Геннадий Райшев. Живопись. Графика» и оригинальная книжная закладка.

Всего в конкурсе приняло участие 104 человека. Победителя и призёров библиотекари определяли 21 апреля с помощью сервиса <http://вконкурс.рф>. Затем победители были приглашены на открытие «Библионочи» для вручения подарков.

Также в сообществе предстоящего мероприятия были опубликованы: афиша «Библионочи-2016», программа мероприятий, описание некоторых площадок акции, которые организованы в окружной библиотеке, фотографии «Библионочей» прошлых лет, а также фотографии акции после её проведения. Такая работа способствовала привлечению посетителей на само мероприятие, «Библионочь» в Государственной библиотеке Югры посетило 568 человек. После проведения акции вышло 3 публикации в интернет-СМИ и 4 телесюжета.

Затем этот опыт сотрудники Государственной библиотеки Югры использовали в ходе подготовки и реализации проекта летнего читального зала «С книжкой на скамейке». В летний период в специально созданном сообществе было проведено два конкурса. Первый – конкурс фотографий, которые были сделаны на открытии летнего читального зала. Второй – конкурс репостов в преддверии «Вечера комиксов». В качестве призов были разыграны флешки-закладки, книги и сувенирная продукция библиотеки. Всего в летний период участниками конкурсов стало более 60 человек. Мероприятия, анонсированные в сообществе не просто информацией, а активным вовлечением пользователей посредством конкурсов, посетило более 150 человек.

В такой работе крайне важен индивидуальный подход к каждому участнику. Для того чтобы пригласить как можно больше людей, библиотекари самостоятельно выбирали пользователей других сообществ, искали тех, кто любит чтение и литературу, кто посещает подобные акции и мероприятия в других учреждениях культуры. Конечно, такая работа требует большого количества времени и энтузиазма, однако она позволяет найти новых друзей и партнёров, увеличить аудиторию не только конкретного мероприятия, но и библиотечного сообщества в социальной сети, что, безусловно, помогает поддержанию позитивного имиджа библиотеки.

Рекомендации книг

Вопрос: «Что почитать?» часто задается пользователями социальных сетей в популярных книжных пабликах. Библиотекари как никто другой могут стать эффективными консультантами в этом вопросе, рекомендовать книжные новинки, делать обзоры изданий, пользующихся наибольшей популярностью, рекомендовать литературу, посвященную тому или иному событию.

Новой формой популяризации книг из фонда Государственной библиотеки Югры посредством социальных сетей стали рекомендации изданий, представленных на традиционной выставке книжных новинок «Кто на новенькое?!». Сначала новости об обновлении данной выставки дублировались с сайта библиотеки и представляли собой обзор 3-4 книг с информацией о выставке. С февраля 2016 года библиотекари начали

использовать другой формат – описание одной книги плюс информация о выставке и подробное объяснение, как можно стать первым читателем понравившейся книги.

В течение первой недели после обновления выставки публикуется от 2 до 5 коротких и наглядных постов в соцсетях. Как показала практика, новости об одной книге пользуются большей популярностью, чем общая информация о выставке. Причём рекомендуются книги разных жанров: бестселлеры, детские, исторические, научно-популярные издания, книги, которые легли в основу известных фильмов и сериалов и т.д. С февраля по июль 2016 года было рекомендовано более 30 новинок, среди них: бестселлер «Шерлок и его интеллектуальный стиль», роман «Клиника: анатомия жизни» Артура Хейли, сборник «Дым и зеркала» Нила Геймана, роман «Клуб неисправимых оптимистов» Жана-Мишеля Генассии, книга «Первая мировая. Во главе «Дикой дивизии». Записки Великого князя Михаила Романова».

В итоге количество заявок на рекомендованные книжные новинки заметно возросло: если с 16 декабря 2015 года по 15 января 2016 года было подано 18 заявок, а с 19 января по 2 февраля – всего 3 заявки, то уже с 7 по 24 февраля их количество возросло до 37 заявок.

В Государственной библиотеке Югры уже 35 лет действует клуб «Литературные встречи». Каждый месяц участники клуба обсуждают различные книги современных авторов. С марта 2016 года книжные рекомендации участников клуба размещаются на сайте библиотеки и в обеих группах в социальных сетях. Сообщения о книгах часто сопровождаются хэштегами: #книги; #чтопочитать; #этоинтересно, для того, чтобы их могли увидеть не только участники сообщества, но и другие пользователи социальной сети, увлекающиеся чтением.

В библиотеке-филиале №6 «Городской централизованной библиотечной системы» города Ханты-Мансийска в июне 2016 года открылся библиоboom «Буква» - антикафе, своеобразное пространство альтернативного времяпрепровождения. Естественно, оно сразу же обрело собственное сообщество «ВКонтакте», которое быстро стало популярным среди любителей чтения Ханты-Мансийска и главным способом анонсирования мероприятий, проходящих в антикафе. В сообществе регулярно появляются подборки книг различных жанров и направлений, голосования и опросы, анонсы книжных новинок библиотеки-филиала №6, литературные новости и другая информация рекомендательного характера.

Услуги не выходя из дома

Сегодня возможность получения тех или иных услуг с домашнего компьютера или смартфона вошла в привычный обиход во многих учреждениях различных сфер деятельности.

Популяризация удалённых библиотечных сервисов является важной составляющей библиотечных сообществ социальных медиа, которая только начинает развиваться. Например, в некоторых группах созданы темы под названием «Продление книг». Читатели могут написать там сообщение и продлить книги, которые находятся у них на руках. Библиотекари при этом должны следить за сообщениями и отвечать на каждое из них. Такая тема создана, например, в группе Центральной библиотеки им. М.К. Анисимковой. За первую половину 2016 года туда было подано более 100 заявок на продление книг. Библиотекари ответили на каждую из них, и проинформировали всех обратившихся читателей о сроке сдачи книг в отделы библиотеки, пожелав при этом приятного чтения.

В группе Государственной библиотеки Югры был опробован новый способ популяризации электронной библиотеки «ЛитРес», доступ к ресурсам которой открыт в учреждении, при помощи виртуальной выставки, созданной специально для социальной

сети. Виртуальная выставка-викторина «В гостях у сказки» была посвящена экранизациям русских сказок советского кинорежиссёра Александра Роу. После описания сказок пользователям был предложен список книг, а также аудио- и видеоизданий, имеющихся в фонде Государственной библиотеки Югры и подробное описание, каким образом можно получить бесплатный доступ к библиотеке электронных и аудиокниг «ЛитРес» в Государственной библиотеке Югры.

Описанные выше направления взаимодействия с пользователями посредством социальной сети «ВКонтакте» позволяют определить основные аспекты данной работы:

- взаимодействие с пользователями в социальных медиа укрепляет связь читателя и библиотеки, способствует популяризации библиотечного фонда,

- сообщества в социальных медиа – это инструменты, позволяющие выявить потребности аудитории и контактировать с ней посредством вовлечения их в активную деятельность,

- плодотворная работа в социальных сетях позволяет увеличить количество пользователей библиотечными услугами и привлекать партнеров для реализации библиотечных проектов,

- услуги библиотек могут быть дополнены и расширены благодаря социальным сетям, также это удобная площадка для популяризации библиотечных услуг и продуктов.

Важно понимать, что работа в социальных сетях в современных условиях становится неотъемлемой частью маркетинговой коммуникации, а активное представительство библиотеки в социальных сетях позволяет оценить потенциал учреждения и определить вектор его дальнейшего развития.

Литература.

Библиотеки в социальных сетях: мнение экспертов // ЛиБиИнформ. - URL: <http://libinform.ru/read/articles/Biblioteki-v-sotcialnyh-setyah-mneniya-ekspertov/> (дата обращения 22.07.2016)

Василькова, Е.А. Библиотеки в соцсетях. Как управлять сообществом в сети «ВКонтакте» / Е. Василькова // Современная библиотека. – 2014. – №5(45) – С. 27-28.

Продвижение библиотек в социальных сетях // Информационно-аналитический журнал «Университетская книга». - URL: <http://www.unkniga.ru/biblioteki/bibdelo/724-prodvizhenie-bibliotek-v-soc-setyah.html> (дата обращения 22.07.2016)