

Библиотека в виртуальном пространстве

Опыт работы Очерской районной библиотеки

Места скопления виртуальных пользователей всегда вызывают интерес у тех, кто создает сайты или продвигает товары и услуги в интернете. Любая библиотека стремится быть современной и востребованной, поэтому активно старается использовать комплекс соцмедиа (сайт, блог, соцсети) для продвижения книги, чтения и библиотечных услуг. Одной из таких библиотек является Очерская центральная библиотека.

Веб-сайт МАУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Очерского района (<http://ocherlib.permculture.ru>) существует с января 2013 года и представляет собой официальный информационный интернет-ресурс, раскрывающий все основные аспекты деятельности названной библиотеки. Проще говоря, сайт является электронным «филиалом» учреждения культуры.

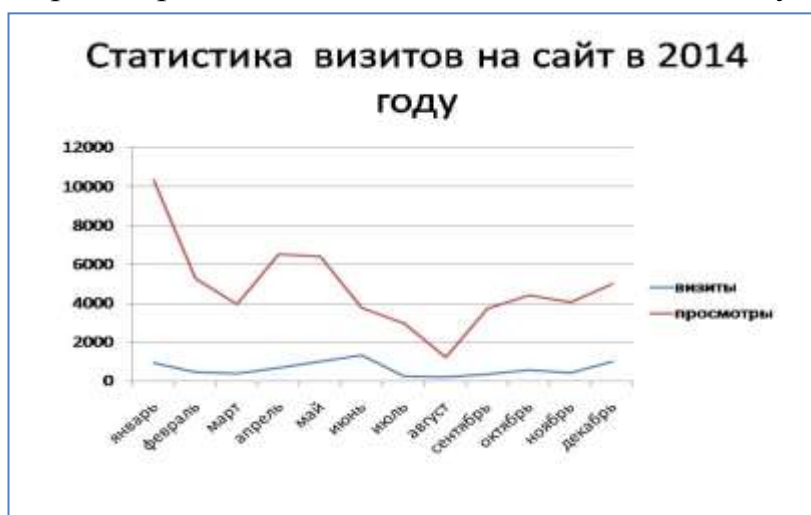
На сайте опубликована общая информация о библиотеке, содержащая характеристику направлений деятельности, новости библиотечной жизни, перспективный план мероприятий, фотоархив, контактную информацию, сведения о новых книжных поступлениях. Присутствуют также дополнительные библиотечно-информационные сервисы: виртуальное обслуживание читателей (вопрос-ответ, продление книг онлайн, виртуальная справочная служба).

Сайт – это сложный механизм, функционирующий по своим, особым законам, и потому его работа может быть объективно оценена средствами веб-аналитики. Для этой цели используется популярный ресурс «Яндекс-метрика», позволяющий регулярно отслеживать статистику и проводить ее анализ.

Для подробного рассмотрения работы сайта библиотеки мы используем условные термины:

Посетители – количество уникальных пользователей, посетивших сайт (имевших хотя бы один визит) за отчетный период.

Просмотры – количество просмотров страниц на сайте за отчетный период, исключая мгновенные обновления страниц.



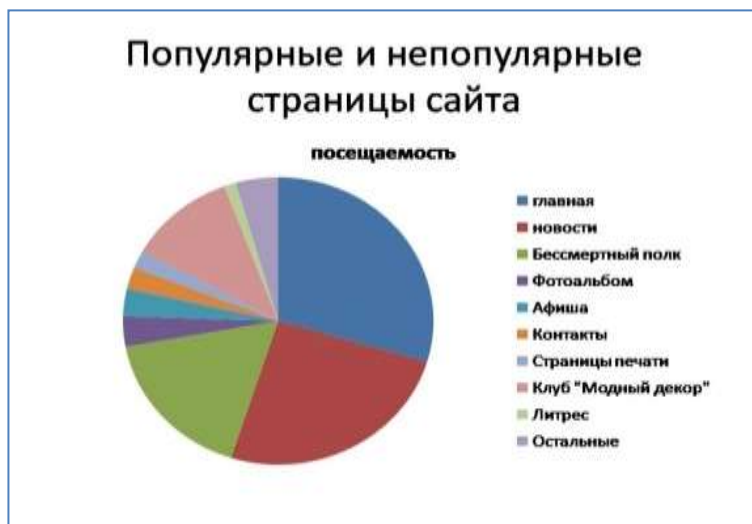
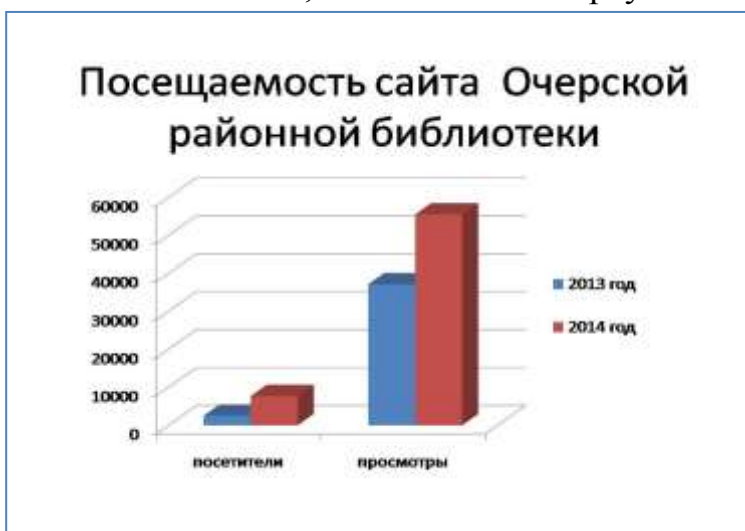
Нагляднее всего динамику посещений сайта по месяцам можно увидеть на графике. В начале 2014 года наблюдался всплеск активности пользователей. Предположительно это связано с тем, что информацией, выложенной на сайте, пользовались как работники Очерской библиотеки, так и их коллеги из других учреждений для работы над отчетами и планами на текущий год. Кроме того, в

январе у многих студентов проходит сессия, а это неуклонно ведет к повышению интереса к информационным ресурсам. К весне количество просмотров выходит на средний годовой уровень, а в апреле-мае опять наблюдается подъем, хотя количество посетителей за этот период увеличилось не существенно.

Такое поведение визитеров связано, во-первых, с тем, что в апреле-мае 2014 года на сайте проходил фотоконкурс, приуроченный к 120-летию библиотеки, вследствие чего было много желающих увидеть свои фото на страницах сайта, проголосовать за друзей и знакомых, узнать подробную информацию об условиях конкурса и о юбилейных мероприятиях библиотеки.

Во-вторых, у студентов не за горами летняя сессия. Летом происходит традиционный спад, связанный, разумеется, с сезоном отпусков и каникул. В это время года пусто не только в самой библиотеке, но и в ее «виртуальном представительстве». С началом осени наблюдаем существенное повышение числа просмотров, к октябрю этот показатель вновь выходит на среднегодовой уровень и медленно, но верно растет до конца года.

Для рассмотрения работы сайта Очерской библиотеки в динамике уместно сравнить посещаемость с 2013 годом. Как видно из диаграммы, количество посетителей сайта значительно возросло в 2014 году – с 2513 до 7512 (почти в три раза), количество просмотров выросло примерно в полтора раза – с 37 160 до 55 601. Положительная динамика связана, прежде всего, с тем, что проведена большая работа, сайт значительно наполнился контентом, увеличилось количество его упоминаний в социальных сетях.



Работа по наполнению сайта разнообразным содержанием проводится постоянно, и её основная задача – виртуальное отображение всего, что происходит в библиотеке, что может быть интересно нашим пользователям.

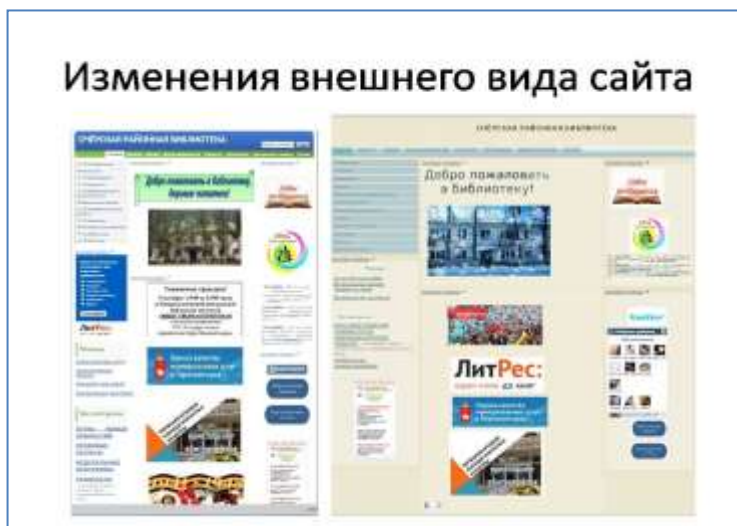
Самые посещаемые страницы сайта – «Главная», «Новости» и «Бессмертный полк». Высокая проходимость

главной страницы понятна – это как вестибюль, который нельзя миновать, проходя на другие страницы. Новости – самая подвижная, изменяющаяся страница, это своеобразная хроника работы библиотеки. Мероприятия, выставки, события – здесь отображается все, неудивительно, что находится немало желающих быть в курсе последних событий. Также неожиданно высокий рейтинг у страниц клуба «Модный декор». После каждого заседания клуба на сайте появляются свежие фотоотчеты – и это также влияет на количество просмотров. Одной из популярных страниц является «Бессмертный полк» – это, по-видимому, связано с актуальностью темы Великой Отечественной войны и сохранения памяти о ней накануне 70-летия Победы. Кроме того, реклама акции регулярно появляется в группе ВКонтакте, в Одноклассниках, в Твиттере и местных СМИ.

Как видим, статичные страницы, обновления на которых происходят редко (контакты, афиша), не пользуются большой популярностью. Низкая популярность раздела, посвященного электронной библиотеке ЛитРес, несмотря на частые обновления (рекомендательные аннотированные списки книг меняются раз в неделю), может быть связана с тем, что пользователи предпочитают получать информацию «из первых рук» и обращаются непосредственно к официальному сайту ЛитРес. В пользу этой гипотезы говорит статистика обращаемости к фонду на Litres.ru.

В течение 2014 года сайт Очерской районной библиотеки претерпел существенные изменения. Рассмотрим основные и самые, на наш взгляд, значительные.

В разделе «Структура библиотеки» полностью изменены страницы, посвященные информационно-библиографическому отделу и его деятельности, страницы клубов «Модный декор» и «Диалог» также приобрели новый облик и наполненность. Кроме того, на сайте появились два новых больших раздела – электронная библиотека ЛитРес и всероссийская акция «Бессмертный полк». Оба эти раздела не статичны, в них постоянно происходят обновления.



На главной странице появилась постоянная прямая ссылка на новые поступления книг, ссылка на сайт «Оценка качества муниципальных услуг», ссылка на аккаунт в Твиттере, виджет группы ВКонтакте, информация об актуальных мероприятиях и другое. И, наконец, то, что сразу «бросается в глаза» – появилось много анимированных картинок, а в ноябре 2014 сайт поменял оболочку. Изменение внешнего вида интернет-ресурса – необходимый процесс, так как веб-пространство, будучи отображением реального мира,

вообще крайне подвижно, и очень важно не стоять на месте и постоянно развивать сайт.

В мае 2015 года на сайте библиотеки появилась ссылка на видеохостинг «Ютуб» (<https://www.youtube.com/channel/>), где размещаются видеосюжеты о библиотеке и прошедших мероприятиях: Бессмертный полк Очерского района, Библиосумерки, Пушкинский День и пр. Видеоматериалы предоставлены видеостудией «САМИ» и местным телевидением.

Помимо активной работы с сайтом, с целью информирования пользователей библиотеки и широкой общественности о событиях, планах, новых услугах и других направлениях деятельности, Очерской центральной библиотекой созданы группы в социальных сетях «ВКонтакте» и «Твиттер».

По официальным данным, на сегодняшний день целевая аудитория социальной сети «ВКонтакте» (vk.com) насчитывает порядка 60 миллионов человек. Из них около 27 % заходят в сеть хотя бы раз в месяц, 1/3 посещает сеть более 2 или 3 раз в сутки, при этом в среднем открывают около 170 страниц.

Группа «Очерская районная библиотека» ВКонтакте

(https://vk.com/ocher_library)

сообщает посетителям основную информацию об учреждении, режим работы, дает возможность получить виртуальную справку. Также в группе представлены 5 фотоальбомов, две виртуальных фотовыставки, 27 ссылок на сайты библиотек Пермского края, новостные сайты, группы других библиотек ВКонтакте. Также на странице сообщества выложены аудио- и видеозаписи и документы. Для пользователей существует возможность оставлять комментарии и предлагать к опубликованию свою информацию.

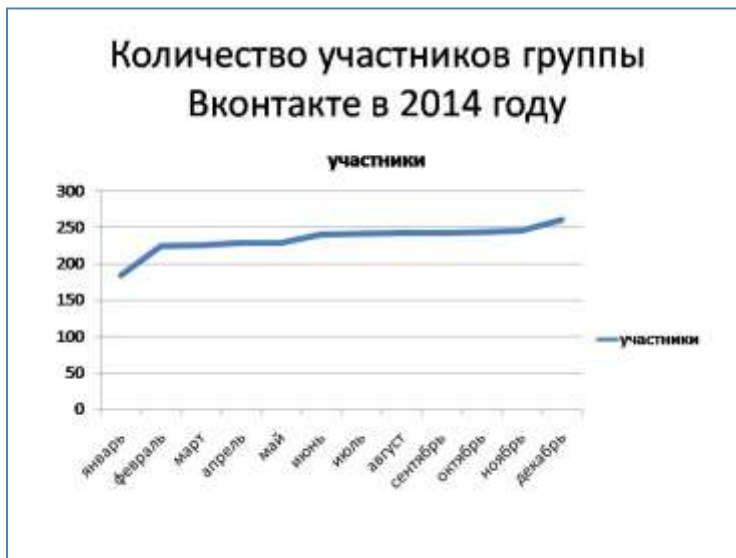
Сервис ВКонтакте предоставляет администратору группы возможность просмотра статистики сообщества, что значительно облегчает анализ работы группы.

Группа ВКонтакте «Очерская районная библиотека» была создана 3 мая 2013 года, и к началу 2014 года насчитывала 183 подписчика, в конце 2014 года в группе состоит 260 человек, к концу первого полугодия 2015 года их количество подходит к 300. Для сравнения, группа Очерского районного дома культуры, созданная в марте 2014 года, насчитывает 68 подписчиков, группа Очерской детской библиотеки, созданная в апреле 2014 – 50 подписчиков,



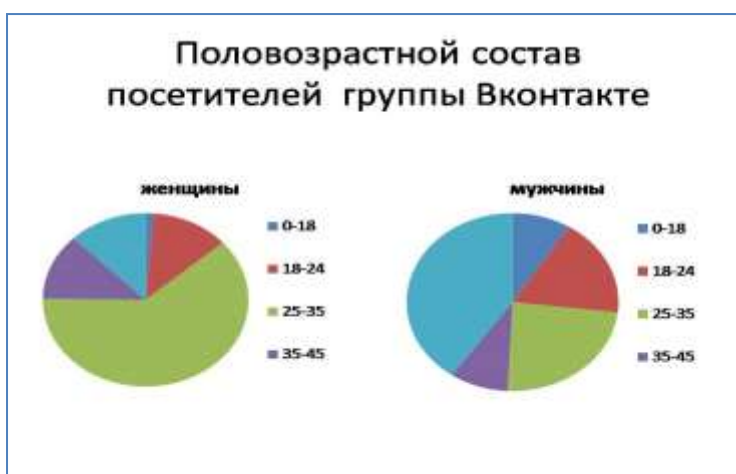
группа музея им. Невцетаева, созданная в январе 2014, насчитывает 452 подписчика. Среди групп учреждений культуры Очерского района сообщество районной библиотеки уступает только группе Краеведческого музея им. А. В. Невцетаева. Как видно из приведенного ниже графика, в течение 2014 года количество подписчиков группы «Очерская районная библиотека» стабильно возрастало, хотя и довольно медленно.

Для того чтобы грамотно позиционировать библиотеку в соцмедийном пространстве, необходимо обладать некоторой информацией о своих пользователях, о своей целевой аудитории. Кто же он, типичный подписчик группы Очерской библиотеки в соцсети «ВКонтакте»? Как показывает статистика, 79 % посетителей группы – женщины, и только 21 % – мужчины. Это связано с



тем, что бóльшая часть подписчиков имеет то или иное отношение к работе в сфере культуры, а это в большинстве своём женщины. Более 43 % участников сообщества проживают в г. Очер и Очерском районе, около 33 % указали в качестве места жительства г. Пермь, еще 10 % из Верещагино, пользователей из других населенных пунктов менее чем по 1 %.

Как видно из диаграммы, наиболее активный возраст участников группы для женщин – 25–35 лет, для мужчин – 0–18 и 25–35 лет. Аудитория ВКонтакте вообще моложе, нежели, например, аудитория соцсети «Одноклассники», и среди пользователей Интернета в среднем гораздо больше молодежи. Слово «библиотека» в названии группы сразу привлекает тех, кто любит читать, интересуется культурой, открыт для общения с единомышленниками.



Таким образом, целевая аудитория группы Очерской библиотеки ВКонтакте – молодежь, любящая читать и интересующаяся культурой своей малой родины. Этим и обусловлен выбор контента для группы.

Наполнение группы новостями происходит практически каждый день (исключая выходные). Среднее количество постов в месяц – 80, из них 15–20 – о мероприятиях, выставках, акциях Очерской районной библиотеки, сопровождающиеся ссылками на соответствующие страницы сайта

(<http://ocherlib.permculture.ru>), остальное – разнообразная информация: статьи, картинки, цитаты, юмор о библиотеках и книгах, подобранный на разных сайтах Рунета, в том числе в других группах ВКонтакте. Всего за 2014 год в группе опубликовано 900 новостей, из них 160 связаны с работой библиотеки. Для сравнения, за 7 месяцев 2013 года было опубликовано 356 постов.

Использование виртуального пространства даёт широкие возможности для развития библиотеки, обмена опытом, профессионального и неформального общения. Это прекрасная возможность списаться с виртуальными коллегами, получить консультации «из первых рук» от признанных авторитетов и лидеров мнений. Поэтому мы часто используем в своей работе и предлагаем коллегам группы с интересным библиотекарям контентом:

- Пермская краевая библиотека им. Горького (<https://vk.com/gorkilibrary>) – новости краевой библиотеки, анонсы и отчеты о мероприятиях, актуальная информация из пермского календаря знаменательных дат и др.;
- Библиотека ВКонтакте (<https://vk.com/ruyaz>) – самое большое хранилище файлов ВКонтакте, возможность расширенного поиска текстов, аудиокниг, экранизаций;
- Год Литературы в России (<https://vk.com/godliteratury2015>) – регулярно пополняемая информация о событиях Года Литературы в Российской Федерации;
- Официальная группа акции #ГодЛитературы (<https://vk.com/godliteratury>). Идея акции заключается в проведении библиотекарями совместных действий по привлечению внимания интернет-аудитории к юбилейным датам писателей и поэтов в Год Литературы в России. Суть акции: использование в постах (сообщениях) о писателях и поэтах-юбилерах хэштегов по принципу #ПисательВозраст (например, #Грибоедов220) и #ГодЛитературы. Участие в акции позволяет увеличить посещаемость группы за счет тех, кто будет находить ваши сообщения по хэштегам.
- Кольцо библиотечных групп (<https://vk.com/librarygroup>). Группа создана для составления списка библиотечных ресурсов, сбора информации о библиотечных группах, действующих ВКонтакте. «Заявите о себе! Оставьте адрес Вашей группы на стене!» – пишут организаторы. Как раз то, что нужно, чтобы и на других посмотреть, и себя показать.
- Литература (<https://vk.com/literabook>), Читающие (<https://vk.com/public42968101>), Бездна книжного уюта (https://vk.com/bezdna_bku) и другие подобные группы – цитаты из книг, картинки, интересные факты о чтении, ссылки на произведения классической и современной литературы под лозунгом «Возвращаем любовь к чтению». Это как раз тот контент, который «раскрашивает» стену библиотечной группы, придает ей неформальный лоск.

- Группа журнала «Современная библиотека» (<https://vk.com/sbiblioteka>). В сообществе выкладываются аннотации на статьи из свежих номеров журнала и ссылки на их скачивание в формате PDF. Один из интереснейших библиотечных журналов онлайн.
- МетодКомпот (<https://vk.com/vrn.metodist>) – всё самое интересное из жизни библиотек и мира литературы, обмен опытом, рецензии, обсуждение проблем библиотечной отрасли.
- Библиобус виртуальный (<https://vk.com/club5197510>). Здесь вы найдёте очень много качественного, интересного авторского контента о книгах, чтении, большое место уделяется дням рождения писателей и поэтов, даже наименее известных.

Помимо группы ВКонтакте, 22 октября 2014 года был зарегистрирован аккаунт в социальной сети «Твиттер» (twitter.com/biblio_ocher). Специфика Твиттера подразумевает публикацию кратких сообщений (микроблога) объемом не более 140 символов, которые могут читать другие пользователи, как постоянные подписчики, так и случайные посетители. В своем микроблоге Очерская библиотека дублирует информацию с сайта <http://ocherlib.permculture.ru> о выставках, мероприятиях, а также афишу, хронику акции «Бессмертный полк» и др. – в сжатом виде, одной-двумя фразами, для подробного ознакомления предлагается перейти по ссылке на сайт.

Таким образом, главная задача существования аккаунта «Очерская библиотека» в Твиттере и ВКонтакте – популяризация нашего сайта, продвижение книги, чтения и услуг библиотеки.

В начале и в процессе работы с библиотечным комплексом соцмедиа возникает множество вопросов. Какие ресурсы предлагать нашим читателям? Как привлечь новых виртуальных пользователей? Как оценивать эффективность уровня библиотечного обслуживания, посещаемости, предоставляемых услуг? Как вести статистику? Универсальных рецептов нет, главное – не бояться экспериментов и двигаться вперед. Наиболее эффективна работа в комплексе соцмедиа по схеме «сайт + блог + микроблог + видеоблог + соцсети».