

А. В. Костицина

Фундаментальная библиотека Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета

Библиотека вуза в социальной сети «ВКонтакте»: опыт работы администратора группы

Социальные сети стали неотъемлемой частью жизни современного общества, средством коммуникации и общения. Использование социальных сетей как инструмента общения с потенциальными пользователями всё более актуально и в библиотечной среде. Библиотеки создают группы и страницы в социальных сетях с целью установить контакт с читателями, привлечь их внимание к своей деятельности и расширить её диапазон. Участниками этого процесса становятся и библиотеки образовательных учреждений, в том числе библиотеки вузов. В статье проанализирована работа группы библиотеки Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета в социальной сети «ВКонтакте» в период с 2013 по 2018 г. Приведены основные статистические данные, характеризующие развитие сообщества на протяжении выбранного периода; изложены динамика просмотров, изменения в количестве подписчиков, вирального охвата и охвата подписчиков группы. Рассмотрены ошибки администрирования группы, в результате которых происходит отток подписчиков. Представлены опыт работы по привлечению пользователей, основные правила подготовки контента. Сделаны выводы: одно из основных условий успешного существования группы в социальной сети – наполнение её качественным и интересным контентом, соответствующим целям и задачам группы; библиотекарь должен знать основные принципы ведения сообщества и создания этого контента, уметь применять их в соответствии со спецификой целей и задач сообщества.

Ключевые слова: библиотека вуза, Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, библиотека ПГГПУ, социальные сети, «ВКонтакте».

Anna Kostitsina*Perm State Humanitarian Pedagogical University, Perm, Russia*

The university libraries in the social network VKontakte: The administrator's experience

The social media have become part and parcel of the modern society, as they are a social communication channel. Using social networks for connecting to potential users have been increasingly important for the libraries. The libraries have been setting up groups and accounts in the social media to connect to their users, to draw attention to their work and to widen its scope. The university libraries, like many other libraries of educational institutions, participate in the process. The author analyzes the experience of Perm State Humanitarian Pedagogical University with VKontakte network subscribers group in 2013-2018. The general statistical data characterize group evolution during the selected period; dynamics of views, and the viral coverage and subscribers group coverage are provided. The author examines the administration mistakes that result in the loss of subscribers; she reviews the experience of attracting users, and rules for content presentation. She concludes that group success is determined by interesting and quality content relevant to the group aims and tasks; that the librarian in charge must be familiar with the principles of social group administering and content generation in accordance with the library's goals and tasks.

Keywords: university library, Perm State Humanitarian Pedagogical University, PSHPU Library, social media, VKontakte.

For the modern young generation, social networks VKontakte, Facebook, Instagram have become an integral part of life; most students consider them as a means of communication or communication. For libraries, social networks are becoming a real tool for communicating with their potential users. The fundamental library of the Perm state humanitarian-pedagogical university is represented in one social network – VKontakte. The group was established in 2013 to provide informal communication students and librarians. In the period from 2013 to 2016, the group posted information about the activities of the library, connected electronic resources, interesting books, libraries, reading; polls were conducted among subscribers. The news feed of the group was updated rarely and irregularly, which led to a gradual decrease in interest in it. In order to return the interest of subscribers, in the beginning of 2017 the filling of the news feed of the group was activated. During 2017, 1 053 posts were prepared, the greatest response among the subscribers of the group received local history materials. The information focused on his study of ethnography and folklore of the Perm region. The number of views of

this post was 4 948, 58 reposts were made. By the end of 2017, the number of subscribers of the group increased from 257 to 498. Interest in the posted news increased: 10,728 views were recorded (compared to 2016, this indicator increased by more than 6 times), 3,090 visits. Here are our basic principles: Group news feeds should be updated daily and at about the same time, the number of posts per day depends on the capabilities of editors and administrators; the recordings should not be cumbersome, you need to accompany them with images, if necessary – with documents, video and audio materials, and you should not overload the recording (for example, it is better to create an album that the subscriber will see if he wants); borrowing posts from other groups should not be abused, records should be unique if possible, you can accompany them with hashtags. you must use the tools for feedback from subscribers (discussions, chats, messages) and promptly answer their questions.

Для современного молодого поколения социальные сети – «ВКонтакте», *Facebook*, *Instagram* – стали неотъемлемой частью жизни; большинство студентов рассматривают их как средство коммуникации или общения. Практически каждый современный студент зарегистрирован в какой-либо социальной сети и пользуется ею ежедневно.

Для библиотек социальные сети становятся реальным инструментом общения с потенциальными пользователями. Создавая группы и страницы в социальных сетях, библиотеки хотят установить контакт с читателями, привлечь их внимание к своей деятельности и расширить её диапазон [4].

Сегодня Фундаментальная библиотека Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета (ПГГПУ) представлена лишь в одной социальной сети – «ВКонтакте». Группа «Библиотека ПГГПУ» (<https://vk.com/bibliotekapggpu>) была создана в мае 2013 г., чтобы привлечь внимание к деятельности библиотеки, популяризировать информацию о ней и наладить неформальное общение со студентами и сотрудниками ПГГПУ. На странице группы были созданы и наполнены разделы «Фотоальбомы», «Видеозаписи», «Документы», «Ссылки». К концу 2013 г. в группу входило 185 участников – студентов и сотрудников вуза. В период с мая по декабрь 2013 г. количество уникальных посетителей в группе составило 740, просмотров – 3 381.

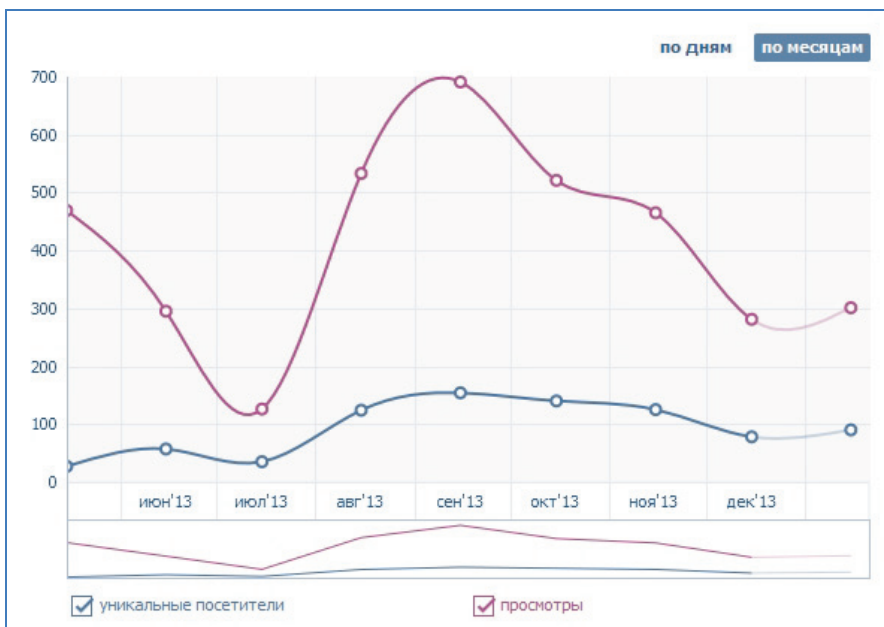


Рис. 1. Динамика количества уникальных посетителей и просмотров группы в 2013 г.

В период с 2013 по 2016 г. на стене группы размещалась информация о деятельности библиотеки ПГГПУ, подключенных электронных ресурсах, интересных книгах, библиотеках, чтении; проводились опросы среди подписчиков. Однако не все посты отличались информативностью, часть из них была лишь ссылками на новости со страницы библиотеки ПГГПУ на официальном сайте вуза (без поясняющего текста и других материалов). Новостная лента группы обновлялась редко и нерегулярно, что привело к постепенному снижению интереса к ней. Анализ статистики группы показал: количество подписчиков в период с 2014 по 2015 г. увеличилось на 46 человек, а в период с 2015 по 2016 г. – лишь на 2; число просмотров новостей группы по сравнению с 2013 г. уменьшилось практически в два раза (см. рис. 1, 2).

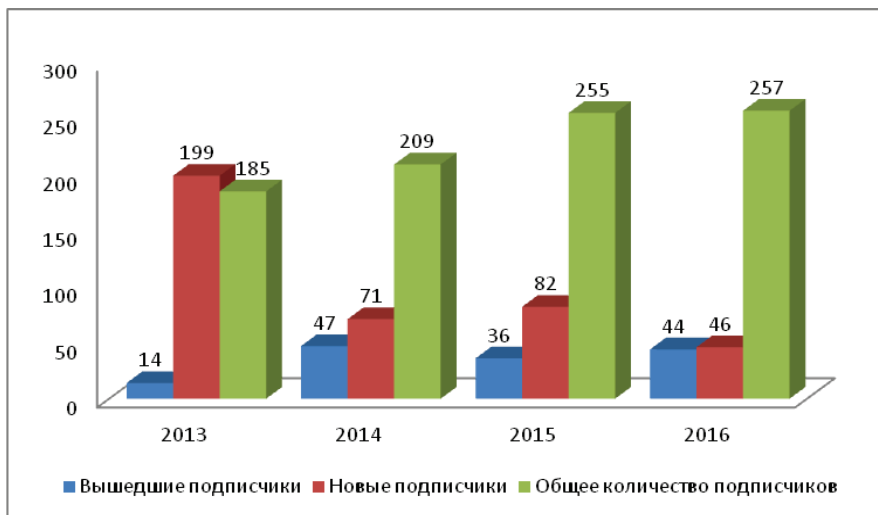


Рис. 2. Динамика изменения числа подписчиков группы в 2013–2016 гг.

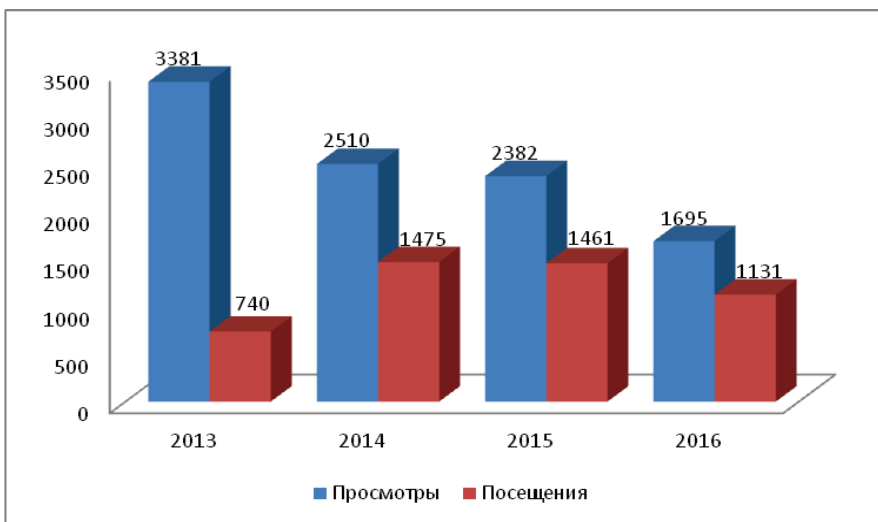


Рис. 3. Динамика просмотров и посещений группы в 2013–2016 гг.

Одно из основных условий успешного существования группы в социальной сети – наполнение её качественным и интересным контентом, который должен соответствовать целям и задачам группы, запросам подписчиков, быть

по возможности уникальным. Однако в группе «Библиотека ПГГПУ» в период с 2013 по 2016 г. на стене было размещено лишь около 70 постов, т.е. контент практически не обновлялся. Чтобы вернуть интерес подписчиков, в начале 2017 г. активизировали наполнение новостной ленты группы.

Подготовка даже небольшого поста требует много времени, поэтому сначала в группе «Библиотека ПГГПУ» размещались репосты из других групп, тематика контента которых соответствовала целям и задачам сообщества и была интересна потенциальным подписчикам. Затем мы начали создавать контент самостоятельно (его тематика была расширена), готовить посты, приуроченные к дням рождения писателей, деятелей культуры и науки, юбилейным датам в литературе, а также посты краеведческой тематики.

В группе стали размещать информацию о книгах (учебниках, монографиях, сборниках), периодических и продолжающихся, а также электронных изданиях ПГГПУ. Кроме того, в течение года мы готовили посты, посвящённые дням рождения преподавателей вуза, в которых помимо биографической информации содержались сведения об их публикациях.

Материал сопровождался не только фотографиями, но и ссылками на образовательные и научные ресурсы, открытые электронные библиотеки, видеоматериалами (например, ссылками на экранизации художественных произведений). В группе создавались альбомы фотографий, к информации поста прикреплялись различные документы (списки книг из фонда библиотеки, книги и т.д.). Новостная лента группы «Библиотека ПГГПУ» стала обновляться ежедневно, в ней мы размещали по 2–3 поста, практически перестали использоваться репосты из других сообществ.

Самая сложная задача – преподнести информацию так, чтобы новость была уникальной. Поэтому мы сопровождали посты списком книг по соответствующей тематике из фонда библиотеки ПГГПУ, фотографиями и информацией об изданиях из её фондов, в том числе редких. Новости, связанные с краеведческой тематикой, дополнялись информацией о Перми, Пермском крае или Урале.

В течение 2017 г. было подготовлено 1 053 поста, наибольший отклик среди подписчиков группы получили краеведческие материалы. Лучшим из них стал пост, посвящённый выдающемуся русскому фольклористу, диалектологу и этнографу Дмитрию Константиновичу Зеленину. В информации акцент был сделан на его исследовании этнографии и фольклора Пермского края. Количество просмотров этого поста составило 4 948, сделано 58 репостов.

К концу 2017 г. количество подписчиков группы увеличилось с 257 до 498. Возрос интерес к размещаемым новостям: зафиксировано 10 728 просмотров (в сравнении с 2016 г. этот показатель увеличился более чем в 6 раз), 3 090 посещений (см. рис. 3).

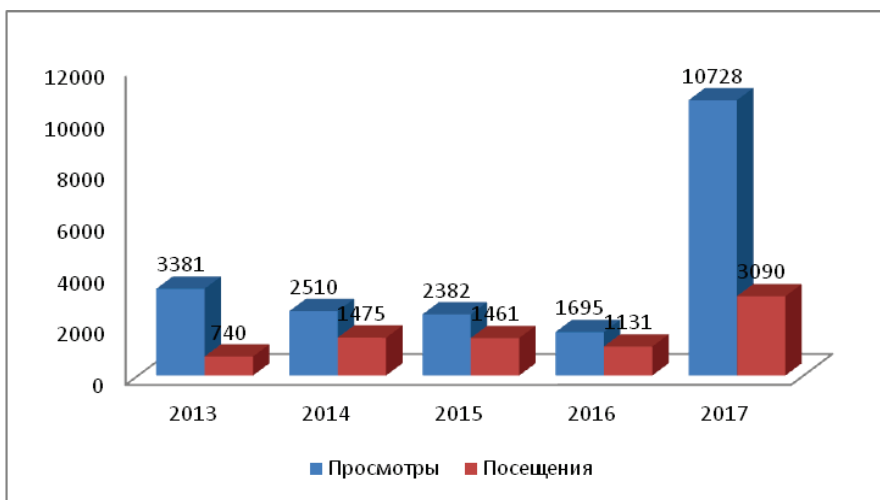


Рис. 4. Динамика просмотров и посещений группы в 2013–2017 гг.

Один из показателей востребованности контента группы «ВКонтакте» – виральный охват, отражающий количество людей, которые ознакомились с постами, не вступая в сообщество, а листая свою ленту или зайдя на страницу к другу (увидели репост публикации). Этот показатель также существенно увеличился: в 2017 г. посты группы «Библиотека ПГГПУ» увидели 56 850 человек.

Участниками группы стали не только студенты и сотрудники ПГГПУ, но и все, кто интересуется краеведением. От подписчиков группы стали чаще поступать запросы, касающиеся фонда библиотеки ПГГПУ, направлений работы, в частности краеведческой деятельности, а также вопросы по библиографии трудов преподавателей вуза, электронным информационным ресурсам библиотеки. В течение года пополнялись созданные ранее разделы группы: «Фотографии», «Документы», «Видеозаписи». Самым просматриваемым из них стал раздел «Фотографии», за год в нём было создано 22 альбома.

В 2017 г. группа «Библиотека ПГГПУ» приняла участие в Межрегиональном конкурсе на лучшую библиотечную группу в социальной сети «ВКонтакте» – «Book-Продвижение». Организатором конкурса стал Юношеский центр им. В. Ф. Тендрякова Вологодской областной универсальной научной библиотеки, партнёром конкурса – Вологодская региональная общественная организация «Центр популяризации научно-технического творчества в молодёжной среде "Созидание"». В конкурсе приняли участие более 130 библиотек из России и ближнего зарубежья: крупные областные и

городские, а также небольшие районные, межпоселенческие и сельские библиотеки. Группа «Библиотека ПГГПУ» по итогам конкурса заняла 2-е место в номинации «Лучшая группа библиотеки учебного заведения». Участие в конкурсе способствовало увеличению активности подписчиков группы.

В 2018 г. работа в группе «Библиотека ПГГПУ» была продолжена, новостная лента обновлялась ежедневно примерно в одно и то же время. Посты стали сопровождаться хэштегами, в том числе локальными, пополнялись разделы «Видеозаписи», «Альбомы», «Документы». К концу ноября 2018 г. количество подписчиков группы увеличилось до 693. В настоящее время новостями группы «Библиотека ПГГПУ» периодически делятся несколько сообществ, среди которых: «Пермский книгоед», «ИСТОРИЯ ПЕРМИ ВКонтакте», «Библиотека для взрослых г. Соликамск», «Копилка библиотекаря», «Пермский переплёт», «Методисты библиотек Пермского края» и др. В 2018 г. с новостей сделано 764 репоста. Это один из существенных факторов, влияющих на виральный охват, который к концу ноября 2018 г. составил 106 970, охват подписчиков – 33 445 (см. рис. 4).

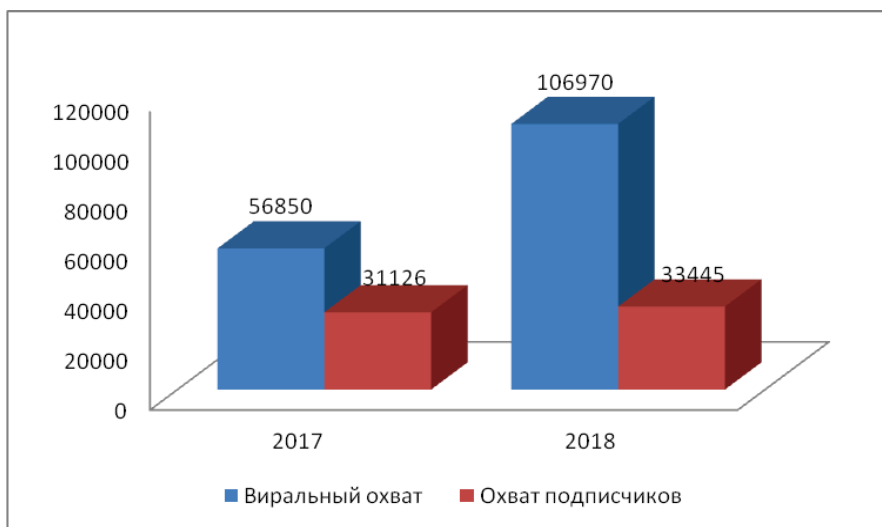


Рис. 5. Виральный охват и охват подписчиков группы в 2017–2018 гг.

Таким образом, ведение группы «ВКонтакте» – процесс достаточно сложный, требующий знания основных принципов этой работы. Сегодня можно найти много публикаций, рассказывающих о правилах ведения и активного продвижения группы «ВКонтакте», но они рассчитаны,

прежде всего, на тех, кто занимается коммерческой деятельностью. Однако основные принципы применимы и к деятельности библиотек. Перечислим основные из них [1]:

новостная лента группы должна обновляться ежедневно примерно в одно и то же время, количество постов в день зависит от возможностей редакторов и администраторов;

записи не должны быть громоздкими, нужно сопровождать их изображениями, при необходимости – документами, видео- и аудиоматериалами, при этом не стоит перегружать запись (например, лучше создать альбом, который подписчик при желании посмотрит);

не следует злоупотреблять заимствованиями постов из других групп, записи по возможности должны быть уникальными, можно сопроводить их хэштегами;

необходимо пользоваться инструментами для обратной связи с подписчиками (обсуждения, чат, сообщения) и оперативно отвечать на их вопросы.

В чём специфика работы библиотек в «ВКонтакте»? По мнению специалистов, задача библиотеки в социальных сетях «заключается в том, чтобы человек не просто блуждал по интернету, а как можно чаще посещал именно библиотечные представительства в Сети, черпал на этих страницах полезную, интересную, достоверную информацию» [4. С. 3]. Библиотекари, создавая свои группы в «ВКонтакте», ставят цель – включить постоянных и случайных пользователей в диалог с библиотекарями, оставляя комментарии к постам, высказывая свои суждения по различным вопросам.

Для вузовской библиотеки создание групп и сообществ в социальных сетях – это ещё и возможность расширить круг пользователей в интернете, так как участниками сообщества могут стать не только студенты и преподаватели конкретного вуза, но и все, кому интересен контент, размещаемый в нём. Важно, чтобы посты были разнообразными по тематике, соответствовали целям и задачам группы и при этом привлекали не только аудиторию вуза. Сочетание новостей как о работе, фондах конкретной библиотеки, так и обо всём, что связано с пропагандой чтения, книги, с привлечением к чтению, может значительно расширить аудиторию сообщества.

Деятельность библиотек в социальных сетях требует от специалистов знаний, навыков продвижения сообществ, умений поддерживать контакт с участниками группы.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Как вести** группу ВКонтакте в 2018 году: секреты и советы // Online Vkontakte. – Режим доступа: <http://online-vkontakte.ru/2016/05/kak-vesti-gruppu-vkontakte.html>
Kak vesti gruppu VKontakte v 2018 godu: sekrety i sovety // Online Vkontakte.
2. **Медведева Э. А.** Оценка эффективности продвижения вуза в социальной сети / Э. А. Медведева, Я. Р. Водатурская // Общество: политика, экономика, право. – 2013. – № 4. – С. 96–101.
Medvedeva E. A. Otsenka effektivnosti prodvizheniya vuza v sotsialnoy seti / E. A. Medvedeva, Ya. R. Vodaturskaya // Obshchestvo: politika, ekonomika, pravo. – 2013. – № 4. – S. 96–101.
3. **Михайлова Е. В.** Университетская библиотека в медиaproстранстве: позиционирование и продвижение / Е. В. Михайлова // Б-ки вузов Урала: проблемы и опыт работы. – Екатеринбург : УрФУ, 2015. – Вып. 14. – С. 114–119.
Mihaylova E. V. Universitetskaya biblioteka v mediaprostranstve: pozitsionirovanie i prodvizhenie / E. V. Mihaylova // B-ki vuzov Urala: problemy i opyt raboty. – Ekaterinburg : UrFU, 2015. – Вып. 14. – S. 114–119.
4. **Свергунова Н. М.** Библиотеки в социальных сетях: необходимость или дань моде / Н. М. Свергунова // Науч. и техн. б-ки. – 2016. – № 5. – С. 52–58.
Svergunova N. M. Biblioteki v sotsialnyh setyah: neobходimost ili dan mode / N. M. Svergunova // Nauch. i tehn. b-ki. – 2016. – № 5. – S. 52–58.

*Anna Kostitsina, Chief Librarian, Automated Library Systems Department,
Perm State Humanitarian Pedagogical University;
kostitsina@gmail.com
42, Pushkin st., 614990 Perm, Russia*