



Вероника УГРИКОВА

PR-менеджер, Государственная научная библиотека, Банская Быстрица, Словакия, магистр

 veronika.uhrikova@svkbb.eu

СЛОВАЦКИЕ БИБЛИОТЕКИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Автор дает характеристику современного библиотечного дела в Словацкой Республике, проводит анализ возможностей взаимодействия научной библиотеки с читателем с помощью социальной сети Facebook.

Высокие темпы развития информационных технологий радикально изменили жизнь общества, и оно было вынуждено приспособиться к новым условиям. Информационные и коммуникационные технологии стали неотъемлемой частью общения. Мы живем в среде «врожденно информационно грамотных» людей. И сейчас на первый план выходит сетевая коммуникация, которая позволяет получить быстрый доступ к информации. Концепция web 2.0 в первую очередь связана с социальными сетями, которые подразумевают активность пользователей в интернете [1]. Пассивный прежде пользователь превратился в полноценного генератора информации.

Библиотеки уже давно являются не только хранилищами книг, они создают новые тренды в разработке информационных технологий, стремясь привлечь интерес людей, воспитанных в информационном обществе. Необходимо, чтобы библиотеки ориентировались на создание качественной инфраструктуры, которая сможет удовлетворить потребности современного получателя информации. Инструменты web 2.0 используются в создании услуг, которые предлагают библиотеки. Потребителю необходим мгновенный доступ к информации, быстрая поддержка и адресная коммуникация. Библиотеки удовлетворяют эти требования, используя социальные сети, блоги, микробло-

ги, видеоканалы, wiki-системы и т.п. Специалисты по социальным медиа Джон Джентч (John Jantch) и Дэвид Мерман Скотт (David Meerman Scott) сходятся в том, что в социальных медиа есть 4 важнейших фактора: контент, контекст, создание связей, создание сообщества. «В центре внимания нет продукта, но есть содержание как связующая нить между потребителями» [6].

Библиотекари Словацкой Республики чаще всего используют Facebook (эта социальная сеть занимает лидирующие позиции в мире по посещаемости) для взаимодействия с читателями. Facebook дает возможность зарегистрировать страницу библиотеки или ее группу. Наиболее удобной формой является страница. Для регистрации требуется согласиться с условиями, которые указаны в основных документах: объявление о правах и обязанностях, условие использования сведений, условия для страниц и стандарты сообщества Facebook. Все документы поддерживают основной приоритет социальной сети – безопасность. Facebook не позволяет публиковать сообщения, побуждающие к насилию, выражающие ненависть или угрозу обществу.

Социальная сеть разрушает географические барьеры и дает возможность свободно дискутировать, но запрещает неуставные отношения. Особенно сильно Facebook заботится о персональных данных – у пользователя есть возможность изменить настройки приватности.



Блоги должны обязательно входить в pr-направление и способствовать лучшему отношению

Регистрация в социальной сети требует также соблюдать авторские права.

В Перечне библиотек Словацкой Республики, который опубликован на сайте Министерства культуры Словацкой Республики (www.culture.gov.sk), находится 5032 библиотеки, несколько сотен из которых на сегодняшний день упразднены. Постоянно на территории Республики работают около 4700 публичных, научных, академических, школьных, региональных, районных и других библиотек. Приблизительно 80 из них зарегистрированы в Facebook. В 2010 году в соцсети было зарегистрировано 40 библиотек, в 2012 – 60. В ведении Министерства культуры Словацкой библиотеки находятся 6 библиотек в Словакии (Словацкая национальная библиотека в г. Мартин, Университетская библиотека в Братиславе, Словацкая библиотека для слепых им. Матая Гребенду в г. Левоча, Государственная научная библиотека в Банской Быстрице, Государственная научная библиотека в г. Кошице, Государственная научная библиотека в г. Прешов), 5 из них имеют представительства в Facebook.

Страница Государственной научной библиотеки в Банской Быстрице в Facebook была создана с целью более близкого общения со своими пользователями и привлечения их внимания к услугам библиотеки. Новый вид общения с пользователями библиотека использует с 29 октября 2013 года. По данным на 10 марта 2014 года мы получили 206 отметок «мне нравится».

В основе презентации страницы в социальной сети лежит предоставление актуальных сведений об организации, которые будут влиять на процесс коммуникации.

Общение в социальной сети требует активного комментирования, создания дискуссионных поводов. Интерактивная коммуникация с потребителем неизбежна. В настоящее время популярная социальная сеть дает возможность библиотеке обратиться к множеству потенциальных пользователей. Высокая посещаемость, отсутствие финансовых расходов и возможность получить обратную связь от пользователей являются несомненными преимуществами. Библиотека размещает на странице анонсы

мероприятий, публикует фотографии, сообщает об изменениях в режиме работы и сообщает о новых услугах.

Обсуждая коммуникационные возможности библиотек, нельзя не упомянуть блоги. По мнению многих специалистов в области паблик рилейшнз, блоги должны обязательно входить в pr-направление и способствовать лучшему отношению библиотек с общественностью. С помощью блога можно поддерживать контакт с обществом, следить за актуальной информацией и в конечном итоге способствовать накоплению знаний по определенной теме. Новая информация, мануалы и юмористические сообщения являются способом поддержания общения и входят в основные функции блога [1]. В библиотеках Словаки блоги пока не очень популярны. У Университетской библиотеки в Братиславе есть блог, но он не используется. Единственная библиотека, которая ведет блог – это центр научно-технической информации Словацкой Республики, главной задачей которого является информационная поддержка науки в Словакии [2].

Другими коммуникационными каналами, которые активно используют библиотеки, являются программы ICQ, Skype (их удобно использовать при реализации программы «Спросите библиотеку») и видео-порталы (чаще используется популярный видеохостинг YouTube), на которых размещаются рекламные ролики социальной направленности. Примером использования YouTube может служить клип библиотеки им. Павла Орсага Гвиездослава в г. Прешов (найти ролик можно по поисковому запросу “Vzlientni a citaj”).

В Словацкой Республике существуют два портала, которые тоже выполняют задачу социальных сетей. *InfoLib* – это портал для специалистов библиотечной и информационной теории и практики, его ведет «Общество словацких библиотекарей и библиотек». Всесловацкая кампания по поддержке чтения и библиотек «Зараженные чтением», которая началась в 2010 году в форме соревнования, стремится сделать библиотеки информационными центрами. В второй кампании, проходившей в 2012 году, целевая группа состояла и из взрослых, которые тоже имели возможность выразить свое мнение о чтении и библиотеках. Частью второй кампании стало Пресс-агентство библиотек, которое собирает информацию о деятельности библиотек и делает ее доступной для пользователей на портале www.tak.dokniznice.sk. Государственная научная библиотека в Банской Быстрице зарегистрирована там с декабря 2012 года.

Коммуникационная инфраструктура, которую создают сегодня социальные сети, в настоящее время становится все более престижной. Недостатком информационного общества является отсутствие личных контактов. Социальные сети устраняют географические границы и обеспечивают мгновенный доступ к информации в любой точке мира. Этот этап развития общества отражается в требованиях к работе библиотек, которые вынуждены трансформироваться в информационные центры и доносить информацию до своих читателей.

Источники

1. Janouch, Viktor. *Internetový marketing. Prosaďte se na webu a sociálních sítích*. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-2795-7

2. Jelínková, Jana. *Slovenskí knihovníci a blogovanie* [online]. Bratislava, 2008 [cit. 2014-03-11]. Dostupné na internete: http://www.snk.sk/swift_data/source/OS/Narodna%20komisia%20pre%20sluzby/2008/Jelinkova_blogovanie.pdf

3. Kirkpatrick, David. *Facebook efekt. Skutočný príbeh spoločnosti, ktorá spája svet*. Bratislava: Eastone Books, 2011. ISBN 978-80-8109-188-9

Konkurencieschopnosť knižníc v omni-mediálnom veku. Banská Bystrica: Štátna vedecká knižnica v Banskej Bystrici, 2013. ISBN 978-80-89388-49-3

4. Krajčirová, Denisa, ollerová, Iveta. *Facebook ako súčasť služieb knižnice*. In *Knižnica*. 2010, roč. 11, č. 11-12. ISSN 1335-7026

5. Kučerka, Peter. *Nástroje marketingu so zameraním na sociálne médiá*. In *Knižnica*. 2011, roč. 12, č. 9. ISSN 1335-7026

6. Murár, Peter. *Marketing na Twitteri*. Bratislava: WebSupport, 2011. ISBN 978-80-970814-7-8

7. Roháčová, Alžbeta. *Som na sieti, teda som alebo Postmoderná komunikácia našej generácie*. In *Knižnica*. 2012, roč. 13, č. 7-8. ISSN 1335-7026

8. Šimkovič, Vladimír. *Knižnice v informačnom veku*. Bratislava: Slovenská technická univerzita v Bratislave, 2010. ISBN 978-80-227-3415-8

9. Tornáryová, Ingrid. *Knižnice ako uzol sociálnych sietí*. In *ITlib – informačné technológie a knižnice*. 2010. roč. 14, č. 4. ISSN 1335-793X

Ключевые слова:
научные библиотеки, коммуникация, социальные сети, Facebook, Словакия

Keywords:
scientific libraries, communication, social networks, Facebook, Slovak Republic



Veronika UHRIKOVA

PR-manager, State Scientific Library, Banskaya Bystritsa, Slovakia, Master of Arts

Slovak Libraries in Social Networks

Author characterizes the modern librarianship in Slovak Republic, analyzes opportunities to communicate with readers with social network Facebook.