

Ефективні web-комунікації в умовах роботи сучасних університетських бібліотек. Чому? Як? Для кого?

Я. С. Бондарчук

«Технології – це всього лише інструмент»

Білл Гейтс

Сучасний розвиток світових процесів у різних сферах людської діяльності все більше скеровує на використання технологічного інструменту в справі задоволення інформаційних потреб. Отримуючи технологію – людство опановує знаряддя, з допомогою якого створюється щось нове, те, що приносить користь та змінює вектори розвитку комунікаційних процесів.

Бібліотеки закладів вищої освіти (ЗВО), будучи осередком інформаційних, навчальних, наукових та культурних процесів університету, мають перебувати у активній взаємодії з широким колом осіб, що в свою чергу є відображенням стану та напрямів розвитку ефективної комунікації.

Рухаючись інформаційно-технологічною магістраллю, бібліотеки сьогодення набирають швидкість в просторі сучасного інформаційного середовища, де ефективні комунікації здатні не лише виступати в ролі інформаційних джерел, а є механізмом співпраці, взаємодії, зміни сприйняття стереотипів та формування нових перспектив. Звісно, як і будь-який діалог чи будь-яка взаємодія з претензією на успіх, бібліотеки мають розробляти свій перспективний напрям дій, так звану комунікаційну політику, суть якої полягає у постановці ключових питань «Чому? Як? Для кого?»

Ставлячи першочергово перед собою запитання «Чому бібліотеці необхідні web-комунікації?» наштовхуємось на давно відомий факт, що реалії розвитку інформаційних процесів та інформаційного суспільства впливають на стратегію розвитку бібліотек, формують нові функції та методи роботи. Від традиційних – накопичити, зберегти та організувати доступ до інформації, до інформаційних, де в пріоритеті виступає аналіз, синтез і забезпечення зручного онлайн доступу до знань. Саме тут зростає значення комунікаційних процесів. Бібліотеки стали на шлях використання інформаційних технологій в своїй роботі, забезпечили належний рівень інформаційно-бібліотечного

обслуговування шляхом використання автоматизованих бібліотечно-інформаційних систем, пройшли етап формування фондів інформаційних ресурсів на нетрадиційних носіях, етап забезпечення доступу до електронних бібліотек з повнотекстовими матеріалами, створення інституційних репозиторіїв, електронних пошукових каталогів та сайтів власних бібліотек. Як висновок, спостерігається тенденція нового формату бібліотечного ресурсу з цифровими, технологічними характеристиками.

Будь-яка бібліотека розвивається лише у площині «бібліотека – читач», не важливо, як ми будемо називати останнього – користувачем, споживачем чи замовником інформації. Перш за все необхідно визначитись та вивести формулу ефективної комунікації. В якій поставлені завдання будуть слугувати відповіддю на питання «Чому?», а інструменти, з допомогою яких відбуватиметься взаємодія стануть відповіддю на питання «Як?»

Отже, вивчаючи питання «Як?» в паралелі ефективних web-комунікацій в роботі бібліотек ЗВО необхідно враховувати тренди розвитку світових комунікацій, а саме, розвиток віртуальної та додаткової реальності.

Розвиток інформаційних технологій диктує нові правила, в яких зовнішній аудиторії, так званому онлайн користувачу, потрібно приділяти не менше уваги ніж внутрішній аудиторії. Час інформування з допомогою різних онлайн каналів практично являє собою односторонній рух – настає час «взаємодії», зворотнього зв'язку. Зрозумілим є те, що можливості Інтернету практично зменшили відстань між читачем та бібліотекою. Сучасний читач не лише знайомиться з інформацією, а й коментує її, оцінює своїми «лайками», пропонує власне бачення.

Сучасна людина, використовує у повсякденному житті велику кількість різних девайсів для зручного та швидкого доступу до інформації. Великі компанії давно зробили ставки на розвиток інтернет-телефонії та активно розвивають технології 4G. Наш читач – сучасний молодий студент, для якого важлива швидкість, зручність та комфорт в доступі до інформації. Тому, актуальним на сьогодні є факт розробки мобільних додатків, веб-сайту адаптованого до мобільного пристрою. Зарубіжні бібліотеки розвивають

бібліотечні додатки у двох напрямках: перший – традиційний, загально-бібліотечний додаток на прикладі веб-сайту, де користувач отримує загальну інформацію про бібліотеку, без проблем знайде необхідний документ за допомогою пошуку в електронному каталозі. Другий вид додатку – комунікаційний, розважальний, який ефективніше сприяє зворотній взаємодії з читачем.

Проведений аналіз адаптованих мобільних версій веб-сайтів університетських бібліотек м. Вінниця та України свідчить про те, що бібліотеки успішно адаптуються до сучасних викликів, які пов'язані із розвитком web-технологій. Мобільна версія сайту бібліотеки Макгілла (<https://www.mcgill.ca/library>) дозволяє в режимі онлайн забронювати кімнату для групового та тихого навчання, дає можливість вибрати кімнату з 3-D принтером та сканером, у розділі «Запитай у бібліотекаря» читач має змогу рекомендувати документи, якими можна поповнити фонд бібліотеки. Відділ сканування документів дає змогу користувачу віддалено отримати необхідну інформацію. Він отримує лист з URL-адресою та паролем, що надає право тимчасового доступу до замовлених документів в цифровому форматі на 30 днів. Загалом сучасні українські бібліотеки як і зарубіжні, мають власні акаунти в соціальних мережах та інших онлайн-службах. Із мобільної версії веб-сайту користувач може перейти на ці облікові записи.

Аналіз SMM-трендів (Social Media Marketing), на думку фіхівців (Інноваційний парк UNIT.City), свідчить про те, що за прогнозом до 2020 року мережа Facebook стане повністю мобільною. Тому для сучасних бібліотек важливо звертати увагу на розвиток цих каналів комунікації та розміщувати свої пости у Facebook, Instagram, Twitter, Youtube. Розміщуючи короткий тизер відеоматеріалу про будь-яку подію з постом, що повне відео можна переглянути на Youtube каналі бібліотека розвиває власну сторінку на Facebook і спонукає користувача переглянути його на Youtube каналі.

Яких же рекомендацій потрібно дотримуватись, щоб створити успішне відео для власних цифрових платформ, що розширять межі комунікацій.

Насправді, єдиного 100 % «рецепту» не має, проте є основні поради, а це вже чудові орієнтири. Тому потрібно:

- поширювати найцікавішу інформацію, навіть коли подія була високоінтелектуальна – спрощуйте розповідь про неї;
- монтувати яскравими фарбами, вдихаючи в своє відео життя;
- відмовитися від великої кількості формул – навіть числа рекомендують писати прописом;
- жартувати, адже увесь контент можна поділити на тематичний, іміджевий, подієвий, в цей же час знайдеться місце й для розважального;
- дотримуватися оптимальної тривалості відео – від однієї хвилини – до чотирьох;
- звертати увагу на верстку популярних друкованих видань (які шрифти використовують, як розміщують геометрію текстової інформації) – це все можна використати при монтажі.

Все частіше бібліотеки при наповненні власного контенту у Facebook, використовують стрім-репортажі. Так в прямій трансляції користувач отримує можливість долучитись до події на відстані. Аналітики Facebook зауважують на ефективність відео у порівнянні з іншими публікаціями.

Розвиваючи тему web-комунікації, варто звернути увагу на ще один інструмент, який значно покращує успішність комунікаційних каналів. Цей інструмент допомагає розповідати та доносити до користувачів наші думки та почуття – це так званий діджитал сторітелінг (з англ. storytelling – розповідання історії), мистецтво зробити це цікаво та якісно. В цій справі, крім гарно написаного матеріалу, важливим є і візуальне наповнення, за допомогою якого тема буде краще розкрита. Для цього потрібно використовувати фотосесії, ілюстрації, інфографіки, розповідати історію за допомогою зображень.

Простим та логічним питанням у справі ефективних web-комунікації в роботі сучасних бібліотек є питання «Для кого?». Саме цільова аудиторія визначає пріоритети у розвитку каналів комунікації. Бібліотекам ЗВО найпростіше визначити власну цільову аудиторію, розуміти її потреби, інтереси

та аналізувати способи споживання інформації: використовувати ті ж самі пости у соціальних мережах; запрошувати користувачів залишити свої відповіді; ставити у постах питання типу «Як ви думаєте?»; та ін., попросіть ваших читачів вибрати сторону як приклад: фантастика чи детектив. Використання цих прийомів налаштовує на взаємодію та ще раз підкреслить значення особи читача, важливість його думки.

Отже, для студента чи науковця сучасна бібліотека є сервісним центром у справі пошуку інформації, навчанні та наукових пошуках. А Web-технології та нова інформаційна культура відкриває нові можливості для розвитку та створення сучасних форматів роботи вузівських бібліотек.