

INSTAGRAM ТА TELEGRAM ЯК НОВІТНІ ЗАСОБИ РОБОТИ З КОРИСТУВАЧАМИ В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Кузьменко Оксана Юріївна, студентка V курсу (групи ІБAm-1-22-1.4д.), спеціальності «029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» Факультету української філології, культури і мистецтва Київського університету імені Бориса Грінченка.

Науковий керівник: Малюк Є. О., кандидат культурології, старший викладач кафедри інформаційних комунікацій Факультету української філології, культури і мистецтва Київського університету імені Бориса Грінченка.

Зміни в інформаційному середовищі неодмінно впливають на канали комунікації в системі «бібліотека-користувач». У статті проаналізовано різні digital-платформи, за допомогою яких можна ефективніше взаємодіяти з користувачами, а також описано досвід впровадження таких форматів на прикладі роботи відділу обслуговування бібліотеки Національної музичної академії України імені П. І. Чайковського.

Ключові слова: бібліотека, дистанційне обслуговування, соціальні мережі, месенджер, комунікації, Інтернет.

В умовах розвитку сучасного українського інформаційного середовища, бібліотекарям доводиться шукати нові канали комунікації з користувачами. Сучасна людина – це активний user Інтернет-середовища, у якого поступово сформувалася звичка комунікувати за допомогою соціальних мереж та месенджерів. Саме тому, опанування таких платформ як Facebook, Instagram, Messenger, Telegram тощо стали важливим елементом у розвитку комунікаційного каналу «бібліотека-користувач». Цей етап був неминучим, адже «соціальні медіа» стали вагомою частиною не тільки особистого, а й професійного життя. У своїй публікації «Бібліотека закладу вищої освіти в інформаційному просторі» провідний бібліотекар наукової бібліотеки Київського національного університету культури і мистецтв Ольга Шапчиць зазначає, що діяльність бібліотеки в соціальних мережах активно рекламує як саму бібліотеку, так і її послуги та інноваційні проекти (Шапчиць, 2018: 88).

Ураховуючи швидкість оновлення інформації в медіапросторі суспільства, бібліотека має охоплювати нові ніші та бути «на одній хвилині» з користувачами. Для цього ідеально підходить платформа Instagram. Instagram – соціальна мережа, що базується на обміні фотографіями, дозволяє користувачам робити фотографії, застосовувати до них фільтри, а також поширювати їх через свій сервіс і низку інших соціальних мереж (Вікіпедія, 2012).

Можна створити офіційну сторінку бібліотеки, а можна створити проект, який буде мати специфічну направленість роботи. Так, у 2016 році у бібліотеки НМАУ з'явився проект «nmau.lib», який став візитною картою відділу обслуговування та одним з основних каналів комунікації зі студентством (Проект бібліотекарів НМАУ).

Під час ведення сторінки проєкту було багато експериментів, які допомогли віднайти власний стиль та подачу інформації. Наприклад, користувачам дуже полюбилися «вікторини», за допомогою яких вони дізнавались щось нове та/або перевіряли рівень власних знань. Формат з'явився у 2019 році, під час пандемії, як один з напрямків дистанційної роботи відділу обслуговування. Також, були різні спроби оформлення сторінки, в результаті яких було розроблено логотип проєкту та фірмовий стиль, що вигідно вирізняє сторінку серед інших.

За шість років діяльності сторінки проєкту в Instagram було сформовано низку правил, які допомагають доносити контент до користувачів якісно та отримувати зворотний зв'язок. Але зупинитися хочеться на трьох найважливіших, на мою думку:

1. Використовуйте всі можливості платформи. Стрічка в Instagram більше не приваблює користувачів. Опануйте сторіс: створюйте опитування, використовуйте гіф-зображення та музику, бавтесь зі шрифтами.

2. Створіть образ друга. Instagram – не та платформа, де потрібен офіціоз та ділове спілкування. Відповідайте всім, користуйтеся смайликами, спілкуйтесь з підписниками як з друзями й тоді комунікація буде комфортна для всіх.

3. Не забувайте про оформлення сторінки. Естетична складова дуже важлива для залучення підписників на вашу сторінку, тому зверніть увагу на якість фото та відео, оформлення стрічки та сторіс. Важливо: фотографія профілю має бути унікальною та місткою, щоб вирізнитися у загальному масиві підписок.

Під час спілкування з користувачами, фахівці відділу обслуговування зробили висновок, що тих digital засобів, які вже використовують бібліотекарі, недостатньо для задоволення потреб студентства. Велика кількість людей не користується соціальними мережами, а формат спілкування за допомогою платформи Messenger незручний. Також, останнім часом Facebook та Instagram працюють некоректно, а тому було вирішено спробувати використати у роботі Telegram. Telegram – багатоплатформний клауд-месенджер з функціями VoIP для смартфонів, планшетів та ПК, який дозволяє обмінюватися текстовими, голосовими та відеоповідомленнями, наліпками та фотографіями, файлами багатьох форматів. Також має функції відео- і аудіодзвінків, організації відеоконференцій у групах і каналах (Telegram – Вікіпедія).

Можливості месенджера широкі: можна створити дискусійний чат, канал з новинами та іншою цікавою інформацією або розробити чат-бот. У 2021 р. в роботу бібліотеки НМАУ був введений чат-бот nmau.lib (Бібліотека Національної музичної академії України ім. П.І. Чайковського). Це перший в Україні чат-бот бібліотеки ЗВО на платформі Telegram. У боті є інформація про роботу бібліотеки (графік, структура, правила), посилання на електронний каталог та інші важливі ресурси, а також можна дистанційно продовжити видання, які надали студенту в користування з фондів бібліотеки, та знайти відповіді на популярні запитання. Це дозволяє не відвідувати заклад освіти, чим спрощує роботу бібліотеки в умовах подій сьогодення, та зробити обслуговування більш інклюзивним.

Позитивні відгуки користувачів дають зрозуміти, що використання новітніх засобів комунікації в роботі бібліотек у XXI столітті – це необхідність. Якщо бібліотека не представлена хоча б в одній соціальній мережі або на іншій digital-платформі, вона втрачає можливість залучати аудиторію, рекламувати себе і свої послуги та багато іншого.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бібліотека Національної музичної академії України ім. П.І. Чайковського. nmau.lib_bot. Telegram. URL: https://web.telegram.org/k/#@NmauLib_bot.
2. ПРОЄКТ бібліотекарів НМАУ. Instagram. URL: <https://www.instagram.com/nmau.lib/>.
3. Шапчиць О. Бібліотека закладу вищої освіти в інформаційному просторі. *Бібліотека: місце традицій, простір інновацій*: Матеріали круглого столу, присвячені 55-річчю наукової бібліотеки Київського національного університету культури і мистецтв, м. Київ, 30 листопада 2018 р. Київ, 2018. С. 88–89.
4. Instagram – Вікіпедія. Вікіпедія. 2012. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Instagram> (дата звернення: 29.10.2022).
5. Telegram – Вікіпедія. Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Telegram> (дата звернення: 29.10.2022).

REFERENCE

1. Biblioteka Natsionalnoi muzychnoi akademii Ukrainy im. P.I. Chaikovskoho. nmau.lib_bot. Telegram. URL: https://web.telegram.org/k/#@NmauLib_bot.
2. PROIEKT bibliotekariv NMAU. Instagram. URL: <https://www.instagram.com/nmau.lib/>.
3. Shapchyts O. Biblioteka zakladu vyshchoi osvity v informatsiinomu prostori. *Biblioteka: mistse tradytsii, prostir innovatsii*: Materialy kruhloho stolu, prysviacheni 55-richchiu naukovoi biblioteky Kyivskoho natsionalnoho universytetu kultury i mystetstv, m. Kyiv, 30 lystopada 2018 r. Kyiv, 2018. S. 88–89.
4. Instagram – Vikipediia. Vikipediia. 2012. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Instagram> (data zvernennia: 29.10.2022).
5. Telegram – Vikipediia. Vikipediia. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Telegram> (data zvernennia: 29.10.2022).