

УДК 338.27:330.43

НЕОБХОДИМОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ПРИ СОЗДАНИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ПОРТАЛА

Титов В.А., Захаров А.А.

ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», Москва,
e-mail: vtitov213@yandex.ru

В статье рассматриваются различные сервисы и ресурсы всемирной сети интернет. Выделяются общие инструменты, предоставляемые пользователям всеми социальными сетями. На основании исследования социальных порталов приводится список основных функций социальных сетей. Дается сравнение различных подходов к построению Web 2.0 порталов. В данной работе рассматривается зарубежный опыт использования социальных сетей библиотеками и библиотечными работниками и представлены рекомендации по использованию данных практик в России. Описываются основные проблемы, возникающие при проектировании библиотечной системы, и возможности их решения. Помимо использования сервисов социальных сетей непосредственно пользователем, описывается возможность создания интегрированного модуля в библиотечной системе, агрегирующего социальную активность как работников библиотек, так и пользователей. Описаны возможные сценарии использования подобного библиотечного модуля в библиотечной системе.

Ключевые слова: Web2.0, социальные сети, лояльность клиентов, CRM, библиотека

USE OF SOCIAL NETWORKS AT LIBRARY PORTAL CREATION

Titov V.A., Zakharov A.A.

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, e-mail: vtitov213@yandex.ru

The article describes various services and resources of World Wide Web. The general tools provided to users by all social networks are allocated. On the basis of research of social portals the list of the main functions of social networks is provided. Described various approaches of creation of the Web 2.0 portals. Foreign experience of use social networks by libraries and library workers is considered in this work. Represented some recommendations how we can use this experience in Russia. Described main engineering problems of library system design and some possible approaches to solve these problems. Besides use of services of social networks directly by the user, this paper describes possibility of creation of the integrated module in library system aggregating social activity, both employees of libraries, and users. Possible scenarios of use of the similar library module in library system are described.

Keywords: Web 2.0, social networks, customer loyalty, CRM, library

В наши дни всемирная сеть интернет позволяет людям получать доступ к огромному количеству информации. Она дает возможность расширять и дополнять информационные ресурсы, созданные другими людьми, а также распространять собственные идеи более эффективно. Мировая сеть интернет сегодня оптимизирует социальные взаимосвязи между пользователями, соединенными все увеличивающимися каналами связи, что уменьшает коммуникационные издержки [6]. Сайты социальных сетей возникли для того, чтобы интернет-пользователи могли найти давно потерянных друзей и однокурсников, восстановить давно забытые отношения и обмениваться новостями из жизни друг друга. Все большее число людей становится членами одной или нескольких социальных сетей, что привело к резкому возрастанию числа пользователей таких порталов, в основном из-за того, что они бесплатны и просты в применении. Кроме того, социальные сети стали точкой опоры среди компаний, организаций и даже политиков, которые хотели бы донести свое слово до целевой аудитории. Широкое продвижение социальных сетей в различных областях деятельности, очевидно, распространяется как на университетскую, так и на библиотечную

деятельность. А это, в свою очередь, приводит к тому, что библиотеки университетов имеют возможность предлагать информацию о себе, осуществляемых услугах, а также продвигать новые поступления.

В настоящей статье рассматриваются опыт использования сервисов социальных сетей университетскими библиотеками и возможность их встраивания в создаваемый библиотечный ресурс. Обзор многих иностранных исследований демонстрирует потенциал и преимущества применения инструментальных средств социальных сетей библиотеками, в том числе таких, как продвижение различных библиотечных услуг и тесное взаимодействие со студентами.

Сервисы социальных сетей

Существует большое количество определений, что такое сервисы социальных сетей. Так, в широком смысле можно сказать, что под социальными сетями подразумевают почти все коллективные среды, использующие Web 2.0 технологии. Технологии Web 2.0 потенциально способствуют развитию взаимодействия между пользователями, что порождает новый вид мышления и стратегию развития сообществ, удовлетворяющую потребностям изменяющегося

общества. Вместо того, чтобы определить Web 2.0 как новый технологический стандарт или естественное усовершенствование в развитии веб-технологий, можно сказать что Web 2.0 предлагает новый путь интерактивного использования сети Интернет. Данные сервисы включают блоги, вики-порталы, RSS (ReallySimpleSyndication – очень простое распространение), подкасты, закладки страниц, отображаемые другим пользователям, подписки на социальные сети и утилиты Google.

Известно, что социальные сети позволяют пользователям делиться своими интересами, а также общаться с другими участниками. Отметим, что социальные сети собирают данные о своих членах, сохраняют и публикуют профили пользователя. Эти веб-сайты бесплатны и позволяют пользователям легко создавать персональные страницы, заполняя их изображениями, музыкой и видео. Такие страницы представляют из себя социальную сеть, потому что участники способны совместно использовать веб-страницы с друзьями и искать новых друзей со схожими интересами. В рамках теории социального обмена [10] утверждается, что в реальных социальных сетях люди устанавливают связи друг с другом, чтобы обмениваться ценными ресурсами, и отношения формируются в зависимости от выплат каждой из сторон в течение долгого времени.

Можно описать социальные сети как системы, которые позволяют людям:

1. Создать публичный или полупубличный профиль в рамках закрытой системы
2. Сформировать список связей с пользователями, с которыми можно будет обмениваться информацией
3. Просматривать и изменять свой список связей и списки, сделанные другими пользователями системы.

Было замечено, что такие сайты различаются в части разрешенных функций для пользователей. Некоторые социальные сети позволяют обмениваться фото и видео, в то время, как другие позволяют вести блог и обмениваться приватными сообщениями. В виде небольшого расширения парадигмы блоги тоже могут рассматриваться как форма социальной сети, поскольку блоги содержат информацию о социальных связях. Вики-подобные сайты, блоги, чаты, сервисы немедленных сообщений, гостевые доски и прочие технологические реализации парадигмы Web 2.0 могут быть использованы для облегчения взаимодействия пользователей и, следовательно, могут быть рассмотрены, как сервисы социальных сетей. Социальными сетями можно назвать все конструкции, которые обладают тремя функциями:

1. Позволяют людям социализироваться.
2. Создают возможность участия.
3. Уменьшают усилия.

Важно отметить, что, несмотря на то, что такие сайты, как YouTube и Flickr, позволяют пользователям создавать профили и обмениваться социальными связями, они созданы больше для обмена видео и изображениями, чем для социальных взаимодействий. В то же время использование социальных медиасредств подразумевает, что вся деятельность осуществляется относительно обмена, обучения, возможности вести обсуждение и производить оценку. Сервисы Similarly, Slideshare, Issuu и блоги так же могут быть представлены, как инструменты для обмена контентом с ограниченными возможностями общения между пользователями.

Использование сервисов социальных сетей в библиотечном деле

Исследования, проведенные в начале этого века, показали, что большинство директоров библиотек и широкая публика в США не думали, что для библиотек найдется роль в социальных сетях [7]. Библиотечное дело было признано несовместимым с природой социальных сетей, считалось, что потраченные ресурсы не соответствуют выгоде, получаемой от сервисов социальных сетей. Тем не менее потенциал использования социальных сетей в библиотечном деле был продемонстрирован с помощью Facebook и MySpace. Указывая свой статус (не важно, были ли они онлайн или нет), работники библиотек стали доступнее для обращения конечных пользователей по всем интересующим их вопросам. Служащие библиотек также нашли преимущества от использования социальных сетей, например, в случае, когда им необходимо посоветоваться со своими коллегами, отвечая на вопросы пользователей, что, очевидно, привело к улучшению качества и увеличению скорости ответов. Более того, было обнаружено, что Facebook и MySpace помогает продвижению осведомленности о библиотеках просто посредством того, что профили работников видны в сети. Также было отмечено, что социальная сеть MySpace позволила некоторым библиотечным работникам распространять знания и информацию посредством создания и предоставления доступа к общему профилю, а также рекламировать новые библиотечные поступления.

Некоторые библиотекари сочли, что Facebook является наиболее целесообразным сервисом для того, чтобы предлагать услуги библиотек и общаться с пользователями. В случае с библиотекой Kimbel университета Coastal Carolina Facebook был использован для того, чтобы предоставлять

помощь в нахождении ссылок и обзоров библиотеки, а также для того, чтобы рекламировать услуги [8]. Более того, на примере этой библиотеки было выяснено, что Facebook неожиданно помог коллегам стать ближе и узнать друг друга лучше.

Таким образом, использование социальных сетей имеет свои выгоды для работников библиотек. Однако их применение было не очень распространено, с одной стороны, из-за обнаруженных ограничений в способностях библиотекарей создавать и настраивать профили в социальных сетях, с другой стороны, из-за количества времени, необходимого для ведения профиля [9].

Разработка библиотечного портала

При разработке любой автоматизированной системы необходимо учитывать основное назначение системы, а также объемы хранимой информации и возможную нагрузку на систему со стороны пользователей. Важно обеспечить хранение большого количества данных, как текстовых, так и графических, поскольку обычно книги в библиотеке хранятся с библиографическим описанием. Для оптимального решения подобных задач могут быть рассмотрены технологии распределенного хранения данных [1], но при небольших объемах вполне подойдут и реляционные базы данных для хранения и последующего поиска и выборки информации в библиотечном массиве.

Другим важным аспектом при проектировании информационной системы, несомненно, является пользовательский интерфейс. Существует несколько технических способов, позволяющих его создать. Так, можно разработать отдельно приложение под каждую платформу, применяемую пользователями, что позволит использовать определенные возможности каждой из платформ. К сожалению, такое решение достаточно тяжело в разработке и поддержке, поскольку необходимо заботиться о различных версиях операционных систем, используемых клиентами.

Однако, такой подход является вполне оправданным при разработке пользовательского интерфейса под мобильные платформы, поскольку позволяет в полной мере использовать средства кэширования на локальном устройстве, что снижает нагрузку как на пропускной канал, по которому передаются данные, так и на сервер с информацией. Другим важным аргументом за использование отдельного приложения для мобильных платформ является то, что интерактивные приложения, написанные на языке платформы, работают быстрее (что, конечно, более интересно для пользо-

вателя), чем приложения, интерактивность которых достигается путем добавления на html страницу скриптов на языке JavaScript.

Стоит признать, что в современном мире наиболее удобным, с точки зрения пользователя и администратора, является веб-интерфейс [4], [5], поскольку в этом случае нет необходимости в установке клиента системы на компьютер пользователя, а администратор может сосредоточиться на профилактике, обслуживании и оптимизации программы на сервере.

Как показал опыт зарубежных библиотек, использование сервисов социальных сетей позволяет значительно увеличить осведомленность пользователей библиотечных ресурсов о новых поступлениях, улучшить их обслуживание и даже помогает пользователям находить друг друга при совпадении тем исследований. Однако основной проблемой, встающей перед библиотекой, пытающейся внедрить у себя опыт использования социальных сетей, становится отсутствие навыков по ведению профиля в социальных сетях у работников библиотеки, а также наличие определенных временных затрат на ведение такого рода профиля, которые занимают достаточно много рабочего времени. Другими словами, первоочередными становятся проблемы обучения персонала и оценки результатов деятельности в социальных сетях.

Данную проблему можно решить как путем проведения обучающих семинаров для сотрудников, так и освобождением некоторых сотрудников от ведения самим профиля в социальных сетях.

Проблема оценки результатов представляется более сложной, но тоже разрешимой. Так, например, в настоящее время в Российском экономическом университете им. Г.В. Плеханова уже существует регламент по оценке трудозатрат на активность в социальных сетях для преподавателей университета. К сожалению, необходимо признать, что система еще не отработана и находится на этапе сбора статистики для последующего уточнения списка показателей и их пороговых значений. Однако её можно рассматривать как отправную точку в оценке эффективности работы сотрудников библиотеки по данному направлению.

Рассматривая эти проблемы, нельзя не задуматься об упрощении как обучения сотрудников, так и сбора показателей по данному виду деятельности. Ранее мы уже рассматривали вопрос о создании системы, позволяющей агрегировать данные пользователей, работающих в социальных сетях, о постановке задач по взаимодействию с клиентами и увеличению лояльности [2],

а также технические аспекты создания подобной системы [3].

Поскольку можно представить работу библиотеки, как деятельность предприятия, предоставляющего услуги пользователям, то применение подобного подхода представляется целесообразным и уместным в библиотечной деятельности. Также можно представить данную систему в виде модуля библиотечной системы, содержащего в себе ссылки на социальные профили всех пользователей библиотеки, согласившихся предоставлять подобные данные работникам, и профили всех служащих библиотеки. Данный модуль будет полезен в решении вопроса об оценке эффективности использования социальных сетей сотрудниками в работе по повышению лояльности пользователей.

Другой немаловажной функцией, которая может быть возложена на данный модуль, является функция обучения пользователей правильному использованию социальных профилей для повышения лояльности посетителей библиотеки. Так, модуль может содержать практические рекомендации по ведению профиля (в виде справки) и набор готовых шаблонов, что позволит сотрудникам значительно сократить время, расходуемое на данный вид деятельности. Более того, при определенном уровне автоматизации возможно создание рассылок о наиболее значимых поступлениях в библиотеку через все профили работников в автоматическом режиме.

И последняя функция, которую уже давно реализовали у себя интернет-магазины и видео-хостинги (YouTube), это – возможность получения списка книг, которые другие посетители библиотеки просматривали при поиске определенной книги. Данная функция может быть дополнена указанием на пользователя, интересующегося данной темой, если он указал данную возможность при регистрации, что, вероятно, облегчит нахождение людей, занимающихся схожей научной тематикой.

Список литературы

1. Захаров А.А. Перспективы технологии распределенного хранения данных и распределенных вычислений для решения экономических задач // Двадцать восьмые Международные Плехановские чтения: Тез. докл. аспирантов. – М.: РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2015.
2. Захаров А.А., Титов В.А. Концептуальный подход к интеграции CRM, ERP, Web 2.0, Sales 2.0. Создание инструмента продаж нового поколения // Научные труды вольного экономического общества России. Т. 186. – Москва: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2014. – С. 432–439.
3. Захаров А.А. Модули системы мониторинга жизненного цикла продукта на торговых площадках Интернета // Двадцать седьмые Международные Плехановские чтения. 6 февраля 2014 г.: тезисы докладов аспирантов. – Москва: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2014. – С. 110–111.

4. Титов В.А., Неделькин А.А. Гипертекстовая электронно-цифровая научная библиотека // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. – № 12–1. – С. 135.

5. Титов В.А., Неделькин А.А. Гипертекстовые технологии в современном образовательном процессе // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. – № 12–1. – С. 135а.

6. Barsky E.P.M. Introducing Web 2.0: Social networking and social bookmarking for health librarians. // Journal of the Canadian Health Libraries Association 27(3). – 2006. – P. 65–67.

7. De Rosa C. et al. Sharing, privacy and trust in our networked world: A report to the OCLC membership, Dublin, 2007.

8. Graham J.M., Faix A., and Hartman L. Crashing the Facebook party: One library's experiences in the students' domain. // Library Review 58(3). – 2009. – P. 228–236.

9. Hendrix D., Chiarella D. and Hasman L. Use of Facebook // Journal of the Medical, 2009. – P. 44–47.

10. Homans G. Social Behaviour: Its Elementary Forms. 2nd edn. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974.

References

1. Zaharov A.A. Perspektivy tehnologii raspredelennogo hranenija dannyh i raspredelennyh vychislenij dlja reshenija jekonomicheskikh zadach // Dvadcat vosmje Mezhdunarodnye Plehanovskie chtenija: Tez. dokl. aspirantov. M.: RJeU im. G.V. Plehanova, 2015.
2. Zaharov A.A., Titov V.A. Konceptualnyj podhod k integracii CRM, ERP, Web 2.0, Sales 2.0. Sozdanie instrumenta prodazh novogo pokolenija // Nauchnye trudy volnogo jekonomicheskogo obshhestva Rossii. T. 186. Moskva: FGBOU VPO «RJeU im. G.V. Plehanova», 2014. pp. 432–439.
3. Zaharov A.A. Moduli sistemy monitoringa zhiznennogo cikla produkta na torgovyh ploshhadkah Interneta // Dvadcat sedmje Mezhdunarodnye Plehanovskie chtenija. 6 fevralja 2014 g.: tezisy dokladov aspirantov. Moskva: FGBOU VPO «RJeU im. G.V. Plehanova», 2014. pp. 110–111.
4. Titov V.A., Nedelkin A.A. Gipertekstovaja jelektronno-cifrovaja nauchnaja biblioteka // Mezhdunarodnyj zhurnal prikladnyh i fundamentalnyh issledovanij. 2014. no. 12–1. pp. 135.
5. Titov V.A., Nedelkin A.A. Gipertekstovye tehnologii v sovremennom obrazovatelnom processe // Mezhdunarodnyj zhurnal prikladnyh i fundamentalnyh issledovanij. 2014. no. 12–1. pp. 135a.
6. Barsky E.P.M. Introducing Web 2.0: Social networking and social bookmarking for health librarians. // Journal of the Canadian Health Libraries Association 27(3). 2006. pp. 65–67.
7. De Rosa C. et al. Sharing, privacy and trust in our networked world: A report to the OCLC membership, Dublin, 2007.
8. Graham J.M., Faix A., and Hartman L. Crashing the Facebook party: One library's experiences in the students' domain. // Library Review 58(3). 2009. pp. 228–236.
9. Hendrix D., Chiarella D. and Hasman L. Use of Facebook // Journal of the Medical, 2009. pp. 44–47.
10. Homans G. Social Behaviour: Its Elementary Forms. 2nd edn. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1974.

Рецензенты:

Тихомиров Н.П., д.э.н., профессор, заведующий кафедрой математических методов в экономике, ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства образования и науки РФ, г. Москва;

Китова О.В., д.э.н., профессор, зав. кафедрой информатики, ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства образования и науки РФ, г. Москва.