

**Ірина Вишневська,**

наук. співроб. відділу оперативної інформації СІАЗ  
Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

## **СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК ДЖЕРЕЛО ПІДГОТОВКИ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ МАТЕРІАЛІВ**

У статті розглядаються особливості інформації, що циркулює в соціальних мережах, специфіка її використання інформаційно-аналітичними структурами бібліотек. Зокрема, увага приділяється розгляду соціальних мереж як джерела оперативної інформації для підготовки матеріалів в інтересах управлінських структур, особливостям пошуку, відбору та опрацювання мережевої інформації.

*Ключові слова:* соціальні мережі, інформування владних структур, достовірність інформації, відбір інформації, пошук інформації, життєвий цикл інформації.

Інтенсивний розвиток соціальних мереж останнім часом значно підвищив їхню роль у системі інформаційних обмінів нашого суспільства. Соцмережі стали важливим джерелом як оперативної інформації, так і незалежної громадської думки з різних аспектів соціально-політичного, економічного, культурного життя тощо. Тому для підвищення ефективності прийняття управлінських рішень важливим є використання інформації, що циркулює в соціальних мережах, при оперативному інформуванні владних структур.

Аналізу соціальних мереж, їхньому розвитку, теоретичному осмисленню місця та ролі соціальних мереж у національному інформаційному просторі присвячені праці багатьох науковців і практиків Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського, зокрема В. Горового, О. Онищенко, В. Попика, Ю. Половинчак, Т. Гранчак та ін. [1, 2]. Структуру та аналіз контенту соцмереж, моделі інформаційного впливу в них вивчають такі науковці, як Д. Губанов, Д. Новіков, А. Чхартішвілі. Вагомий внесок у дослідження галузі соціальної комунікації зробили праці І. Аргамонові, В. Буряка, О. Горошко, О. Зернецької та ін. Проблемам взаємодії бібліотек і соціальних медіа присвячені праці О. Мар'їної, Т. Ярошенко та ін. При цьому увага акцентується на просуванні бібліотек і бібліотечних послуг у соціальних мережах і блогосфері. Проблеми ж використання інформації соціальних мереж при виробництві бібліотечного інформаційно-аналітичного продукту залишаються

малодослідженими. Необхідно зазначити, що використання інтернет-інформації як джерела для аналітичної діяльності та оперативного інформування владних структур розглядається в роботах В. Горового, Н. Вітушко, Л. Чуприни [3]. Специфіка інформації ж із соціальних мереж аналізується в згаданих працях лише дотично. У той час як і сама інформація, і особливості її використання в діяльності інформаційно-аналітичних структур мають свої особливості, які необхідно враховувати аналітикам при підготовці інформаційно-аналітичних продуктів. Заповнити вказану лауну й покликана пропонована стаття.

Як показує досвід останніх років, соціальні медіа (СМ) активізують свою інформаційну функцію, стаючи одним з основних агрегаторів новин. Так, за даними аналітичного центру Лондонської школи економіки і політичних наук [LSE], від 50 до 80 % новин користувачі тепер знаходять у соціальних мережах, тоді як раніше вони зверталися в інформаційні агентства [4]. При цьому за оперативністю та швидкістю поширення інформації СМ значно випереджають усі інші ЗМІ, включаючи електронні, у багатьох випадках стаючи джерелом новин для інформаційних агентств. Дедалі частіше громадяни, які стали свідками певних подій, розміщують в Інтернеті повідомлення, коментарі, фотографії чи відео, що потім тиражуються різними засобами масової інформації. Крім того саме соціальні мережі стають джерелом оперативних повідомлень від представників владних структур: часто найперша інформація про перебіг важливих заходів (переговорів, самітів, засідань, виборів тощо) з'являється саме в соцмережі від безпосередніх їхніх учасників.

Порівняно з традиційними засобами комунікації перевагою соціальних мереж є те, що вони не лише поширюють інформацію, а й дають можливість одночасно коментувати, обговорювати її, набуваючи при цьому значення механізму зворотного зв'язку. Адже для управлінської діяльності інтерес становлять обговорення актуальних питань політичного, соціально-економічного життя, проектів, законів, реформ, діяльності державних і політичних осіб тощо. Таким чином, дослідження реакції в соцмережах дає зріз громадської думки з того чи іншого суспільно значущого питання.

При цьому звертає на себе увагу й можливість соцмереж одночасно формувати певну точку зору на проблему, що обговорюється. За фактичної відсутності вертикальних інформаційних впливів вагу, авторитет серед користувачів соціальних мереж мають так звані лідери громадської думки (а це можуть бути як політичні та громадські діячі, журналісти, експерти, так і в більшості випадків пересічні громадяни,

що користуються довірою мережевого співтовариства і публікують суспільно значущу інформацію у своїх блогах чи на сторінках соцмереж), довкола яких формуються нові інформаційні поля. Порушуваними ними теми чи висловлені ідеї, погляди швидко поширюються шляхом перепублікацій великою кількістю їхніх дописувачів, здійснюючи своєрідні інформаційні хвилі, обговорюються широким колом осіб, привертаючи до себе суспільну увагу, формуючи таким чином інформаційний порядок денний [1, с. 88–89]. Необхідно зазначити, що ЗМІ ведуть постійний моніторинг тем, що виникають, зокрема, у блогосфері, і, підтримуючи їх на своїх сторінках чи в передачах, сприяють їхньому поширенню поза соціальними мережами серед ширшого кола громадськості. Відслідковування та аналіз поширюваної таким чином інформації та реакції на неї з боку мережевого співтовариства дають можливість виявити актуальні для громадськості чи певної соціальної групи проблеми, з'ясувати ставлення до неї і бачення шляхів її розв'язання, спрогнозувати подальшу реакцію суспільства чи розвиток подій, що може потребувати управлінського реагування. Крім того, аналіз інформаційних хвиль допомагає виявити спроби маніпулювання громадською думкою, їхні джерела і вжити заходів для запобігання їм чи нейтралізації.

Можливість формувати певну громадську думку через соцмережі на сьогодні використовують представники влади для роз'яснення своїх дій, рішень, позицій, при цьому маючи потужний інструментарій для зворотного зв'язку. Такими майданчиками для комунікації влади з громадськістю є персональні сторінки політиків, урядовців та управлінських структур у соцмережах і блогосфері. Зокрема, популярністю серед українських політиків користуються мережі Facebook і Twitter. Аналіз інформації, розміщеної на сторінках, змісту та кількості коментарів під постами дають матеріал для висновків про рівень підтримки чи незадоволення діяльністю політика чи управлінської структури, про те, які саме дії чи рішення спричинили найбільший резонанс, що саме підтримується громадськістю, а що викликає критику, які очікування пов'язані з подальшою діяльністю суб'єкта управлінської діяльності [2].

Важливим елементом соцмереж виступають групи та співтовариства, які об'єднують громадян за інтересами, ідеями тощо. Вони можуть налічувати від кількох осіб до десятків і навіть сотень тисяч учасників і дописувачів. (Так, наприклад, за даними блогу LIKOUNT [5], під час подій Революції гідності група «Правий сектор» у мережі «ВКонтакте» об'єднувала майже 160 тис. дописувачів.) Генеровані та поширювані ними інформація, ідеї, погляди щодо суспільно-політичної, економічної,

соціальної та іншої ситуації в державі відображають суспільну думку певної категорії громадян. Крім того, такі групи можуть створюватися навколо реальних організацій або ж переростати в реальні неформальні організації та рухи. У такому разі публікації на мережевих сторінках можуть містити важливу інформацію про діяльність групи, різноманітні акції, заплановані заходи, що може потребувати певної реакції з боку владних структур, особливо якщо спрямованість групи носить деструктивний характер.

Отже, соціальні мережі як індикатор суспільних настроїв – важливе джерело інформації для управлінської сфери. Саме тому актуальним є аналіз і використання їхнього контенту в роботі інформаційно-аналітичних підрозділів бібліотек.

Служба інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського (СІАЗ НБУВ) уже має певний досвід створення матеріалів на базі інформації соціальних мереж. Так, коментарі, оцінки та реакція на важливі суспільні події популярних блогерів у блогосфері та лідерів громадської думки в соцмережах активно використовуються при створенні аналітичних розвідок, записок на актуальні соціальні, політичні, економічні теми, при аналізі громадської думки щодо законотворення, діяльності органів влади, політичних партій тощо.

Ціла рубрика під назвою «Щоденник блогера» у бюлетені «Громадська думка про паротворення» присвячена матеріалам із блогосфери, куди відбираються ґрунтовні, серйозні коментарі та дописи з визначеної тематики.

В окремих інформаційних оглядах відстежується інформаційна діяльність мережевих співтовариств. Зокрема, у бюлетені «Прояви негативної інформації в українському інформаційному просторі» оперативно надавалась інформація, що поширювалася групами сепаратистського та антидержавного спрямування в соціальних мережах «ВКонтакте» і Facebook.

Практика роботи СІАЗ НБУВ з використання контенту соціальних мереж при підготовці інформаційно-аналітичних матеріалів виявила ряд особливостей та проблем, пов'язаних зі збором, опрацюванням, збереженням і багатофункціональним використанням цих джерел.

Насамперед постає питання пошуку та відбору потрібного контенту. Адже навіть в українському сегменті соцмереж кількість сторінок вираховується мільйонами. На сьогодні існує кілька інструментаріїв, серед яких автоматичний та ручний моніторинг, що здійснюється за допомогою

спеціальних сервісів. Ці програми за визначеними параметрами здійснюють глибокий пошук інформації у великих масивах різних соцмереж, охоплюючи значну аудиторію. Вони аналізують контент, що створюється користувачами та їхніми групами, ступінь впливу користувачів на динаміку тем, думки користувачів про дії та рішення владних структур, окремих партій, політиків, урядовців, активність користувачів і окремих груп та генерують звіти у вигляді графіків, діаграм, інших форм візуалізації. Також дають змогу отримати не тільки репрезентативну й релевантну вибірку користувальницьких текстів, а й весь обсяг текстів, які відповідають обраним критеріям узагалі [2, с. 140–158]. Утім, такі сервіси є дещо дорогими для бібліотечних установ, а тому постійне їх використання є ускладненим.

Тому залежно від завдань пошук інформації здійснюється за допомогою пошукових інструментів, що надаються самими соцмережами. Це дає змогу виявити тексти та коментарі на задану тематику, відбір і аналіз яких здійснюється безпосередньо аналітиком.

Доцільним також є виявлення найбільш впливових лідерів громадської думки та відстеження порушуваних ними тем, їх обговорень мережевим суспільством, виникнення інформаційних хвиль, що дає можливість визначити актуальні для громадськості проблеми. Важливим також є виявлення груп і співтовариств, соціально та політично орієнтованих, відбір яких доречно здійснювати за такими показниками, як впливовість, кількість учасників і дописувачів, їхня активність у наповненні контенту сторінки, активність в обговоренні тем, кількість перепостів тощо.

Відбір інформації, необхідної для роботи аналітика, обумовлений її якісними характеристиками, одна з найважливіших серед яких – достовірність. Користувачі соцмереж публікують інформацію про події, учасниками яких чи свідками вони стали безпосередньо. Часто дописи свої вони супроводжують фото- чи відеоматеріалами. І така інформація «з перших рук» може бути цінною для аналітика, як найоперативніша та достовірна. Вона дає багато фактологічного матеріалу для аналізу, у тому числі й такого, який немає можливості отримати з інших джерел. Відсутність цензури в мережі й анонімність дає змогу висловлювати незаангажовані, вільні від будь-яких ідеологічних, корпоративних та інших установок погляди, і що важливо при аналізі громадської думки з різних питань суспільно-політичного життя.

Разом з тим неконтрольованість поширення інформації в соціальних мережах і сам спосіб її функціонування створює широкі можливості для публікації недостовірних фактів і навіть зумисної дезінформації, яка

лавиноподібно поширюється. Така дезінформація здійснюється з метою викликати масове невдоволення, негативну реакцію аж до деструктивної з боку певних груп, спровокувати протестні акції, паніку тощо, або з метою відволікти громадську увагу від важливих подій, переключивши на обговорення сенсаційних емоційно насичених повідомлень. З точки зору інформаційної безпеки відстеження таких інформаційних вкидів видається доцільним, оскільки в багатьох випадках може потребувати управлінської реакції для нівелювання негативних наслідків дезінформації – викриття, спростування чи заперечення фейкової інформації, оприлюднення реальних достовірних фактів, доказів, офіційного пояснення ситуації тощо.

Необхідно зазначити, що для дезінформації чи маніпулювання суспільною свідомістю часто використовуються так звані боти – програми, що від імені сотень і тисяч начебто реальних осіб автоматично поширюють у значних масштабах інформацію або коментарі заданого характеру. Відрізнити їх від реальних людей нині доволі складно, адже сучасні бот-програми можуть навіть вести дискусії, спрямовуючи думку учасників обговорення в потрібний замовнику маніпулятивного впливу бік [8]. Водночас визначити їх можна за схожістю формулювань і побудови дописів, однаковою емоційністю, використанням однакової чи схожої лексики тощо. Особливої актуальності проблема виявлення ботів набула нині в умовах українсько-російської інформаційної війни.

Схожим до функціонування ботів є тролінг, що визначається як «нагнітання учасником спілкування (тролем) гніву, конфлікту шляхом прихованого або очевидного задирання, приниження, образи іншого учасника або учасників, часто з порушенням правил етики мережевої взаємодії» [2, с. 155]. На відміну від ботів, тролі є реальними людьми, що найняті замовником маніпуляції і від імені десятків фіктивних акаунтів у соцмережах ведуть дискусії в різних групах з метою нагнітання негативної реакції.

Названі вище явища утруднюють пошук і відбір корисної, потрібної, важливої для роботи аналітика інформації, створюючи інформаційні шуми, кількість яких часто перевищує кількість релевантної інформації.

За таких умов співробітники бібліотечних інформаційних структур мають критично підходити до відбору інформації під час підготовки джерельної бази аналітичного дослідження, володіти навичками грамотного її пошуку, аналізу джерел, навчитися критично відбирати та оцінювати її, перевіряти факти. Розроблені рекомендації та методики перевірки інтернет-інформації на достовірність, що висвітлені в практичній та науковій літературі [7].

Крім того, необхідно звернути увагу на наявність таких чинників інформаційного шуму, як надмірна емоційність повідомлень, що часто супроводжуються вживанням ненормативної лексики, сленгу, жаргонізмів, а також високий ступінь суб'єктивності користувальницьких повідомлень. Тож аналітик, що працює з мережевою інформацією, повинен володіти певними знаннями та навичками, методами та прийомами, що допомагають зменшити рівень інформаційного шуму, мінімізувати можливі маніпуляції та вичленувати потрібну для аналізу інформацію [3].

Також при роботі з мережевою інформацією необхідно враховувати таку її особливість, як короткий життєвий цикл. Повідомлення може бути змінене, уточнене, видалене автором у будь-який момент. Крім того, повідомлення на стіні йдуть одне за одним суцільною стрічкою, зсуваючи попередні все нижче, ховаючи їх з поля зору, що ускладнює пошук відібраної інформації для ідентифікації. Хоча кожне повідомлення в соцмережі має свій унікальний URL, однак інформація характеризується мінливістю та нестійкістю. Інколи важко або й неможливо підтвердити, що та чи інша інформація дійсно була розміщена в мережі. З огляду на це, має сенс копіювати обрані сторінки, архівувати їх і зберігати в спеціалізованих базах даних. Це дасть можливість аналітикам багаторазово опрацювати мережевий інформаційний ресурс і готувати на його основі потрібний замовнику інформаційно-аналітичний продукт – не тільки оперативний, а й з ретроспективним аналізом.

Отже, з огляду на зростаючий вплив соціальних мереж в інформаційній структурі суспільства їх можна розцінювати як важливе джерело інформації, що містить багато як фактологічного, так і оціночного матеріалу, необхідного для аналізу суспільно-політичних процесів, громадської думки з актуальних питань суспільного життя, визначення та прогнозування тенденцій подальшого розвитку подій. Таким чином актуалізується необхідність використання інформаційних ресурсів соціальних мереж в інформаційному забезпеченні управлінських рішень. У зв'язку з цим актуальним видається подальше вироблення системи об'єктивної оцінки мережевої інформації, удосконалення методів і прийомів її відбору та обробки, а також технології нейтралізації інформаційних шумів для покращення інформаційного супроводу прийняття управлінських рішень.

## Література

1. Соціальні мережі як чинник розвитку громадянського суспільства : [монографія] / [О. С. Онищенко, В. М. Горовий, В. І. Попик та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2013. – 250 с.
2. Соціальні мережі як інструмент взаємовпливу влади та громадянського суспільства : [монографія] / [О. С. Онищенко, В. М. Горовий, В. І. Попик та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2014. – 260 с.
3. *Чуприна Л.* Оперативна інтернет-інформація в інформаційно-аналітичній діяльності бібліотек України : монографія / Л. Чуприна ; наук. ред. В. М. Горовий ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2014. – 208 с.
4. Твиттер обогнал СМИ по скорости распространения новостей [Электронный ресурс] // Полит.ру. – Режим доступа: [http://polit.ru/news/2013/03/07/twitter\\_won/](http://polit.ru/news/2013/03/07/twitter_won/). – Загл. с экрана.
5. Конфликт в Украине: обзор сообществ в ВКонтакте [Электронный ресурс] // Likoun; блог. – Режим доступа: <http://likount.com/blog/uk-two-sides>. – Загл. с экрана.
6. *Чуприна Л.* Специфіка використання оперативної інтернет-інформації в аналітичній діяльності бібліотек / Л. Чуприна // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / редкол.: О. С. Онищенко (голова), Г. В. Боряк, В. М. Горовий [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2014. – Вип. 39. – С. 309–319.
7. *Вітушко Н.* Перевірка інформації на достовірність у процесі підготовки джерельної бази бібліотечного аналітичного продукту в умовах інформаційного протистояння / Н. Вітушко // Наук. пр. Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / редкол.: О. С. Онищенко (голова), Г. В. Боряк, В. М. Горовий [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2014. – Вип. 39. – С. 328–337.
8. Боты в соцсетях: сделать ложь ярче правды [Электронный ресурс] // TechToday. – Режим доступа: <http://today.mts.com.ua/posts/boty-v-socsetyah-sdelat-lozh-yarche-za-pravdu>. – Загл. с экрана.

## References

1. Onyschenko, O. S., Horovyj, V. M., Popyk, V. I. et al. (2013). Sotsial'ni merezhi iak chynnyk rozvytku hromadians'koho suspil'stva [Social media



as a factor in the development of civil society]. Kyiv: NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernads'koho [in Ukrainian].

2. Onyschenko, O. S., Horovyi, V. M., Popyk, V. I. et al. (2014). Sotsial'ni merezhi yak instrument vzaiemovplyvu vlady ta hromadians'koho suspil'stva [Social media as a tool for mutual government and civil society]. Kyiv: NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernads'koho [in Ukrainian].

3. Chupryna, L. (2014). Operatyvna internet-informatsiia v informatsijno-analitychnij diial'nosti bibliotek Ukrainy [Operative Internet information in the information-analytical activities of Ukrainian Libraries]. Kyiv: NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernads'koho [in Ukrainian].

4. Twitter obognal SMI po skorosti rasprostraneniya novostej [Twitter has overtaken media in quickness of news propagation]. *polit.ru*. Retrieved from [http://polit.ru/news/2013/03/07/twitter\\_won/](http://polit.ru/news/2013/03/07/twitter_won/) [in Russian].

5. Konflikt v Ukraine: obzor soobshhestv v VKontakte [The conflict in Ukraine: a review of communities in VKontakte]. *likount.com*. Retrieved from <http://likount.com/blog/uk-two-sides> [in Russian].

6. Chupryna, L. (2014). Spetsyfika vykorystannia operatyvnoi internet-informatsii v analitychnij diial'nosti bibliotek [Specificity use operative online information in analytical activities of Libraries]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernads'koho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 39, 309–319. Kyiv: NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernads'koho [in Ukrainian].

7. Vitushko, N. (2014). Perevirka informatsii na dostovirnist' u protsesi pidhotovky dzherel'noi bazy bibliotechnoho analitychnoho produktu v umovakh informatsijnogo protystoiannia [Checking the authenticity of the information during preparation of sources of library analytical product in conditions of the information confrontation]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 39, 328–337. Kyiv: NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernads'koho [in Ukrainian].

8. Boty v socsetyah: sdelat' lozh' yarche pravdy [Bots in social networks: making false brighter truth]. *today.mts.com.ua*. Retrieved from <http://today.mts.com.ua/posts/boty-v-socsetyax-sdelat-lozh-yarche-za-pravdu> [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 22.04.2015.

## **Iryna Vyshnevskya**

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

### **Social Network as a Source of Information for the Preparation of Analytical Materials**

The article deals with the peculiarities of information circulating on social networks, specific of information and use it by think tanks of libraries. In article social network are seen as a source of operative information to prepare materials for the benefit of management structures.

It focuses on the approach to the selection of information from social networks, in particular, attention is concentrated on the information activities of network groups and communities and opinion leaders. The content analysis tools, qualitative characteristics of information, such as the accuracy of the life cycle of information are analyzed into this article. Also it deals with the problems of information processing in condition of high level of information noise and the use of manipulative techniques.

*Keywords:* social network, inform authorities, reliability of information, search, selection of information, information lifecycle.

## **Ирина Вишневская**

Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского

### **Социальные сети как источник информации для подготовки информационно-аналитических материалов**

В статье рассматриваются особенности информации, циркулирующей в социальных сетях, специфика ее использования информационно-аналитическими подразделениями библиотек. В частности, социальные сети рассматриваются как источник оперативной информации для подготовки материалов в интересах органов власти.

Акцентируется внимание на подходах к отбору информации из соцсетей, в частности исследуется информационная деятельность сетевых групп и сообществ, а также лидеров общественного мнения. Анализируются инструментари анализа контента, качественные характеристики информации, такие как достоверность, жизненный цикл информации. Также рассматриваются проблемы обработки информации в условиях высокого уровня информационного шума и применения манипуляционных технологий.

*Ключевые слова:* социальные сети, информирование властных структур, достоверность информации, отбор информации, поиск информации, жизненный цикл информации.