

Регламент работы в социальных сетях

1. Основные положения

1.1. Регламент определяет требования к использованию социальных сетей в работе библиотек Санкт-Петербурга, входит в число регламентирующих документов и обязателен для исполнения сотрудниками.

1.2. Регламент содержит правила взаимодействия с пользователями, правила размещения постов (публикаций), правила взаимодействия сотрудников библиотеки по вопросам использования социальных сетей.

1.3. Цель регламента состоит в обеспечении качества библиотечного обслуживания и совершенствовании дистанционных форм работы с пользователями.

1.4. Социальные сети рассматриваются в качестве значимого инструмента реализации основных функций библиотеки (информационной, просветительской, интеллектуального досуга) и инструмента информационной поддержки всех профильных направлений библиотечной деятельности.

1.5. Регламент учитывает требования «Закона о библиотечном деле» Российской Федерации (1994), рекомендации «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» Российской библиотечной ассоциации (2008) и «Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки» Министерства культуры России (2014) и не противоречит им.

1.6. Регламент конкретизирует положения «Стандарта информационно-библиографического обслуживания» Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (2012), «Стандарта методической деятельности Корпоративной сети общедоступных библиотек Петербурга» (2015) и «Стандарта библиотечно-информационного обслуживания» ЦГПБ им. В. В. Маяковского (2020) в отношении использования социальных сетей для реализации задач библиотечной работы.

2. Определения

Социальные сети — онлайн-платформы, предусматривающие двустороннюю коммуникацию между сотрудниками библиотеки и пользователями платформы. Включают в себя ВКонтакте, Facebook, Instagram, TikTok и мессенджер Telegram.

Страница ЦБС — открытое, публичное сообщество (группа ВКонтакте, страница в Facebook, аккаунт в Instagram, TikTok, канал в мессенджере Telegram), от лица которого публикуются материалы, ведется обслуживание и коммуникация с пользователями соцсетей. Страница использует фирменный стиль, предоставляет весь спектр предусмотренных ЦБС онлайн-услуг. Страница верифицирована социальной сетью, носит интуитивно понятное для широкой аудитории название, которое легко найти в поиске по страницам. На страницу ведут ссылки с официального сайта библиотеки и всех официальных справочных материалов о библиотеках района в онлайн-среде.

Страница библиотеки (отдела) — онлайн-страница в социальных сетях, используемая в качестве официального канала взаимодействия сотрудников структурного подразделения ЦБС с пользователями. Страница создается для каждой отдельной библиотеки вне зависимости от количества расположенных на ней отделов. При необходимости, по согласованию с администрацией создается страница конкретного отдела.

Пользователи — лица и организации, проявляющие интерес к работе библиотеки, ее услугам и ресурсам независимо от факта вхождения в число подписчиков страницы сообщества. Взаимодействие пользователя через страницу в социальных сетях приравнивается к обращению в библиотеку.

Куратор социальных сетей — специалист профильного подразделения ЦБС, которое отвечает за библиотечно-информационное обслуживание пользователей.

Выполняет функции администрирования содержания всех страниц сообществ библиотеки и методического руководства координаторами страниц сообществ.

Проверяет все отправленные на согласование от администраторов групп публикации на соответствие целям и задачам присутствия библиотеки в соцсетях.

Курирует содержательные вопросы продвижения традиционного и виртуального фондов, информационных услуг библиотеки.

Консультирует в спорных вопросах информирования и обслуживания пользователей.

По согласованию с администрацией вносит предложения по:

- выбору социальных сетей, в которых должна быть представлена библиотека.

- цели, задачи и методы работы в тех или иных социальных сетях (ВКонтакте, Instagram, Facebook, TikTok) и мессенджерах (Telegram).

Определяет методы достижения и обеспечивает:

- увеличение количества получателей библиотечно-информационных услуг в социальных сетях библиотеки;

- увеличение количества подписчиков страниц библиотеки;

- расширение аудитории материалов социальных сетей библиотеки;

- увеличение количества подписчиков страниц библиотеки;

- рост вовлеченности подписчиков в создаваемый библиотекой контент (вовлеченность понимается как сумма репостов, лайков, комментариев и других возможных реакций пользователей на контент);

- анализ и оптимизацию рекламных кампаний в социальных сетях.

- продвижение мероприятий в социальных сетях.

Находит и устанавливает контакт с группами, пабликами, страницами и блогерами внутри социальных сетей, у которых можно разместить информацию о библиотеке, ее услугах, мероприятиях для дополнительного охвата целевой аудитории. Ведет коммуникацию с этими информационными партнерами, создает

для них эксклюзивный текстовый и фото-контент, анализирует результаты интеграций.

Проводит регулярный аудит страниц библиотеки в социальных сетях на соответствие Регламенту. Представляет аналитику руководству, формулирует предложения по улучшению страниц и реализует их.

Координатор страницы библиотеки (отдела) — главный администратор страницы библиотеки (отдела) в социальных сетях. Отвечает за качество содержания страницы и качество взаимодействия с пользователями. Координатор формирует контент-план, организует дежурства администраторов страницы. Взаимодействует с куратором по всем профильным вопросам ведения страницы сообщества.

Назначается заведующим библиотекой.

Администратор страницы отдела — специалист библиотеки. Обеспечивает содержательное наполнение страницы в соответствии с контент-планом, обеспечивает взаимодействие с пользователями, справочное обслуживание и консультирование, отвечает на комментарии и личные сообщения на странице. Для всех администраторов страницы обязательно подключение подтверждения входа в социальную сеть на всех устройствах.

Владелец страницы — в социальной сети ВКонтакте — создатель страницы или лицо, которому создателем переданы права владельца. Обладает максимальными правами модерирования. Владелец группы отвечает перед ВКонтакте за все взаимодействия сообщества и пользователей, его профиль защищен двухфакторной аутентификацией пользователя, а на всех его устройствах подключено подтверждение входа.

Владельцем страницы ЦБС назначается куратор. Любые структурные изменения в отношении главной группы производятся куратором только при согласовании с администрацией. Владельцами страниц библиотек (отделов) назначаются координаторы страниц. Права владения могут быть переданы только по требованию администрации библиотеки при согласовании с руководителем отдела.

Дизайнер — специалист библиотеки, обеспечивающий (по запросу координаторов страниц) создание визуальных материалов к постам (публикациям) и иным графическим элементам страниц сообществ с учетом пожеланий администраторов страниц библиотеки.

Отделы обслуживания – любое подразделение библиотеки, осуществляющее библиотечно-информационную работу с пользователями.

Информационное обслуживание — обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое администраторами сообществ путем информирования, предоставления справок и консультаций.

Информирование — доведение информации до аудитории в соответствии профильной тематикой сообщества. Информирование основано на регулярном изучении аудитории и преследует цель привлечения внимания к ресурсам и услугам библиотеки.

Консультирование — предоставление рекомендаций по самостоятельному поиску информации, а также по использованию ресурсов и услуг библиотеки. Консультации могут включать вопросы пользования техническими средствами и навигации в онлайн-ресурсах.

Справочно-библиографическое обслуживание — предоставление справок о литературе, информационных ресурсах и консультациях по запросам пользователей.

3. Политика библиотеки по взаимодействию с пользователями в социальных сетях

3.1. Взаимодействие с пользователями библиотеки в социальных сетях производится через страницы сообществ от имени самих сообществ. Запрещается любое оказание услуг и информирование от имени личного аккаунта.

3.2. Сотрудникам библиотеки запрещено выражать личную социальную или политическую позицию от имени библиотеки на страницах ее сообществ.

3.3. Работа библиотеки в социальных сетях направлена на обеспечение пользователей доступом к качественной информации, продвижение традиционного и виртуального фондов, а также мероприятий библиотеки. Общение с пользователями является средством продвижения и оказания услуг библиотеки, средством доступа пользователей к информационным ресурсам библиотеки, средством получения сотрудниками библиотеки отзывов и обращений по вопросам качества услуг и информационных ресурсов библиотеки.

3.4. Взаимодействие с пользователями является обязательным направлением работы библиотеки, любые сообщения пользователей обязательны к прочтению администраторами страниц сообществ. Ответы, комментарии, иные ответные действия на сообщения пользователей выполняются в сроки, установленные настоящим регламентом.

3.5. Работа библиотеки в социальных сетях основана на принципах внимательного и уважительного отношения к пользователям и сотрудникам. Администратор вежлив и корректен в работе с комментариями, личными сообщениями и при подготовке постов (публикаций) - невежливое поведение пользователей не может быть основанием для нарушения данного требования. Намеренно грубые и оскорбительные высказывания со стороны пользователей по отношению к администратору, библиотеке и ее сотрудникам, к другим пользователям должны пресекаться корректно, но оперативно путем удаления оскорбительных комментариев и, при необходимости, включения пользователя в черный список.

3.6. Критические комментарии пользователей по профилю деятельности библиотеки, а не могут быть удалены или проигнорированы. К таким высказываниям должен даваться корректный публичный комментарий или ответ в личном сообщении, в зависимости от того, где получено замечание. Недопустима форма ответа в комментариях «ответим в личные сообщения»,

«написали в личные сообщения», если ответ пользователя не предполагает публикацию персональных данных.

3.7. Все жалобы по профилю деятельности библиотеки, поступающие от пользователей, должны быть переданы руководителю отдела.

3.8. На страницах сообществ публикуется оригинальная информация (созданный самостоятельно сотрудниками библиотеки или адаптированный под интересы аудитории пользователей и задачи библиотеки внешний материал) в соответствии с профилем деятельности отдела библиотеки и библиотеки в целом.

3.9. Недопустим непрофильный (не связанный с проблематикой чтения, доступа к информации, работы библиотеки, читательских интересов, миром литературы, науки, образования) материал. Внешние партнерские материалы включаются при условии их связи с профильной проблематикой страницы площадки (отдела). Партнерские материалы не могут преобладать в содержании постов (публикаций) страницы и согласовываются с PR-службой (при наличии).

4. Направления работы

4.1. Работа библиотеки в социальных сетях ведется по следующим направлениям:

- информирование о режиме работы библиотеки, о появлении/исключении услуг и т. д.;

- обслуживание читателей в личных сообщениях сообществ и в комментариях на странице сообщества;

- раскрытие виртуального и традиционного фонда: куратор контролирует соответствие предлагаемых к публикации книг тематико-типологическому плану комплектования и предлагает книги для продвижения на страницах библиотеки, совместно с дизайнером (если есть) работает над их оформлением.

- анонсы мероприятий для читателей, в том числе обязательные анонсы общегородских мероприятий;

- анонсы профессиональных мероприятий;

- партнерские публикации;

- культурно-массовая деятельность непосредственно в социальных сетях — онлайн-викторины, квесты и пр.

4.2. Любые материалы, не соответствующие вышеперечисленным направлениям, требуют индивидуального согласования с администрацией.

4.3. Каждый отдел отвечает за регулярное информирование пользователей в социальных сетях о содержании профильных для отдела материалов в подписных электронных ресурсах «Виртуального читального зала» библиотеки и собственных коллекциях Электронной библиотеки КСОБ СПб (при наличии). В специальных и универсальных подписных, и собственных онлайн-ресурсах выявляются материалы (книги, статьи, ноты и др.) для небольших обзоров (тематических подборок).

4.4. В рамках служебной деятельности сотрудники библиотеки публикуют посты и комментарии только от имени и в интересах сообщества, которое они администрируют.

5.Технология ведения страниц сообществ

5.1. Основная социальная сеть, в которой библиотека осуществляет свою деятельность - ВКонтакте. В каждой странице сообщества в любой социальной сети ведется обслуживание пользователей и полноценное взаимодействие. Каждая страница сообщества включается в единый реестр страниц (см. Приложение № 1). Производится рассылка (информирование) всех координаторов и администраторов страниц сообществ библиотеки для возможного включения в список рекомендуемых страниц сообществ и/или соблюдения профиля публикаций каждой страницы сообществ библиотеки.

5.2. Каждый отдел обслуживания ведет собственную страницу сообщества (не более одной на отдел) или участвует в коллегиально ведущейся странице. Решение о количестве страниц сообществ библиотеки, целесообразность выделения самостоятельной страницы сообщества или объединения существующих страниц сообществ библиотеки принимается администрацией.

5.3. Куратор обладает правами администрирования каждого сообщества в каждой социальной сети в соответствии с профилем своих полномочий (при необходимости координатором сообщества предоставляются пароли доступа). Права администрирования используются для текущего мониторинга качества ведения страниц сообществ, аудита страниц сообществ и управления в случае временной передачи права владения.

5.5. Координатором страницы площадки (отдела) может быть постоянный сотрудник отдела обслуживания со стажем работы не менее полугода, прошедший в обязательном порядке стажировку у куратора. Координатор и администраторы страниц назначаются руководителем соответствующей библиотеки.

5.6. Контент-план каждой страницы сообщества составляется координатором страницы библиотеки и предоставляется куратору не менее, чем за 5 рабочих дней до предполагаемой публикации, строго в рабочее время в отложенных постах ВКонтакте и в формате документа для других социальных сетей. Обсуждение проходит по рабочей почте, если не согласован другой канал общения. Срочные посты (публикации) оперативно согласовываются в течение рабочего дня.

5.7. Посты (публикации) готовятся координатором и администраторами отдела. Тематика постов соответствует профилю деятельности отдела, учитывает интересы пользователей, является актуальной. Текст готовится самостоятельно с привлечением возможных внешних источников информации путем перефразирования, согласования стиля и формы подачи в соответствии с профилем страницы сообщества. Иллюстративный материал создается дизайнером (при наличии) по предварительной заявке от координатора сообщества. Явные заимствования должны сопровождаться ссылкой на автора и источник заимствования. Посты должны соответствовать требованиям п. 3.8 и 3.9 настоящего регламента.

5.8. Частота публикации постов составляет не менее 2 и не более 7 публикаций в неделю.

5.9. Минимальная обязательная тематика постов представлена в *Приложении № 2*.

5.10. Размещенный пост может быть удален куратором только в случаях:

- найденных отступлений от законодательства РФ;
- несоответствия целям и задачам группы, определенным Регламентом, фирменному стилю библиотеки;
- наличия грубых орфографических, пунктуационных и/или фактических ошибок;
- нарушения профессиональной этики.

Удаление поста согласовывается с координатором сообщества и (при необходимости) с руководителем библиотеки. Если возможность отредактировать пост существует - следует его отредактировать, а не удалить.

5.11. Все текстовые, изобразительные, аудио- и видеоматериалы в форме отложенной публикации предоставляются куратору не менее, чем за 5 рабочих дней до предполагаемой публикации, строго в рабочее время. При необходимости куратор редактирует их совместно с координатором сообщества.

5.12. Координатор каждого сообщества ежеквартально предоставляет статистику по справочно-библиографическому обслуживанию в социальных сетях.

5.13. Координаторы сообществ обязательно и заранее информируют куратора по служебной почте обо всех изменениях в содержании и порядке оказания услуг, изменениях в режиме работы и иных обстоятельствах работы отдела. Ответственность за достоверность информации об отделе и/или площадке, представленной на основной странице ЦБС, возлагается на заведующих отделами.

5.14. Куратор ежеквартально (или по требованию руководителей) проводит выборочный аудит страниц сообществ с целью определения соответствия контента (постов, комментариев администраторов) профилю отдела и качества обслуживания. Результаты аудита предоставляются координатору сообщества и руководителю библиотеки.

5.15. В случае отсутствия (отпуск, больничный и т.п.) куратора, координаторов сообществ их обязанности выполняют уполномоченные руководителями отделов администраторы сообществ. Об изменениях в администрировании сообществ в социальных сетях делается рассылка по рабочей почте всем заинтересованным специалистам.

6. Технология взаимодействия с пользователями

6.1. Консультирование (предоставление информации о правилах пользования ресурсами и услугами библиотеки, возможностях поиска информации и использовании технических возможностей онлайн-сервисов) и справочное обслуживание (ответы о литературе и фактические справочные данные)

пользователей проводится во время работы отдела. В остальное время - по желанию администраторов страниц. Координатор сообщества обязан организовать дежурства администраторов, позволяющие отвечать на сообщения и комментарии пользователей на протяжении всего времени работы отдела.

6.2. Срок ответа пользователю не должен составлять более 1 рабочего дня отдела.

6.3. Ответы публикуются только от лица официальных сообществ.

6.4. Список услуг, оказываемых каждой страницей сообщества, утверждается отделом (отделами, при коллегиальном ведении страницы сообщества) самостоятельно и согласовывается с администрацией библиотеки. Утвержденный список предоставляется куратору.

6.5. В обязанности отделов входит: продление и бронирование изданий; выдача логинов и паролей для «Виртуального читального зала» библиотеки при предоставлении пользователем корректных сведений через соответствующие страницы сообщества в социальных сетях.

6.7. Блокировка пользователей допускается в следующих случаях:

- оскорбления сотрудников библиотеки или пользователей;
- призывы к незаконным действиям;
- реклама посторонних (не библиотечных) услуг и продукции;
- комментарии на темы, не относящиеся к профилю деятельности отдела;
- спам (любая посторонняя информация).

Срок блокировки определяется администратором самостоятельно.

6.8. В обязанности администратора входит использование специально разработанных шаблонов ответов, а также соблюдение этики служебного поведения в отношении коллег и пользователей. В случае, если запрос пользователя не предусмотрен шаблоном, администратор отвечает на него самостоятельно с учетом требований Стандартов библиотечного и справочно-библиографического обслуживания.

6.9. Недопустимым являются фамильярное отношение к пользователям и коллегам, а также ироничное, снисходительное, шутливое или иное отношение, которое может быть воспринято оскорбительным. Ответы должны носить корректный характер, даже в случае кажущейся очевидности и простоты вопроса. Ответы в личных сообщениях и в комментариях должны соответствовать вопросу и быть однозначно понятными и информативными. В случае некорректно сформулированного вопроса (и невозможности его уточнения) администратор может отвечать так, как понял вопрос.

7. Порядок внесения изменений и дополнений в настоящий регламент

7.1. Изменение Регламента производится на основании аргументированных письменных предложений, вынесенных на рассмотрение Координационного научно-технического совета КСОБ.

7.2. Инициатором изменений могут выступать администраторы, координаторы сообществ, заведующие отделами и администрация ЦБС.

7.3. Источником предложений по изменению регламента служат результаты регулярного аудита страниц сообществ предложения сотрудников ЦБС.

7.4. Измененная версия регламента утверждается КНТС.

Приложение 1. Список утвержденных групп и координатор

Приложение 2. Примерный список тем для постов, размещаемых в группе отделов

Приложение № 1.

Список утвержденных групп ЦБС Вконтакте

Группа ЦБС/филиала	Ссылка	Координатор	День согласования

Приложение № 2.

Примерный список тем для постов, размещаемых в группе отделов

1. изменения в режиме работы
2. виртуальная запись в библиотеку
3. личный кабинет на портале КСОБ (продление плюс бронирование)
4. ЭДД (на портале)
5. издания из ЭБ (при наличии профильной коллекции и/или изданий)

6. служба виртуальной справки
7. анонсы мероприятий для читателей
8. анонсы профессиональных мероприятий
9. инструкции по работе с подписными и собственными виртуальными ресурсами (формат статьи)
10. тематические подборки литературы из традиционного фонда
11. продвижение профильных виртуальных ресурсов