



УДК 026:62РНТБ:004.738.5(476)

## КАК СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ РАБОТАЮТ НА РЕСПУБЛИКАНСКУЮ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКУЮ БИБЛИОТЕКУ

**Мария Антоновна Федотова,**

главный библиотекарь отдела коммуникаций и информации по устойчивому развитию Республиканской научно-технической библиотеки,  
г. Минск, Республика Беларусь

**Аннотация.** Статья посвящена работе социальных сетей Республиканской научно-технической библиотеки. Освещены ключевые инструменты используемых медиаплатформ, помогающих продвигать интересы библиотеки в Интернете. Описаны основные примеры, подтверждающие необходимость присутствия библиотеки в социальных сетях, поскольку это надежный способ самопрезентации.

**Ключевые слова:** научно-техническая библиотека, контент, инструменты, социальные сети, продвижение в социальных сетях, пользователи, ВКонтакте, Facebook, Instagram.

Еще несколько лет назад библиотеке нужно было доказывать, что ее присутствие в социальных сетях — это такая же необходимость, как вести портал или представлять себя на оффлайн-площадках. В современных реалиях все понимают: если организации нет в медиапространстве, то ее вообще не существует. На данный момент практически все пользователи Интернета регулярно заходят в социальные сети (98 %), их число высоко даже в возрастной группе 55–64 года (94 %), а это значит, что у библиотеки как у социально значимого института нет права оставаться в стороне.

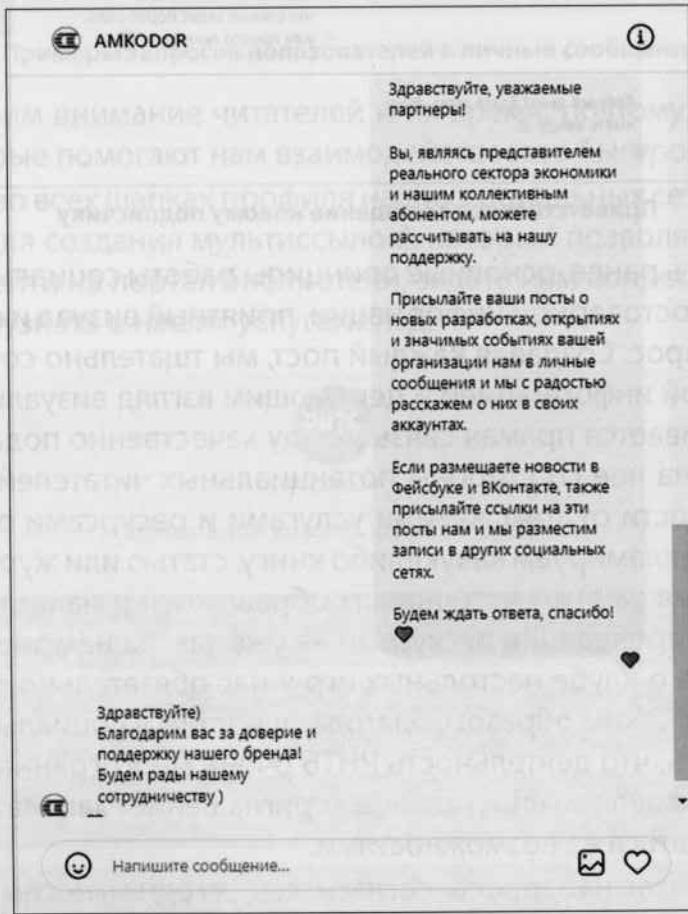
Республиканская научно-техническая библиотека (РНТБ) ведет три социальные сети: с 2011 г. — «ВКонтакте» и Facebook, с 2017 г. — Instagram. Это позволяет наладить коммуникацию и быть всегда на связи с разной аудиторией пользователей.

Сегодня любой человек может в два клика узнать контактную информацию, предоставляемые услуги, чем живет организация, чем она может быть полезна. Поэтому в выборе основных векторов развития и продвижения в социальных сетях мы в первую очередь опираемся на интересы и потребности наших пользователей.

Кто он, пользователь РНТБ?

Сегодня приоритетными являются две группы потребителей, для которых работают социальные сети РНТБ: это предприятия и организации, обслуживающие

реальный сектор экономики Республики Беларусь (зачастую это наши коллективные абоненты), и физические лица — наши потенциальные и реальные читатели. Подход к каждой группе одинаковый: предоставление достоверной информации, приятный визуал и готовность ответить на любой вопрос. Однако есть и некоторые различия: работая с коллективными абонентами (а их, к слову, более 2000 по республике и более 500 в Минске), мы уделяем немного больше внимания взаимодействию. Что это значит? Если наш коллективный абонент представлен в соцсетях, то мы с ним виртуально «дружим»: подписываемся друг на друга, ставим лайки, ведем активную переписку. С новыми коллективными абонентами мы начинаем общение первые: пишем сообщение с приветствием и даем понять, что с радостью поддержим их новые разработки и поучаствуем в акциях.



#### Приветственное сообщение коллективным абонентам

Повышенное внимание к предприятиям не означает, что мы забыли о других наших пользователях. Мы анализируем каждого нового подписчика и, если удастся «зацепиться» за какую-либо информацию на странице, пишем приветственное сообщение. Зачастую это повышает шансы, что данный подписчик станет нашим читателем.



## СЕКЦИЯ 1. БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ВЕК ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

### Приветственное сообщение новому подписчику

Как упоминалось ранее, основные принципы работы социальных сетей — это предоставление достоверной информации, приятный визуал и готовность ответить на любой вопрос. Создавая каждый пост, мы тщательно соблюдаем баланс между релевантной информацией и цепляющим взглядом визуальным сопровождением. Прослеживается прямая связь между качественно поданной информацией и реакцией на нее со стороны потенциальных читателей нашей библиотеки (вне зависимости от того, какими услугами и ресурсами он будет пользоваться). Если мы рекламируем какую-либо книгу, статью или журнал, то зачастую в ближайшее время за этим источником обращаются в наши читальные залы, если объявляем о проведении экскурсий — уже завтра нам звонят и записываются, после постов о клубе настольных игр у нас обязательно спрашивают, как туда попасть, и т. д. Таким образом, благодаря постам в социальных сетях мы не только даем понять, что деятельность РНТБ очень многогранна и активна, но и фактически предоставляем виртуальное «приглашение» записаться в библиотеку или воспользоваться ее возможностями.

Что касается ответов на запросы, согласитесь, сегодня многим пользователям, особенно молодежной аудитории, гораздо проще написать в директ Instagram, чем звонить в справочно-информационную службу библиотеки. Поэтому наличие аккаунтов в социальных сетях не позволит упустить потенциального пользователя, поскольку он сам может выбрать удобный способ связи с библиотекой.

Какие вопросы чаще всего мы получаем? Это вопросы о том, как записаться в библиотеку, о времени работы библиотеки, как попасть в клуб настольных игр, есть ли у нас та либо иная книга/информация и т. д.

Паша 22 июл в 9:19

Здравствуйте. Подскажите пожалуйста. У вас можно найти техническая документацию для SINUMERIK 808D? А именно документацию типа руководства по эксплуатации и другие похожие документы.

Добрый день

Я по поводу настольных игр, много народа приходит?

Никита 6 апр в 16:34

Здравствуйте. Сколько стоит регистрация читательского билета?

Здравствуйте, подскажите пожалуйста график работы библиотеки

Никита 6 апр в 16:35

Я — студент

В субботу работает библиотека?

#### Примеры запросов пользователей в личные сообщения

Мы очень ценим внимание читателей и их время, поэтому создали ряд инструментов, которые помогают нам взаимодействовать быстро и четко.

Для удобства во всех шапках профиля наших социальных сетей есть ссылка на Taplink (сервис для создания мультиссылок), который позволяет пользователям в один клик перейти на портал библиотеки, задать нам вопрос, перейти в электронный каталог, узнать о наших услугах и т. д.



rlst.org\_by

Здравствуйте! Спасибо, что заглянули! ❤



Портал библиотеки



Задать вопрос библиотеке



Виртуальная экскурсия по библиотеке



Услуги



Поиск в электронном каталоге



Юбилейная колонка

Taplink — сервис для создания мультиссылок



## СЕКЦИЯ 1. БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ВЕК ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Наши хэштеги-рубрики позволяют быстро ориентироваться по странице, выбирая тот контент, который хочется просмотреть прямо сейчас.

### ≡ Как быстро найти нужную информацию:

#45РНТБ – в 2022 году наша библиотека отмечает 45-летие

#чтоикакРНТБ – ответы на часто задаваемые вопросы о РНТБ

#коллективРНТБ – можно посмотреть на деятельность тех, кто вас всегда приветливо встретит в библиотеке

#комнатаб03\_РНТБ и #чтопочитатьРНТБ – обновленные полки новых поступлений, литература из нашего фонда

#какойсегодняденьРНТБ – тут мы расскажем о знаменательных датах и как мы их отмечаем

#УРРНТБ – продвигаем тему устойчивого развития

### Список хэштегов РНТБ в «ВКонтакте»

Мы размещаем выходные данные с адресом библиотеки, временем работы, номером телефона и названием читального зала в завершении практически каждого поста.

Чтобы попасть в чат настольных игр (там публикуем всю актуальную информацию ) просто напишите нам в Директ .

⌚ Когда: 18:00-21:00

📍 Где: конференц-зал РНТБ (места хватит всем!)

Ждём вас!♥

#РНТБ

#чтоикакРНТБ

#настольныеигры

#настолки

#boardicclub

Узнать больше Вы можете по телефону: +375 17 203-32-41, а также по ссылке <https://rlst.org.by/services/elektronnyj-abonement/?u...>

Остались вопросы - задавайте!♥

#РНТБ

#чтоикакРНТБ

#коллективРНТБ

#Минск

#библиотека

#minsk

Ответы на эти и другие вопросы вы можете найти в книге «Планета Земля. От форм и размеров до географических открытий», доступной в #комнатаб03\_РНТБ по будням с 9:00 до 18:00, последняя пятница каждого месяца - выходной.

#РНТБ

#чтоикакРНТБ

#наука

#Земля

### Выходные данные в конце поста

Мы также настроили функцию «Часто задаваемые вопросы», которая дает возможность пользователю в один клик узнать то, что ему нужно.



#### Инструмент «Часто задаваемые вопросы»

Все эти инструменты так или иначе располагают к себе, ведь читатель, пусть даже неосознанно, но оценит удобство «пребывания» на странице.

Стоит отметить, что социальные сети могут выступать хорошим средством продвижения интересов библиотеки.

Одним из примеров такого продвижения стало наше недавнее мероприятие — диалоговая площадка «Книжные блогеры». Во-первых, если бы не присутствие РНТБ в медиапространстве, идея провести такое мероприятие даже не возникла бы. Во-вторых, все приглашенные спикеры были найдены в социальных сетях,



## СЕКЦИЯ 1. БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ВЕК ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

там же велась переписка по ходу планирования мероприятия. Большая часть слушателей пришла после анонса на наших страницах. РНТБ получила суммарно около 100 новых подписчиков в трех социальных сетях и множество отметок в сторис.



«Отметки» в сторис

Такой же прирост получил каждый спикер. Благодаря активности библиотеки в медиапространстве и желанию развиваться в этой сфере многие ценители чтения получили возможность плодотворно провести время в компании единомышленников.

Социальные сети помогают разрушать стереотипы. Мы в этом убедились, когда запустили рубрику #коллектив\_РНТБ.



#коллективрнtb  
86 публикаций

Подписаться

Топ публикаций





Экскурсия в РНМБ

Писарик Виктория  
Заведующий сектором  
В профессии 5 лет  
В РНТБ 3 года

Бахур Татьяна Алексеевна  
Ведущий библиотекарь  
35 лет в профессии  
23 года в РНТБ

Вероника Земцова  
Библиотекарь 1 категории  
4 года в профессии  
4 года в РНТБ

### #коллективРНТБ

В ней мы показываем библиотекарей РНТБ: привлекательных, эрудированных и очень располагающих к себе профессионалов. В этом плане социальные сети отлично сработали в уничтожении установок в отношении библиотечного работника.

Присутствие в социальных сетях позволяет показать учреждение очень широкому кругу пользователей, даже если их сфера никак не связана с научно-технической информацией. Ресурсы и услуги РНТБ очень разнообразны, мы можем быть полезны студенту любого вуза, представителям многих профессий, а благодаря социальным сетям нам удается продемонстрировать свои возможности практически всем пользователям Интернета.



## СЕКЦИЯ 1. БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ВЕК ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Анализируя опыт ведения аккаунтов РНТБ в социальных сетях, изучая все инструменты и функции медиаплатформ, можно смело сказать: присутствие в Интернете позволяет нам не упускать многих возможностей. Библиотека однозначно стала ближе к своим реальным и потенциальным читателям, коллективным абонентам. В социальных сетях РНТБ демонстрирует себя, учится у других и ежедневно работает на позитивный имидж библиотеки. У нас есть возможность получать некоторую информацию первыми, узнавать об интересных мероприятиях, анализировать новые тренды и веяния, понимать, что актуально прямо сейчас, и двигаться в ритме современного мира. Впереди много планов и интересных задумок, благодаря которым РНТБ еще не раз покажет себя на просторах Интернета.



QR-код  
на социальные сети  
РНТБ

-Насаждение художественной культуры в Республике Татарстан - это важнейшая задача, стоящая перед нами. И для этого мы должны активизировать свою работу в социальных сетях, чтобы привлечь внимание молодежи к культуре и искусству. Для этого мы создали специальную группу в «ВКонтакте», где публикуются фотографии с выставок, концертов, мастер-классов, а также интересные статьи о культурных событиях в республике. Мы также проводим конкурсы и конкурсы на лучшую фотографию, чтобы побудить людей поделиться своими впечатлениями от посещения мероприятий. Наша цель - сделать культуру более доступной и интересной для каждого жителя Татарстана.