

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации деятельности
МБУ «ЦБС» г. Обнинска
в социальных сетях



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБУ «ЦБС»

Андросова Ю.В.

22 марта 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи, направления, назначение, принципы построения и структуру электронных информационных ресурсов представительств, организуемых МБУ ЦБС г. Обнинска (далее – библиотеки) в социальных сетях, технология их создания и функционирования прописана в регламенте.

1.2. Библиотечное представительство в сети – совокупность площадок в сети «Интернет», созданных библиотеками, которые используются в качестве инструмента коммуникации с реальными и потенциальными читателями библиотек, а также в целях продвижения информационных ресурсов библиотек, организации дополнительных дистанционных библиотечных сервисов.

1.3. Деятельность по организации и порядку ведения информационного представительства библиотек в социальных сетях осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Уголовный кодекс Российской Федерации:
 - ст.205.2 «Публичные призывы к осуществлению террористической деятельности или публичное оправдание терроризма»;
 - ст.280 «Публичные призывы к осуществлению экстремистской деятельности»;
 - ст.282 «Возбуждение ненависти либо вражды, а равно унижение человеческого достоинства»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указ Президента РФ от 17.03.2008 № 351 «О мерах по обеспечению информационной безопасности РФ при использовании информационно-телекоммуникационных сетей международного информационного обмена»;
- Указ Президента РФ от 24.12.2014 г. № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщиках социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Методические рекомендации Министерства культуры Российской Федерации по работе с АИС «Единое информационное пространство в сфере культуры»;
- Методическое пособие Министерства культуры Российской Федерации по работе в социальных сетях;
- Устав МБУ ЦБС г. Обнинска.

1.4. Участие библиотек в социальных сетях основывается на принципах открытости, достоверности, системности, общественной полезности.

1.5. Права на информационные материалы, размещенные на ресурсах информационного представительства библиотек в социальных сетях, принадлежат МБУ ЦБС г. Обнинска при условии, что иное не регламентировано отдельными юридически оформленными документами.

1.6. Открытие новых представительств, закрытие действующих осуществляется на основании письменных предложений руководителей структурных подразделений директору МБУ ЦБС г. Обнинска.

2. Цели и задачи представительств библиотек в социальных сетях

2.1. Цели информационного представительства библиотек в социальных сетях:

- создание новых каналов взаимодействия библиотек с обществом, позиционирование библиотек как современных культурно-информационных центров и формирование целостного позитивного имиджа библиотек;
- расширение ее целевой аудитории;
- продвижение библиотечных услуг.

2.2. Задачи информационного представительства в социальных сетях:

- включить ресурсы представительств библиотек в социальных сетях в единое библиотечное культурно-информационное пространство;
- оперативно и объективно информировать социум о деятельности библиотек, достижениях библиотечного коллектива;
- налаживать и развивать партнерские отношения с социумом;
- создать и развивать удаленные каналы взаимодействия библиотекаря и пользователя;
- своевременно обновлять контент социальных площадок библиотек;
- развивать формы обратной связи и обмена мнениями с читательской средой и участниками профессиональных сетевых сообществ;
- постоянно повышать квалификацию специалистов библиотек, ответственных за библиотечное представительство в сети «Интернет»;
- формировать культуру обмена знаниями и опытом работы в сетевых сообществах, на форумах, конференциях, вебинарах;
- использовать сетевые площадки для взаимодействия библиотек и обмена опытом.

3. Направления деятельности библиотек в социальных сетях

3.1. Направления деятельности библиотек в социальных сетях формируют отражение миссии, целей и задач библиотек, различных аспектов их деятельности.

3.2. Основными направлениями деятельности библиотек в социальных сетях являются:

- поддержка чтения и формирование книжной культуры широких слоев населения;
- популяризация документального фонда и электронных ресурсов МБУ ЦБС г. Обнинска.

- информирование участников социальных сетей о библиотечных мероприятиях и событиях;
- реклама библиотек;
- выявление мнения читателей и широкой общественности на основе организации каналов обратной связи (опросы, анкетирование и т. д.);
- оказание библиотечных услуг в удаленном режиме.

3.3. Выбор основных направлений деятельности в социальных сетях основан на принципах актуальности, востребованности и социальной значимости.

4. Организация процесса наполнения и сопровождения информационного представительства библиотек в социальных сетях

4.1. Рабочие процессы, связанные с деятельностью по наполнению и сопровождению информационного пространства библиотек в социальных сетях, контролируют заместители директора МБУ ЦБС г. Обнинска.

4.2. Деятельность лиц, выполняющих функции кураторов, координаторов и администраторов информационных представительств библиотек в социальных сетях, регулируется регламентом, утвержденным директором МБУ ЦБС г. Обнинска

4.3. В каждом структурном подразделении МБУ ЦБС г. Обнинска определяется ответственное лицо, на которое возлагается работа по формированию контента о своем структурном подразделении для размещения на социальных площадках библиотек.

4.5. Персональная дисциплинарная и иная предусмотренная действующим законодательством Российской Федерации ответственность за качество, своевременность и достоверность информационных материалов возлагается на ответственных лиц структурных подразделений, предоставивших информацию.

4.6. Общее руководство деятельностью по обеспечению функционирования информационного представительства библиотек в социальных сетях возлагается на заместителя директора по библиотечной работе МБУ ЦБС г. Обнинска

4.7. Деятельность библиотек в социальных сетях отражается в планах и отчетах структурных подразделений МБУ ЦБС г. Обнинска.

5. Требования к контенту социальных площадок библиотек и порядок его пополнения

5.1. Контент представительств формируют визуальные, текстовые и звуковые составляющие.

5.2. Информация, подготовленная к размещению в информационном пространстве социальных сетей, должна быть актуальна и достоверна.

5.3. Требования к материалам для опубликования в информационном пространстве социальных сетей:

- соответствие целям и задачам в информационном пространстве социальных сетей;
- соответствие орфографическим и грамматическим правилам русского языка;
- соответствие стилистическим требованиям организации письменной речи;
- соответствие библиографических описаний установленным ГОСТам.

5.4. Размещаемая информация должна излагаться общеупотребительными словами, понятными широкой аудитории и не должна:

- содержать сведения о персональных данных кого-либо;
- нарушать авторское право;
- содержать ненормативную лексику;
- нарушать честь, достоинство и деловую репутацию физических и юридических лиц;
- нарушать нормы действующего законодательства и нормы морали;
- пропагандировать наркоманию, экстремистские, религиозные и политические идеи;
- содержать негативную, личную эмоциональную оценку.

5.5. Периодичность размещения информационных материалов - не менее трех раз в неделю.

5.6. К публикациям относятся:

- новости библиотечного сообщества;
- афиша мероприятий, а также отчет/фотоотчет об их проведении;
- материалы для дискуссии, обсуждений;
- информация о проектах, акциях библиотек;
- информация о книгах, в т. ч. новых поступлениях в библиотеки;
- интересные факты на близкую тему и т. д.;
- виртуальные выставки;
- презентации;
- перепосты актуальной тематики и др.

6. Финансовое, материально-техническое обеспечение информационного представительства библиотек в социальных сетях

6.1. Работы по обеспечению функционирования и развития информационного представительства библиотек в социальных сетях производятся за счет бюджетных средств МБУ ЦБС г. Обнинска.

7. Порядок утверждения и внесения изменений в Положение

7.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора МБУ ЦБС г. Обнинска.

7.2. Дополнения и изменения оформляются приложением к данному Положению и могут быть переработаны в случае утраты актуальности.

7.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента подписания его директором МБУ ЦБС г. Обнинска.

Регламент работы в социальных сетях

1. Основные положения

1.1. Регламент определяет требования к использованию социальных сетей в работе МБУ ЦБС г. Обнинска, 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 «Положение об организации деятельности муниципальных библиотек в социальных сетях».

2. Определения

Социальные сети — онлайн-платформы, предусматривающие двустороннюю коммуникацию между сотрудниками библиотеки и пользователями платформы.

Страница — открытое, публичное сообщество, 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 ЦБС в онлайн-среде.

Страница ЦБ/ филиала — 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— работник администрации ЦБС. 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.

Определяет методы достижения

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

- увеличения количества подписчиков страниц библиотеки;

- расширения аудитории материалов социальных сетей библиотеки;

- увеличения количества подписчиков страниц библиотеки;

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

обеспечивает

- 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, 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.

Назначается директором ЦБС.

Координатор страницы ЦБ /филиала (заведующий филиалом) — главный администратор страницы ЦБ/филиала 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 ЦБ/филиала (работник 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.

Любые структурные изменения в отношении страницы производятся только при согласовании с куратором. Владельцами страниц ЦБ/филиалов назначаются координаторы страниц. Права владения могут быть переданы только по требованию администрации библиотеки при согласовании с руководителем отдела.

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

Информирование — доведение информации до аудитории в соответствии с 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, 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 администрацией библиотеки.

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.
- 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. 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.

На каждой странице сообщества в любой социальной сети ведется обслуживание пользователей и полноценное взаимодействие. Каждая

страница сообщества включается в единый реестр страниц (см. Приложение № 1).

5.2. Каждый филиал ведет собственную страницу сообщества 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 библиотеки 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 на месяц и предоставляется куратору до 25 числа каждого месяца строго в рабочее время в формате документа. Обсуждение проходит по рабочей почте, если не согласован другой канал общения. При необходимости куратор редактирует их совместно с координатором сообщества.

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 самостоятельно или берется из открытых источников информации. 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 3 публикаций и 5 историй 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 куратором. Если возможность отредактировать пост существует - следует его отредактировать, а не удалить.

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

5.12. 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.

5.13. 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.

5.14. 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. 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.

6.5. В обязанности администратора входит соблюдение этики служебного поведения в отношении коллег и пользователей.

7. Порядок внесения изменений и дополнений в настоящий регламент

7.1. Изменение Регламента производится на основании аргументированных письменных предложений, вынесенных на рассмотрение администрации.

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 администрацией.

Приложение 1. Список утвержденных групп и координатор

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

Приложение № 1.

Список утвержденных групп ЦБС

Группа ЦБС/филиала	Ссылка	Администратор
Группа Ф1	Обнинская Городская библиотека 1 "Стекляшка" (vk.com)	Калашникова С.В.
Группа Ф5	Библиотека №5 Обнинск (vk.com)	Сидоренкова Л.Н.
Группа Ф7	Гуманитарная библиотека, г. Обнинск (vk.com)	Тарасова Е.
Группа Ф8	Библиотека "Старый город" (vk.com)	Цивцивадзе Е.Н.
Группа ЦБ	Обнинская библиотека (vk.com)	Архипова Е.П.

Приложение № 2. Примерный список тем для постов, размещаемых в группе отделов

1. изменения в режиме работы
2. виртуальное продление книг
3. служба виртуальной справки
4. анонсы мероприятий для читателей
5. анонсы профессиональных мероприятий
6. инструкции по работе с подписными и собственными виртуальными ресурсами (формат статьи)
7. тематические подборки литературы из традиционного фонда