

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (далее МБУК «ЦГБ») — самая большая в Мурманской области библиотечная сеть, состоящая из 17 библиотек. МБУК «ЦГБ» представлена в соцсетях с 2017 года. У учреждения есть официальная группа в ВКонтакте, также свои отдельные группы имеют четыре филиала — модельные Арт-библиотека, Зеленая и Библиотека комиксов, а также Семейная библиотека. Контент для сообществ филиалов специалисты этих библиотек создают самостоятельно. Создание сообществ для других филиалов администрация библиотеки считала нецелесообразным, т. к. они не производят достаточного количества контента.

В МБУК «ЦГБ» с 2022 года работает отдел развития и связей с общественностью (далее ОРСО), в функции которого в том числе входит координация работы учреждения в социальных сетях. Специалисты отдела администрируют основную группу учреждения и контролируют качество контента в сообществах филиалов. Информация о всех услугах, ресурсах и мероприятиях библиотек системы освещаются в официальной группе учреждения. Основной задачей группы является сбалансированная подача информации о каждой из 17 библиотек.

Контент для официальной группы готовят сотрудники всех филиалов. Каждый филиал может проявить себя в официальном сообществе в рубриках, событийных или других информационных поводах. Чтобы не перегружать сообщество, информация группируется в посты-дайджесты — анонсы объединяются по темам, выставки подаются подборкой на месяц.

Для привлечения новых подписчиков и расширения спектра представления контента в сообществе МБУК «ЦГБ» реализуются крупные проекты: рубрика о сотрудниках системы

«Вот это кадр!», проект «Читаем дальше» по созданию VK Клипов.

Анализ востребованности контента показал, что наибольшее внимание пользователей привлекает краеведческий контент, а самым популярным форматом являются видеоролики от рекламных до подкастов.

Для систематизации работы, упрощения контроля, повышения безопасности страниц и личной ответственности сотрудников за деятельность в соцсетях специалистами МБУК «ЦГБ» был разработан «Регламент организации представительств в социальных сетях». В Регламенте зафиксированы основные понятия — координатор, администратор, владелец страницы — и функции ответственных лиц; направления работы и технология ведения представительств; требования к контенту; политика библиотеки по взаимодействию с пользователями. В Регламенте прописаны согласованные сообщества и условия их согласования, технология работы с обращениями и негативом. Контроль за группами филиалов осуществляется с помощью визуального контроля со стороны координатора — заведующего ОРСО, ежемесячного предоставления контент-плана сообществ координатору, доступа координатора к администрированию всех сообществ.

В 2023 году был проведен ребрендинг официального сообщества. При оформлении постов применяется новый фирменный стиль в соответствии с брендбуком учреждения. Кроме того, специалистами ОРСО ведется разработка сетевого бренда — фирменного стиля филиалов, который применяется в том числе при оформлении их сообществ. У каждого филиала не только появится свой логотип и фирменные цвета, но и уникальное имя. Сетевой бренд направлен одновременно на объединение в сознании пользователей всех филиалов сети в единую систему, и выделение, индивидуализацию каждой ее библиотеки.

Глобальная цель МБУК «ЦГБ» — создать в сознании мурманчан популярный и узнаваемый бренд по названию «Мурманская городская библиотека». И представительством в соцсетях отведена одна из ведущих ролей в достижении этой цели.