

КОМУНІКАЦІЯ НА ПАБЛІКАХ БІБЛІОТЕК ХАРКОВА



Тіщенко Антоніна
провідний бібліотекар
ХДНБ ім. В.Г. Короленка

ЗАКОНОМІРНОСТІ УСПІХУ

ПРАВИЛО ОДНОГО ВІДСОТКА

5 / 3 / 2

100 побачили
9 лайкнуть
1 прокоментує

5 перепостів, цікавих
підписникам
3 власного контенту
стосовно бібліотеки
2 персональні новини
з «внутрішнього
життя» бібліотеки

ПЕРЕВАГИ КОМУНІКАЦІЇ

ЗРОСТАЄ ТРАФІК

ПОКРАЩУЄТЬСЯ ІМІДЖ

НОВІ КОНТАКТИ

НОВІ ІДЕЇ

ПРАВИЛА ВЕДЕННЯ ПАБЛІКІВ

розміщення правил комунікації у пабліку

оперативна відповідь на кожен коментар
обов'язкова

за коментарі дякувати

виграє креативний, персоналізований коментар

висвітлення роботи з коментарями у постах на
пабліку

ПОЗИТИВНІ КОМЕНТАРІ



НЕГАТИВНІ КОМЕНТАРІ

незадоволені клієнти

- Відповідь, що питання взято до розгляду
- З'ясування деталей, причини незадоволення
- З'ясування чи відповідає думка нетизянина дійсності
- Робота над недоліками
- Висвітлення результатів роботи над ліквідуванням недоліків

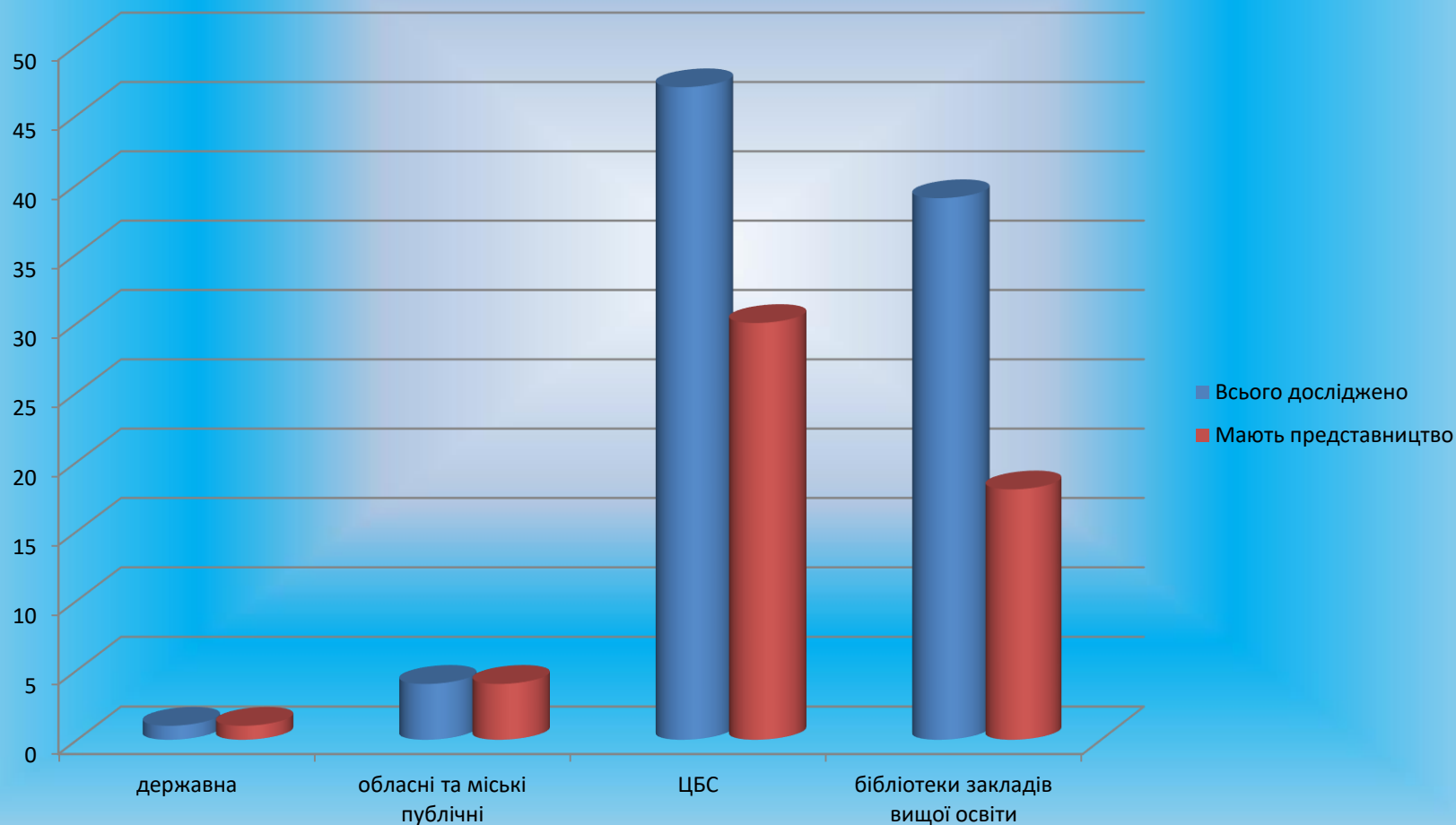
Злобні тролі

- Працюємо як з першою категорією
- Бан

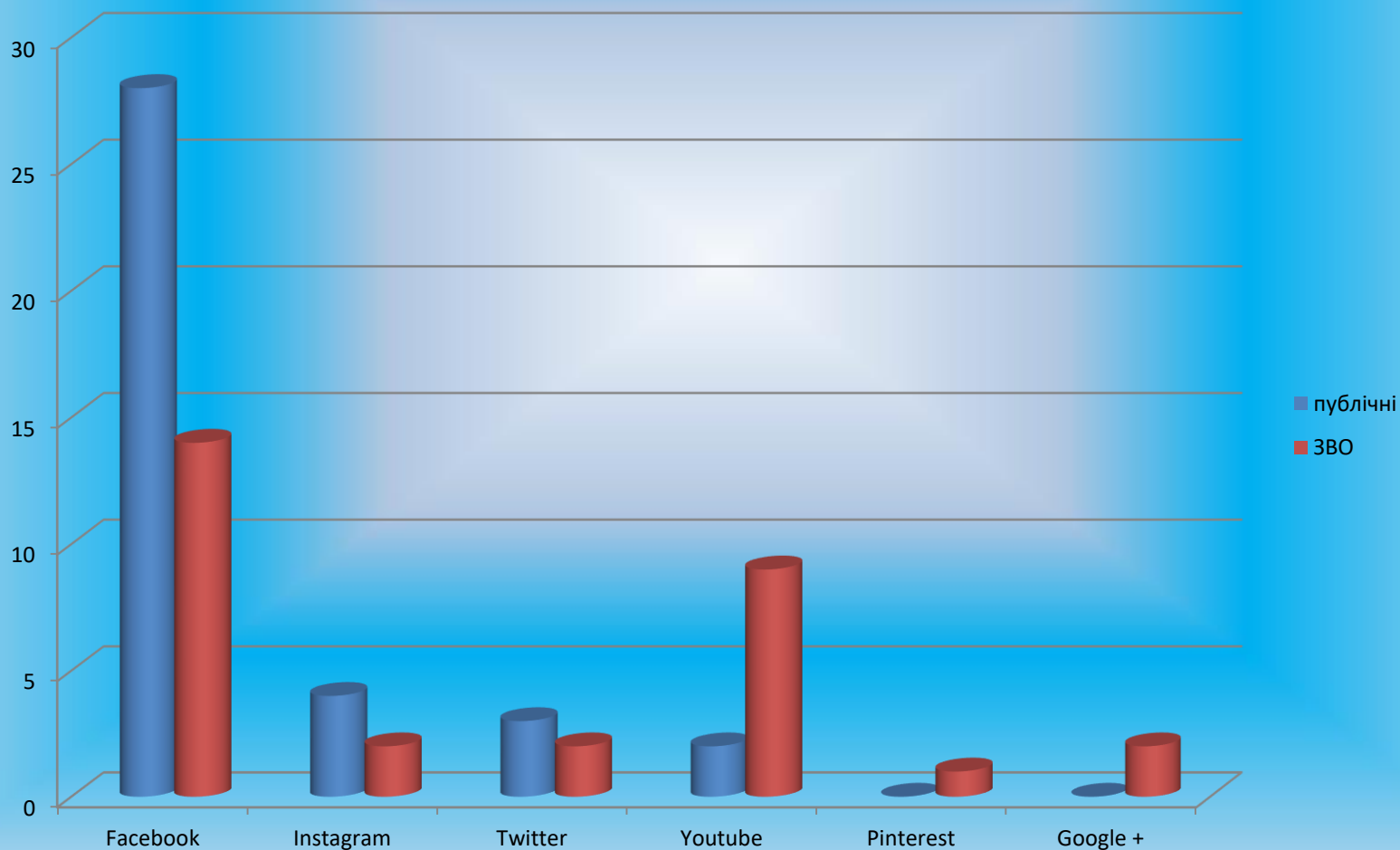
Масовий негатив

- Виявлення причини
- Виправлення ситуації
- Висвітлення рішення проблеми

ДОСЛІДЖЕННЯ ПАБЛІКІВ БІБЛІОТЕК м. ХАРКОВА



БІБЛІОТЕЧНІ ПАБЛІКИ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ



ТИПИ КОМЕНТАРІВ



ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ

