**Работа с комментариями в социальных сетях**

***(памятка для библиотекаря)***

Благодаря присутствию библиотек в социальных сетях, библиотекари становятся ближе к читателю, раскрывают свой книжный фонд, отвечают на интересующие вопросы. Взаимодействие с подписчиками – основа успеха, но нужно правильно реагировать на комментарии. Зачастую коммуникабельность библиотекаря настраивает потенциальных читателей или уже имеющихся подписчиков на диалог. При этом нужно соблюдать следующие принципы.

1. **Интересуйтесь искренне**

Задавать вопросы нужно правильно: немаловажно дать понять своим подписчикам, что вы хотите получить их ответ. Придерживайтесь темы ваших постов. Можно столкнуть несколько мне­ний в одном выпуске и предложить занять в дис­куссии одну из сторон или же узнать позицию сво­их пользователей.

1. Помните о вежливости

Порой в библиотечных аккаунтах библиоте­кари на вопросы отвечают немногословно и че­ресчур сдержанно. Такие ответы не способству­ют диалогу, а значит, ни о каком взаимодействии с потенциальным или уже имеющимся подписчи­ком речи не идёт. Любой человек всегда ожида­ет от вас доброжелательности и отзывчивости. Ведь ему важно быть уверенным, что вы заинте­ресованы в нём.

1. Установите постоянный контакт с под­писчиками

Запомните: чем больше у вас комментариев под постом, тем лучше. Всегда старайтесь продол­жить диалог со своим подписчиком, задавайте ему наводящие вопросы, интересуйтесь его лич­ным мнением и опытом. Люди всегда запоминают именно ту библиотеку, которая общается со сво­ей аудиторией, а не отмалчивается, лишь по не­обходимости отписываясь дежурными фразами. Даже если комментарий подписчика не предус­матривает вашего ответа, реагируйте на него. Покажите человеку, что он был услышан. А если вы не знаете, как закончить диалог, можно при­вести какую-то справочную информацию: режим работы и адрес библиотеки, анонс предстоящих мероприятий и т. д.

**Работа с негативом**

Здесь тоже есть несколько правил.

1. Всегда отвечайте

Конечно, уже сами по себе негативные ком­ментарии неприятны, однако хуже них могут быть только проигнорированные замечания в нашу сторону. Таким образом, мы показываем, что не хотим разрешить сложившуюся ситуацию, а значит, у подписчика не то что доверия, но даже желания посещать вашу библиотеку не предви­дится.

1. Не спорьте

Когда пользователь считает себя правым, убе­дить его в обратном, даже если истина на вашей стороне, обычно невозможно. Но если вам всё же удалось доказать верность своих суждений, подписчик уйдёт с оскорблённым самолюбием и неприязнью к вам. При этом вся ссора останет­ся в комментариях, которые увидят другие. Если конфликта не избежать, постарайтесь перевести диалог в личные сообщения.

**3. Не удаляйте плохие отзывы**

Бывает, что пользователь, оставив негатив­ный комментарий, просто провоцирует модера­тора, ему интересно, как он отреагирует и сможет ли разрешить ситуацию. Кажется, самый простой выход из положения – удалить отзыв, но это недопустимо, ведь так вы не уйдете от конфликта: человек вернется на вашу страницу и увидит, что его комментарий отсутствует. Он придет с ярость и направит вам еще десять гневных тирад, только тогда уже другие подписчики увидят, что вы не преодолеваете разногласия, а на корню пресекаете споры.

Откликайтесь на комментарии даже в тех случаях, когда ответ, казалось бы, не требуется. Так ваш подписчик поймёт, что вы заинтересованы в диалоге.