

Социальные сети: как их эффективно использовать в работе КСО

Материал подготовлен
Департаментом внешних коммуникаций
и Департаментом международного
и регионального сотрудничества СП РФ

Вместо предисловия

Зачем вести социальные сети, когда есть официальный сайт контрольно-счетного органа? Какими силами и ресурсами это можно сделать? Сколько социальных сетей нужно КСО? Чем отличается ВКонтакте от Instagram? Нужно ли отдавать предпочтение исключительно российским соцсетям? Как сформировать свою базу подписчиков? Нужно ли вести персональную страничку руководителя в соцсетях?

В этом небольшом материале мы постарались ответить на эти и другие часто задаваемые вопросы вместе с коллегами из Департаментом внешних коммуникаций аппарата Счетной палаты Российской Федерации.

1. Зачем нужны соцсети, если есть сайт?

Сайт – это площадка, на которую пользователю нужно идти самому. Социальные сети доставляют контент пользователю сами. Конечно, после того как человек один раз на вас подписался. Задача-максимум в соцсетях – сформировать сообщество вовлеченных лояльных вам подписчиков – «общественных контролеров».

2. Какие задачи можно решить с помощью соцсетей?

- Сформировать сообщество вовлеченных лояльных пользователей;
- Сформировать образ открытого и готового к диалогу государственного органа, которому граждане могут доверять;
- Обеспечить аудиторию качественной и полезной информацией.

3. С чего начать ведение социальных сетей?

Определитесь, какие человеческие и материальные ресурсы Вам понадобятся, чтобы вести соцсети.

Советуем начать с одной социальной сети. Оптимальным выбором станет ВКонтакте.

Составьте рубрикатор и примерный план публикаций на неделю или на месяц вперед.

Сформируйте ваш портфель материалов. Это значительно облегчит работу, с которой, как правило, может справиться один сотрудник.

И помните о главном правиле – если вы решили выйти в соцсети – работайте там постоянно. Оптимально, если вы сможете выпускать несколько постов в неделю.

4. Где найти подписчиков?

Каналов привлечения подписчиков несколько. Вы можете опубликовать информирующий об этом релиз на сайте вашего КСО, на Портале Счетной палаты и КСО, оповестить через рассылку местные СМИ.

В самом начале работы будет уместно напомнить о себе, оставив соответствующий комментарий в соцсетях ведущих региональных СМИ, общественных организаций, местных лидеров общественного мнения, активных граждан, а также в сообществах, с которыми у вас сложились партнерские отношения, например, на страничках вузов.

Не нужно гнаться за числом подписчиков. Их прирост должен быть органическим. Так вы сможете сформировать качественную аудиторию, которая разделяет ваши ценности и интересуется вашей работой.

5. Какая социальная сеть лучше?

Все зависит от ваших ресурсов и аудитории, с которой вы хотите постоянно быть на связи. Лучшим выбором для начала работы станет ВКонтакте, Одноклассники и Facebook. У каждой сети есть свои особенности.

ВКонтакте – объединяет молодежь, людей с активной жизненной позицией. Главная ценность аудитории этой соцсети – эффективность. При общении здесь вам, скорее всего, нужно будет отвечать на вопросы общего и информационного характера.

Facebook является экспертной сетью, которая объединяет более взрослую, чем ВКонтакте, аудиторию. Здесь выше требования к контенту, также глубина погружения в профессиональные вопросы может быть больше.

Одноклассники – самая российская социальная сеть, которая стремительно меняется, тем не менее, традиционно объединяет людей более старшего возраста. Главная ценность этой аудитории – справедливость.

Instagram самая массовая сеть с большим охватом. Главное здесь – это фотографии и другой визуальный контент. Не рекомендуем начинать с этой сети – вам может просто не хватить качественных интересных фото и иллюстраций. Однако если вы готовы

постоянно создавать интересную инфографику по результатам вашей работы – можете попробовать свои силы и здесь.

6. Нужно ли вести персональную страничку руководителя в соцсетях?

Вести аккаунты в соцсетях от первого лица целесообразно, если руководитель готов это делать самостоятельно хотя бы на 80% или полностью доверить эту работу своему сотруднику. Мы бы посоветовали начать и сделать приоритетом официальную страницу вашего КСО.

7. Как реагировать на негатив в социальных сетях?

Как правило, в соцсетях нет угроз и информационных атак. Конечно, нужно будет постоянно мониторить комментарии и общаться с подписчиками. Хорошим тоном будет, если вы сможете отреагировать на поступившие вопросы в этот же день. На эмоциональные выпады читателей лучше не обращать внимание. А вот на вопросы по существу нужно отвечать спокойно, четко, по пунктам. В сложных случаях всегда можно взять паузу для подготовки нейтрального и выверенного ответа.

8. Как понять, какой контент вызвал больший интерес?

Следите за реакцией к вашим постам. Советуем завести табличку в Excel и регулярно заносить сведения, сколько лайков, шервов и комментариев собрал каждый пост. Так вы сможете понять, какие темы вызвали наибольший интерес.

Старайтесь готовить такой контент, который отражает федеральную и региональную повестку. Публикуемые в соцсетях сведения должны несли смысловую и информационную нагрузку. Например, в понедельник можно рассказать о планах КСО на предстоящую неделю, а в пятницу подвести итоги и поблагодарить за плодотворную неделю коллег и подписчиков.

