



národní
úložiště
šedé
literatury

Komunikační strategie NTK 2016–2019

Šindelář, Milan
2015

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-201209>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Licence Creative Commons Uveďte původ-Neužívejte komerčně-Nezpracovávejte 4.0

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 29.09.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní nusl.cz .

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E
Národní technická knihovna
National Library of Technology

Komunikační strategie NTK 2016 – 2019

Oddělení komunikace a fundraisingu

Milan Šindelář

Národní technická knihovna, 20. 11. 2015



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚŠTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Obsah

- Dvě roviny strategie – interní a externí komunikace

Interní komunikace:

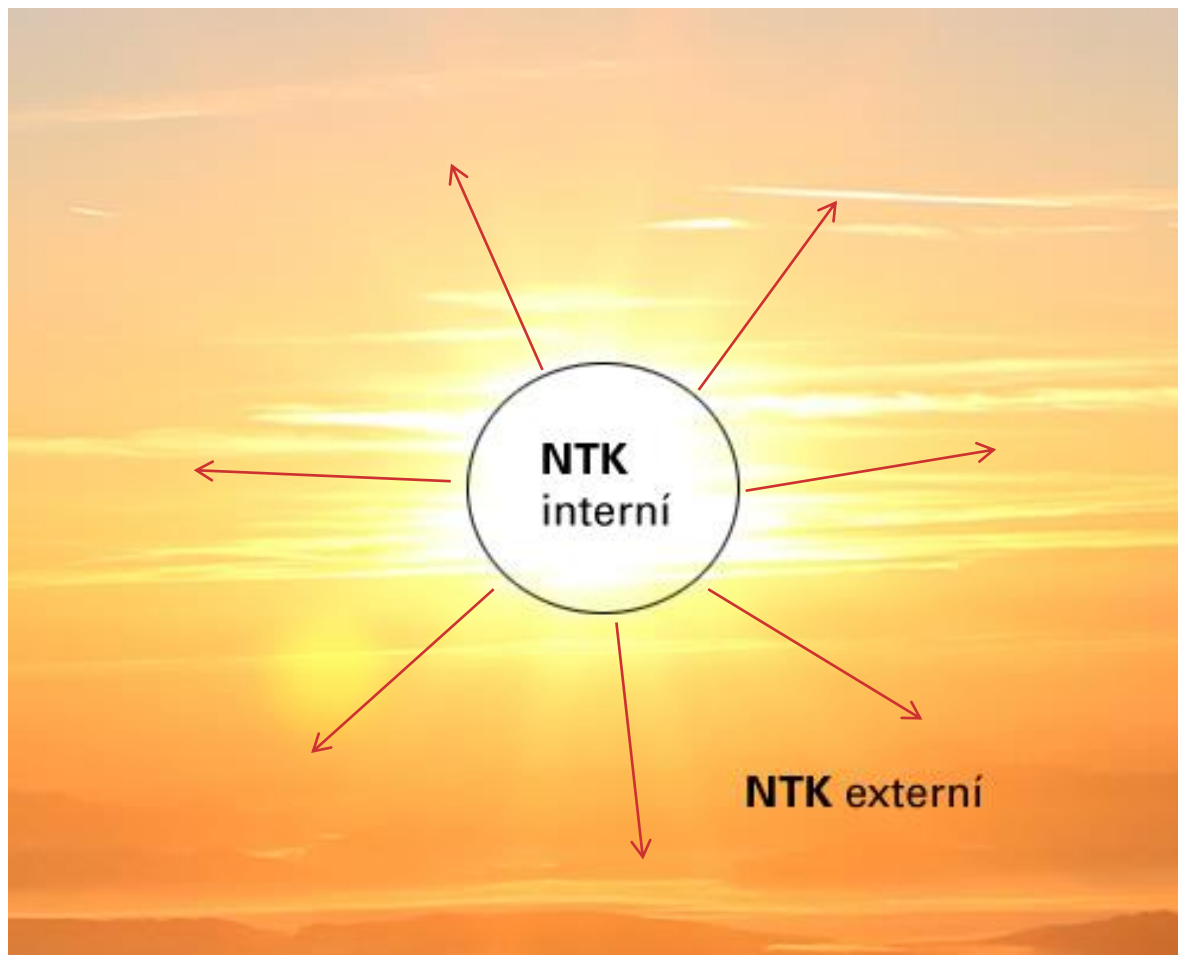
- Organizační struktura NTK
- Játra, srdce, ledvina
- **Komunikační nástroje interní komunikace**
- **Computer touch a human touch**
- Ideální stav

Externí komunikace:

- Cíl obecně
- Cílové skupiny
- **Komunikační nástroje externí komunikace**

Kampus Dejvice

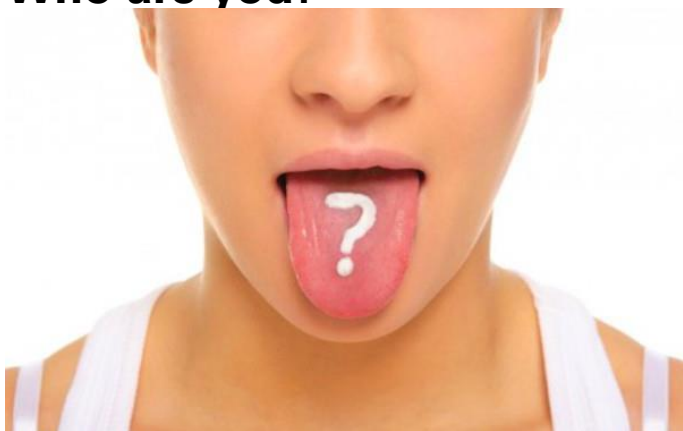
Interní a externí komunikace



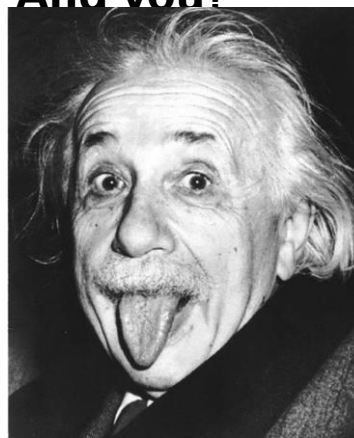
Fráze? Nikoliv!

1. **Úkolem interní komunikace** je předávat informace napříč knihovnou a vytvářet pozitivní pracovní klima.
2. **Úkolem externí komunikace** je posilovat povědomí zákazníků a veřejnosti o existenci a činnosti NTK a soustavně budovat její obraz jako moderní a profesionální instituce poskytující nejen nadstandardní prostory, ale i služby.

Who are you?

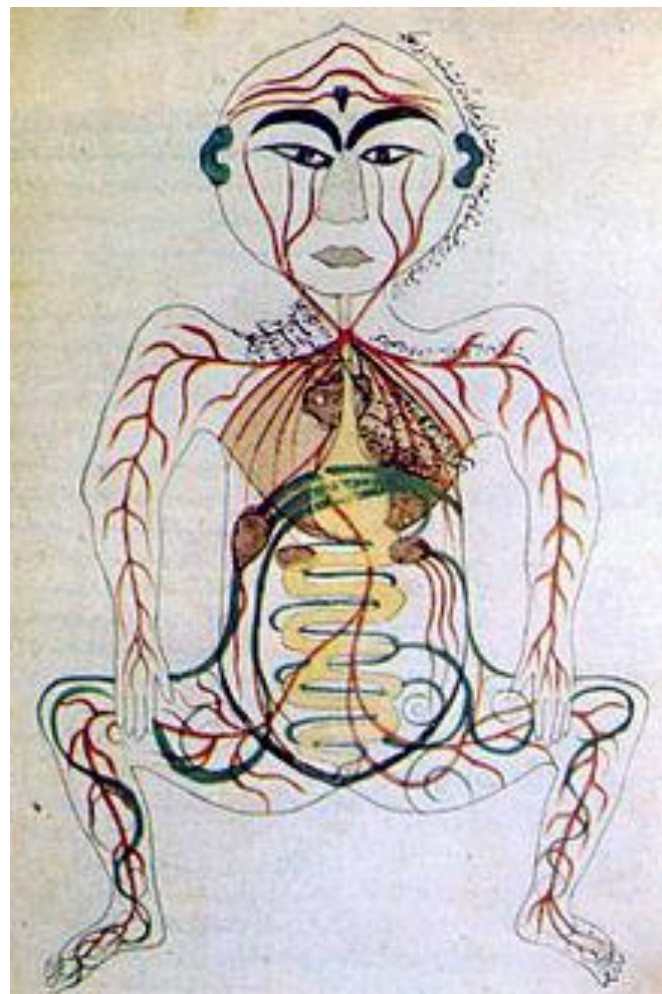


And you?

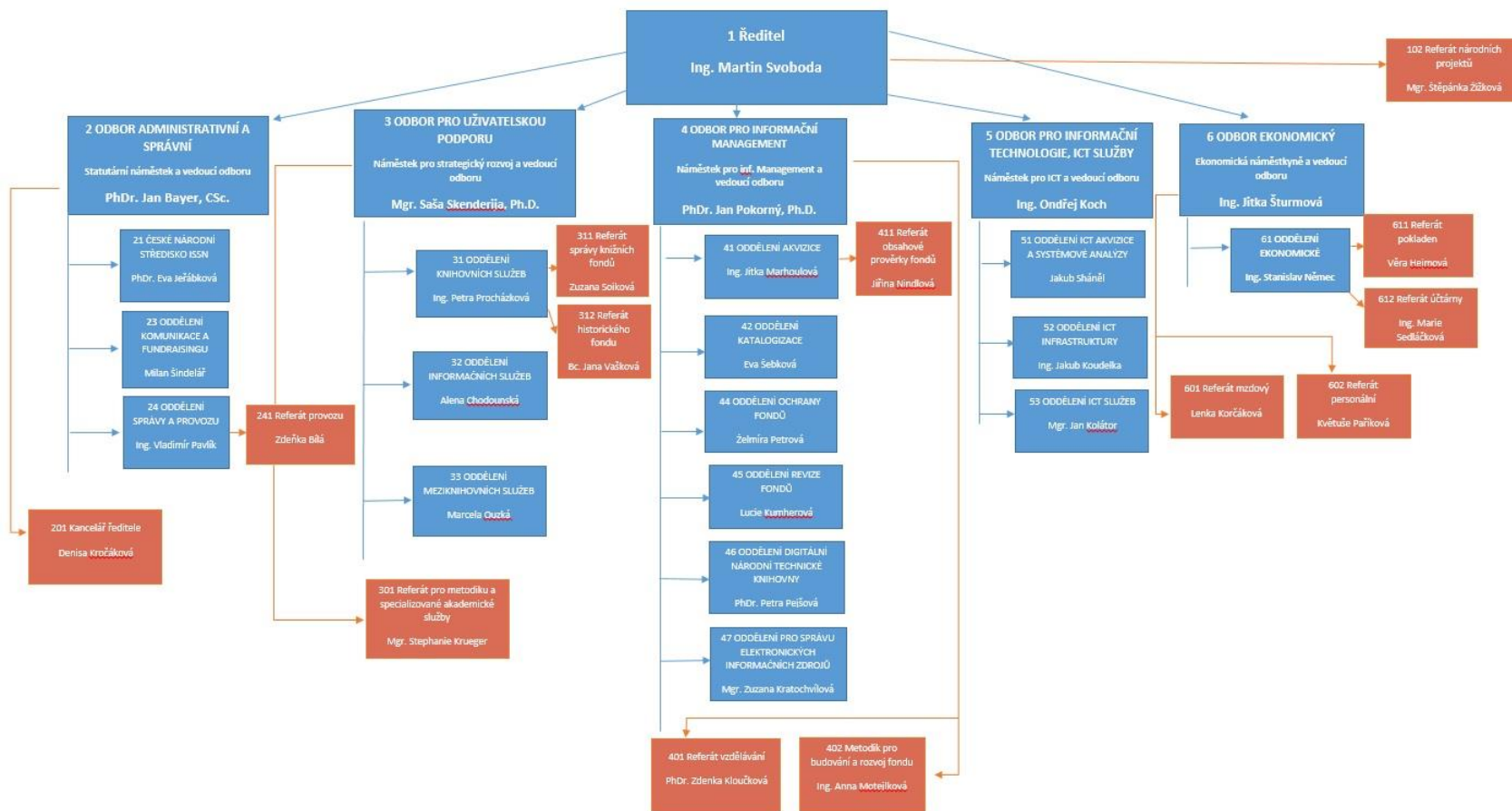


1. Interní komunikace

Knihovna coby zdravý organismus s funkčními orgány a funkční oběhovou soustavou.

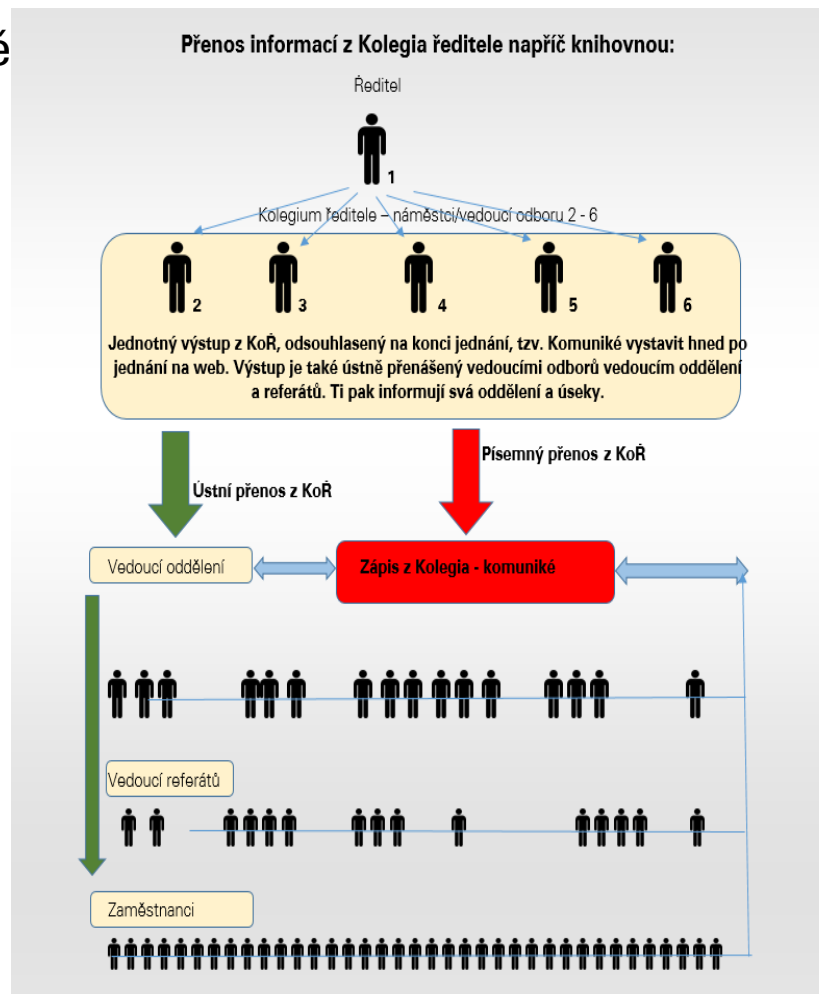


Organizační struktura NTK



Přenos informací – „head to body“:

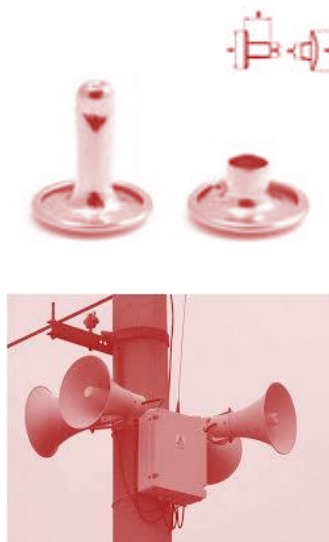
Kombinace computer touch (nově a human touch:



„Computer touch“ – to everybody

Wiki intranet: zápisy z porad jednotlivých útvarů, týmů i kolegia ředitele, organizační struktura knihovny, strategické materiály, návody, postupy a další užitečné odkazy.

The screenshot shows the NTK Wiki Intranet website. The main content area features an article titled "Nejteck" with a sub-heading "Richtrovky obrazem" and a sunset image. Below it are several bullet points with dates and titles. Another article titled "Amplion" is visible below. The right sidebar contains a "Moje odkazy" section with links to various services and systems, and a "Katalogy a databáze:" section with links to external catalogs.



- **Nejteck** – interní časopis - články o dění a životě v knihovně, personální novinky.
- **Amplion** – prostor pro krátké informace o aktuálním dění.

Mail – zaměstnanci



Strááávenkýyyý!

Přímé oslovení zaměstnanců – informace o nabídkách, možnostech, nenadálých událostech... zamestnanci@ntkcz.cz

Mailová komunikace v NTK

Vertikální.



Potenciálně užitečný nástroj

Ve stylu Skype:

Rychlá domluva schůzky,
sdílení odkazu,
rychlý dotaz a odpověď.



Human touch:



Kolegium ředitele 1x/14 dní



Setkání vedoucích se zástupcem/zástupci Kolegia ředitele

1x/čtvrtletí

Staronový nástroj

Setkání vedoucích vnímat spíše jako brainstorming. Témata setkání známa dopředu.

Mělo by jít o výměnu zkušeností, názorů. Odtud i přenos informací nahoru. Přístup i pro všechny zaměstnance knihovny.



USG – user support group

1x/14 dní

Mezioborové setkání napříč knihovnou, témata týkající se zejména služeb



Snídaně s ředitelem



1x/měsíc

Nový nástroj

Možnost neformálně probrat nápady, příležitosti, problémy...

Výjezdní zasedání

1x/ročně

Příležitost navazovat
užší, optimálně
přátelské vztahy,
posílení pozitivního
pracovního klimatu.



Vlastní konference

EFI – (1x/rok - do r. 2018) – sumarizace činnosti NTK



Konference by měly probíhat v atmosféře porozumění futuru a směrů, kterými se knihovna ubírá.

Uvědomělá forma interního soužití



Zaměstnanci NTK by měli ocenit, že pracují v instituci, která disponuje nadstandardně zajímavými/příjemnými prostory a její poslání je smysluplné.

Stejně tak by vedení NTK mělo vědět o problémech, se kterými se potýkají zaměstnanci, zaměstnanci by se měli zajímat o to, co knihovnu trápí/ knihovnou hýbe.

Rozpoznatelnost zaměstnanců zákaznicky NTK



Zaměstnanci, kteří jsou k dispozici zákazníkům knihovny, zejména na patrových službách, jsou rozeznatelní na první pohled. Hrana externí.

Ideální stav interní komunikace v NTK 2016 – 2019 (1)

1. Zaměstnanci NTK si jsou vědomi, že pracují ve velkoryse pojatém prostředí moderní instituce se smysluplným posláním a zajímají se o to, co se kolem nich děje a kam knihovna směřuje.
2. Jako domovskou stránku mají nastavenou wiki.ntkcz.cz, kde prostřednictvím Nejtku a Amplionu sledují aktuální informace a velká část pravidelně aktualizuje a vytváří obsah Wiki intranetu.
3. Zaměstnanci i vedení knihovny sledují webové stránky NTK, stejně tak i podpůrné nástroje externí komunikace – FB NTK, Twitter NTK, FB Kampus Dejvice, Instagram apod.
4. Zaměstnanci i vedení se se zájmem účastní akcí a dění spojených s knihovnou, přicházejí s novými podněty a nápady, cítí se být sounáležití s místem, kde pracují.

Ideální stav interní komunikace v NTK 2016 – 2019 (2)

5. Mezi zaměstnanci panuje přívětivá, tvůrčí a dělná profesionální atmosféra.
6. Tato atmosféra se šíří z vedení NTK, které dokáže jak ocenit práci zaměstnanců, tak sdílet stěžejní informace prostřednictvím všech nastavených komunikačních nástrojů. Panuje vzájemná sounáležitost a porozumění v oblasti futura knihovny.
7. Jakákoliv společná setkání zaměstnanců mezi sebou i s vedením knihovny jsou vedena ve stejné atmosféře, tedy přívětivé, tvůrčí, dělné a profesionální.

2. Externí komunikace



Cíl externí komunikace obecně:

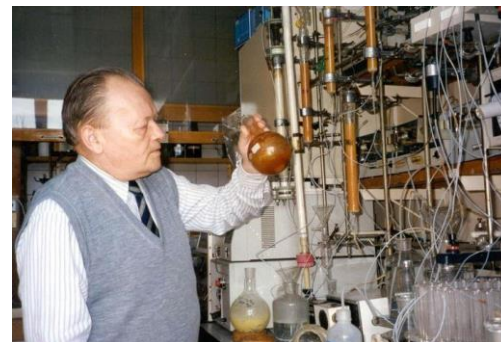
Dávat veřejnosti na vědomí, že NTK je atraktivním místem, které primárně slouží ke zpřístupňování odborných informačních zdrojů a poskytování vysoce profesionálních služeb studentům, pedagogům, vědeckým a výzkumným pracovníkům v technických a aplikovaných vědeckých oborech, ale je i zajímavým místem pro setkávání odborné i široké veřejnosti.



Cílové skupiny:

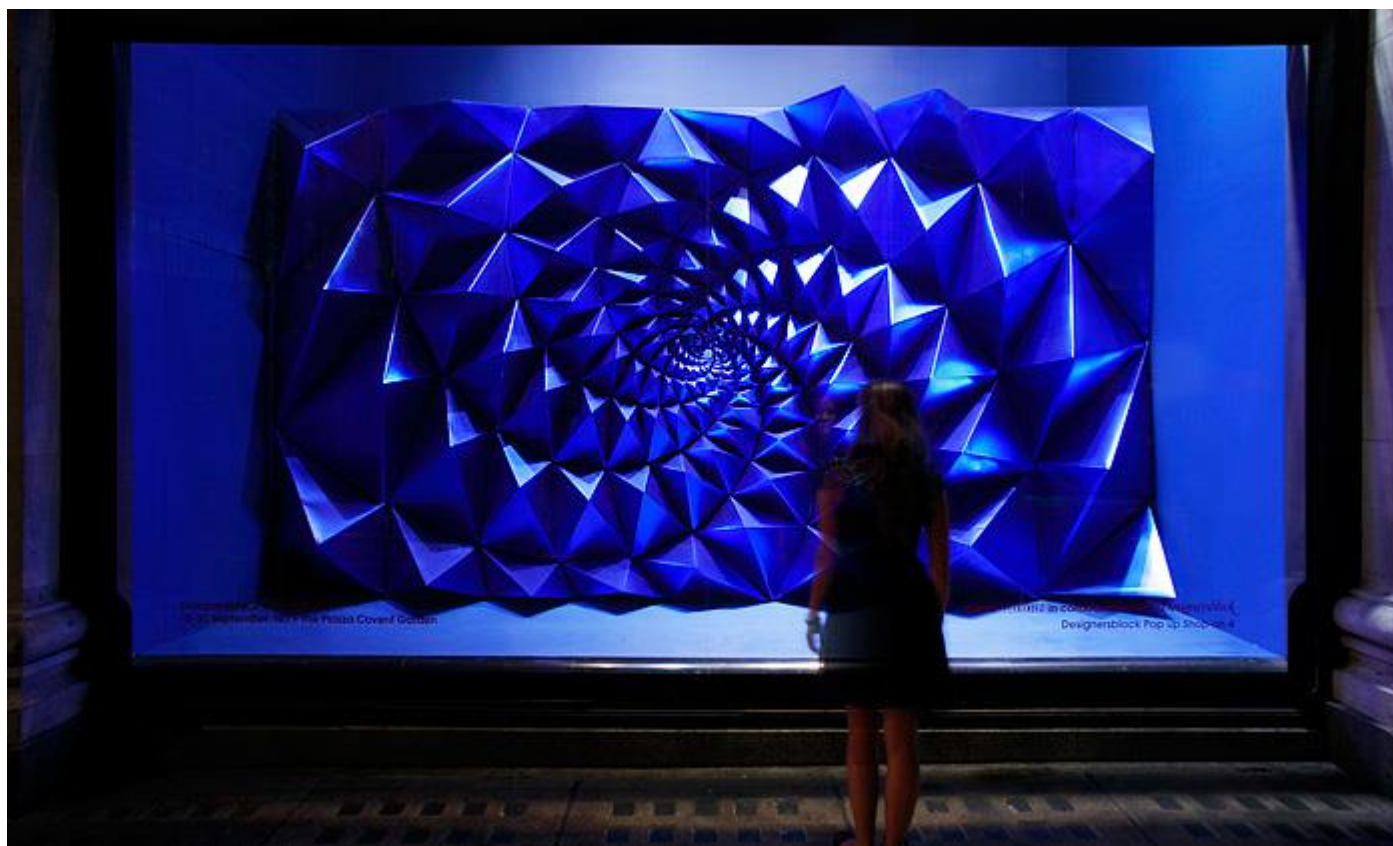
Externí komunikace NTK by se měla aktivně věnovat pěti cílovým skupinám:

1. Stávající zákazníci, odborná veřejnost
2. Potenciální zákazníci
3. Široká veřejnost
4. Kulturní veřejnost
5. Zahraničí



Externí komunikace - nástroje:

Webové stránky (techlib.cz) - výkladní skříň NTK - vše, co NTK nabízí



Podpůrné nástroje:

Sociální sítě

- Facebook NTK
- Twitter NTK
- Instagram NTK
- LinkedIn NTK
- Facebook Kampus Dejvice
- Facebook Galerie NTK
- Facebook NTKino

Newsletter NTK - přímé oslovení zákazníků

Prostřednictvím newsletteru, webové stránky a sociálních sítí lze teoreticky oslovovat 100 % zákazníků NTK.

Další podpůrné nástroje:

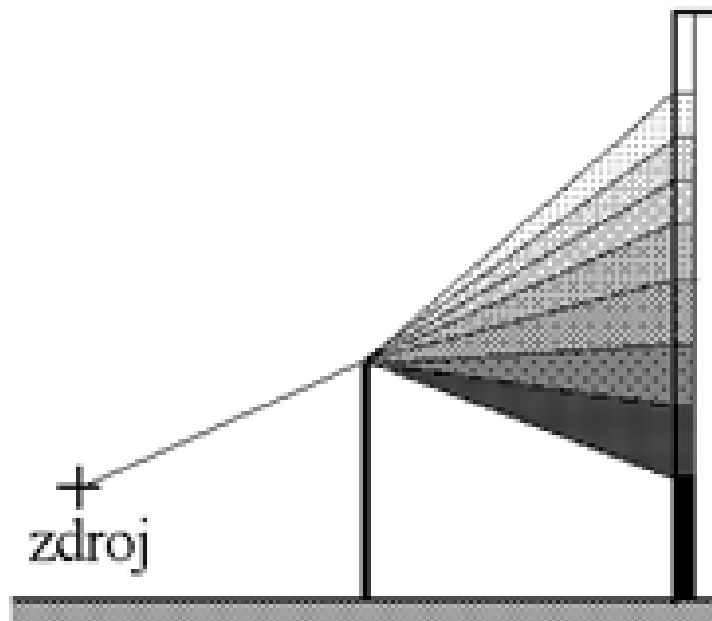
- **Youtube kanál** – nejzajímavější video přednášky a akce v NTK
- **Google kalendář** – přehled akcí v NTK

Interní support pro orientaci zákazníků NTK:

- **Informace o dění v knihovně** (akce, pronájmy apod.) prostřednictvím tištěných A3 ve stojanech v parteru
- **Letáky o službách knihovny** – k dispozici u služeb a ve stojanech knihovny
- **Zpětná vazba:** sběr a reakce na přání, stížnosti zákazníků
- **Obrazovky NTK** – parter, 3. patro, 2. – 6. NP

Činnost a přenos

Z pohledu externí komunikace je nejdůležitější aktivní činnost pro stávající zákazníky a odbornou veřejnost. „Kde se něco děje, přitahuje to pozornost a informace se šíří snáze.“



NTK hybatelem rozvoje Kampusu Dejvice

EFI 3.3.1.: *NTK jako kulturně-společenské centrum pro širokou veřejnost*
Zbudování NTK zaplnilo sociální vakuum dejvického kampusu. Úkolem je
posílení tohoto procesu a jeho další rozvoj.

Posílení pozice knihovny jako sociální a kulturní komponenty dejvického
kampusu s přesahem MČ Praha 6.

Dne 17. 6. 2015 bylo podepsáno nejvyššími představiteli NTK ČVUT, VŠCHT, ÚOCHB, UK a MČ Praha 6 Memorandum o společném zájmu s těmito prioritami:

- kultivace vzhledu veřejného parteru kampusu,
- rozvoj veřejných vzdělávacích, společenských a kulturních aktivit v kampusu,
- výzkumné i vzdělávací projekty a aktivity.



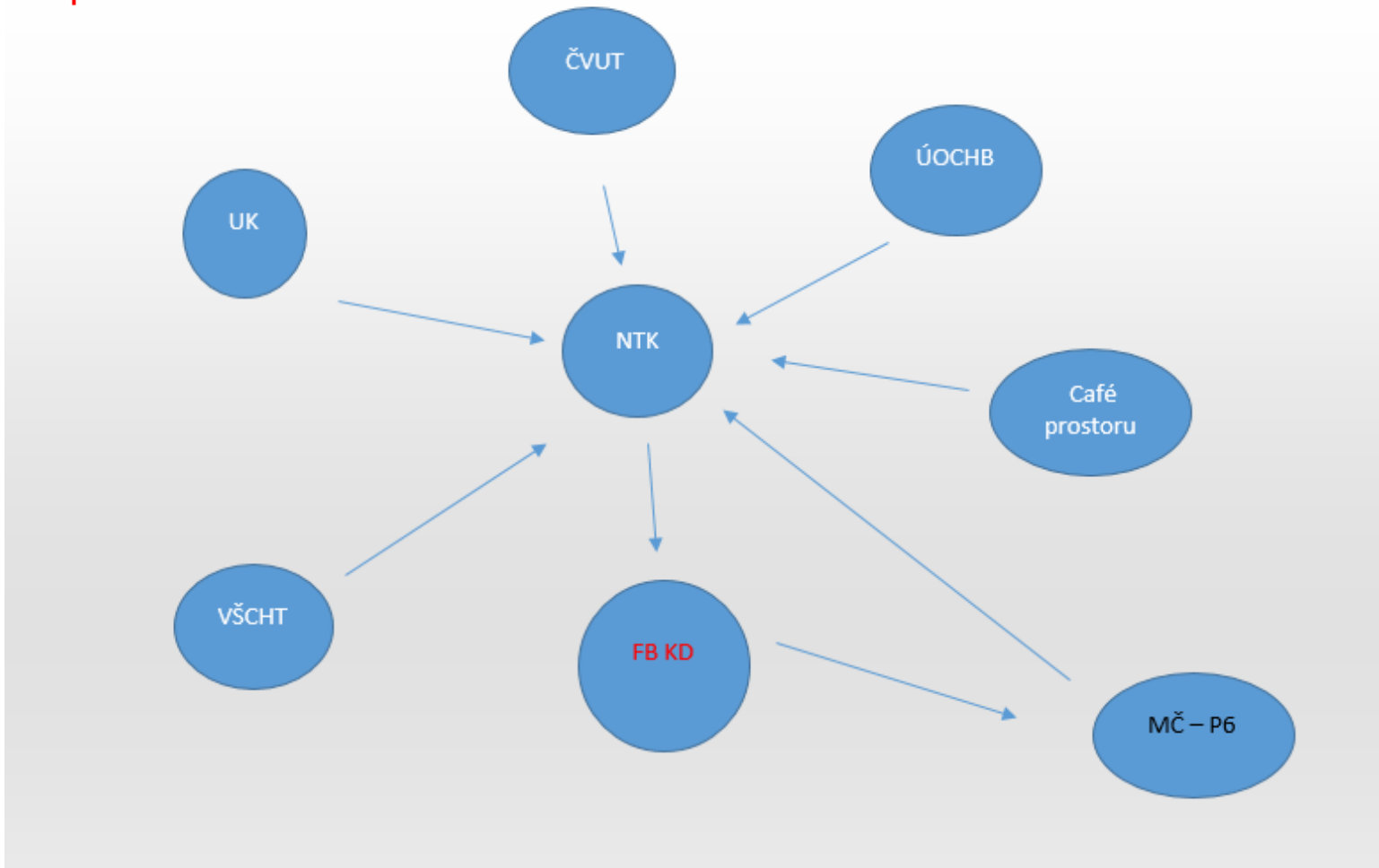
KAMPUS
D E J V I C E

Stav 2015



Zdroj informací celého kampusu na jediném místě

I



NTK a Kampus Dejvice =

kulturně-společenské centrum pro kampusovou komunitu i širokou veřejnost



NTK a Kampus Dejvice =

kulturně-společenské centrum pro kampusovou komunitu i širokou veřejnost



