

Sociální média

v Knihovně Evropského parlamentu

Kateřina Vávrová
INFORUM 2013
Praha, 21. – 22. 5. 2013



CÍL: „Dobře informovaný Evropský parlament.“

- » **INTERNÍ služba pro poslance, pracovníky jejich kanceláří a úředníky parlamentu**
- » **Informační a analytické služby (od r. 2008)**
- » **27 členských států, 23 jazyků**



Kdo jsou naši klienti?



754 poslanců – 2000 klientů s nejvyšší prioritou služeb



Jaké jsou jejich požadavky?

- **Rychle**
- **Na míru**
- **Úsporně**

- **Kvalita sama o sobě nestačí**
- **Politická neutralita vs. zabarvenost**

- **Osobní kontakt / zkušenost**



Obstojíme v konkurenci?



Asistenti

Google **Lobbisté**

Osobní kontakty

Média **Vládní instituce**

Poradci



Strategie knihovny

- **Vytváření vztahů je důležitější než množství transakcí**
- **Být v pravidelném kontaktu s poslanci**
- **Být tam, kde jsou naši klienti**

- **Zviditelnit knihovnu poslancům**
- **Komunikovat její hodnotu**



Strategie knihovny

- **Bud'me tam, kde jsou poslanci**
- **Navazování vztahů...**
 - » **Account management**
 - » **Osobní konzultace**
 - » **Publikace „na klíč“**
 - » **„Pop-up“ knihovna**
 - » **Kulturní akce**
 - » **Mobilní aplikace**
- **Vstup knihovny na sociální sítě jako součást této strategie navazování vztahů**



Proč sociální sítě?

- **Bud'me tam, kde jsou poslanci (klienti) - ONLINE**
 - » **Ve výsledcích hledačů (Google)**
 - » **Umožní odkazování na naše produkty zvenku**
 - » **Externí uznání - interní reputace**
 - » **Zpětná vazba zvenčí – testování kvality**



Jak se prezentovat?

- Postupně
- Přátelsky a profesionálně
- Ne oficiální komunikace Parlamentu
- Veřejnost vs. interní klienti



Kde?

- **Blog** : základna pro obsah, nahrazuje webovou stránku)
- **Facebook (530 poslanců)**: pro širokou veřejnost
- **Twitter (362 poslanců)**: pro odbornou komunitu kolem EU institucí



Blog

<http://libraryeuroparl.wordpress.com>

Library of the European Parliament's Blog

WORKING FOR A WELL-INFORMED EUROPEAN PARLIAMENT

SEARCH

Search

[Home](#) [About](#) [Contact](#)

[WHAT WE DO](#) [HOW WE DO IT](#) [WHO WE ARE](#)

[SUBSCRIBE TO RSS](#)

home

LATEST POST



New media and the Library: a happy marriage

POSTED BY EPLIBRARYGUESTBLOGGER - SEPTEMBER 6, 2012

By MEP Alexander Alvaro (DE|ALDE), Vice-president of the European Parliament two months after its launch, the EP Library's arrival on the web looks to be a success. Already active on social media with Facebook, I have a feeling the Library's blog will be something very special. Today, I take the opportunity to contribute my two ... [Continue reading >](#)

[Leave a Comment](#) [HOW WE DO IT, Professional Information](#)

MARTIN SCHULZ, PRESIDENT OF THE EUROPEAN PARLIAMENT



"I KNOW MY OFFICE CAN TURN TO THE KNOWLEDGEABLE STAFF AT THE LIBRARY FOR INFORMATION, AND THAT WE WILL GET A QUICK REACTION TAILORED TO OUR NEEDS."

OLD POSTS

Select Month

ADD US!

 Library of the European Parliament on Facebook
[Like](#) You like this.

 Library of the European Parliament
Our EP Vice-President thinks our blog will be something very special. Take a look.

EP LIBRARY



HOT TOPICS!

- [Economic and Social Crisis](#)
- [EU Energy Market](#)
- [Organized Crime](#)

WE WRITE ABOUT...



Blog

- **Dočasné web knihovny**
- **„Základna“ pro nejlepší obsah**
- **Publikování informačních produktů knihovny**
- **Týdenní přehledy**



Completion of the EU internal energy market

libraryeuroparl.wordpress.com

In order to liberalise the EU internal energy market, three legislative packages were adopted from 1996 to 2009. As a



The week on the EP Library's Blog: kicking off a new season

libraryeuroparl.wordpress.com

September is knocking at the door and I am glad to see that people are coming back populating the reading room of the



Blog

- **Od 18/6/2012**
- **Stálý růst sledovatelů**
- **Ve výsledcích vyhledávačů na prvních místech**

WE WRITE ABOUT...

- HOW WE DO IT
 - Book reviews
 - Professional Information
 - Tips and Tricks
 - Website redesign blog
 - Weekly Digests

WHAT WE DO

- Agriculture and Fisheries
- Consumers and Public Health
- Culture and Education
- Economy and Budget
- Employment and Social Affairs
- Energy
- Environment
- External Relations
- International Trade
- Legal Affairs
- Regions, Tourism and Transport
- Research and Information Society



Facebook



statistical dreamteam




Library of the European Parliament
2,728 likes · 133 talking about this · 112 were here

Government Organisation · Library
The Library's aim is a well-informed European Parliament. For more information visit our blog:
<http://libraryeuroparl.wordpress.com/>

Photos: 

Likes:  **2,728**

MEPs:  MEMBERS ON FACEBOOK

Twitter:  3

About



Facebook

- **Od 10/10/2011**
- **Komunikace upravena pro širokou veřejnost**
- **1 - 2 příspěvky denně**
- **Týdenní témata**
- **Obrázky**
- **Interaktivita - soutěže, kvízy**



Facebook

■ Úspěch?

» Statistika zahrnující širokou veřejnost

Total Likes [?]	Friends of Fans [?]	People Talking About This [?]	Weekly Total Reach [?]
2,728  0.7%	1,443,920  0.89%	105  -23.91%	3,040  61.19%

» Vztahy a pravidelné kontakty:

- Sledování poslanci a asistenty
- Sdílení poslanci
- Pozitivní komentář od poslance



Facebook



Twitter

@EuroparlLibrary



The profile card for @EuroparlLibrary features a background image of a modern library interior with large windows and wooden paneling. The profile picture is a square logo with an orange and blue abstract design. The name 'Library of the EP' and handle '@EuroparlLibrary' are displayed in white text. The bio describes the library's mission and provides a website link. The card also shows statistics for tweets, following, and followers, along with a direct message icon.

Library of the EP
@EuroparlLibrary

The #Library of the European Parliament's works for a well-informed #EP. We provide an effective, impartial and professional information service, esp. to #MEP.


Brussels, Belgium - <http://libraryeuroparl.wordpress.com/>


1,068 TWEETS	862 FOLLOWING	740 FOLLOWERS	
------------------------	-------------------------	-------------------------	---



Twitter

- Více ráz profesionálních sdělení
- Zaměřeno na poslance (75)
- Krátké informační brífinky o 140 znacích

 **Library of the EP** @EuroparlLibrary 19 hrs
#Transatlantic #trade flows averaged \$4 billion each day through the first three quarters of 2011 wp.me/p2qdgS-1BL #EU #USA
[View photo](#)

 **Library of the EP** @EuroparlLibrary 19 hrs
#Transatlantic #trade flows averaged \$4 billion each day through the first three quarters of 2011 wp.me/p2qdgS-1BL #EU #USA
[View photo](#) [Reply](#) [Delete](#) [Favorite](#) [More](#)

 **Library of the EP** @EuroparlLibrary Feb 16
#EU imports from #USA amounts to 11% (exports: 17%) of its extra-EU #trade wp.me/p2qdgS-1BL
[View photo](#)

 **Library of the EP** @EuroparlLibrary Feb 16
Just published: #EU - #USA future free trade agreement wp.me/p2qdgS-1BL
[View photo](#) [Reply](#) [Delete](#) [Favorite](#) [More](#)



Twitter

- **Úspěch?**
 - » **Množství poslanců, kteří nás sledují**
 - » **Retweetování poslanci**
- **Co dále?**
 - » **Propojení strategií: nabídka informací poslancům podle jejich zájmů, politik nebo oborů, které sledují**



A na závěr...

Strategie je základ. Musíte vědět, proč na sociální sítě vstupujete a čeho chcete dosáhnout.

Jaký image chcete do světa poslat? Měl by být v souladu s vaší komunikační strategií obecně.

Podívejte se z jiného úhlu na nápad, který jste v minulosti zavrhli. Převraťte logiku.

Vše chce čas a trpělivost – získání fanoušků i důvěry kolegů.





Děkuji za pozornost.

