

Komunikace s uživateli

25. květen 2022; VŠE, Praha
Gabriela Chovancová



Co všechno nás čeká

01.

Marketing

Co je to?
Proč je důležitý?

02.

Sociální sítě

Facebook, Instagram,
Twitter, etc.

03.

Podpora uživatelů

Broken linky, helpdesk a
formuláře

04.

Perličky

Skandály, srandy a
nedorozumění



01

Marketing

Aneb uživatel nadevše

Marketing


Co je to?



Proces zaměřený na uspokojení
potřeb zákazníka

Proč je to
důležitý?





Marketing je proces řízení, jehož výsledkem je poznání, předvídání, ovlivňování a v konečné fázi uspokojení potřeb a přání zákazníka efektivním a výhodným způsobem zajišťující splnění cílů organizace.

—**Jaroslav Světlík**, český ekonom

Marketing

Co je to?



Proces zaměřený na uspokojení potřeb zákazníka

Proč je to důležitý?



Bezproblémový a prospěšný chod organizace a maximální spokojenost na obou stranách (DDA a EBA)

Jak dostáváte informace o EIZ ke studentům vy?



**Naše
zkušenosti na
UK**



**Co se vám
osvědčilo?**



**Co vám
nefunguje?**



Vyhlášení začátku soutěže „EIZ na VŠ“!





02.

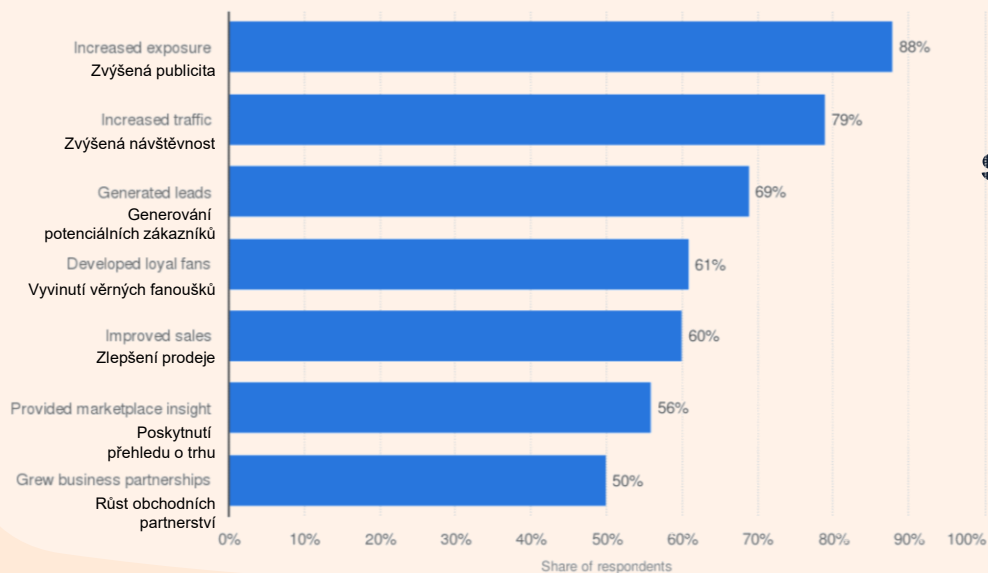
Sociální sítě



Nejjednodušší sdílení informací



Leading benefits of using social media for marketing purposes worldwide as of
January 2021

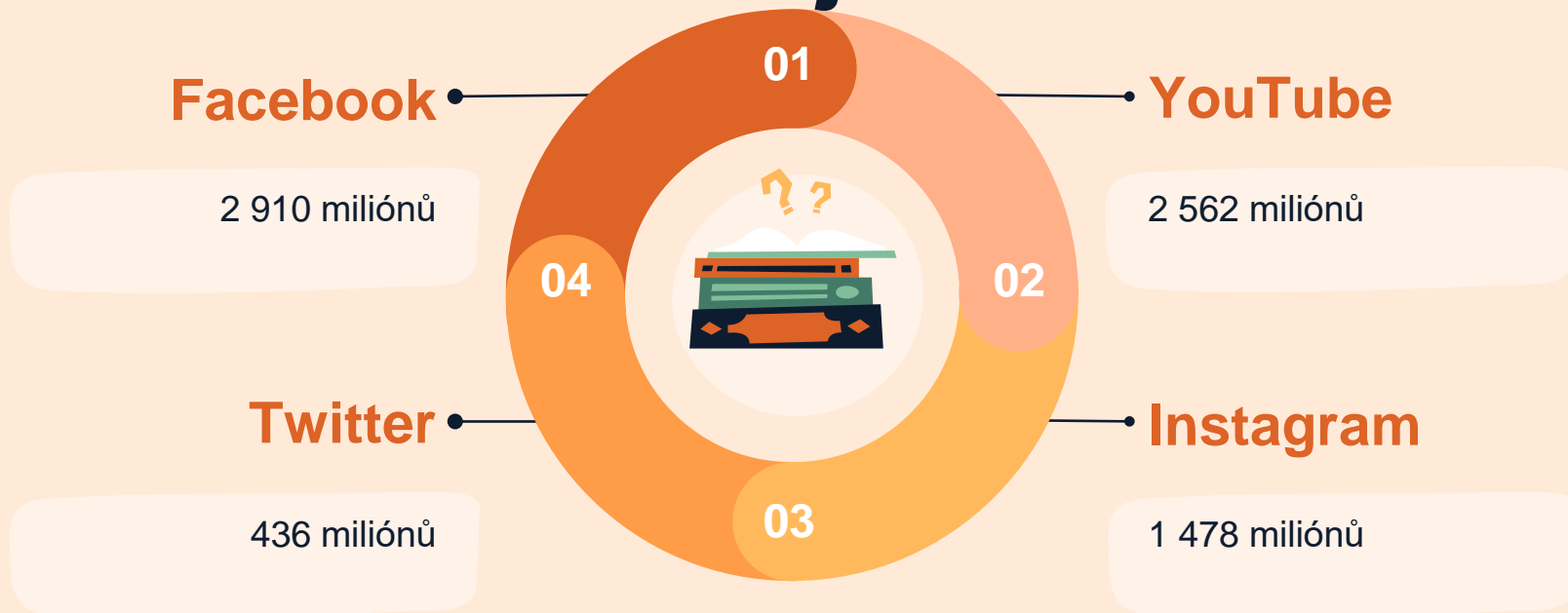


**Hlavní výhody
používání
sociálních médií
pro
marketingové
účely po celém
světě od ledna
2021**

Source
Social Media Examiner
© Statista 2021

Additional Information:
Worldwide; January 2021; 4,394 respondents; among marketers; Email survey

Kolik měsíčně aktivních uživatelů mají:



Výhody a nevýhody

Sítě	Facebook	Instagram	Twitter	YouTube
Navázání vztahů	✓	✓	✓	✗
Využití #* pro snadné vyhledávání obsahu	✗	✓	✓	✗
Videa nad 5 minut	✗	✗	✗	✓
Osobní i profesionální účet	✓	✓	✗	✗

*symbol # zvaný hash (česky mřížka, či křížek) umožňuje vyhledávat slova či slovní spojení (bez mezer) jako klíčové slovo, kterým je v rámci internetu a IT systémů specifikován obsah konkrétního média, textu, souboru a tak podobně. Takto označený obsah je následně možné pomocí tohoto hashtagu dohledat.

Zkušenosti z ÚKUK

Facebook - META

@Elektronické informační zdroje na UK



Twitter

@EIZUK



Do budoucna

YouTube



Jaké sociální sítě používáte vy?

Vlastní profesionální zkušenost






03.

Podpora uživatelů

Věci co chceme od uživatelů slyšet



Podporujeme skrz:

Broken linky

“Report a problem”

Formuláře

Pomůže s čím může

Helpdesk

Email pro všechny
na všechny

Broken linky

01.

Zjištěním problémů na naší straně, bez námahy

02.

Tzvn. “ochytření uživatele”

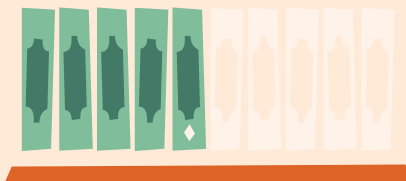
Nahlásit problém s přístupem / Report a problem with access

 Report a Problem

Statistiky

Celkově 290 broken linků od 1.1.2022 do 22.5.2022

52 %



Pozitivní

53 %



Zanechali e-mail

22 %, 19 %



FF + FSV

Helpdesk

admin-eiz@cuni.cz



Formuláře

Kontaktní formulář Ústřední knihovny

UKAŽ: Nahlásit problém s linkováním
= tlačítko „Report a problem“






04.



Perličky

Protože smích léčí



**Podělte se s námi ať se
všichni můžeme spolu zasmát**



Slasti



i



strasti

Referências bibliográficas

- Edwards, Paul & Sarah. *Social Media Marketing: a QuickStudy Digital Reference Guide*. 3rd ed. Newburyport: BarCharts, 2021.
- *Statista: the portal for statistics*. New York: Statista, 2007.



Děkuji za pozornost!

Máte otázky?

gabriela.chovancova@ruk.cuni.cz
knihovna.cuni.cz

CRP MŠMT 2022
Podpora blended learningu vysokoškolskými
knihovnami (služby, zdroje, procesy)

CRÉDITOS: este modelo de apresentação foi criado pelo Slidesgo, e inclui ícones da Flaticon e infográficos e imagens da Freepik

