

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTON KIRJASTO

VIESTINTÄSUUNNITELMA 2012

I Viestintäsuunnitelman lähtökohdat

Jyväskylän yliopiston kirjaston viestintäsuunnitelman päätehtävänä on tukea ja täsmentää kirjaston visiossa ja strategiassa linjattuja tavoitteita. Kirjastossa jokainen henkilökunnan jäsen on viestijä ja näin ollen vastuussa laadullisesta sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä. Toimivalla ja laadukkaalla viestinnällä varmistetaan sekä työyhteisön jäsenten välinen että kirjaston asiakkaiden saama ajantasainen tieto kirjaston tarjoamista palveluista ja toiminnasta.

Sisäinen ja ulkoinen viestintä tukevat toisiaan.

Ulkoisen viestinnän tehtävänä on huolehtia organisaation tunnettuudesta ja julkisesta kuvasta sekä vahvistaa kirjaston imagoa.

Sisäisen viestinnän tehtävänä on huolehtia laadukkaasti kirjaston sisäisestä arkiviestinnästä ja ylläpitää avointa ja kannustavaa työilmapiiriä.

Viestinnän tavoitetila, päämäärät ja perusviesti:

Jyväskylän yliopiston kirjasto viestii avoimesti, osuvasti ja luotettavasti.	
<p>Sisäinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • on säännöllistä ja systemaattista • kohdentaa oikeat viestit oikeaan paikkaan oikeaan aikaan • luo tasa-arvoista työkuultuuria jakamalla tietoa tasapuolisesti • edistää vuoropuhelua ja tukee osallistumista • parantaa työilmapiiriä ja viihtyvyyttä 	<p>Ulkoinen viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedottaa • markkinoi • vaikuttaa • luo ja ylläpitää verkostoja • antaa toiminnalle kasvot • osallistuu • on vuorovaikutteinen
<p>Jyväskylän yliopiston kirjasto on innovatiivinen, kehittyvä ennakoiva osaaja helposti lähestyttävä ja asiakaslähtöinen verkostoitunut kulttuuriperinnön vaalija kansainvälinen</p>	

II Viestinnän peruseriaatteet

Viestintä on

- selkeää ja ymmärrettävää
- vuorovaikutteista ja osallistuvaa
- oleellinen osa asioiden valmistelua ja päätöksentekoa
- asiakasta ja työtoveria arvostavaa: viestimme paitsi sanoilla myös eleillä ja ilmeillä
- hyvän netiketin mukaista verkkoviestinnässä ja sähköposteissa
- yhteisten tavoitteiden mukaista

Jokainen kirjaston työntekijä on omalta osaltaan vastuussa viestinnän peruseriaatteiden noudattamisesta.

Kirjaston viestintää säätelevät

Kirjaston viestintä noudattaa [yliopiston viestinnän strategisia linjauksia](#). Myös kirjaston asiakaslähtöisen viestinnän peruseriaatteet ovat yliopiston palveluseriaatteiden mukaisia:

Jyväskylän yliopiston kirjasto

- toimii asiakaskeskeisesti ja ottaa huomioon myös vieraskieliset kohderyhmät englannin kielellä
- viestii avoimesti jo asioiden ja päätösten valmisteluvaiheessa
- kertoo aktiivisesti, nopeasti, ymmärrettävästi ja luotettavasti olennaisista asioista
- viestii tasapuolisesti eri osapuolille ja kohderyhmille
- kehittää vuorovaikutteista viestintäkulttuuria
- ottaa oman vastuunsa toimialaansa liittyvissä kysymyksissä ja uutisissa

Lait

Valtionhallinnon viestintää säätelee myös lainsäädäntö. Tärkeimpiä säädöksiä ovat Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) sekä Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999). Lisäksi viestintää ohjaa vuonna 2002 voimaan astunut Valtioneuvoston kanslian suositus valtionhallinnon viestinnässä noudatettavista periaatteista ja toiminta-tavoista.

III Viestinnän tavoitteet

- kirjaston ja yliopiston strategioiden toteuttaminen
- kirjaston tunnettuuden ja näkyvyyden lisääminen
- kirjaston ulkoisen kuvan kirkastaminen ja hyvän julkisuuskuvan välittäminen kirjastosta
- kirjaston palveluiden markkinointi

- vuorovaikutteisen sisäisen viestinnän ja johtamisviestinnän ylläpitäminen ja kehittäminen
- henkilökunnan sitouttaminen ja myönteisen työilmapiirin synnyttäminen ja vaaliminen

IV Viestinnän kohderyhmät

Oman kehysorganisaation (Jyväskylän yliopisto) sisällä olevat kohderyhmät:

- opiskelijat
- tutkimushenkilökunta
- opetushenkilökunta
- päätöksentekijät
- muu yliopiston henkilökunta
- alumnit
- kirjaston henkilökunta (sisäinen viestintä)

Oman kehysorganisaation ulkopuolella olevat kohderyhmät:

- muut tieteellisen tiedon tarvitsijat
- kansalliset ja kansainväliset yhteistyökumppanit
- tiedotusvälineet
- suuri yleisö

V Viestinnän organisointi ja resurssit

Viestintä on kirjastossa strateginen painopistealue, johon suunnataan henkilöstöresursseja. Kirjastossa on sekä viestintätyöryhmä että viestintäyhdyshenkilö. Viestintätyöryhmään kuuluu jokaisesta toimistosta vähintään yksi edustaja, jonka työnkuvaan viestintä keskeisenä kuuluu. Viestintäyhdyshenkilö kutsuu viestintätyöryhmän koolle ja hoitaa viime kädessä ulkoisen viestinnän koordinoitavastuun. Ylin vastuu kirjaston tiedottamisesta on kirjaston johtajalla.

Sisäinen viestintä ja johtamisviestintä

Jokaisella kirjaston työntekijällä on tärkeä rooli kirjaston sisäisessä viestinnässä. Jokaisen velvollisuus on viestiä työyhteisössä avoimesti ja rakentavasti. Jokaisella on myös oikeus tuntee kuuluvansa työyhteisöön sekä saada kaikki omaan työtehtäväänsä ja sen suunnitteluun ja hoitoon liittyvä oleellinen tieto.

Ulkoinen viestintä ja markkinointiviestintä

Viestinnän sisältöjen tuotanto tapahtuu hajautetusti siellä, missä viestintätarve syntyy. Viestin lähettäminen ja viestintäkanavien hallinta ovat pääasiassa viestintätyöryhmän ja viestintäyhdyshenkilön tehtäviä. Oleellista ovat selkeät vastuut sekä hyvä yhteistyö yliopiston viestinnän ja muiden toimijoiden kanssa.

VI Seuranta ja tulosten mittaaminen

Kirjaston viestinnän onnistuminen ja sen laadullinen tarkastelu ovat oleellinen osa kirjaston laatutyötä. Kirjaston viestinnän onnistumista voidaan mitata sekä määrällisin että laadullisin mittarein. Viestinnän työryhmä seuraa määrällisesti:

- kirjastoa mediassa
- ulkopuolisten vieraiden määrää (esittelykäynnit, vierailut)
- näyttelyitä
- kirjaston viestintäkanavien (JYKe-blogin, Tietueen, Facebookin, Twitterin ja kotisivujen) käyttömääriä
- osallistujamääriä kirjaston järjestämissä tilaisuuksissa ja tapahtumissa (muu kuin koulutus)
- kirjaston henkilökunnan esiintymisiä, artikkeleita jne.

Laadullisia mittareita ovat asiakaskyselyt ja -tutkimukset. Tärkeä laadullinen mittari on myös asiakaspalautte. Asiakaspalautteen antamisen on oltava helppoa ja sen keräämisen sekä analysoinnin järjestelmällistä.

VII Viestinnän haasteet

- viestinnän organisointi ja käytännön järjestäminen eri viestintävälineiden ja -kanavien osalta
- muutosviestintä
- viestintä hallinnollisissa asioissa
- sisäisen viestinnän ryhdistäminen
- sujuva yhteistyö yliopiston viestinnän kanssa
- henkilökunnan kannustaminen ja osallistaminen viestintään