

# VIEŠOJO SEKTORIAUS ĮSTAIGŲ KOMUNIKACIJOS GAIRĖS

## GERESNIS VISUOMENĖS POREIKIŲ TENKINIMAS

Viešojo sektoriaus įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir gyventojų aptarnavimas gali būti gerinami užtikrinant lengvą informacijos prieinamumą ir aktyvią komunikaciją

Informacijos pateikimas aiškia ir suprantama forma yra neatsiejama didesnės orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę dalis

## KOMUNIKACIJOS KANALŲ PASIRINKIMAS

Viešojo sektoriaus įstaigos atsižvelgdamos į savo teikiamas paslaugas bei į tikslines paslaugų gavėjų grupes turi nusistatyti, kokius komunikacijos kanalus naudojant gali būti pasiekiamos tikslinės grupės

Tarp Lietuvos gyventojų Facebook socialinis tinklas yra labiausiai naudojamas, todėl jame pateikiama informacija turi daugiausiai galimybių pasiekti platesnę tikslinę auditoriją



## TRUMPAI: KOKIA, KADA ir KAIP INFORMACIJA APIE TEIKIAMAS / ADMINISTRUOJAMAS PASLAUGAS IR GYVENTOJŲ APTARNAVIMĄ TURI BŪTI KOMUNIKUOJAMA

- paslaugos pavadinimas
- tikslinė grupė
- komunikacijos priežastis

KOKIA?

- tinkamu laiku
- didžiausio pasiekiamumo laiku

KADA?

- trumpai ir konkrečiai
- papildant vizualiai
- pateikiant nuorodą

KAIP?

**aiškus komunikacijos tikslas:** viešinamos informacijos rengėjui turi būti aiškus komunikacijos tikslas bei tikslinė grupė, kuriai skirta informacija

**glaustumas:** viešinama informacija turi būti glausta, vengiant nereikalingų detalių

**grįžtamasis ryšys:** įstaigos turėtų užtikrinti, kad komunikacijai naudojami kanalai sudarytų sąlygas grįžtamojo ryšio procesui

**tikslinė grupė:** viešinama informacija turi būti pritaikyta tikslinės grupės, kuriai skirta informacija, poreikiams

**skirtingi komunikacijos kanalai:** viešojo sektoriaus įstaiga komunikacijai gali taikyti kelis skirtingus kanalus, taip pasiekiant platesnę auditoriją

**„apverstos piramidės“ principas:** pati svarbiausia komunikuojamos informacijos žinutė turi būti pateikiama pirmoje teksto dalyje

**vizualizacija:** informacija turi būti papildyta vizualiai

**nuoroda:** pranešimuose tikslinga pateikti nuorodą, kurioje būtų pateikta detalesnė informacija

**tinkamas laikas:** komunikacija turi būti vykdoma tinkamu laiku, t. y. informacija turi būti teikiama tada, kai ji aktuali ir, jeigu reikalinga, asmuo galėtų tinkamai pasirengti pranešime pateikiamai informacijai

**didžiausias pasiekiamumo laikas:** komunikacija socialiniuose tinkluose turėtų būti vykdoma atsižvelgiant į tikslinių grupių pasiekiamumą

**vienodumas:** būtina užtikrinti, kad skirtinguose kanaluose pateikiama informacija būtų vienoda ir neklaidintų asmenų