



Kommunikationsplan

för

Sandvikens Folkbibliotek

Innehållsförteckning

1 Om Sandvikens Folkbibliotek.....	3
2 Kommunikation.....	3
3 Våra målgrupper.....	10
4 Våra arbetsområden.....	11
5 Vision 2025.....	12

1 Om Sandvikens Folkbibliotek

Sandvikens Folkbibliotek består av 1 huvudbibliotek i Folkets hus i Sandviken och 5 filialbibliotek i kommundelarna Björksätra, Järbo, Storvik, Åshammar och Österfärnebo.

Var man än bor eller arbetar i Sandvikens kommun är det nära till ett folkbibliotek. Biblioteken har ett väl utvecklat samarbete kring medier, tjänster och service.

Folkbiblioteken är icke-kommersiella, demokratiska rum där alla är välkomna. Verksamheten på våra bibliotek är mångfacetterad och har flera olika funktioner på en och samma gång.

Vi erbjuder:

- *Medier och kulturupplevelser* för alla som vill låna hem böcker, filmer, musik, tv-spel, tidskrifter med mera. Alla medier är gratis att låna.
- En *lärmiljö* för alla som söker information, studerar eller arbetar. På våra bibliotek kan barn, unga och vuxna skaffa sig kunskaper och stärka kompetenser och möjligheter med fri tillgång till litteratur och information, läseplatser och datorer.
- Ett rum för *inspiration* och meningsfulla upplevelser, som ger våra besökare möjligheter att uppleva, upptäcka, delta och skapa kultur och konstformer.
- En stunds *avkoppling* med utrymme för reflektion och tankepaus i vardagen.
- Öppna, offentliga *mötesplatser* där människor kan få kontakt med andra människor i alla åldrar, med olika bakgrund och livserfarenheter. Vårt huvudbibliotek i Sandviken har öppet varje dag – även julafton och andra helgdagar. Det är vi nästan ensamma i världen om.

2 Kommunikation

2.1 Förhållningssätt

Det övergripande syftet med vår kommunikation och marknadsföring är att sprida och stärka varumärket Sandvikens Folkbibliotek.

Fokus ligger på relationsmarknadsföring, det vill säga att bygga relationer samt utveckla och fördjupa kontakterna med våra besökare och samarbetspartners.

Vi söker ständigt nya sätt att nå ut. Förutom enkelriktad information via annonsering, pressmeddelanden och olika pr-aktiviteter, behöver vi också lyssna till vad människor tycker och tänker för att sedan dra nytta av det när vi utvecklar bibliotekets tjänster och service.

Biblioteket ska ta plats i de offentliga rum där människor befinner sig, medverka i nätverk i lokalsamhället och kommunicera med människor i sociala medier.

Vi ska finnas tillgängliga på såväl fysiska som digitala platser där människor vistas, för att göra det så enkelt som möjligt för dem att ta del av bibliotekets tjänster när de själva önskar. Det handlar inte så mycket om att sikta på rätt målgrupp, mer om att väljas.

2.2 Organisation och arbetssätt

Nedan beskrivs olika ansvarsområden inom kommunikation och marknadsföring på Sandvikens Folkbibliotek. Det är viktigt att komma ihåg att kommunikation och marknadsföring berör hela personalgruppen och alla arbetsområden, vilket förutsätter bra dialog, samspel och fungerande informationskanaler internt.

2.2.1 Grafisk formgivning

Kirsi Seliverstow, assistent på huvudbiblioteket, ansvarar för layout, illustrationer och grafisk formgivning av informationsmaterial.

Informationsmaterial för specifika program, utställningar och olika aktiviteter på våra bibliotek tas fram av den personal som ansvarar för en specifik aktivitet i samarbete med bibliotekets grafiska formgivare.

2.2.2 Kommunikationsansvarig

Marcus Strand, bibliotekarie på huvudbiblioteket, har övergripande ansvar för strategisk kommunikation och marknadsföring av biblioteksverksamheten.

Ansvarsområdet innefattar också att driva utvecklingen av nya arbetssätt som skapar högre kvalitet i bemötande och service.

Det övergripande arbetet som rör strategisk kommunikation planeras tillsammans med bibliotekschefen vid regelbundna träffar och tillsammans med övrig personal vid gemensamma möten.

2.2.3 Programansvarig

Linnéa Forslund, bibliotekarie på Storviks bibliotek, arbetar 1 dag i veckan på huvudbiblioteket med programverksamhet. Det huvudsakliga ansvaret ligger i att samordna och arrangera program och aktiviteter.

På huvudbiblioteket är all personal indelade i ämnesgrupper där ett av ansvarsområdena är att komma med förslag på program och aktiviteter i samarbete med externa samarbetspartners. Förslagen tas upp och diskuteras på gemensamma möten. Ämnesgrupperna eller programansvarig står då för kontakten med externa samarbetspartners.

2.2.4 Utställningar

Kerstin Klinga, assistent på huvudbiblioteket, ansvarar för utställningar på huvudbiblioteket och sköter kontakter med föreningar och allmänhet. Planering av utställningar sker i samråd med kommunikationsansvarig.

2.2.5 Webb och sociala medier

Niclas Forsgren, bibliotekarie på huvudbiblioteket, ansvarar för bibliotekens webbtjänster och närvaro i sociala medier. Innehåll på bibliotekets webbplats utformas av webbansvarig tillsammans med Ann-Sofie Åberg, bibliotekarie på huvudbiblioteket samt övriga skribenter.

Marknadsföring via digitala informationskanaler sker i samarbete med kommunikationsansvarig bibliotekarie. Utveckling av nya webbtjänster sker i dialog med kommunens webbredaktör på Informationskontoret.

2.2.6 Exponering

Anna Herrgård och Stina Dahlberg ansvarar för övergripande exponering av medier på huvudbiblioteket. Ämnesgrupperna tar ansvar för exponering av medier inom respektive arbetsområden.

2.2.7 Barn- och ungdomsverksamhet

Stina Dahlberg och Katarina Larsson ansvarar för marknadsföring av Astrakans program och aktiviteter för barn och unga.

2.2.8 Filialbiblioteken

Personal på filialbiblioteken ansvarar för marknadsföring av medier, tjänster och service på respektive bibliotek, inklusive program och andra aktiviteter.

2.2.9 Intern kommunikation

Intern informations-spridning sker via First Class samt på arbets- och personalmöten. Kommunikationsansvarig bibliotekarie ansvarar för att minnesanteckningar blir tillgängliga för alla kort tid efter ett möte.

Mona Stahl, filialsamordnare på huvudbiblioteket, ansvarar övergripande för kommunikation mellan filialbibliotek och huvudbibliotek.

2.3 Kommunikationskanaler

2.3.1 Våra bibliotek

Tydlig information ska finnas på alla våra bibliotek om tjänster och service som vänder sig till kommunens medborgare, inte bara vad det lokala biblioteket erbjuder utan för hela organisationen.

All information om tjänster och service ska finnas tillgänglig på svenska och lättläst svenska. Vi ska dessutom alltid sträva efter att göra informationen tillgänglig på utländska språk, i första hand engelska och arabiska.

Medier ska presenteras via flitig exponering i biblioteksrummet. Det ska finnas gott om plats i bokhyllorna för skyltning. Nya medier ska presenteras på nyhetstorg och temautställningar på tipsbord ordnas regelbundet. Exponeringen av medier sker för att presentera bibliotekets medier, locka till hemlån och för att biblioteket ska upplevas trivsamt.

2.3.2 Biblioteksvisningar

Genom att erbjuda biblioteksvisningar för specifika grupper skapar vi kontakter med nya målgrupper och får tillfälle att informera dem om bibliotekets tjänster och service.

Det första och största steget till att börja använda biblioteket är att faktiskt ta steget att göra ett besök, oavsett om det handlar om att bekanta sig närmare med ett fysiskt bibliotek eller att navigera sig fram till bibliotekets webbplats. Väl på plats kan personer som sällan eller aldrig besöker ett bibliotek få nya och förhoppningsvis mer positiva bilder av bibliotekets tjänster och service.

Vi erbjuder möjlighet att boka biblioteksvisningar och gör riktade inbjudningar till arbetsplatser inom kommunala verksamheter (exempelvis skola och omsorg) och via våra arbetsplatsbibliotek (exempelvis industriföretag och inom vårdsektorn).

Biblioteksvisningar erbjuds även studieförbunden för både personal och som inslag i cirkelverksamheten.

2.3.3 Bibliotekets webbplats

Bibliotekets webbplats är ett virtuellt bibliotek där vi tillhandahåller elektroniska tjänster. Den fungerar även som portal med genvägar till externa biblioteksresurser. Innehållet befinner sig i ständig utveckling.

Som kommunikationskanal använder vi bibliotekets webbplats för nyhetsspridning och för att berätta om bibliotekets medier, tjänster och service. Vi erbjuder också en elektronisk frågetjänst.

Genom aktivt arbete med bibliotekets webbplats skapar vi positiva bilder av verksamheten på våra fysiska bibliotek. Webbplatsen är gemensam för alla våra bibliotek.

Våra bibliotek har var sin undersida för uppgifter om adress, öppettider och kontakt, medan övrig information – till exempel medier, tjänster och service på respektive bibliotek – presenteras gemensamt. Varje enskilt bibliotek har dock möjligheten att lägga nyhetstips på sin kontaktsida när så bedöms relevant.

2.3.4 Sociala medier

På Sandvikens Folkbibliotek finns en redaktion för arbetet med sociala medier. I gruppen ingår Niclas Forsgren, Linnéa Forslund, Marcus Strand och Ann-Sofie Åberg. All personal uppmuntras bidra med innehåll.

I sociala medier på webben har människor betydligt större möjligheter till interaktion än i traditionella medier. Användarna kan bidra med innehåll till en webbplats och ta del av information när och hur de själva önskar det.

Biblioteket har en Gilla-sida på Facebook som fungerar som en virtuell mötesplats med informationsspridning, lästips och kalendarium. Sidan är tillgänglig för icke-användare av Facebook via bibliotekets webbplats. Dock är det endast personer med personligt konto på Facebook som har möjlighet att kommentera inlägg.

Sandvikens Folkbibliotek på Facebook avser hela organisationen, huvudbibliotek och filialbibliotek. Skapandet av separata konton på Facebook eller i andra sociala medier bör endast ske för att nå en utvald målgrupp med ett specifikt innehåll. Det kan då handla om marknadsföring av projekt eller för samarbeten med andra aktörer.

Inför planer att starta upp ny närvaro i sociala medier ska alltid kommunikationsansvarig och webbansvarig konsulteras i förväg. Det är till exempel önskvärt att filialbiblioteken använder redan befintliga kanaler för hela organisationen.

2.3.5 Helgebiblioteken.se

På Helgebiblioteken.se finns en gemensam databas för de bibliotek i Gävleborgs län som ingår i samverkansprojektet, däribland Sandviken. Här kan våra låntagare söka, låna om och reservera medier från alla medverkande kommunbibliotek.

Helgebiblioteken.se lär bli en viktig kommunikationskanal för oss i framtiden. En gemensam webbplats för biblioteken är under utveckling, en webblösning som kommer att ersätta den gemensamma mediedatabasen och med fler möjligheter till kommunikation.

2.3.6 Nyhetsbrev

5 gånger om året skickar vi ut ett elektroniskt nyhetsbrev där vi tipsar om nya medier och läsoplevelser samt berättar om vad som är på gång på våra bibliotek. Varje nyhetsbrev har ett tema. Utgivningsperioder är sommar, höst, jul, vinter och vår.

Syftet med nyhetsbrevet är att ge våra besökare/läsare en djupare inblick i verksamheten på biblioteket och unik tillgång till tips och inspiration. Vi eftersträvar ett personligare tilltal i nyhetsbrevet.

Det går att anmäla sig till nyhetsbrevet på vår webbplats samt genom att fylla i sin e-postadress i en talong som finns på våra bibliotek. Det går även att läsa nyhetsbrevet på vår webbplats.

Redaktionen består av Niclas Forsgren, Marcus Strand och Ann-Sofie Åberg. All personal uppmuntras bidra med innehåll.

2.3.7 Annonsering, affischering och pressmeddelanden

Vi informerar om program, utställningar och olika aktiviteter genom affischering i våra bibliotek och på andra platser i kommunen.

Annonsering sker i främst Annonsbladet. Större arrangemang och kungörelser kan även annonseras i Arbetarbladet och Gefle Dagblad.

Informationsspridning om kommande aktiviteter sker dessutom i olika evenemangskalendrar: Arbetarbladet/Gefle Dagblad (Idag-redaktionen) oc sandviken.se/gavle.se. Även Nöjesmix och Gestrikemagasinet har evenemangskalendrar som kan användas.

Vår ambition är att dagspress, tv och radio ska skapa redaktionellt innehåll om vad som händer på biblioteket samt rapportera om program och andra aktiviteter. Därför ska pressmeddelanden skickas ut inför olika aktiviteter.

2.3.8 Mun till mun, snackisar och ambassadörer

Den bästa marknadsföringen sker via nöjda användare av bibliotekens tjänster och service. Våra besökare ska känna sig så nöjda med besöket att de snart vill komma tillbaka – men också sprider den positiva upplevelsen av biblioteket till vänner och bekanta och i sina kontaktnät på webben.

Ett sätt att arbeta med marknadsföring är att göra bibliotekets befintliga användare till ambassadörer för verksamheten. Vi ska undersöka hur vi kan arbeta med biblioteksambassadörer för att få fler att upptäcka biblioteket.

Vi ska också arbeta aktivt med att skapa ”snackisar” för att locka nya besökare. Något annorlunda och oväntat som ger biblioteket uppmärksamhet utanför våra vanliga sammanhang.

2.3.9 Bemötande

Marknadsföring av biblioteket är mycket nära förknippat med bemötande. Vi arbetar aktivt med bemötande i arbetsgruppen. Bemötandefrågor bör tas upp regelbundet för att hålla en diskussion om våra arbetssätt och förhållningssätt levande. Bemötandet ligger till grund för allt arbete på biblioteket. Fortbildning i bemötande ska ske kontinuerligt.

2.4 Rutiner för marknadsföring

Marknadsföring via pressmeddelanden och information till olika evenemangskalendrar sköts i första hand av kommunikationsansvarig och programansvarig.

Filialbiblioteken, Astrakan och ämnesgrupperna kan själva göra sådana utskick. Kommunikationsansvarig och programansvarig ska dock alltid informeras i förväg. Pressmeddelanden bör skickas för respons.

Samtliga utskick av pressmeddelanden ska skickas till HB-internt för allas kännedom.

Kommunikationsansvarig eller programansvarig skickar det färdiga underlaget till den assistent som har ansvar för grafisk formgivning om inte det finns andra överenskommelser.

Underlaget skickas samtidigt till webbansvarig för publicering på bibliotekets webbplats och i sociala medier.

3 Våra målgrupper

Sandvikens Folkbibliotek erbjuder medier, tjänster och service för alla som bor, studerar eller arbetar i Sandvikens kommun.

Det finns många problem med att försöka bunta ihop människor i målgrupper. För oss är det förmodligen mer fruktbart att resonera kring ”den tänkta användaren”, en individ som söker sig till biblioteket för att ta del av medier, tjänster och service.

Utifrån ett sådant synsätt har vi att relatera till följande målgrupper:

1. **Kärntruppen:** Kärntruppen består av barn, ungdomar och vuxna i alla åldrar, med olika bakgrund och erfarenheter. Däribland yrkesverksamma, arbetslösa och andra daglediga samt skolelever och vuxna studerande.

Det här är ingen egentlig målgrupp utan snarare ett sätt att identifiera alla de som regelbundet använder biblioteket och redan utgör vår viktigaste målgrupp.

2. **Barn och vuxna i barnens närhet:** Barn 0-12 år samt föräldrar och mor- och farföräldrar. Till målgruppen räknar vi också andra viktiga vuxna i barnens närhet: exempelvis pedagoger inom förskola och grundskola, dagbarnvårdare samt personal på fritids, ungdomsgårdar och öppna förskolor.
3. **Ungdomar och unga vuxna:** Framför allt ungdomar ca 13-17 år och unga vuxna ca 18-30 år. För många i de här åldrarna upphör biblioteksbesöken helt eller delvis, eller koncentreras främst till att använda biblioteket för studier.

Vår utgångspunkt för att nå målgruppen är dels att göra biblioteket mer attraktivt genom att aktivt söka samarbeten med olika ungdomsgrupper kring olika slags aktiviteter, men också att göra bibliotekets utbud mer känt och tillgängligt.

4. **Icke-användare och personer i behov av extra stöd.** Människor i alla åldrar som behöver mer hjälp än andra vid biblioteksbesöket, eller som av olika anledningar inte kan komma eller väljer att inte komma till biblioteket.
 - Äldre med någon form av funktionsnedsättning eller läshinder.
 - Invandrare.
 - Personer med dyslexi eller andra former av läs- och skrivsvårigheter.

- Lågutbildade och biblioteksovana samt personer med dåliga erfarenheter av läsning från skolan och tidigare biblioteksbesök.
- Personer som sällan eller aldrig besöker bibliotek, trots att de ofta har en positiv inställning till bibliotek och läser böcker och använder medier flitigt.

4 Våra arbetsområden

4.1 Berättelser och läsupplevelser

Att förmedla litteratur och läsupplevelser tillhör bibliotekets mest angelägna uppgifter. Vi arbetar dagligen med att sprida kunskap om läsandets betydelse.

Förmågan att läsa och att skriva är inkörsporren till allt lärande och för att kunna vara delaktig i samhället. Men framför allt vill vi visa hur roligt och lustfyllt läsning är. Det är också lusten som är förutsättningen för att vilja fortsätta att läsa och utveckla sitt språk.

Vi prioriterar arbetet med att stimulera barn och ungdomars läsning. Men självklart vill vi att alla – ung som gammal – ska upptäcka att det är roligt att läsa och samtala med andra om sina läsupplevelser.

Språkstimulans sker genom estetiska uttrycksformer. Genom musik, dans, bild, film, drama, form och litteratur får berättelser liv.

4.2 Lärande och utveckling

Det fria kunskapssökandet står i centrum på våra bibliotek. I dagens samhälle behöver alla ta ett större personligt ansvar för sin utveckling och sitt lärande genom hela livet.

Den tekniska utvecklingen har dramatiskt förändrat människors förutsättningar att skaffa sig information och kunskap liksom användandet av olika medier. För att kunna hantera och förstå dagens verklighet och mediaflöde krävs större förmåga till kritiskt tänkande, samarbete och problemlösning än kanske någonsin tidigare.

Många använder våra bibliotek för kompetensutveckling i arbetslivet. Studerande på högskolor och universitet samt inom vuxenutbildning och SFI är flitiga besökare. Barn och ungdomar kommer regelbundet till biblioteken med olika uppgifter som ska lösas.

Vi erbjuder lärmiljöer med tillgång till litteratur, information, datorer, läseplatser och faktadatabaser. Vi agerar bollplank och vägledare när våra besökare söker och värderar information. Vårt inspirationscentrum Astrakan tillhandahåller gruppuppsättningar av böcker samt stödjer skolorna i uppbyggande av egna skolbibliotek.

4.3 Kulturupplevelser

Genom kultur upptäcker vi nya sidor hos oss själva och våra medmänniskor. Det är något vi aktivt vill uppmuntra. På våra bibliotek får barn, ungdomar och vuxna möta kultur i alla möjliga former. Vi samarbetar med en mängd olika aktörer för att erbjuda en mångfald av program, utställningar, författarbesök, teater, sagostunder med mera.

Våra bibliotek är naturliga mötesplatser för alla som vill ta del av kulturaktiviteter eller ägna sig åt eget skapande. Om man är ung och vill uttrycka sig konstnärligt är det viktigt att det finns förebilder i den egna miljön. I Sandviken är vi stolta över ”våra” författare och försöker därför se till att de regelbundet får möta sin publik på hemmaplan.

4.4 Social interaktion och delaktighet

Biblioteket är en av få offentliga platser i samhället som är öppet och fritt att använda för alla. En träffpunkt, en plats för social integration och kulturmöten.

Vi vill att våra besökare känner sig välkomna, sedda och bekräftade. Vi erbjuder bibliotek med trivsamt och avkopplande atmosfär, miljöer som samtidigt kännetecknas av kreativitet och lust.

Föräldrar och barn, ungdomar, studerande och vuxna i alla åldrar använder biblioteket för olika behov och ändamål. Sandvikens Folkbibliotek har dessutom uppsökande verksamhet till äldre och funktionshindrade som inte själva kan besöka biblioteket och vi samarbetar med barnavårdscentraler (BVC), skolor och studieförbund för att stimulera till lust och läsning.

5 Vision 2025

Vi arbetar utifrån kommunens framtagna vision när vi planerar biblioteksverksamheten:

I Sandviken är världen alltid närvarande. Här känner vi oss hemma och gör varandra bättre.

Vision 2025 togs fram av kommunstyrelsen 2009. Kommunfullmäktige antog visionen enhälligt 30 mars 2009.

Visionen innehåller följande fokusområden:

- *Vi bryr oss om varandra, reagerar och agerar.* Vi har ett tolerant och jämlikt samhälle med närhet mellan människor som växer upp, lever och åldras i trygghet. Vi känner oss säkra i alla miljöer.
- *Tillsammans skapar vi ett öppet och demokratiskt samhälle.* I vårt förändringsarbete ser vi till hela kommunens unika behov och vi stödjer lokal utveckling. Här ges möjlighet att förverkliga drömmar och livsprojekt. Vi gör varandra bättre, ser att olikheter berikar vårt samhälle samt vågar utmana och skapa förändring. Kommunens verksamheter möter människors behov.
- *Ett delat ansvar – ett enat samhälle.* Oavsett om vi är tjej eller kille, kvinna eller man har vi alla samma möjligheter och ansvar. Det handlar om kunskap, attityd, makt, trygghet och bemötande.
- *I Sandviken är världen alltid närvarande.* Genom vår gemensamma utveckling med Sandvik och andra internationella företag har vi en global plattform. Internationellt utbyte berikar vårt samhälle. Ett varierat näringsliv med många entreprenörer och kulturarbetare är vår språngbräda till framtiden.
- *Den aktiva staden - fylld av liv och rörelse.* Sandviken är en ung stad med öppna mötesplatser för alla, präglade av internationell närhet och närvaro. Vi utvecklar kommunikationen mellan människor och platser.
- *Vi lär för livet.* Vi ser det livslånga lärandet och möjligheten till utbildning som avgörande framgångsfaktorer, såväl för samhället som individen. Vår särställning inom teknik och IT har byggts i samverkan mellan skola och näringsliv.
- *Vår miljö – vårt ansvar.* I Sandviken är miljöfrågor viktiga. Vi har lärt oss att leva och verka inom naturens ramar. Vi arbetar för en långsiktig hållbar utveckling.
- *Vi mår bra till kropp och själ.* Genom vårt nyskapande idrotts-, kultur- och friluftsliv har vi en unik livsmiljö för oss själva och våra gäster. Det bidrar till livskvalitet, hälsa och tillväxt.