



Kommunikationskonzept

Vanessa Brogli

Mitarbeit: Beatrice Altorfer, Lilo Moser

Juni 2020

Kurzfassung

Die vielen neuen digitalen Trends, das dynamische Umfeld und die zunehmende Aufmerksamkeitskonkurrenz haben zur Folge, dass die Bibliothek ihre Kommunikation überdenken und modernisieren muss. Das vorliegende Konzept dient dafür als Orientierungsgrundlage. Es gibt Einblick in die Kommunikationsarbeit von heute und bietet einen Ausblick auf die Ziele und Massnahmen.

Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage	3
2 Situationsanalyse.....	4
3 Ziele.....	5
4 Zielgruppen	6
5 Aussagen und Botschaften	7
6 Instrumente und Medien	8
7 Vernetzung	10
8 Freiwillige.....	12
9 Massnahmen und Realisierung	13

1 Ausgangslage

Das Bibliotheksangebot hat sich während der letzten Jahre stark verändert. Dank dem Einsatz von moderner Technik und der dadurch erfolgten Effizienzsteigerung konnten neue Projekte konzipiert und durchgeführt werden. Die Bibliothek hat sich zum "Dritten Ort" entwickelt. Sie ist Treffpunkt, Ort der Inspiration und Aufenthaltsort geworden. Nach wie vor ist sie aber für die Bevölkerung von Aarau und Umgebung die erste Anlaufstelle zum Ausleihen von Medien.

Viele neue digitale Trends und ein dynamisches Umfeld führten dazu, dass die Kommunikation ein wichtiger und umfangreicher Bestandteil der täglichen Arbeit geworden ist. Die Angebote der Bibliothek müssen über die richtigen Kanäle, zur rechten Zeit und für das passende Zielpublikum beworben werden. Die Informations-, Bildungs- und Medienlandschaft wird sich auch weiterhin laufend verändern. Die Aufmerksamkeitskonkurrenz nimmt zu. Der Bedarf an zielgerichteter Kommunikation wird künftig bedeutsamer werden.

In der Bibliotheksstrategie 2019 bis 2024 ist die Aktualisierung des PR-Konzeptes als Massnahme enthalten. Das vorliegende Kommunikationskonzept löst das PR-Konzept von 2009 ab.

Grundlagen des Kommunikationskonzeptes:

- Bibliotheksstrategie 2019 bis 2024
- PR-Konzept von 2009
- Digitales Konzept 2020-2024
- Leitbild von 2003

Das PR-Konzept von 2009 dient bis heute als Arbeitsgrundlage. Zahlreiche Massnahmen konnten umgesetzt werden, wie z.B. der elektronische Newsletter, die professionell gestalteten Flyer für Veranstaltungen oder der professionell gestaltete Jahresbericht.

Nach zehn Jahren ist es nun an der Zeit, ein aktuelles Kommunikationskonzept zu verfassen. Im Kommunikationskonzept werden die Grundsätze der Kommunikation geregelt. Es dient als Orientierungsgrundlage für die nächsten Jahre und unterstützt eine situationsgerechte Kommunikationsarbeit. Die finanziellen und personellen Ressourcen sollen effizient und zielgerichtet eingesetzt werden.

2 Situationsanalyse

Mittels einer SWOT-Analyse wurden folgende Erkenntnisse gewonnen:

Interne Kommunikation

- Der monatliche Jour fixe bietet eine gute Austauschmöglichkeit für das Personal. Während der Coronapandemie hat sich ein hybrider Jour fixe etabliert. D.h., dass Mitarbeitende entweder vor Ort oder digital (via MS Teams) teilnehmen. Das interne Wiki (pbworks) dient als Informationsplattform.
- Die interne Organisation von Aufgaben in Zusammenhang mit Kommunikation ist momentan unübersichtlich und führt zu Unsicherheiten betreffend Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten. Eine passende Lösung oder ein Planungsprogramm muss erarbeitet oder eingeführt werden.

Externe Kommunikation

- Es werden bereits moderne Kanäle verwendet, um auf Angebote der Bibliothek aufmerksam zu machen (Info-Screens, Newsletter, neue Website, Instagram, Facebook, YouTube, We Love Aarau, AZ-Online). Die Social-Media-Kanäle haben Potential und müssen regelmässig gepflegt werden. Weitere Kanäle, wie z.B. WhatsApp, bieten neue Chancen und sollten geprüft werden.
- In den physischen Massenmedien (Tellipost, Aarauer Nachrichten etc.) werden regelmässig Medientipps oder Beiträge der Stadtbibliothek publiziert. Die Bibliothek hat allgemein eine starke Medienpräsenz in der Region Aarau. In Bezug auf die zunehmende Digitalisierung und auf den Rückgang der gedruckten Medien ist es wichtig, sich vermehrt auf moderne Kommunikationskanäle zu konzentrieren.
- Das grafische Erscheinungsbild (Kundenkarten, Tragetaschen, Plakate, Postkarten) ist ansprechend und dank der hohen Qualität auch nach 23 Jahren noch modern. Die grafischen Kompetenzen im Team sind ausbaubar. Vieles muss im Moment extern in Auftrag gegeben werden, was hohe Kosten zur Folge hat und zeitintensiv ist. Dank guter Kontakte zu verschiedenen Grafik-Büros in der Region und tiefer Druckkosten konnte der knappe Budgetrahmen eingehalten werden.
- Die Signaletik im Haus ist veraltet und unflexibel und muss vor allem auch im Hinblick auf die Open library erneuert werden.
- Der Bibliotheksprospekt von 2008 muss überarbeitet werden.

3 Ziele

Die vorliegenden Ziele wurden aus der SWOT-Analyse abgeleitet:

Interne Ziele

- 1) In Bezug auf die Kommunikation sind Aufgaben klar zugeteilt und Prozesse geklärt.
- 2) Alle Mitarbeitenden sind informiert über Abläufe, Ziele und Leitbild der Bibliothek.

Externe Ziele

- 3) Die Signaletik im Haus ist flexibel und auf dem neusten Stand.
- 4) Die Dienstleistungen und das Angebot der Bibliothek werden attraktiv und zielgruppengerichtet gegen aussen kommuniziert.
- 5) Die Kommunikation mit Freiwilligen ist professionalisiert.
- 6) Die Kommunikation mit den Schulen in Aarau ist gefestigt.
- 7) Der Bibliotheksprospekt ist auf dem aktuellen Stand und modern gestaltet.
- 8) Netzwerke mit wichtigen Kooperationspartnern werden gepflegt.



Abbildung 1: Der Bibliotheksprospekt



4 Zielgruppen

"Die Bibliothek ist das Medienhaus für Stadt und Region Aarau. Es steht Menschen aller Altersgruppen und Kulturen offen" (Zitat aus dem Leitbild von 2003).

Ein Angebot für alle Menschen zu bieten, ist in unserer individualisierten Gesellschaft nicht mehr möglich. Aus der Praxis ergeben sich für die Bibliothek folgende Hauptzielgruppen:

Intern

- Lernende
- Mitarbeitende
- Stadt Aarau (Leitung Abteilung Kultur, Stadtrat, diverse Abteilungen)
- Freiwillige
- Vorstand Förderverein

Extern

- Babys und Kleinkinder und deren Bezugspersonen
- Kinder
- Jugendliche
- Erwachsene
- Frauen mit Lesehunger
- Familien
- Seniorinnen und Senioren
- Bildungsferne
- Literaturinteressierte
- Migrantinnen und Migranten
- Lehrpersonen
- Schülerinnen und Schüler

5 Aussagen und Botschaften

Die Bibliothek ist eine niederschwellige Institution, die zur Medien-, Bildungs- und Kulturvermittlung beiträgt.

Sie richtet folgende Botschaften an ihr Publikum:

- Das Angebot ist attraktiv, modern und preiswert.
- Die Medien sind vielseitig und aktuell.
- Die Bibliothek bietet einen niederschweligen Zugang zu Wissen, Kultur und Unterhaltung.
- Das Haus ist offen für alle, jede und jeder ist willkommen.
- Die Bibliothek ist ein Treffpunkt und "Dritter Ort".
- Spannende Veranstaltungen für jedes Alter laden in die Bibliothek ein.
- Das Haus mit Inhalt gehört den Aarauern und Aarauern. Sie sollen es so oft wie möglich für alle möglichen Aktivitäten nutzen können.
- Offen (24/7), Open library



Abbildung 2: Die Bibliothek am Abend

6 Instrumente und Medien

Medien und Instrumente werden verwendet, um die Zielgruppen zu erreichen. Sie werden vom Team auf professionelle Art und Weise genutzt, aktuell gehalten und regelmässig eingesetzt.

Intern

- Abteilungssitzungen Kultur
- ActaNova
- Anschlagbrett
- E-Mail
- Intranet der Stadt Aarau
- monatlicher Jour fixe
- Microsoft Teams
- Planungssitzung Kommunikation
- WhatsApp
- Wiki

Extern

- Bibliotheksprospekt
- Blog
- Info-Screens
- Jahresbericht
- Kundenstopper
- Medien
 - Aarauer Nachrichten (wöchentlich Medientipps)
 - Aargauer Zeitung (Rubrik Events: Veranstaltungen / selbst ausgewählte Beiträge werden als Inserat aufgeschaltet)
 - Tellipost (6 Beiträge im Jahr)
 - We love Aarau (monatlicher Medientipp)
- Mitgliederbriefe Förderverein
- Neujahrsapéro
- Newsletter
- Plakat (Weltformatplakat)
- Postkarten (Verteilung innerhalb und ausserhalb der Bibliothek)
- Schaukasten Telli
- Social Media
 - Facebook
 - Instagram
 - YouTube
- Website

Für regelmässige Veranstaltungen und dauerhafte Angebote werden Postkarten gedruckt. Die Postkarten sind so gestaltet, dass sie einen Wiedererkennungswert aufweisen. Sie stossen auf grossen Anklang bei den Kundinnen und Kunden, dementsprechend werden die Veranstaltungen und Angebote gut wahrgenommen.

Ob ein analoges oder digitales Medium für die Kommunikation genutzt wird, hängt vom Angebot und von der Zielgruppe ab. Der Jahresbericht z.B. wird in gedruckter und digitaler Form erstellt. Er dient als Informationsmittel und der Imagepflege. Er wird breit verteilt – an die Entscheidungsträger/-innen in der Politik, an die Beitragsgemeinden, an die Medien, an die Mitglieder des Fördervereins, an ausgewählte Kundinnen und Kunden

etc. Den Bibliotheksprospekt inklusive Benutzungsordnung gibt es in analoger Form, damit er den Kundinnen und Kunden bei der Einschreibung mitgegeben werden kann. Er wird auch gezielt an weitere Personengruppen verschickt wie z. B. Lehrpersonen, Neuzuzüger/-innen, Vereinsmitglieder, Kooperationspartner/-innen etc. Er dient ebenfalls als Informationsmittel und zur Imagepflege.



7 Vernetzung

Die Vernetzung mit anderen Bibliotheken, kulturellen Institutionen, dem lokalen Gewerbe und anderen städtischen Abteilungen ist wichtig. Die Angebote werden aufeinander abgestimmt. Grundsätzlich wird viel Wert auf Kooperation gelegt. Die Kontakte werden regelmässig gepflegt.

Hauptkooperationspartner/-innen sind städtische Institutionen, insbesondere das Stadtmuseum und die Kreisschule Aarau-Buchs.

Weitere Kooperationspartner/-innen, mit denen projektbezogen zusammengearbeitet wird:

- Aarauer Geschäfte
- Aargauer Kantonsbibliothek
- Alte Kantonsschule Aarau
- Altersheime
- Amt für Migration und Integration
- Anlaufstelle Integration Aargau
- Ask, Berufsberatung Aarau
- Bahnhof Apotheke
- Berufsschule Aarau
- Bibnetz Schweiz Onleihe Verbund
- Bibliomedia
- BIKU Languages
- Caritas Aargau
- Carvelo2go
- die literarische aarau
- Elternverein Aarau
- Fabrikpalast
- Flösserplatz Jugendkulturhaus
- FORÄRA
- Forum Schlossplatz
- Frauenärztinnen und Frauenärzte
- Freizeitwerkstatt Aarau
- Gemeinschaftszentrum Telli
- GGG Stadtbibliothek Basel
- Jugendarbeit Aarau
- Kanal K
- Kanton Aargau
- Kiff
- Kinderärztinnen und Kinderärzte
- Kindertagesstätten
- Kino Aarau AG
- Kreisschule Aarau-Buchs
- Kunsthaus
- Ludothek
- Maerlifée
- Migros Klubschule
- Mütter- und Väterberatung
- Naturama
- Neue Kantonsschule Aarau



- Pfadi St. Georg Aarau
- Pro Senectute
- Prozessor
- Schweizerisches Institut für Kinder- und Jugendmedien (SIKJM)
- Social Input GmbH
- Spielstatt Aarau
- Stadtmuseum Aarau
- Theater Tuchlaube
- Tierpark Roggenhausen
- Verein Lesen und Schreiben für Erwachsene
- Viola Hauslieferdienst
- Verein Netzwerk Asyl Aargau
- Etc.

Verbände:

- bibliosuisse
- SIKJM

Förderverein:

Der Förderverein unterstützt die Bibliothek und macht Lobbyarbeit. Er beschäftigt sich intensiv mit den Anliegen der Bibliothek und bietet ideell, personell und materiell Hilfe an. Als Kanal für die Verteilung von Informationen rund um die Bibliothek ist der Förderverein auch eine grosse Unterstützung im Bereich Kommunikation.



Abbildung 3: Postkarte von der Gschichtezyt, Kooperation mit dem Prozessor

8 Freiwillige

Die Arbeit mit Freiwilligen wird bisher projektbezogen organisiert und gepflegt und wird an Wichtigkeit zunehmen.

Bei folgenden Projekten engagieren sich Freiwillige:

- Home Delivery
- IT-Café
- Lesetandem
- Prix Chronos
- Testleserinnen und Testleser

Freiwillige sind wichtige Botschafterinnen und Botschafter für die Bibliothek. Sie leisten wertvolle Arbeit, erfordern aber viel Koordinationsaufwand. Die Kommunikation mit Freiwilligen muss mit grosser Sorgfalt erledigt werden.



Abbildung 4: Im Rahmen vom Lesetandem liest ein Freiwilliger gemeinsam mit einem Kind

9 Massnahmen und Realisierung

Bereits heute wird sehr viel Zeit und Energie in die Kommunikation gesteckt. Folgende Massnahmen sind zusätzlich nötig, um die Ziele zu erreichen, welche in Kapitel 3 erarbeitet wurden.

Massnahme	Kosten	Bis wann
Intern		
1) In Bezug auf die Kommunikation sind Aufgaben klar zugeteilt und Prozesse geklärt.		
1a) Aufgabenbereiche werden geklärt und auf bestehende Personen neu verteilt.		2021
1b) Druckmaterialbestellungen werden neu organisiert und dokumentiert.		2020
1c) Die Adressdatei für Medienkontakte wird regelmässig gepflegt und einmal im Jahr bei der städtischen Kommunikationsstelle eingeholt.		2020
2) Alle Mitarbeitenden sind informiert über Abläufe, Ziele und Leitbild der Bibliothek.		
2a) Das Leitungsteam präsentiert die Jahresziele immer am Anfang des Jahres dem ganzen Team.		2021
2b) Das Leitungsteam präsentiert dem ganzen Team jedes Jahr einen Rück- und Ausblick zur Bibliothek.		2021
Extern		
3) Die Signaletik im Haus ist flexibel und auf dem neusten Stand.		
3a) Ein neues Signaletik-Konzept wird erarbeitet und umgesetzt.	55'000 Fr.	2021/2022
4) Die Dienstleistungen und das Angebot der Bibliothek werden attraktiv und zielgruppengerichtet gegen aussen kommuniziert.		
4a) Ein WhatsApp-Newsletter wird eingerichtet.		2020
4b) Postkarten werden künftig auch in Aarauer Institutionen und Geschäften aufgelegt.		2020
4c) Es wird ein Social-Media-Konzept erarbeitet und umgesetzt.		2021
4d) Bei Veranstaltungen wird laufend auf das weitere Veranstaltungsangebot aufmerksam gemacht.		2020
5) Die Kommunikation mit Freiwilligen ist professionalisiert.		
5a) Es wird eine Koordinatorin oder ein Koordinator für die Freiwilligen bestimmt und ein Freiwilligenkonzept erarbeitet.		2021
6) Die Kommunikation mit den Schulen in Aarau ist gefestigt.		
6a) Die Schulen werden einmal im Jahr über die Bibliotheksangebote informiert.		2020



6b) Mit den Aarauern Schulen wird eine Vereinbarung zum Besuch von Bibliotheksworkshops getroffen.		2020
7) Der Bibliotheksprospekt ist auf dem aktuellen Stand und modern gestaltet.		
7a) Der Bibliotheksprospekt wird überarbeitet.		2021
8) Netzwerke mit wichtigen Kooperationspartnern werden gepflegt.		
8a) Die Zusammenarbeit mit Altersheimen wird intensiviert.		2023
8b) Die Zusammenarbeit mit dem Stadtmuseum wird intensiviert.		2020