

In Bayern studieren an 17 staatlichen Hochschulen für Angewandte Wissenschaften (Fachhochschulen) weit über 80.000 Studierende. Mit der nachwachsenden Generation der Digital Natives wandeln sich auch die Gewohnheiten der Kunden. Kundenorientierung steht allerorts an erster Stelle.



**DIE BAYERISCHEN
Fachhochschulbibliotheken**

Bibliothek? Gefällt mir!

Facebook an der Bibliothek der Ohm-Hochschule Nürnberg

Angela Merkel, Borussia Dortmund, die Evangelische Jugend Bamberg, Siemens, das Staatstheater Nürnberg, die FAZ und die Stadt Zittau haben etwas gemeinsam: Sie alle bieten Informationen im weltweit bekanntesten sozialen Netzwerk an, in Facebook.

Hört man sich unter Bibliothekarinnen und Bibliothekaren um, ob sie sich Gedanken über eine Facebook-Präsenz ihrer Bibliothek gemacht haben, erhält man oft Antworten wie: „Muss das wirklich sein? Wir haben doch schon unsere Webseiten. Und Facebook ist doch bekannt für Datenschutzprobleme!“

Rund 150 Bibliotheken aus dem deutschsprachigen Raum sind trotzdem schon dabei. Sie geben auf diesem Weg Neuigkeiten aus der Bibliothek bekannt, empfehlen Literatur oder Datenbanken, stellen Fotos und E-Tutorials zur Verfügung und kündigen Veranstaltungen an. Diese Daten sind im Internet für jeden sichtbar. Registrierte Facebook-Nutzer haben die

Möglichkeit, auf „Gefällt mir“ zu klicken. Wer dies tut, bekommt künftig neue Inhalte der jeweiligen Bibliothek in seiner Neuigkeitenliste angezeigt. Dann erscheint dort „Neue Campuslizenz: Citavi“ zusammen mit Neuem von seinen Freunden („unser Baby bekommt heute den ersten Brei“) und vom 1. FC Nürnberg („4:1 Auswärtssieg gegen Stuttgart“). Zusätzlich erhalten auch Freunde dieses Facebook-Nutzers Kopien von Bibliotheks-nachrichten, die der Bibliotheksnutzer durch einen Klick empfiehlt: „Neue Campuslizenz: Citavi – Jens Renner gefällt das“. Die Meldungen verbreiten sich also im Schneeballsystem über die Kontakte der Facebook-Nutzer und können darüber hinaus von diesen kommentiert werden.

Die Bibliothek der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg macht seit zwei Jahren mit Facebook ist einer unter mehreren Kanälen, über die Neuigkeiten aus der Bibliothek bekannt gegeben werden: In einer Tabelle sammeln die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Nachrichten aus der Bibliothek und notieren, auf welchem Weg diese jeweils verbreitet werden sollen, per Aushang, auf den Web-Seiten, über einen Link in den E-Mail-Benachrichtigungen der Bibliothek, in der Hochschulzeitschrift und/oder eben per Facebook, wohin der Nachrichtentext dann per „Copy & Paste“ übertragen wird (Twitter-Einträge können auch automatisiert in Facebook angezeigt werden). Dass dort die Bibliotheks-News wirklich gelesen werden, hat die bisherige Erfahrung klar gezeigt. Kein Wunder, denn Facebook hat einen festen Platz im Alltag

Web-2.0-Angebote der Bayerischen (Fach)Hochschulbibliotheken

Neben den klassischen Kommunikationsformen im Auskunftsgespräch, per Mail etc. werden zunehmend auch die Möglichkeiten des Web 2.0 genutzt. Im Folgenden berichten Die Bayerischen Fachhochschulbibliotheken (DBFB) über ihre ersten Erfahrungen mit Facebook, Twitter und Co.

Von Christoph Ackermann, Christine Faidt, Christian Mantsch, Lucia Hundhammer, Michael Schmitt

vieler der meist jugendlichen Nutzer: In Deutschland haben mehr als 7 Millionen Menschen im Alter zwischen 18 und 34 ein Facebookprofil und mehr als die Hälfte der User besuchen Facebook mindestens einmal pro Woche (Stand 2010).

Ein Wort noch zum Datenschutz: Facebook lädt zum Speichern von vielfältigen persönlichen Informationen ein, ist in der Öffentlichkeit aber nicht unbedingt durch einen sensiblen Umgang mit Nutzerdaten bekannt geworden. Der österreichische Kabarettist Michael Niwarani sagt überspitzt: „Facebook ist Stasi auf freiwilliger Basis“. Jeder Teilnehmer sollte also bewusst entscheiden, welche persönlichen Daten er wem zur Verfügung stellt: Freunden, Freunden von Freunden, Anwendungen von Fremdfirmen (z. B. Spiele) oder der ganzen Welt. Insbesondere sei vor einer Nutzung des sog. „Freundfinders“ gewarnt – dabei werden alle E-Mail-Adressen aus dem persönlichen Adressbuch an Facebook übermittelt und dort dauerhaft gespeichert. Der Popularität des sozialen Netzwerkes scheint sein schlechter Ruf jedoch nicht zu schaden, denn die Nutzerzahlen steigen weiter rasant.

Wem die Bibliotheksneuigkeiten zugänglich gemacht werden sollen, ist keine Frage: Zum einen können in institutionellen Accounts die Informationen generell nur allen Internet-Nutzern zur Verfügung gestellt werden, zum anderen sollen die Pressemeldungen ja auch möglichst weit verbreitet werden. Zu beachten ist allerdings, dass sich Facebook eine „nicht-exklusive, übertragbare, unentgeltliche, weltweite Lizenz“ für die Nutzung aller eingestellten Inhalte sichert.

Eine Liste von Bibliotheken in Facebook finden Sie unter http://liswiki.org/wiki/Libraries_at_Facebook

Den skeptischen Kolleginnen und Kollegen antworte ich also: „Nein, es muss nicht sein. Aber eine Meldung in Facebook ist eine einfache und effektive Maßnahme, um Neuigkeiten aus der Bibliothek schnell zu verbreiten.“

Auf der Suche nach neuen Kanälen

Twittern an der Hochschulbibliothek Aschaffenburg

Mit der Einführung neuer Serviceangebote stellt sich oft die Frage, auf welche Art man diese am sinnvollsten bewirbt. Traditionelle Kommunikationsformen, wie Aushänge oder Nach-

richten auf der Bibliothekswebseite, haben einen entscheidenden Nachteil: sie werden häufig nicht so beachtet, wie Bibliothekare es gerne hätten. Aus diesem Grund ging die Hochschulbibliothek Aschaffenburg auf die Suche nach neuen Kanälen. Da auf der Webseite Dienste wie z. B. RSS-Feeds nicht integriert werden konnten, wurden verschiedene Web-2.0-Dienste als Alternativen untersucht, dabei wurde der Microblogging-Dienst Twitter ausgewählt.

Beim Microblogging veröffentlichen die Benutzer kurze SMS-ähnliche Textnachrichten (Tweets), die jeder Internetnutzer über die sogenannte Timeline des Benutzers verfolgen kann. Neben Text können in Tweets auch Links auf externe Seiten untergebracht werden. Diese werden mit Hilfe von Tiny-URL-Diensten in verkürzter Form dargestellt. Um Tweets zu kennzeichnen, kann der User Hashtags verwenden. Hashtags bestehen aus einem Hash (#) und dem Schlagwort. Als registrierter Nutzer hat man zudem die Möglichkeit, anderen Nutzern zu folgen (Follow). Dadurch bekommt man die Tweets dieser User in seiner Timeline angezeigt. Gefällt einem Nutzer der Tweet eines anderen Nutzers sehr gut, gibt es die Möglichkeit, den Beitrag zu „retweeten“. Das bedeutet, man leitet diesen Tweet mit der Einleitung „RT“ (Retweet) an seine eigenen Follower weiter. Möchte man auf einen Tweet antworten, gibt es zwei Möglichkeiten: Bei der „Direct Message“ handelt es sich um eine persönliche Nachricht, die nur der Empfänger lesen kann. Mit einem „Reply“ antwortet man öffentlich über die Timeline. Gekennzeichnet wird es mit der Syntax „@Empfänger“.



Vor der Registrierung eines Twitter-Accounts sollten einige Punkte geklärt werden. Dazu gehört, unter welchem Nickname der Account laufen soll und welcher Mitarbeiter den Account pflegt. Auch die inhaltliche Ausrichtung der Tweets sollte zuvor festgelegt werden. Primär werden das bei den meisten Bibliotheken Meldungen und Informationen aus der Einrichtung sein. Jedoch ist es auch denkbar, diese durch bestimmte Themengebiete zu erweitern, z. B. inhaltlich wertvolle Links aus dem Bereich Informationskompetenz oder Wissenschaftliches Arbeiten. Wenn mehrere Mitarbeiter den Account pflegen, sollten auch Regeln bezüglich des Tonfalls der Tweets aufgestellt werden. Bei Twitter bietet es sich durchaus an, einen lockeren Ton anzuschlagen. Das hat sich im Medium Twitter so eingebürgert und wird von den meisten Usern fast schon erwartet. Ein wichtiger Punkt, der vor der Erstellung eines Accounts ebenfalls überlegt werden sollte, ist, wie mit Followern umgegangen werden soll. Folgt man allen Usern oder wählt man nach bestimmten Kriterien aus? Lässt man alle User als Follower zu? Gerade Letzteres ist nicht zu empfehlen, da es sich bei vielen Usern um so genannte Spam-Follower handelt, die nur folgen, um ihre eigenen Angebote zu verbreiten.

Die Nutzung eines Twitter-Accounts als Kommunikationsinstrument hat für Bibliotheken viele Vorteile. So nimmt die Erstellung von Tweets, verglichen mit der Betreuung von anderen Diensten wie Blogging, wenig Zeit in Anspruch. Auch das Einbinden unterschiedlichster Medien, wie Fotos oder Screencasts, ist mittels verschiedener Partnerdienste möglich. Die Hochschulbibliothek Aschaffenburg nutzt zum Veröffentlichen von Bildern z. B. den Dienst „twitpic“. Zum unkomplizierten Erstellen von kurzen Screencasts dient „screen“. So können die eigenen Tweets mit zusätzlichen Medien angereichert werden. Die meisten externen Dienste arbeiten mit Twitter zusammen, sodass kein zusätzliches Konto angelegt werden muss. Durch das Following ist es möglich, sich mit anderen Usern zu vernetzen, z. B. mit Hochschulangehörigen oder Partnerbibliotheken. Aus den Tweets in der Timeline lassen sich sowohl Kundenwünsche ablesen als auch Neuigkeiten verfolgen. Bindet man den Twitter-Account zusätzlich durch Widgets (HTML-Schnipsel) auf der eigenen Homepage ein, können die Bibliotheksnutzer die Neuigkeiten dort direkt lesen, auch ohne sich einen Twitter-Account anzulegen.

Von den Aschaffener Studierenden wurden die Twitter-Aktivitäten positiv aufgenommen, sodass diese zur Steigerung der Reputation der Bibliothek beitragen und ein modernes, serviceorientiertes Image fördern. Twitter hat seine

Schwachstellen, wie z. B. Serverausfälle oder Spam-Follower. Wenn man diese jedoch kennt und weiß, wie damit umzugehen ist, kann Twitter eine lohnenswerte Ergänzung der herkömmlichen Kommunikationskanäle sein. Nichtsdestotrotz sollte man nicht aufhören, sich über neue Möglichkeiten zu informieren, denn niemand kann vorhersehen, ob Twitter in Zukunft noch Relevanz hat oder ob nicht ganz andere Informationskanäle ausschlaggebend sein werden.

Das Auge liest mit

E-Reader an der Hochschulbibliothek Regensburg

E-Books, E-Journals und Volltextdatenbanken sind ein zentraler Bestandteil der Literaturversorgung an (Fach-)Hochschulbibliotheken. Die Benutzer lesen die elektronischen Dokumente am Bildschirm ihrer PCs oder Laptops. Viele ziehen aber den Papierausdruck vor, um die Texte bearbeiten zu können. Eine weitere Möglichkeit, das elektronische Angebot von Bibliotheken zu nutzen, sind E-Book-Reader. Es handelt sich dabei um mobile Endgeräte, die für das Lesen und Bearbeiten von elektronischen Dokumenten entwickelt wurden. Seit zehn Jahren existiert ein Markt für Reader, der besonders durch den Vertrieb von Amazons Kindle stark im Wachstum begriffen ist.

Die Hochschulbibliothek Regensburg hat im Jahr 2010 fünf Reader der Firma Sony erworben. Wichtige Kriterien bei der Beschaffung waren die einfache Bedienung der Geräte und ein unkomplizierter Upload der Dokumente. Durch den Kauf sollten die Benutzer zum einen die Möglichkeit erhalten, dieses Medium zu testen und auszuprobieren, und zum anderen wollte die Bibliothek in Erfahrung bringen, wie die Akzeptanz dieser Geräte im Nutzerkreis ist.

Der Sony-Reader verfügt über einen Fünf-Zoll-Touchscreen und bietet viele Funktionen, wie Lesezeichen und die Möglichkeit, Texte zu markieren und Notizen einzutragen. Zudem werden alle gängigen Textformate unterstützt und auch Audio- und Bilddateien können wiedergegeben werden. Die Übertragung der Dokumente auf den Reader erfolgt per USB-Kabel, und es ist eine Software zur Verwaltung der Dokumente per PC vorhanden, die aber nicht zwingend installiert werden muss. Die Reader können für vier Wochen ausgeliehen werden, sie beinhalten keine Dokumente und werden vom Benutzer individuell mit dessen Dateien gefüllt.

Gleichzeitig mit der Ausleihe wurde dem Benutzer ein Fragebogen mitgegeben. Durch die Rückmeldungen sollte ergründet werden, wie die Akzeptanz der Reader ist, welche Dokumente gelesen und welche Funktionen genutzt werden, um Texte zu bearbeiten. Das große Interesse an den Readern sorgte auch für einen hohen Rücklauf an Fragebögen. Hierbei wurde deutlich, dass die Motivation für die Ausleihe der Reader entweder allgemeines technisches Interesse war oder der Wunsch, E-Books komfortabel lesen zu können. Das Bereitstellen der Reader wird von den Befragten als eine wichtige Aufgabe der Bibliothek betrachtet, allerdings würden sich nur 30 % erneut einen Reader ausleihen. Der Grund hierfür liegt in der nur befriedigenden Bildschirmdarstellung. Der Großteil der Dokumente, die die Bibliothek anbietet, wird von den Verlagen im PDF-Format bereitgestellt. Aufgrund der geringen Bildschirmgröße ist eine Seite somit nur lesbar, wenn einzelne Bereiche vergrößert werden. Dies führt vor allem bei mathematischen Formeln und Grafiken zu Darstellungsproblemen.

Trotz des durchwachsenen Feedbacks, das die Sony-Reader in der Umfrage erbracht haben, bleiben mobile Lesegeräte auch für wissenschaftliche Bibliotheken ein Thema. Gründe hierfür sind, dass die Einführung von Apples iPad sowie die Weiterentwicklung der Smartphones die Lese- und Arbeitsgewohnheiten vieler Menschen verändern und damit letztendlich auch die Anforderungen, die an Bibliotheken, ihre Medien und ihre Dienstleistungen gestellt werden.

Per Permalink zum Bibliotheksposting

Bloggung an der Hochschul- bibliothek Würzburg-Schweinfurt

Zu Beginn des Wintersemesters 2008/2009 präsentierte die FH-Bibliothek Würzburg-Schweinfurt ihren Nutzern erstmalig einen interaktiven Bibliotheks-Blog auf der Basis der bekannten Open-Source-Software WordPress. Über die Website www.bibliothek.fhws.de/blog/ werden interessierte User zeitnah über alle wissenswerten Neuigkeiten rund um die Bibliothek informiert. Blog-Beiträge erstellen ausgewählte Bibliotheksmitarbeiter über die komfortable Admin-Oberfläche von Word-

Press. Nach dem Taggen bzw. Beschlagworten des Beitrags wird er online gestellt.

Über die Homepage der FH-Bibliothek wird der Leser tagesaktuell auf neue Einträge im Bibliotheks-Blog hingewiesen. Dort tauchen nämlich alle Überschriften neuer Blog-Beiträge auf. Ein Mausklick auf die entsprechende Überschrift leitet den Leser sofort zum Volltext des Beitrags im Bibliotheks-Blog weiter. Dort kann er Kommentare zum Beitrag abgeben und per RSS-Feed neue Artikel und Kommentare abonnieren. Eine Reihe von Social-Bookmarking-Diensten sind in der Detailansicht jedes Beitrags eingebunden. Über eine Tag-Cloud können sich Blog-Leser schnell einen Überblick über Schwerpunkte des Blogs verschaffen und gezielt interessante Themenbereiche auffinden.

Die im Hintergrund installierte Open-Source-Software Piwik protokolliert alle Zugriffe auf den Blog und liefert zuverlässig alle relevanten Nutzerstatistiken. Durchschnittlich wird der Blog 370 Mal im Monat frequentiert.

Und in Coburg

Per Permalink zur Bibliotheksmeldung

Waren Ende der neunziger Jahre Weblogs noch eine Seltenheit, sind sie mittlerweile zu einem festen Bestandteil der heutigen Kommunikationskultur geworden. Auch vor der Institution Bibliothek hat diese Entwicklung keinen Halt gemacht. Viele Bibliotheken nutzen dieses Instrument, um mit ihren Nutzern in Kontakt zu treten. Dabei stellt sich die Frage: Muss ich neben meinen eigentlichen Internetseiten wirklich noch zusätzlich ei-

nen Blog betreiben? Reicht es nicht aus, wenn ich Aktuelles oder Neuigkeiten meiner Bibliothek auf meine übliche Internetpräsenz stelle?

Da die Internetseiten der Bibliothek in Coburg in die Seiten der gesamten Hochschule eingebettet und damit an die Layoutvorgaben und die technischen Voraussetzungen der Hochschuleiten gebunden sind, waren die Möglichkeiten, die Neuigkeiten der Bibliothek dauerhaft zu archivieren und geordnet anzubieten, begrenzt. Im Oktober 2009 hat sich daher die Hochschulbibliothek Coburg dafür entschieden, die Internetpräsenz durch einen Weblog¹ zu ergänzen.

Dort können die Studenten, Professoren und Mitarbeiter sich über die aktuellen Neuigkeiten der Bibliothek informieren. Um den Aufwand für die Verwaltung des Blogs möglichst gering zu halten, wurde bei einem der gängigen Blogdienstleister der Blog registriert. Alle Seiten des Blogs sind auf den Servern des Providers gespeichert und können so von jedem internetfähigen Computer über einen Browser bearbeitet werden. Dafür steht nach der Registrierung eine entsprechende Oberfläche zur Verfügung, um das Aussehen, Funktionen und die Inhalte des Blogs zu organisieren. Dadurch kann auch ohne Kenntnisse von Internetprogrammiersprachen ein Blog eingerichtet werden. Will man ihn aber an die eigenen Bedürfnisse anpassen und nicht ausschließlich auf die vorgegebenen Strukturen festgelegt sein, ist es durchaus von Vorteil, sich mit HTML oder CSS zu beschäftigen.

Durch die benutzerfreundliche Oberfläche können die neuen Nachrichten schnell online gestellt werden. Im Gegensatz zu den Hochschuleiten ist es im Bearbeitungsmenü möglich, die einzelne Nachricht mit verschiedenen Schlagwörtern zu versehen und mehreren Inhaltskategorien zuzuordnen. Damit werden alle Einträge thematisch suchbar. Für das Weblog der Hochschulbibliothek Coburg haben wir als Kategorien die einzelnen Fakultäten der Hochschule genommen, um den Benutzern nach ihrer Fachrichtung die für sie relevanten Informationen zu bündeln.

Außerdem können verschiedene Zusatzfunktionen auf der Seite eingebunden werden, sogenannte Widgets. Damit lässt sich der Blog zum einen mit anderen sozialen Netzwerken wie Flickr, Twitter oder Facebook leicht verknüpfen, zum anderen werden Navigationselemente wie Kategori-

en, Linklisten oder Schlagwortwolken abgebildet. Aber es lassen sich auch eigene HTML-Codes einfügen, wie das verlinkte Logo zu Questionpoint², dem kooperativen Auskunftsdienst der bayerischen FachhochschulBibliotheken.

Das Weblog ist in Coburg nur ein Kommunikationskanal von vielen. Wenn eine Nachricht veröffentlicht wird, wird sie in verkürzter Form auf der Hochschuleite eingestellt mit der Verlinkung zum Blog, wo man weitere Informationen findet. Der Blog ist dann verknüpft mit den Diensten Twitter und Facebook, so dass die Nachricht nur im Blog eingestellt werden muss und auf den anderen beiden Seiten automatisch übernommen wird.

Durch eine statistische Auswertungsfunktion wird die Nutzung von jedem Eintrag erfasst und ermöglicht eine komfortable Kontrolle, ob die Nutzer das Weblog besuchen und welche Nachrichten für sie von Interesse sind.

Zusammenfassend stellt unser Weblog einen zentralen Knotenpunkt in unserer Nachrichtenverbreitung dar und bietet gegenüber den klassischen Hochschuleiten zusätzliche Möglichkeiten, welche ohne größere Programmierkenntnisse sonst nicht möglich wären.

Fazit

Diese Beispiele zeigen das reiche Spektrum an Anwendungen im Kreis der Bayerischen (Fach) Hochschulbibliotheken. Alle neuen Kanäle haben die Kommunikationsmöglichkeiten der Bibliothek ergänzt. Sie ersetzen nicht die altbewährten Wege, fügen diesen aber neue Chancen hinzu. Eine Bibliothek, die solche Angebote nicht macht, bzw. eine Hochschule, die sich z. B. prinzipiell gegen Blogging ausspricht, ist damit jedoch nicht hoffnungslos veraltet oder Schnee von gestern. Vielmehr hat auch weiterhin jede Hochschule und mit ihr jede Bibliothek ihren eigenen Weg der Informationsorganisation und -vermittlung zu finden und zu pflegen.

Die Bayerischen FachhochschulBibliotheken (DBFB) ist der ideelle Zusammenschluss von 17 staatlichen und 3 kirchlichen (Fach)Hochschulbibliotheken in Bayern. Weiterführende Informationen unter www.fh-bibliotheken-bayern.de

DIE AUTOREN

Christoph Ackermann,
Bibliothek der
Ohm-Hochschule
Nürnberg

Christine Faidt,
Hochschulbibliothek
Aschaffenburg

Christian Mantsch,
Hochschulbibliothek
Regensburg

Lucia Hundhammer,
Hochschulbibliothek
Würzburg-Schweinfurt

Michael Schmitt,
Hochschulbibliothek
Coburg

Anmerkungen

- 1 <http://hochschulbibcoburg.wordpress.com/>
- 2 www.fh-bibliotheken-bayern.de/questionpoint/qp_formular.html