

**Die Stadtbibliothek Erlangen im mobilen Netz:** <https://erlangen.mobilopac.de>

Die Stadtbibliothek Erlangen versteht sich als gut vernetzte Institution im Herzen der Stadt. Sie positioniert sich auch über die Anwendung moderner Kommunikationsmittel. Das Angebot reicht von Internetservices über mobile Anwendungen bis hin zu digitalen Medien. Über die sozialen Kanäle wie Facebook und Twitter wird sie ein Teil des Informationsalltags der Menschen und öffnet somit eine weitere Form des Austausches, der Bürgernähe und Kundenbindung.

### Internetauftritt

Die sogenannte „E-Bibliothek“ ist das Herzstück der Erlanger Internetseite. Vom mobilOpac über Franken-Onleihe und Munzinger Datenbanken bis zur E-Auskunft bietet sie dem Nutzer Zugriff auf alle digitalen Dienste der Bibliothek. Auch die Social-Media-Kanäle sind integriert. Interessierte können den monatlich erscheinenden Newsletter abonnieren oder sich per RSS-Newsfeed automatisch über aktuelle Veranstaltungen und sonstige Neuigkeiten informieren lassen.

Ausschlaggebend für die Entscheidung, zusätzlich zur eigenen Website auch Social Media<sup>1</sup> zu nutzen, war der Wunsch, über geeignete Kommunikationskanäle direkt mit den Nutzern in Kontakt treten zu können, Angebote nicht mehr nur zu präsentieren, sondern auch Rückmeldungen zu

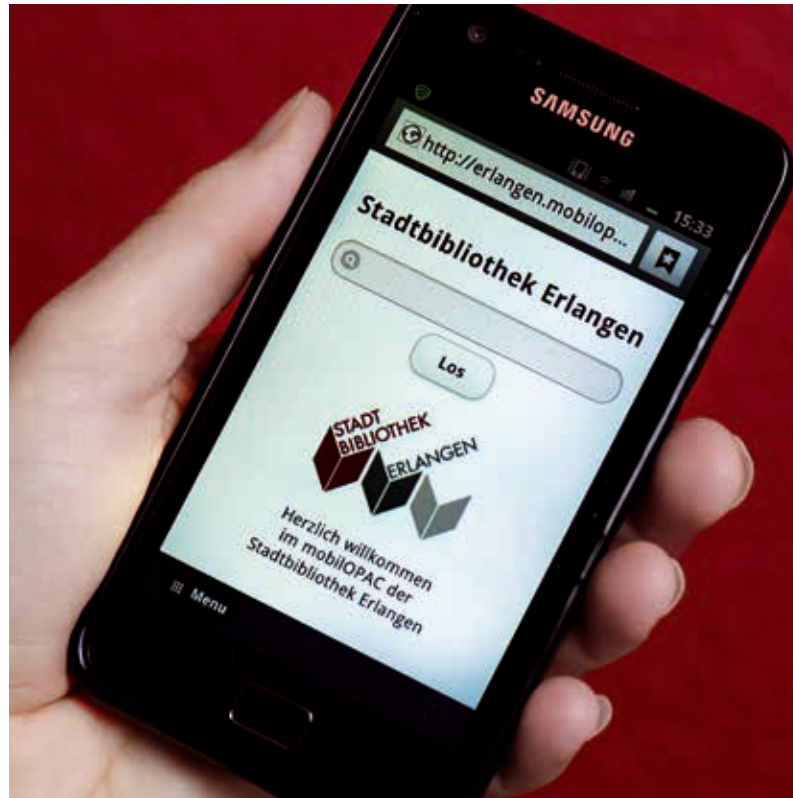
erhalten und damit die Möglichkeit für einen echten Austausch zwischen Kunden und Bibliothek zu eröffnen.

### Social Media Strategie

Im Jahr 2010 eröffnete die Stadtbibliothek Präsenzen bei Facebook, Twitter und YouTube. Drei Jahre danach gehört der tägliche Austausch im Internet mit Freunden und Followern der Stadtbibliothek zum Alltagsgeschäft. Ein vierköpfiges Team betreut die verschiedenen Kanäle. Gemeinsam erarbeitete Social-Media-Guidelines regeln, wie die Mitarbeiter im Namen der Bibliothek im Internet kommunizieren dürfen und sollen. Die Stadtbibliothek Erlangen konzentriert sich strategisch auf ausgewählte Kanäle mit großer Reichweite, die aber inhaltlich und sprachlich individuell bedient werden.

### Facebook

Facebook ist mit 25 Millionen deutschen Nutzern das reichweitenstärkste soziale Netzwerk hierzulande. Die Menschen, welche die Seite der Stadtbibliothek Erlangen mit einem Klick auf „Gefällt mir“ abonniert haben, bekommen die Meldungen der Bibliothek in ihren Neu-



# Die Bibliothek ist immer und überall

Internetangebote der Stadtbibliothek Erlangen

Von Marlene Neumann

igkeiten angezeigt. Zwischen den Meldungen der eigenen Freunde erfährt der Nutzer so automatisch Aktuelles aus der Bibliothek und kann unmittelbar darauf reagieren. Klickt der Nutzer auf „Gefällt mir“ oder schreibt er einen Kommentar, wird die Meldung auch in den Neuigkeiten seiner Freunde angezeigt. Dies führt dazu, dass die Reichweite der Bibliotheksmeldungen oft viel höher ist, als es die Zahl der Abonnenten vermuten lässt.

Wenn der Nutzer aber selten oder gar nicht auf Nachrichten der Bibliothek reagiert, besteht aufgrund des Facebook-Rankings die Gefahr, dass die Bibliothek vom Abonnenten gar nicht mehr wahrgenommen wird. Deshalb ist nicht die Anzahl der Bibliotheksmeldungen entscheidend, sondern deren Aufforderungscharakter zur Interaktion. Indem sich die Bibliothek aktiv vernetzt und anderen Seiten folgt, entwickelt sie ein Gespür für Themen und Sprachstile, die positive Reaktionen hervorrufen. Ein augenzwinkernder Blick hinter die Kulissen, echte „Insiderinformationen“ zur Bibliothek oder originelle und humorvolle Beiträge kommen in der Regel gut an.



Facebook-Nutzer können nicht nur auf Beiträge der Bibliothek reagieren, sondern auch eigene Nachrichten auf der Pinnwand der Bibliothek hinterlassen. Das Bibliotheksteam reagiert zeitnah auf Kommentare, um – teilweise sogar in Echtzeit – in einen Dialog zu treten. Wenn Menschen sich über ein Buch auf der Facebook-Seite der Bibliothek



**Facebook und Twitter (rechts), immer gut informiert**



**Links: Social-Media-Strategien, Bibliotheksteam dankt den Fans.**

austauschen, wenn Anregungen und auch Kritik ernst genommen werden oder die Leistung der Bibliothek für Entscheidungsträger sichtbar wird, kommt das Bibliotheksteam dem Ziel, über Social Media die Kundenbindung dauerhaft zu stärken und die Bibliothek als Marke zu positionieren, ein ganzes Stück näher.

**Twitter**

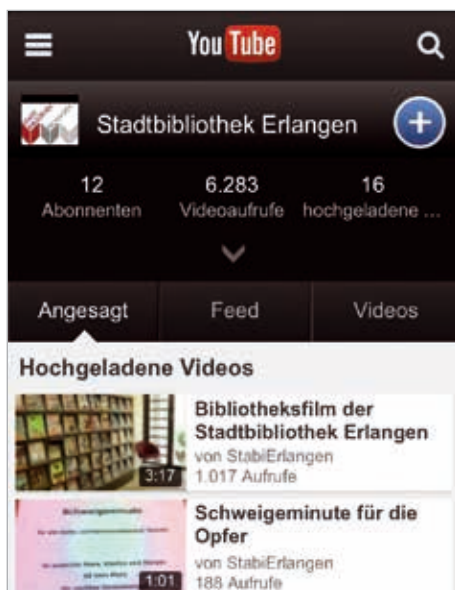
Twitter ist nicht nur eine Microblogging-Plattform<sup>2</sup>, sondern auch ein besonders niederschwelliges soziales Netzwerk. Die Funktionsweise ist schnell erklärt: Angemeldete Nutzer können Kurznachrichten (Tweets) von maximal 140 Zeichen senden und die Nachrichten anderer Twitter-Freunde empfangen. Die Nutzungsmöglichkeiten sind ungemein vielseitig und erschließen sich gewöhnlich erst durch aktives Teilnehmen. Mit Twitter hält sich die Stadtbibliothek zunächst einmal auf dem Laufenden. Was passiert im beruflichen oder lokalen Umfeld?

Die Bibliothek folgt der Stadt Erlangen, dem Berufsverband, Buchhändlern, Verlagen, Autoren, Zeitungen, Bibliotheksdienstleistern, dem Kulturreferenten, dem Oberbürgermeister und vielen mehr. So erhält sie ganz automatisch relevante Informationen und kann sich bei entsprechenden Themen aktiv einbringen und Wissen teilen. Doch welche Inhalte bietet die Stadtbibliothek selbst an? Alles, was im Bereich Bibliothek, Buch und Medien interessant erscheint. Oft verweist die Kurznachricht mit einem Link auf weiterführende Informationen. Auch Fotos können angefügt werden. Inzwischen hat das Twiterteam stets ein Smartphone dabei. Ein interessantes Buch, eine nette Begebenheit im Bibliotheksalltag – all das kann sofort eingefangen und veröffentlicht werden. Denn Twitter ist ein Echtzeitmedium. Und die Nutzer sind es gewohnt, die für sie interessanten Informationen aus der Menge herauszufiltern. Deshalb ist die Nachrichtenfrequenz bei Twitter auch deutlich höher als bei Facebook. Was die Follower wirklich interessiert, belohnen sie in der Regel mit Favorisierungen und mit Retweets.

**Twitter Ausstellung „Notizbuchzeichnungen 2.0“. Eröffnungsveranstaltung im September 2011**

Ein Tweet der Stadtbibliothek kann durchaus tausende Menschen erreichen, wenn ihn jemand per „Retweet“ an seine eigenen Follower weiterleitet. Auf Tweets kann geantwortet werden und so entwickeln sich häufig Dialoge zwischen der Bibliothek und der interessierten Öffentlichkeit. Obwohl Twitter kein Massenmedium wie Facebook ist, lohnt sich die Präsenz für die Stadtbibliothek Erlangen, da sich dort eine besonders netz- und medienaffine Gruppe tummelt, in der sich verhältnismäßig viele einflussreiche Multiplikatoren finden.

**Filme der Stadtbibliothek**  
[www.youtube.com/stabierlangen](http://www.youtube.com/stabierlangen)



## YouTube

YouTube ist ein Internetdienst, der es Menschen ermöglicht, selbst erstellte Filme ins Netz zu stellen und sich darüber auszutauschen und zu vernetzen. Videos bieten die Möglichkeit, die Bibliothek emotionaler und eingängiger darzustellen, als es allein mit Texten und Bildern möglich ist. Professionelle Filme zu erstellen ist aufwendig, aber für YouTube gar nicht notwendig. Was zählt, ist vielmehr der authentische Charakter.

Ein gutes Beispiel ist das Video, in dem Schülerinnen die Kinderbibliothek vorstellen. Dieser Beitrag wurde absolut spontan mit einer einfa-



chen Digitalkamera innerhalb weniger Minuten aufgenommen und unbearbeitet ins Netz gestellt. Er gefällt gerade wegen seiner Natürlichkeit und Echtheit. Ein weiterer Trend sind Tutorials zu verschiedenen Themen. Videos der Stadtbibliothek informieren beispielsweise anschaulich, wie die Buchrückgabe oder die Ausleihe am Automat funktionieren.

## Verbindungen schaffen

An dieser Stelle soll darauf hingewiesen werden, dass für die erfolgreiche Vernetzung im Internet zeitliche Ressourcen, echtes Interesse an Social

Media und ein langer Atem notwendig sind. Aufwand und Nutzen muss jede Bibliothek für sich selbst abwägen. Dies ist nicht zuletzt abhängig von den Gegebenheiten vor Ort.

Nach dem Start der Social-Media-Aktivitäten kann der gewünschte Dialog zwischen Bibliothek und Kunden am Anfang noch ausbleiben. Beziehungen entwickeln sich allmählich. Und genauso ist es mit einem Facebook- oder Twitterauftritt. Die neuen Kommunikationskanäle müssen auch erst mal bekannt gemacht werden, über das Internet, Handzettel oder persönliche Empfehlungen. Entscheidend für den Erfolg sind zudem der Rückhalt durch die Bibliotheksleitung und die aktive Beteiligung möglichst vieler Mitarbeiter aus dem Bibliotheksteam.

Immer wieder entwickeln sich erstaunliche Verbindungen zwischen dem virtuellen und dem realen Raum Bibliothek. So kommen viele Kontakte auf der Basis vorhergehender Social Media Aktivitäten zustande. Über Twitter gelang es der Bibliothek, die Autorin Nataša Dragnić zur Deutschlandpremiere ihres Buches zu gewinnen. Die Ausstellung „Notizbuchzeichnungen 2.0“ von Michaela von Aichberger zeigte in besonders inspirierender Weise, wie über die Online-Kommunikation mit „Wildfremden“ Kreativität entstehen kann. Außerdem gab es eine Party, zu der die Stadt Erlangen gemeinsam mit der Stadtbibliothek alle Follower und Facebookfreunde zum gemeinsamen Kennenlernen eingeladen hatte. Viele Gäste hatten ihr Smartphone dabei, berichteten in Echtzeit und machten die Bibliothek so gleich

wieder im Sozialen Netz zum Gespräch. Wobei wir einen weiteren Megatrend unserer Gesellschaft aufgreifen: das Internet für unterwegs.

**Das Mobile Internet**

Immer mehr Menschen greifen vom Smartphone oder Tablet auf das Internet zu. Die Stadtbibliothek Erlangen reagiert auf diesen Trend, indem sowohl die Website als auch der Katalog für eine mobile Nutzung optimiert wurden. Ein responsives Webdesign sorgt dafür, dass sich das Layout der Website dynamisch an das jeweilige Endgerät anpasst. Mit dem mobilOPAC der Stadtbibliothek können Medien auch auf kleinen Bildschirmen einfach gesucht und direkt vorbestellt werden. Entwickelt wurde der mobilOPAC als Web-App von subkom GmbH. Dieses Angebot wird nun um native Apps für Android und iOS mit zusätzlichen Funktionalitäten erweitert. Außerdem ist der mobilOPAC in die Erlangen-App integriert. Diese städtische App vereint zahlreiche Informationen und Serviceangebote in einer einzigen Anwendung.

Ein weiterer Trend des mobilen Internets sind sogenannte QR-Codes. Hierbei handelt es sich um zweidimensionale Strichcodes, die Informationen – oft Internetadressen – verschlüsseln. Der Nutzer muss nur den Code vor die Kamera seines Smartphones halten, um die gewünschten Informationen zu bekommen. Ein QR-Code auf dem Eingangsschild der Bibliothek führt beispielsweise zur Internetseite. In der Bibliothek finden sich an mehreren Orten QR-Codes, die direkt zu dem entsprechenden E-Book-Angebot der Bibliothek führen.



**DIE AUTORIN**  
*Marlene Neumann ist in der Stadtbibliothek Erlangen unter anderem verantwortlich für die Internetangebote, Social Media und Onleihe.*



**Onleihe**  
**Medien zum Download**  
[www.franken-onleihe.de](http://www.franken-onleihe.de)

**E-Books und digitale Medien**

Mit der Verbreitung von E-Book-Readern und Tablets wirkt sich ein dritter Megatrend auf Bibliotheken aus: E-Books und weitere digitale Medien. Die Stadtbibliothek Erlangen und 15 weitere fränkische Bibliotheken gründeten einen Verbund zur Ausleihe von digitalen Medien. Im Februar 2012 startete die „Franken-Onleihe“ mit 5.000 digitalen Medien. Das Angebot wurde von Beginn an sehr gut angenommen. Zahlreiche Neukunden konnten gewonnen werden. Besonders interessiert zeigt sich die ältere Generation. Für sie haben E-Books unter anderem den Vorteil, dass die Schriftgröße individuell eingestellt werden kann. Außerdem

**Die Stadtbibliothek  
Erlangen im  
sanierten Palais  
Stutterheim**

müssen sie keine weiten Wege auf sich nehmen, sondern können die Medien von zu Hause aus herunterladen. Für die Ausleihe und Nutzung der digitalen Medien benötigen viele Kunden Unterstützung. Um dem gestiegenen Beratungsbedarf gerecht zu werden, hat die Stadtbibliothek eine Informationsstation mit Lesegeräten eingerichtet. Dort können auch E-Book-Reader für 14 Tage nach Hause ausgeliehen werden. Für die Beantwortung der zahlreichen E-Mail-Anfragen hat der Verbund ein professionelles E-Mail-Auskunftssystem<sup>3</sup> installiert.



Im ersten Jahr wurden mehr als 113.000 Ausleihen (in Erlangen 32.500) von 7.100 Nutzern (in Erlangen über 1.900) getätigt. Obwohl sich der Medienbestand verdoppelt hat, ist die Nachfrage immer noch größer als das Angebot. Ein Schwerpunkt mit etwa 50 Prozent der Ausleihen liegt bei der Belletristik, aber auch Sachbücher, Kinderliteratur oder Zeitungen und Zeitschriften sind begehrt. Der Etat für digitale Medien wurde inzwischen von 5 auf 7 Prozent des jeweiligen Gesamtmedienetats erhöht. Leider fehlen wichtige Titel, da einige Verlage keine Lizenzen für Bibliotheken verkaufen. Damit Bibliotheksnutzer auf ein unabhängiges und ausgewogenes E-Book-Angebot zugreifen können, sollten sich Bibliotheken stärker dafür einsetzen, die gesetzlichen Regeln, die für die Ausleihe von gedruckten Büchern gelten, auch auf die E-Books zu übertragen.

Die Nachfrage nach E-Books wird weiter steigen. Onleihe-Verbünde ermöglichen gerade auch Bibliotheksnutzern in ländlichen Regionen den Zugriff auf ein breites Medienangebot. Die Teilnehmerbibliotheken müssen jedoch auch langfristig in der Lage sein, die erforderlichen finanziellen Mittel aufzubringen. Darüber hinaus ist es unabdingbar, personelle Ressourcen und Fachwissen für die technische Beratung der Nutzer und für die aktive Mitarbeit im Verbund zur Verfügung zu stellen. Die trägerübergreifende Zusammenarbeit stellt Bibliotheken zudem vor neue Herausforderungen. Es gilt, die Tätigkeiten Bestandsaufbau, Marketing, technischer Support, Statistik und Finanzmanagement arbeitsteilig zu organisieren und die Qualität nachhaltig zu sichern. Bibliotheken benötigen hier im besonderen Maße die Unterstützung durch die Landesfachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen.

**Fazit**

Die gesellschaftlichen Megatrends Social Media, Mobiles Internet und Digitale Medien sorgen für einen tiefgreifenden Kulturwandel. So dynamisch sich das Kommunikations- und Mediennutzungsverhalten der Menschen ändert, so flexibel müssen Bibliotheken ihre Angebote an veränderte Bedingungen anpassen und weiterentwickeln. Dafür ist es notwendig, dass sich Bibliotheken über die medialen und technischen Entwicklungen auf Stand halten und sich aktiv vernetzen. Und dies kann – nicht nur, aber auch – im Internet erfolgen.

**FUSSNOTEN**

- 1 Als Social Media werden alle Medien (Plattformen) verstanden, die die Nutzer über digitale Kanäle in der gegenseitigen Kommunikation und im interaktiven Austausch von Informationen unterstützen.
- 2 Anwendung, bei der sehr kurze Textbeiträge in umgekehrt chronologischer Reihenfolge auf einer Website angeboten werden.
- 3 [www.hbz-nrw.de/angebote/digiauxkunft/](http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauxkunft/)