

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	Auskunft via Social Media
Name Ihrer Bibliothek:	Bibliothek der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg – Schweinfurt (FHWS)
Autor/in dieses Textes:	Katja Seyerlein

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Hochschulbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches oder nebenamtliches Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	mehrere Standorte
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	ca. 9 500
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	10 Mitarbeiter in Würzburg; 7 Mitarbeiter in Schweinfurt; gemischte Qualifikationen: FaMIs, Bibl. Assistenten; Dipl. Bibls.

Zielsetzung:

Die Auskunft via Internet, neben der „klassischen Auskunft“ vor Ort, über verschiedene Kanäle sicherzustellen

Schlüsselbegriffe:

Social Media ; Blog ; Facebook ; Twitter

Beschreibung:

Ein Team von drei Leuten aus Würzburg und Schweinfurt ist dafür zuständig, dass alle Neuigkeiten aus den Bibliotheken über den Weblog, Facebook und Twitter verbreitet werden und so einem möglichst breiten Publikum zugänglich gemacht werden. Blogbeiträge und Facebookposts werden automatisch in Twitter übertragen, so fällt keine zusätzliche Arbeit bei den allgemeinen Informationen für den Twitter Account an und er bleibt trotzdem „aktuell“ bzw. mit regelmäßigem neuen Inhalt. Auf dem Blog werden auch ausführlichere Texte veröffentlicht, auf Facebook und Twitter kurze Hinweise mit Link zum Blog. Selten kommen Benutzeranfragen über die Chatfunktion von Facebook oder bei Twitter vor.

Auch über die Kommentarfunktion im Blog treten Benutzer ab und zu mit der Bibliothek in Kontakt, äußern Wünsche und Verbesserungsvorschläge bzw. freuen sich über neue Angebote. Diese Informationen wären ohne Social Media an der Bibliothek vorbeigegangen:
Gerade unsere primäre Zielgruppe, die Studierenden, ist viel im Netz unterwegs. Oft fällt es ihnen dort einfacher, Kommentare, Kritik und Wünsche zu äußern.
Ein weiterer Vorteil von Blog, Facebook, Twitter und Co. ist, dass Inhalte einfach geteilt und so weiterverbreitet werden können. Beiträge zur Neulizenzierung von eBook Paketen werden öfters z.B. von bestimmten Professoren und Dozenten über diese Kanäle weiterverbreitet und erreichen so ein noch größeres Publikum und auch Bibliotheksbenutzer, die nicht direkt auf die Social Media Angebote der Bibliothek zurückgreifen.
Die Links zu den jeweiligen Social Media Seiten der Bibliothek sind mit Weiterleitungen griffig umbenannt worden (Bsp:www.bibliothek.fhws.de/twitter) und so einfach zu finden.
Über die gängigen Suchmaschinen findet man die Seiten einfach und schnell.
Dadurch, dass drei Leute in einem Team für den Auftritt verantwortlich sind, können Anfragen schnell beantwortet und Posts aktuell online gestellt werden. Das Team spricht sich untereinander ab und kann sich so die Arbeit gut aufteilen.

Weiterführende Informationen:

Ansprechpartner in der Bibliothek:

Roland Greubel, Leiter der Bibliothek der FHWS
Katja Seyerlein, Öffentlichkeitsarbeit an der Bibliothek der FHWS

Links auf die Social-Media-Seiten der Bibliothek:

Blog der Bibliothek: <http://www.bibliothek.fhws.de/blog/>

Facebook Auftritt: www.bibliothek.fhws.de/facebook

Twitter Auftritt: www.bibliothek.fhws.de/twitter