

Mit dem Nutzer im Gespräch: Facebook, Twitter und Co. – Social Media und Web 2.0 an der Bayerischen Staatsbibliothek

Oder: Wir sind sozial total vernetzt

Voxenstopp



Was Sie heute erwartet:

- **Die BSB, ein Selbstlob in Zahlen**
- **Gründe für die Beteiligung an Social Media**
- **Facebook was und wie und an der BSB**
- **Twitter**
- **Quick Wins:**
 - **Flickr**
 - **Youtube**
 - **Wikipedia**

Die Bayerische Staatsbibliothek

**Zentrale Landes- und Archivbibliothek Bayerns,
Teil der “virtuellen” deutschen Nationalbibliothek,
Dienstleister für den Wissenschafts- und Wirtschaftsstandort
Bayern**

1558 gegründet

795 Beschäftigte

Haushaltsvolumen: 43 Mio. €

9.8 Mio. Bände, 57.500 laufende Zeitschriften, 450.000 E-Books

Jährlicher Zuwachs/Zugang: 140.000 Bände

**93.800 Handschriften (Nr. 4 weltweit),
20.000 Inkunabeln (Nr. 1 weltweit)**

**1,66 Millionen Besucher jährlich,
2,4 Millionen zur Verfügung gestellte Dokumente p.a.**

**Öffnungszeiten: 08.00 – 24.00 Uhr
an allen Wochentagen**



Social Media – Web 2.0 ?

Social Media: Plattformen, die die Nutzer in der gegenseitigen Kommunikation und im gegenseitigen Austausch von Informationen unterstützen

- **Kommunikation (Facebook...)**
- **Erstellung und Austausch von Inhalten (Youtube, Wiki...)**

Nicht alles Neue gehört zu social media:

- **Niedrigschwelliges Angebot**
- **Integration unterschiedlicher Angebote (Mashups)**
- **Intuitive Nutzerführung ...**

Gute Gründe?

Immer größere Anteile der Benutzung verlagern sich ins Netz:

- Recherche, eBooks, Digitalisate, eJournals, Dokumentbestellung usw.**
- Information und Kommunikation mit dem Nutzer**

Soziale Netzwerke gewinnen immer mehr an Bedeutung im Web:

Studie von PriceWaterhouseCoopers:

- Mehr Drittseitenaufrufe über Facebook als über Google**
- 2/3 der Nutzer finden die Sozialen Netzwerke wichtiger als Google**

Gute Gründe?

- Benutzerzahlen Facebook:
 - 900 Mio. Nutzer weltweit
 - 22 Mio. in Deutschland
 - 0,85 Mio. in München
- Größtes soziales Netzwerk weltweit
- **Auftritt in Sozialen Netzwerken ist z.T. entscheidend für Unternehmenserfolg oder Misserfolg (z.B. Greenpeace/Nestle usw.)**
- **Beispiel BSB Facebook: 1.323.702 Beitragsaufrufe (2011)**

Gute Gründe?

Alle großen Unternehmen und Institutionen präsentieren sich in sozialen Netzwerken gleichwertig zum Webauftritt

Es findet IMMER eine Kommunikation über die Institution statt, auch wenn sich die Institution nicht beteiligt

Die Kommunikation ist für die Wahrnehmung der Institution bei der Öffentlichkeit mit entscheidend: Medien, Presse, Unterhaltsträger, Drittmittelgeber usw.

Kommunikation ist mit entscheidend für die Haltung des Kunden / Benutzers zur Institution

Serviceangebot, Information und Kommunikation im Web müssen dort stattfinden, wo sich der Benutzer befindet

Auch die BSB muss in den Sozialen Netzwerken ihren Service platzieren

Vorteile

**Schnelle Kommunikation und Information durch Push-Dienste:
Twitter, Pinnwand Facebook**

Dialog im virtuellen Raum:

- Es erreichen hilfreiche Rückmeldungen die Bibliothek
- Möglichkeit zur benutzerorientierten Weiterentwicklung des Serviceangebots

Effektive Plattform zur Selbstdarstellung in der Öffentlichkeit

Die Außenwahrnehmung der BSB wird transparent und kann mit beeinflusst werden

**Schaffung eines guten Klimas zwischen Bibliothek und Nutzern
(Nutzerbindung)**

Social Media an der BSB

Social Media:

- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Flickr
- Wikipedia
- Google +?
- ...

Was ist



?

Sozialer Netzwerkdienst:

- **Persönliche Profilseite**
- **Kommunikation mit einer begrenzten Öffentlichkeit (Freunde, Fans)**
- **Pinnwand, Newsfeed: Nachrichten, Links, Bilder**
- **Bildung von Gruppen**
- **Direkte Nachrichten, Chat**
- **Anspruch: Parallel Internet**

Die BSB in Facebook – einige Fakten

Die BSB in Facebook:

- **Beginn im September 2010, damals ca. 100 Gefällt-mirs**
- **Derzeit ca. 2800 Gefällt-mirs**
- **→ Bibliothek in Deutschland mit den meisten Gefällt-mirs**

- **Vergleichsweise hohe Interaktionsquote**

% of posts without a feedback: 7,69% (63.42%)

% of posts without a comment: 75,38% (90.83%)

***<http://www.dlib.org/dlib/november11/gerolimos/11gerolimos.html> (March 2011)**

- **Ca. 1 Post am Tag**

Facebook – die neue Herausforderung

Benutzererwartung:

- **Unterhaltung**
- **Kommunikation**
- **Selbstdarstellung**
- **Information**

Angebot der Bibliothek muss die Benutzererwartungen berücksichtigen

Facebook – die neue Herausforderung

Folgerungen für den Facebookauftritt:

Information, Unterhaltung und Kommunikation müssen eine Einheit bilden

Mischung der Meldungen aus reiner Information und interessanten Neuigkeiten im Umfeld von Wissenschaft und Bibliothekswesen (Kuriositäten)

Kommunikationsbereitschaft durch „lockeren Ton“

Herausbilden einer „Institutionspersönlichkeit“:

Facebook – Wie

Folgerungen für

Konzentration

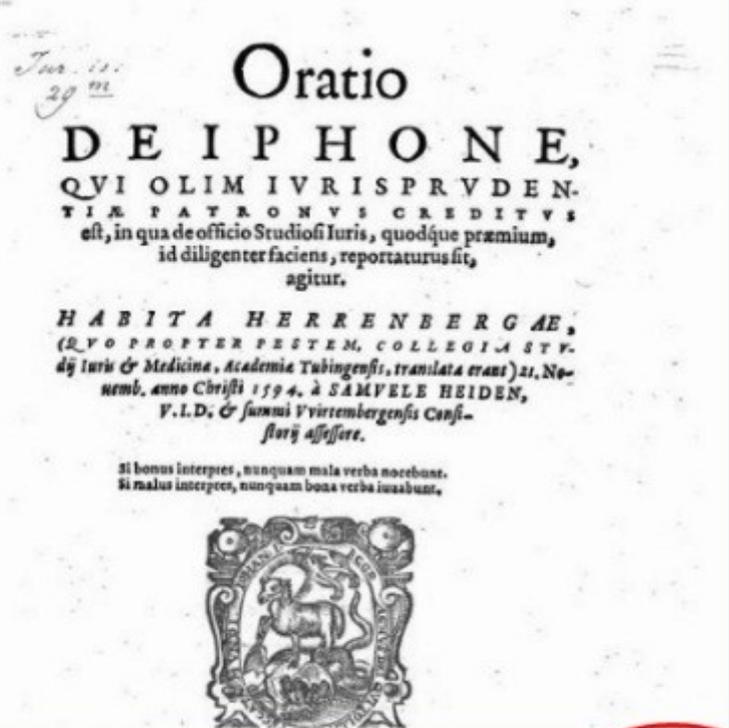
- Aktuelle Mel...
- Schulungen,
- Vermischtes
- Aktuelles au...
- Kurioses rur...
- Arabien“
- Interessante

Status Foto / Video Veranstaltung, Meilenstein +

Schreib etwas ...

Bayerische Staatsbibliothek
vor 20 Stunden

"Die Rede mit dem iPhone" - Ist doch alles ein alter Hut.



Gefällt mir · Kommentieren · Teilen 35

88 Personen gefällt das.

Matze Voigt Joseph Haydn - im Amerika ?
vor 20 Stunden · Gefällt mir

Hajo DerTrommler ElCajone alles klar: damals gab es also kein telephon. oder sind festnetze gefunden worden???
vor 3 Stunden · Gefällt mir

Bayerische Staatsbibliothek @Hajo DerTrommler ElCajone
Die Sache mit dem Festnetz ist noch nicht ganz geklärt. Die Quellenlage ist dürftig.

...
Bibliothekswesen“
herkamel in

Facebook – Kommunikationsregeln, Rechtsproblematik

- **Urheberrecht**
 - keine Fremdbilder
 - eigene Digitalisate in geringer Auflösung und mit Logo
- **Verzicht auf Gefällt-mir-Button (und andere Widgets)**
- **Absolute Sicherheit kann es kaum geben**
 - ständige Information
- **Impressum**
- **Persönlichkeitsrechte**
 - Namensnennungen werden gelöscht

Facebook – Kommunikationsregeln, Rechtsproblematik

- **Urheberrecht**
 - keine Fremdbilder
 - eigene Digitalisate in geringer Auflösung und mit Logo
- **Verzicht auf Gefällt-mir-Button (und andere Widgets)**
- **Absolute Sicherheit kann es kaum geben**
 - ständige Information
- **Impressum**
- **Persönlichkeitsrechte**
 - Namensnennungen werden gelöscht

Reagieren auf Posts von Nutzern

- Jeder agiert in der Öffentlichkeit und möchte anerkannt und geachtet sein.
 - Nichts löschen
 - Auf Posts reagieren (Gefällt mir klicken)
 - Wertschätzung aussprechen, Bedanken
 - Anregungen und Gedanken in weiteren Posts aufnehmen
- Kritik ernst nehmen
 - Sofort reagieren, Sofort auf verbindlich umschalten (Irony is over.)
 - Ehrlich und menschlich reagieren (als Mensch auftreten)

Kommunikationsinitialisierung

- Maßnahme: Meldungen auf „Interaktionspotential“ prüfen
- Maßnahme: niedrigschwellige Kommunikationsanreize bieten
 - Pointiert formulieren
 - Direkte Ansprache
 - Umfragen
 - Humoriges, Ironie
- Maßnahme: „schwere“ Themen „leicht“ verpacken

Twitter

- **Mikroblogging Dienst:**
 - **Kurznachrichten („Tweets“) mit max 140 Zeichen an „Follower“**
 - **Schnelle Benachrichtigung über Pushdienst auf Handy**
 - **Schnelles Weiterleiten eines Tweets an eigene Follower („retweet“)**
 - **Information steht im Vordergrund, Antworten und Dialog sind möglich, aber selten**
 - **Alle Arten von Infos (ähnlich Facebook) – hochaktuelle Information steht im Vordergrund**
 - **Verlinkung auf Information auf Homepage**



@BSB_OEA

Offizieller Twitter-Account der Bayerischen Staatsbibliothek.

Impressum: <http://www.bsb-muenchen.de/Impressum.22.0.html>

München, Germany · <http://www.bsb-muenchen.de>

730 TWEETS

77 FOLGE ICH

836 FOLLOWER

Folge Staatsbibliothek

Vollständiger Name

E-Mail

Passwort

Anmelden

Tweets

Folge ich

Follower

Favoriten

Listen

Tweets



Staatsbibliothek @BSB_OEA

14 Mai

Bitte nicht vergessen: am Donnerstag, 17.5. ist Christi Himmelfahrt und die BSB daher geschlossen.

Öffnen



Staatsbibliothek @BSB_OEA

11 Mai

Das Historische Lexikon Bayerns wächst und gedeiht. Der 700. Artikel ist jetzt online: historisches-lexikon-bayerns.de/artikel/artike...

Öffnen



Staatsbibliothek @BSB_OEA

11 Mai

Schon mal was von Volapük gehört? Ab 14. Juni soll eine Ausstellung in der BSB Licht ins Dunkel bringen: bsb-muenchen.de/index.php

Öffnen Antworten Retweeten Favorisieren

<http://www.bsb-muenchen.de/index.php>



Staatsbibliothek @BSB_OEA

10 Mai

Ein Blick hinter die Kulissen der Stabi: morgen, 11.5., 16:00 ist es wieder möglich. Kostenlose Führung. bsb-muenchen.de/index.php

Öffnen

Flickr, Youtube, Wikipedia – „quick wins“

- **Social content Plattformen**
 - **Die Wahrnehmung der eigenen Institution soll nicht von fremder Darstellung bestimmt sein**
 - **Geht evtl. in Suchmaschinenranking ein**
 - **Ohne größeren Aufwand das einstellen, was ohnehin vorhanden ist = „quick win“**



Von englisch *to flick through something*, „etwas durchblättern“
„Vorrichtung zum Durchblättern“

Ein Webportal, das es ermöglicht:

- Digitale Fotos hochzuladen

- Mit Kommentaren / Anmerkungen zu versehen

- Und mit anderen Nutzern zu teilen

nach eigenen Angaben ca. 5.000 Uploads pro Minute und knapp 77 Millionen Benutzer

Funktionen

- Einteilen der Fotos in Kategorien

- Zahlreiche Suchmöglichkeiten

- Kommunizieren mit anderen Usern über die Fotos

- Community-Elemente: z.B. Bildung von Gruppen

Die BSB 2009...



Search

Photos

Groups

People

bayerische staatsbibliothek

SEARCH



We found 122 results matching bayerische and staatsbibliothek.

View: Most relevant • Most recent • Most interesting

Show: Details • Thumbnails



Bayerische Staatsbibliothek
by digital cat

12 comments 3 faves

Tagged with germany, munich, münchen, bayern ...
Taken on January 1, 2009, uploaded January 1, 2009
Taken in Maxvorstadt, Munich, BY, Germany (map)



See more of digital cat's photos, or visit his profile.



Bayerische Staatsbibliothek
by digital cat

4 comments 1 fave

Tagged with germany, munich, münchen, bayern ...
Taken on January 1, 2009, uploaded January 1, 2009
Taken in Maxvorstadt, Munich, BY, Germany (map)



See more of digital cat's photos, or visit his profile.

... und heute

flickr® von YAHOO!

Startseite Die Tour Registrieren Entdecken Hochladen

Sie sind nicht angemeldet Anmelden Hilfe

Suchen

BSB Fotostream von Bayerische Staatsbibliothek

Alben Galerien Tags Personen Archiv Favoriten Profil

Diashow

Mit anderen teilen



Bayerische Staatsbibliothek, Digitalisierungszentrum

Bayerische Staatsbibliothek, Muenchen - Digitalisierungszentrum - Foto: Bayerische Staatsbibliothek

Alle Rechte vorbehalten

Hochgeladen: 25. Mai 2009

0 Kommentare



Bayerische Staatsbibliothek, Speicherbibliothek in Garching

Speicherbibliothek in Garching, Außenmagazin der Bayerischen Staatsbibliothek, Muenchen. Foto: Hans-Rudolf Schulz

Alle Rechte vorbehalten

Hochgeladen: 25. Mai 2009

0 Kommentare



Bayerische Staatsbibliothek, Institut für Buch- und Handschriftenrestaurierung (IBR)

Bayerische Staatsbibliothek, Muenchen. - Restaurieren im Institut für Buch- und Handschriftenrestaurierung (IBR) - Foto: Haak & Nakat, München

Alle Rechte vorbehalten

Hochgeladen: 25. Mai 2009

0 Kommentare



Bayerische Staatsbibliothek, Ostlesesaal

Bayerische Staatsbibliothek, Muenchen. - Ostlesesaal im 3. Stock - Foto: Hans-Rudolf Schulz



Bayerische Staatsbibliothek, Fürstensaal

Bayerische Staatsbibliothek, Muenchen. - Fürstensaal im 1. Stock - Foto: Hans-Rudolf Schulz



Bayerische Staatsbibliothek, Muenchen

Bayerische Staatsbibliothek, Ludwigstr., Muenchen. Außenaufnahme. Foto: Hans-Rudolf Schulz



Internet-Videoportal

Benutzer können kostenlos Videos ansehen und hochladen

Gegründet 2005; wurde 2006 von Google aufgekauft

Facts and Figures

Nur noch Schätzungen möglich, hat mittlerweile mehrere Milliarden (!) Aufrufe am Tag

Pro Minute werden über 50 Stunden Videomaterial hochgeladen

Youtube ist etwa für 10 Prozent des gesamten Internet-Datenverkehrs verantwortlich

YouTube-Channel: die individuelle Website eines YouTube-Nutzers

Enthält alle öffentlichen Videos dieses Nutzers

Gibt weitere Auskünfte: Name, ggf. Alter, Beitrittsdatum, Beschreibung

Videos können bewertet und kommentiert werden

Die Aufrufe der einzelnen Videos werden gezählt

Man kann die Videos bei Google-Maps mit einem Ort verknüpfen

YouTube – Das Trauma: Tango Argentino in der BSB !



Content im Web (II)



Home Videos Channels Community **bayerische staatsbibliothek**

“bayerische staatsbibliothek” results 1 - 5 of about 5

All Channels Playlists Sort by: Relevance ↑ Uploaded: Anytime ↑ Type: All ↓

Also try: bayerisch bayerische blasmusik bayerische hymne bayerische lieder bayerische musik

Translate results into my language

 **The Bavarian State Library in Second Life**
The Bavarian State Library in Second Life. Insel der Information, Die Bayerische
Translate
★★★★★ 10 months ago 383 views MarissaBergbahn

 **BAYregio.de | München Leopoldstraße, LMU, Siegestor,**
Mehrere Impressionen der Münchener Leopoldstrasse. Weitere Infos zu München
Translate
★★★★★ 1 month ago 91 views BAYregio

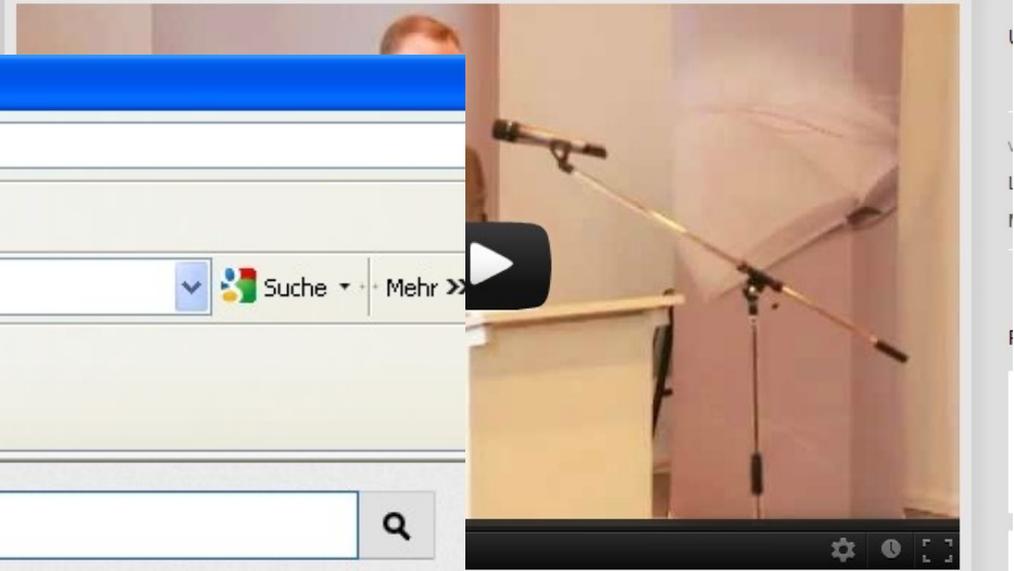
 **Maja & Lucho - Tango Argentino 2007**
Maja & Lucho - Vortanzen im Tango-Nuevo-Stil während einer Party in der
Translate
★★★★★ 1 year ago 8,323 views MaximKammerer

 **Maja Günther & Daniel Kopper - Tango Argentino 2007**
Maja Günther & Daniel Kopper - Vortanzen im Tango-Nuevo-Stil während einer
Translate
★★★★★ 1 year ago 1,964 views MaximKammerer



Bayerische Staatsbibliothek Abonnieren

Angezeigt Feed Videos



Karl-Heinz Rummenigge 306

Broadcast Yourself - Windows Internet Explorer

http://www.youtube.com/

Ansicht Favoriten Extras ?

youtube facts and figures

Kostenlose Hotmail Geocaching Geocaching Maps

Broadcast Yourself

You Tube

bayerische staats

- bayerische staatsoper
- bayerische staatsforsten
- bayerische staatsbibliothek**
- bayerische staatsoper münchen
- bayerische staatsoper walküre
- bayerische staatskanzlei
- bayerische staatsregierung
- bayerische staatsoper don carlo
- bayerische staatsoper rheingold

Melde dich an
füge Kanal deiner Star hinzu

Anmelden

Konto erstellen

EA Crysis 3 Official Announ
Gamenlay Trailer (HD)

Aufgaben

Auswahl der Dienste, an denen sich die Bibliothek beteiligt

Neu: Google +, Flickr commons

Festlegen der Schwerpunkte, Evaluation

Konzeption des Engagements

Aufbau, Pflege und Weiterentwicklung des Angebots

Einsatz von Tools wie „Hoot Suite“

Vernetzung mit anderen Angeboten und Monitoring

**Vielen Dank für die
Aufmerksamkeit!**

Noch Fragen?

Dr. Berthold Gillitzer
berthold.gillitzer@bsb-muenchen.de

