

Neues Marketingkonzept für das Wissenschaftsportal b2i¹

Masterstudierende der HdM Stuttgart setzen Akzente



Felicitas Lieb, B.A.

Hochschule der Medien
Fakultät Information und Kommunikation
Studiengang Informations- und Bibliotheksmanagement
Wolframstraße 32
D-70101 Stuttgart
E-Mail: fl028@hdm-stuttgart.de



Prof. Dr. Wolfgang Ratzek

Hochschule der Medien
Fakultät Information und Kommunikation
Studiengang Informations- und Bibliotheksmanagement
Wolframstraße 32
D-70101 Stuttgart
E-Mail: ratzek@hdm-stuttgart.de

In einem Gemeinschaftsprojekt der Bayerischen Staatsbibliothek und der Hochschule der Medien wurde das Wissenschaftsportal b2i neu gestaltet. Neun Masterstudierende im Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement entwickelten die dafür erforderlichen Instrumente. Die Arbeitsaufträge wurden aus einer empirischen Nutzeruntersuchung abgeleitet. Daran anschließend folgte eine Marketingkonzeption, die sowohl den Einsatz von Social Media (Facebook, Twitter, Blog, mobile App) als auch zielgruppenaffine Flyer umfasste. Des Weiteren wurde das Portal inhaltlich und gestalterisch neu konzipiert. Dazu passend wurde auch ein neues Logo entwickelt. Für die weniger geübten Nutzer entstand ein zweisprachiges (deutsch und englisch) E-Tutorial. Die wichtigsten Passagen des Portals wurden ins Englische übersetzt.

Schlüsselwörter: Bayerische Staatsbibliothek; E-Tutorial; HdM Stuttgart; Social Media

New Marketing Concept for the Science Portal b2i Master Students at Stuttgart Media University give the Main Points

In a joint project of the Bavarian State Library and the Stuttgart Media University a redesign of the science portal b2i has been carried out. Nine Masters students in library and information management developed the necessary tools. The assignments were derived from an empirical user analysis. On this basis, a marketing concept followed, which both involved the use of social media (Facebook, Twitter, blogs, mobile app) and target-group specific flyer. Furthermore, the portal content and layout has been redesigned. In line with this, a new logo has been developed. For less experienced users a bilingual (German and English) e-tutorial has been developed. The most important passages of the portal have been translated into English.

Keywords: Bavarian State Library; e-tutorial; social media; Stuttgart Media University

1 Die Problemstellung

Waren und Dienstleistungen, also Güter, wie das die Betriebswirte nennen, bedürfen einer gelegentlichen Überprüfung bezüglich Aktualität und Attraktivität. Das gilt natürlich auch für das Informationsgut b2i der Bayerischen Staatsbibliothek. Die dafür notwendigen Instrumente liefert das Marketing, also Produkt-, Preis-, Distributions- und Kommunikationspolitik.



Abb. 1: HdM-Team mit Franz Jürgen Götze

¹ Als virtuelle Fachbibliothek bietet das Wissenschaftsportal b2i Zugang zu Ressourcen aus den Wissenschaftsfeldern Bibliotheks-, Buch- und Informationswissenschaft, vor allem für Wissenschaftler, Studierende und Experten aus der Praxis. Über eine Metasuche können zahlreiche Fachkataloge und Internetquellen zentral durchsucht werden. Die Bayerische Staatsbibliothek hat 2008 das DFG-Sondersammelgebiet „Bibliotheks-, Buch- und Informationswissenschaften“ sowie das Wissenschaftsportal der niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen übernommen. Seitdem engagiert sich Franz Jürgen Götze als Koordinator für die Weiterentwicklung des Portals.

Getreu diesem Motto ging b2i-Koordinator Franz Jürgen Götze eine Kooperation mit Vertretern des Studiengangs Bibliotheks- und Informationsmanagement an der Hoch-

schule der Medien (HdM) in Stuttgart ein. Schnell fanden sich neun Masterstudierende, die ihr Teamprojekt mit dieser Herausforderung absolvieren wollten. Für die Projektleitung wählte das Team Prof. Dr. Wolfgang Ratzek, der aufgrund seiner Erfahrung mit ähnlichen Projekten geeignet erschien und auch umgehend zusagte. Damit war das von Franz Jürgen Götz geplante Vorhaben besiegelt.

Das Ziel der dreimonatigen Kooperation zwischen der Hochschule der Medien und der Bayerischen Staatsbibliothek bestand darin, die virtuelle Fachbibliothek noch attraktiver zu gestalten. Im Mittelpunkt stand eine stärkere Ausrichtung von b2i auf die Nutzergruppen.

2 Methode und Ergebnisse

Die Basis für die umfangreichen Ergebnisse erarbeitete die AG Empirie. Natascha Hauer und Kathrin Heilmann führten zu diesem Zweck eine Online-Umfrage durch. Sie untersuchten das Nutzungsverhalten und gaben den Nutzern wie Nichtnutzern die Möglichkeit, mit ihren Wünschen und Interessen Einfluss auf den Relaunch von b2i zu nehmen. Die Nutzungshäufigkeit beschränkte sich bei einem Großteil der Befragten auf „weniger als einmal im Monat“. Die Konkurrenzanalyse ergab, dass alternativ zu b2i vor allem sowohl der bibliotheks- oder verbundene Katalog als auch der KVK und die EZB genutzt werden. Ganz allgemein bewerteten die rund 400 Teilnehmer b2i als „befriedigend“. Für die Zukunft wünschen sich einige Nutzer in b2i eingebundene Servicemodule zur Fachkommunikation sowie die Möglichkeit der Online-Veröffentlichung.

Die AG Marketing (Wolfgang Heiss), Social Media (Anna Kathrin Klug) und Pressearbeit (Felicitas Lieb) befasste sich mit der Zielformulierung und der Umsetzung erster Maßnahmen. Diese umfassen den Aufbau einer Internetpräsenz in sozialen Medien wie Facebook (making-of b2i), Twitter und einem Blog sowie ergänzend die Entwicklung eines neuen Logos und die Überarbeitung des Flyers. Facebook als populärstes soziales Medium bot die Möglichkeit, live über die Arbeit der Arbeitsgruppen zu informieren und vor allem Wissenschaftler und Praktiker in das Projekt einzubeziehen und teilhaben zu lassen. Diese Strategie und der Facebook-Auftritt erwiesen sich als großer Erfolg. Innerhalb kürzester Zeit erreichte die Seite über 100 Freunde, die das Projekt kritisch begleiteten. Mit zahlreichen Anregungen der Facebook-Freunde entwickelte Olga Sinkova ein neues b2i-Logo. Sie übernahm das Kachelmotiv der Website und entwickelte es in schlichter und strukturierter Form weiter. Der Blog- (making-of b2i) und Twitter-Auftritt blieb jeweils weit hinter dem Facebook-Auftritt zurück, sodass das Team für eine Weiterführung dieser Kommunikationskanäle keine Empfehlung aussprechen konnte. Eine Weiterführung des Facebook-Auftritts wurde jedoch stark empfohlen. Hiefür sollte ein Verantwortlicher täglich etwa eine Stunde investieren. Für Studierende und Experten entstanden inhaltlich und vom Design her zielgruppenaffine Flyer. Der Flyer für Studierende konzentriert sich auf die für diese Zielgruppe relevanten Angebote, wie beispielsweise LOTSE und den Zugriff auf Volltexte. Er ist

vom Design her sehr dynamisch und effektiv gestaltet. Die Flyerversion für Wissenschaftler und Praktiker dagegen konzentriert sich auf die Angebote von Fachdatenbanken sowie die Möglichkeit, als Partner b2i mitzugestalten, und zeichnet sich durch ein strukturiertes schlichteres Design aus. Ebenso zeigte die Fachpresse ein großes Interesse an diesem Projekt, über das daraufhin in mehreren Fachpublikationen berichtet wurde.

In der Ein-Personen-AG Website entwickelte Olga Sinkova ein vom Inhalt und Layout her neues Portal-Konzept, das intensiver auf die Bedürfnisse einzelner Nutzergruppen eingeht. So berücksichtigt der neue Auftritt neben Wissenschaftlern auch insbesondere Studierende, Praktiker und die Presse. Durch eigene Zugänge zum Wissenschaftsportal findet jede Zielgruppe die für sie relevanten Angebote, ohne lange suchen zu müssen, in einem Bereich, der speziell für sie gestaltet ist. Damit internationale Interessenten b2i problemlos nutzen können, wurde von Iva Pasheva eine englischsprachige Übersetzung der wichtigsten Informationen auf der b2i-Website angefertigt.

Eine weitere AG, bestehend aus Andreas Leister und Daniel Neumann, entwickelte zweisprachige E-Tutorials für Einsteiger sowie eine mobile App, die die wesentlichen b2i-Funktionen via Smartphone und Tablet-PCs nutzbar macht. E-Tutorials als innovatives und effektives Instrument des selbstbestimmten Lernens sowie der Vermittlung von Informationskompetenz außerhalb der Öffnungszeiten sind in wissenschaftlichen Bibliotheken bereits sehr verbreitet. Darin begründete sich die Entwicklung zweier Tutorials, die sich an interessierte Laien mit Grundkenntnissen richten und anhand praktischer Beispiele Kenntnisse für komplexere Suchanfragen in b2i vermitteln. Design und Gestaltung wurden an die der Bayerischen Staatsbibliothek angepasst und beinhalteten auch hilfreiche Optionen, wie ein eingblendetes Inhaltsverzeichnis und eine optionale Texteinblendung. Hiermit kann auch die Barrierefreiheit gewährleistet werden. Für das englischsprachige E-Tutorial zeichnet Iva Pasheva verantwortlich. Da die Nutzung von Smartphones und Tablet-PCs gerade im letzten Jahr in stark zunehmendem Maße unverzichtbar geworden zu sein scheint und die Existenz von mobilen Angeboten von den Nutzern nicht als besonderes Angebot geschätzt, sondern als Selbstverständlichkeit angesehen wird, war die Entwicklung eines Konzepts für eine mobile App für b2i praktisch ein Muss.

3 Präsentation und Kommentare

Am 29. Juni 2012 war es dann soweit: Nach einer Zwischenpräsentation im Mai an der HdM in Stuttgart mit Franz Jürgen Götz präsentierte das Team vor rund 40 Teilnehmern im Friedrich-von-Gärtner-Saal der Bayerischen Staatsbibliothek in München seine Ergebnisse für die Begleitung des b2i-Relaunchs.

Die an die Präsentation anschließende Diskussion zeigte, dass das Team mit seinen Ergebnissen mitten ins Schwarze getroffen hat. Am Ende ist dann doch entscheidend, was der Kunde von den Ergebnissen hält. Die folgenden Statements sprechen für sich:

b2i-Koordinator Franz Jürgen Götz: „Schon nach dem ersten Vortreffen zum Projekt war ich angetan vom Ideenreichtum bei gleichzeitigem realistischem Blick direkt für die Praxis der Studierenden. Meine Erwartungen wurden schon zur Zwischenpräsentation mehr als erfüllt, als klar war, welche Teilprojekte konkret durchgeführt werden. Welche Arbeiten ich am höchsten einschätze, kann ich persönlich gar nicht so sagen, da alle Punkte für b2i wichtig sind. Bedeutend für mich ist, dass viele der Ideen bis an die Grenzen dessen, was in dieser Zeit möglich war, vorangetrieben wurden, d.h. mit absehbarem Zeitaufwand auch umgesetzt werden können. Ich kann nur voll des Lobes über die Studierenden sprechen, insbesondere begeistert bin ich von der hohen Professionalität. Mit diesem Projekt hat die HdM nachdrücklich gezeigt, wie hoch das Ausbildungsniveau in Stuttgart ist und welche motivierte, fachlich qualifizierte und ideenreiche Leute sie in die berufliche Praxis entlässt.“



Abb. 2:
Werner Holbach (BSB)

Werner Holbach (BSB); Portale / Virtuelle Fachbibliotheken; Sacherschließung, Referatsleiter: „Die Ergebnisse des Projekts sind beeindruckend und haben meine Erwartungen deutlich übertroffen. Insbesondere die Vorschläge zur Neustrukturierung des Web-Auftritts und die Gestaltung einer App für das mobile Internet fand ich interessant. Die Vorschläge für das E-Tutorial und die Übersetzung der Web-Site können voraussichtlich kurzfristig umgesetzt werden.“

Nochmals herzlichen Dank an Sie und vor allem die Projekt-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter.“



Abb. 3: Dr. Monika
Moravetz-Kuhlmann (BSB)

Dr. Monika Moravetz-Kuhlmann (BSB); Abteilungsleitung Bestandsaufbau und Erschließung I; Monographien; Fachportale; Medienetat: „Grundsätzlich möchte ich festhalten, dass die Erwartungen, welche die BSB mit diesem Projekt verfolgt hat, auf jeden Fall erfüllt werden konnten.“

Wir waren sehr beeindruckt, dass viele Arbeiten über rein theoretische Überlegungen zu Marketingmaßnahmen (Facebook, Pressemitteilungen, Bibliothekartag) deutlich hinausgingen und dazu bereits konkrete Maßnahmen durchgeführt wurden

(Entwicklung des E-Tutorials, Übersetzung, Neukonzeption der Website, Entwurf eines Flyers).

Positiv hervorheben möchte ich insbesondere das E-Tutorial und den Facebook-Auftritt, bei welchem es gelungen ist, eine Gruppe von über 130 Personen anzusprechen. Sehr wertvoll ist für uns natürlich auch die von den Projektteilnehmern durchgeführte Umfrage.

Die Projektergebnisse werden wir, sobald wir sie hier vorliegen haben, natürlich zunächst intern intensiv diskutieren, um dann zu entscheiden, welche der Anregungen wir wie umsetzen können. Das E-Tutorial werden wir auf jeden Fall umsetzen – sowohl in Deutsch als auch in Englisch; die Übersetzung werden wir sicherlich noch von einem Native-Speaker durchsehen lassen und sie dann so rasch wie möglich in das Portal einbauen.

Die Mobile-App ist im Antrag, welchen wir bei der DFG einreichen werden, ebenso berücksichtigt wie der optische Relaunch unseres derzeitigen Web-Auftritts.

Alles in allem stehen nach meinem Dafürhalten die Chancen recht gut, dass vieles von dem, was von den Studierenden vorgeschlagen und erarbeitet wurde, tatsächlich umgesetzt bzw. fertig gestellt werden kann, wenn auch damit zu rechnen ist, dass wir manches etwas abwandeln.

Bitte erlauben Sie mir bei dieser Gelegenheit auch noch mal, Ihnen und den Studierenden für Ihr Engagement und die ausgesprochen gelungene Präsentation der Ergebnisse recht herzlich zu danken.“

Wenn auch für die Studierenden die Note für das Erreichen des Studienziels von einiger Bedeutung ist, so ist doch auch ein Lob für erfolgreiche Arbeit ein willkommener Motivationsanreiz, die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten zu vertiefen.

Hierzu noch einmal Franz Jürgen Götz auf Facebook: „Lieber Herr Prof. Ratzeck, liebes Projektteam, das war ganz große Klasse, was Sie da abgeliefert haben. Nicht nur ich habe gestaunt, sondern auch etliche Kolleginnen haben mir noch per Mail und im Gespräch versichert, dass dies eine wirklich gute Präsentation war und noch viel mehr, dass hier wirklich gute Ideen entwickelt wurden. Ich freue mich schon sehr auf die Umsetzung der noch ausstehenden Punkte! Von meiner Seite aus kann ich „herzlichen Dank“ sagen! Vor Ihnen als Mitgliedern dieses Projektteams ziehe ich meinen Hut und verbeuge mich. Wenn Sie so weiter machen, kann sich jeder Arbeitgeber nur freuen, der Sie anstellen darf!“

Für die Zukunft besteht die Absicht, weitere Gemeinschaftsprojekte zwischen der HdM und der Bayerischen Staatsbibliothek durchzuführen.