

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/2896-01	Termin 19.09.2017	Kulturausschuss		
<u>Bericht / Mitteilung</u>			öffentlich		
Termin	Gremium	Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss- kontrolle*	
19.09.2017	Kulturausschuss	K			

Berichtsgegenstand

Digitale Kommunikation in der öffentlichen Bibliothek

Sachdarstellung

- Öffentliche Bibliotheken stellen Medien und Zugänge zu Informationen aller Art bereit und leisten somit einen wichtigen Beitrag, um das Grundrecht aller Bürgerinnen und Bürger auf Informationsfreiheit zu garantieren. Sie ermöglichen die Teilhabe am kulturellen und sozialen Leben und tragen so zur Verwirklichung von Chancengleichheit bei. Öffentliche Bibliotheken stellen die Infrastruktur für lebenslanges Lernen zur Verfügung und sind Garanten für den Erwerb von Informationskompetenz. Zunehmend sind Bibliotheken daneben auch Orte der Kommunikation, an denen die Aufenthaltsqualität eine nicht unerhebliche Rolle spielt. Öffentliche Bibliotheken spiegeln mit ihrem Angebot die mediale Vielfalt wider, müssen sich dabei aber in einem zunehmend kommerzialisierten und unübersichtlichen digitalen Informationsmarkt mit vielen Anbietern behaupten. Um diese Aufgaben zukunftsorientiert wahrnehmen zu können, muss die Präsenz und vor allem die Kommunikation von Öffentlichen Bibliotheken mit ihren Kundinnen und Kunden orientiert an der rasanten Entwicklung in der digitalen Welt laufend weiterentwickelt und ausgebaut werden.
- Das Land Nordrhein-Westfalen, vertreten durch die Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken bei der Bezirksregierung Düsseldorf, unterstützt seit 2010 Öffentliche Bibliotheken im Rahmen der Initiative „Lernort Bibliothek“ bei der Gestaltung und Entwicklung von Social Media-Aktivitäten als Teil ihrer digitalen Services und Angebote. Für den Zeitraum von August 2015 bis Juni 2017 wurde deshalb ein Qualifizierungsprogramm ausgeschrieben, um Social Media-Aktivitäten in öffentlichen Bibliotheken einzuführen bzw. auszubauen.
- Ziele des Qualifizierungsprogramms waren

Bereichsleiter Bereich 0 - 3	Dezernat 1 Finanzen, Kultur	Kämmerer	Oberbürgermeister
Kluge-Jindra	Tsalastras		
Datum 31.08.2017	Datum 31.08.2017	Datum	Datum
* Vorlage zur: * Ergebnis : Beteiligung:			
Kenntnisnahme (K)		Personalrat	[]
		Gleichstellungsstelle	[]

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/2896-01	Termin 19.09.2017	Kulturausschuss
-----------------------------	--	------------------------------	------------------------

25 • die Vermittlung der notwendigen Social Media-Kenntnisse in den beteiligten Bibliotheksteams,
26 sodass diese in der Lage sind, eigenständig, nachhaltig und umfassend in der eigenen Bibliothek
27 Social Media-Aktivitäten zu starten bzw. weiter zu entwickeln;

28 • der Aufbau bzw. die Weiterentwicklung von mindestens einem digitalen Kommunikationskanal
29 (Web 2.0-Angebot);

30 • der Aufbau und die Erweiterung der Kundenkommunikation im Internet, sodass
31 Bibliothekskunden verstärkt das Angebot ihrer Bibliothek aktiv mitgestalten und verbessern
32 können.

33 Im Rahmen eines Bewerbungsverfahrens wurde die Stadtbibliothek Oberhausen schließlich neben
34 zwölf anderen Bibliotheken unterschiedlicher Größe für die Teilnahme an diesem Projekt ausgewählt.
35 Bedingt durch die Fusion der Stadtbibliothek mit der Volkshochschule zum Bert-Brecht-
36 Bildungszentrum war es für die Bereichsleitung von Anfang an wichtig, dass nicht nur Kolleginnen
37 und Kollegen des Bibliotheksteams beteiligt sein würden, sondern auch Mitarbeiterinnen und
38 Mitarbeiter der VHS. Dadurch konnte ein im Bereich abgestimmter Prozess bei der Nutzung von
39 Social Media-Kommunikation eingeleitet werden.

40
41 Auf dieser Grundlage wurde im Laufe des Projektes eine bereichsinterne Arbeitsgruppe „Social
42 Media“ eingerichtet, die die Umsetzung der geplanten Maßnahmen begleitete, reflektierte und auch
43 künftig die Social Media-Aktivitäten des Bereiches fortführen soll.

44
45 Während des genannten Zeitraums stand im Rahmen des Schulungs- und Coaching-Programms
46 neben einem regelmäßigen und verpflichtenden Austausch der beteiligten Bibliotheksleitungen die
47 Schulung eines großen Teils des Teams im Mittelpunkt. Beginnend mit grundlegenden Kenntnissen
48 über die Funktionsweise von Web 2.0-Plattformen in einem Online-Kurs, ging es im Weiteren um die
49 Vermittlung von Organisationsstrukturen für die Entwicklung und Umsetzung der eigenen Social
50 Media-Aktivitäten vor Ort.

51
52 Das Oberhausener Team wurde nach einem Online-Technik-Kurs an insgesamt sieben weiteren
53 Coaching-Tagen in folgenden Modulen geschult:

- 54 ▪ Social Media-Basiserschulung
- 55 ▪ Content Strategie und Monitoring (zweitägig)
- 56 ▪ Kampagnenentwicklung und -begleitung.

57
58 Außerdem fanden zwei ganztägige Barcamps mit allen Kolleginnen und Kollegen der beteiligten
59 Bibliotheken statt.

60 Mehrere zentrale Arbeitstreffen für die Bibliotheksleitungen komplettierten den organisatorischen
61 Aufwand.

62
63 Zunächst wurde im Oberhausener Team entschieden, die Social Media-Plattform Facebook zu
64 nutzen, um erste eigene Erfahrungen in der digitalen Welt zu sammeln und dabei einschätzen zu
65 können, wie groß der zusätzliche Zeitaufwand für diese Kommunikationsform ist.

66
67 Inzwischen sind die Social Media-Aktivitäten eingeführt und ein alltägliches Element im Bibliotheks-
68 bzw. VHS-Alltag. Konkret bedeutet dies, dass die Kolleginnen und Kollegen des Social Media-Teams
69 regelmäßig „Posts“ (Beiträge, Äußerungen) zu unterschiedlichen Themen absetzen, wie z. B.
70 Hinweise auf Veranstaltungen und neu angeschaffte Medien, aber auch über Alltägliches und

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. M/16/2896-01	Termin 19.09.2017	Kulturausschuss
-----------------------------	--	------------------------------	------------------------

71 Skurriles. Es werden Bücher vorgestellt, Posts anderer geteilt, „geliked“, kurze Videos erstellt und
72 anderes mehr. Viele Posts werden mit sogenannten „hashtags“ versehen (Schlagworte, die dazu
73 dienen, gleichartige Inhalte auf Social Media-Plattformen leichter auffinden zu können), wie z. B.
74 #wasansteht, #frischeingetroffen, #bibliotheksinnereien und #empfehlungderwoche. Zu allen diesen
75 Schlagworten erscheinen seitdem regelmäßig Informationen aus dem Bereich auf Facebook.
76 Daneben spielt die digitale Vernetzung mit Einzelpersonen / Kundinnen und Kunden und Institutionen
77 eine zunehmend große Rolle.

78
79 Die Akzeptanz der neuen Arbeitsinhalte im Kreis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist groß, aus
80 praktischen Gründen ist die aktive Teilnahme bislang allerdings auf einen eingegrenzten
81 Personenkreis (Mitglieder der AG „Social Media“) beschränkt.

82
83 Obligatorisch im Rahmen des Projektes war auch der Abschluss einer Social Media-Guideline, in der
84 für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich der hausinterne Umgang mit den Social Media-
85 Aktivitäten festgelegt wird. Auf der Grundlage einer in der Arbeitsgruppe erarbeiteten Vorlage wird
86 diese Guideline derzeit innerhalb der Verwaltung unter Einschluss des Bereiches 9 - 7 / Pressestelle,
87 der Datenschutzbeauftragten und der Beteiligungsgremien abgestimmt. Ziel ist die Festlegung eines
88 verbindlichen Leitfadens beim täglichen Umgang im Social Web für die beteiligten Mitarbeiterinnen
89 und Mitarbeiter.

90 Der tagtägliche Umgang mit Facebook gehört inzwischen für die beteiligten Mitarbeiterinnen und
91 Mitarbeiter zum Arbeitsalltag in der Bibliothek und der VHS. Ihre Einrichtungen sind damit Teil einer
92 digitalen Landschaft, die sich immer mehr entwickelt und zunehmend an Bedeutung gewinnt.
93 Gleichzeitig werden das persönliche Gespräch, die persönliche Beratung und die kommunalen
94 Einrichtungen als Treffpunkt, Lernort gerade in diesem Umfeld immer wichtiger.

95
96
97
98
99
100
101