

# Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken

## Bachelorarbeit

Fachhochschule Hannover Fakultät III Medien, Design und  
Information

Abteilung Information und Kommunikation  
Studiengang Informationsmanagement

Vorgelegt von: Galina Pfeifer  
Hannover, den 01.09.2009

## **Selbsterklärung**

Erklärung gem. § 22, Abs. 8 der PrüfO

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Arbeit in der Bibliothek der Fachhochschule Hannover eingestellt wird.

Galina Pfeifer

Hannover, den 01.09.2009

Erstprüfer: Dipl. Bibl. Christa-Rose Huthloff

Zweitprüfer: Prof. Dr. Thomas J. Schult

## **Kurzfassung**

Die Zahl der Internet- sowie Twitternutzer in Deutschland steigt stetig an. Der Microblogging-Dienst, Twitter, kann den Bibliotheken eine Unterstützung bei der Verbreitung von Informationen und der Vernetzung mit den Nutzern schaffen. Um den Ist-Zustand der twitternden Bibliotheken in Deutschland festzustellen, wurden 125 deutsche Hochschulbibliotheken durch eine Onlinebefragung zu der Nutzung des Dienstes befragt. Die Befragung zeigt, dass die twitternde Bibliotheken den Dienst besonders für die externe Nutzung wie z.B. Öffentlichkeitsarbeit einsetzen. Weiterhin präsentieren die Ergebnisse der Online-Befragung die Chancen und Herausforderungen des Dienstes an den Bibliotheken.

## **Abstract**

The number of Internet and Twitter user has continuously increased in Germany. Twitter, as a microblogging service, can be used to distribute information and to shape a network to a user. 125 German academic libraries were surveyed to determine the present number of academic libraries that use Twitter. This survey demonstrates that Twitter was mainly employed for external use (e.g. public relation, network to library user). Moreover, using the results this study summarises the possible chances and challenges of Twitter in academic libraries.

## **Danksagung**

An dieser Stelle möchte ich mich bei all denjenigen bedanken, die mich bei der Anfertigung dieser Bachelorarbeit unterstützt haben.

Ein ganz besonderer Dank gilt meinen beiden Korrektoren, Frau Dipl. Bibl. Christa-Rose Huthloff, die mich durch ihre hilfreichen Anregungen unterstützt hat und rundum für mich da war, sowie Prof. Dr. Thomas J. Schult für seine Bereitschaft, als Zweitgutachter zu fungieren.

Weiterhin möchte ich mich bei allen Bibliotheken bedanken, die an der Online-Umfrage teilgenommen haben und somit eine interessante Studie ermöglicht haben.

Nicht zuletzt möchte ich mich bei meinem lieben Mann bedanken, der in den letzten paar Monaten viel über Twitter anhören musste und trotzdem mich die ganze Zeit stark unterstützte. Außerdem geht ein herzliches Dankeschön an unsere kleine Tochter, die in der Zeit des Schreibens dieser Arbeit zur Welt kam und mir die Nächte zum schreiben überlies.

## **Inhaltsverzeichnis**

Inhaltsverzeichnis .....	I
1 Einleitung.....	- 1 -
2 Twitter.....	- 4 -
2.1 Was ist Twitter?.....	- 4 -
2.2 Entwicklung .....	- 4 -
2.3 Rolle im Web 2.0 .....	- 5 -
3 Twitter und Bibliotheken.....	- 7 -
3.1 Verbreitung von Twitter in den Bibliotheken.....	- 7 -
3.2 Einsatzmöglichkeiten .....	- 8 -
3.3 Vor- und Nachteile .....	- 10 -
4 Twitter an den deutschen Hochschulbibliotheken.....	- 12 -
4.1 Methode und Werkzeuge der Online-Befragung .....	- 12 -
4.1.1 Methode.....	- 12 -
4.1.2 Fragebogen .....	- 13 -
4.1.3 Software .....	- 15 -
4.2 Ergebnisse der Untersuchung .....	- 16 -
4.3 Diskussion .....	- 29 -
5 Fazit .....	- 37 -
Literaturverzeichnis.....	I
Abbildungsverzeichnis .....	IV
Tabellenverzeichnis .....	VI
Anhang .....	VII

# 1 Einleitung

Einige Statistiken, unter anderem auch die ARD-ZDF Onlinestudie 2009<sup>1</sup>, beweisen, dass die Internetnutzung in Deutschland rapide ansteigt. Wenn im Jahre 1998 die Zahl der gelegentlichen Online-nutzung bei 6,6 Mio. lag, so stieg diese Zahl 2009 auf 43,5 Mio. Anwender. Ebenso ist ein wachsendes Interesse an den Web 2.0 Applikationen zu beobachten.<sup>2</sup> Durch Möglichkeiten des Web 2.0 erweitern die Nutzer das World Wide Web. Mit geringen technischen Kenntnissen erarbeiten, kommunizieren, vernetzen, veröffentlichen und entwickeln sie gemeinsam das kollektive Wissen. Die neu erschaffene oder mehrfach neu analysierte und interpretierte Information, die durch diverse Kanäle des Web 2.0 bereitgestellt wird, führt zu einer neuen Information- und Wissenskultur.

*„In dem Maße, wie die Welt der Information mit immer höherer Geschwindigkeit weiter wächst, verstärken sich auf Seiten der Informationsnutzer die Probleme, diese Zunahme an potentiell wichtigen Informationen zu bewältigen. Die Bibliotheken können mit ihren auf den Bedarf des Studiums und die Erfordernisse der Forschung zugeschnittenen Informationsangeboten wie mit ihrer Fähigkeit zur Ordnung und inhaltlichen Erschließung dieser wie der sonstigen wissenschaftsrelevanten Ressourcen ihren Nutzern wertvolle Hilfe leisten.“ (Sühl-Strohmenger, 2008) S. 22 – 23*

Bis heute waren es die Bibliotheken, die sich mit dem Sammeln, Sichten, Ordnen, Erschließen und Verbreiten von Information beschäftigt haben. Nun müssen die Bibliotheken überlegen, wie und

---

<sup>1</sup> Vgl. ARD – ZDF Onlinestudie (Onlinenutzung) <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=onlinenutzung>

<sup>2</sup> Vgl. ARD – ZDF Onlinestudie (Web 2.0 – Nutzung) <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=168>

welche Web 2.0 Tools sich am besten für die Ankündigung von Informationen, Dienstleistungen und Angeboten der Bibliothek eignen, um sich den neuen Bedürfnissen ihrer Nutzer anzupassen.

*„Nutzerorientierte Gestaltung bedeutet, dass sowohl der Inhalt als auch die Form eines Informationsangebotes so gewählt werden, dass der Nutzer die Informationen, die er benötigt, dort geboten bekommt, wo er sie sucht, dass er diese Information verstehen und nachvollziehen kann, dass er sie sich einprägen kann und dass er zu einem späteren Zeitpunkt das vermittelte Wissen wieder abrufen und etwas mit ihm anfangen kann.“* (Mangold, 2007) S. 10

Einer der innovativen Dienste der Web 2.0 Sphäre ist Twitter. Twitter kann den Bibliotheken eine Unterstützung bei der Verbreitung von Informationen sein, sowie bei der Findung neuer Nutzer helfen. Dennoch wurden die Verbreitung und der Nutzen des Dienstes an den Bibliotheken bisher noch nicht untersucht.

Diese Arbeit ist in einen theoretischen und einen praktischen Teil untergliedert. Der theoretische Abschnitt beinhaltet allgemeine Informationen des neuen Web 2.0 Dienstes Twitter und stellt die Verbindung des Nutzens zu den Bibliotheken dar. Veranschaulicht wird es durch konkrete Anwendungsbeispiele, die in den Bibliotheken zum Einsatz kommen. Ebenso werden die Vor- und Nachteile genannt. Der praktische Teil befasst sich mit der Online-Umfrage. Ziel der Befragung ist die Feststellung des Ist-Zustandes der Twitter-Nutzung unter den deutschen Hochschulbibliotheken und die Art und Weise der Verwendung herauszufinden. In der Diskussion der Arbeit werden die Nutzungsmöglichkeiten und der Mehrwert des Dienstes deutlich. Im Ganzen soll die Arbeit die Bibliothekare und Bibliotheken ermutigen

die Web 2.0 Applikationen zu erproben und sich ständig an den nutzerorientierten Service anzupassen.



## 2 Twitter

### 2.1 Was ist Twitter?

Twitter<sup>3</sup> ist ein Mikroblogging-Dienst, der seit 2006 seinen Mitgliedern ermöglicht Nachrichten mit nicht mehr als 140 Zeichen an eine geschlossene Gruppe oder öffentlich für alle Internetuser zu veröffentlichen. Die Mitglieder sind gezwungen ihre Aussagen kurz und präzise zu halten. Die Kurznachrichten, Tweets, können von Usern direkt bei Twitter per Instant Messaging (IM), über Software-Client (Twhirl<sup>4</sup>, TweetDeck<sup>5</sup> und weitere<sup>6</sup>) aber auch via Mobilfunkdienste übermittelt werden. Umgekehrt haben die Interessenten die Möglichkeit die Kurznachrichten per RSS-Feeds zu abonnieren und/oder in andere Web 2.0 Anwendungen zu implementieren.

### 2.2 Entwicklung

Vorerst diente das Produkt Twitter im Rahmen eines Forschungsprojekts der internen Nutzung der Podcasting-Firma ODEO<sup>7</sup>. Am 13. Juli 2006 wurde der Dienst auch der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.<sup>8</sup> Drei Monate später übernahm die Obvious Corp. Twitter für kurze Zeit. Seit 2007 wird der Dienst als eigenständiges Produkt unter der Leitung von den Entwicklern (Jack Dorsey, Biz Stone und Evan Williams) von Firma Twitter Inc. geführt. Die Idee die Nachrichtenversendung, IM und Text Messaging zur einer Echtzeit-Kommunikation zusammenzuführen, brachte einen wesentlichen Durchbruch.<sup>9</sup> Der Twitter-Dienst mit dem bekannten Slogan „Was machst du gerade?“ gehört heutzutage zu den populärsten Mikroblogging-

---

<sup>3</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/>

<sup>4</sup> Erreichbar unter: <http://www.twhirl.org/>

<sup>5</sup> Erreichbar unter: <http://www.tweetdeck.com/beta/>

<sup>6</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/downloads>

<sup>7</sup> Erreichbar unter: <http://www.odeo.com/>

<sup>8</sup> Vgl. (Naone, 2008) S. 26

<sup>9</sup> Vgl. (Lennon, 2009)

Diensten im World Wide Web und verzeichnet einen stetigen Anstieg in der Nutzer- und Mitgliederzahl. Laut Compete.com wurden für April 2009 rund 19 Mio. individuelle Nutzer gelistet.<sup>10</sup> Die genauen Nutzerzahlen sind jedoch umstritten. In dem Report "State of the Twitter-sphere: Q4 2008" von HubSpot wird über die Twitter Userzahl diskutiert:

*"Many users access Twitter from mobile devices and client applications and are not counted in most web traffic statistics. Conversely many visitors to the Twitter.com website are probably not Twitter users, but people curious about Twitter or who found a link to a tweet or profile in a blog post or a search result."* (HubSpot Inc., 2008)

Das Engagement des Dienstes wurde mit Preisen wie South by Southwest Web Award im März 2007<sup>11</sup> allgemein anerkannt. Zusätzlich wurde Twitter als Online-Aufsteiger des Jahres ("Breakout of the Year") 2009<sup>12</sup> geehrt.

### **2.3 Rolle im Web 2.0**

Die Bedeutung des Web 2.0 wurde in den letzten Jahren unzählige Male in der Fachliteratur<sup>13</sup> behandelt. Daher wird es an dieser Stelle nicht näher erläutert. Eine sorgfältige Zusammenfassung der Definition von O'Reilly und Sichtweisen von Tim Berners-Lee und anderen zum Thema Web 2.0 bietet der Artikel von Elizabeth Black. Sie fasst es kurz zusammen als:

---

<sup>10</sup> Vgl. (Compete Inc., 2009)

<sup>11</sup> Vgl. (SXSW, Inc., 2007)

<sup>12</sup> Vgl. (Webby Awards, 2009)

<sup>13</sup> z.B. Artikel von Ulrich Herb "Ohne Web 2.0 keine Bibliothek 2.0" (2007), von Ingo Caesar "Web 2.0 aus Nutzer- und Bibliothekssicht: Vorrang für Kernaufgaben der Bibliothek" (2007) und von Stephen Abram "Web 2.0, library 2.0 and librarian 2.0: preparing for the 2.0 World" (2007) aber auch viele andere.

*„The principles and concepts of Web 2.0 are demonstrated in the tools associated with the term. These tools facilitate collaboration and social connections, they replace desktop applications to make the web the platform, and they provide rich user experiences running regularly updated programming that uses data as a key component.“* (Black (ca. 2007)) S. 6

Fest steht, dass Twitter plattformunabhängig ist, keine Programmiersprachkenntnisse erfordert, eine freundliche Anwendung bietet, die Internetanwender für Kommunikation und Kollaboration zusammenbringt und die Erstellung eines User-Generated-Contents ermöglicht. Die Beschreibung entspricht der obigen Definition und somit ist Twitter ein Objekt der Web 2.0 Sphäre.

### 3 Twitter und Bibliotheken

#### 3.1 Verbreitung von Twitter in den Bibliotheken

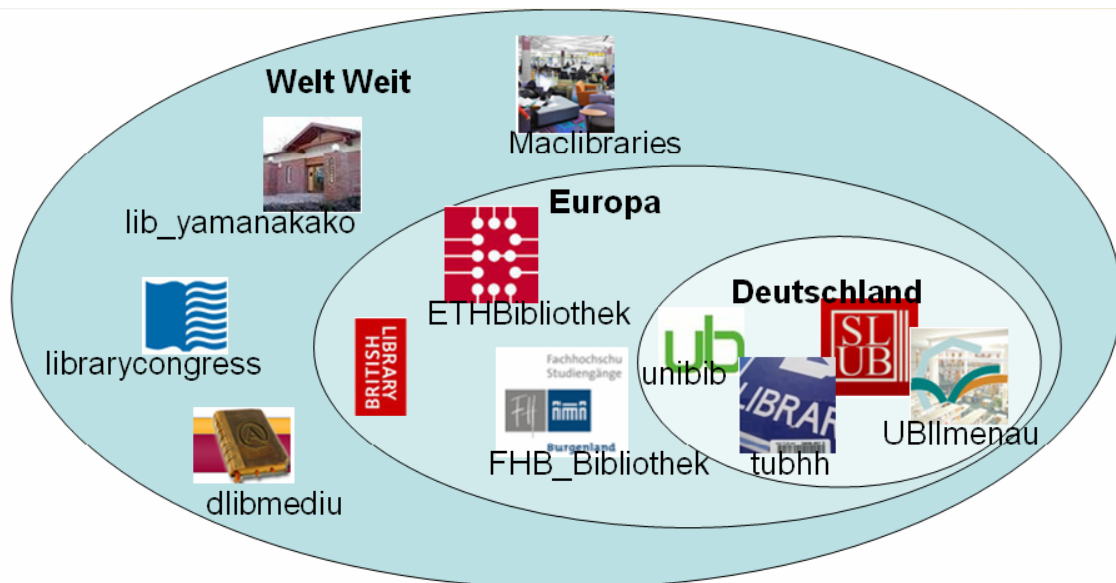


Abbildung 1: twitternde Bibliotheken

Eine geographische Verbreitung von Twitter-Nutzern wird im Jahre 2007 in der Publikation "Why we twitter: Understanding Microblogging Usage and Communities" von Java u. a. beschrieben. Deren Beobachtungen zeigen, dass die Bekanntheit des Dienstes sich auf USA, Europa und Asien (hauptsächlich in Japan) ausweitet.<sup>14</sup> Dies kündete auch der Twitter-Blog mit seiner Graphik am 20. Februar 2008 an.<sup>15</sup> Zurzeit existiert jedoch noch keine Aussage über die geographische Verteilung von Bibliotheken, die den Dienst Twitter nutzen. Die anfänglichen Versuche eine Liste der twitternden Bibliotheken aufzustellen, ist in der Veröffentlichung von Lindy Brown<sup>16</sup> zu finden. In ihrer Studie befragt sie 90 Bibliotheken über die Twitter-Nutzung. In der Liste der befragten Bibliotheken befinden sich Bibliotheken aus Asien (Japan), Europa (Großbritannien). Jedoch sind in dieser Publikation hauptsächlich die US-amerikanischen Bibliotheken

<sup>14</sup> Vgl. (Java, Finin, Song, & Tseng, 2007) S.59

<sup>15</sup> Vgl. (Twitter Blog, 2008)

<sup>16</sup> Vgl. (Brown, 2008)

aufgeführt. Eine ähnliche Liste für französische oder französischsprachige Bibliotheken entwirft und bittet um Unterstützung in seinem Weblog Thomas Chaimbault, Bibliothekar für digitale Dokumente an der Hochschulbibliothek in Lyon.<sup>17</sup> Die Evolution der Twitter-Nutzung durch deutsche Bibliotheken kann auf der LisWiki-Webseite<sup>18</sup> der deutschsprachigen Microblogs beobachtet werden. In dem Editing-Bereich<sup>19</sup> der Seite kann gelesen werden, dass die Einträge der twitternden Bibliotheken seit März dieses Jahres kontinuierlich erweitert werden. Diese Aufstellung enthält diverse deutsche bibliothekarische Institutionen, darunter befinden sich auch einige deutsche Hochschulbibliotheken.

### **3.2 Einsatzmöglichkeiten**

Der Twitter kann sowohl intern, als auch extern in den Bibliotheken seinen Einsatz finden.

#### **Intern**

- Vernetzung zwischen Bibliothekaren innerhalb einer Bibliothek
- Nachrichtenverteiler unter den Mitarbeitern/einzelnen Abteilungen (Teams)
- Mitarbeiterschulungen
- Projektmanagementtool

#### **Extern**

- Vernetzung zu den Benutzern, zu weiteren Bibliotheken und zu anderen bibliothekarischen Organisationen
- Virtuelle Information/Auskunft
- Verlinkungen zu anderen Webseiten
- Projektmanagementtool
- Verbindung zu den Konferenzen
- Nachrichtenverteiler

---

<sup>17</sup> Erreichbar unter: <http://www.vagabondages.org/post/2009/05/25/Twitter-de-bibliotheques>

<sup>18</sup> Erreichbar unter: <http://liswiki.org/wiki/Microblogs>

<sup>19</sup> Erreichbar unter: <http://liswiki.org/w/index.php?title=Microblogs&action=edit&section=3>

Hier werden einige Anwendungsbeispiele deutscher Bibliotheken vorgestellt.

## Veranstaltungen



**Abbildung 2: Die Universitätsbibliothek Ilmenau kündigt nächste Veranstaltung an. Quelle: <http://twitter.com/UBIlmenau> [Stand 14.07.2009]**

## Aktuelle Ressourcenupdates



**Abbildung 3: Die Universitätsbibliothek Dortmund kündigt die Lizenzierung der Abstract und Citation Datenbank Scopus an. Quelle: <http://twitter.com/unibib> [Stand 14.07.2009]**

## Öffnungszeiten



**Abbildung 4: Die TIB/UB in Hannover kündigte am 12 Juni Schließung an. Quelle: <http://twitter.com/wiwibib> [Stand 14.07.2009]**

## Neuerwerbungslisten



**Abbildung 5: Die Jugendbibliothek Hoeb4U kündigt die Neuerwerbung an.**  
Quelle: <http://twitter.com/Hoeb4U> [Stand 14.07.2009]

## Brandaktuelle Nachrichten



**Abbildung 6: Die Universitätsbibliothek Bochum kündigt eine Schließung der Bibliothek wegen des Feueralarms an.**  
Quelle: <http://twitter.com/ubbochum> [Stand 14.07.2009]

### 3.3 Vor- und Nachteile

Welche Vor- und Nachteile kann die Nutzung von Twitter für die deutsche Hochschulbibliotheken darstellen?

Vorteile:

Extern

- Unterstützung von Marketing/Öffentlichkeitsarbeit
- Kooperation und Vernetzung mit Bibliotheken, Bibliothekaren und Bibliotheksnutzern
- Grenzenlos, Ort- und Zeitunabhängig
- Kostengünstig (Twitter-Nutzung kostenlos, dagegen Arbeitszeit der Bibliothekare und Internetkosten werden ohnehin gedeckt)
- Zusätzlicher Benutzerservice

- Für jeden leicht zugänglich
- Schnellerer Weg die Nachrichten zu verbreiten
- Eine Schnittstelle zur Anwendungsprogrammierung (Open API) steht für Anbindung an die anderen Systeme zur Verfügung
- Tweeter-Feeds sind per Web und Mobilfunkdienste verfügbar
- Keine Software für Installation notwendig

### Intern

- Organisation der Projekte
- Mitarbeiter-Updates
- Mitarbeiterschulungen

### Nachteile:

- für manche Nachrichten sind 140 Zeichen nicht ausreichend
- technisch immer noch auf dem Entwicklungspfad
- Bereitschaft der Bibliothekare, den Dienst auszuprobieren, ist gering
- Zeitaufwand
- Begrenzter Leserkreis



## 4 Twitter an den deutschen Hochschulbibliotheken

### 4.1 Methode und Werkzeuge der Online-Befragung

Nachdem in den vorangegangenen Abschnitten der theoretische Hintergrund dieser Arbeit betrachtet wurde, folgt nun eine Beschreibung der praktischen Durchführung.

Um die Verbreitung und Akzeptanz der Nutzung des Microblogging-Dienstes Twitter in den Bibliotheken erforschen zu können, wurde die Studie mit Hilfe eines Online-Fragebogens durchgeführt. Der Aufbau des Fragebogens und Einrichtung der Limesurvey-Software basiert auf der "Richtlinie für Online-Befragung"<sup>20</sup>. Die 275 deutschen Hochschulbibliotheken<sup>21</sup> wurden mittels E-Mail zur Teilnahme an der Befragung in einem Zeitraum von 21 Tagen (22. April – 13. Mai 2009) eingeladen. Die E-Mail beinhaltete gleichzeitig eine individuelle URL zu der Online-Umfrage. Am Ende des Befragungszeitraums lagen insgesamt 182 Antworten vor. Davon waren 125 vollständig ausgefüllte Fragebögen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 45%.

#### 4.1.1 Methode

Die betroffenen Hochschulbibliotheken wurden mit Hilfe der "BibS - Die Suchmaschine für Bibliotheken"<sup>22</sup> ausgesucht. BibS ist eine Dienstleistung des Hochschulbibliothekszentrum (hbz)<sup>23</sup> und enthält bibliothekarische Daten, die auf der Datensammlung der Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS)<sup>24</sup> basieren. Die einzigartige nationale Datensammlung der DBS für statistische Informationen zu Biblio-

---

<sup>20</sup> Die Richtlinie für Online-Befragungen ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V) und BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e. V.) Erreichbar unter:

[http://www.bvm.org/user/Richtlinien/2008\\_01\\_28\\_Online\\_Befragung.pdf](http://www.bvm.org/user/Richtlinien/2008_01_28_Online_Befragung.pdf)

<sup>21</sup> Der Begriff Hochschulbibliotheken steht in dieser Arbeit als ein Oberbegriff für Universitäts- Fach- und Hochschulbibliotheken.

<sup>22</sup> Erreichbar unter: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/BibS/>

<sup>23</sup> Erreichbar unter: <http://www.hbz-nrw.de/>

<sup>24</sup> Erreichbar unter: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

theiken wurde bewusst gewählt, da die Grundgesamtheit der Bibliotheken in dieser Sammlung enthalten ist. Für die Online-Befragung der Hochschulbibliotheken war es wichtig durch die Ergebnisse der Suchmaschine an die Homepages und damit an die Kontaktdaten der Bibliotheken zu gelangen, um anschließend eine E-Mail-Kontaktliste in dem Probandenmenü der SurveySoftware zu erstellen. Die E-Mails wurden entweder an die Auskunft oder an die Bibliotheksleitung gesendet. Die Selektion der relevanten Bibliotheksgruppen, wie Universitätsbibliotheken (84)<sup>25</sup> und Fach-/Hochschulbibliotheken (206)<sup>26</sup>, erfolgte durch den Einsatz des Standardfilters der BibS-Suchmaschine. Tatsächlich wurden 275 Bibliotheken (davon 82 Universitätsbibliotheken und 193 Fach-/Hochschulbibliotheken) für die Untersuchung in Betracht gezogen. Die restliche 15 Bibliotheken konnte aus folgenden Gründen nicht kontaktiert werden:

- 1x Server wegen Wartung nicht erreichbar
- 7x aus Mangel der Online-Kontaktdaten
- 7x mehrere Bibliotheken und nur eine Kontaktadresse (das heißt der E-Mail-Kontakt wurde nur einmal aufgeführt)

#### *4.1.2 Fragebogen*

Die Online-Befragung erfolgte mittels eines speziell für diese Untersuchung erstellten Fragebogens, wobei zum Teil auf den bereits bestehenden Fragebogen von Lindy Brown<sup>27</sup> zurückgegriffen wurde. Im Wesentlichen wurden 32 geschlossene Multiple-Choice-Fragen mit einem Bemerkungsfeld eingesetzt.

---

<sup>25</sup> Trefferzahl der BibS-Suchmaschine am 18.04.2009

<sup>26</sup> Trefferzahl der BibS-Suchmaschine am 18.04.2009

<sup>27</sup> Vgl. (Brown, 2008)

Der Online-Fragebogen gliedert sich in fünf Teile:

- I. (2 Fragen) Die erste und die zweite Frage bilden die Eingangsfragen für alle beteiligten Probanden. Hier soll eine Anzahl der "Microblogging-Dienst-Kenner" unter den Befragten festgestellt werden. Diese fahren mit dem Teil II der Online-Befragung fort. Die "Nichtkenner" von Microblogging-Diensten müssen den Hauptkern der Befragung überspringen und werden direkt zum Teil V der Online-Befragung geführt.
- II. (3 Fragen) In diesem Teil der Umfrage sollen die Bekanntheit der Microblogging-Dienste und evtl. deren Nutzung unter den "Microblogging-Dienst-Kennern" ermittelt werden. Anschließend wurde aus der Gruppe "Microblogging-Dienst-Kenner" die Gruppe "Twitter-Nicht-Nutzer" und "Twitter-Nutzer" herauskristallisiert. Die zuletzt genannte Gruppe wird direkt zum Teil IV weitergeleitet.
- III. (7 Fragen) Dieser Teil der Befragung umfasst Fragen, die sich nur an die Gruppe "Twitter-Nicht-Nutzer" richten. Nach der Beantwortung dieses Abschnitts werden die Probanden zum Teil V und damit zum letzten Abschnitt der Befragung weitergeleitet.
- IV. (19 Fragen) Der vierte Teil beschäftigt sich mit den Fragen, die nur von den "Twitter-Nutzern" beantwortet werden können.
- V. Der letzte Teil des Fragebogens richtet sich mit einem Dankschreiben an alle Befragten für die Teilnahme an der Online-Umfrage. Das Bemerkungsfeld bietet eine zusätzliche Gelegenheit für Wünsche und Anregungen.

#### 4.1.3 Software

Für die Erstellung der Online-Befragung wurde die LimeSurvey-Software<sup>28</sup> verwendet. Die PHP basierte Opensource-Anwendung (Version 1.72 (5737)) fand ihre Installation auf dem Hochschulserver der Fachhochschule Hannover. Das benutzerfreundliche Backend erlaubte eine komfortable Eingabe und anschließende Verwaltung der Umfrage-Daten. Bedeutend für die Auswahl der Software war, dass mittels LimeSurvey ein geschlossener Benutzerkreis (hier 275 Bibliotheken)<sup>29</sup> anonym befragt werden konnte. Ferner bietet LimeSurvey 20 verschiedene Fragetypen, die mit Bedingungen definiert werden können. Das heißt, dass in der Befragung erst die Fragen angezeigt werden, wenn gewisse Bedingungen erfüllt worden sind. Das Setzen von Bedingungen war für die Gliederung der Probanden in drei Gruppen<sup>30</sup> notwendig. Das Stellen der überflüssigen Fragen konnte so für die jeweilige Gruppe vermieden werden. Durch die Freischaltung des Probandenmenüs und der Eingabe der E-Mail-Adressen der Bibliotheken konnten die Einladungen, mit jeweils einem individuellen Zugangsschlüssel<sup>31</sup>, versendet werden. Das Probandenmenü gewährte einen Überblick über den Zustand der Reaktionen von Bibliotheken. Während der Umfragelaufzeit konnten somit die Bibliotheken, die an der Umfrage noch nicht teilgenommen haben, per Emails via LimeSurvey problemlos erinnert werden. Einen besonderen Stellenwert der LimeSurvey hat die grundlegende statistische Auswertungsfunktion mit graphischer Darstellung. Ebenso konnten die Ergebnisse für die Weiterverarbeitung in (CVS, MS Excel und PDF) Formaten importiert und exportiert werden.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> Erreichbar unter: [www.limesurvey.org](http://www.limesurvey.org)

<sup>29</sup> siehe Kapitel 4.1.1

<sup>30</sup> siehe Kapitel 4.1.2

<sup>31</sup> Mit einem individuellen Zugangsschlüssel konnte die Mehrfachausfüllung des Fragebogens ausgeschlossen werden.

<sup>32</sup> Vgl. (LimeSurvey, 2009)

## 4.2 Ergebnisse der Untersuchung

Zielsetzung der Umfrage war die Gewinnung repräsentativer Information über die Bekanntheit und Nutzung des Twitter-Dienstes an den deutschen Hochschulbibliotheken. Die Ergebnisse der Umfrage werden in der tabellarischen oder grafischen Form mit absoluten oder relativen Häufigkeiten dargestellt. Die statistische Auswertung folgt der jeweiligen Darstellung. Die originale Darstellung der Fragen ist im Anhang zu finden. Folgende Abbildung bietet eine Orientierungshilfe zu der Umfragebeteiligung.

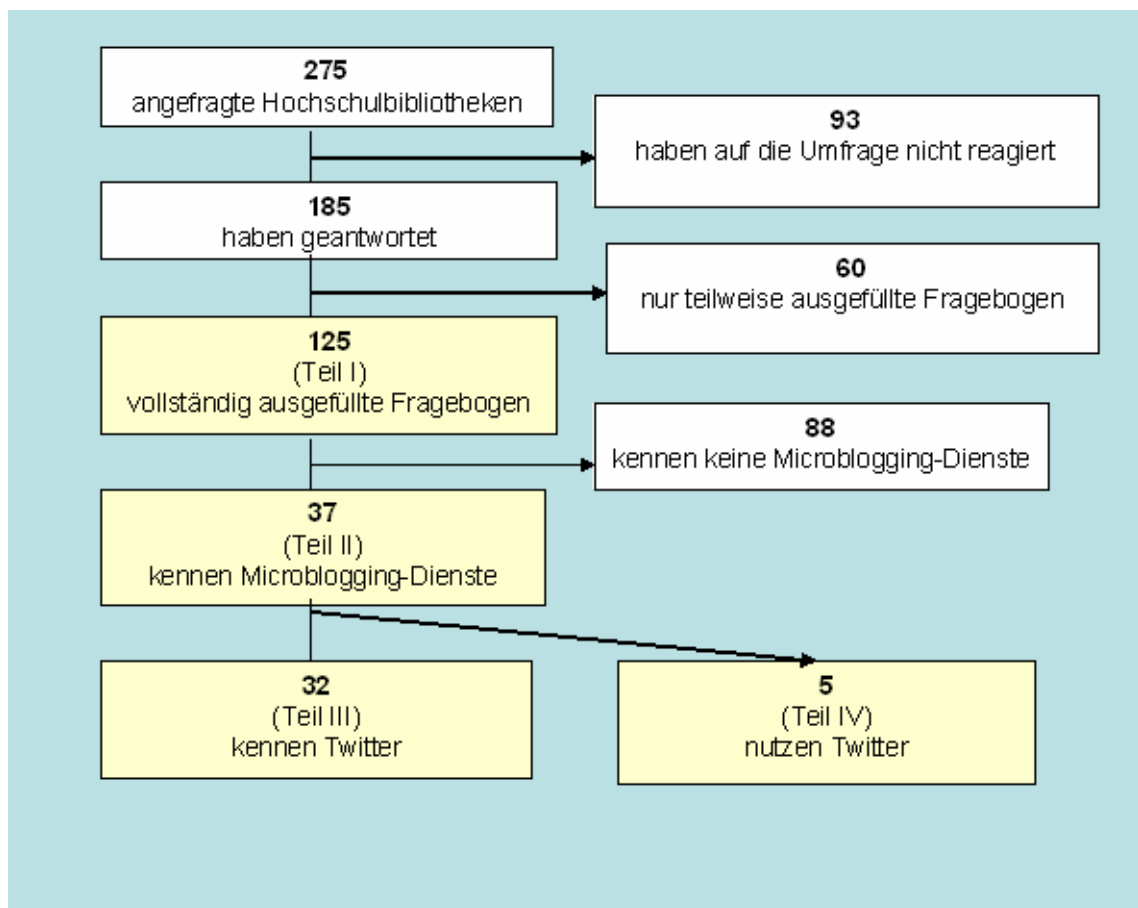
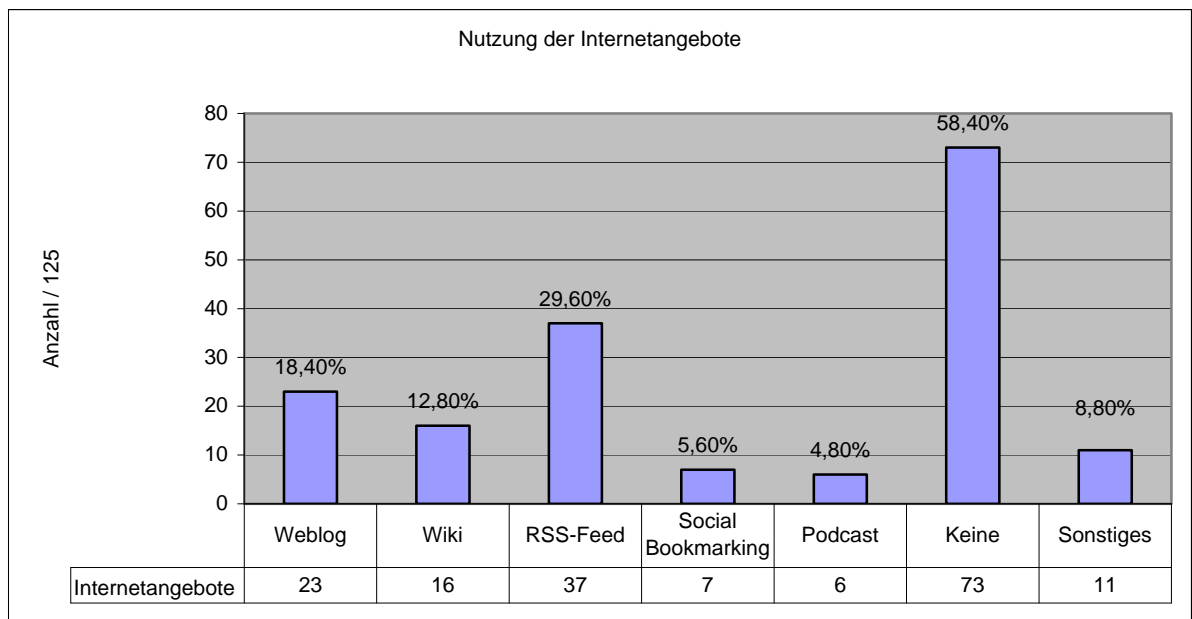


Abbildung 7: Orientierungshilfe zu der Umfragebeteiligung

## Teil I: Einstiegsfragen

Zum ersten Teil der Befragung gehören die ersten zwei Fragen. Hier haben alle 125 Bibliotheken<sup>33</sup> ihre Antworten hinterlassen. Bei der Frage zur Nutzung von Internetangeboten des Web 2.0 konnten die Probanden mehrere Antwortmöglichkeiten wählen.

*Welche Internetangebote/Dienste aus dem Bereich Web 2.0 nutzen Sie, um Ihre Benutzer zu erreichen und zu informieren?*



**Tabelle 1: Nutzung der Internetangebote des Web 2.0**

Tabelle 1 stellt eine Übersicht über die Verwendung von Web 2.0 Internetangeboten an den deutschen Hochschulbibliotheken dar. Sie zeigt, dass die Bibliotheken am häufigsten den RSS-Feed-Dienst verwenden, um ihre Nutzer zu erreichen und diese mit Informationen zu versorgen. Ebenso kann ein Trend bei den Weblogs mit 18,4% verzeichnet werden. Auffallend ist hier insbesondere, dass rund 60% der Befragten keine der genannten Web 2.0 Tools verwenden. Unter "Sonstiges" wurden E-Mail, Chats und Microblogging angegeben.

<sup>33</sup> Vgl. Kapt. 4.1 Methode und Werkzeuge der Online-Befragung

<i>Kennen Sie schon Microblogging-Dienste?</i>		
<i>Antwort</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
<i>Ja</i>	<i>37</i>	<i>29.6</i>
<i>Nein</i>	<i>88</i>	<i>70.4</i>
	<i>125</i>	<i>100</i>

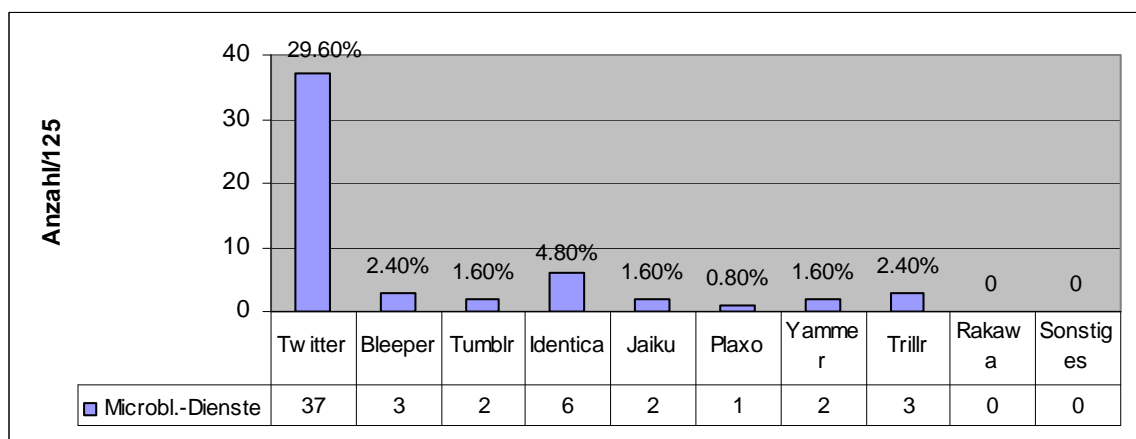
**Tabelle 2: Anzahl der Microblogging-Dienst-Kenner**

Diese Frage bildete die Grundlage für die gesamte Befragung. Wer die Antwort "Nein" angekreuzt hatte, konnte an der eigentlichen Befragung nicht weiter teilnehmen und der Proband wurde sofort zum letzten, dem fünften, Teil der Befragung übergeleitet. 29,6% (37) der Hochschulbibliotheken kennen die Microblogging-Dienste.

### Teil II: "Bekanntheit und Nutzung der Microblogging-Dienste"

Der Teil II enthält insgesamt 3 Fragen. Die ersten zwei Fragen bieten eine Mehrfachauswahl.

*Welche Microblogging-Dienste sind Ihnen bekannt?*



**Tabelle 3: Bekanntheitsgrad von Microblogging-Diensten**

Bei dieser Frage sollte der Bekanntheitsgrad von einzelnen Microblogging-Diensten unter den Bibliotheken festgestellt werden. Mit einem wesentlichen Abstand wird Twitter (29,6% von 125) von Identica (4,8%), Bleeper (2,4%) und weiteren in der Tabelle aufgeführten Diensten gefolgt.

*Nutzen Sie mindestens einen dieser Microblogging-Dienste an Ihrer Bibliothek?*

Die Antwortmöglichkeiten gleichen der Frage zuvor. Die Ausnahme bildete die Antwort "Twitter". Die Twitter-Nutzung wurde gesondert in der Frage 3 abgefragt. Alle Microblogging-Dienst-Kenner (37) markierten die Antwort "Sonstiges", um zu verdeutlichen, dass sie keine der genannten Dienste an ihrer Bibliothek nutzen.

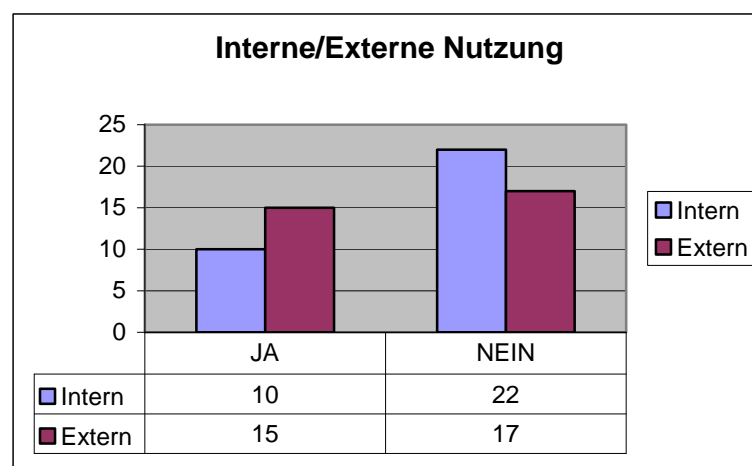
*Nutzen Sie Twitter an Ihrer Bibliothek?*

Diese Frage konnten von 37 Microblogging-Dienst-Kennern 5 Bibliotheken mit "Ja" beantworten. Das sind 4% der insgesamt 125 befragten Bibliotheken.

### Teil III: "Twitter-Nicht-Nutzer"

Dieser Teil umfasst sieben Fragen. Diese richten sich an die Microblogging-Dienst-Kenner, die jedoch den Dienst Twitter an ihrer Bibliothek bisher nicht einsetzen.

*Können Sie es sich vorstellen den Microblogging-Dienst Twitter für interne oder externe Zwecke zu nutzen?*



**Tabelle 4: Vorstellung interne/externe Nutzung der Microblogging-Dienste**

Zehn von 32 Twitter-Nicht-Nutzer können es sich vorstellen den Dienst für interne Zwecke (z.B. für Organisation der Projekte, Infor-



mationsverteiler unter den Mitarbeitern, Schulungen) in ihrer Bibliothek einzusetzen. Demgegenüber stehen 22 (68,8%) Bibliotheken, die diesen Dienst nicht für interne Zwecke benutzen würden. In der externen Verwendung (z.B. Informationsverteiler an die Benutzer, virtueller Auskunftspunkt, Vernetzung zwischen den Bibliotheken und Benutzern) sind es 15 von 32 Bibliotheken, die sich vorstellen können Twitter in ihrer Bibliothek einzuführen.

*Welche Vorteile sehen Sie in der Nutzung des Microblogging-Dienstes Twitter (In Bezug auf Ihre Bibliothek)? (Mehrfachauswahl ist möglich)*

<b>Antwort</b>	<b>Anzahl</b>
<i>Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit</i>	18
<i>Ausbau von sozialen Netzwerken und Vernetzung</i>	7
<i>Nutzung Orts- und Zeitungebunden</i>	10
<i>Kostengünstig</i>	11
<i>Leichter Zugang für Jedermann</i>	10
<i>Schnellerer Weg Nachrichten zu verbreiten</i>	15
<i>Keine Software für Installation notwendig</i>	3
<i>Mitarbeiter Updates</i>	5
<i>Sonstiges</i>	7

**Tabelle 5: Vorteile der Twitter-Nutzung (a)**

Der eindeutige Vorteil von Twitter liegt in der "Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit", gefolgt von der Aussage: "Schnellerer Weg die Nachrichten zu verbreiten". Weniger wichtig erscheint hier die Notwendigkeit der Software-Installation. Unter "Sonstiges" sind sieben Antworten mit der Antwort "keine" oder "derzeit keine" (Vorteile) eingegangen.

*Welche Nachteile sehen Sie in der Nutzung des Microblogging-Dienstes Twitter (In Bezug auf Ihre Bibliothek)? (Mehrfachauswahl ist möglich)*

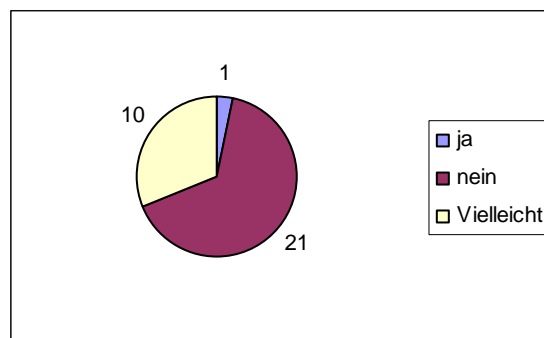
Antwort	Anzahl
<i>Technische Probleme</i>	3
<i>Sicherheitsprobleme</i>	10
<i>Zeitaufwändig</i>	12
<i>Personenzuständigkeit ist unklar</i>	4
<i>Mitarbeiter kennen sich mit Microblogging nicht aus</i>	13
<i>140-Zeichen sind unzureichend</i>	9
<i>Sonstiges</i>	7

**Tabelle 6: Nachteile der Twitter-Nutzung (a)**

Am häufigsten wird hier als Nachteil die Unkenntnis der Mitarbeiter gegenüber den Microblogging-Diensten gesehen. Dagegen sehen nur 3 Bibliotheken (9,4%) die "Technischen Probleme" als ein Nachteil. Unter "Sonstiges" kamen Überlegungen hinzu, wie z.B.:

- Speicherung und Löschung der Account-Daten
- Nur Teilzielgruppe erreichbar
- Nutzer können genervt sein
- Die bisherigen Kanäle sollen ausgebaut werden, bevor man den neuen Diensten hinterher läuft.

*Haben Sie vor in der nächsten Zeit Twitter in Ihrer Bibliothek einzuführen?*



**Tabelle 7: Einführung von Twitter in der nächsten Zeit**

Von 32 haben 21 Bibliotheken (65,6%) die Frage verneint. Zehn der Befragten wählten die Antwort "Vielleicht". Wird das Verhältnis der Ja-Antworten zu allen 125 befragten Bibliotheken betrachtet, ergibt

dass 0,8% der Bibliotheken, die einen Twitter-Dienst in der nächsten Zeit einführen wollen.

*Verwenden Sie Microblogging-Dienste, um nach Personen oder brandaktuellen Themen zu recherchieren?*

Die Verwendung der Microblogging-Dienste für die Recherche bei den Twitter-Nicht-Nutzern sieht folgendermaßen aus:

Antworten	Anzahl
<i>Suche nach Personen</i>	2
<i>Suche nach Themen</i>	5
<i>Keine Verwendung</i>	26

**Tabelle 8: Recherche in Microblogging-Diensten**

*Werden Microblogging-Dienste Ihrer Meinung nach in der Zukunft eher an Bedeutung gewinnen oder verlieren?*

Antwort	Anzahl
<i>Eher zunehmen 👍</i>	25
<i>Eher abnehmen 👎</i>	7

**Tabelle 9: Bedeutung der Microblogging-Dienste in der Zukunft (a)**

Die Mehrheit ist der Meinung, dass die Microblogging-Dienste in der Zukunft an Bedeutung gewinnen werden.

#### Teil IV: "Twitter-Nutzer"

Dieser Teil der Befragung enthält 19 Fragen. Die Fragen richten sich an die fünf von 125 Umfrageteilnehmern, die Twitter an ihrer Bibliothek verwenden.

*Seit wann nutzen Sie Twitter in Ihrer Bibliothek?*

<b>Antwort</b>	<b>Anzahl</b>
<i>&lt; 1/2 Jahr</i>	<i>4</i>
<i>1/2 - 1 Jahr</i>	<i>1</i>
<i>1 – 1½ Jahre</i>	<i>0</i>
<i>1½ - 2 Jahre</i>	<i>0</i>
<i>&gt;2 Jahre</i>	<i>0</i>

**Tabelle 10: Dauer der Twitter-Nutzung**

Das Ergebnis dieser Frage zeigt, dass fast alle twitternde Bibliotheken (80%) den Dienst erst weniger als ein halbes Jahr verwenden. Nur eine Bibliothek nutzt Twitter schon länger.

*Aus welcher Motivation heraus kamen Sie auf Twitter? (Mehrfachauswahl ist möglich)*

<b>Antwort</b>	<b>Anzahl</b>
<i>Durch Einladung/Empfehlung von anderen Bibliotheken/Twitterusern</i>	<i>0</i>
<i>Aus reiner Experimentierfreudigkeit</i>	<i>5</i>
<i>Aus eigener Notwendigkeit (z.B. Ausbau sozialer Netzwerke und Vernetzung)</i>	<i>1</i>
<i>Sonstiges</i>	<i>1</i>

**Tabelle 11: Motivation zur Twitter-Nutzung**

Der eindeutige Beweggrund den Dienst in der Bibliothek einzuführen, war bei allen fünf Bibliotheken die Experimentierfreudigkeit. Unter "Sonstiges" war folgende Antwort zu finden: „Neuerwerbungen des OPUS-Server sichtbar machen“

*Nutzen Sie Twitter für interne oder externe Zwecke?*

Vier von den fünf Bibliotheken setzen Twitter für externe und eine Bibliothek für interne Zwecke ein. Es gibt keinen Teilnehmer, der den Dienst für beide Zwecke nutzt.

Wie ist die Pflege des Twitter-Accounts in Ihrer Organisation verankert?

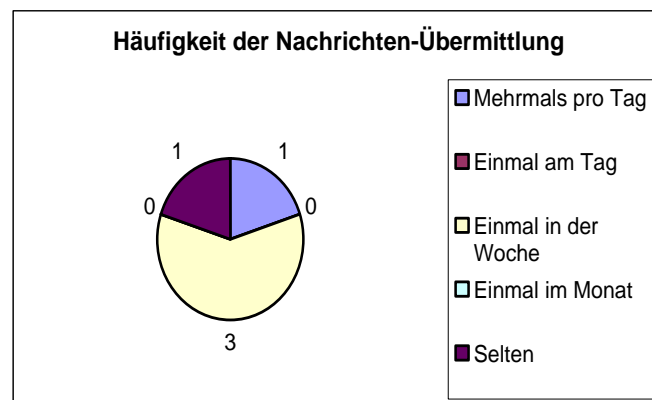
Diese Frage knüpft an die vorherige an und wurde für alle drei Antwortmöglichkeiten (intern, extern oder beides) gesondert gestellt. Die Antworten dieser Frage werden hier zusammengefasst und werden nicht separat aufgeführt. Die Bibliothek, die Twitter für interne Zwecke verwendet, hat noch keine feste Einrichtung für die Pflege des Accounts vorgesehen. Die Verteilung der Pflege des Accounts bei den Extern-Nutzern sieht folgendermaßen aus:

Antwort	Anzahl
Auskunft	1
Schulung	1
Erschließung	1
Dokumentlieferung	0
Sonstiges	3

Sonstiges
Fachreferat
Publikationsserver
EDV

**Tabelle 12: Pflege des Twitter-Accounts**

Wie oft übermitteln Sie Nachrichten via Twitter?



**Tabelle 13: Häufigkeit der Nachrichten-Übermittlung**

Die Graphik zeigt, dass Twitter als Nachrichtenübermittler mindestens "Einmal in der Woche" zum Einsatz kommt und wird zur Zeit in der Art von drei Bibliotheken verwendet.

*Welche Vorteile sehen Sie in der Nutzung des Microblogging-Dienstes Twitter (In Bezug auf Ihre Bibliothek)? (Mehrfachauswahl ist möglich)*

<b>Antwort</b>	<b>Anzahl</b>
<i>Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit</i>	5
<i>Ausbau von sozialen Netzwerken und Vernetzung</i>	3
<i>Nutzung Orts- und Zeitungebunden</i>	3
<i>Kostengünstig</i>	3
<i>Leichter Zugang für Jedermann</i>	3
<i>Schnellerer Weg Nachrichten zu verbreiten</i>	4
<i>Keine Software für Installation notwendig</i>	4
<i>Mitarbeiter Updates</i>	0
<i>Sonstiges</i>	0

**Tabelle 14: Vorteile der Twitter-Nutzung (b)**

Für alle fünf Bibliotheken scheint die "Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit" ein wesentlicher Vorteil zu sein. Dagegen bringt die Veröffentlichung der "Mitarbeiter Updates" via Twitter keinen Nutzen für die befragten Bibliotheken.

*Welche Nachteile sehen Sie in der Nutzung des Microblogging-Dienstes Twitter (in Bezug auf Ihre Bibliothek?) (Mehrfachauswahl ist möglich)*

<b>Antwort</b>	<b>Anzahl</b>
<i>Technische Probleme</i>	1
<i>Sicherheitsprobleme</i>	0
<i>Zeitaufwändig</i>	0
<i>Personenzuständigkeit ist unklar</i>	2
<i>Mitarbeiter kennen sich mit Microblogging nicht aus</i>	5
<i>140-Zeichen sind unzureichend</i>	1
<i>Sonstiges</i>	0

**Tabelle 15: Nachteile der Twitter-Nutzung (b)**

Sicherheitsprobleme und Zeitaufwand werden nicht als Nachteile gesehen. Jedoch erweist sich die Unkenntnis der Mitarbeiter als ein wichtiger Nachteil.

*Für welche interne/externe Zwecke eignet sich aus Ihrer Sicht die Nutzung von Twitter besonders? (Mehrfachauswahl ist möglich)*

<b>Antwort</b>	<b>Intern</b>	<b>Extern</b>
<i>Informationsverteilung für Bibliotheksnutzer</i>	2	3
<i>Informationsverteilung für Mitarbeiter</i>	2	1
<i>Virtueller Auskunftsort</i>	3	4
<i>Vernetzung zur weiteren Bibliotheken</i>	0	1
<i>Vernetzung zu den Bibliotheksnutzern</i>	1	3
<i>Organisation von Projekten</i>	2	0
<i>Mitarbeiterschulungen</i>	0	0

**Tabelle 16: Twitter-Eignung für interne/externe Zwecke**

Laut der Umfrage ist der sinnvolle Einsatz des Twitters für interne sowie externe Zwecke die Verwendung für den virtuellen Auskunftsort. Keinen Nutzen demgegenüber stellt der Einsatz von Twitter für die Mitarbeiterschulungen dar.

*Glauben Sie, dass die Vernetzung mit anderen Bibliotheken via Twitter hilfreiche Partnerschaftsnetzwerke fördern kann?*

Eine der Bibliotheken glaubt, dass durch Twitter die Partnerschaftsnetzwerke gefördert werden können. Die restlichen vier haben die Frage verneint.

*Sehen Sie Twitter als ein Marketinginstrument an?*

Drei von fünf Bibliotheken sehen Twitter als ein Marketinginstrument an.

Verwenden Sie Microblogging-Dienste um nach Personen oder brandaktuellen Themen zu recherchieren? (Mehrfachauswahl ist möglich)

Antworten	Anzahl
Suche nach Personen	1
Suche nach Themen	3
Keine Verwendung	2

**Tabelle 17: Recherche in Microblogging-Diensten**

60% der Befragten benutzen die Microblogging-Dienste um nach brandaktuellen Themen zu suchen.

*Welche Hilfswerkzeuge von Twitter ...*

	<i>benutzen Sie am häufigsten?</i>	<i>haben Sie noch nie benutzt?</i>
TwitterSearch	4	0
Twitterfeed	2	0
TweetBeep	0	2
Twhirl	1	2
TweetStats	0	3
Twitpic	0	3
TwitterCal	0	3
HashTags	2	3
Twiturl	1	3
Tweetree	0	3
Twtpoll	0	3
Twilert	0	5
Spliweet	0	5
Sonstiges	2	0

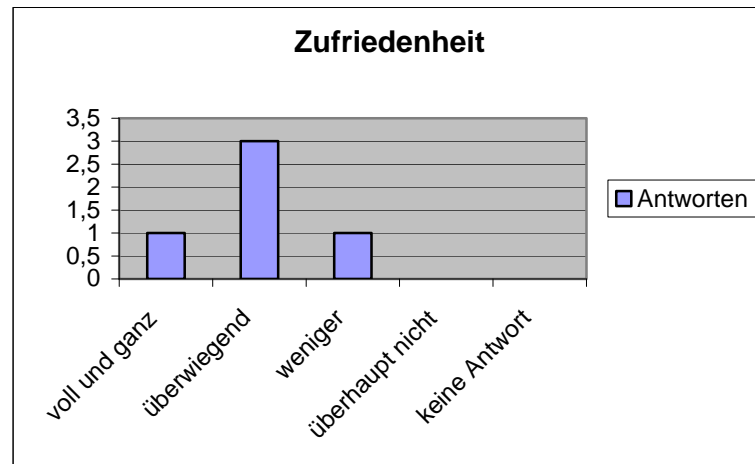
**Tabelle 18: Nutzung der Twitter-Hilfswerkzeuge**

In dieser Tabelle wird deutlich, dass die hier genannten Hilfswerkzeuge noch ziemlich unbekannt sind. Nur fünf davon wie: TwitterSearch, Twitterfeed, Twhirl, HashTags, Twiturl haben ihren Einsatz in



den befragten Bibliotheken gefunden. Unter "Sonstiges" wurden keine weitere Twitter-Tools genannt.

*Wie zufrieden sind Sie mit dem Einsatz von Twitter in Ihrer Bibliothek?*



**Tabelle 19: Zufriedenheit über den Twitter-Einsatz**

Der Grafik ist zu entnehmen, dass die Mehrheit der Twitter-Nutzer mit dem Einsatz von Twitter in ihren Bibliotheken "überwiegend" oder "voll und ganz" zufrieden sind.

*Werden Microblogging-Dienste Ihrer Meinung nach in der Zukunft eher an Bedeutung gewinnen oder verlieren?*

Antwort	Anzahl
Eher zunehmen 👉	4
Eher abnehmen 👈	1

**Tabelle 20: Bedeutung der Microblogging-Dienste in der Zukunft (b)**

Vier von fünf Bibliotheken glauben an die Zukunft der Microblogging-Dienste.

### 4.3 Diskussion

Die Beteiligung an dieser Umfrage zeigt, dass das Interesse an Web 2.0 Tools zweifellos vorhanden ist. Die Rücklaufquote von 45% lässt sich dadurch erklären, dass die angeschriebenen Bibliotheken sich zu dem aktuellen Thema angesprochen fühlten und sich an dieser Wissenschaft beteiligen wollten. Das allgemeine Interesse am Dienst Twitter wird auch durch die steigenden Zahlen der deutschsprachigen Accounts deutlich.<sup>34</sup>

*„Über welche Kanäle erreicht eine Bibliothek typischerweise den Nutzer?“ (Obst, 2007) S. 210*

Diese Frage hat sich auch Oliver Obst in seiner Publikation gestellt. In der vorliegenden Umfrage nutzt die Mehrheit (73 Bibliotheken) von 125 der Befragten noch keine Web 2.0 Tools, um ihre Nutzer zu erreichen und zu informieren. Die meistgenutzten Tools sind RSS-Feeds (37 v. 125 Bibliotheken) und Weblogs (23 v. 125 Bibliotheken). Herr Obst empfiehlt gerade die Verwendung von Weblogs und RSS als zusätzliche Kanäle für die Bibliotheken, da die üblichen Aushänge in der Bibliothek, Einträge auf der Homepage oder auch Mitteilungen in der Tageszeitung laut der ETH Zürich – Untersuchung nur 40% der Nutzer erreichen.<sup>35</sup> Werden Weblogs mit Microblogging untereinander verglichen, so sind die Microblogs laut Java u. a.<sup>36</sup> eine schnellere Art der Kommunikation. Sie erfordern wenig Zeit und Aufwand, um den Inhalt zu erzeugen und dementsprechend die Nachrichten schneller zu verbreiten. Um die Erreichbarkeit der Nutzer zu erhöhen, sollte es mehr oder minder gleich von Interesse sein, die Nachrichten per Microblogging zu verbreiten als per Weblog. Zu den populärsten

---

<sup>34</sup> Vgl. (Pfeiffer, 2009)

<sup>35</sup> O. Obst zitiert die Publikation Ciandrini, C.: Der virtuelle Zeitschriftenbestand der ETH Bibliothek Zürich: Eine Benutzungsstudie. Zürich 1997.

<sup>36</sup> Vgl. (Java, Finin, Song, & Tseng, 2007) S.57

Microblogging-Diensten gehört laut J. Pontin<sup>37</sup> Twitter. Genauso nimmt Twitter unter den befragten Hochschulbibliotheken den höchsten Bekanntheitsgrad ein. Jedoch setzen unter den hier befragten 37 Microblogging-Dienst- und Twitter-Kennern nur fünf Bibliotheken (4% von 125) Twitter in ihren Einrichtungen ein. Alle fünf Bibliotheken verwenden den Dienst für externe, aber nur eine nutzt ihn zusätzlich für interne Zwecke. Twitter-Nicht-Nutzer würden den Dienst auch eher für externe Zwecke einführen. Das bedeutet, dass der externe Einsatz Twitters überwiegt. Beispiele für die Verwendung von Twitter für externe Zwecke können im Kapitel 3.2 nachgelesen werden. Bei der Nachfrage der twitternden Bibliotheken, für welchen Zweck sich Twitter am besten eignet, kam heraus, dass sowohl intern als auch extern der Dienst für die virtuelle Auskunft am besten taugt.<sup>38</sup>

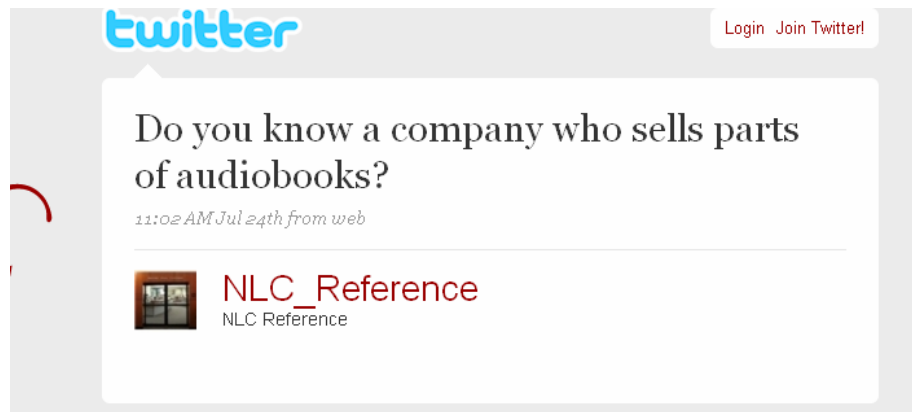
*“Kennzeichnend für alle Formen der Digitale Reference ist, dass Nutzer die Reference Services der Bibliothek in Anspruch nehmen können, ohne die Bibliothek zu betreten und ohne sich an den Öffnungszeiten orientieren zu müssen. Die Bibliothek wiederum hat die Chance, Nutzerschichten zu gewinnen, die zuvor kaum auf die Idee gekommen wären, die Angebote der Bibliothek zu nutzen.“ (Rösch, 2003) S. 2*

Diese Möglichkeit setzt die Nebraska Library Commission um. Sie teilt täglich ihren 361 Anhängern und genauso der weiteren Öffentlichkeit die eingehenden Referenzfragen mit.

---

<sup>37</sup> Vgl. (Pontin, 2007)

<sup>38</sup> Vgl. Tabelle 16



**Abbildung 8: Nebraska Library veröffentlicht die eingehenden Referenzfragen**  
 Quelle: [http://twitter.com/NLC\\_Reference](http://twitter.com/NLC_Reference) [Stand 24.07.2009]

Welche Vor- oder Nachteile kann Twitter für die Bibliotheken liefern? Der Umfrage ist zu entnehmen, dass sich Twitter-Nicht-Nutzer und Twitter-Nutzer über diese Punkte einig sind. Als Vorteil sehen die beiden Gruppen vor allem den Beitrag des Dienstes zu der Öffentlichkeitsarbeit und die schnelle Verbreitung von Informationen.

*„Dem Microblogging können ganz verschiedene Intentionen und Motive zu grunde liegen: Weil es mit der schnellste Weg ist, Informationen transparent an eine große Anzahl von Rezipienten zu verschicken, nutzen es Koordinationsstellen im Krisenmanagement; weil es ein neuer Informationskanal ist, der v. a. „Early Adopters“ erreicht, nutzen es innovative Unternehmen für PR und Informationsvermittlung [...].“ (Bernhardt & Simon, 2008) S. 15*

Zu Recht erkennen die Bibliotheken, dass es notwendig ist Werbung für sich im Web auf unterschiedlichen Kanälen zu betreiben. Auf diesem Wege kann eine große Gemeinschaft angesprochen werden und die Bibliothek sich den Webnutzern als Informationsdienstleister vorstellen. Die Bibliothek kann einen sehr guten Service bieten oder den besten Bestand vorweisen, dennoch muss sie ihre Vorteile auch verdeutlichen, da ansonsten keine neuen Nutzer gewonnen werden

können. Zudem sieht die Mehrheit der befragten Bibliotheken, die Twitter nutzen, den Dienst als ein Marketinginstrument.

Als großen Nachteil sehen die beiden Gruppen die Unkenntnis der Mitarbeiter.

*„Bei der Einführung sozialer Software sind andere Qualitäten als sonst gefragt: Der Bibliothekar muss technischer Innovator, Moderator, Generator benutzerorientierter Inhalte sein, proaktiv und kurzfristig reagierend, das sind Anforderungen, welche bisher nicht oft gefordert wurden und daher nicht alle jubeln lassen.“* (Plieninger, Stabenau & Heller, 2007) S. 228

Plieninger u. a. schlagen eine Lösung vor, wie mit solchen Hürden umgegangen werden kann. Bevor die Kollegen ein Tool für die Bibliothek einführen, sollen sie mit kleineren Projekten beginnen. Die Autoren empfehlen solche Dienste für private Zwecke auszuprobieren. Als Beispiel führen sie den Dienst LibraryThing<sup>39</sup> an, den die Bibliothekare privat und im Namen ihrer Bibliothek nutzen können.<sup>40</sup> In der Twitterwelt können Bibliothekare fachlich aber auch private Tweets an die Öffentlichkeit bringen, wie es die folgenden Beispiele zeigen:



**Abbildung 9: Die Bibliothekarin Anne Christensen verlinkt zu Webis – Sammelschwerpunkte an deutschen Bibliotheken**  
Quelle: <http://twitter.com/xenzen/status/3070646354> [Stand 01.08.2009]

<sup>39</sup> Erreichbar unter: <http://www.librarything.de/>

<sup>40</sup> Vgl. (Plieninger, Stabenau & Heller, 2007) S. 228



**Abbildung 10: Die Bibliothekarin Katja Böspflug (LonelyLibrarian) postet neben bibliothekarischen Themen auch ihre private Statements**  
 Quelle: <http://twitter.com/LonelyLibrarian/status/2857786422> [Stand 01.08.2009]

*„Für die Einführung von Web 2.0 Diensten sind über weite Strecken keine großen Projekte und umfangreichen Mittel notwendig, sondern vielmehr ein wacher Blick für die Neuigkeiten auf diesem Sektor und die Bereitschaft, neue Dienste auszuprobieren und wo möglich in die Praxis umzusetzen. Bibliotheken und Bibliothekare werden so wieder mehr im Zentrum der Informationsgesellschaft stehen.“ (Plieninger, Stabenau & Heller, 2007) S. 226 - 227*

Diese Aussage bestätigt die Ergebnisse der Frage aus der Online-Befragung nach dem Motivationsgrund zu twittern. Alle fünf twitternde Bibliotheken fingen mit dem Dienst aus reiner Experimentierfreudigkeit an.<sup>41</sup> Seitdem twittern sie mindestens einmal pro Woche.<sup>42</sup> Für zwölf von 32 Bibliotheken, die zwar Microblogging-Dienste kennen aber Twitter nicht nutzen, scheint das Betreiben des Dienstes zeitaufwändig zu sein.<sup>43</sup>

*„But information professionals know that Twitter (www.twitter.com) is a fast-growing, free messaging service for*

<sup>41</sup> Vgl. Tabelle 11

<sup>42</sup> Vgl. Tabelle 13

<sup>43</sup> Vgl. Tabelle 6

*people, and it's one that libraries (and librarians) can make good use of—without spending much time or effort.” (Milstein, 2009) S. 17*

Mit dem Tool TwitterFeed, mit dem die RSS-Feeds automatisch in den Twitter-Account eingebunden werden können, wird nur einmalig Zeit für das Einrichten benötigt. Wenn die Bibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg (TUHH) einen Beitrag in ihrem Blog<sup>44</sup> veröffentlicht, erscheinen die Statements automatisch als Tweets bei Twitter<sup>45</sup>. Umgekehrtes Beispiel kann auf der Homepage des Fachbereichs Wirtschaft der Technische Informationsbibliothek/Universitätsbibliothek Hannover (TIB/UB) beobachtet werden. Die TIB/UB fügt die aktuellen Bibliotheksinfos des Twitter-Accounts<sup>46</sup> in die eigene Homepage<sup>47</sup> ein. Beide Bibliotheken verbreiten die aktuelle Information durch mehrere Informationskanäle und müssen dafür keine Zeit extra investieren. Graf und Klein haben in ihrer Untersuchung „Internetangebot in Bibliotheken“ 75 Universitätsbibliotheken zu den aufgeführten Angeboten auf ihrer Homepage befragt. Dabei kam heraus, dass 63 Bibliotheken auf ihren Seiten „Aktuelles“ anbieten. Darunter fallen die geänderte Öffnungszeiten und Neuigkeiten im Angebot an.<sup>48</sup> Das heißt, dass all diese Universitätsbibliotheken dem Beispiel der Technischen Universitätsbibliothek Hamburg-Harburg (TUBHH) oder der TIB/UB folgen könnten, um ohne zusätzlichen Aufwand für neue und bestehende Nutzer im Web präsent zu sein und sie durch mehrere Informationskanäle mit aktuellen Mitteilungen zu versorgen.

---

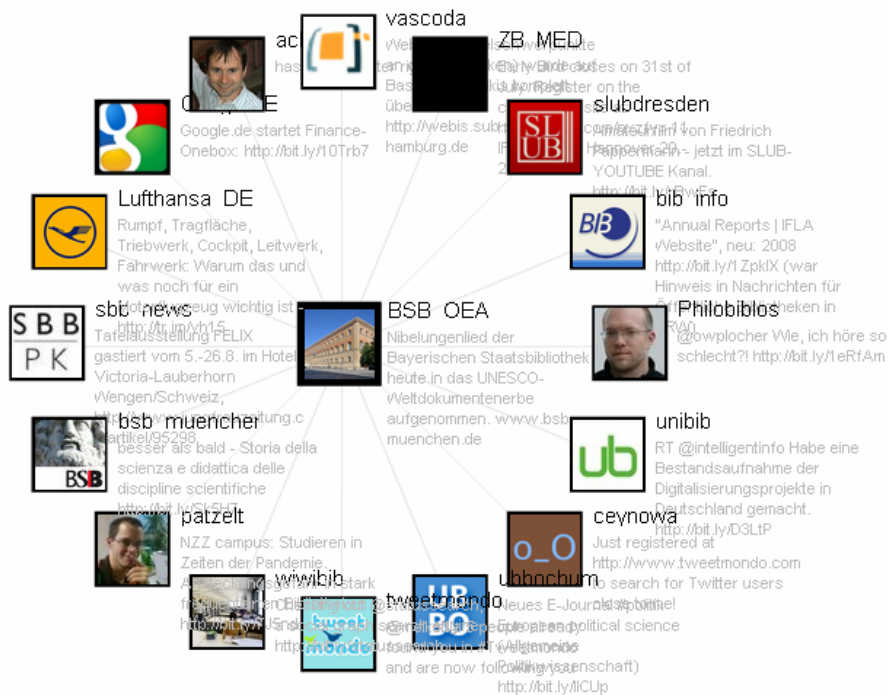
<sup>44</sup> Erreichbar unter: <http://www.tub.tu-harburg.de/blog/>

<sup>45</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/tubhh>

<sup>46</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/wiwibib>

<sup>47</sup> Erreichbar unter: <http://www.tib.uni-hannover.de/de/literatursuche/fachspezifisch-suchen/microblog-der-fachbibliothek-wirtschaftswissenschaften.html>

<sup>48</sup> Vgl. (Graf & Klein, 2000)



**Abbildung 11: Darstellung der gefolgt Twitterern von der Bayerischen Staatsbibliothek**  
 Quelle: [http://www.neuroproductions.be/twitter\\_friends\\_network\\_browser/](http://www.neuroproductions.be/twitter_friends_network_browser/) (username: BSB\_OEA) [Stand 03.08.2009]

Die Darstellung zeigt die von der Bayerischen Staatsbibliothek<sup>49</sup> gefolgt Twitterern. Unter diesen befinden sich Universitätsbibliotheken Bochum<sup>50</sup>, Dortmund<sup>51</sup>, die TIB/UB<sup>52</sup>, Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUBDresden)<sup>53</sup> zudem noch Bib (Berufsverband - Information Bibliothek e.V.)<sup>54</sup> und Vasco da (das Internetportal für wissenschaftliche Information)<sup>55</sup>. Welchen Nutzen diese Vernetzung der Staatsbibliothek bringt, ist hier nicht ersichtlich. Jedoch glauben vier der befragten Twitter-Nutzer-Bibliotheken nicht an hilfreiche Partnerschaftsnetzwerke, die durch den Dienst entstehen können. Nichtsdestotrotz ist die Mehrheit der Twitter-Nutzer-Bibliotheken

<sup>49</sup> Erreichbar unter: [http://twitter.com/BSB\\_OEA](http://twitter.com/BSB_OEA)

<sup>50</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/ubbochum>

<sup>51</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/unibib>

<sup>52</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/wiwibib>

<sup>53</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/slubdresden>

<sup>54</sup> Erreichbar unter: [http://twitter.com/bib\\_info](http://twitter.com/bib_info)

<sup>55</sup> Erreichbar unter: <http://twitter.com/vasco da>



überwiegend oder voll und ganz mit dem Dienst zufrieden.<sup>56</sup> Überdies glauben 29 von 37<sup>57</sup> Bibliotheken an die wachsende Bedeutung des Dienstes in der Zukunft.

Nach Ablauf der Umfrage konnte beobachtet werden, dass sich noch weitere Bibliotheken mit dem Dienst Twitter auseinandergesetzt haben. Dies ist z. B. dem "Netbib-Weblog" zu entnehmen. Die Bibliothekarin, Anne Christensen, publizierte die Diskussion mit einer Kollegin über die Eröffnung eines Accounts für ihre Bibliothek.

### Bibliotheks-Gezwitscher zum Erfolg bringen

23. Juni 2009

 2 Kommentare

Telefongespräch mit einer befreundeten Kollegin aus <Stadt>, hier mit ihrer Erlaubnis wiedergegeben:

**Sie:** Ich hab da jetzt mal für unsere Bibliothek mit dem Twitter angefangen, und weißt du was, da folgen mir schon sieben Leute. Aufregend!

**Ich:** Ja, ist doch auch cool!

**Sie:** Aber wie finde ich denn jetzt noch mehr? [Mehr...](#)

Anne Christensen  Bibliothek20  twitter

**Abbildung 12: Ein Ausschnitt aus dem "Netbib-Weblog". Publiziert von der Bibliothekarin Anne Christensen. Quelle: <http://log.netbib.de/archives/2009/06/23/bibliotheks-gewitscher-zum-erfolg-bringen/> [Stand 28.07.2009]**

Es kamen diverse Kommentare per E-Mail zu der Online-Umfrage. Die Rückmeldungen reichten von „von Twitter höre ich zum ersten mal heute“, „bitte eine Information zum Ergebnis der Umfrage zukommen lassen“, „werde an der Umfrage nicht teilnehmen“ bis gute Wünsche und Erfolg für die Bachelorarbeit. Insgesamt ist das Feedback zu der Studie sehr positiv ausgefallen und hat erneut das Interesse am Thema bestätigt.

---

<sup>56</sup> Vgl. Tabelle 17

<sup>57</sup> Twitter-Nutzer und Twitter-nicht-Nutzer

## 5 Fazit

Twitter findet immer mehr Interesse in der Bevölkerung, aber auch in den deutschen Hochschulbibliotheken. Hauptsächlich wird der Dienst an den Bibliotheken für externe Zwecke wie Öffentlichkeitsarbeit und zur Verbreitung von Informationen verwendet. Geeignet ist er außerdem für die virtuelle Auskunft und gilt als nützliches Werkzeug im Marketing. Die twitternden Bibliotheken sind mit dem Einsatz zufrieden und glauben an die wachsende Zukunft des Microblogging. Die Potenziale dafür sind vorhanden, jedoch muss den Bibliotheksmitarbeitern die Möglichkeit gegeben werden durch Information und Fortbildung neue Dienste kennen lernen zu können. Der beste Weg dazu ist mit einem persönlichen Account zu experimentieren und sich mit anderen Bibliothekaren zu vernetzen. Sicherlich erweist sich eine Twitter-Bibliothek als eine innovative, auf dem neusten Stand der Technik geführte Bibliothek, die ebenso ihr Interesse an der Erweiterung von Marktanteilen demonstriert.

Die Herausforderung in dem Zeitalter der Informationsüberflutung ist nicht, dass die Bibliotheken versuchen die Information zu selektieren und zu reduzieren. Die Herausforderung besteht darin, die Nutzer dort aufzufangen, wo sie sich befinden und sie in die Richtung zu leiten, wo sie für sich die notwendige Information finden können.

Das wichtigste Ziel des Twitter-Einsatzes in einer Bibliothek soll dazu führen den bestehenden Nutzerkreis zu informieren, zu erweitern und sogar diejenigen Nutzer zu erreichen, die keine Möglichkeit haben in die Bibliothek zu kommen. Die aufgeführten Beispiele in dieser Arbeit können den nichttwitternden Bibliotheken einige Anhaltspunkte bieten.

Bibliotheken, die früh erkennen, dass Twitter ein hervorragender Zusatzkanal neben anderen Informationskanälen ist, werden davon schon bald profitieren können. Twitter ist eine wertvolle Ergänzung für den Service in der Bibliothek, um potenzielle Nutzer dort zu finden, wo sie sich aufhalten.

## Literaturverzeichnis

**Bernhardt, N., & Simon, N.** (2008). *Twitter, Mit 140 Zeichen zum Web 2.0*. München : Open Source Press.

**Black, E. L.** (ca. 2007). *Web 2.0 and Library 2.0: What librarians need to know*. In: Courtney, N. (2007). *Library 2.0 and beyond: Innovative technologies and tomorrow's user*. Westport, Conn: Libraries Unlimited. S. 1 - 14

**Brown, L.** (2008). *LIS5313 Course Wiki*. Abgerufen am 1. Mai 2009 von Twittering Libraries:

[http://lis5313.ci.fsu.edu/wiki/index.php/Twittering\\_Libraries](http://lis5313.ci.fsu.edu/wiki/index.php/Twittering_Libraries)

**Compete Inc.** (2009). *Compete*. Abgerufen am 11. Mai 2009 von Site Profile for Twitter.com:

<http://siteanalytics.compete.com/twitter.com/>

**Graf, D., Klein, D.** (2000). *Internetangebot in Bibliotheken*. Conf-proceeding 05. InetBib-Tagung vom 8. bis 10. März 2000 in Dortmund

**HubSpot Inc.** (2008). *State of the Twittersphere Q4 2008*. One Broadway, 10th Floor Cambridge, MA 02142, USA: HubSpot, Inc.

**Java, A., Finin, T., Song, X., & Tseng, B.** (2007). *Why we Twitter: Understanding Microblogging Usage and Communities*. In: *Proceedings of the Joint 9th WEBKDD and 1st SNA-KDD Workshop 2007* (S. 56-65). San Jose, California, USA: UMBC eBiquity.

**Lennon, A.** (12. Februar 2009). *The Daily Anchor | Marketing and Advertising Blog*. Abgerufen am 10. Mai 2009 von A Conversation With Twitter Co-Founder Jack Dorsey:

<http://www.thedailyanchor.com/2009/02/12/a-conversation-with-twitter-co-founder-jack-dorsey/>

**LimeSurvey** (7. März 2009). *Die PHP-Software für eigene Online HTML*. Abgerufen am 3. Mai 2009 von Umfragen kostenlos & einfach erstellen mit LimeSurvey| Features:

<http://www.limesurvey.org/content/view/13/80/lang.de/>

**Mangold, R.** (2007). *Informationspsychologie: Wahrnehmen und Gestalten in der Medienwelt*. München : Elsevier, Spektrum Akademischer Verlag

**Milstein, S.** (2009). Twitter for Libraries (and Librarians). *Computers in Libraries*, 29 (2009) Nr. 5, S. 17-18.

**Naone, E.** (2008). A Brief History of Microblogging: Twitter and its competitors have spawned an entire ecosystem. *Technology Review* (September/October 2008), S. 26-28.

**Obst, O.** (2007). Weblog-Anwendungen in Bibliotheken. *Bibliothek – Forschung und Praxis*, 31 (2007) Nr. 2, S. 200-212.

**Pfeiffer, Thomas** (2007). *Webevangelisten*. Abgerufen am 3. August 2009 von Twitter-Zensus: Twitterati im Juni:

<http://webevangelisten.de/zensus4/>

**Plieninger, J., Stabenau, E., & Heller, L.,** (2007). Never run a changing system? : Über die Chancen des Einsatzes "Sozialer Software" in der Bibliotheksarbeit. *B.I.T. Online* 10 (2007) H. 3, S. 223 – 230.

[http://homepages.uni-tuebingen.de/juergen.plieninger/BIT\\_2007\\_03\\_Plieninger\\_Stabenau\\_Heller.pdf](http://homepages.uni-tuebingen.de/juergen.plieninger/BIT_2007_03_Plieninger_Stabenau_Heller.pdf)

**Pontin, J.** (22. April 2007). *The New York Times*. Abgerufen am 23. Juli 2009 von From many tweets, one loud voice on the internet.:

<http://www.nytimes.com/2007/04/22/business/yourmoney/22stream.html?pagewanted=1&r=1>

**Rösch, H.** (2003). Digital Reference in Deutschland – Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. In: *World Library and Information Congress*. 69th IFLA Conference and Council. Berlin 1.-9. August 2003

**Sühl-Strohmenger, W.** (2008). *Digitale Welt und Wissenschaftliche Bibliothek – Informationspraxis im Wandel; Determinanten, Ressourcen, Dienste, Kompetenzen; eine Einführung*. Wiesbaden : Harrassowitz

**SXSW, Inc.** (2007). *South by Southwest festivals + conferences*. Abgerufen am 12. Mai. von Web Awards Winners:

[http://2007.sxsw.com/interactive/web\\_awards/winners/](http://2007.sxsw.com/interactive/web_awards/winners/)

**Twitter Blog** (20. Februar 2008). *Twitter Web Traffic Around the World*. Abgerufen am 7. Juli 2009:

<http://blog.twitter.com/2008/02/twitter-web-traffic-around-world.html>

**Webby Awards** (2009). *Welcome to the Webby Awards*. Abgerufen am 12. Mai 2009.von Twitter:

<http://www.webbyawards.com/webbys/specialachievement13.php/#twitter>

# Abbildungsverzeichnis

<b>Abbildung 1:</b> twitternde Bibliotheken	S. 7
<b>Abbildung 2:</b> Die Unibibliothek Ilmenau kündigt nächste Veranstaltung an. Quelle: <a href="http://twitter.com/UBIlmenau">http://twitter.com/UBIlmenau</a> [Stand 14.07.2009]	S. 9
<b>Abbildung 3:</b> Die Unibibliothek Dortmund kündigt die Lizenzierung der Abstract und Citation Datenbank Scopus an. Quelle: <a href="http://twitter.com/unibib">http://twitter.com/unibib</a> [Stand 14.07.2009]	S. 9
<b>Abbildung 4:</b> Die TIB/UB in Hannover kündigte am 12 Juni Schließung an. Quelle: <a href="http://twitter.com/wiwibib">http://twitter.com/wiwibib</a> [Stand 14.07.2009]	S. 9
<b>Abbildung 5:</b> Die Jugendbibliothek Hoeb4U kündigt die neu Erwerbungen an. Quelle: <a href="http://twitter.com/Hoeb4U">http://twitter.com/Hoeb4U</a> [Stand 14.07.2009]	S. 10
<b>Abbildung 6:</b> Die Unibibliothek Bochum kündigt eine Schließung der Bibliothek wegen des Feuersalarms an. Quelle: <a href="http://twitter.com/ubbochum">http://twitter.com/ubbochum</a> [Stand 14.07.2009]	S. 10
<b>Abbildung 7:</b> Orientierungshilfe zu der Umfragebeteiligung	S. 16
<b>Abbildung 8:</b> Nebraska Library veröffentlicht die eingehenden Referenzfragen Quelle: <a href="http://twitter.com/NLC_Reference">http://twitter.com/NLC_Reference</a> [Stand 24.07.2009]	S. 31

### **Abbildung 9:**

**Die Bibliothekarin Anne Christensen verlinkt zu Webis –  
Sammelschwerpunkte an deutschen Bibliotheken**

**Quelle: <http://twitter.com/xenzen/status/3070646354> [Stand 01.08.2009] S. 32**

### **Abbildung 10:**

**Die Bibliothekarin Katja Böspflug (LonelyLibrarian) postet  
neben bibliothekarischen Themen auch ihre private Statements**

**Quelle: <http://twitter.com/LonelyLibrarian/status/2857786422> [Stand 01.08.2009] S. 33**

### **Abbildung 11:**

**Darstellung der gefolgtten Twitterern von der Bayerischen  
Staatsbibliothek**

**Quelle: [http://www.neuroproductions.be/twitter\\_friends\\_network\\_browser/](http://www.neuroproductions.be/twitter_friends_network_browser/)  
(username: BSB\_OEA) [Stand 03.08.2009] S. 35**

### **Abbildung 12:**

**Ein Ausschnitt aus dem "Netbib-Weblog". Publiziert von der  
Bibliothekarin Anne Christensen.**

**Quelle: <http://log.netbib.de/archives/2009/06/23/bibliotheks-gewitscher-zum-erfolg-bringen/> [Stand 28.07.2009] S.36**



## **Tabellenverzeichnis**

<b>Tabelle 1: Nutzung der Internetangebote des Web 2.0</b>	<b>S. 17</b>
<b>Tabelle 2: Anzahl der Microblogging-Dienst-Kenner</b>	<b>S. 18</b>
<b>Tabelle 3: Bekanntheitsgrad von Microblogging-Diensten</b>	<b>S. 18</b>
<b>Tabelle 4: Vorstellung interne/externe Nutzung der Microblogging-Dienste</b>	<b>S.19</b>
<b>Tabelle 5: Vorteile der Twitter-Nutzung (a)</b>	<b>S. 20</b>
<b>Tabelle 6: Nachteile der Twitter-Nutzung (a)</b>	<b>S. 21</b>
<b>Tabelle 7: Einführung von Twitter in der nächsten Zeit</b>	<b>S. 21</b>
<b>Tabelle 8: Recherche in Microblogging-Diensten</b>	<b>S. 22</b>
<b>Tabelle 9: Bedeutung von Microblogging-Dienste in der Zukunft (a)</b>	<b>S. 22</b>
<b>Tabelle 10: Dauer der Twitter-Nutzung</b>	<b>S. 23</b>
<b>Tabelle 11: Motivation zur Twitter-Nutzung</b>	<b>S. 23</b>
<b>Tabelle 12: Pflege des Twitter-Accounts</b>	<b>S. 24</b>
<b>Tabelle 13: Häufigkeit der Nachrichten-Übermittlung</b>	<b>S. 24</b>
<b>Tabelle 14: Vorteile der Twitter-Nutzung (b)</b>	<b>S. 25</b>
<b>Tabelle 15: Nachteile der Twitter-Nutzung (b)</b>	<b>S. 25</b>
<b>Tabelle 16: Twitter-Eignung für interne/externe Zwecke</b>	<b>S. 26</b>
<b>Tabelle 17: Recherche in Microblogging-Diensten</b>	<b>S. 27</b>
<b>Tabelle 18: Nutzung der Twitter-Hilfswerkzeuge</b>	<b>S. 27</b>
<b>Tabelle 19: Zufriedenheit über den Twitter-Einsatz</b>	<b>S. 28</b>
<b>Tabelle 20: Bedeutung der Microblogging-Dienste in der Zukunft (b)</b>	<b>S. 28</b>

# Anhang

## Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen meiner Bachelorarbeit an der Fakultät III – Medien, Information und Design der Fachhochschule Hannover führe ich eine Online-Befragung zum Thema "Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken" durch.

Twitter ist, der am meisten genutzte Micro-blogging-Dienst und dient der Veröffentlichung von kurzen Nachrichten. Mit dieser Umfrage soll die Verbreitung und Akzeptanz der Bibliotheken zu der Nutzung des Micro-blogging-Dienstes, Twitter, erforscht werden.

Die gesamte Befragung wird nicht länger als 10 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen.

Für die Bearbeitung der Umfrage wünsche ich Ihnen viel Spaß und stehe selbstverständlich für Rückfragen, Lob oder auch Kritik zur Verfügung!

Recht herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

Diese Umfrage enthält 32 Fragen.

Eine Bemerkung zum Datenschutz:

Das ist eine anonyme Umfrage.

Die Daten mit Ihren Antworten enthalten keine Informationen, die Sie identifizieren könnten. Es sei denn, bestimmte Fragen haben Sie explizit darauf gefragt. Wenn Sie für diese Umfrage einen Zugangsschlüssel beantwortet haben, so können Sie sicher sein, dass der Zugangsschlüssel nicht zusammen mit den Daten abgespeichert wurde. Er wird in einer getrennten Datei abhandelt und wird aktualisiert, um zu überprüfen, ob Sie diese Umfrage abgeschlossen haben oder nicht. Es gibt keinen Weg die Zugangsschlüssel mit den Umfrageergebnissen zusammenzuführen.

Zwischengespeicherte Umfrage laden

Weiter >>

[Umfrage verlassen und löschen]

## Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken

0%  100%

### Gruppe1

\*

Welche Internetangebote/Dienste aus dem Bereich Web 2.0 nutzen Sie, um Ihre Benutzer zu erreichen und zu informieren?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- Weblog
- Wiki
- RSS-Feed
- Social Bookmarking
- Podcast
- Keine
- Sonstiges:

Später Fortfahren

<< Zurück

Weiter >>

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe 1**

\*

**Kennen Sie schon Micro-Blogging-Dienste?**

Ja  
 Nein

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe 2**

\*

**Welche Micro-blogging-Dienste sind Ihnen bekannt?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

Twitter  
 Bleeper  
 Tumblr  
 Identica  
 Jaiku  
 Plaxo  
 Yammer  
 Trillr  
 Rakawa  
 Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe 2**

\*

**Nutzen Sie mindestens einen dieser Micro-blogging-Dienste an Ihrer Bibliothek?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

Bleeper  
 Tumblr  
 Identica  
 Jaiku  
 Plaxo  
 Yammer  
 Trillr  
 Rakawa  
 Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe2**  
\*

**Nutzen Sie Twitter an Ihrer Bibliothek?**

Ja  
 Nein

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe3**  
\*

**Können Sie es sich vorstellen den Micro-blogging-Dienst, Twitter, für interne Zwecke zu nutzen?**  
(z.B. für Organisation der Projekte, Informationsverteiler an die Mitarbeiter, Schulungen)

**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

Bitte wählen Sie eine Antwort aus:    Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Ja  
 Nein



 wenn ja, bitte nennen!

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe3**  
\*

**Können Sie es sich vorstellen den Twitter für externe Zwecke zu nutzen?**  
(Z.B. Informationsverteiler an die Benutzer, virtueller Auskunftspult, Vernetzung zu den Bibliotheken und Benutzern)

**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

Bitte wählen Sie eine Antwort aus:    Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

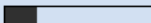
Ja  
 Nein



 Wenn ja, bitte nennen!

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe3**  
\*


**Welche Vorteile sehen Sie in der Nutzung des Micro-blogging-Dienstes, Twitter (in Bezug auf Ihre Bibliothek)?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit
- Ausbau von Sozialen Netzwerken und Vernetzung
- Nutzung: Orts- und Zeitungebunden
- Kostengünstig
- Leichter Zugang für Jedermann
- Schnellerer Weg Nachrichten zu verbreiten
- Keine Software für Installation notwendig
- Mitarbeiter Updates
- Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe3**  
\*

**Welche Nachteile sehen Sie in der Nutzung des Micro-blogging-Dienstes, Twitter (in Bezug auf Ihre Bibliothek)?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- Technische Probleme
- Sicherheitsprobleme
- Zeitaufwändig
- Personalzuständigkeit ist unklar
- Mitarbeiter kennen sich mit Micro-blogging nicht aus
- 140-Zeichen sind unzureichend
- Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe3**  
\*

**Haben Sie vor in der nächste zeit Twitter in Ihrer Bibliothek einzuführen?**

**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

- Ja
- Nein
- Vielleicht

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe3**

\*

**Verwenden Sie Micro-blogging-Dienste um nach Personen oder brandaktuellen Themen zu recherchieren?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

Ja, Personen  
 Ja, Themen  
 Nein

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe3**

\*

**Werden Micro-blogging-Dienste Ihrer Meinung nach in der Zukunft eher an Bedeutung gewinnen oder verlieren?**

**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

Bitte wählen Sie eine Antwort aus:    Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Eher zunehmen 👍  
 Eher abnehmen 👎

**?** Warum? Über Ihren Kommentar würde ich mich sehr freuen!

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Seit wann nutzen Sie Twitter in Ihrer Bibliothek?**

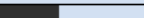
**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

Bitte wählen..

< 1/2 Jahr  
1/2 - 1 Jahr  
1 - 1 1/2 Jahre  
1 1/2 - 2 Jahre  
> 2 Jahre

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

**Aus welcher Motivation heraus kamen Sie auf Twitter?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

durch Einladung/Empfehlung von anderen Bibliotheken/Twitteruser

aus reiner Experimentierfreudigkeit

aus eigener Notwendigkeit (z.B. Ausbau sozialer Netzwerke und Vernetzung)

Sonstiges:

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

**Nutzen Sie Twitter für interne oder externe Zwecke?**

**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

Intern

Extern

Intern und Extern

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

**Wie ist die Pflege des Twitter-Accounts in Ihrer Organisationsstruktur verankert?  
(Interne Nutzung)**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

Auskunft

Schulung

Erschließung

Dokumentenlieferung

Sonstiges:

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

**Wie ist die Pflege des Twitter-Accounts in Ihrer Organisationsstruktur verankert?  
(Externe Nutzung)**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- Auskunft
- Schulung
- Erschließung
- Dokumentenlieferung
- Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*


**Wie ist die Pflege des Twitter-Accounts in Ihrer Organisationsstruktur verankert?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- Auskunft
- Schulung
- Erschließung
- Dokumentenlieferung
- Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

**Für welche Zwecke setzen Sie Twitter in Ihrer Bibliothek hauptsächlich ein?**

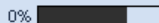
**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- Präsenz in Web 2.0
- Öffentlichkeitsarbeit
- Informationsverteilung für Bibliotheksnutzer
- Informationsverteilung für Mitarbeiter
- Virtueller Auskunftspult
- Vernetzung zu anderen bibliothekarischen Einrichtungen
- Vernetzung zu den Nutzern
- Organisationstool für Projekte
- Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]



**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Wie oft übermitteln Sie Nachrichten via Twitter?**

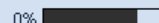
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten

Bitte wählen..
 

- Bitte wählen..
- Mehrmals pro Tag
- Einmal am Tag
- Einmal in der Woche
- Einmal im Monat
- Selten

Später Fortfahren
<< Zurück
[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

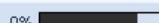
**Welche Vorteile sehen Sie in der Nutzung des Micro-blogging-Dienstes, Twitter (in Bezug auf Ihre Bibliothek)?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit
- Ausbau von Sozialen Netzwerken und Vernetzung
- Nutzung: Orts- und Zeitungebunden
- Kostengünstig
- Leichter Zugang für Jedermann
- Schnellerer Weg Nachrichten zu verbreiten
- Keine Software für Installation notwendig
- Mitarbeiter Updates
- Sonstiges:

Später Fortfahren
<< Zurück
Weiter >>
[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

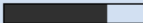
**Welche Nachteile sehen Sie in der Nutzung des Micro-blogging-Dienstes, Twitter (in Bezug auf Ihre Bibliothek)?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- Technische Probleme
- Sicherheitsprobleme
- Zeitaufwändig
- Personalzuständigkeit ist unklar
- Mitarbeiter kennen sich mit Micro-blogging nicht aus
- 140-Zeichen sind unzureichend
- Sonstiges:

Später Fortfahren
<< Zurück
Weiter >>
[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Für welche interne Zwecke eignet sich aus Ihrer Sicht die Nutzung von Twitter besonders?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- Informationsverteilung für Bibliotheksnutzer
- Informationsverteilung für Mitarbeiter
- Virtueller Auskunftspult
- Vernetzung zur weiteren Bibliotheken
- Vernetzung zu den Bibliotheksnutzern
- Organisation von Projekten
- Mitarbeiterschulungen
- Sonstiges:

Später Fortfahren      << Zurück    Weiter >>      [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Für welche externe Zwecke eignet sich aus Ihrer Sicht die Nutzung von Twitter besonders?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- Informationsverteilung für Bibliotheksnutzer
- Informationsverteilung für Mitarbeiter
- Virtueller Auskunftspult
- Vernetzung zur weiteren Bibliotheken
- Vernetzung zu den Bibliotheksnutzern
- Organisation von Projekten
- Mitarbeiterschulungen
- Sonstiges:

Später Fortfahren      << Zurück    Weiter >>      [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Glauben Sie, dass die Vernetzung mit anderen Bibliotheken via Twitter hilfreiche Partnerschaftsnetzwerke fördern kann?**

**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

Bitte wählen Sie eine Antwort aus:      Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Ja

Nein

**?**      Wenn Ja, dann welche?

Später Fortfahren      << Zurück    Weiter >>      [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

**Sehen Sie Twitter als ein Marketinginstrument an?**

Ja  
 Nein

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

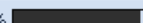
**Verwenden Sie Micro-blogging-Dienste um nach Personen oder brandaktuellen Themen zu recherchieren?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

Ja, Personen  
 Ja, Themen  
 Nein

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**  
\*

**Welche Hilfswerkzeuge von Twitter benutzen Sie am häufigsten?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

TwitterSearch  
 Twitterfeed  
 TweetBeep  
 Twhirl  
 TweetStats  
 Twitpic  
 TwitterCal  
 HashTags  
 Twiturl  
 Tweetree  
 Twtpoll  
 Twilert  
 Splitweet  
 Sonstiges:

[Umfrage verlassen und löschen]

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Welche Hilfswerkzeuge von Twitter haben Sie noch nie benutzt?**

**Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.**

- TwitterSearch
- Twitterfeed
- TweetBeep
- Twhirl
- TweetStats
- Twitpic
- TwitterCal
- HashTags
- Twiturl
- Tweettree
- Twtpoll
- Twilert
- Splitweet
- Sonstiges:

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Wie zufrieden sind Sie mit dem Einsatz von Twitter in Ihrer Bibliothek?**

	1	2	3	4	5
Zufriedenheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**? 1 voll und ganz, 2 überwiegend, 3 weniger, 4 überhaupt nicht, 5 keine Antwort**

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Twitter an deutschen Hochschulbibliotheken**

0%  100%

**Gruppe4**

\*

**Werden Micro-blogging-Dienste Ihrer Meinung nach in der Zukunft eher an Bedeutung gewinnen oder verlieren?**

**Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten**

<p><u>Bitte wählen Sie eine Antwort aus:</u></p> <p><input type="radio"/> Eher zunehmen 👍</p> <p><input type="radio"/> Eher abnehmen 👎</p>	<p><u>Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:</u></p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 50px; width: 100%;"></div>
--	--

**? Warum? Über Ihren Kommentar würde ich mich sehr freuen!**

Später Fortfahren    << Zurück    Weiter >>    [\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

Gruppe5

**Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben an meiner Befragung teilzunehmen!**

**Wenn Ihnen beim Beantworten der Frage etwas aufgefallen ist oder wenn Sie sonstige Anmerkungen haben, bitte ich Sie dies im unterstehenden Kommentarfeld mitzuteilen**

**Vielen Dank!!!**

Später Fortfahren

<< Zurück

Absenden

[Umfrage verlassen und löschen]