

## **18 Fragen an Marlene Neumann, unsere Expertin für Social Media-Kommunikation**

**Marlene Neumann ist Beauftragte für Internet und Social Media bei der Stadtbibliothek Erlangen, sie sorgt gemeinsam mit dem Web-Team für die Website und Social-Media-Auftritte bei Facebook, Twitter, YouTube und Instagram sowie für den monatlichen Newsletter.**

*„Wir hatten nie den Anspruch, jeden Tag einen Facebook-Post zu machen. Sondern uns war es wichtig, weniger und dafür mit Herzblut und mit Sinn und Verstand zu produzieren.“*

### **1. Was haben Bibliotheken für Sie als Kind bedeutet?**

Bibliotheken haben mir schon als Kind ganz viel bedeutet. Wobei ich als Kind nur die Stadtbibliothek in meiner Heimatstadt besucht habe. Aber da habe ich so gute und tiefe Erinnerungen dran, das ist mir so präsent, als wäre es erst gestern gewesen. Ich weiß noch, als ich ganz klein war, da bin ich immer mit meinem Vater in die Bibliothek gegangen und er ist dann in die Erwachsenenbibliothek gegangen und ich in die Kinderbibliothek. Ich habe immer ganz viele Bücher mitgenommen, sie dann zu Hause auf meinem Bett ausgebreitet mich mittenrein gesetzt und alles angelesen. Da konnte es klingeln oder jemand reinkommen, ich hab nichts gemerkt, ich bin total abgetaucht.

### **2. Warum sind Sie Bibliothekarin geworden?**

Es hat mich schon immer fasziniert in der Bibliothek zu sein, von daher konnte ich es mir schon als Kind vorstellen, mal in diese berufliche Richtung zu gehen. Ich habe dann aber zur Abiturzeit gedacht, vielleicht reicht das nicht, vielleicht ist man da zu eingeschränkt. Ich hatte so viele Interessen und dachte auch an Medien- und Kommunikationswissenschaften.

Ich habe mich letztendlich aber doch für Bibliothekswissenschaften entschieden und habe dann im Studium, vor allem in den Praktika gemerkt, dass es ein so vielfältiger Beruf ist, dass ich es mir einfach gut für mein Leben vorstellen kann und bin dann dabei geblieben.

Es wollte immer zum einen mit Medien und Literatur zu tun zu haben und zum anderen aber auch mit vielen unterschiedlichen Menschen. Und dazwischen vermitteln. Weil mir beides unheimlich viel Freude macht: Der Kontakt mit Menschen und der Umgang mit Literatur.

### **3. Was ist Ihre Motivation? Was wollen Sie bewirken oder verändern?**

Für mich ist die wichtigste Aufgabe der Bibliothek, freien Zugang zu Medien und Information für alle Bevölkerungsschichten und Generationen zu gewähren. Und einen öffentlichen Raum in unserer Gesellschaft zu stellen, in dem sich jeder aufhalten, sich informieren und weiterbilden kann. Es motiviert mich auch immer wieder, die Bibliothek in diese Richtung weiterzuentwickeln. Für mich ist auch ein sehr wichtiger Aspekt, dass es ein Ort ohne Konsumzwang ist. Ich versuche immer von den Menschen aus zu denken: Was wünschen die sich von der Bibliothek und wie kann man diese so gestalten, dass sie sich tatsächlich willkommen fühlen und dass ihre Interessen bedient werden? Das ist meine Hauptmotivation.

Ich bin auch für die digitalen Angebote zuständig. Und sehe die Entwicklung im Bereich der E-Books mit Sorge. Weil viele Verlage ihre E-Books Bibliotheken nicht oder mit Verzögerung zur Lizenzierung zur Verfügung stellen, wird der freie Zugang zu Information beschränkt. Ich sehe da eine große Gefahr für unsere Gesellschaft, wenn nicht mehr alle Medien, die relevant und für die Bevölkerung wichtig sind, in der Bibliothek angeboten werden können.

### **4. Haben Sie vielleicht bestimmte Menschen oder Gruppen vor Augen, für die ihrer Meinung nach die Bibliotheken eine besonders wichtige Rolle spielen?**

Ich finde, die Bibliotheken sind für alle da. Aber, um doch eine Gruppe ein bisschen herauszugreifen, ich hab es besonders von den Migrant\*innen, den Neubürger\*innen und -bürger\*innen ganz oft gehört: Ohne

Bibliotheken wüssten wir gar nicht, wo wir hingehen sollten, wo wir uns aufhalten, wo wir lernen, wo wir uns treffen können, wo wir Unterstützung bekommen und zum Beispiel auch mal eine Internetseite ausgedruckt bekommen und solche Dinge. Das ist gerade aktuell schon sehr wichtig.

#### **5. Wie sehen Sie die Zukunft der Bibliotheken?**

Es besteht ein großer Bedarf, die Bibliothek als Ort weiter zu entwickeln. Und das wird letztlich auch dazu führen, dass weniger Regale in Bibliotheken stehen und mehr Aufenthaltsgelegenheiten geschaffen werden. Wichtig auch die soziale Funktion, die kommt oft zu kurz. Es gibt viele Menschen, die in Bibliotheken gehen, um unter Leute zu kommen, die vielleicht auch einsam sind, die Inspiration und Beschäftigungsmöglichkeiten suchen und bei uns finden. Und wichtig ist und bleibt, dass der Grundauftrag von Bibliotheken unabhängig von kommerziellen Interessen großer Unternehmen geleistet wird.

Weiter wichtig bleibt auch die Leseförderung, denn die Lesefähigkeit ist die Basis für alles. Dazu kommt jetzt zunehmend der Auftrag, Medienkompetenz zu vermitteln. Nicht nur als Feigenblatt, sondern tatsächlich Konzepte entwickeln, die Menschen befähigen, kompetent mit dem Internet, mit digitalen Medien und Technologien umzugehen. Wir in Erlangen organisieren aktuell den „Digitalen Salon“, mit vielen Workshops und Vorträgen zu allen möglichen digitalen Themen, wie z.B. Alexa, E-Books, Darknet oder Tablet-Schulungen.

#### **6. Wie wird dieses Angebot des „Digitalen Salons“ angenommen? Wie sind die Reaktionen?**

Das wird sehr gut angenommen. Wir haben daran auch gemerkt, dass es zielführend ist, nicht nur einzelne Veranstaltungen zu machen, sondern Veranstaltungsreihen. Die Leute kommen dann auch immer wieder. Und man merkt auch, dass die Bibliothek dadurch auch anders wahrgenommen wird, nicht nur als Ort der Bücher und der Ausleihe, sondern als ein Ort der Fortbildung, an dem sie diese Information und Unterstützung bekommen.

Die Altersstruktur ist je nach Thema unterschiedlich, aber die Hauptnutzergruppen sind Senioren. Weil die viel mehr Zeit haben als Berufstätige und die ganz Jungen sich die neuen Techniken oft selbst erschließen. Die älteren Leute haben mehr Hemmungen, einfach loszulegen und sind sehr froh, wenn sie da Unterstützung und Informationen bekommen.

Wir haben dafür auch Kooperationspartner: Ganz wichtig ist das Seniorennetz Erlangen. Da sind teilweise 80-Jährige, die ganz neugierig sind, sich in alles reinarbeiten und das Wissen dann auch weitergeben. Wir haben aber auch Angebote wie digitale Selbstverteidigung, wo es in Richtung Datenschutz geht, mit denen wir auch jüngere Leute erreichen.

#### **7. Womit fing ihr Engagement im Bereich „Social Media“ an? Was war der erste Impuls? Was war Ihre ganz persönliche Motivation?**

Der Impuls ging eigentlich 2009 von der Stadt Erlangen aus. Da hat die Stadt einen Twitter-Kanal gestartet, das fand ich sehr spannend und interessant. Ich war damals schon für Website und Newsletter der Bibliothek zuständig, aber das war nur eine einseitige Kommunikation, da wurden nur Informationen zur Verfügung gestellt und es gab keine Möglichkeit zum Dialog. Der Twitter-Kanal war dann für mich der Impuls die sozialen Kanäle zu nutzen, um eine beidseitige Kommunikation zu ermöglichen. Dann kam hinzu, dass wir 2010 in unser saniertes Haus zurückgezogen sind, das war sowieso ein Neuanfang, das hat gut gepasst. Wir haben kurz vor dem Umzug unsere Facebook-Seite eröffnet, da hatten wir gleich etwas zu berichten.

#### **8. Was waren die Umstände? Gab es Mittel oder Hilfe?**

Es gab damals noch keine Strukturen, aber es gab auch keinen Widerstand. Die Initiative kam von mir und einigen anderen Kolleginnen, die das spannend fanden, wir haben auch von Anfang an die Unterstützung der Leitung gehabt.

Ich stand im Kontakt zur Internet-Redaktion der Stadt Erlangen und auch von denen gab es Unterstützung und keine Attitude wie: Nein, das machen wir schon und das dürft ihr nicht. Das war sehr hilfreich.

**9. Wie war Ihr Vorwissen? Konnten Sie schon alles? Wie haben Sie sich das Wissen verschafft?**

Es heißt ja immer, man muss ein fertiges Konzept haben, bevor man anfängt. Das hatten wir damals nicht. Wir hatten keine Erfahrung mit sozialen Medien, keine Fortbildung, keine Schulung. Wir haben uns ganz viel selbst beigebracht, haben selbst recherchiert und sind selbst aktiv geworden in den Kanälen, die wir bespielen wollten, und so Erfahrungen gesammelt und auch viel geguckt, wie es andere machen.

**10. Was waren Ihre Ängste und Bedenken am Anfang? Was war die Hoffnung?**

Ängste und Bedenken gab es bei mir eigentlich gar nicht. Es gab sicher im Team Bedenken, wie z.B.: „Was bringt das überhaupt? Warum sollen wir dafür unsere Arbeitszeit verwenden? Wir haben doch unsere Website.“ Da konnte ich aber ganz gut reagieren, indem ich ein Konzept nachgereicht, Guidelines entwickelt und immer erklärt habe, dass diese Kanäle ergänzend zur Website fungieren und dass sie dem Dialog dienen und auch dabei helfen, sichtbarer zu werden.

**11. Und damit haben Sie die Leute überzeugen können?**

*(lacht)* Bestimmt nicht jeden. Aber es wurde zumindest toleriert und wir hatten dann 2014 eine groß angelegte Schulungsreihe mit externen Bibliotheksberatern für alle Mitarbeiter mit vielen Terminen über ein ganzes Jahr und Ziel war, dass alle Mitarbeiter die sozialen Medien und ihre Potentiale für die Bibliothek kennen lernen konnten. Das hat schon einen großen Schub gegeben. Beispielweise haben wir dann einen internen Blog eingerichtet und ich glaube, jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin sieht darin einen Mehrwert. Wir haben auch das Social-Media-Team erweitert und haben jetzt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus jeder Abteilung, auch aus verschiedenen Altersgruppen.

Aber es gab nie Zwang oder Druck, das mitzumachen, es ging darum, wer Lust hat. Es gibt welche, die machen das sehr engagiert, und manche geben einfach nur ab und zu eine Information weiter, die wir dann aufbereiten. Das ist auch wichtig. Ich würde das sehr empfehlen, da keinen Druck auszuüben oder das Team vor den Kopf zu stoßen, sondern nur die Leute einzuladen, die wirklich Lust haben, ins Social Media-Team zu kommen. Es bringt gar nichts, den Leuten Vorschriften zu machen, wie „1x am Tag müsst ihr was auf Twitter veröffentlichen“ oder so, das funktioniert eigentlich überhaupt nicht und tötet jede Kreativität.

**12. Was glauben Sie, ist der Grund, warum viele Mitarbeiter in Bibliotheken noch vor Social Media zurück schrecken?**

Ich glaube, es ist häufig die Sorge, dass man es zeitlich nicht schafft. Das ist, glaube ich, der Hauptgrund. Auch bei uns ist die Arbeitsbelastung hoch, wir müssen teilweise viel zu viele Aufgaben in zu kurzer Zeit bewältigen. Wir sind das so angegangen, dass wir Schritt für Schritt die Aktivitäten erweitert haben, so wie es zu unseren Ressourcen gepasst hat. Für uns ging immer Qualität vor Quantität. Wir hatten nie den Anspruch, jeden Tag einen Facebook-Post zu machen. Sondern uns war es wichtig, weniger und dafür mit Herzblut und mit Sinn und Verstand zu produzieren. Wir machen das auch alle neben unseren sonstigen Tätigkeiten. Es gibt keine eigene Social-Media-Stelle, wie es wahrscheinlich in Großstadt-Bibliotheken möglich wäre und zum Teil auch gemacht wird, sondern das ist ein Team aus vielen Personen und jeder bringt etwas Arbeitszeit ein. Das hat auch den Vorteil, dass Mitglieder, die gerade akut in anderen Projekten gefordert sind, sich auch mal eine Weile zurücknehmen können und weniger Ressourcen für die Social-Media-Aktivitäten aufwenden müssen.

### **13. Gab es auch Momente des Scheiterns?**

So richtig schief ging nichts. Das liegt vielleicht auch an meinem Ansatz, dass es normal ist, dass nicht alles toll anschlägt, was man tut. Wir schauen was funktioniert und reagieren darauf. Aber klar, viele Ideen haben nicht funktioniert. Ganz zu Beginn wollte ich Twitter als Newsticker nutzen und dort unsere Veranstaltungen ankündigen und das auf die Website einbinden. Dann sind wir bei Twitter gestartet und Leute haben reagiert mit: „Wie toll, dass ihr jetzt auch hier seid.“ So haben wir gemerkt, dass Twitter für uns mehr ein Dialogkanal ist und das macht dann auf der Website nicht so viel Sinn.

Wir haben auch eine Aktion gemacht, in der wir die Nutzer/innen aufgerufen haben, aus ihrem Urlaub Fotos zu schicken von den Bibliotheksbüchern, die sie dort lesen, da hat keiner mitgemacht, das hat überhaupt nicht funktioniert. Ich weiß auch nicht wirklich warum. Vielleicht wollten sie im Urlaub einfach mal ihre Ruhe haben.

Wir hatten auch mal kurz vorm Wochenende kritische Anmerkungen, da haben wir gemerkt: Schief geht eigentlich nur etwas, wenn man nicht mindestens einmal am Tag drauf schauen kann. Das sollte man sich vorher überlegen, ob man das im Team einrichten kann. Das ist dann nicht eskaliert, weil wir schnell reagieren konnten und nicht erst nach dem Wochenende.

### **14. Was war das Lustigste oder Berührendste, das passiert ist?**

Der Empfang bei Twitter war sehr schön. Und gerade in den ersten Jahren sind wir mit vielen Autoren und Autorinnen über Twitter in Kontakt gekommen. So ist sogar mal eine Lesung entstanden. Eine Erlangerin hatte auf Twitter eine Lesung einer Autorin bei uns vorgeschlagen, die Autorin haben wir dann über Twitter kontaktiert. Die Lesung kam darüber tatsächlich zustande und die Erlangerin hat die Veranstaltung moderiert.

Zweimal haben wir unseren Jahresbericht als Film herausgebracht und auf YouTube veröffentlicht. Für diese Filme haben wir auch unsere Leserinnen interviewt und das war sehr berührend. Dadurch haben wir erst erfahren, was wir den Menschen teilweise bedeuten. Eine Nutzerin hat uns zum Beispiel erzählt, dass sie schon seit 45 Jahren unsere Bibliothek besucht, sie war in verschiedenen Häusern immer mit dabei.

Mich persönlich hat es damals beeindruckt, als ich 2010 einen eigenen persönlichen Account bei Twitter angelegt habe und auf einem Fachkongress in Berlin getwittert habe. So habe ich unheimlich viele Kolleginnen und Kollegen kennen gelernt und konnte mich leichter vernetzen und Erfahrungen austauschen.

### **15. Was hat Ihre Arbeit bewirkt?**

Wir sind auf jeden Fall sichtbarer geworden sind, vor allem auch für die Menschen, die nicht regelmäßig unser Haus besuchen. Und auch für die Politik sind wir dadurch sichtbarer geworden, da sind auch viele in den sozialen Medien aktiv und hören so von uns. Auch zu Kooperationspartnern und Entscheidungsträgern entsteht so schnell ein engerer Draht, mit denen konnten wir uns sehr leicht und unkompliziert vernetzen.

### **16. Was würden Sie anders machen?**

Wenn ich noch mal anfangen würde, würde ich von Anfang an Bloggen, damit die Inhalte langfristig gesichert werden. Das ist bei Facebook und Twitter eher eine Echtzeitkommunikation. Alles was wir da reinstellen, ist nach wenigen Tagen nicht mehr relevant oder schwer auffindbar. Im Blog kann man auch mehr in die Tiefe gehen und sich bei Bibliotheksthemen als Experte positionieren. Also: Ich würde den Blog als wichtigstes Medium aufsetzen und die anderen sozialen Medien daran andocken.

Und ich würde von Anfang an die Aktivitäten auf mehreren Schultern verteilen. Zu Beginn hing alles an mir. Ich habe schnell gemerkt, dass das nicht gut ist. Man sollte bald die Verantwortung in Teilen

abgeben. Das funktioniert auch sehr gut. So hat zum Beispiel ein Kollege sich um Instagram gekümmert und dann ist das gleich viel besser geworden.

**17. Was raten Sie Bibliothekaren, die das, was Sie tun, nachmachen wollen?**

Ich würde auf jeden Fall wieder klein anfangen und nur mit den Kollegen, die wirklich Lust haben. Es bringt nichts, zu viele Kanäle zu starten und dann zu merken, man schafft es zeitlich gar nicht oder diese Kanäle bringen uns gar nichts. Und nicht auf jeden Zug sofort aufspringen, sondern auch mal abwarten. So haben wir es z.B. bei Google plus gemacht. Das war ein Hype, der nicht lange angehalten hat.

Wichtig ist auch, dass man jede Plattform getrennt betrachtet und bespielt und nicht überall den gleichen Text veröffentlicht.

Man sollte Social Media-Kommunikation nicht als Werbung betrachten. Es ist ein Geben und Nehmen. Es ist viel richtiger, es als Kommunikationsmedium zusehen, z.B. den Gemeinderäten oder anderen Einrichtungen zu folgen und dadurch in Kontakt zu kommen. Und nicht nur dazu, eigene Veranstaltungen zu bewerben.

Mitarbeiter sollten schon Erfahrungen in den jeweiligen Kanälen, für die sie sich engagieren haben oder sie zumindest ein paar Wochen oder Monate vorher privat ausprobiert haben. Jeder Social Media-Kanal hat eigene Regeln und Gepflogenheiten. Die sollte man kennen und sich dort wohl fühlen.

Man sollte auch auf keinen Fall den Anspruch haben, dass von Anfang an alles super funktioniert oder gleich ganz viele Menschen reagieren. Man braucht schon einen langen Atem.

**18. Was haben Sie als nächstes vor?**

Wir sind ja mit dem Blog ganz frisch gestartet, das wollen wir weiter ausbauen, Wir wollen schauen, wie wir danach weiter mit Facebook verfahren, denn wir wollen diesen Kanal hauptsächlich als Dialog-Medium nutzen. Was auch mal wieder ansteht ist ein neuer Bibliotheksfilm.

(Das Interview führte Maike Gosch)