

Onderzoek: Het gebruik van Social Media in bibliotheken

Persoonlijk gebruik van Social Media is de afgelopen jaren explosief gestegen. Op professioneel vlak worden Social Media gezien als een nieuwe manier van effectieve marketing en promotie. Deze communicatiekanalen worden dan ook steeds vaker ingezet. Ook binnen de informatiewereld wordt steeds meer belangstelling getoond.

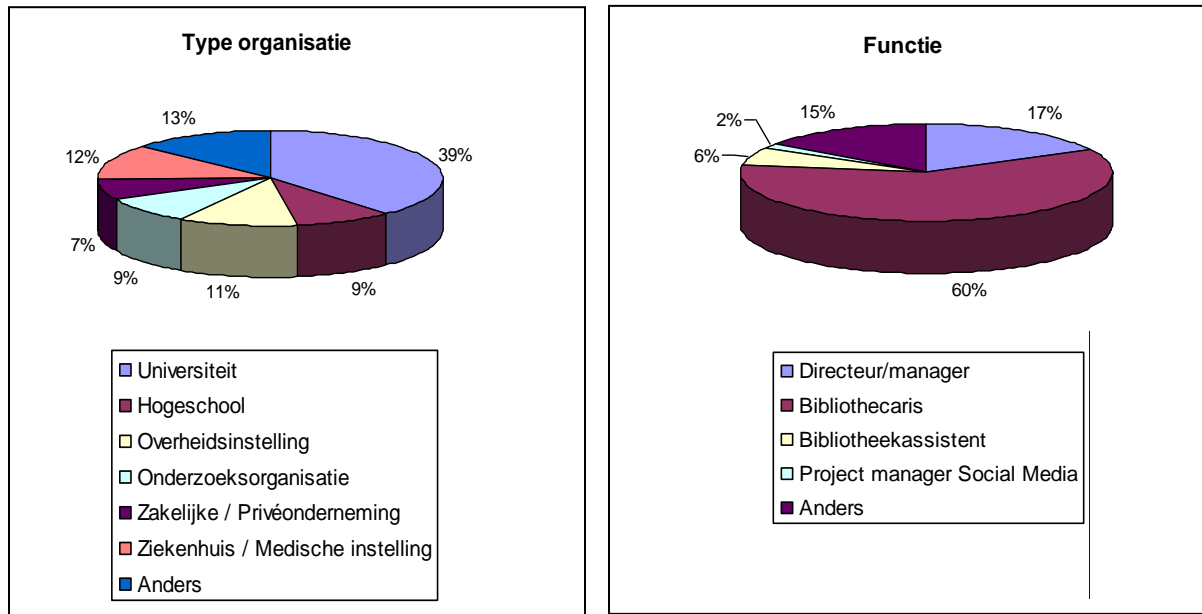
EBSCO Information Services heeft een grootschalig onderzoek gehouden onder haar contacten in Europa, waarbij de vraag 'Hoe passen Social Media applicaties in de bibliotheekwereld?' centraal stond. Het uiteindelijke doel van dit onderzoek was het gebruik van, en de ervaringen met, Social Media in bibliotheken te analyseren.

Social Media worden in dit onderzoek gedefinieerd als media voor sociale interactie waarbij gebruik wordt gemaakt van toegankelijke en schaalbare technieken. Er wordt gebruik gemaakt van online technologie om mediamonologen om te zetten in sociale dialogen. De applicaties richten zich op **communicatie** (blogs, microblogs, sociale netwerken, evenementen), **samenwerking** (wiki's, social bookmarking), **multimedia** (het delen van video's, presentaties, muziek), **recensies en meningen** (fora, Q&A, product- en bedrijfsrecensies), **entertainment** (mediaplatform, virtuele werelden, het delen van spellen), en het **monitoren van merken** (analyses).

Over het onderzoek

EBSCO Information Services heeft een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is online beschikbaar gemaakt in zeven talen, waaronder het Nederlands, en per e-mail naar een groot aantal contacten verstuurd. Daarnaast zijn links naar het onderzoek op diverse Social Media geplaatst, en zijn listservs gebruikt om de aankondiging te versturen. Het onderzoek werd gehouden tussen 16 en 30 juli 2010.

Gedurende deze twee weken is de vragenlijst door meer dan 1.200 personen in Europa ingevuld. Meer dan 200 hiervan zijn afkomstig uit Nederland en België. De respondenten komen uit verschillende soorten organisaties: universiteiten, overheidsinstanties, onderzoeksinstituten, bedrijven, ziekenhuizen en overigen zoals openbare bibliotheken. Ook zijn diverse posities binnen de organisatie vertegenwoordigd.

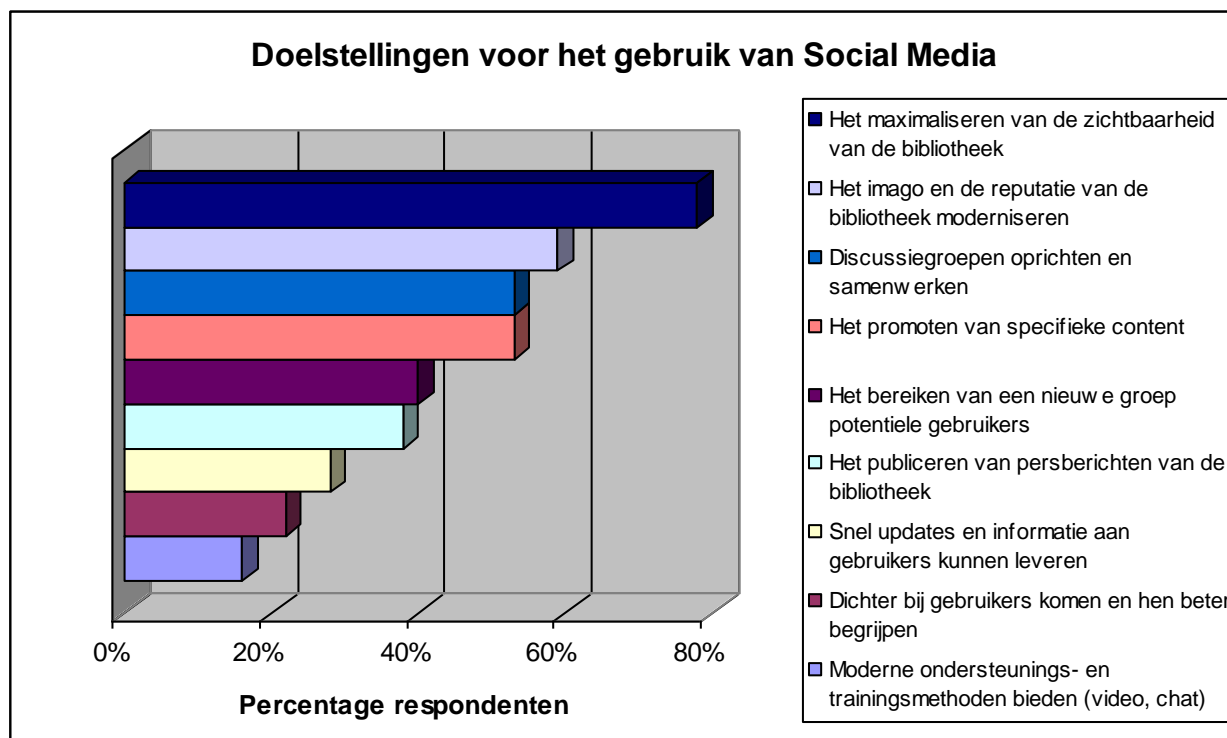


Resultaten

De algemene indruk die de respondenten van het onderzoek over Social Media hebben, is grotendeels positief: meer dan 60% van de mensen geeft aan een positieve of zelfs zeer positieve indruk ervan te

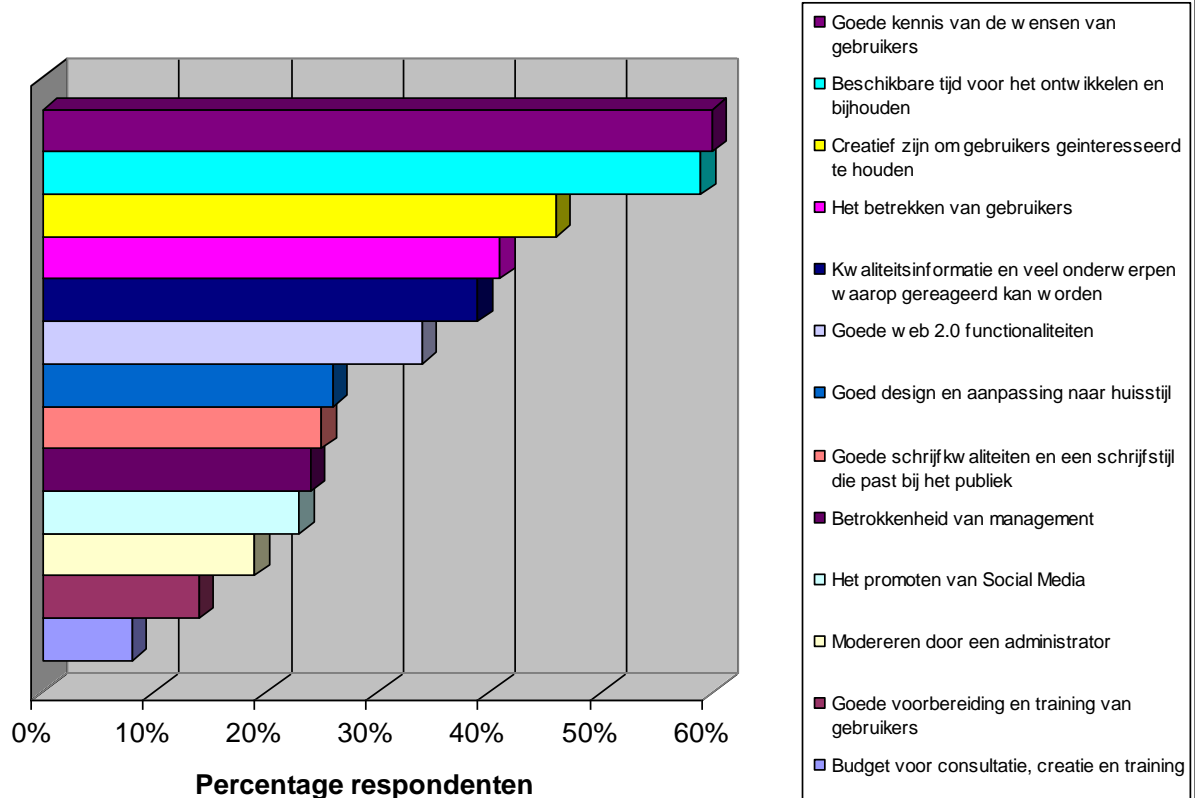
hebben. Zij vinden dat Social Media helpen bij het maximaliseren van de zichtbaarheid van de bibliotheek, en dat het helpt de aandacht van eindgebruikers te trekken en hen dichterbij te brengen. Bij deze en de overige resultaten dient een kanttekening geplaatst te worden. Het is mogelijk dat de resultaten enigszins gerelateerd zijn aan het type respondent; het ligt voor de hand dat mensen die geïnteresseerd zijn in Social Media eerder zullen deelnemen aan het onderzoek dan mensen die minder interesse in het onderwerp hebben. Desondanks biedt het onderzoek een aantal interessante resultaten.

Van de respondenten maakt zo'n 37% momenteel gebruik van Social Media. Ongeveer 48% is van plan dit in de toekomst te gaan doen. De rest is niet geïnteresseerd in het gebruik ervan. De belangrijkste redenen waarom de huidige en potentiële gebruikers voor Social Media (zullen gaan) kiezen, zijn het maximaliseren van de zichtbaarheid van de bibliotheek, het moderniseren van de reputatie en het imago en het promoten van specifieke content (allen door meer dan 50% van de respondenten gekozen).



Bij het implementeren van Social Media zijn gebruikers een aantal obstakels tegen gekomen. Hierbij noemen zij vooral dat het veel tijd kost om bij te houden (41%) en dat er te veel verschillende Social Media kanalen en mogelijkheden zijn om je in te verdiepen (28%). Ook het feit dat gebruikers soms weinig interesse tonen wordt genoemd (26%). Succesfactoren bij het inzetten van Social Media zijn voornamelijk het belang van goede kennis van de wensen van de eindgebruikers en de beschikbare tijd en middelen voor het bijhouden van de Social Media kanalen.

Succesfactoren bij de implementatie van Social Media



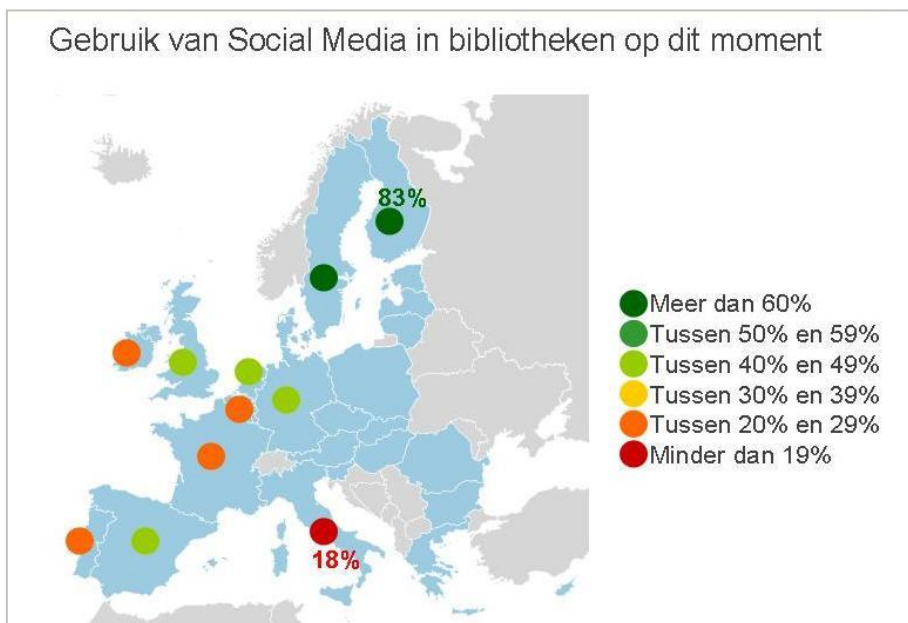
De types Social Media waar bibliotheken het meeste gebruik van maken, zijn sociale netwerken (63%), blogs (55%), widgets zoals RSS (46%), microblogs (46%) en sociaal bookmarken en catalogiseren (38%). De overige types worden minder vaak gebruikt, bijvoorbeeld instant messaging (17%) en nieuwsgroepen en fora (7%). De meeste respondenten besteden ongeveer 10% van hun tijd aan het gebruik en onderhoud van Social Media. Zij plaatsen gemiddeld minder dan 5 berichten per week. Ongeveer 8% geeft aan meer dan twee berichten per dag te plaatsen.

Respondenten die geen interesse hebben in het gebruik van Social Media, geven aan dat de belangrijkste redenen hiervoor zijn dat zij het moeilijk vinden om de communicatie onder controle te houden en bang zijn voor negatieve publiciteit en spam. Ook de benodigde onderhoudstijd is een belangrijk obstakel, evenals de lage interesse van eindgebruikers.

EBSCO wilde als informatiepartner ook graag weten wat informatiespecialisten verwachten van hun leveranciers op het gebied van Social Media. Het meest gehoorde antwoord is dat zij voornamelijk applicaties verwachten die gemakkelijk in het Social Media platform van de bibliotheek geïntegreerd kunnen worden. Ook willen zij graag op de hoogte gehouden worden van nieuwe content, oplossingen en evenementen.

De resultaten van het onderzoek zijn voor analytische doeleinden ook opgesplitst per land. De algemene tendens is in alle landen redelijk gelijk. De resultaten lijken wel aan te tonen dat Scandinavische landen (in het onderzoek zijn Zweden en Finland meegenomen) gemiddeld gezien het meest positief tegenover Social Media staan, en er ook het meeste gebruik van maken. Er dient echter wel rekening gehouden te worden met het feit dat in deze landen minder respondenten waren dan in de overige deelnemende landen (resp. 25 en 13 voor Zweden en Finland). Ook Nederland staat behoorlijk hoog op de lijst als het gaat om percentage van de deelnemende bibliotheken dat momenteel gebruik maakt van Social Media (tussen de

40% en 49%). Het laagste percentage is te vinden in Italië, waar slechts 18% van de respondenten (157 respondenten totaal) aangeeft gebruik te maken van Social Media.



Als we kijken naar de resultaten in Nederland (187 respondenten) en België (21 respondenten), zien we dat de hierboven beschreven resultaten voor Europa in grote lijnen ook gelden voor onze regio. De respondenten hechten echter naar verhouding meer waarde aan snelle informatielevering aan eindgebruikers als doelstelling van het gebruik van Social Media. Zo geeft 55% aan het belangrijk te vinden snel updates en informatie aan gebruikers te kunnen leveren, en 49% stelt het op prijs dat met Social Media snel gecommuniceerd kan worden over de dienstverlening van de bibliotheek. Respondenten die geen gebruik maken van Social Media en dit in de toekomst ook niet verwachten te gaan doen, geven als belangrijkste redenen hiervoor de benodigde tijd, de grote hoeveelheid Social Media kanalen die er zijn, de complexiteit van het opzetten en bijhouden, en beperkende interne organisatorische regels. De antwoorden van Nederlandse en Belgische respondenten op de overige vragen komen grotendeels overeen met die van de rest van Europa.

Dit artikel geeft u een globaal overzicht van de resultaten van het door EBSCO gehouden onderzoek. Momenteel worden de resultaten verder geanalyseerd en geïnterpreteerd. Voor meer informatie over de conclusies van het onderzoek en de mogelijke gevolgen verwijzen wij u graag naar het vervolgartikel dat binnenkort verschijnt in de vorm van een interview met EBSCO's Europese Marketing Manager Delphine Dufour.

Over EBSCO Information Services

EBSCO Information Services is opgericht in 1944 en is sindsdien uitgegroeid tot 's werelds meest toonaangevende informatiepartner en leverancier van consultatieve dienstverlening. Ook levert EBSCO de meest geavanceerde technologische oplossingen voor het beheer van en de toegang tot kwaliteitsinformatie in de vorm van print- en elektronische tijdschriften, elektronische pakketten, onderzoeksdatabanken, e-books en meer. Informatiespecialisten zijn meer en meer op zoek naar nieuwe manieren om hun collecties efficiënter te beheren. EBSCO biedt innovatieve oplossingen op het gebied van toegang tot elektronische informatiebronnen, bijvoorbeeld EBSCO A-to-Z[®], LinkSource[®], EBSCO Discovery Service[™] en EBSCOhost[®] Integrated Search, en op het gebied van informatiebeheer, zoals EBSCONET[®], EBSCONET ERM Essentials[™] en EBSCO MARC Updates. Deze diensten zijn naadloos met elkaar geïntegreerd waardoor informatiespecialisten tijd en geld besparen, en hun eindgebruikers daarnaast optimaal van dienst zijn.

Op het gebied van Social Media is EBSCO op diverse vlakken aanwezig. Zo kunnen op de internationale websites van EBSCO Information Services en EBSCO Publishing, de databankendivisie van EBSCO, RSS feeds aangemaakt worden voor het laatste nieuws. Daarnaast zijn zij onder de namen @EBSCOInfoSvc en @EBSCOPublishing op Twitter actief. Op online videosites als YouTube en Vimeo zijn filmpjes van de diverse EBSCO oplossingen te vinden, waarvan er veel door klanten van EBSCO geplaatst zijn. Ook de oplossingen zelf bevatten Social Media applicaties, bijvoorbeeld RSS feeds in het online beheersysteem EBSCONET voor de laatste berichtgeving over de collectie van de klant, en RSS feeds voor inhoudsopgaven in de a-tot-z-lijst EBSCO A-to-Z. Ook kan in EBSCO A-to-Z een tab aangemaakt worden voor de integratie van instant messaging. EBSCOhost tenslotte, biedt de

mogelijkheid RSS feeds aan te maken voor bepaalde zoekopdrachten en/of tijdschriften, widgetintegratie, bookmarking, een mobiele applicatie en instant messaging opties.

Meer informatie over EBSCO vindt u op www.ebsco.nl.