

Newsletter als reichweitenstarkes und effizientes Kommunikationsinstrument in der Online-Bibliothek einer Krankenhausgruppe – ein Erfahrungsbericht

Newsletter as a wide-reaching and efficient communication tool in a hospital group online library – an experience report

Abstract

For 7 years now, the approx. 6,000 employees of the Austrian hospital network “Vinzengruppe” with 7 hospitals receive an email newsletter from their medical library every 1–2 months with topics ranging from directly library related content to a wider field of internet and scientific information. General feedback shows a positive acceptance of the newsletter though – as expected – only little direct response occurs. Especially for virtual services, active and regular information is essentially important to keep up user interest. In addition this supports the internal position of the library inside the organizational structure.

Keywords: Austrian hospital network “Vinzengruppe”, medical library, newsletter

Christian Vogel¹

1 Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern, Medizinische Bibliothek der Vinzengruppe, Linz, Österreich

Zusammenfassung

Seit 7 Jahren erhalten die ca. 6.000 Mitarbeiter/innen der österreichischen Vinzengruppe (7 Krankenhäuser) im Abstand von 1–2 Monaten E-Mail-Newsletter der Medizinischen Bibliothek zu konkret bibliotheksbezogenen und auch darüber hinaus gehenden Themen aus den Bereichen Internet und Fachinformation. Allgemeine Rückmeldungen zeigen eine gute Annahme des Newsletters auch wenn erwartungsgemäß nur wenige konkrete Rückmeldungen erfolgen. Gerade für rein virtuelle Angebote ist regelmäßige, aktive Information wichtig um die Aufmerksamkeit bei den Nutzer/innen aufrecht zu erhalten; auch die interne Positionierung der Bibliothek innerhalb der gesamten Organisationsstruktur wird so gestärkt.

Schlüsselwörter: Vinzengruppe, medizinische Bibliothek, Newsletter

Die Medizinische Bibliothek der Vinzengruppe und ihr Newsletter

Die „Medizinische Bibliothek der Vinzengruppe“ stellt den Mitarbeiter/innen an den sieben Standorten der österreichischen Vinzengruppe (in Linz, Wien und Ried i.L.) Online-Ressourcen wie Fachzeitschriften, E-Books und Datenbanken zur Verfügung. Der Bibliothekar (½ Personalstelle) bietet darüber hinaus persönliche Beratung, Unterstützung bei Literaturrecherchen und Volltextbestellungen und führt Schulungsveranstaltungen für Ärzt/innen und Pflegekräfte durch. Die interne Kommunikation zu den Angeboten erfolgt über die Intranetseite der Bibliothek und über Newsletter, die im Abstand

von 1–2 Monaten an alle Mitarbeiter/innen verschickt werden.

Diese Newsletter haben sich in den vergangenen 7 Jahren des Bestehens der Bibliothek als pragmatisches und reichweitenstarkes Instrument erwiesen um Mitarbeiter/innen über eine große Breite von Themen zu informieren – von neuen Angeboten über technische Anleitungen bis hin zu allgemeinen Inhalten mit Bezug zu Fachliteratur, Wissenschaft und Online-Medien. Nachdem anfangs nur die Ärzt/innen als Zielgruppe vorgesehen waren, wurden schließlich alle Mitarbeiter/innen in den Verteiler aufgenommen (derzeit ca. 6.000), so dass eine wirklich breite Abdeckung erreicht werden kann.

Technische Grundlagen des Newsletterversands

Technisch läuft der Versand über das gruppeneigene IT-System mittels Outlook, dabei werden direkt vom Arbeitsplatzrechner des Bibliothekars HTML-Mails über das Mailprogramm gestaltet. Die Vorlage besteht aus einer einfachen Tabelle, einigen Standardtexten und Logos, die ein konsistentes und wiedererkennbares Design ergeben.

Da davon ausgegangen werden kann, dass die Newsletter von den Mitarbeiter/innen auf ihren identisch figurierten Dienstrechnern gelesen werden, kann auf eine zusätzliche Prüfung der Darstellbarkeit auf anderen Systemen verzichtet werden, auch eine mobile Version des Newsletters ist derzeit nicht vorgesehen.

Versendete Newsletter werden auf der Intranetseite der Bibliothek archiviert und stehen so für alle Mitarbeiter/innen dauerhaft zur Nachnutzung zur Verfügung. Derzeit sind dies ca. 50 Newsletter.

Reaktionen auf den Newsletter

Antworten zu den Newslettern kommen nur vereinzelt, auch weil meist keine konkrete Aufforderung oder Fragestellung gegeben ist. Dennoch kommt es immer wieder zu Rückmeldungen unterschiedlichster Art und Herkunft, meist ist es die positive Anerkennung des konkreten Newsletterthemas oder der Bibliotheksleistungen generell, auch Anregungen oder Wünsche nach zusätzlichen Online-Ressourcen werden auf diese Weise geäußert.

Wenn der Newsletter um konkrete Rückmeldungen bittet (im Sinne einer Umfrage) oder etwa neue Services anbietet, die eine persönliche Anmeldung benötigen, steigt die Response-Rate natürlich deutlich an, bleibt jedoch sehr beschränkt (<1% der angeschriebenen Personen). Die Verwendung des Newsletters zur Durchführung von Umfragen hat sich entsprechend als nicht zielführend erwiesen, da aufgrund der sehr geringen Response-Rate die wenigen Rückmeldungen nur sehr schwierig in Ihrer Bedeutsamkeit interpretiert werden können.

Manchmal kommt es auch zu Rückmeldungen persönlicher Art, etwa durch Ansprache in der Kantine oder am Gang, bisher ebenfalls immer positiv. Auf (meist spontane) Nachfrage im Gespräch geben die meisten Kolleg/innen ebenfalls an, den Newsletter zu kennen.

Insgesamt kann angenommen werden, dass der Newsletter zwar von vielen Mitarbeiter/innen gelesen wird, die Rückmeldungsbereitschaft aber sehr gering ist.

Themen der Newsletter

Wie bereits angeführt, versucht der Newsletter ein – der breiten Zielgruppe entsprechend – breites Spektrum an Themenstellungen abzudecken. So befassen sich einige der Newsletter tatsächlich mit Neuigkeiten wie etwa neu verfügbaren Zeitschriften, E-Books oder auch Dienstleis-

tungen; glücklicherweise nur vereinzelt wird auch die Beendigung von Angeboten verkündet.

Ein weiteres Themenfeld sind fachbezogene, weiterbildungsorientierte Inhalte, hier werden etwa verschiedene Suchtools im Internet (PubMed, LIVIVO, Google Scholar) behandelt, Fachbegriffe wie „Impact Factor“ oder „Open Access“ erklärt oder Literaturverwaltungsprogramme vorgestellt. Manchmal gehen Themen aber auch über den engen Fachbezug hinaus und behandeln beispielsweise Urheberrecht und digitalen Kopierschutz (wie er vielen etwa auch bei privat genutzten E-Books begegnet) oder das praktische Handling von Webseiten und PDF-Dateien beim Kopieren von Bildern und Texten.

Da sich die Newsletter auch und sogar besonders an neue Mitarbeiter/innen richten, die die verfügbaren Angebote und Services der Bibliothek nicht kennen, ist es sinnvoll, bestimmte allgemeine Themen auch wiederholt anzubieten. Die Herausforderung ist dabei natürlich, langjährige Leser/innen nicht zu langweilen und auch für diese immer neue Aspekte einfließen zu lassen. So gibt es beinahe regelmäßig zu Jahresbeginn einen Newsletter über Neuerungen im neuen Jahr und etwa einmal jährlich auch einen Überblick über alle verfügbaren Angebote und auch die Intranetseite der Bibliothek.

Positionierung der Bibliothek

Über den praktischen Aspekt der Informationsvermittlung hinaus ist der Newsletter ein wichtiges strategisches Instrument zur internen Positionierung der Bibliothek, da insbesondere durch die dezentrale Struktur der Vinzenz Gruppe mit sieben örtlich zum Teil weit auseinanderliegenden Krankenhäusern die persönliche Präsenz des Bibliothekars vor Ort kaum gegeben ist.

Durch den regelmäßigen Erhalt der Newsletter bleibt die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter/innen für die Medizinische Bibliothek erhalten; diese positioniert sich in einer Reihe mit anderen zentralen Einrichtungen, die ebenfalls Newsletter versenden. Gerade für eine Einrichtung, die fast ausschließlich „virtuelle“ Dienstleistungen anbietet (auch telefonische Beratung gehört ja in gewisser Weise dazu), ist eine solche Strategie von großer Bedeutung, da die Leistungen sonst im zunehmenden Wettstreit um Aufmerksamkeit leicht untergehen können – unabhängig von ihrer tatsächlichen Nützlichkeit oder Wichtigkeit.

Posterpräsentation bei der Jahrestagung der AGMB 2016 in Göttingen

Eine Auswahl bisher versendeter Newsletter wurden bei der Jahrestagung der Arbeitsgemeinschaft Medizinisches Bibliothekswesen im September 2016 in Göttingen im Rahmen der Tagungsposter präsentiert und erzielte den 3. Platz beim Posterwettbewerb der Tagung. Die Newsletterausgabe 6/16 mit dem Titel „*Wie glaubwürdig sind*

Gesundheitsmeldungen in den Medien? Die Seite medizin-transparent.at bietet aktuelle, evidenzbasierte Bewertungen.“ dient als beispielhafte Illustration (Anhang 1).

Anmerkung

Interessenkonflikte

Der Autor erklärt, dass er keine Interessenkonflikte in Zusammenhang mit diesem Artikel hat.

Anhänge

Verfügbar unter

<http://www.egms.de/en/journals/mbi/2016-16/mbi000378.shtml>

1. Anhang1_mbi000378.pdf (70 KB)
Beispiel für Newsletter

Korrespondenzadresse:

Christian Vogel
Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern, Medizinische
Bibliothek der Vinzenz Gruppe, Seilerstätte 4, 4010 Linz,
Österreich
christian.vogel@bhs.at

Bitte zitieren als

Vogel C. Newsletter als reichweitenstarkes und effizientes
Kommunikationsinstrument in der Online-Bibliothek einer
Krankenhausgruppe – ein Erfahrungsbericht. *GMS Med Bibl Inf.*
2016;16(3):Doc23.
DOI: 10.3205/mbi000378, URN: [urn:nbn:de:0183-mbi0003783](http://nbn:de:0183-mbi0003783)

Artikel online frei zugänglich unter

<http://www.egms.de/en/journals/mbi/2016-16/mbi000378.shtml>

Veröffentlicht: 22.12.2016

Copyright

©2016 Vogel. Dieser Artikel ist ein Open-Access-Artikel und steht unter
den Lizenzbedingungen der Creative Commons Attribution 4.0 License
(Namensnennung). Lizenz-Angaben siehe
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.