

Bibliothek 2.0 pragmatisch

Teilnahme garantiert keine Mitgestaltung

Bernhard Herrlich

„So Library 2.0 is a disruptive idea, that is established.“

Michael Casey

Abstract: Der durchschlagende Erfolg der sozialen Medien ist hinlänglich bekannt. Die inzwischen mannigfaltigen Möglichkeiten des Austausches im virtuellen Raum kommen im Vergleich zum Web 1.0 einer kommunikativen Befreiung gleich und können als Nachvollzug des „linguistic turn“ im Netz verstanden werden. Kommunikation und mit ihr die Kooperation ist dynamisch und nicht mehr statisch. Entsprechend hoch waren die Erwartungen an die Mitgestaltung der Bibliothek 2.0 durch die Bibliotheksbenutzerinnen und -benutzer. Diese hält sich aber in Grenzen. Den Grund dafür sieht der Autor in der These, dass sich der grundsätzlich unverfängliche Gesprächskontext unter gleichberechtigten Usern durch den Eintritt von Institutionen auf Web 2.0-Plattformen nicht aufrechterhalten lässt, denn die Kommunikation zwischen User und Institution ist asymmetrisch. Dennoch ist das Konzept Bibliothek 2.0 nicht am Ende, auch wenn die anfänglich erwartete komplette Umwälzung der Bibliothek sich „lediglich“ als Weiterentwicklung herausstellt. Im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit sind die sozialen Medien als interessanter Informationskanal zu betrachten und nicht zuletzt als Mittel, um die steigende Zahl derjenigen zu erreichen, die ausschliesslich in sozialen Medien anzutreffen sind.

Abstract: The striking success of social media is well-known. The various communication possibilities in the virtual world have a liberating effect compared to those of web 1.0. They can be seen as a reenactment of the linguistic turn. Communication and thus cooperation are dynamic rather than static. Correspondingly, expectations about active cooperation of library users in the library 2.0 were high. I suggest that the reason why these expectations could not be fulfilled is because the spontaneous discourse among equal discussants cannot be maintained when institutions are involved. Communication between users and institutions is asymmetric. Nevertheless, the concept of library 2.0 is not at an end, even if libraries will not be entirely revolutionised. In public relations, for example, social media remain interesting especially to reach those users who increasingly can only be contacted via social media.

1. Einleitung

Weshalb ist das so: Die Bibliotheken etablieren sich auf Web 2.0-Plattformen und der Nutzer bleibt (mehr oder weniger) stumm. Die Bibliotheken reichen der Nutzerin die digitale Hand zur Mitbestimmung und sie schlägt das Angebot nicht einmal aus, sondern ignoriert es. Die Bib-

liotheken bieten den Nutzerinnen und Nutzern die Bühne für die aktive Mitgestaltung der Bibliothek, und sie tummeln sich anderweitig im sozialen Netz.

Zugegeben, ganz so im Argen liegen die Dinge nicht. Dennoch, die Bibliothek 2.0, im Titelzitat angekündigt als „disruptive idea“ (Casey

2005) – was bemerkenswerterweise sowohl mit umwälzender oder durchschlagender als auch mit störender, Unruhe stiftender Idee übersetzt werden könnte –, hat viele Erwartungen geweckt. Der aktive Gebrauch der Nutzerinnen und Nutzer, konkretisiert durch Rückmeldungen und kooperative Mitgestaltung ist aber grösstenteils ausgeblieben.

Vor diesem Hintergrund lässt sich fragen, weshalb sich wissenschaftliche Bibliotheken mit dem Web 2.0/der Bibliothek 2.0 herumschlagen und ihre personellen und finanziellen Ressourcen nicht ausschliesslich auf ureigene bibliothekarische Themen konzentrieren? Die Antwort darauf ist kurz: Weil dies keine gangbare Alternative ist, wenn die Bibliothek nicht aus dem Blickfeld ihrer Nutzerinnen und Nutzer rücken will. Die treffendere Frage scheint mir deswegen, ob es sein kann, dass die Erwartungen an die Bibliothek 2.0 zu hoch waren und falls ja weshalb? Es lohnt sich dabei auf die vielleicht einzige Gemeinsamkeit der verschiedenen Web 2.0-Anwendungen einzugehen: Ihren kommunikativen Aspekt.

2. Web 2.0 pragmatisch

Web 2.0 als Phänomen umfasst eine ganze Menge unterschiedlicher Anwendungen, für deren Zusammenfassung eine Definition leider aussteht. Annähern kann man sich dem Konzept „Web 2.0“ mit einem Bild von Tim O’Reilly, der es als Gravitationskern beschreibt, welcher aus einem Set von Prinzipien und Praktiken besteht. Diese Prinzipien und Praktiken sind dabei eng miteinander verwoben. Anwendungen des Web 2.0 oder des Social Web – Begriffe, die für unsere Zwecke synonym verwendet werden – ermöglichen nun den Usern, ein oder mehrere Prinzipien oder Praktiken in unterschiedlicher Intensität auszuüben (O’Reilly, 2005).¹ Als prägende Prinzipien und Praktiken werden unter anderem genannt:

- die Teilnahme,
- die Kooperation und der Austausch der User untereinander,
- der User generierte Content,
- eine Zwei-Weg Kommunikation,
- perpetual beta etc.

Solcherart definiert bietet das Social Web mannigfaltige Interaktionsmöglichkeiten im virtuellen Raum, wie diese bereits in jeder intentionalen menschlichen Interaktion angelegt sind. Nach welchen Dimensionen soziale Netzanwendungen voneinander abgegrenzt werden können,

wurde anschaulich von Kim/Jeong/Lee bereits 2009 herausgearbeitet.² Die Grenzen von Anwendung zu Anwendung sind dabei aber fließend, da diese verschiedene Aspekte des Web 2.0 vereinen und in ganz unterschiedlicher Gewichtung ausprägen können. Entsprechend ist eine trennscharfe Unterscheidung des Phänomens Web 2.0, wie dies Alby vorsieht, zu verneinen. Alby (2007:90) geht von der Möglichkeit aus, Web 2.0-Anwendungen entweder in Anwendungen, bei welchen die Kommunikation im Vordergrund steht oder in Anwendungen, bei denen zwar auch kommuniziert wird, aber Inhalte im Mittelpunkt stehen, die von Teilnehmern erstellt oder zumindest in irgendeiner Weise angereichert werden und bei denen der Community Gedanke im Vordergrund steht, zu unterscheiden. Der Versuch, menschliche Kommunikation in klare Kategorien einzuteilen, die sich separat untersuchen lassen, ist seit dem „*linguistic turn*“ in der Philosophie als gescheitert anzusehen. Vielmehr ist es so, dass die auf den jeweiligen Plattformen möglichen Interaktionsformen als Sprachspiele verstanden werden müssen. Diese sind nach Wittgenstein abgrenzbare Situationseinheiten unterschiedlichster Grösse. Eigen ist ihnen die Verknüpfung von Kontext, Sprache und der mit ihr verwobenen Tätigkeiten sowie – und dies steht hier im Vordergrund – ihre Abänderbarkeit. Neben den gängigen Sprachspielen können neue entstehen und andere veralten oder abgeändert werden (Wittgenstein 2002: PU 23). Gerade das Prinzip des „*perpetual beta*“ legt es nahe, Web 2.0-Anwendungen als offene Sprachspiele zu kennzeichnen. So wie die Anzahl der möglichen Web 2.0-Anwendungen nicht begrenzt ist, so ist die Anzahl der Sprachspiele nicht begrenzt, weil sie jederzeit abgeändert werden, aber auch jederzeit neue entstehen können. Gerade so, wie jede physische Gesprächssituation ihren Verlauf einvernehmlich ändern kann – zum Beispiel unterhält sich die Lerngruppe, die sich soeben noch intensiv mit dem zu lernenden Stoff auseinandergesetzt hat, nun über die Party des letzten Wochenendes –, kann sich auch die Interaktion im Social Web jederzeit verändern, sich neuen Umständen anpassen. Neue Plattformen können entstehen, während andere sang- und klanglos im elektronischen Nirvana verschwinden. Oder, um es mit Wittgensteins Analogie zwischen Sprache und Spiel zu formulieren:

„Steckt uns da nicht die Analogie der Sprache mit dem Spiel ein Licht auf? Wir können uns

² Ebenfalls eine hilfreiche Übersicht findet sich in der englischen Wikipedia zum Thema „Social media“: http://en.wikipedia.org/wiki/Social_media [Stand: 02.03.2013].

¹ Vgl. auch Franklin/van Harmelen 2007:4.

doch sehr wohl denken, dass sich Menschen auf einer Wiese damit unterhielten, mit einem Ball zu spielen, so zwar, dass sie verschiedene bestehende Spiele anfangen, manche nicht zu Ende spielten, dazwischen den Ball planlos in die Höhe werfen, einander im Scherz mit dem Ball nachjagen und bewerfen, etc. Und nun sagt Einer: Die ganze Zeit hindurch spielen die Leute ein Ballspiel, und richten sich daher bei jedem Wurf nach bestimmten Regeln.

Und gibt es nicht auch den Fall, wo wir spielen und – ›make up the rules as we go along‹? Ja auch den, in welchem wir sie abändern – as we go along.“ (Wittgenstein 2002:PU 83)

Meines Erachtens liegt darin einer der Erfolgsfaktoren von Web 2.0-Anwendungen. Sie erlauben uns im virtuellen Raum in gewohnter Weise miteinander zu kommunizieren. Und auch wenn die Offenheit des Sprachspielbegriffs immer wieder Anlass gegeben hat, den Zusammenbruch der Kommunikation an die Wand zu malen, ist dieser nicht eingetreten. Vielmehr ist es umgekehrt, dass ein Spiel, das nach allen Seiten hin begrenzt ist, keinen Raum mehr für Kommunikation lässt. Nochmals Wittgenstein dazu:

„Aber dann ist ja die Anwendung des Wortes nicht geregelt; das ›Spiel‹, welches wir mit ihm spielen, ist nicht geregelt.“ – Es ist nicht überall von Regeln begrenzt; aber es gibt ja auch keine Regel dafür z.B., wie hoch man im Tennis den Ball werfen darf, oder wie stark, aber Tennis ist doch ein Spiel und es hat auch Regeln.“ (Wittgenstein 2002: PU 68)

Als weiterer Erfolgsfaktor der Social Media ist die (theoretisch) symmetrische Kommunikation der User untereinander zu nennen. Einmal angemeldet auf einer Plattform, betritt erst einmal jede und jeder unabhängig von Alter, Erfahrung, Geschlecht, sozialer Herkunft etc. einen mehr oder minder herrschaftsfreien Raum. Beiträge jeglicher Art – sowohl im Sinne von Äusserungen als auch von Leistungen, zum Beispiel dort wo es um User-generierten Inhalt geht – liegen im Rahmen der jeweils geltenden Media Guidelines oder Netiquette fürs Erste gleichberechtigt nebeneinander. Dass diese ideale Kommunikationssituation nicht restlos aufrechterhalten werden kann, und sich Sprachspiele im virtuellen Raum analog zu ihren Verwandten im physischen Raum pathologisch entwickeln können, bezeugen spätestens Medienmitteilungen zum Thema Shitstorm und Cybermobbing etc. Aber auch in geringerer Intensität tauchen im Web 2.0 immer wieder Ansätze von Macht-ausübung auf, etwa wenn jemand in einem Fo-

rum ziemlich unwirsch abgekanzelt wird, dass die gleiche Frage bereits an dieser oder jener Stelle beantwortet wurde oder wenn Kommentare zu Online-Zeitungsartikeln wiederum unwirsch kommentiert werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, während wir uns auf Social Web-Anwendungen tummeln, spielen wir ein Sprachspiel. Umformuliert: Web 2.0-Anwendungen liefern uns die Plattformen, Sprachspiele im virtuellen Raum zu spielen – meist ohne grossen Aufwand, oft unkompliziert und vielfach auch sinnvoll. Die Kommunikation reicht dabei von Gesprächen zu rein phatischen Zwecken, das heisst zur Verhinderung von Schweigen oder der Herstellung oder der Aufrechterhaltung von Gemeinsamkeiten, über den Austausch über gemeinsame Hobbys mit Gleichgesinnten in spezialisierten Foren bis hin zum kooperativen Arbeiten an der grössten Online-Enzyklopädie. Web 2.0-Anwendungen bieten uns die Möglichkeit, unsere Ausdrucksmöglichkeit in den virtuellen Raum zu erweitern – was eben auch das rasante Wachstum und den durchschlagenden Erfolg des Web 2.0 erklärt. Erstens scheint es (ganz unempirisch) einem menschlichen Bedürfnis zu entsprechen, sich mitzuteilen, zweitens ist unser Ausdruck immer an ein Sprachspiel gebunden und drittens bieten uns die angebotenen Anwendungen eine niederschwellige Möglichkeit, ersteres und zweiteres im virtuellen Raum zu realisieren.

3. Bibliothek 2.0

3.1 Erwartungen an die Bibliothek 2.0

Die Bibliothek 2.0 versteht sich als Bibliothek, die mit Rückgriff auf Web 2.0-Anwendungen erweitert und verändert wird. Der Begriff Bibliothek 2.0 wird dabei zum ersten Mal auf Michael Casey's Blog „LibraryCrunch“ im Jahre 2005 erwähnt (Casey 2005). Danowski/Heller schreiben kurz darauf:

„Mit Hilfe des Webs 2.0 können Bibliotheken dem näher kommen, wovon seit langem die Rede ist: Der konsequenten Ausrichtung der Dienste und Angebote auf die Benutzer. Und mehr noch, es kann sogar eine Bibliothek entstehen, in der der Benutzer mitarbeitet, und so selbst Teil des Bibliotheksbetriebs wird. Es ergibt sich ein neues Paradigma der Bibliotheksarbeit: Die Rollenverteilung zwischen dem Spezialisten 'Bibliothekar', der das Wissen aufbereitet, und dem Benutzer, der davon passiv profitieren soll, verschiebt sich. Die Bibliothek verwendet nun Plattformen, in denen Bibliothekare und andere 'Informationsprofis' gemeinsam mit den 'norma-

len Benutzern' das Wissen aufbereiten und sich wechselseitig unterstützen. Dieser Paradigmenwechsel soll mit dem Begriff Bibliothek 2.0 beschrieben werden.“ (Danowski/Heller 2006: 1261).

Eine weitere vielfach rezipierte Annäherung an die Bibliothek 2.0 stammt von Bonaria Biancu (2006), welche die Bibliothek 2.0 als „Library 2.0 Meme Map“ darstellt:

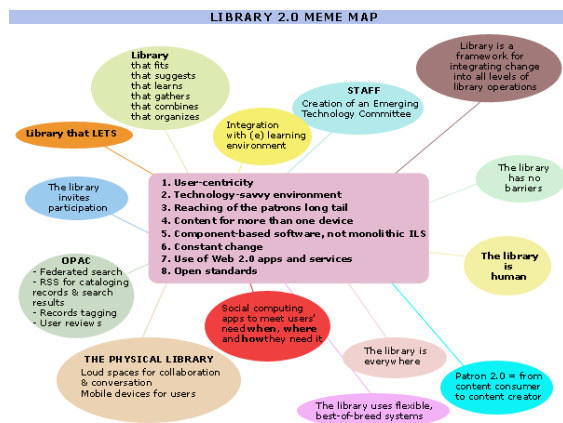


Abb.: Library 2.0 Meme Map nach Bonaria Biancu

Wie tiefgreifend die Veränderung ist, ob damit wie beschrieben ein Paradigmenwechsel einhergeht oder eine stetige Entwicklung der Bibliothek gemeint ist, sei an dieser Stelle dahingestellt. Entscheidender scheint mir hier der Blick auf die mit dem Begriff Bibliothek 2.0 verknüpften Erwartungen. Die „normalen“ Bibliotheksbenutzerinnen und -benutzer bereiten mit Informationsprofis „gemeinsam Wissen auf“, „unterstützen sich wechselseitig“. Weiter schreiben Danowski/Heller, dass es verglichen mit den „rein technischen Veränderungen“ wichtiger sei, „dass Bibliothekare erkennen wie wichtig und nützlich es für ihre Arbeit sein kann, wenn Information nicht nur in eine Richtung fließt [...], sondern auch zurück in die andere Richtung“ (2006:1271). Diese Erwartung der sich an der Bibliothek beteiligenden Nutzerinnen und Nutzer bringen Figge/Kropf im Titel ihres Aufsatzes auf den Punkt: „Vom Bestandsnutzer zum Bestandsmitgestalter“ (2007:139). Nur wenig gegen den Strich gelesen heißt das, wir erwarten von unseren Nutzerinnen und Nutzern, dass sie unsere Arbeit machen, respektive mithelfen, sie zu erledigen. Dabei wird aber übersehen, dass die Kommunikation zwischen gleichberechtigten Usern untereinander und zwischen User und institutioneller Organisation anderen Mechanismen unterliegt.

3.2 Pragmatische Gründe für die enttäuschten Erwartungen

Die durch den Erfolg des Web 2.0 geweckte Hoffnung auf aktiv mitgestaltende Nutzerinnen und Nutzer sowie die Zuversicht, als Bibliothek von den von Usern generierten Inhalten profitieren zu können, und damit die Bibliothek im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer weiterzuentwickeln, war nur bedingt gerechtfertigt.

Dies hat meines Erachtens vor allem mit der veränderten Kommunikationssituation zu tun, wenn sich institutionelle Organisationen im Kontext von Web 2.0-Anwendungen in die Konversation zwischen normalen Usern einschalten. Von Usern im Netz werden Äußerungen institutioneller Organisationen nicht gleich behandelt wie solche von ihresgleichen untereinander. Dabei ist es einerlei, ob unter institutionellen Organisationen ein internationaler Grosskonzern, die Pizzeria um die Ecke, eine wissenschaftliche Bibliothek oder anderes verstanden wird. Denn die gängige Kommunikation unter Usern im Web 2.0 basiert auf Symmetrie. Die Kommunikation ist charakterisiert durch die Gleichberechtigung der Gesprächsteilnehmer und/oder ein gemeinsames kommunikatives Ziel. Tauchen nun Äußerungen institutioneller Organisationen im gleichen Kontext auf, so ist es nicht verwunderlich, dass sich die Erwartungshaltung der Nutzerinnen und Nutzer gegenüber solchen Äußerungen im Vergleich zu Äußerungen untereinander ändert. Das ist einem Leser, einer Leserin vergleichbar, die eine unterschiedliche Erwartungshaltung gegenüber einem Artikel und einer Werbeanzeige in einer Zeitung an den Tag legt. Eine Werbeanzeige wird zur Kenntnis genommen, ein Artikel ist es vielleicht wert, im Freundes- oder Kollegenkreis angesprochen zu werden, oder er bringt einen gar dazu einen Leserbrief zu schreiben. Überspitzt in den virtuellen Raum des Web 2.0 rückübersetzt heißt das: Auf eine Statusmitteilung eines grossen, weltbekannten Getränkeherstellers, bei welchem ich irgendwann einmal den „Gefällt mir-Button“ angeklickt habe, reagiere ich zurückhaltender als auf eine Mitteilung von mir persönlich bekannten Mitmenschen. Die erste Mitteilung werde ich primär zur Kenntnis nehmen. Wenn sie mich unterhält oder überrascht, umso besser. Ich muss aber eine hohe Affinität zum Absender oder in diesem Bereich angesiedelte Hobbys haben, damit ich aufgrund einer solchen Mitteilung auch noch Inhalt generiere (auch zum Nutzen des Absenders).

Neben dem, was sich als eine geänderte Grundhaltung eines Users gegenüber Äußerungen von institutionellen Organisationen ein-

ordnen lässt, treten weitere Phänomene hinzu, welche die Kommunikationssituation verändern, die Leichtigkeit der Konversationen im Social Web stören und damit bremsen. Verlautbarungen von institutionellen Organisationen durchlaufen vor ihrer Veröffentlichung verschiedene Filter der Organisation oder unterliegen zumindest den hauseigenen Social Media Guidelines. Als solche Filter sind zu nennen, was Franklin/van Harmelen Überlegungen zu Content Sharing (welche Inhalte teilt die Bibliothek), Ownership (wer ist Eigentümer auch von anderen geänderten Inhalten) und Kontrolle (wie geht man mit unerwünschten Inhalten um) genannt haben (2007:14ff).

Und so erwünscht User-generierter Inhalt ist, hat auch dieser zwei Seiten. Denn es gibt auch unerwünschten Inhalt mit welchem umzugehen ist. Dies „sind urheberrechtsverletzende, politisch fragwürdige, jugendgefährdende oder einfach nur sinnlose Beiträge. Ohne Qualitäts- und Sicherheitskontrollen seitens der Bibliothek wird diese Form der Mitgestaltung durch den Nutzer kaum funktionieren“ (Figge/Kropf 2007:148). Die Kontrolle, so richtig und wichtig sie ist, verändert erkennbar den Charakter der ursprünglich ange-dachten Kommunikation in sozialen Medien. Das Sprachspiel unterliegt nun einseitig diktierten Regeln, die Kommunikation wird asymmetrisch. Wurde vorhin noch für das Sprachspiel statuiert, dass es gemeinsam abgeändert werden kann, stimmt dies hier nicht mehr.

4. Fazit

4.1 Web 2.0 als kommunikative Befreiung im Netz

Web 2.0 kann man als Nachvollzug des „linguistic turn“ im Netz verstehen. Im Gegensatz zum statischen Web 1.0 kommen die mannigfaltigen und dynamischen Möglichkeiten im Web 2.0, namentlich miteinander zu interagieren, einer kommunikativen Befreiung gleich. Dass der rege Austausch der Social Media-User untereinander von den institutionellen Organisationen nicht unerkannt geblieben ist und diese darin Potential gesehen haben, Nutzerinnen und Nutzer näher an sich zu binden, ist augenscheinlich. Und viele Web 2.0-Anwendungen bieten institutionellen Anbietern die Möglichkeit, sich – mitunter mit Einschränkungen – an der auf der Plattform stattfindenden Kommunikation zu beteiligen.

4.2 Zu hohe Kooperationserwartungen an die Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek 2.0

Vor dem Hintergrund, dass die Kommunikation zwischen Nutzerinnen und Nutzern und institutionellen Organisationen von den Nutzerinnen und Nutzern anders eingeschätzt und wahrgenommen wird als unter ihresgleichen, darf es nicht erstaunen, dass sich die Erwartungen an die Bibliothek 2.0, welche die aktive Mitgestaltung der Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer erhofften, nicht in allen Facetten erfüllt haben. Das liegt nicht nur daran, dass wir als natürliche Personen gegenüber institutionellen Organisationen eine andere Erwartungshaltung haben, wenn sie mit uns in Kontakt treten, sondern auch daran, dass die Kommunikation solcher Institutionen von diesen einseitig gesteuert wird, was zu einer Asymmetrie in der Kommunikationssituation führt.

4.3 Web 2.0 als Kommunikationskanal

Obwohl nicht alle Erwartungen erfüllt wurden, hält die Teilnahme am Web 2.0 immerhin weitere Kanäle bereit, über die Informationen (auch andere als auf der Homepage oder sogenannte weiche Nachrichten) über die Institution und aus ihrem Umfeld verbreitet werden können, auch wenn die Kommunikation zwischen User und Institution keine symmetrische ist. Richtig ange-stellt, das heisst den Ton und die brennenden Themen treffend, kann trotz fehlender Beiträge und Kommentare die aktuelle Nutzergeneration angesprochen werden. Eine fehlende Beteiligung bedeutet nicht automatisch, dass man nicht wahrgenommen wird. Dies ist vor dem Hintergrund, dass die Zahl derjenigen Nutzerinnen und Nutzer, die nur noch über Social Media erreichbar sind, steigend ist, von Bedeutung, was Schadt/Euler/Eichel auf den Punkt bringen: „Wer nicht wagt, hat schon verloren.“ (2010:181)

Das bedeutet nun aber nicht, dass jede Bibliothek planlos auf allen möglichen Plattformen mitmischt, sondern, soweit die Teilnahme am Social Web die gängige Öffentlichkeitsarbeit erweitert, eine Auswahl trifft und diese in einem alle Kommunikationsmittel übergreifenden Konzept berücksichtigt. Dass dabei eine periodische Überprüfung stattfindet, ob die Kanäle auf welchen gesendet wird noch der anvisierten Nutzergeneration entsprechen, und der Redaktionsplan daraufhin kontrolliert wird, welche Themen und wie oft Mitteilungen kommuniziert werden, ist selbstredend.

Allein die Teilnahme an den von Schadt/Euler/Eichel übersichtlich dargestellten Web 2.0-Plattformen darf aber nicht dazu verleiten, von einer Kommunikation auf Augenhöhe auszu-

gehen, wie dies die Autoren schreiben (2010: 167ff). Das Kommunizieren auf Augenhöhe ist als institutionelle Organisation eben gerade nicht erreichbar. Die Teilnahme an der gleichen Plattform bedeutet zwar die Benutzung desselben Kanals, heilt aber die Asymmetrie der Kommunikation nicht.

4.4 Keine komplette Umwälzung der Bibliothek

Eine Umwälzung der Bibliothek, wie dies in der Erstnennung des Konzepts Bibliothek 2.0 impliziert wird, hat nicht stattgefunden. Der direkte Austausch zwischen User und Institution, die Kommunikation auf Augenhöhe, wird nicht erreicht, was, wie gezeigt wurde, an den Voraussetzungen eines die Gleichberechtigung der Gesprächsteilnehmer gewährenden Kontextes scheitert. Deswegen, weil die Mitbestimmung/Teilnahme der Nutzerinnen und Nutzer nicht im erwarteten Ausmass eingetreten ist, die Bibliothek 2.0 als gescheitert anzusehen, wäre aber falsch.

Denn erstens hat sich die Bibliothek verändert und sie wird sich alleine deshalb weiter verändern, weil auch die Rückwirkungen des Web 2.0 auf die physische Welt voranschreiten. Und der Wandel ist „nicht wirklich neu: Bei innovativen Medienformen durch Technologiewandel gab es schon immer neue Formen der Katalogisierung und Bestandsbenutzung. Bibliotheken sammeln, erschliessen und vermitteln Information seit tausenden von Jahren, und schon die damalige Gutenberg-Revolution machte Anpassungen im Bibliothekswesen notwendig“ (Figge/Kropf 2007:139; vgl. auch 147).

Zweitens sind die Überlegungen im Rahmen der Entwicklung der Bibliothek, wie und wo sich Web 2.0-Anwendungen gewinnbringend für die Nutzerinnen und Nutzer einsetzen lassen, zu unwiderstehlich, als dass sich hier nicht ganz von alleine weitere Anwendungsfelder auftun werden. Voraussetzung dafür ist ein gelebter Kundenfokus, der aber keine Erfindung der Bibliothek 2.0 ist. Vielmehr ist dieser verantwortlich dafür, dass sich die Bibliothek 1.0 in die Web 2.0-Welt begab (primär war und ist also der Kundenfokus). Diesbezüglich stellt die Bibliothek 2.0 lediglich in Bezug auf die Mittel einen Paradigmenwechsel dar, nicht aber in Bezug auf den seit jeher verfolgten Zweck.³ So steht der Kundenfokus auch in der oben gezeigten Library 2.0 Meme Map als „user-centricity“ weiterhin an zentraler Stelle (vgl. auch Danowski/Heller 2006:1261). Wird der Kundenfokus weiterhin gelebt, dürfen wir gespannt sein, in

welchen Bereichen der Bibliothek sich Web 2.0-Anwendungen noch zum Mehrwert der Nutzerinnen und Nutzer entwickeln werden. Viele sind bereits integriert, einige zeichnen sich ab und an einige Möglichkeiten wurde wahrscheinlich noch gar nicht gedacht. Für andere Neuerungen stehen vielleicht erst in ein paar Jahren die Plattformen zur Verfügung, die eine bis jetzt nicht denkbare Kundenfokussierung erlauben. Auch sind Flurbereinigungen zu erwarten, in dem Sinne, dass man sich von bestimmten Dingen wieder zurückzieht, oder seine Erwartungen an die Realitäten anpassen muss. Denn Sprachspiele können veralten und auch in Vergessenheit geraten (Wittgenstein 2002: PU 23). Und wer weiss, auch wenn es nicht wahrscheinlich klingt, aber die Möglichkeit besteht, dass auch Facebook eines Tages keine Relevanz mehr hat. Was sich sagen lässt: Die Nutzerzentrierung wird bleiben, die technischen Möglichkeiten, den Kundennutzen zu verbessern, werden sich wandeln und sollten wahrgenommen werden.

4.5 Zunehmende Personalisierung, Themenspezifisierung

Ich gehe davon aus, dass die Bibliotheken und vor allem die Bibliothekarinnen und Bibliothekare durch die Personalisierung des Web 2.0-Auftritts und die Spezifizierung der Themen dem näher kommen, was ursprünglich erwartet wurde. Mehr Klicks und mehr Rückmeldungen ergeben sich dann, wenn nicht die Institution als Gesprächsteilnehmer auf den Plattformen auftritt, sondern die Bibliothekarin oder der Bibliothekar persönlich sich dort unter die Leute mischt, wo sie sich ohnehin bereits tummeln. Anstelle eines separaten Auftritts der einzelnen Fachreferate auf entsprechenden Plattformen mag es Sinn machen, dass sich Fachreferentinnen und Fachreferenten selbst bei bestehenden Interessen- und Forschungsgruppen anmelden⁴. Durch das persönliche Auftreten kann die asymmetrische Entgleisung der Kommunikation verhindert werden und Kommunikation tatsächlich auf Augenhöhe stattfinden.

Eine andere Möglichkeit der Generierung von Rückmeldungen scheint mir in der Spezialisierung der Themen zu liegen, zum Beispiel in einem Blog. Es ist zwar davon auszugehen, dass Spezialthemen von weniger Personen gelesen werden. Diese sind aber dafür interessiert und eher bereit, Rückmeldungen zu geben. Auf der anderen Seite der Skala stehen demgegenüber offizielle Mitteilungen der institutionellen Organisation, die ein breites Themenspektrum ab-

³ Anderer Meinung oder zumindest anders deutbar Danowski/Heller 2006:1261.

⁴ Vgl. dazu den Artikel von David Tréfás.

decken, die vielleicht mehr Personen erreichen, aber von diesen zumeist „nur“ zur Kenntnis genommen werden.

Was ich hier Personalisierung und Themenspezifizierung nenne, ist nichts Neues und lässt sich problemlos als Teil der Debatte, in welche Richtung sich das Fachreferat entwickelt, einordnen. Für den Bibliothekar 2.0, unterwegs vom „embedded librarian“, der organisatorisch in Projekt-, Ausschuss- und Fakultätsarbeit eingebunden ist, zum „liaison librarian“, für den der Aufbau der individuellen Kundenbindung und das Zuschneiden der elektronischen Bibliothek auf die Kundenbedürfnisse im Vordergrund stehen (Fühles-Ubach 2012:337), bieten sich Personalisierung und Themenspezifizierung an.

Literaturverzeichnis

- Alby, Tom (2007): Web 2.0. Konzepte, Anwendungen, Technologien. 2. Auflage. München: Hanser.
- Biancu, Bonaria (2006): Library 2.0 Meme Map. Online verfügbar unter <http://www.flickr.com/photos/bonaria/113222147/> [Stand: 02.03.2013].
- Casey, Michael (2005): Working Towards a Definition of Library 2.0. Online verfügbar unter http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html [Stand: 15.02.2013].
- Danowski, Patrick / Heller, Lambert (2006): Bibliothek 2.0. Die Zukunft der Bibliothek? In: Bibliotheksdienst 40,11. S. 1259-1271. Online verfügbar unter www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2006/DigitaleBib011106.pdf [Stand: 02.03.2013].
- Figge, Friedrich / Kropf, Katrin (2007): Chancen und Risiken der Bibliothek 2.0: Vom Bestandsnutzer zum Bestandsmitgestalter. In: Bibliotheksdienst 41,2. S. 139-149. Online verfügbar unter http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2007/BD_Bibliotheken_01_0207.pdf [Stand: 02.03.2013].
- Franklin, Tom / van Harmelen, Mark (2007): Web 2.0 for Content for Learning and Teaching in Higher Education. Online verfügbar unter <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/digitalrepositories/web2-content-learning-and-teaching.pdf> [Stand: 01.03.2013].
- Fühles-Ubach, Simone (2012): Vom „embedded“ zum „liaison librarian“ – was versprechen die neuen Konzepte? In: Mittermaier, Bernhard (Hg.): Vernetztes Wissen – Daten, Menschen, Systeme. 6. Konferenz der Zentralbibliothek Jülich. Jülich: Verlag Forschungszentrum Jülich GmbH (Reihe Bibliothek 21).
- Kim, Won / Jeong, Ok-Ran / Lee, Sang-Won (2010): On social Web sites. In: Information Systems 35, S. 215-236.
- O'Reilly, Tim (2005): What Is Web 2.0. Online verfügbar unter <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> [Stand: 01.03.2013].
- Schadt, Anastasia / Euler, Jessica / Eichel, Dierk (2010): Raus in die Öffentlichkeit. In: Bergmann, Juliane / Danowski (Hg.): Handbuch Bibliothek 2.0. Berlin: De Gruyter Saur (Bibliotheks- u. Informationspraxis 41), S. 167-183. Online verfügbar unter DOI 10.1515/9783110232103.
- Wittgenstein, Ludwig (2002): Philosophische Untersuchungen. In: Wittgenstein, Ludwig: Tractatus logico-philosophicus. Werkausgabe Band 1. 14. Auflage. Frankfurt: Suhrkamp, S. 225- 579.

Dr. Bernhard Herrlich ist wissenschaftlicher Bibliothekar, Stab Planung & Entwicklung, Universitätsbibliothek Basel, Schönbeinstrasse 18-20, CH-4056 Basel, Tel.: ++41 61 267 31 80, E-Mail: bernhard.herrlich@unibas.ch