

„Now or never! Whatever, wherever...!“

Determinanten zukunftsorientierter Informationspraxis in wissenschaftlichen Bibliotheken und die Bedeutung professioneller Informationsarchitekturen

Von der wissenschaftlichen Bibliothek in der digitalen Welt erwarten die Nutzer, dass Informationen und Medien weitgehend ohne Probleme, unabhängig von Ort, Zeit und Raum zur Verfügung stehen und zwar umgehend. Nach dem Motto: *Now or never!* Möglichst im Sinne eines „One Stop Shops“! Das setzt eine Hochschulbibliothek unter Druck, überfordert sie mitunter auch, weil sie eben als öffentliche Einrichtung gewissen formalisierten Geschäftsabläufen unterworfen ist.

Vielfach interessiert gar nicht so sehr, welche Qualität die gesuchte Information hat. Man nimmt einfach das, was möglichst komplikationslos und unmittelbar zu haben ist, auch auf Kosten der wissenschaftlichen Qualität – *whatever!* Dies ist nicht nur aus Sicht der Informationskompetenz ein potentiell Problem, denn in einer wissenschaftlichen Arbeit sollten gewisse Qualitätsstandards bezüglich der zu recherchierenden und der zu verarbeitenden Informationsressourcen gewährleistet sein.

Man holt es sich dort, wo es leicht zu haben ist, und das muss nicht unbedingt die Bibliothek sein – *wherever!* Das könnte betrüblich für die Bibliothek ausgehen, weil ihre eigenen Ressourcen eventuell übergangen werden und man sich lieber direkt im Internet bedient.

Es geht also um veränderte Nutzererwartungen oder Nutzeransprüche, aber auch um steigende Verunsicherung bei vielen Studierenden angesichts enorm wachsender Informationsangebote, sodann geht es um Infrastrukturen der Bibliotheken, um Informationsarchitekturen und Informationszugangssysteme, schließlich spielt die Informationskompetenz eine wichtige Rolle.

Dreh- und Angelpunkt des Szenarios ist jedoch der Nutzer, ist die Nutzerin, und hier macht nun das Zauberwort Web 2.0 die Runde. Das Social Web mit seinen interaktiven und kollaborativen Elementen (Wikis, Blogs, YouTube, MySpace, Social Bookmarking usw.) wird für die Zwecke der Bibliotheken entdeckt.<sup>1</sup> Warum auch nicht! Schließlich propagieren wir seit Jahren

<sup>1</sup> Vgl. Plieninger, Jürgen; Stabenau, Edlef; Heller, Lambert: Never run a changing system. Über die Chancen des Einsatzes „Sozialer Software“ in der Bibliotheksarbeit, in: B.I.T.online 10 (2007), H. 3, S. 223–231.

die nutzer- und serviceorientierte Bibliothek, in der sich möglichst alles um die Nutzer und seine Informationsbedürfnisse drehen soll. Manche bieten digitale Auskunft rund um die Uhr, auch Chatdienste, andere experimentieren mit Weblogs und einige Bibliotheken bemühen sich, die Erwartungen unserer Kundschaft durch Online-Befragungen zu ergründen und auf der Grundlage gewonnener Erkenntnisse die Services weiter zu verbessern. Aber es geht noch weiter: Warum soll man die Bibliotheksbesucher nur befragen, statt sie gleich aktiv an der Optimierung der Dienste mitwirken zu lassen, ganz im Sinne des Web 2.0, das auf die Aktivitäten der Nutzer, auf eine Architektur des Mitwirkens setzt?

Manche sprechen von der Bibliothek 2.0<sup>2</sup> und meinen damit vor allem die Einbeziehung partizipativer Bibliotheksdienste wie des Tagging oder der Recommenderdienste, um die Erschließung dadurch zu erweitern, keineswegs anarchisch ungeordnet, sondern an bestimmten Richtlinien orientiert, wie sie beispielsweise die UB Mannheim für ihren nutzergestützten Rezensionssdienst formuliert hat. Man setzt aber grundsätzlich eher auf Selbstregulierung der Community und auf Masse. Je mehr Bewertungen beispielsweise für einen bestimmten Buchtitel durch die Nutzer geliefert werden, desto weniger schlägt eine einzelne Schmähattacke durch.

Aber ist die Beteiligung der Nutzer an der Erschließung per se „gut“ und welche Voraussetzungen müssten gegeben sein, damit sie sich vorteilhaft für die Bewältigung der Informationsvielfalt auswirken kann? Welche Rolle spielen professionelle Informationsarchitekturen? Brauchen die Web 2.0-Nutzer Informationskompetenz und wenn ja: Wer soll sie ihnen vermitteln?

Thematisiert werden das Informationsverhalten sowie Erwartungen der Nutzerschaft an wissenschaftliche Bibliotheken in der digitalen Welt, ohne dabei allzu große Hoffnungen in partizipative (nutzergenerierte) Bibliotheksdienste, die nicht in die bibliothekarischen Erschließungssysteme integriert sind, zu wecken. Sodann soll die wachsende Bedeutung professioneller Informationsarchitekturen und Services herausgestellt werden, also die weiterhin unverzichtbaren Kernfelder bibliothekarischer Praxis, schließlich ist vor diesem Hintergrund ein Blick auf die Rolle der Informationskompetenz zu werfen.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Vgl. Danowski, Patrick; Heller, Lambert: Bibliothek 2.0 – Wird alles anders?, in: Bibliothek. Forschung und Praxis 31 (2007), Nr. 2, S. 130–136.

<sup>3</sup> Siehe dazu detailliert: Sühl-Strohmenger, Wilfried: Digitale Welt und Wissenschaftliche Bibliothek. Informationspraxis im Wandel. Determinanten, Ressourcen, Services, Kompetenzen. Eine Einführung, Wiesbaden 2008 (Bibliotheksarbeit; 14); vgl. ferner Brophy, Peter: The Library in the Twenty-First Century. Second Edition, London 2007; Carr, Reg: The Academic Research Library in a Decade of Change, Oxford 2007.

*Determinanten der Informationspraxis im Kontext  
wissenschaftlicher Bibliotheken*

Die Informationspraxis von Studierenden und Wissenschaftlern im Kontext wissenschaftlicher Bibliotheken wandelt sich unter den Vorzeichen der digitalen Informationswelt tiefgreifend, weist jedoch keineswegs so eindeutig in Richtung auf den aktiven Web 2.0-Nutzer bzw. den „Internetnutzer von morgen“, wie vielfach behauptet wird. Wesentlich einflussreicher scheinen die aufgrund neuer gestufter Studiengänge und aufgrund starker Veränderungen auf den Gebieten der Wissensgenerierung wachsenden Anforderungen an die Bewältigung des digital geprägten Informationswachstums zu sein.

Die Informationspraxis in der wissenschaftlichen Bibliothek ist angesichts der digitalen Welt nach mehreren Seiten hin zu reflektieren. Die Informationsexplosion auf der einen und die Informationsbewältigung durch den Einzelnen auf der anderen Seite. Zwar wachsen die jährlich veröffentlichten Informationen – wie beispielsweise die Erhebungen der Berkeley-Gruppe nahe legen – mit immer höherer Geschwindigkeit, jedoch ist davon nur ein Bruchteil für die Zwecke des Studiums und der Wissenschaft relevant, zum anderen wird die Information vom Einzelnen stets selektiv wahrgenommen. Informationsbewältigung hängt also auch von den individuellen Fähigkeiten des Informations- und Wissensmanagements ab. Andererseits ist Informationsabwehr ein von vielen täglich praktiziertes naheliegendes Gegenmittel.

*Wandel des Informations- und Wissensbegriffs*

Grundsätzlich ist von einer Dynamisierung des Informationsbegriffs auszugehen – Information ist „Wissen in Aktion“ (Kuhlen) – und damit verbunden: Die Anforderungen an die Wissensbeurteilung und den qualifizierten Umgang mit Wissen steigen immer mehr an.

Allerdings wandelt sich das Verständnis der wissenschaftlichen Information dahingehend, dass dem „vermischten Wissen“ wachsende Bedeutung zukommt.<sup>4</sup> Wissenschaftliche Information im engeren Sinne als durch Forschung bewährte Erkenntnis wird durch wissenschaftsrelevante Information erweitert, der sich auch die Bibliotheken öffnen müssen. Nicht nur abgeschlossenes, sozusagen „fertiges“ Wissen ist relevant, sondern auch die im Zuge der Wissensgenerierung publizierten Erkenntnisse und Zwischenergebnisse.

<sup>4</sup> Dies ist die These des Buches von Weinberger, David: Everything is miscellaneous: the power of the new digital disorder, New York 2007.

Die Wissensobjekte, die für Studium und Forschung heute relevant sein können, gehen weit hinaus über die von einer traditionellen Bibliothek gehaltenen Bücher und Zeitschriften sowie ihre elektronischen Pendanten. Sie beinhalten genauso digitalisierte seltene und historische Materialien, primäres Quellenmaterial, Graphiken und Bilder, Informationsressourcen, die auf institutionellen oder disziplinspezifischen Repositorien aufliegen, Konferenzwebseiten, Software, Simulationen, multimediale Objekte, Lernmaterialien und anderes mehr.<sup>5</sup> Für die Erschließung dieser Objekte und für die Navigation in heterogenen Wissenswelten stellen sich insofern komplexe Anforderungen.

### *Rolle des Internets und des Web 2.0*

Die Internetsuchmaschinen, insbesondere Google, sind die erste Adresse bei der Informationsrecherche von Studierenden und Wissenschaftlern. Die Bibliothekskataloge, die Literaturdatenbanken und die Fachportale folgen mit mehr oder weniger großem Abstand, der in dem Maße wachsen könnte, wie die Kataloge den Paradigmenwandel hin zu Suchmaschinen mit einer Vielfalt von nutzerorientierten Zusatzfunktionalitäten verpassen.<sup>6</sup> Die mit dem Web 2.0 verbundenen Anwendungen des Social Bookmarking oder Tagging könnten deshalb an Bedeutung gewinnen,<sup>7</sup> zumal die Bibliotheken bei der Erschließung des Internet vor einer durch sie allein kaum lösbaren Aufgabe stehen.

Die neuen gestuften Studiengänge nach der Bologna-Reform sind gekennzeichnet durch Anwendungsorientierung im Rahmen eng gesteckter zeitlicher Grenzen. Dem gezielten und raschen Auffinden der benötigten Informationen kommt Priorität zu. Leichte Navigation und differenzierte, vertrauenswürdige Erschließung leisten dazu einen wesentlichen Beitrag. Für nennenswerte Mitwirkung an partizipativen Diensten zugunsten breiterer Informationserschließung fehlt es in der Regel an Zeit, aber auch an erforderlicher Informationskompetenz. Die umfassende Münchner Nutzerstudie von Schüller-Zwierlein

<sup>5</sup> Vgl. u. a. Lossau, Norbert: Der Nutzer soll König werden. Digitale Dienstleistungen in wissenschaftlichen Bibliotheken: Das Internet setzt Maßstäbe, in: Zeitschrift Buch und Bibliothek. BuB 57 (2005), H. 5, S. 365–376; Calhoun, Karen: The Changing Role of the Catalog and its Integration with Other Discovery Tools. Prepared for the Library of Congress. Final Report March 17, 2006, 9. 3. 2008, [www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf](http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf).

<sup>6</sup> Vgl. dazu: Lewandowski, Dirk: Suchmaschinen als Konkurrenten der Bibliothekskataloge: Wie Bibliotheken ihre Angebote durch Suchmaschinentechnologie attraktiver und durch Öffnung für die allgemeinen Suchmaschinen populärer machen können, in: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 53 (2006), H. 2, S. 71–78.

<sup>7</sup> Siehe grundlegend zu den Formen und Möglichkeiten sozialer Software: Ebersbach, Anja; Glaser, Markus; Heigl, Richard: Social Web, Konstanz 2008 (UTB; 3065).

u. a.<sup>8</sup> kommt zu dem Schluss: „Bologna, so lässt sich verkürzt sagen, erfordert verbesserte Zugänglichkeit und eine Vielfalt von Zugängen zu Information.“ Proaktive Information, automatisierte Dienste und Selbstlernmöglichkeiten – in diese Richtung sollten Bibliotheken die sich wandelnde Informationspraxis in den neuen Studiengängen unterstützen.

Die wissenschaftlichen Bibliotheken genießen bei ihren Kernnutzungsgruppen – Studierenden und Wissenschaftlern – gerade wegen ihrer verlässlichen, auf Kontinuität angelegten Kernaufgaben der Beschaffung und Lizenzierung für Studium und Forschung wesentlicher Medien und Ressourcen, ihrer fundierten, vielfältigen Erschließung, der Bereitstellung dieser sowie weiterer im Internet verfügbarer Informationen, der Unterstützung des wissenschaftlichen Publizierens und wegen des Angebots bedarfsorientierter Informationsdienste nach wie vor hohe Reputation. Dies belegen die Befunde nahezu aller wesentlichen neueren Nutzerstudien in Deutschland wie auch in den deutschsprachigen Nachbarländern. Dem widerspricht auch nicht, dass aus Nutzersicht Verbesserungen der vielfältigen Informationsvermittlung im Rahmen transparenter, möglichst einfacher Recherchemöglichkeiten gewünscht werden, beispielsweise in Richtung auf Informationszugänge per One Stop Shop.

### *Befunde der neueren Nutzerforschung*

Verschiedene Nutzerstudien deutscher Hochschulbibliotheken<sup>9</sup> verdeutlichen, dass Studierende nicht genau wissen,

- welche Informationsträger bzw. Informationsressourcen es überhaupt gibt,
- welche davon sie für eine bestimmte Fragestellung heranziehen sollten,
- welche Bibliotheksangebote sie für ihren konkreten Informationsbedarf nutzen sollten, bevor sie auf das Internet zurückgreifen,
- wie eine systematische Recherche in einer Literaturdatenbank und im Internet angelegt werden sollte,
- wie die Qualität der Suchergebnisse in Literaturdatenbanken bzw. Internetsuchmaschinen zureichend zu beurteilen ist,

<sup>8</sup> Siehe dazu auch: Schüller-Zwierlein, André: Senden auf allen Kanälen. Wie sich die Bibliothek der Ludwig-Maximilians-Universität zur Teaching Library entwickelt, in: BuB. Forum Bibliothek und Information 59 (2007), H. 11/12, S. 788–793.

<sup>9</sup> Vgl. u. a. Sühl-Strohmenger, Wilfried: Erwartungen an die Wissenschaftliche Bibliothek der Zukunft – unter Berücksichtigung von Befunden der neueren Nutzerforschung, in: Weigel, Harald (Hg.): 29. Österreichischer Bibliothekartag in Bregenz 19.-23. Sept. Wa(h)re Information, Graz, Feldkirch 2007 (Schriften der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare e.V. / VÖB; Bd. 2), S. 183–191.

- wie sie rasch zu Volltexten gelangen können,
- welche Informationsvermittlungsangebote die Hochschulbibliothek anbietet,
- welche ethischen und rechtlichen Erwägungen bei der Informationsverarbeitung zu berücksichtigen wären.

Aus der Sicht der wissenschaftlichen Forschung ergeben sich die folgenden Anforderungen an die Bibliotheken:<sup>10</sup>

- Mehr Information und Literatur sollte direkt am Arbeitsplatz verfügbar sein,
- Fachportale sollten raschen Zugriff zu strukturierter Fachinformation bieten, möglichst mit der Möglichkeit integrierter Recherche über verschiedene Fachgebiete,
- personalisierte Dienste (Profile) wären bei der Information und der Belieferung von großem Nutzen,
- die Dokumentlieferung sollte beschleunigt werden.

Weder Internetsuchmaschinen noch die traditionellen Zugangssysteme der Bibliotheken bieten die gewünschte Transparenz und Einfachheit (seamlessness) der Informationssuche. Die bibliothekarische Nutzerforschung krankt allerdings etwas daran, dass meistens mit Blick auf die Informations(zugangs)systeme gefragt wird, weniger aber mit Blick auf das Informations(such)verhalten. Nur dadurch gewänne man aber Erkenntnisse bezüglich eines nutzerfreundlicheren Designs der Systeme (Stichwort: Usability). Die Probleme der Nutzer bei der Informationsrecherche können nicht nur auf angebliche Defizite der Nutzerschaft zurückgeführt werden, sondern ergeben sich auch aus den Schwächen der Zugangssysteme und Dienste, die einem sich stark wandelnden Nutzerverhalten eben nicht mehr ausreichend entsprechen.

Den Nutzer gibt es ohnehin nicht, sondern eine Hochschulbibliothek hat es mit sehr unterschiedlichen Nutzergruppen zu tun, wie beispielsweise Gymnasialschülern, Studienanfängern (Bachelor), Fortgeschrittenen (Master), Examenskandidaten, Doktoranden, Wissenschaftlern, Emeriti und wissenschaftlich Interessierten im weitesten Sinn. Diese Nutzergruppen haben zwar ähnliche Grunderwartungen an die Bibliothek, darüber hinaus aber recht spezifische Vorstellungen entsprechend den Schwerpunkten ihrer jeweiligen Informationspraxis. Eine wesentliche Rolle gerade bezüglich der Akzeptanz

<sup>10</sup> Siehe Poll, Roswitha: Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft. Teil 1 der Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung, in: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 51 (2004), H. 2, S. 59–75.

des Web 2.0 spielt auch die Altersgruppe der Bibliotheksnutzer, denn bislang sind es vor allem jüngere Menschen, die Blogs betreiben oder eigenen Content ins Netz bringen. Jedoch ist es wahrscheinlich, dass über kurz oder lang auch die ältere Generation an der neuen digitalen Öffentlichkeit verstärkt teilnehmen wird.

### *Informationspraxis und Bibliothek*

Die wissenschaftlichen Bibliotheken beweisen eindrucksvoll, dass sie die Herausforderungen des digitalen Zeitalters sehr wohl erkannt haben und darauf einfallsreich und flexibel reagieren können, ohne ihre unstrittigen Stärken aufzugeben. Sie entwickeln sich immer mehr zu nutzerorientierten Hybrid-Bibliotheken, sollten aber die ihnen überantwortete „inhaltlich orientierende Funktion“ (Wissenschaftsrat 2001) auf keinen Fall dem Nutzer aufbürden.

### *Digitale Bibliothek und Hybridbibliothek*

Digitale Bibliotheken, die per definitionem durchgängig auf digitalen Diensten und Medien aufbauen, haben sich noch nicht durchsetzen können. Vorherrschend ist der Typ der Hybridbibliothek, der einen Mix aus konventionellen und digitalen Diensten und Medien zur Verfügung stellt. Zwar ist der Anteil digitaler Information in den vergangenen Jahren deutlich angestiegen (E-Journals, elektronische Volltextsammlungen, E-Books, frei im Internet verfügbare Informationsquellen), auch begünstigt durch Konsortialeinkäufe auf regionaler und nationaler Ebene, jedoch behaupten die Printmedien weiterhin ihren Rang.

Hinzu kommen sonstige Veröffentlichungen und Objekte, die bislang nicht unbedingt zum klassischen Bibliotheksbestand gehörten, jedoch als vermischtes Wissen ebenfalls für die wissenschaftliche Arbeit von Bedeutung sind. Dadurch stellen sich vielfach Probleme der Transparenz und der Navigation, die in erster Linie durch professionelle Informationsarchitekturen zu beheben sein dürften, andererseits aber an enge kapazitätsbedingte Grenzen in den Bibliotheken stoßen.

*Rolle der Hochschulbibliotheken bei digitaler Informationsversorgung*

Der Hochschulbibliothek fällt dabei nach Auffassung des Wissenschaftsrats wissensorganisierende Funktion zu.<sup>11</sup> Diese ist grundsätzlich nicht delegierbar, obgleich ergänzend für geeignete Ressourcen Tagging- oder Recommenderdienste denkbar wären.

Die Verknüpfung unterschiedlicher Ausgaben eines Werks stellt jedoch erhebliche Anforderungen im Hinblick auf die Kenntnis der Regelwerke und Normensysteme, die ihrerseits nicht offen genug sind für partizipative Erschließung durch Nutzer.

*Bedeutung der Informationsarchitektur und der Zugangssysteme*

Zukunftsentwürfe, Nutzerstudien und Befunde aufgrund der Schulungs- und Lehrpraxis bei der Vermittlung von Informationskompetenz belegen den hohen Stellenwert professionell gestalteter Informationsarchitekturen, professioneller Informationserschließung sowie der Vermittlung und Festigung von Informations- und Medienkompetenz, wie sie von zunehmend mehr Bibliotheken, allen Widerständen zum Trotz, immer nachhaltiger realisiert werden. Den durch die nicht geringen Anforderungen neuer Studiengänge stark beanspruchten Studierenden wie auch den unter hohem Konkurrenz- und Erfolgsdruck forschenden Wissenschaftlern stehen sie als Navigatoren im Wissens-Ozean stützend zur Seite. Man vertraut ihnen und man vertraut sich ihrer Professionalität gern an.

Nach Batley<sup>12</sup> zielt die Informationsarchitektur wissenschaftlicher Bibliotheken auf folgende Punkte ab:

- die Qualität der Lokalisierbarkeit oder Navigierbarkeit;
- den Grad, in dem ein bestimmtes Objekt leicht zu finden oder zu lokalisieren ist;
- den Grad, in dem ein Informationssystem oder eine Informationsumgebung die Navigation und das Retrieval unterstützt.

Die wichtigsten Informationszugangssysteme der wissenschaftlichen Bibliotheken sind:

<sup>11</sup> Vgl. Wissenschaftsrat: Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken. Bonn 2001 (Drucksache 4935/01).

<sup>12</sup> Vgl. Batley, Sue: Information Architecture for Information Professionals, Oxford 2007.



- Bibliothekskataloge
- Verbundkataloge
- Datenbank-Infosystem,
- Elektronische Zeitschriftenbibliothek
- Virtuelle Fachbibliotheken
- Bibliotheks- bzw. Wissenschaftsportale
- Metasuchsysteme

Neue Formen der Informationserschließung und der Zugangssysteme seitens der Bibliotheken sind unumgänglich, auch unter Beteiligung der Nutzer. Notwendig insbesondere mit Blick auf die ansonsten nicht zu bewältigende Erschließung des Internet. Entscheidend ist aber die Offenheit für die unter dem Einfluss der Suchmaschinen und der Amazon-Welt entstandenen neuen Formen der Informationspraxis.

Dieses alles fördert ein natürlichsprachlich basiertes, also wesentlich intuitiv verfahrenes Informationssuchverhalten. Man könnte daraus folgern, dass dementsprechend unstrukturierte, möglichst auf Volltextressourcen bezogene Suchräume seitens der anbietenden Bibliotheken adäquat seien. Nach dem Motto: Wenn die Nutzer so unsystematisch und willkürlich suchen, brauche ich seitens der Bibliothek auch keine – beispielsweise durch Schlagwörter oder Klassifikationen – strukturierte Information mehr vorzuhalten. Dem ist aber zu widersprechen.

Die maßgeblichen Entwicklungen der Katalog-, Portal- und Datenbankssysteme weltweit und national verdeutlichen, dass zwar durch den Einsatz von Suchmaschinentechnologie (FAST, Endeca, Lucene etc.), Kataloganreicherungen<sup>13</sup> und Portalsoftware (IPS, Electra u.a.) nahtlose und intuitive Sucheinstiege erleichtert werden, dass jedoch sodann dem Nutzer eine Reihe von Features angeboten werden, um seine Recherche zu präzisieren, eventuell weiter einzuengen oder auch auszuweiten. Durch sinnvolle Integration von Kataloganreicherungen, durch Schlagwortssysteme, durch Klassifikationen und Thesauri kann das „faceted browsing“<sup>14</sup> nachhaltig unterstützt werden. Insofern gewinnt die professionelle Erschließung analog den Regelwerken und

<sup>13</sup> Beispielsweise im Rahmen von Dandelon, vgl. dazu u.a.: Rädler, Karl: In Bibliothekskatalogen „googlen“: Integration von Inhaltsverzeichnissen, Volltexten und WEB-Ressourcen in Bibliothekskataloge, in: Bibliotheksdienst 38 (2004), S. 927–939; zunehmend spielen die Bibliotheksverbände Inhaltsverzeichnisse etc. in die Kataloge ein, so der SWB. Siehe dazu u.a. Mainberger, Christof: Kataloganreicherung: Des OPACs Look inside, in: Lison, Barbara (Hg.): Information und Ethik. Dritter Leipziger Kongress für Information und Bibliothek. Leipzig, 19. März bis 22. März 2007. Wiesbaden 2007, S. 615–629.

<sup>14</sup> Vgl. dazu Imhof, Andres: RSWK/SWD und Faceted Browsing: neue Möglichkeiten einer inhaltlich-intuitiven Navigation, in: Bibliotheksdienst 40 (2006), H. 8/9, S. 1015–1025

Normsystemen überraschenderweise wieder stark an Bedeutung. Zusammen mit den Bibliotheksservices bilden sie sozusagen das Rückgrat digital geprägter Informationspraxis im Kontext wissenschaftlicher Bibliotheken.

Unverzichtbar zur Unterstützung der Informationspraxis im Kontext wissenschaftlicher Bibliotheken sind die konventionellen und die digitalen Services der Bibliothek, insbesondere die Publikationsserver, die Auskunftsdienste und die technischen Dienste. Wenn eine Bibliothek leistungsfähige Aufsichtsscanner und Drucker anbietet, kann sie sich z. B. vor dem Ansturm der Nutzer kaum retten. Die Auskunftsdienste werden jedoch noch nicht so stark nachgefragt, wie es die offenkundigen Probleme der Nutzer bei der Informationssuche und -auswahl vermuten lassen. Ein Realtime-Dienst hat vermutlich bessere Chancen wahrgenommen zu werden als die E-Mail-Auskunft oder gar die an bestimmte Öffnungszeiten gebundene konventionelle Auskunft.

### *Chancen und Risiken der partizipative Erschließung im Zeichen des Web 2.0*

Sollen mit Blick auf die Bibliothek 2.0 „Erschließungsamateure“ herangezogen bzw. zum Mitmachen animiert werden oder sollen mit begrenzten personellen Ressourcen nicht lösbare Probleme der Erschließung aufgrund schwer überschaubarer Informationsmengen durch Einbeziehung von Nutzerkompetenz und -engagement gemindert werden?

Nutzer beteiligen sich schon seit geraumer Zeit an der Erschließung, beispielsweise bei der Veröffentlichung ihrer Dissertationen oder sonstigen Hochschulschriften auf dem Repository der Hochschule und sie machen das nicht schlecht, so bedienen sie sich auch der Standardschlagwortliste. Auch an der Erwerbung wirken sie indirekt mit, denn immerhin liefern sie an einer Universitätsbibliothek (Beispiel Freiburg) monatlich etwa 100–120 Anschaffungsvorschläge über das Online-Formular, also 1200 bis 1400 pro Jahr.

Kollaborative Formen der Katalogisierung oder der Empfehlung wissenschaftlich relevanter Internetressourcen werden beispielsweise seitens der Virtuellen Fachbibliotheken bereits praktiziert. Jedoch stößt die Anwendung sozialer Software im bibliothekarischen Raum an deutliche Grenzen der Beteiligung seitens der Nutzer und wird zudem nur sehr bedingt als Aufgabengebiet für Bibliotheken gesehen.<sup>15</sup>

Bibliothekare sollten jedoch aufpassen, dass sie nicht ins Visier der Rechnungshöfe geraten, die dann etwa schlußfolgern könnten: Wenn die Nutzer die

<sup>15</sup> Vgl. u. a. die OCLC-Studie von De Rosa, Cathy et al.: *Sharing, Privacy and Trust in our Networked World: A Report to the OCLC Membership*. Dublin (Ohio): OCLC, 2007, 8. 3. 2008, [www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf/](http://www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf/).

Erschließung selber machen, brauchen die Bibliotheken dafür weniger Fachpersonal!

Im publizistischen Sektor hat man bereits recht intensive Erfahrungen mit nutzergeneriertem Content gemacht. Man stellt sich dort, wie Stefan Niggemeier kürzlich in der FAZS berichtet hat, bereits die Frage: „Wie sag ich’s meinem Randalierer?“<sup>16</sup> Die Online-Versionen großer deutscher Magazine und Tageszeitungen ertrinken förmlich in der Flut der Nutzerkommentare, unter denen viele weit unterhalb eines akzeptablen Niveaus liegen oder sich gar als Meinungsrandalierer unruhlich hervortun. Als Gegenmaßnahmen überlegen die Online-Medien u. a. eine Beschränkung auf solche Nutzerkommentare, die sich an bestimmte Mindestregeln der Community halten.

In welcher Größenordnung werden Online-Kommentare bei Zeitungen und Magazinen eingestellt? Beispielsweise erhält die *Süddeutsche Zeitung* täglich etwa 1.500 Kommentare, die *faz.net* 300 bis 1.000 Kommentare, *Spiegel Online* im Schnitt 15.000 bis 18.000 Kommentare monatlich und *Focus Online* gar mehr als 60.000 Kommentare monatlich. Die Redaktionen beschäftigen mehrere für die Beiträge zuständige freie Mitarbeiter, Online-Redakteure oder Moderatoren. Bei *sueddeutsche.de* sind es zum Beispiel sechs Moderatoren, die die Kommentare lesen, welche nicht bereits in einem Filter hängengeblieben sind.

Das heraufziehende Web 3.0, das auch eine Verbindung von partizipativer und semantischer Erschließung des Internet beinhalten könnte, wird die heutigen Suchmaschinen eventuell durch „Antwortmaschinen“ ergänzen oder gar ersetzen.<sup>17</sup>

Studien von OCLC aber auch schon von einigen deutschen Bibliotheken belegen die Grenzen der Möglichkeiten von Tagging und Recommendersystemen.<sup>18</sup> Diese Dienste erfreuen sich bislang eines eher begrenzten Zuspruchs seitens der Bibliotheksnutzer. Auch einige Datenbankanbieter wie GENIOS bieten Möglichkeiten des Tagging (über Login „mein wiso“) an, jedoch auch hier ist die erste Bilanz eher schwach: Die häufigsten Tags für die Datenbanken

<sup>16</sup> Siehe dazu: Niggemeier, Stefan: „Wie sag ich’s meinem Randalierer?“ Wo alle reden und keiner zuhört: Die Online-Medien kämpfen mit der Flut der Nutzerkommentare, in: Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung v. 16. März 2008, Nr. 11, S. 35.

<sup>17</sup> Siehe dazu Mattern, Friedemann (Hg.): Wie arbeiten die Suchmaschinen von morgen? Informationstechnische, politische und ökonomische Perspektiven, Stuttgart 2008 (acatech Diskutiert).

<sup>18</sup> Vgl. u. a. Hänger, Christian; Krätsch, Christine: Collaborative Tagging als neuer Service von Hochschulbibliotheken, in: Ball, Rafael (Hg.): Wissenschaftskommunikation der Zukunft. 4. Konferenz der Zentralbibliothek Forschungszentrum Jülich, 6.-8. Nov. 2007, Jülich 2007 (Schriften des Forschungszentrums Jülich; Reihe Bibliothek/Library; Bd./Vol. 18), S. 123–134; siehe auch: Lüth, Jan: Inhaltserschließung durch Nutzerinnen und Nutzer. Ergebnisse eines Tests mit Internetquellen der Virtuelle Fachbibliothek EconBiz. Vortragsfolien, 3. Leipziger Kongress, 12. 10. 2007, [www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/307/pdf/bid2007/inhaltsererschliessung\\_lueth.pdf/](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/307/pdf/bid2007/inhaltsererschliessung_lueth.pdf/).

*wiso/wissenschaften/sozialwissenschaften* waren am 30. 4. 2008: web 2.0 (15), werbung (8), fusion (6), wiki (6), internet (6). Nicht nur die Nutzungsfrequenz des Tagging ist zunächst enttäuschend, sondern auch die begriffliche Dimensionierung der Tags. Sie sind sehr allgemein und eher schlicht, für wissenschaftliche Zwecke insofern nur wenig brauchbar, vergleicht man sie einmal mit dem *wiso*-Schlagwort-Repertoire. Zudem ist man etwas enttäuscht darüber, wie wenig von der Möglichkeit zu Rezensionen Gebrauch gemacht wird.

Zum Beispiel führt die Suche in LibraryThing nach Werken des berühmten französischen Soziologen Pierre Bourdieu zu vielen Titeln und weiterführenden Informationen zu seiner Person. Zu seinem bekanntesten Buch *Die feinen Unterschiede* gibt es jedoch lediglich eine einzige knappe Rezension: „Dense, but critical for understanding the connection between economic capital and cultural capital.“ Damit kann ein Studierender oder Wissenschaftler nicht viel anfangen. Aber LibraryThing ist eben gar nicht für wissenschaftliche Zwecke entwickelt worden, sondern als ein Online-Dienst für Leute, die ihre Bücher leicht katalogisieren wollen. Nebenbei kann man dann noch riesige Bibliothekskataloge durchforsten, auch die Amazon-Verzeichnisse, kann taggen und mit Leuten kommunizieren, die ähnliche Bücher schätzen wie man selber. Für Bibliotheken gibt es LibraryThing for Libraries, aber warum ist das notwendig, wenn die Neigung zum Tagging und zum Verfassen von Rezensionen eher schwach ausgeprägt ist?

Der amerikanische Bibliothekar Thomas Mann hat anhand eines anschaulichen Suchbeispiels:<sup>19</sup> „Tributzahlungen während des Peloponnesischen Krieges“, aus der bibliothekarischen Auskunftspraxis die Nachteile der schnellen, zufallsbehafteten Stichwortsuche und die Vorzüge des kontrollierten Vokabulars, wie es die Schlagwörter bzw. die Schlagwortketten der Library of Congress repräsentieren, für die Zwecke der wissenschaftlichen Recherche aufgezeigt. Gefunden werden

- auch Werke, die einer Stichwortsuche entgangen wären, weil die betreffenden Begriffe im Titel nicht enthalten sind,
- ältere und neuere, noch lieferbare Werke in einer Trefferliste,
- Titel in unterschiedlichen Sprachen zu dem Thema,
- überschaubare Titelmengen,
- Bücher aus dem Bestand der Bibliothek, ohne die Notwendigkeit der Fernleihe, zudem mit dem Vorteil, dass die gedruckten Werk keinen Lizenzbeschränkungen unterliegen und nicht mühsam am Bildschirm gelesen werden müssen,

<sup>19</sup> Vgl. Mann, Thomas: The Peloponnesian War and the Future of Reference, Cataloging, and Scholarship in Research Libraries. Prepared for AFSCME 2910, 10. 10. 2007, [www.guild2910.org](http://www.guild2910.org).

- substantielle Werke insgesamt zu dem genannten Thema, aber nicht Nachweise, die zwar die Suchbegriffe „Steuern“ und „peloponnesisch“ beinhalten, sich jedoch eventuell nur am Rande auf diese Thematik beziehen.

Die wissenschaftlichen Nutzer wissen vielfach nicht, welche und wie viele Stichwörter notwendig sind, um durch eine Stichwortsuche die thematisch relevante Literatur zu finden. Ein Erschließungssystem mit präkoordinierten Schlagwortketten, die von wissenschaftlich vorgebildeten Bibliothekaren gebildet und denen die entsprechenden Werke im Bibliotheksbestand zugeordnet werden, sind einem System zusammenhanglos verwendeter und mit automatisierten Rankingverfahren agierenden Stichwörtern überlegen. Kontrolliertes Vokabular und „scope-match-indexing“ ist gegenüber dem heute vielfach favorisierten „granular-level access“ keineswegs überholt.

Dem Tagging durch die Benutzer steht Mann kritisch gegenüber, insbesondere wenn dies als Ersatz für kontrolliertes Vokabular betrachtet wird. Professionell formulierte und vergebene Schlagwörter bzw. Schlagwortketten können ein Netz von begrifflichen und inhaltlichen Zusammenhängen darstellen, und damit erweisen sie sich für wissenschaftlich anspruchsvollere Literaturrecherchen als überlegen im Vergleich zu frei formulierten Einzelstichwörtern.

### *Soziale Software in Bibliotheken*

Ansonsten scheint es so, als ob Anwendungen der Social Software eher für interne Zwecke der bibliothekarischen Informationspraxis und Kommunikation geeignet erscheinen. Immer mehr wissenschaftliche Bibliotheken setzen beispielsweise Wikis für die Informationsdienste ein, so die WLB Stuttgart<sup>20</sup> mit dem „InfoWiki“. Auch für Schulungsveranstaltungen eignen sich Wikis.

Noch nicht ausgeschöpft sind die Möglichkeiten von Corporate Blogs<sup>21</sup> für die Online-Kommunikation eines Unternehmens. Der Begriff Business-Blogosphäre bringt dies auf den Begriff. Die Firmen erkennen zusehends, dass der aktive Dialog mit den Kunden ihnen die Möglichkeit bietet, Expertise und Fachwissen zu demonstrieren. Dazu bedarf es indes einer entsprechenden Unternehmenskultur: „Gerade Blogs aber leben davon, dass in ihnen ungefilterte, manchmal sogar fehlerhafte Inhalte zu finden sind, die eben nicht korrektur gelesen und auf Perfektion getrimmt worden sind.“<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Siehe den Beitrag in: WLB-forum 9 (2008), H. 1, S.2–5.

<sup>21</sup> Vgl. dazu u. a.: Eck, Klaus: Corporate Blogs. Unternehmen im Online-Dialog zum Kunden, Zürich 2007.

<sup>22</sup> Ebd., S.32.

Wenn wissenschaftliche Bibliotheken also diesbezügliche Hemmungen abstreifen würden, könnten sie das Instrument der Corporate Blogs sowohl für einen offenen Dialog mit ihrer Nutzerschaft, aber auch im oben genannten Sinn einsetzen: Expertise und Fachwissen nach außen zu transportieren, man könnte auch sagen, Professionalität, beispielsweise auf dem Gebiet der Informationserschließung. Allerdings muss dann auch die Bereitschaft vorhanden sein, sich mit eventuell negativen Kommentaren auseinander zu setzen, sofern diese nicht den Tatbestand der Geschäftsschädigung und Beleidigung erfüllen. In solchen Fällen empfiehlt es sich, juristischen Sachverstand einzuschalten.

### *Informationskompetenz*

Hier schließt sich der Kreis. Informationspraxis in der digitalen Welt bedarf professionell gestalteter Informationsarchitekturen, dazu tragen Bibliotheken durchaus substantiell bei, und flankierender Bibliotheksdienste. Dies setzt aber andererseits Nutzer voraus, die über ein genügendes Maß an Informationskompetenz verfügen, die auch durch die Teaching Library vermittelt wurde. Diese Nutzer sind dann auch in der Lage, einen sinnvollen Beitrag zur Informationserschließung und zur besseren Navigation in der Informationsflut zuleisten. Allerdings sollte dies nach der Maßgabe geeigneter Erschließungssysteme geschehen, nicht aber anarchisch und subjektiv, analog dem *Cult of the amateur*<sup>23</sup>.

Die Beteiligung an Schulungs- und Kursangeboten der wissenschaftlichen Bibliotheken hat sich in den vergangenen Jahren deutlich verstärkt. Im Jahr 2007 verzeichneten die deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken laut DBS insgesamt über 316.000 Kursteilnehmer, das wären durchschnittlich rund 1.800 pro Bibliothek. Aufgewandt wurden dafür über 42.000 Schulungsstunden, im Durchschnitt etwa 205 pro Bibliothek.

Die Informationspraxis von Studierenden und Wissenschaftlern im Kontext wissenschaftlicher Bibliotheken und unter den Vorzeichen der komplexen digitalen Informationswelt bedarf keiner Neudefinition der Bibliothek als Bibliothek 2.0. Sie sollte ihre normsetzende, orientierende Rolle gerade im Hinblick auf die unüberschaubare Informationslandschaft des digitalen Zeitalters aktiver denn je ausfüllen. Dies lässt durchaus zu, dass sie gleichzeitig offen sein sollte für den Einsatz sozialer Software und partizipativer Dienste des Web 2.0.

Der skizzierte Wandel der Informationspraxis in Studium, Wissenschaft und

<sup>23</sup> Siehe dazu: Keen, Andrew: *The cult of the amateur. How today's internet is killing our culture and assaulting our economy*, London; Boston 2007.

Bibliothek verlangt nach professionellen Informationsarchitekturen, die allerdings Anwendungen der Bibliothek 2.0 sinnvoll einbeziehen könnten, wenn sie entsprechend offen und flexibel gestaltet sind. In Anbetracht sich immer mehr erweiternder Informationsressourcen, die Bibliotheken erschließen müssen, sowie sich ausdehnender Suchräume zum Vorteil der Nutzer können diese insbesondere an der Erschließung wissenschaftsrelevanter Materialien mitwirken, die nicht zu den klassischen Bibliotheksressourcen gehören. Dem engen Kontakt zwischen Bibliothek und Nutzer käme dabei eine hohe Bedeutung zu, sei es im Rahmen der entsprechenden Bibliotheksservices oder sei es im Rahmen von Schulungen. Die Förderung von Informationskompetenz der Nutzer könnte sich auch positiv auf deren Beteiligung an der Erschließung sonst verborgener Wissensobjekte auswirken. Damit ist dann beiden Seiten gedient – der Bibliothek und ihren Nutzern.

