

Anne Christensen

## Auskunft 2.0: Vom Wie und Wo der bibliothekarischen Antwort im Web 2.0\*



*Der Auskunftsdienst kann eine Vielzahl von Instrumenten und Diensten aus dem Web2.0 sinnvoll nutzen. Neben der internen Verwendung von Weblogs und Wikis können BibliothekarInnen ihr Wissen auch auf neuen Peer-to-Peer-Auskunftsplattformen einbringen. Der Artikel zeigt Anforderungen an die bibliothekarische Beteiligung daran auf und liefert Ideen für die Entwicklung von neuen Services. Diese Aktivitäten fördern die Sichtbarkeit von Bibliotheken im Netz und ermöglichen es den AuskunftsbibliothekarInnen, die Rolle von „Community Technology Stewards“ einzunehmen.*

Reference 2.0: How and where librarians can answer in the Web 2.0

*Reference services can adopt and benefit from numerous new tools and services emerging from Web 2.0. In addition to the internal usage of weblogs and wikis, librarians can contribute valuably to the new peer-to-peer reference platforms. The article lists requirements for the participation of librarians in web 2.0-based reference services and supplies ideas for the creation of new services. These activities promote the visibility of libraries on the Web and allow reference librarians to become „Community Technology Stewards“.*

Référence 2.0: où et comment répondre aux questions sur le Web 2.0

*Le service de référence peut mettre avantageusement à profit un grand nombre d'outils et de services offerts par le Web 2.0. Les bibliothécaires peuvent non seulement faire une utilisation interne des weblogs et des wikis mais également faire partager leurs connaissances sur de nouvelles plates-formes peer-to-peer. Cet article montre à quelles exigences doivent satisfaire les bibliothécaires pour y participer et émet des suggestions pour développer de nouveaux services. Ces activités favorisent la visibilité des bibliothèques sur le réseau et permettent aux conseillers à la documentation d'assumer le rôle de „Community Technology Stewards“.*

Typische Web 2.0-Anwendungen wie Weblogs und Wikis finden bereits jetzt als interne Arbeitsinstrumente von BibliothekarInnen Einsatz. Der Gemeinsame Bibliotheksverbund betreibt ein Wiki als „Arbeitsplattform ...[für] Kommunikation und Kooperation der Bibliotheken im Verbund“<sup>1</sup>, die SLUB Saarbrücken hat auf ihrer neuen „Informationsplattform“ gleich mehrere Wikis für unterschiedliche Abteilungen im Einsatz<sup>2</sup>, die medizinische Zweigbibliothek der ULB Münster betreibt das Weblog „auskunft – Informationen von und für MitarbeiterInnen der Zweigbibliothek“<sup>3</sup>.

Statt A-Z-Zettelkästen am Auskunftstisch ein von überall erreichbares Wiki, das auch ohne HTML-Kenntnisse gepflegt werden kann. Ein Weblog mit Hinweisen auf die jeweils „heißen“ Frage des Tages oder der Woche, mit interessanten Links oder auch ganz profan zur Verwaltung des Dienstplans. Gerade für AuskunftsbibliothekarInnen sind die neuen Formate für Wissensmanagement und Informationsaustausch im Grunde wie geschaffen, was durch die Vielzahl entsprechender Angebote einzelner KollegInnen dokumentiert wird. Der Einsatz von Weblogs, Wikis oder auch Social Bookmarking als interne Arbeitsinstrumente ist jedoch noch recht neu, wird aber gerade in der angloamerikanischen Fachliteratur immer wieder gefordert, insbesondere für die Umwandlung von implizitem in explizites Wissen – beispielsweise die besten Datenbanken für statistische Informationen oder Tipps zur Arbeit an einzelnen PC-Arbeitsplätzen in der Bibliothek<sup>4</sup>. Damit das allerdings gelingt, bedarf es klarer Absprachen zur Strukturierung des Wissens und vor allem eines hohen Maßes an Vertrauen.

Noch mehr Vertrauen ist nötig, will man das Bibliothekspublikum am Aufbau solcher Wissensspeicher beteiligen. An der Butler-University im US-Bundesstaat Indiana wird ein Wiki geführt, zu dem ähnlich wie bei der Wikipedia jedermann beitragen kann – freilich nach Registrierung<sup>5</sup>. Dieser „Peer-to-Peer“-Gedanke, den man zunächst mit der Entstehung von Musikaustauschbörsen wie Napster verbindet, wird in der Auskunft der Zukunft eine tragende Rolle spielen. Bereits jetzt werden weitaus mehr Fragen an lose, unprofessionelle Auskunftsnetzwerke wie Yahoo! Answers (deutsch: Yahoo! Clever)<sup>6</sup> oder Wer weiß was?<sup>7</sup> gestellt als an die InformationsspezialistInnen in den Bibliotheken. Während dort über die Einführung von Chat- oder E-Mail-Auskunft oft langwierig diskutiert und nur zögerlich entschieden wird, holen sich viele potenzielle BenutzerInnen von bibliothekarischen Auskunftsdiensten ihre Antworten bereits von anderswo: Google und Wikipedia sind hier sicherlich an erster Stelle zu nennen, doch auch Services wie Yahoo! Clever oder Ask MetaFilter<sup>8</sup> verzeichnen ein schnelles Wachstum ihrer Nutzung<sup>9</sup>. Das US-amerikanische Taiga Forum, in dem sich LeiterInnen großer wissenschaftlicher Bibliotheken um die Zukunft des Bibliothekswesens Gedanken machen, hat dazu 15 Thesen aufgestellt, von denen eine lautet:

„Within the next five years, the majority of reference questions will be answered through Google Answers or something like it. There will no longer be reference desks or reference offices in the library (...).“<sup>10</sup>

Zwar ist der hier namentlich erwähnte Dienst „Google Answers“ kürzlich eingestellt worden – unter anderem wegen der rechtlichen Unsicherheit bei der Erteilung von kostenpflichtigen Antworten<sup>11</sup> – aber der zugegebenermaßen provokative Denkansatz bleibt angesichts des Erfolges anderer, kostenloser Dienste dennoch richtig.

Was unterscheidet also die Auskunft im Peer-to-Peer-Netzwerk von der bibliothekarischen, von der wir nach wie vor und zu Recht glauben dürfen, dass sie fundierter und ausgewogener ist?

Nicholas Carr, ein bekannter amerikanischer Publizist, der sich kritisch mit Fragen des Einsatzes von Informationstechnologie in der Wirtschaft auseinandersetzt, stellt in einem Blog-Post zur „Unsitlichkeit des Web 2.0“ eine Verehrung des Amateurs und ein Misstrauen in den Spezialisten fest<sup>12</sup>. Bezogen auf die bibliothekarische Auskunft und etwas weniger spitz: Lieber fragen unsere Benutzer einander als uns – kein neues Phänomen und an den PC-Arbeitsplätzen in den Katalogsälen schon lange zu beobachten. Und warum nicht uns? Weil das Herantreten an die Auskunft an sich schon bedeutet, ein Informationsdefizit kundzutun, von dem man befürchtet, dass man es besser nicht hätte? Als neue Teildisziplin der Benutzerforschung wäre die Erforschung von Gründen der Nicht-Benutzung bibliothekarischer Auskunftsdienste sicherlich lohnend.

Wo qualitative Studien noch fehlen, müssen zunächst Zahlen erhalten. Neben den genannten zur Nutzung von Yahoo! Answers seien hier die Gesprächszahlen des Chatbots „Stella“ erwähnt. Stella beantwortet die natür-

\* Dieser Artikel ist lizenziert unter der Creative Commons Attribution 2.0 Germany License <<http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/de/>>.

<sup>1</sup> Startseite – Verbund-Wiki GBG: <<http://www.gbv.de/wikis/cls/Startseite>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>2</sup> Nur intern zugänglich. Mehr Informationen: Dreßler, Birgit; Mohrbach, Gabriele und Matthias Müller: ISIS, die neue Informationsplattform der Saarländischen Universitäts- und Landesbibliothek. Ein Praxisbericht. In: Information – Wissenschaft & Praxis 57 (2006) H. 5, S. 255-258.

<sup>3</sup> Nur intern zugänglich. Mehr Informationen: Obst, Oliver: Weblogs und Bibliotheken: <<http://medbib.klinikum.uni-muenster.de/obsto/text/vortraege/muenchen2006/weblog.pdf>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>4</sup> Kille, Angela: Wikis in the workplace: how wikis can help manage knowledge in library reference services: <[http://libres.curtin.edu.au/libres16n1/Kille\\_essayopinion.htm](http://libres.curtin.edu.au/libres16n1/Kille_essayopinion.htm)> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>5</sup> Butler WikiRef Home Page: <[http://www.seedwiki.com/wiki/butler\\_wikiref](http://www.seedwiki.com/wiki/butler_wikiref)> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>6</sup> Yahoo! Clever: <<http://de.answers.yahoo.com/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>7</sup> Wer-weiss-was: Expertennetzwerk zum Wissensaustausch auf Gegenseitigkeit: <<http://www.wer-weiss-was.de>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>8</sup> Ask MetaFilter: <<http://ask.metafilter.com/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>9</sup> Zahlen zu Yahoo! Answers zum Beispiel bei Sullivan, Danny: Goodbye Google Answers: <<http://blog.searchenginewatch.com/blog/061129-050815>> [Besucht am 5. April 2007].

<sup>10</sup> Taiga Forum Steering Committee: Taiga Forum Provocative Statements: <<http://www.taigaforum.org/docs/ProvocativeStatements.pdf>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>11</sup> Christensen, Anne: Google Answers macht dicht! <<http://log.netbib.de/archives/2006/11/29/google-answers-macht-dicht>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>12</sup> Carr, Nicholas: The amorality of Web 2.0: <[http://www.rougtype.com/archives/2005/10/the\\_amorality\\_o.php](http://www.rougtype.com/archives/2005/10/the_amorality_o.php)> [Besucht am 12. April 2007].

lichsprachigen Fragen von Besuchern der Website der SUB Hamburg – seit ihrem Online-Gang im Durchschnitt 267 pro Tag und damit weitaus mehr als andere elektronische Auskunftsdienste, insbesondere Live-Chat-Angebote<sup>13</sup>. Stella ist eine virtuelle Beraterin – keine Bibliothekarin, wie sie auf die Frage nach ihrem Werdegang und ihrer Ausbildung gern erläutert:

„Ist es Zauberei? Als echte Bibliotheks-Angestellte hätte ich allerhand zu büffeln. Unsere Auskunfts-Damen haben es nämlich nicht leicht. Aber mir fliegt alles zu. Per Datenübertragung. Ein virtueller Geist zu sein, hat eben auch Vorteile.“

Stella ist klar als Kunstfigur erkennbar, sie ist keine Bibliothekarin und auch überhaupt ein dem Menschen nur ähnliches Wesen, wovon sich zahlreiche GesprächspartnerInnen zunächst mit Testfragen, die weit über bibliotheksbezogene Themen hinaus in das „Privatleben“ von Stella hineingehen, überzeugen. Die (selbstverständlich anonymisierten) Gesprächsprotokolle legen nahe, dass die BenutzerInnen von Stella es schätzen, hier eine Gesprächspartnerin zu haben, der sie ohne Rücksicht auf potenziellen Ansehensverlust auch vermeintlich „dumme“ Fragen stellen können. Es scheint die Anonymität des Dialoges zu sein, die bei der Interaktion mit Stella geschätzt wird. Daneben spielt aber offenbar auch das Kräfteverhältnis zwischen Stella und ihren BenutzerInnen eine Rolle: Obwohl Wissen und Schlagfertigkeit der virtuellen Gesprächspartnerin bisweilen Staunen hervorrufen, wird doch deutlich, dass sich die BenutzerInnen Stella gegenüber keinesfalls als unterlegen wahrnehmen. Im – für Stella – besten Fall findet eine Kommunikation auf Augenhöhe mit den BenutzerInnen statt, vielfach werden sich die BenutzerInnen aber sogar überlegen fühlen dürfen.

Im Richtlinien-Katalog der IFLA für Digitale Auskunftsdienste – einem Papier mit dem Anspruch, Qualitätsstandards für diesen bibliothekarischen Service zu definieren – werden Aspekte wie Anonymität und Kommunikation auf Augenhöhe nur am Rande berücksichtigt<sup>14</sup>. Die Erfahrungen mit Stella sowie die Trends zu den Peer-to-Peer-Auskunftsdiensten legen jedoch nahe, dass es sich hierbei um erfolgskritische Faktoren für die Auskunft im Web 2.0 handelt. Diese stellen für Bibliotheken jedoch die größte Herausforderung dar, da sie offenbar in der öffentlichen Wahrnehmung als Teile der öffentlichen Verwaltung und damit Autoritäten gelten, was wiederum dem egalitären Grundsatz der Cybergesellschaft widerspricht<sup>15</sup>.

Trotz dieses Dilemmas für den bibliothekarischen Auskunftsdienst gibt es aber doch eine ganze Reihe von möglichen Aktivitäten, mit denen sich BibliothekarInnen auf hilfreiche und gleichzeitig glaubwürdige Weise im Web 2.0 als Auskunftgeber betätigen können. Der oben erwähnten eher düsteren Prognose zum Trotz wird sich verloren geglaubtes Land zurückgewinnen lassen, wenn es uns gelingt, uns als Partner statt als Teil der akademischen oder öffentlichen Verwaltung zu positionieren – zum Beispiel indem wir unsere Expertise eben auch in fremde Auskunftsdienste wie die genannten Peer-to-Peer-Netzwerke einfließen lassen und damit auch mal auf anderen Bühnen als den eigenen spielen.

In diesem Sinne ist bereits Brian S. Mathews mit seinem so genannten „Ubiquitous Reference Model“ aktiv: Mathews, ein Auskunftsbibliothekar am Georgia Institute of Technology, liest systematisch die Weblogs von Studierenden seiner Hochschule und gibt in den Kommentaren

zu einzelnen Beiträgen Hinweise auf mögliche Ressourcen für in den Beiträgen geäußerte Probleme bei der Informationssuche und -beschaffung. Sein lesenswerter Bericht über die Erfahrungen bei der praktischen Umsetzung dieser an sich schon ausgezeichneten Idee zeigt auf, dass die Studierenden auf die gut gemeinte „Einmischung“ so lange zögerlich reagierten, wie diese „Einmischungen“ unter dem Namen der Bibliothek abgegeben wurden. Erst als Mathews unter seinem persönlichen Namen mit der Nennung seines Berufs zu arbeiten begann, kam es zu der gewünschten Interaktion:

„I created a generic *library account* for both Live Journal and Xanga, enabling full interaction with the sample. Students were initially surprised when *librarian* postings appeared on their journals. Through emails and instant messenger conversations, students revealed a perception of the library as authoritative and out of place in their virtual environment. In response, I created a personal account, and included my librarian information in the profile. Students were much more receptive, viewing me as an equal participant, rather than an intrusive outsider.“<sup>16</sup>

Um erfolgreich als Auskunftgeber im Web 2.0 zu agieren, scheint die Verwendung des eigenen Namens und überhaupt der eigenen Persönlichkeit eher angebracht als die eines Nutzernamens wie „Bibliothek“ oder Ähnliches. Mit dem Titel des im Dezember 2006 online gegangenen Auskunftsdienstes von Amazon namens Askville: „Get real answers from real people“, wird diese Annahme zumindest indirekt bestätigt<sup>17</sup>.

Neben der Frage nach dem „Wie“ der Auskunftstätigkeit verdeutlicht Mathews' Idee aber auch, dass das „Wo“ entscheidend ist: Bibliotheken müssen dorthin gehen, wo ihre Nutzer sind. Also zum Beispiel zu deren Weblogs und im Grunde auch auf die belebten Auskunftsmarktplätze wie Yahoo! Clever, Ask MetaFilter oder Wer weiß was. Gerade den angloamerikanischen KollegInnen bietet sich hier die hervorragende Gelegenheit, bibliothekarisches Know-How einfließen zu lassen und Ressourcen von Bibliotheken zu bewerben.

Als Bibliothek dort Präsenz zu zeigen, wo die Nutzer und vor allem auch die Noch-Nicht-Nutzer sind, ist auch die Idee des im Spätherbst 2006 gestarteten Dienstes „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“. Sechs große Hamburger Bibliotheken bzw. Bibliothekssysteme geben per Mail Auskunft „(nach) bestem Wissen sobald wie möglich inner-

<sup>13</sup> Vgl. dazu Krauss, Gesa und Isabell Leibling: „Fragen Sie uns online! – Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz“. Konstanz 2005 <<http://www.ub.uni-konstanz.de/kops/volltexte/2005/1461/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>14</sup> IFLA-Richtlinien Digitale Auskunft: <[http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sekt\\_36.pdf](http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sekt_36.pdf)> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>15</sup> Barlow, John Perry: Unabhängigkeitserklärung des Cyberspace: <<http://www.heise.de/tp/r4/artikel/1/1028/1.html>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>16</sup> Mathews, Brian S.: Intuitive revelations: the ubiquitous reference model, S. 3 <<http://hdl.handle.net/1853/8446>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>17</sup> Askville by Amazon: <<http://askville.amazon.com>> [Besucht am 12. April 2007].

halb von drei Werktagen<sup>18</sup>. Der Service ist zwar auch auf den Websites der jeweiligen Bibliotheken verlinkt, Hauptziel war und ist aber seine Platzierung auf großen Hamburger Portalen wie hamburg.de oder den Regionalzeitungen. Diese ist bereits zum Teil erfolgt, hat aber bislang noch nicht zu einer deutlichen Steigerung der Nutzungszahlen für diesen Service geführt.

Ob die noch schnellere Auskunft per Live-Chat hier eine Alternative wäre? Zwar wird der Chat in deutschen Bibliotheken trotz geringer Kosten und Aufwand selten angeboten und auch nur zögerlich vom Publikum angenommen, aber neue Tools wie zum Beispiel Meebo machen es immer leichter, die Nutzer ganz unterschiedlicher Chat-Lösungen zu erreichen<sup>19</sup>. Das Experiment der Stadtbücherei Nordenham, einen Meebo-basierten Chat mit dem Namen „Frag Dr. Noxi“ als Widget im eigenen Weblog anzubieten, ist hierfür ein interessantes Anwendungsbeispiel<sup>20</sup>.

Ein gemeinsames Merkmal erfolgreicher Peer-to-Peer-Auskunftsdienste wie Yahoo! Clever und Ask MetaFilter ist ihre Transparenz. Die Antworten, die auf die gestellten Fragen eingehen, sind für alle einsehbar, was potenziellen Benutzern dabei hilft, Art und Qualität der zu erwartenden Antworten besser einzuschätzen und sich überhaupt zum Stellen eigener Fragen ermutigen zu lassen. Ein US-amerikanischer Auskunftsbibliothekar postet in seinem (persönlichen) Blog regelmäßig einen Beitrag namens „Reference Question of the Week“, in dem er eine ausgewählte Frage und seine Antwort darauf vorstellt<sup>21</sup>. Die anonymisierte Veröffentlichung beantworteter Auskunftsfragen auf Bibliotheks-Websites oder -Weblogs kann dabei helfen, das Bewusstsein des Publikums für die Beratungskompetenz der Auskunftsbibliothekare zu wecken und die entsprechenden Dienste zu bewerben.

Noch weiter denken Jefferey Pomerantz und Frederic Stutzman: Sie schlagen vor, die gesamte (asynchrone) elektronische Auskunft ganz auf Basis eines Weblogs zu erledigen und entwickeln dafür ein technisches Konzept zur Syndikation von Fragen aus unterschiedlichen Weblogs auf Grundlage der Software Lyceum<sup>22</sup>. Auskunft per Weblog ist auch das Konzept des bereits erwähnten Dienstes Ask MetaFilter, wo jedermann nach Registrierung Fragen posten und beantworten kann. Der Vorteil eines solchen Auskunfts-Weblogs, wie ihn auch Pomerantz und Stutzman hervorheben: Auf Fragen wie zum Beispiel nach Lektüreempfehlungen für wissenschaftsinteressierte Laien<sup>23</sup> gehen in der Regel mehrere Antworten ein, die zwar nicht alle nützlich sein mögen, aber doch ein breiteres Wissens- und Erfahrungsspektrum zur Grundlage haben als bei der Beantwortung durch eine einzige Person.

Aber noch einmal zurück zu der bislang nur angedeuteten Frage des Marketings von Informationsdienstleistungen: Eine weitere 2.0-typische Möglichkeit dafür bieten bibliothekseigene Toolbars – Funktionsleisten für den Internetbrowser, über die mit entsprechenden Plugins beispielsweise Kataloge und Datenbanken durchsucht werden, wichtige Seiten mit Informationen zu Öffnungszeiten und Benutzerkonto schnell zugänglich gemacht oder eben auch Auskunftsdienste angeboten werden können. In Deutschland hat dies die ULB Münster vorgemacht<sup>24</sup>, eine auf der gleichen Technik beruhende Lösung der Bibliothek des Departments Chemie an der Universität Hamburg, die sogar eine Chat-Funktion beinhaltet und damit die Auskunftsbibliothekarin direkt im Browser präsent macht<sup>25</sup>. Richtigerweise wird gegen die Toolbars einge-

wendet, dass nur wenige Benutzer zu deren Download und Installation bereit sind und viele davon überhaupt nur für den Firefox-Browser erhältlich sind. Dennoch haben die Toolbars wie zum Beispiel LibX<sup>26</sup> viel Potenzial, das man nicht ungenutzt lassen sollte: LibX sorgt nämlich unter anderem für Präsenz von Bibliotheken durch Integration eines entsprechenden Icons bei „Branchenriesen“ wie Amazon und Google Scholar.

Und auch noch eine andere technische Errungenschaft des Web 2.0 lässt sich gut für Auskunftszwecke nutzen: Das RSS-Format, mit dem man den Inhalt von Websites abonnieren kann. Wenn die Auskunftsabteilung einer Bibliothek ihre Bookmarks beispielsweise bei dem Dienst del.icio.us<sup>27</sup> sammeln und erschließen würde, hätte dies nicht nur den Vorteil der Zugänglichkeit dieser Sammlung an allen Arbeitsplätzen im Haus: Per RSS lassen sich die gesammelten Links auch an interessierte Benutzer liefern<sup>28</sup>. Nebenbei bemerkt: Die sozialen Netzwerke wie del.icio.us eignen sich auch zur Ermittlung von Kontaktpersonen oder -institutionen und sind damit eine Ergänzung für den klassischen gedruckten Auskunftssystem<sup>29</sup>. Auch die Arbeit mit Datenbanken und elektronischen Zeitschriften verändert sich mit RSS, weil damit regelmäßig Suchergebnisse zu vorformulierten Anfragen oder Inhaltsverzeichnisse zugestellt werden können.

Konzeption und Erstellung von diesen und anderen Auskunfts-Tools werden sich, zumindest Prognosen aus dem anglo-amerikanischen Raum zufolge, zu einer Kernaufgabe von Auskunftsabteilungen entwickeln: „Reference is tool

<sup>18</sup> Fragen Sie Hamburger Bibliotheken: <[http://www.tub.tu-harburg.de/mailinfo/virtuelle\\_auskunft.php?cat=7](http://www.tub.tu-harburg.de/mailinfo/virtuelle_auskunft.php?cat=7)> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>19</sup> Spließ, Christian: Meebo und Bibliothekare: <<http://log.netbib.de/archives/2006/12/14/meebo-und-bibliothekare/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>20</sup> Weblog der Stadtbücherei Nordenham: <<http://www.stadtbuecherei-nordenham.de/wordpress/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>21</sup> herzogbr.net Blog: <<http://www.herzogbr.net/blog/?cat=7>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>22</sup> Pomerantz, Jeffrey und Frederic Stutzman: Collaborative reference work in the blogosphere. In: Reference Services Review 34 (2006) H. 2, S. 200- 212 <[http://www.ibiblio.org/fred/pubs/stutzman\\_pub7.pdf](http://www.ibiblio.org/fred/pubs/stutzman_pub7.pdf)> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>23</sup> What are some of the best layman's books on the latest advances in physics? <<http://ask.metafilter.com/mefi/53962>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>24</sup> Toolbar der ULB Münster: <<http://ulbms.mylibrarytoolbar.com/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>25</sup> Browser-Toolbar der Chemie-Bibliothek: <<http://deptchemie-bibliothek.ourtoolbar.com/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>26</sup> LibX: a Firefox extension for libraries: <<http://www.libx.org>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>27</sup> del.icio.us: <<http://del.icio.us/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>28</sup> Heller, Lambert: Libraries that del.icio.us – also in Paris: <<http://log.netbib.de/archives/2006/12/27/libraries-that-delicious-also-in-paris/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>29</sup> Weitere Ideen dazu in dem Blog-Post „Connecting users to networks: Web 2.0 and reference services“ von Ryan Deschamps: <<http://otherlibrarian.wordpress.com/2006/10/10/connecting-users-to-networks-web-2.0-and-reference-services/>> [Besucht am 12. April 2007].

building“, sagt einer der Vordenker der digitalen Auskunft, US-Professor David Lankes<sup>30</sup>. Die technischen Hürden, die man vor dieser Herausforderung sehen mag, werden immer kleiner. Yahoo stellt beispielsweise mit „Pipes“ eine Werkbank zur Verfügung, mit der man auch ohne Programmierkenntnisse erste Erfolge bei der Entwicklung von Tools für den Auskunftsdienst 2.0 erzielen kann<sup>31</sup>. Auch das Konfigurieren von individuellen Suchmaschinen für die eigene Einrichtung oder ein bestimmtes Fachgebiet ist über Google Co-Op geradezu ein Kinderspiel.

Maßgeschneiderte Such- und Auskunftstools lassen sich in der Regel auch in personalisierte Startseiten bei Diensten wie Google, Pageflakes oder Netvibes integrieren – oder aber in das zwar umstrittene, aber sehr beliebte Studierendenetzwerk StudiVZ. Die Frage, ob und wie wissenschaftliche Bibliotheken in diesen sozialen Netzwerken Präsenz zeigen sollen und können, wird in der US-amerikanischen Blogosphäre bereits heftig diskutiert<sup>32</sup>. In den dortigen Pendanten zu StudiVZ wie Facebook und MySpace sind bereits einige Bibliotheken mit eigenen Seiten vertreten und bieten dort neben Links zu Katalogen auch Auskunftsdienste wie Live-Chats oder Linksammlungen zu bestimmten Themen an. Diese Bibliotheken nutzen die Chance, große Teile einer Zielgruppe zu erreichen und auf sich und die angebotenen Dienstleistungen aufmerksam zu machen. Wie dringend dies nötig ist, bewies im Jahr 2005 die OCLC-Studie „Perceptions of libraries as information resources“<sup>33</sup>: Nur 2 % der Studierenden starten ihre Informationssuche auf der Website ihrer jeweiligen Hochschulbibliothek, stattdessen sind Google und Wikipedia die präferierten Einstiegspunkte der „Net Generation“. Mit der bereits erwähnten LibX-Toolbar können Bibliotheken bei Google Scholar auf sich aufmerksam machen, und die deutsche Wikipedia weist immerhin bei Einträgen zu Personen Links zum Katalog der Deutschen Nationalbibliothek auf. Aufgabe der Auskunft 2.0 wird es sein, diese und andere viel genutzte Dienste im Blick zu behalten und innovative Möglichkeiten zu entwickeln, bibliothekarisches Know-How und entsprechende Dienstleistungen dort auf funktionale Weise zu integrieren oder zumindest zu verlinken.

Der Auskunftsdienst entwickelt sich damit vielleicht noch deutlicher als bislang zum Marketinginstrument für Bibliotheken<sup>34</sup>. AuskunftsbibliothekarInnen haben den intensivsten Kontakt zum Publikum und werden am besten in der Lage sein, die Präsenz von Bibliotheken und ihrem Know-How auf den Informationsknotenpunkten des Netzes zu gestalten. Sie sind außerdem prädestiniert dafür, die Rolle von „Community Technology Stewards“ einzunehmen: Dieses neue Rollenbild für (Auskunfts-) BibliothekarInnen wird derzeit in der US-amerikanischen Blogosphäre entwickelt:

„Technology stewards are people with enough experience of the workings of a community to understand its technology needs, and enough experience with technology to take a leadership in addressing those needs. Stewardship typically includes selecting and configuring technology, as well as supporting its use in the practice of the community.“<sup>35</sup>

Natürlich ergeben sich bei diesem Aufgabenbild Überschneidungen mit den Tätigkeitsbereichen von bibliothekarischen IT-Abteilungen, doch das Erspüren von Benutzerbedürfnissen und die Unterstützung bei der Benutzung von alten und neuen Tools gehören von jeher zum auskunftsbibliothekarischen Kerngeschäft. Eine erste Eva-

luationsaufgabe für „Technology Stewards“ in der nahen Zukunft kann die virtuelle Parallel-Welt Second Life darstellen. Mit Infoland gibt es dort bereits eine erste Bibliothek, die auch Auskunftsdienste anbietet und die Stimmen mehrten sich, dass sich hier noch mit diesem neuen Kommunikationskanal eine weitere Herausforderung an die Auskunft 2.0 eröffnen wird.

#### **Anschrift der Autorin:**

Anne Christensen  
Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg  
Carl von Ossietzky  
Von-Melle-Park 3  
D-20146 Hamburg  
Tel.: +49 40 42838 – 6988 Fax: +49 40 42838 – 3352  
E-Mail: [anne.christensen@sub.uni-hamburg.de](mailto:anne.christensen@sub.uni-hamburg.de)

<sup>30</sup> Lankes, David: Using virtual reference to rule the world. <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Presentations/2007/AusWorkshop.pdf>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>31</sup> Pipes: rewire the web: <<http://pipes.yahoo.com/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>32</sup> Wolfwater, Meredith: Libraries in social networking software: <<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2006/05/10/libraries-in-social-networking-software/>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>33</sup> OCLC: Perceptions of libraries and information resources: <<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>> [Besucht am 12. April 2007].

<sup>34</sup> Vgl. Georgy, Ursula und Kathrin Nothen: Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen: der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken. In: Forum Bibliothek und Information: BuB 58 (2006) H. 3, S. 238-244.

<sup>35</sup> White, Nancy: Definition of a community technology steward: <<http://www.fullcirc.com/weblog/2006/12/definition-of-community-technology.htm>> [Besucht am 12. April 2007].