

**Robert Harlander**  
Stadt: Bibliothek Salzburg  
Schumacherstraße 14  
5020 Salzburg  
[robert.harlander@stadt-salzburg.at](mailto:robert.harlander@stadt-salzburg.at)

## **„Untersuchung der Anwendung auf Web 2.0 basierender Ressourcen in der globalen Bibliothekswelt“**

Projektarbeit im Rahmen der Ausbildung für hauptamtliche Bibliothekar/innen  
(Ausbildungslehrgang 2010 – 2012/B/1)

Salzburg, Februar 2012

# Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
1.1. Danksagung.....	3
1.2. Abstract.....	3
1.3. Ziele/Leitfragen.....	4
2. Ausgangslage der Stadt:Bibliothek Salzburg.....	5
3. Die Entwicklungsphasen des Web 2.0.....	8
4. Die momentanen Big-Player.....	11
5. Social-media-Check für die Bibliothek 2.0.....	13
5.1. „Social“Gaming.....	16
5.2. Datenschutz.....	18
6. Fragenkataloge/Interviews.....	21
6.1. New South Wales.....	21
6.2. Library Of Congress.....	26
6.3. Mag. Tanja Puchler.....	28
7. Projektumsetzung.....	33
7.1. Projektbeschreibung „virtuelle Tour“.....	33
7.2. Projektbeschreibung – Bibliotheksblog.....	37
9. Reflexion.....	41
9.1 Reflexion des Themas .....	41
9.2 Reflexion meiner Rolle.....	41
10. Literaturverzeichnis.....	43

# **1. Einleitung**

Die vorliegende Arbeit ist Teil der Ausbildung für Bibliothekare in öffentlichen Bibliotheken. Thematisch beschäftigt es sich mit dem zunehmenden Einfluss sozialer Medien. Das dieser Arbeit zugrunde liegende Interesse entstand durch die praktische Auseinandersetzung mit den verschiedenen Plattformen selbst. Dabei wuchs auch der Gedanke, dass dieses Thema für Bibliothekare und Bibliotheken interessant sein könnte.

## **1.1. Danksagung**

Ich möchte mich ganz herzlich bei meinen Bibliothekskollegen bedanken, die mich immer unterstützt haben und mit ihrem konstruktiven Feedback eine große Hilfe waren. Ein Dankeschön gilt auch dem Bibliotheksleiter Dr. Helmut Windinger, der einige Projektschritte erst ermöglicht hat. Weiters gilt mein Dank den Mitarbeitern des Office of Communications der Library of Congress und Herrn Barry Nunn von der Library of New South Wales, sowie besonders Frau Mag. Tanja Puchler, für die Beantwortung meiner übersandten Fragenkataloge. Dank gilt auch Herrn Mag. Reinhold Leitner von CUIX für die gute Zusammenarbeit. Außerdem Herrn Frederic Offenhauser und Herrn Dipl.-Ing. Markus Janker für den organisatorischen Support. Zum Abschluss danke ich natürlich meiner Familie und hier vor allem meiner Freundin für ihre seelische Unterstützung und ihre Geduld.

## **1.2. Abstract**

Die Arbeit von Robert Harlander, Bibliothekar in der Stadt:Bibliothek Salzburg, mit dem Titel: „Untersuchung der Anwendung auf Web 2.0 basierender Ressourcen in der globalen Bibliothekswelt“ untersucht zu Beginn die

Entwicklung des Web 2.0 und den Einsatz sozialer Medien im Allgemeinen. Vom Beginn dieser Entwicklung über die gegenwärtige Situation wird der Blick auf eine mögliche Zukunft geworfen. An den gegenwärtig vier größten Anbietern werden Stärken und Schwächen der verschiedenen Anwendungen beschrieben. Anschließend wird ein Social-Media-Check für die Bibliothek 2.0 durchgeführt, unter anderem mit dem für Bibliotheken neuartigen Thema „Social Gaming“ und der immer schwieriger werdenden Problematik des Datenschutzes. Drei per e-mail durchgeführte Interviews geben Einblick in den Umgang anglo-amerikanischer Bibliotheksinstitutionen mit der Herausforderung des Web 2.0 und eine e-marketing Expertin erläutert die gegenwärtigen Trends, sowie deren Umsetzbarkeit für öffentliche Bibliotheken. Die Projektarbeit schließt mit der Beschreibung zweier im Rahmen dieser Arbeit praktisch umgesetzten Projekte, einer virtuellen Tour durch die Stadt: Bibliothek Salzburg, sowie eines Bibliotheksblogs.

In der vorliegenden Arbeit wird die männliche Form auch stellvertretend für die Weibliche verwendet. Unter anderem weil es manche Bezeichnungen innerhalb der Social Communities nur in männlicher Schreibweise gibt.

Die Rechte der in der Arbeit verwendeten Abbildungen liegen bei der Stadt: Bibliothek Salzburg oder beim Autor, die Ausnahmen sind eigens bezeichnet.

### **1.3. Ziele/Leitfragen**

- a) Wie hat die Etablierung des Web 2.0, der Einsatz Sozialer Medien, die globale, virtuelle Welt verändert?
- b) Welche Chancen und Risiken bieten diese Plattformen, welche Trends zeichnen sich ab, wie könnte die Zukunft aussehen?
- c) Wie sieht der Umgang der Bibliotheken aus anderen Teilen der Welt mit dem Angebot der sozialen Medien aus und was kann man daraus für die heimischen Institutionen erschließen?

## **2. Ausgangslage der Stadt:Bibliothek Salzburg**

Die Stadt:Bibliothek Salzburg wurde im Jänner 2009, als Bestandteil der „Neuen Mitte Lehen“ dem größten und bewohnerreichsten Stadtteil Salzburgs, eröffnet. Auf 5000 m<sup>2</sup> Fläche, erstreckt über drei Etagen, werden ca. 180.000 Medien, Belletristik, Sach- und Hörbücher, DVD`s, CD`s, CD-Rom`s, Noten, für Kinder, Jugendliche und Erwachsene Angeboten. Das Medienangebot für Kinder und Jugendliche ist von dem für Erwachsene räumlich getrennt. Seit die Stadt:Bibliothek Salzburg in Lehen angesiedelt ist, überschritten die Ausleihzahlen die Millionengrenze. Im Jahr 2011 wurde diese Marke bereits im Oktober erreicht. Mit dem Online Public Access Catalogue (OPAC) System ist es dem Leser möglich, nicht nur vor Ort sondern auch von zu Hause aus, seine Medien zu recherchieren, vorzubestellen und die eigenen Benutzerkonten zu verwalten. Seit dem Jahr 2010 ermöglicht die Stadt:Bibliothek mittels einer digitalen Bibliothek einen neuen Service zum Download von elektronischen Medien wie e-books, e-papers, e-audios, e-music und e-videos. Dieses Angebot steht allen Lesern mit Bibliotheksausweis zur Verfügung. In Zusammenarbeit mit dem Land Salzburg ist der e-Medienbestand bis Februar diesen Jahres auf 15.000 verschiedene Medien angestiegen. Die e-medien sind geeignet für die Systeme Microsoft Windows, MAC OS, LINUX, E-Book Reader, Smartphone, Tablet PC und auch MP3-Player, die jeweiligen Funktionsvoraussetzungen, Kompatibilitätslisten und auch Step-by-Step-Anleitungen sind auf der Homepage der Stadt:Bibliothek aufgeführt. Neu, seit Ende des Jahres 2011, ist das Angebot zum kostenlosen Download von App`s für iPad/iPhone und Android-Geräten über itune store bzw. android market. Nachfolgend eine kurze Erläuterung anhand der „onleihe“ app für iPad/iPhone.



Abbildung 1: App-Symbol „onleihe“ bei iTunes (siehe auch <http://itunes.apple.com/de/app/onleihe/id422554835?mt=8>, Stand: 20.1.2012)

Um diesen Service nutzen zu können muss man Mitglied einer unterstützten Bibliothek sein. Derzeit handelt es sich hier um über 200 Einrichtungen im deutschsprachigen Raum. Voraussetzung ist die Installation eines Bluefire eBook Readers. Der Ausleihvorgang verhält sich wie bei der web-basierenden Onleihe. Eine übersichtliche Gliederung macht das Stöbern einfach, ebenso sind Leseproben und Vormerkungen möglich. Benachrichtigungen erfolgen per e-Mail.

Die Neuerscheinungen bei e-medien werden monatlich upgedatet und die verschiedenen Themenbereiche als eigene Downloadlisten angeboten. Seit Februar 2012 werden seitens der Stadt:Bibliothek, vor allem aufgrund der Wünsche und Anregungen jüngerer Leser, Videospiele angeboten. Gestartet wurde mit einer Serie von 54 Play Station 3 Spielen. Die Erweiterung dieses Bestandes ist bereits fix eingeplant, ein weiterer Ausbau dieses Bereichs mittels Wii und XBOX ist angedacht.

Weiters wurde, Mitte des Jahres 2011, eine virtuelle Tour durch die Stadt:Bibliothek realisiert, diese ist ebenfalls über die Homepage der Stadt:Bibliothek erreichbar. Die Entwicklung und Realisierung dieser Tour war praktischer Teil dieser Projektarbeit, daher dazu später mehr (Kapitel: 7.1.). Mit all diesen beschriebenen Neuerungen bzw. Innovationen setzte die Stadt:Bibliothek Salzburg konsequente Schritte, die bestehende Modernität

nicht nur zu erhalten, sondern auch darüber hinausgehend für die Zukunft gerüstet zu sein. Die „virtuelle“ Bibliothek nimmt immer mehr Platz ein und mit dem gerade entstehenden Facebook-Auftritts des Magistrates der Stadt Salzburg, sowie der Realisierung eines eigenen Bibliotheks-Blogs (ebenso praktischer Teil dieser Projektarbeit – siehe Kapitel: 7.2.), verschmilzt diese Virtualität bereits mit der interaktiven, kooperativen Welt des Web 2.0.

### 3. Die Entwicklungsphasen des Web 2.0

Man könnte Tim O`Reilly als Leitfigur des Konzeptes Web 2.0 benennen<sup>1</sup>. Bei einer Konferenz im Jahre 2004 bezeichnete er das Web 2.0 als Konzept, bzw. Prinzip eines neuen wiedergekehrten Internets. Man hatte erkannt, dass das „neue“ Internet zu einer Plattform wurde welches das Prinzip der kollektiven Intelligenz in den Vordergrund stellte. Größte technologische Errungenschaft: Eine Plattform welche via Webbrowser erreicht werden konnte und die Installation einer Software nicht mehr benötigte.

Der Begriff Web 2.0 ist eine Versionierung, ein „Branding“, dass sich im alltäglichen Sprachgebrauch durchgesetzt hat. Der Zusatz „2.0“ ist mittlerweile populär geworden. Er wird auch für viele andere Bereiche verwendet, deren Weiterentwicklung bzw. deren Eintritt in das neue Web eng mit der Welt des Web 2.0 verwoben ist. So lehnt sich z.B. der Begriff Bibliothek 2.0 (engl. Library 2.0) an diese Begrifflichkeit an. Auf der technologischen Grundlage des Web 2.0 baut eine Gruppe von Internetanwendungen auf, die als Soziale Medien (engl. Social Media) bezeichnet werden, da sie die Erstellung benutzerdefinierter Inhalte (engl. User Generated Content), deren Veröffentlichung und deren interaktiven Austausch ermöglichen. Die Zugänglichkeit ist ebenso wie die Bedienung problemlos, der Kostenfaktor gering, weiters macht die globale Internettechnologie eine immense Informationsverbreitung in „Echtzeit“ möglich. Durch Kollaboration entstehen Netzwerkgesellschaften, der passiv Benutzende (engl. User) wird zum Lenker, zum Produzenten seiner eigenen Geschichten, Ideen und Informationen (vgl. LIBREAS 2007). Im Positiven wie im Negativen kommt es zu einer Demokratisierung von Wissen. Althergebrachte Medien wie Fernsehen und Zeitung müssen sich anpassen oder sie gehen unter, mittels Twitter, Facebook & Co. werden Diktatoren gestürzt und Präsidenten gemacht. Als herausragendes Beispiel, das social-medias auch einer breiteren Öffentlichkeit

---

<sup>1</sup> O`Reilly, Tim : What is Web 2.0? Designpatterns and Business Models for the Next Generation of Software. - Auch Online unter <http://www.oreilly.de/artikel/web20.html>

bekannt machte, sei hier der Wahlkampf des derzeitigen US-Präsidenten Barack Obama erwähnt. MySpace, Facebook und Twitter trugen nicht zu einem geringen Teil zu seiner Election teil( vgl. Puchler 2010: S. 77 f).

Können auch Bibliotheken gemacht oder gestürzt werden? Ist der Bibliothekar nicht schon durch Suchmaschinen und andere interaktive Plattformen ersetzt? Schon Mitte des letzten Jahrzehntes wurde diese Frage gestellt. Hans-Christoph Hobohm geht in einem Vortrag (LIBREAS 2007 : S. 2ff) davon aus, dass hier eine Verwechslung von Information und Informationstechnik vorliege, das Thema durch die IKT-Industrie dominiert werde und die Stimmen von Zivilgesellschaft und Informationswissenschaft ausgeblendet werden. Später habe sich das oben genannte „Branding“ - Web 2.0 – zwar durchgesetzt, allerdings aufgrund der Tatsache, dass es sich schlicht um eine erfolgreiche Bezeichnung handelte. Ein Paradigmenwechsel zur „sozialen“ Information war längst vonstatten gegangen. Eine Stärkung inhaltlicher, nicht primär technologischer Trends.

Auch Zukunftswerkstätten beschäftigen sich mit der Frage der Bibliotheksentwicklung. Dr. Wendy Schultz (vgl. Schultz 2006) beschäftigte sich für das Online Computer Library Center (OCLC) mit ihrem Artikel „On the way to the library experience of the future“ mit der Zukunft des Bibliothekswesens. Bevor sie mit ihrer Abhandlung schon bei der Bibliothek von Alexandria – Versionsbezeichnung „1.0“ - beginnt, erläutert sie, wie die Entwicklung von der Handelsware Buch, zum Produkt und schließlich über das Service zur Erfahrung wird. Bibliotheken seien nicht nur Teil einer Gesellschaft, sondern eigene Gemeinschaften. Die Bibliotheken der Version „1.0“ gehen bis in das Industriezeitalter, sie sind Basen des Wissens, unterstützen innovative Prozesse und wollen Zeugen des Vergangenen sein, aber auch den Blick in die Zukunft ermöglichen. Bei der Version „2.0“ geht es um die Informationsgesellschaft. Informationen werden immer stärker dematerialisiert, dezentralisiert. Die Bibliothek ist global, barrierefrei, arbeitet ähnlich wie z.B. Amazon, die Leser können eigene Schlagworte setzen und

kommentieren. Allerdings sind die Leser jeglicher Art von Manipulation ausgesetzt und da Information immer mehr Macht bedeutet brauchen die Menschen erfahrenes Geleit, den Bibliothekar, die Institution Bibliothek, durch das Dickicht der angebotenen Ressourcen.

Bei der Version „3.0“, so Schultz, werden die Leser eher Bibliothekare sammeln als Bücher, ähnlich wie bei Amazon könnten Bewertungen der virtuellen Bibliothekare ausschlaggebend sein, nicht mehr aber die Bewertung von Büchern und anderen Medien. In einer total virtualisierten, online dominierten Welt werden die User immer noch auf kompetente Beratung angewiesen sein, aber der Leser der Zukunft sucht sich seinen Avatar-Bibliothekar persönlich aus. Dieser hat (Anm.: immerhin in 3D) die Kompetenz sich komplexen Materien schnell nähern zu können. Für den Leser ergibt sich also nicht mehr die Notwendigkeit eigene Nachforschungen anstellen zu müssen.

Abschließend die Version „4.0“. Hier wird die virtuelle Realität von der erweiterten, semantischen Realität (engl. augmented reality) abgelöst. Hier wird der Schritt zum inspirierenden Wissensareal gegangen. In dieser Bibliothek darf keine Technologie die Kreativität und Ideenfindung stören. Eine Komfortzone innerhalb einer ständig gegenwärtigen, durch neuesten Technologien und Vernetzungszwängen durchgestylten Welt. Hauptinhalt ist das Buch und freier, intellektueller Austausch – eben ein Ort an dem wieder vollkommen neue Ideen entstehen können<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>(<http://www.oclc.org/nextspace/002/6.htm> – 16.11.2011) – Dr. Wendy Schultz.

## 4. Die momentanen Big-Player

In diesem Kapitel werden die vier führenden (Stand 01.02.2012) Anbieter von Web 2.0 Anwendungen behandelt. Eine Aufzählung bzw. eine kurze Beschreibung erscheint sinnvoll, da deren Angebote auch von den weltweit größten Bibliotheken, natürlich aber auch bei kleineren Institutionen wie z.B. den österreichischen Bibliotheken in Russland, Verwendung finden. Ein Aspekt ist zudem, dass diese global Player – aus rein marktwirtschaftlichen Aspekten verständlich – auf ständige Expansion und Maximierung ihrer eigenen key benefits (eigene Gunsten) aus sind. Gibt man also seitens eines Unternehmens an eine tiefgreifende Veränderung durchführen zu müssen, da man nur einen bereits gegebenen Trend abbilden müsse, um ein aktuelles Beispiel zu verwenden, z.B. bei Facebook mit der Einführung einer Timeline<sup>3</sup>, ist man eigentlich die treibende Kraft hinter dieser Entwicklung. Eine Tatsache, die natürlich auch, wenn verwendet, von Bibliotheken genau beobachtet werden muss. Wer die Anwendungen des Web 2.0 nutzt muss verschiedenste Aspekte berücksichtigen, auch das der Weg der Benutzer-generierten-Inhalte oft verlassen wird und das die Problempunkte „Schutz der Privatsphäre“ und Datenschutz immer mehr in den Mittelpunkt rücken. Weiters sind die Informationen zwischen Anbieter und Konsument/User nicht egalitär verteilt (vgl. Sauer 2010 : S. 355ff). Um bei Facebook zu bleiben (Anm.: dies soll keine Verunglimpfung des gegenständlichen Anbieters sein, ich bleibe nur bei diesem Beispiel da es sich hier bei ca. 800 Millionen Usern – Stand 01.02.2012 - anbietet. Mann könnte auch Google, Apple usw. verwenden.), stellt sich zum Beispiel die Frage, wieviel weiß die Plattform über mich, wieviel weiß ich über sie. Wem wird Einsicht gewährt, Statistiken usw. (dazu mehr in Kapitel 5.2). Nun zur Beschreibung der Top 4 und der Versuch eines direkten Vergleiches. Der gemeinsame Börsenwert von Google, Amazon, Apple und Facebook beträgt derzeit ca. 750 Milliarden Dollar<sup>4</sup>

---

3 Anm.: Eine Zeitlinie von der Geburt bis zur „Cloud“(Tod, theoretisch), mit Fotos usw.

4 Angabe der periodischen Zeitschrift Format vom 10.2.2012, Nr. 6

- Apple beherrscht, mittels iPhone, iPad und den dazugehörigen Apps die Welt des mobilen Internets. Im Jahr 2011 betrug der erwirtschaftete Umsatz ca. 100 Milliarden \$ (ein Gewinn von ca. 25 Milliarden \$). Für den Konzern arbeiten an die 60.000 Mitarbeiter.
- Amazon ist der größte Online-Shop der Welt. Er hat ähnlich viele Angestellte wie Apple, allerdings ist er in Bezug auf das Umsatz (ca. 48 Milliarden \$ 2011) - Gewinnverhältnis (ca. 2 Milliarden \$) deutlich schlechter aufgestellt. [Anm.: Auch die e-Medien der Stadt:Bibliothek Salzburg sind über den e-Book Reader Kindle nicht verfügbar]
- Google beherrscht praktisch den Zugang zum World Wide Web. Teilweise gibt es über eine Milliarde Seitenanfragen pro Tag. Dieses lockt selbstverständlich die Onlinewerber. Der Konzern hat ca. 30.000 Mitarbeiter, der Reingewinn 2012 lag bei ca. 10 Milliarden \$. Google versucht mit dem Betriebssystem Android auf den mobilen Markt vorzustoßen, ausserdem wurde mit Google+ eine Plattform realisiert, welche die derzeit global am stärksten wachsende social-community ist.
- Facebook ist rein an diesen Zahlen gemessen ein „Nichts“, ca. 3.000 Mitarbeiter, der Gewinn 2012 bei 1 Milliarde \$. Allerdings ist Facebook mit über 800 Millionen Nutzern die größte social-community der Welt. Dieses und über 500 Anteilseigner zwingen das Unternehmen (nach amerikanischem Recht) nun an die Börse. Eine Einstiegsbewertung von 100 Milliarden \$ wird erhofft, dies würde Facebook auf einen Schlag finanziell potenter als die (fast) gesamte deutsche Automobilindustrie machen. Das Problem von Facebook ist allerdings, dass keine Such-Applikationen und auch keine Werbung für die mobilen User angeboten werden können.

Nicht nur der bevorstehende Börsengang von Facebook und diese Zahlen, sondern der Social-Media-Boom im Allgemeinen erinnern an eine Blase (vgl. Büchereiperspektiven 2011 : S. 3). Die weitere Entwicklung wird sich erweisen.

## 5. Social-media-Check für die Bibliothek 2.0

Bei dem Begriff Bibliothek 2.0 handelt es sich um verschiedenste Konzepte und Vorstellungen über die zukünftige Gestaltung von Bibliotheken. Der Beitrag des deutschsprachigen Raums sei nicht geschmälert, aber vor allem findet diese Diskussion im anglo-amerikanischen Raum statt. Der Leser steht im Mittelpunkt, seine Wünsche und Erwartungen sind zu erfüllen. Die Bibliothek 2.0 greift auf das Grundprinzip des Web 2.0 zurück, die Zwei-Wege-Kommunikation. Das Kommunikationsphänomen heißt Soziale Software. Der Grundbestandteil ist die Einbindung des Lesers in die Gestaltung digitaler Dienstleistungen. Wie später aus den Fragekatalogen (siehe Kapitel 6) ersichtlich, wird das traditionelle Service-Angebot der Bibliothek um neue Formen ergänzt werden müssen. Die Aussicht ist: Verstärkt wird Benutzerfeedback in die Pflege von ureigenen Bibliotheksdienstleistungen eingebunden. Ständige Evaluierung und Aktualisierung bedingen natürlich auch veränderte Bedingungen des Arbeitsfeldes Bibliothekar. Dazu einige Beispiele mit denen sich der Bibliothekar der Bibliothek 2.0 meiner Ansicht nach auseinanderzusetzen hat.

- Social Tagging: Die gemeinschaftliche Beschlagwortung, oder Katalogisierung. Ein schönes Beispiel hierfür ist Library Thing. Ca. 2 Millionen Menschen beschlagworten hier derzeit ihre eigene Bibliothek. Auch Bibliotheken können hier ihre Bestände erfassen. Österreichische Bibliotheken (Wien, Burgenland) sind hier bereits involviert. Grundsätzlich gilt, dass die Leser als offene Gemeinschaft agieren, festgelegte Indexregeln existieren nicht (vgl. Bibliotheksperspektiven 2011 : S. 24f). Mehrere Schlagwörter können als eine Wolke visualisiert werden (siehe auch Kapitel: 7.2). Anbei ein Beispiel für eine Web 2.0 Cloud:



bestehender Inhalte. Eine Art Collage aus Texten, Bildern und Videos die neu kombiniert werden. Hier können z.B. die Angebote von Google Maps, Flickr und You Tube verknüpft werden, es handelt sich um eine situative Anwendung von Plattform-Optionen.

- Massen-Mehrspieler-Online-Gemeinschaftsspiel (MMOG, engl. Massively Multiplayer Online Game): Nur ein kurzer Exkurs zu Online-Gemeinschaftsspielen (anschließend mehr - siehe Kapitel: 5.1). Mehreren Spielern wird hier die Möglichkeit gegeben gleichzeitig über das Internet zu spielen. Meistens handelt es sich um mehrere tausend Gamer die gleichzeitig spielen und damit in einer virtuellen Welt interagieren und kommunizieren. Für den Bibliothekar ist die Herausforderung die, sich hier einbringen zu können, vor allem weil sich „serious games“, im Endeffekt Lernspiele immer mehr durchsetzen könnten. Der „digital native“ ist möglicherweise in absehbarer Zukunft nicht mehr anders greifbar.
- Wiki: Die bekannteste Anwendung ist natürlich die Online-Enzyklopädie „Wikipedia“. Wiki soll abschließend erwähnt sein, da es die Urform aller Web 2.0 Anwendungen darstellt. Der Content (engl. Inhalt) kann in dieser Form direkt von den Benutzern im Browser verändert werden. Die Änderbarkeit durch jedermann setzt den ursprünglichen Gedanken des Web 2.0 konsequent um. Es handelt sich um die absolute Umsetzung des open-office Gedanken. Eine redaktionelle Bearbeitung ist allerdings auch hier unerlässlich.

Dies nur ein Fragment der Notwendigkeiten. Der Bibliothekar hat und hatte sich immer mit verschiedensten Veränderungen auseinanderzusetzen, oftmals waren die Aussichten schlecht, aber das Web 2.0 und seine verschiedenen Möglichkeiten bieten eine Chance. Vielleicht ins gelobte (Bibliotheks-) Land (vgl. Bibliotheksperspektiven 2011 : S 2ff). Anschließend zwei spezielle Zukunftsthematiken der Bibliothek 2.0.

## 5.1. „Social“Gaming

Man muss vorausschicken, dass die Erläuterungen dieses Kapitel über das reine Verleihen von Computerspielen, welches in den meisten öffentlichen Bibliotheken bereits stattfindet, hinausgehen. Dieses Kapitel meint das „Gaming“ im Verbund mit den Anwendungen des Web 2.0, ein Thema der Zukunft, nach Meinung von Zukunftswerkstätten bereits der logische, zwingende Übergang zur Bibliothek 3.0 (siehe Kapitel 3.). Dieses „Gaming“ wird als Teil der Kultur- bzw. Wissensvermittlung seitens der Bibliotheken derzeit kaum beachtet, kaum wirklich diskutiert, obwohl sich, wie bereits beschrieben, die Bibliothek 2.0 (engl. Library 2.0) an das Web 2.0 anlehnt. Im Gegensatz zum heimischen Bibliothekswesen gibt es hier eine sehr aktive online- community, eine „Gaming-Community“.

Die Entwicklung von PC-Spielen und Konsolen schritt in den 70er und 80er Jahren rasant voran, schließlich kamen die ersten mobilen Spielkonsolen auf. Die heute zur Verfügung stehenden Modelle, XBOX 360, Wii, Playstation Portable, Mobiltelefone, iPad um nur einige zu nennen, ermöglichen neben dem eigentlichen Zweck auch die Nutzung von online-Kommunikation, Skype, YouTube und anderen Web 2.0 Anwendungen, nicht zu vergessen die rein virtuellen Plattformen.

Was das Spielen selbst betrifft, hat sich eigentlich nur die Form des Angebotes verändert. Das spielerische Erlernen von Fähigkeiten, sozialer Kompetenz, die Verbindung von Motivation und Belohnung, das Erleben einer gemeinschaftliche Erfahrungen uvm. sind die Konstanten seit es Spiele gibt. In heutigen Studien herrschen die Bezeichnungen Probing, collateral learning, „try and fail“<sup>5</sup> vor. Wieder hat sich nur die Plattform und die Vermittlung der Inhalte verändert. Ein bedeutender bzw. wesentlicher Unterschied liegt allerdings in der Größe der Spielergemeinschaften.

Durch die Vernetzung von „Gaming“ und Web 2.0 wird die abgeschlossene

---

<sup>5</sup> Erforschen, mittelbares (paralleles) lernen, „Versuch und Versagen“.

Spiele-Welt durch die User generierten Inhalte bzw. Erfahrungen, Interaktion, Kooperation und eben in-time Kommunikation, wie Themenblogs, Twitter usw., durchbrochen (vgl. Danowski; Bergmann 2010 : S 223 ff).

Des Weiteren wird vor allem auf „handlungsoffene“ Systeme gesetzt, das heißt, dass es keine vorgegebenen Wege gibt, sondern diese erst durch die Erforschung, die Beschreitung entstehen.

Man kann, alleine die heutigen Entwicklungen zugrunde legend, davon ausgehen, dass die Welten Internet und Computerspiele immer mehr verschmelzen werden, deren Abgrenzungen überhaupt durchbrochen werden. Es handelt sich um eine weitere Evolutionsstufe der oben beschriebenen, schon vorhandenen, Vernetzung von „Gaming“ & Web 2.0. So wird auch bei Onlineplattformen verstärkt auf handlungs- bzw. ergebnisoffene Systeme gesetzt. Z.B.: wird eine einzige Suchanfrage nicht mehr nur auf eine angezeigte Homepage begrenzt, sondern bereits in verschiedene Fragmente – nur Text, nur Videos usw. - gesplittet. Ein weiteres Beispiel der Vermischung ist die Plattform Foursquare, im Endeffekt ein Lokalisierungsspiel für Mobile-Phones. Diese wird unter anderem auch von den Bibliotheken Wien und anderen Bibliothekseinrichtungen weltweit angewandt. [Anm.: Auch diese Anwendung ist user-generiert, aber die Daten werden von der jeweiligen Institution zur Verfügung gestellt.]

Die große Masse der Bibliotheken ist allerdings noch nicht in der Welt des Web 2.0 angekommen. Wie bereits am Anfang dieses Kapitels beschrieben geht es bei „social gaming“ nicht um das Verleihen von Computerspielen. Es geht auch nicht um die Erklärung der Nutzung von Blogs, Facebook oder Twitter. Nehmen wir an, dass all dies seitens der Bibliothekare bereits als selbstverständlich gesehen wird, diese Schritte also bereits gesetzt wurden und keiner weiteren Erläuterungen bedürfen. Dann wird die Vermittlung von Lerninhalten und auch Werten über „social gaming“ eine Notwendigkeit. Der Bibliothekar der Zukunft wird wahrscheinlich selbst ein „digital native“ sein, daher werden in die Umstellungen nicht allzusehr überraschen, aber die Bibliotheksinstitutionen und ihre Strukturen, ihre Politik sollten gerüstet sein.

Das Bild des Bibliothekars und seiner klassischen Funktionen und Aufgaben hat sich bereits nachhaltig verändert. Grosse Veränderungen sind immer auch Chancen. Unsere Kultur- und Wissensgesellschaft befindet sich seit einiger Zeit, ein Ende scheint nicht absehbar, in einem solchen Wandel und auch Bibliothekseinrichtungen haben die Möglichkeit, gestaltend in diesen Prozess einzugreifen. Wie wird so schön gesagt: „Spiel – es ist Deine Natur“.

## **5.2. Datenschutz**

In praktisch allen Bereichen des Lebens werden personenbezogene Daten ausgetauscht, verwendet bzw. verwaltet. Dies gilt natürlich auch für das Bibliothekswesen. Dies beginnt bei den ersten Schritten in die Bibliothek, dem Ausstellen eines Bibliotheksausweises, der Einhebung von Monats- oder Jahresgebühren und geht bis hin zum Mahnwesen und der Eintreibung von Überziehungsgebühren. In der Web 2.0 Welt ist dieser Datenaustausch noch intensiver und bei aller notwendigen Flexibilität seitens der User und der Plattformen ist ein noch gehobeneres Maß an Schutz erforderlich. Eine weitere Problematik ist die Globalisierung und eine nicht vereinheitlichte Gesetzeslage. Grundsätzlich kann man festhalten, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten nur auf einer gesetzlichen Grundlage oder freiwilliger, persönlicher Einwilligung basieren darf, hier sei vor allem auf Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, Wettbewerbsrechte und deren Haftungsfragen, aber vor allem auf den Jugendschutz hingewiesen (vgl. Sauer 2010 : S. 387 ff). Die Sicherheit der eingehobenen Daten ist durch die jeweiligen Träger zu gewährleisten, aber auch auf dieser Seite kann es durch technisches oder menschliches Versagen, oder vorsätzlicher Eingriffe (siehe aktuell z.B.: Anonymous, Wikileaks usw.) zu massiven Schädigungen kommen.

Ein kurzer Exkurs zu den Datenschutzbestimmungen in der Europäischen Union – und damit Österreich. Noch gibt es in der Union keinen Gleichklang der diesbezüglichen Bestimmungen. Dies kann für global agierende Unternehmen,

die vor allem mit Informationen bzw. Personendaten operieren, den Hauptanreiz für eine Firmengründung bilden. So hat zum Beispiel Microsoft Europe seinen Sitz in Irland, dem EU-Land mit den niedrigsten Datenschutzstandards. In jüngerer Vergangenheit hat eine Studentengruppe aus Wien eine vielseitige Anzeigenschrift gegenüber Microsoft in Irland eingebracht. Vor allem ging es den Initiatoren wohl darum, dass social-media Anbieter verpflichtet werden, interne personenbezogenen Datensammlungen auf ein Mindestmaß zu begrenzen und diese auf Verlangen auch zu löschen. Diese Initiative fand international größere Beachtung und wurde auch von Facebook selbst nicht ignoriert, indem man ein Verhandlungsteam nach Wien entsandte. [Anm.: Insofern sollte man berücksichtigen, dass der Börsengang des Unternehmens – nach US-Recht notwendig bei mehr als 500 Anteilseignern – ansteht und es sich nicht um eine kommerzielle sondern eine ausschließlich soziale Unternehmensphilosophie handelt (Mark Zuckerberg -CEO von Facebook in den Börsenunterlagen)].

Das ironische an der Angelegenheit ist ja, dass der selbst gezüchtete, die eigentliche Unternehmensgrundlagen bildende Ressource – der User -, ob die Initiative nun Erfolg zeitigt oder nicht, der Geist ist den man rief.

Vielleicht haben diese oder andere Aktionen auch die EU-Verantwortlichen inspiriert. Durch die EU-Kommission wurde kürzlich ein Entwurf für eine Verordnung vorgelegt, mit der ein Rechtsrahmen für einen einheitlichen Datenschutz in allen 27 Mitgliedsstaaten geschaffen werden soll. Die Bereiche der polizeilichen und justiziellen Zusammenarbeit in Strafsachen sollen in einer zusätzlichen Richtlinie einbezogen werden<sup>6</sup>.

Diese Datenschutzrichtlinien würden bei einem gravierenden Verstoß auch Sanktionen enthalten, die bis zu einem Verbot der angebotenen Leistungen reichen, dies würde auch alle großen social-media-networks betreffen.

Im Zuge einer Datenschutzdebatte ist natürlich auch immer die wahre Sammelwut von Staaten und deren Behörden zu erwähnen. Vor allem seit den 9/11-Angriffen wurden Befugnisse von Sicherheitsbehörden erhöht, der Kampf gegen den Terror wurde eines der führenden Themen, bezüglich der Erkennung

---

<sup>6</sup> DerStandard online vom 11. Februar 2012

und des Austausches von personenbezogenen Daten.

So wird in Österreich mit April die Vorratsdatenspeicherung umgesetzt. Das heißt, dass alle Telekommunikations-Verbindungsdaten für mindestens sechs Monate gespeichert werden.

Aber wie sicher alle Systeme und stark alle Sanktionen sein mögen, diese Aussage ist mit hoher Wahrscheinlichkeit zutreffend: "Immer, wenn Menschen in das Sammeln von Daten involviert sind, gibt es auch Missbrauch" Rupert Wolff( Präsident des [Österreichischen Rechtsanwaltskammertages \(ÖRAK\)](#)).

## 6. Fragenkataloge/Interviews

Die nachfolgenden Interviews wurden zwischen Oktober 2011 und Jänner 2012, per e-mail geführt. Die Antworten sind originalgetreu wiedergegeben. [Anm.: leider erreichte uns aus Finnland keine Antwort.]

### 6.1. *New South Wales*

#### **Response to your question #: IR158703**

##### **Your request is:**

Robert Harlander

Stadt:Bibliothek Salzburg

Schumacherstraße 14

5020 Salzburg - Austria

<http://www.stadt-salzburg.at/bibliothek>

To whom it may concern,

at present I have completed an apprenticeship as full-time librarian at the Austrian Library Network (ÖBV). In the context of this educational-program I have generated a work project.

I have allaborated on Web 2.0 based applications used in public libraries around the world. My particulare concern is to ask you some questions on certain issues, for example how you handle all the feedback and opportunities, of present and prospective developments.

Therefore I have chosen some libraries with possibly different conditions and traditions (Library of Congress, Helsinki City Library and the Library of New South Wales), to achieve a wide range of information.

This list of questions is a partition of my project work, but optional, I could send you the final review of the overall project (english version).

I am looking forward hearing from you and it would give me great pleasure if you would support my project.

And now following the questions. I`d like to ask for some short answers, because I don`t want to use your time too excessively, and to get insight this would be absolute adequate.

Sincerely yours,  
Robert Harlander

---

**Our response is:**

Dear Robert

Our response is as follows

01 - When did you start your social media projects? Did you start with just one platform or did you combine different sorts of media activities?

*A Learning 2.0 online program was launched in February 2008. The New South Wales public libraries Learning 2.0 program is based on the work of our colleagues at The Public Library of Charlotte and Mecklenburg County who developed the first Learning 2.0 program, Orange County Library System, King County Library System, Minnesota's seven multicounty multitype library systems and the State Library of NSW.*

<http://nswpubliclibrarieslearning2.blogspot.com.au/>

Conference papers outlining this project are available on the Internet.

02 - Was it an internal management decision, did the impulse come from the staff members or in conjunction with other cooperations or authorities?

*It came from staff within the Public Libraries branch but was endorsed by my senior management across the Library*

03 - How does your library arrange the assignment of duties and responsibilities (monetary, staff, factual) of a social media project? Do you encourage staff to use user generated contents? How does the monitoring of the different applications work in your team?

*I think it would be fair to say that assignment of duties and responsibilities is fragmented. Certain branches and divisions control certain tools but it is often unclear to many staff what is available, who has access and rights. I believe this is about to change as our new State Librarian has indicated that we need a more strategic approach to social media and the online environment.*

04 - What kind of factors does your team use to rate the performance of the targeted benefits of a project?

*Again I would say this is fragmented. We have recently subscribed to Google Analytics (sample attached). I believe this along with a new strategic plan will change our use of social media.*

05 - Is your library-team scheduling new social media projects at the moment? How do you rate or analyze the chances, risks and trends in this initial phase?

*The Library is developing a much more strategic approach to the use of social media including the Innovation Project*

*The Innovation Project will explore new State Library service offerings in an online world using social media with a view to developing a model to support and enable service delivery innovation. These new service offerings may be delivered from the State Library website or they may be delivered in the online*

communities frequented by our clients.

*The project also aims to assess and evaluate structures to support and enable innovation, responding to the results from the last staff survey which indicated staff in library services wanted to innovate but felt unable to innovate.*

06 - Are there any political, cultural or religious guidelines your library has to follow?

*There are State Guidelines that cover the use of social media*

<http://advertising.nsw.gov.au/updates/new-social-media-guide...etc>

07 - How intense are the alliances of your library with regional and international cooperations? How strong is the bonding with scientific and commercial organisations?

*The Library partners with public Libraries in NSW and is part of NLSA - the National & State Libraries Australasia - full details on the following link*

<http://www.nsla.org.au/>

*We have relationships with comercial Organisations where we are looking for funding/sponsorship for specific project. A recent one is Rio Tinto*

<http://blog.sl.nsw.gov.au/media/index.cfm/2011/8/12/nsw-stat...etc>

Dai-ichi Life

[http://blog.sl.nsw.gov.au/media/enclosures/MR\\_Treasure%20Tro...etc](http://blog.sl.nsw.gov.au/media/enclosures/MR_Treasure%20Tro...etc)

08 - How intensive did the usage of social medias affect your handling with data protection? Is there any special attention on youth protection?

*Data protection is covered in our current systems but I do not believe we have*

*fully explored what is required in social media other than what is laid down by the State Government Guidelines.*

09 - User needs, technology and environment are in a permanent change. Does there exist (theoretical) considerations for future analysis of the continuing evolution of the web and the social medias?

*The Innovations Project mentioned above with have 2 staff that will address considerations for future analysis of the continuing evolution of the web and the social medias.*

10 - Finally to something (completely) different. At the last book fair in Frankfurt the end of the traditional book as we know it was finally proclaimed. Do you think that librarians all over the world can calm their readers down in this matter?

*I don't think most readers are overly concerned. The two will co-exist for some time and people will use what suits them.*

*Kind Regards,*

*Barry Nunn*

## **6.2. Library Of Congress**

*Here are the answers to your questions as best we can provide them.*

01 - When did you start your social media projects? Did you start with just one platform or did you combine different sorts of media activities?

*> We started with just one platform. The Library's blog launched in April of 2007. The Library's Flickr account launched in January of 2008.*

02 - Was it an internal management decision, did the impulse come from the staff members or in conjunction with other cooperations or authorities?

*> The blog began at management instigation.*

03 - How does your library arrange the assignment of duties and responsibilities (monetary, staff, factual) of a social media project? Do you encourage staff to use user generated contents? How does the monitoring of the different applications work in your team?

*> When a new social media installation is proposed, the responsible staff member(s) must submit a business/communications plan which is then vetted and approved by management. That plan details the responsibilities of the staff that will be involved and it varies depending on the project. Usually there are project management/IT leads, policy leads, and subject matter experts involved.*

04 - What kind of factors does your team use to rate the performance of the targeted benefits of a project?

*> We use a combination of quantitative and qualitative metrics.*

05 - Is your library-team scheduling new social media projects at the moment?  
How do you rate or analyze the chances, risks and trends in this initial phase?

*> We are not scheduling any new social media projects at the moment.*

06 - Are there any political, cultural or religious guidelines your library has to follow?

*> As a United States federal government agency, the Library must follow the law as it relates to federal government institutions.*

08 - How intensive did the usage of social medias affect your handling with data protection? Is there any special attention on youth protection?

*> See our comment policy at <http://www.loc.gov/homepage/commentpolicy.html>. This indicates that we will only post comments from commenters over 13 years of age.*

*I'm afraid we have no answers for your questions 07, 09 and 10.*

-----  
*Office of Communications  
Library of Congress  
(202) 707-2905  
pao@loc.gov*

### 6.3. Mag. Tanja Puchler

Robert Harlander  
Stadt:Bibliothek Salzburg  
5020 Salzburg  
[robert.harlander@stadt-salzburg.at](mailto:robert.harlander@stadt-salzburg.at)

Interview mit Mag. Komm Tanja Puchler bezüglich Social Medias – Status, Entwicklung, e-Marketing und anderer Web-Szenarien.

Als Fallbeispiel verwendete Fr. Mag. Puchler das Unternehmen Blue Tomato Snow&Surf. Ein Unternehmen, welches sozusagen im „analogen“ Zeitalter begann (1988) und heute mehr als 100.000 Artikel über seinen Onlineshop vertreibt. Fr. Mag. Puchler ist langjährige Leiterin des Onlineshops.

01 – Der Titel ihre Diplomarbeit an der Universität Salzburg aus dem Jahr 2010 hat den Titel: „Let`s Join the Party – Social Communities als Mittel der Online-PR.“ Wie kamen Sie auf dieses Thema für Ihre Diplomarbeit?

*Ich habe Ende 2008 im Prinzip mit dem Konzept bzw. der Bearbeitung des Themas begonnen. Damals war Facebook auch schon bei Unternehmen als Mittel zur Kommunikation mit den Kunden gefragt, jedoch noch nicht annähernd in dem Sinne wie es heute der Fall ist. Eine Tendenz war jedoch schon abzusehen. Daher interessierte das Thema "Social Communities als Mittel der Online-PR" generell. Der Zusatz "Let's join the party" bezieht sich vor allem darauf, dass Unternehmen im Zeitalter des Web 2.0 bzw. des Social Webs nicht die Scheuklappen vor dem neuen Kommunikationszeitalter auflegen sollten. Stattdessen sollten sie sich daran beteiligen und die neuen Möglichkeiten und Chancen nutzen und auch daraus lernen.*

03 - Der Snowboardsport war zu Beginn ein Trend, eine Randerscheinung, ebenso wie online- marketing und social-media. War die Verknüpfung beider Phänomene eine logische Konsequenz oder schlichter Zufall?

*Diese Verknüpfung ist eher ein schlichter Zufall. Sie ergab sich daraus, dass Blue Tomato bereits einen sehr guten Zugang zu Social Media pflegte. Somit waren die Profile von Blue Tomato ideal als Basis für meine Forschung.*

04 - Mit welchem Medium sind Sie gestartet? Welche Plattformen sind derzeit in Verwendung (Facebook, Twitter usw.)?

*Gestartet wurde mit MySpace als dieser Kanal noch prominenter war. Als Facebook sich auch langsam verbreitete wurde auch dieser Kanal bearbeitet. Schließlich kam auch Twitter hinzu sowie der Blog. Momentan gilt Facebook als der wichtigste Kanal. Daneben werden aber auch Twitter, mittlerweile auch Google+ und YouTube und Vimeo betreut. Der Blog besteht auch noch weiterhin.*

05 - Wie groß ist der Arbeitsaufwand (Mitarbeiter, Aktualisierungen, Betreuung von Friends oder Followern usw.)?

*Der Arbeitsaufwand ist mittlerweile so groß, dass die Kanäle von ca. 3 Personen betreut werden - jedoch nicht als einzige Aufgabe sondern zusätzlich zum übrigen Business und Projekten. Da die Betreuung immer mehr Zeit fordert wird momentan ein neuer Mitarbeiter gesucht, der sich dann, mit einem Praktikanten, ausschließlich für die Social Media Bereiche kümmern soll.*

06 - Welche Methoden des online-marketing verwenden Sie? Ist klassische Bannerwerbung, Suchmaschinen, E-Mails oder Werbung über Portale und Videos noch opportun? Ist die Zielsetzung heutiger Kundenorientierung ausschließlich die Direktkommunikation, der Direktvertrieb durch eine

Kombination verschiedener online- promotion-mixes?

*Für einen Onlineshop ist es unabdingbar sich mit allen möglichen Online-Marketing-Methoden wie SEO/SEM, eMail-Marketing, Webkooperationen oder Affiliate-Marketing zu beschäftigen. Natürlich geht es hier immer um einen guten Mix. Darunter fällt dann auch Social Media Marketing, als ein Mittel um auch direkt mit Kunden Kontakt zu halten.*

*Aber auch Unternehmen oder Organisationen die nicht über das Netz vertreiben, haben mittlerweile nicht nur die Relevanz eines Online-Auftrittes mittels Website erkannt, sondern auch diverse Kommunikationsmaßnahmen. So ist als Bsp. ja auch die Lebensmittelkette Billa aktiv in Sachen eMail-Marketing oder Facebook.*

07 - Im Rahmen Ihrer Ausbildung haben Sie sich nicht nur mit der Auswirkung der Verwendung sozialer Medien für privatwirtschaftliche Unternehmen beschäftigt, sondern für Organisationen im Allgemeinen. Überspitzt formuliert: Ist der Ansatz im Bezug auf den Einsatz dieser Medien für alle Arten von Organisationen der Gleiche?

*Ja das ist er. Mein Modell das ich als Resultat meiner Arbeit erstellt habe, ist für alle Arten von Unternehmen oder Organisationen anzuwenden. Im Social Web geht es nicht in erster Linie darum zu verkaufen, sondern um die direkte Kommunikation mit den Zielgruppen auf gleicher Augenhöhe.*

08 - Bibliotheken sind auch Organisationen aller Art. Werden Ihrer Ansicht nach (österreichische) Bibliotheken heutzutage in der „Web 2.0“ Welt wahrgenommen?

*Nein nicht wirklich. Ich denke hier gibt es auf jeden Fall noch ein Loch, dass es zu stopfen gilt. Gerade für Bibliotheken könnte das Web 2.0 interessant sein: Mitglieder können sich miteinander austauschen, man kann Meinungen und Feedback einholen, Neuigkeiten und Events können schnell verbreitet werden*

*und vieles mehr.*

*Eine Bibliothek hat ja generell schon seine "Community" wenn man an die Mitglieder denkt - warum dann nicht auch im Social Web? Das eröffnet neue Chancen und Wege der Kommunikation. Vor allem im heutigen Zeitalter wo auch immer alles mobiler wird, und vor allem jetzt, wo die neue Generation der "Digital Natives" ganz bewusst mit Social Media aufwächst.*

09 - Der Magistrat Salzburg und damit die Stadt:Bibliothek Salzburg werden im Laufe des Jahres ihren Facebook-Auftritt haben. Ein eigener Bibliotheksblog mit RSS usw. wird demnächst online gehen. Salopp ausgedrückt: Springt man damit noch auf einen Zug auf, oder ist dieser bereits abgefahren?

*Der Zug rast immer noch weiter - Aufspringen geht also noch, nur sollte man nicht mehr all zulange darauf warten. Generell kann man im Social Web nicht vorhersagen wie es sich in den nächsten Jahren entwickelt, ob Facebook evtl. noch Konkurrenz bekommt oder an der Spitze bleibt. Das ist aber das Wesen des Social Web -es steht nicht und verändert sich stetig weiter. Daher ist es unerlässlich auf den Zug zu springen solange er noch fährt und aber auch generell offen zu sein für neue Entwicklungen.*

010 - Zum Abschluss noch eher fiktiv angehauchten Fragen: Würden Sie als bibliothekarische social-media Beraterin andere Plattformen empfehlen? Was wären Ihre strategischen Ansätze?

*Facebook in Verbindung mit einem Blog, der regelmäßig auch mit Content befüllt wird und dessen Beiträge auch über Facebook dann verbreitet werden, ist meiner Meinung nach ausreichend für einen ersten Fuß im Social Web. Zu Beginn sollte man nicht zu euphorisch sein und viele verschiedene Social Media Kanäle starten, sondern sich vielmehr erst einmal eine standfeste Basis schaffen und Erfahrungen sammeln - also mal beide Füße reinbekommen als nur einen Fuß in verschiedenen Bereichen.*

011 - Was wird Ihrer Ansicht nach die Zukunft des Web sein? Die Entwicklung der sozialen Medien und ihrer (derzeitigen) Plattformen?

*Ein Stichwort für die Entwicklung ist "semantisches Web". Abgesehen davon denke ich wird die generelle Vernetzung einfach noch mehr fortschreiten. Die Grenzen zwischen Online und Offline werden zusehends verschwinden (Mobile Zugriffe über alle möglichen Geräte wie z.B. Handy, jederzeit und von jedem Ort) und gleichzeitig wird dies mehr und mehr zum Alltag eines jeden und zur Selbstverständlichkeit.*

Ich möchte mich schon im Vorraus für die Beantwortung meiner Fragen und die Unterstützung meines Projektes bedanken.

Mit freundlichen Grüßen

Robert Harlander

Stadt:Bibliothek Salzburg

robert.harlander@stadt-salzburg.at

## **7. Projektumsetzung**

### ***7.1. Projektbeschreibung „virtuelle Tour“***

Die Idee zu dem Projekt der virtuellen Tour entstand aus der Tatsache, dass man die physisch durchgeführten Führungen auch online stellen könnte. Die Stadt:Bibliothek hat allein im Jahr 2011 134 Führungen mit ca. 2640 Personen durchgeführt. Seit der Eröffnung der Stadt:Bibliothek Salzburg in der neuen Mitte Lehen, im Jänner 2009, ist die Nachfrage nach diesem Service stetig angestiegen. Zumeist handelte es sich um Gruppenführungen verschiedenster Lehr- und Bildungseinrichtungen, einem zumeist jungen, sehr mobilen Publikum, den so bezeichneten „digital natives“. Speziell diesen und den angesprochenen Institutionen, aber insgesamt allen Interessierten sollte ein Eindruck dieser „neuen“ Bibliothek geboten werden. Weiters stellte der Bau der neuen Mitte Lehen und speziell die Stadt:Bibliothek bis zu einem gewissen Grad ein Prestigeprojekt für die Stadt Salzburg dar, das man entsprechend in Szene setzen wollten. Eine virtuelle Erlebbarkeit des konkreten Ortes Stadt:Bibliothek. Einfache Fotografie mit Textteilen erschienen in diesem Zusammenhang als nicht ausreichend, daher die Entscheidung für die virtuelle Tour.

Virtuelle Touren sind im Grundsatz dreidimensional, also 360 Grad im Rundumblick, sowie 180 Grad vertikal, sie sind beweglich und interaktiv, der Besucher kann also seinen eigenen Weg durch die Räumlichkeiten wählen. Dies erfolgt durch einzelne Standpunkt-Marker (gleichzeitig der jeweilige Kamerastandort), durch welche man, mittels Anklicken, seine jeweilige Position verändern kann. Üblicherweise gibt es zu jedem Standpunkt einen eigenen Text, eventuell auch Musik oder Sounduntermalung.

Virtuelle Führungen finden in verschiedensten Einrichtungen zunehmend Verwendung, unter anderem Hotels, Wellness-Einrichtungen oder Sehenswürdigkeiten. Nach der grundsätzlichen Entscheidung ging es darum wie und mit wem dieses Ziel erreicht werden könnte. Sowohl Bibliotheks- als

auch Magistrats intern waren keine Möglichkeiten gegeben und es musste eine externe Lösung gefunden werden. Im konkreten Fall war eine längere Suche nicht erforderlich, da sich im April 2011 ein Vertreter des Unternehmens CUPIX 3D – Webfotografie, in der Stadt:Bibliothek einfand und ersuchte diese fotografieren zu dürfen. Herr Mag. Leitner von CUPIX (die Firma hatte gerade die virtuelle Tour durch die Hofburg in Wien fertiggestellt) wurde von den Bibliotheksmitarbeitern an den Projektverantwortlichen verwiesen. In dem folgenden Gespräch wurde die Erstellung eines grundsätzlichen Konzeptes, sowie eines groben Kostenvoranschlages vereinbart. Weiters wurde ein Termin mit der Bibliotheksleitung vereinbart. In dem folgenden Meeting konnte eine Übereinkunft bezüglich des konkreten Konzeptes erreicht werden. Diese enthielt unter anderem:

- ◆ die Einhaltung wesentlicher Projektzeitpunkte
- ◆ die Bildbearbeitung, Retusche und Montage (seitens der ausführenden Firma)
- ◆ die Übergabe der fertigen Daten auf CD
- ◆ die Angabe des Quellcodes (somit Verblieb die Weiterverarbeitung der Daten bei der Stadt:Bibliothek bzw. dem Magistrat Salzburg)
- ◆ die ständige Kontrolle der (Teil)Ergebnisse durch das Team der Stadt:Bibliothek
- ◆ die Verwendung der Panoramabilder für den Printbereich
- ◆ die Anzahl der für den online-Auftritt notwendigen Kamerastandpunkte (neben der Arbeitszeit bezog sich der Kostenvoranschlag hauptsächlich auf diesen Faktor)
- ◆ die Positionen der Kameras für 3D Aufnahmen
- ◆ eine grundsätzliche Einigung über den Kostenvoranschlag

Für die Aufnahmen der Stadt:Bibliothek einigte man sich auf 22 Kamerapositionen, insgesamt eine Summe von ca. € 5.000,-- Schon vor Beginn der praktischen Einigung wurden seitens der Bibliotheksleitung und des Projektteams Überlegungen angestellt wie die anfallenden Kosten zur Verfügung gestellt werden könnten. Die Stadt:Bibliothek erfährt seit langen

Jahren großzügige Unterstützung durch den „Verein der Freunde der Stadt:Bibliothek“ - <http://www.biblio.at/medienfreunde/> - , seitens der Stadt:Bibliothek wurde bezüglich dieses Projektes und dessen Unterstützung angefragt. Nach einer Präsentation wurde die virtuelle Tour durch den Vorstand begrüßt und die erforderlichen finanziellen Mittel bewilligt. Somit war, als Nebeneffekt, sichergestellt, dass dieses Projekt auch keinerlei öffentlicher Gelder bedurfte. Die Projektabwicklung selbst erfolgte innerhalb der nächsten drei Monate, gemäß den vereinbarten Konzeptpunkten. Zu jedem der „Spots“ wurde seitens der Stadt:Bibliothek ein erläuternder Text verfasst, im „Kinderveranstaltungsraum“ - 1 Etage/Kinderbibliothek – wurde ein eigener Song hinzugefügt. Am 11. Juli 2011, zum 70-Jahr-Jubiläum der Bibliothek in Salzburg, konnte das Projekt online gestellt werden. Das Gesamtergebnis ist unter <http://www.stadt-salzburg.at/internet/websites/bib/lio/thek/aktuelles.htm> erlebbar. Nachfolgend einige Eindrücke der virtuellen Tour durch die Stadt:Bibliothek Salzburg.

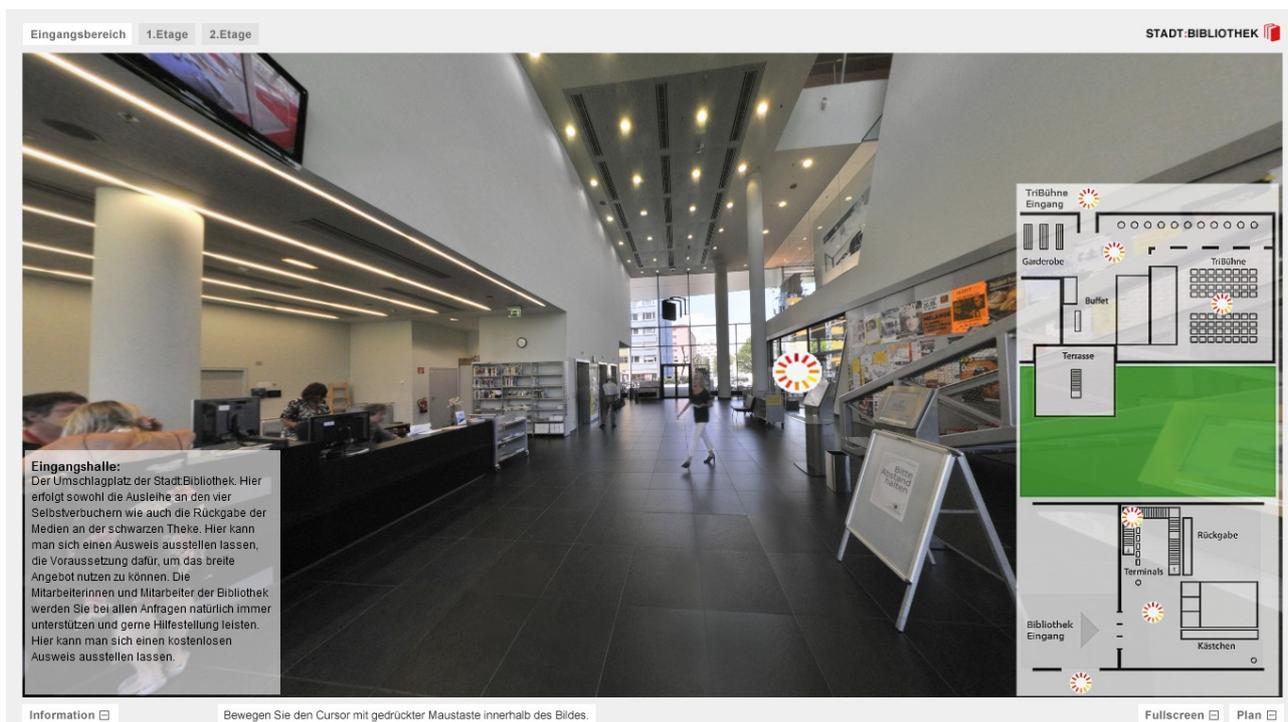


Abbildung 2: Das Foyer der Stadt:Bibliothek

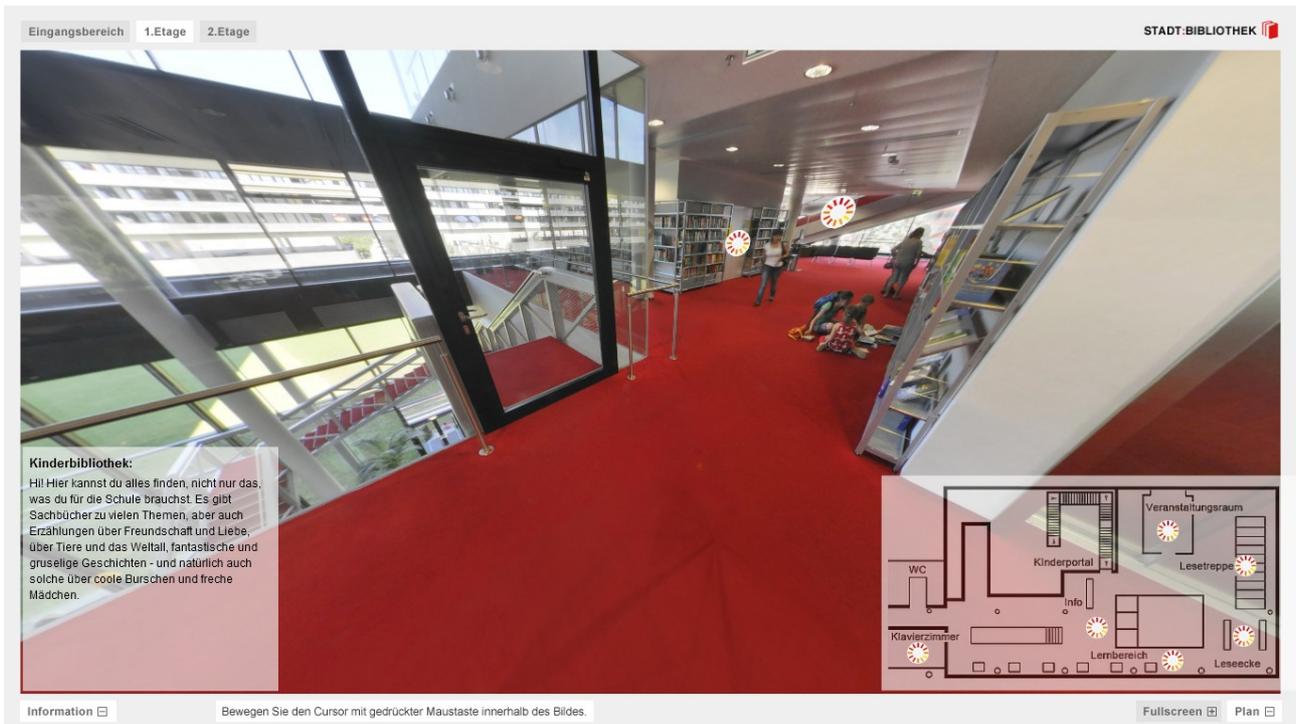


Abbildung 3: Die Kinderbibliothek – 1 Etage (ca. 800 m<sup>2</sup>)

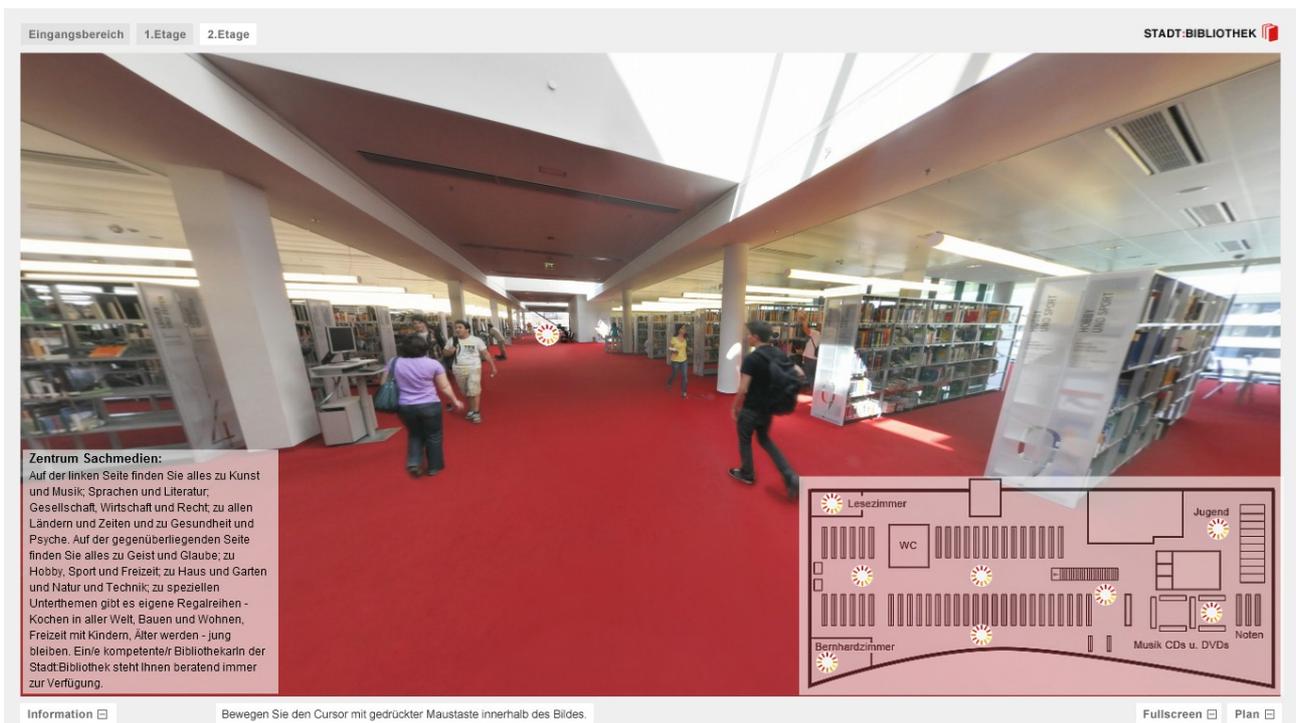


Abbildung 4: Der Erwachsenenbereich – 2 Etage (ca. 3200 m<sup>2</sup>)

## **7.2. Projektbeschreibung – Bibliotheksblog**

Im Gegensatz zur zuvor beschriebenen virtuellen Tour kam die Idee für einen eigenen Bibliotheksblog aus einem vollkommen anderen Ansatz. Durch die intensive Auseinandersetzung mit den verschiedenen Möglichkeiten des Web 2.0 und ihrer Anwendbarkeit für Bibliotheken erschien mir der (Erst)Einsatz des Web-Logs als praktikabelste und zielführendste Methode. Die Möglichkeiten des Einsatzes dieses Mediums sind vielfältigst und gerade wenn eine Mehrzahl an Bloggern/Redakteuren einer Institution an der Erstellung beteiligt sind bietet sich diese Option der Öffentlichkeitsarbeit geradezu an. Der Begriff Blog setzt sich aus der Kreuzung aus Web und Logbuch zusammen, es handelt sich also um eine Art online-Tagebuch, bzw. -Protokoll.

Die Verbindung zum Web 2.0 besteht darin, dass dem Leser die Möglichkeit offen steht, zu den einzelnen Artikeln Kommentare zu hinterlassen. Außerdem hält der Blog ein Archiv aller Beiträge bereit, praktisch ein selbstverständlicher Akt für jede Bibliotheksinstitution Nachdem die Projektidee in einem Meeting durch die Bibliotheksleitung grundsätzliche Zustimmung fand, wurde ein Team (ausschließlich auf freiwilliger Mitarbeit basierend) zusammengestellt.

Nach einigen Teamsitzungen einigte man sich auf den Blog-Hostin-Anbieter word press - [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com) - .Diese Entscheidung war durch mehrere Faktoren zustande gekommen Allein bezüglich der Projektplanung und -abwicklung fielen im Vergleich zur virtuellen Tour mehrere Faktoren weg Im Folgenden einige Entscheidungsfaktoren:

- ◆ Die Frage der Wirtschaftlichkeit stellt sich nicht, da Wordpress zum größten Teil als Open Source-Software zur Verfügung steht.
- ◆ Die Möglichkeit des Nachrüstens mit Zusatzfunktionen und weiterer, im Idealfall eigener, Software
- ◆ Die involvierten Personen bestanden ausschließlich aus Bibliotheks-internen Personen (Bibliothekaren und Mitarbeitern der Stadt:Bibliothek)
- ◆ Die Strukturierung der Gesamtaufgabe in Teilaufgaben und Arbeitspakete war einem bekanntem (und spezialisierten) Personenkreis zuzuordnen.

- ◆ Alle Beteiligten waren sich über Ziele bzw. die Nutzung der zu erzielenden Ergebnisse im Einem.

Als abschließende Bemerkung sei hinzugefügt: Der Bibliotheksblog sollte nicht den Sinn haben ausschließlich objektive Fakten wiederzugeben (z.B.: die reine Auflistung von Veranstaltungen und Angeboten), er sollte den Sinn erfüllen die innere „Befindlichkeit“ der Institution wiederzugeben. Hier soll der Arbeitsalltag der Bibliothekare, deren persönlicher Geschmack, die Rezension abseits des Mainstream dargestellt werden. Blogs der angedachten Art sollen nicht dazu da sein die „Meinung des Herausgebers“ wiederzugeben. Eine Art des User/Staff-generated/content und damit damit ein großer Schritt in die Web 2.0 Welt.

Aufgrund von Terminüberschneidungen konnte der Bibliotheksblog bis zur Erstellung dieser Projektarbeit noch nicht online bzw. fertiggestellt werden. Die Testversion zum angedachten Blog existiert allerdings bereits online auf - <http://nurmehr4hb.wordpress.com/> - als Testapplikation. Die Realisierung des Bibliotheksblogs sollte mit Zustimmung der Bibliotheksleitung in den nächsten Wochen erfolgen.

Anbei die vorgenommenen Schritte und Entscheidungen für diesen Testblog (bzw. informellen Bibliotheksblog):

- ◆ Als erstes erfolgte der Eintrag der Adresse und des Namens des Administrators
- ◆ Anschließend wurde der Blogtitel und die Sprache festgelegt
- ◆ Anschließend wurde das Benutzerprofil festgelegt
- ◆ Erstellung eines Themas/Layout bzw. Verwendung eines bereits vorhandenen Themas
- ◆ Impressum festlegen
- ◆ Artikelerstellung mittels eingebauten Editor (WYSIWYG)
- ◆ Festlegung von Eintragungseigenschaften
  - Publikationszeitpunkt: sofort publizieren/später publizieren
  - Zuteilung zu einer Kategorie
  - Hinzufügung von Graphiken

- Formatierung
- Trackbacks
- Kommentarsteuerung
- Autorfestlegung
- Revisionsverwaltung
- Auszug/Anreisser
- Schlagwörter und Schlagwortwolke (Tag Cloud) wegen der Visualisierung
- ◆ Kategorieverwaltung
  - Events/Veranstaltungen
  - Bücherflohmarkt
  - Neuerscheinungen (Belletristik, Kinderbücher usw.)
  - E-Medien
  - Musik, Noten
  - usw.
- ◆ Benutzerverwaltung (Festlegung von Rollen, z.B.: Administrator, Redakteur und Kategoriezuteilung)
- ◆ Generierung des QR-Codes (Abgekürzte Version der URL mittels goo.gl – google url shortener -, je kürzer desto besser dessen Lesbarkeit)

Anbei die Beispiele für die beschriebene Testapplikation und den QR-Code



Abbildung 5: Beispiel des erwähnten Testblogs

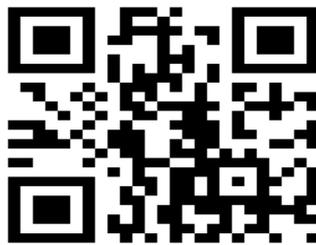


Abbildung 6: Der zum Beispiel gehörende QR-Code

## **9. Reflexion**

### **9.1 Reflexion des Themas**

Bezugnehmend auf das sowohl wohlgemeinte als auch anleitende Script der Referentinnen Claudi und Smrzka „Anforderungen an die Projektarbeit“ muss ich anmerken, dass sich im Zuge der Bearbeitung des Themas dieser Arbeit tatsächlich mehr Fragen aufgetan haben, als zu beantworten waren. Dies liegt allerdings am Thema selbst. Bei Web 2.0, den Social-Medias und allen weiteren Entwicklungen ist es schlicht unmöglich eine Bestandsaufnahme zu machen. So konnte die erste Leitfrage nur fragmenthaft dargestellt werden. Das zweite Ziel konnte durch die spezielle Betrachtung, vor allem des Datenschutzes, des Gaming-Aspekts und der „Auguren“-Befragung, erreicht werden. Ebenso der dritte Zielpunkt. Die Ausführungen der Kollegen aus dem anglo-amerikanischen Raum sind sehr aufschlußreich und Teile bzw. Gedankenansätze lassen sich mit Sicherheit auf den deutschsprachigen Raum übertragen. Meiner Ansicht nach könnte sich hieraus sogar ergeben, dass der deutschsprachige Bibliotheksraum nicht nur „nachzieht“, sondern einen entscheidenden Schritt weitergeht in Richtung der Bibliothek 3.0 (man verzeihe mir dieses neuerliche Branding). Ähnlich wie die Kollegen aus dem anglo-amerikanischen Raum sollte man überlegen die Nutzung dieser kostenneutralen Anwendungen nicht nur einzusetzen bzw. zu Verwalten, sondern sie auszubauen.

### **9.2 Reflexion meiner Rolle**

Bei den beschriebenen praktischen Projekten war meine Rolle die des „Executive Producers“, also des Produktionsleiters. Ich hatte also ein gewisses Mitspracherecht bei der Planung und Durchführung der Projekte, wie in der US-Filmindustrie ein Begriff ohne klare Definition. Zu meinen Aufgaben zählte die Ausgangsanalyse, die Festlegung der (möglicherweise messbaren) Projektziele und die Projektorganisation. Auch die Struktur- bzw. Terminplanung lag bei

mir, dass die Kostenplanung nicht auf meiner Seite lag, liegt in einem öffentlichen Betrieb auf der Hand. Ich denke aber, dass ich diese Funktion insgesamt ausfüllen konnte. Natürlich war die Unterstützung der Kollegen unerlässlich. Teamplayer: Meiner Ansicht nach liegt/lag meine Stärke in der Zusammenführung der Kollegen, als Beispiel die Bereitschaft an unserem Bibliotheksblog (leider noch nicht realisiert) teilzunehmen. Ich konnte einen Kreis aus 10 Kollegen zusammenstellen, die bereit sind, abwechselnd, wöchentlich zu bloggen. Verständnis innerhalb einer Teams ist großartig und ich möchte dies nicht missen. Das Feedback zu meiner Arbeit war, seitens des Teams, der ganzen Stadt:Bibliothek Salzburg; sehr gut und deswegen hoffe ich, dass diese Arbeit auch ein kleiner Mosaikstein für die Weiterentwicklung der Stadt:Bibliothek Salzburg ist.

## 10. Literaturverzeichnis

(Büchereiperspektiven 2011) Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreich, Ausgabe 4/11: Follow me – Social Media für Bibliotheken, Wien, 2011

(Danowski; Bergmann 2010) Danowski, Bergmann: Handbuch Bibliothek 2.0. Berlin : Walter de Gruyter, 2010

(Li 2009) Li, Bernhoff: Facebook You Tube Xing & Co. München : Hanser, 2009

(LIBREAS 2007) Libreas Nummer 10/11: Bibliothek(swissenschaft) 2.0. Neue Auflage oder Wende in Forschung und Lehre? Vortrag von Hans-Christoph Hobohm

(Puchler 2010) Puchler, Tanja: Let`s join the Party. Salzburg : Magisterarbeit an der GEWI Salzburg, 2010

(Sauer 2010) Sauer, Moritz: Blogs , Video und Online-Journalismus. Köln : O`Reilly, 2010

(Schultz 2006) Schultz, Wendy: To a temporary place in time... URL [www.oclc.org](http://www.oclc.org). OCLC, 2006

(TELEPOLIS 2007) Herb, Ulrich: Ohne Web 2.0 keine Bibliothek 2.0. Heise Verlag, 2007– URL <http://www.heise.de>