

Jürgen Plieninger und Wolfgang Thieme

## Welche Vorteile bringen Anwendungen des Web 2.0 für Weiterbilder in Bibliotheken?

### Einleitung

Fort- und Weiterbildung kann durch den Einsatz von Web 2.0-Instrumenten, also Software, die auf einem Server installiert ist und von mehreren von verschiedenen Orten gemeinsam verwendet werden kann, nur gewinnen. Sie decken eine ganze Bandbreite an Handlungsfeldern ab, die von der *persönlichen Organisation* (Recherche, Dokumentation), über die *Kooperation* inner- und außerhalb der Einrichtung selbst, dem *internen/externen Marketing* bis hin zur *Vermittlung von Inhalten* reicht. Es sind dabei sowohl Effektivitätssteigerungen als auch Möglichkeiten zur Steigerung der Qualität der eigenen Arbeit zu erreichen.

Vorbedingung eines erfolgreichen Einsatzes dieser Anwendungen ist sowohl die *technische Beherrschung* der Instrumente als auch die Fähigkeit, die entsprechenden *Inhalte zu kommunizieren*, den *Umgang mit den Instrumenten* zu vermitteln und zu fördern. Dazu gehört erstens die *Kenntnis* der entsprechenden Handlungsfelder und Dienste, die wir hier vermitteln möchten. Ebenso gehört dazu die *Praxis*, diese Instrumente zunächst für sich selbst einzusetzen. Erst wenn man sie selbst benutzt, kommen einem selbst Ideen, wie man sie zweitens erfolgreich für die Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen und für die Kommunikation nach innen und außen gezielt einsetzen kann. Doch halt! Wir kommen auf diesen Aspekt zum Schluss noch einmal zu sprechen, zunächst sollen die die Themen- und Einsatzbereiche präsentiert und beschrieben werden und gezeigt werden, welche Funktion die Dienste jeweils innerhalb dieser Handlungsfelder haben können.

#### Informationsbeschaffung

Viele fachlich relevante Inhalte, seien es

- Informationen zur Fort- und Weiterbildung selbst,
- Informationen zu Fachgebieten und
- zu aktuellen Informationen,

sind mittlerweile nicht nur allgemein über das Internet verfügbar, sondern können mit Web 2.0-Instrumenten, allen anderen voran mit Hilfe von RSS-Feeds, leicht erreicht und abonniert werden. So kann man sich von einmal als relevant erkannten Quellen der Information *automatisch* die Aktualisierungen *zusenden* lassen.

## Suche nach Informationen zur Fort-/Weiterbildung

Viele dieser Informationen sind auf *Webseiten von Fort- und Weiterbildungsanbietern*, auf *Konferenzseiten* und - vor allem was eLearning anbelangt - in *Weblogs, Wikis und anderen Web 2.0-Angeboten* verfügbar. Normalerweise legt man eine strukturierte Sammlung von *Lesezeichen* der einschlägigen Webseiten an und besucht dann periodisch die Webquellen und prüft sie auf neue Inhalte hin. Allerdings sind mittlerweile viele dieser Angebote in Datenbanken, beispielsweise in Form von Content Management Systemen (CMS) aufgeführt bzw. werden mit Hilfe von Web 2.0-Software selbst publiziert, so dass ein namhafter, wenn nicht der überwiegende Teil der Aktualisierungen dieser Informationen über *RSS- oder E-Mail-Alerts* bezogen werden kann. Hierzu einige Beispiele:

*Webseiten-Monitoring*: Viele der interessanten Informationen sind auf so genannten "Leitseiten" gesammelt zu finden, beispielsweise auf der Webseite bestimmter führender Institutionen, Portalen, virtuellen Fachbibliotheken, Zeitschriftenhomepages etc. Man kann entweder auf den Seiten selbst einen Neuigkeitendienst (E-Mail-Newsletter oder RSS-Feed) abonnieren, wenn dieser angeboten wird oder man kann Techniken des "Monitorings" anwenden, indem man Dienste einsetzt, die Veränderungen der betreffenden Seite anzeigen. Ein Beispiel solcher Dienste ist *page2rss*.<sup>1</sup> So bekommt man Aktualisierungen automatisch gemeldet.

Wenn man nicht die gesamten angebotenen Informationen lesen möchte, sondern periodisch nach bestimmten Inhalten in den relevanten Webseiten recherchieren möchte, lohnt sich die *Einrichtung einer Spezialsuchmaschine*, beispielsweise eine *Google Custom Search Engine (CSE)*.<sup>2</sup> Hier gibt man die Webadressen an, die durchsucht werden sollen und man kann mit Hilfe dieser Suchmaschine dann nach jeweils relevanten Themen recherchieren.

Im Bereich Fort- und Weiterbildung sowie eLearning sind viele *Weblogs* zu finden. Hier veröffentlichen Institutionen und diskutieren engagierte Akteure Methoden und Beispiele, so dass man hierdurch eine lebendige Anschauung von Umsetzungsbeispielen findet. Wer beispielsweise den RSS-Feed von *eteaching.org*<sup>3</sup> abonniert, bekommt schon sehr viel mit, auch Technisches und Informationen aus Konferenzen. Wer *e-Denkarium*<sup>4</sup> liest, hat gute Chancen, durch die Einträge und Kommentare fachliche Diskurse mit verfolgen zu können.<sup>5</sup>

Wenn man verschiedene *E-Mail-Newsletter* und *-Alerts* im E-Mail-Programm in einem Ordner sammelt und/oder die RSS-Feeds in einem RSS-Reader liest, der eine Suchfunktion über die abonnierten Feeds bietet (hier ist vor allem der

1 <http://page2rss.com>. Weitere Vertreter siehe <http://delicious.com/jplie/monitoring>.

2 <http://www.google.com/cse/?hl=de>.

3 [http://www.e-teaching.org/news/eteaching\\_blog](http://www.e-teaching.org/news/eteaching_blog).

4 <http://gabi-reinmann.de>.

5 Verschiedenste Feeds aus dem Bereich eLearning finden Sie in der gleichnamigen Rubrik dieser öffentlich zugänglichen Feedsammlung gesammelt: <http://www.bloglines.com/public/jplie>.

GoogleReader<sup>6</sup> zu nennen, da er von jedem Internet-PC aus benutzbar, sehr gut anpassbar ist, Funktionen für eine Zusammenarbeit mit anderen hat), dann hat man auch auf dieser Ebene die Möglichkeit, eine *Recherche* in den Informationen durchzuführen, die in den abonnierten Feeds enthalten sind. Man hat solchermassen eine eigene "Wissensdatenbank" zum Thema zur Hand, welche man nach Lust und jeweiligem Interesse durchsuchen kann.

The screenshot shows the Google Reader interface. At the top, there is a search bar with the text "Google reader" and a dropdown menu set to "All items". A red box highlights the search bar, and a red arrow points to it from the word "Suche" in a red box. Below the search bar, there is a sidebar on the left with various navigation options like "Home", "All items (1000+)", "Your stuff", "People you follow", "Explore", and "Subscriptions". The main content area displays a list of items from the "Bibliothek20" feed, including titles like "The Shifted Librarian April 15th Stream", "no truer words", "„Grenzgang“ von Stephan Thome – Medium der Woche", "Organization 2.0", "Get Your MBA in Social Media?", "April 14th Stream", "Twitter's Entire Archive Headed to the Library of Congress", "New in Zoho Mail: Better Folders and Labels, plus IMAP", "Neue Aufgaben für Bibliothekare", "April 13th Stream", "Zoho Projects selected as a finalist for Interop 2010", "One deeply informed view of IT as a transformational tool", "April 12th Stream", "Top 10 Tweeting Companies, Circa 2010", "The end of University Email", and "Can Enterprise 2.0, Twitter, and Social Media Catch Up to Fa".

## Informationen zu Fachgebieten

Wissenschaftliche Informationen sind in *eJournals*, *Fachdatenbanken* und *Büchern* verfügbar. Durch die Möglichkeiten, die sich mittlerweile hier entwickelt haben, kann man sich weitgehend online zumindest über die Relevanz des jeweiligen Aufsatzes/Buches informieren:

durch *Inhaltsverzeichnisse* von Zeitschriften (so genannte "table of contents", kurz: ToCs) lassen sich mit Hilfe von vielen verschiedenen Diensten, insbesondere freien Datenbanken wie beispielsweise Ingenta,<sup>7</sup> Bibliotheksseiten<sup>8</sup> oder Inhalte aus Aggregatoren wie JournalToCs<sup>9</sup> per RSS abonnieren, durch lizenzierte *Fach-Datenbanken* wie zum Beispiel Scopus, GeoLeo, Web of Science oder WISO, die ebenfalls oft Alert-Dienste anbieten,

6 <http://www.google.com/reader/>.

7 <http://www.ingentaconnect.com/>.

8 Als Beispiel die Zeitschriftenübersichten des Informationszentrums Chemie Biologie Pharmazie der ETH Zürich, <http://www.infochembio.ethz.ch/zs.html>.

9 <http://www.journaltoCs.hw.ac.uk/>.

durch *Buchinhaltsdienste* wie GoogleBooks<sup>10</sup> oder Libreka,<sup>11</sup> die zwar noch keine RSS-Feeds anbieten. Als Ersatz kann man schon bestehende Katalog 2.0-Angebote nutzen, wie beispielsweise den Kölner Universitäts-Gesamtkatalog (KUG).<sup>12</sup> Die UB der TU Hamburg-Harburg erlaubt sogar die Zusammenstellung eines RSS-Feeds aus verschiedenen Schlagwörtern und Systematikstellen.<sup>13</sup>



Eine Kategorie von Quellen, die bei wissenschaftlichen Informationen zunehmend in Betracht zu ziehen ist, sind die *wissenschaftlichen sozialen Bookmarksammlungen* und *Wissenschaftsportale*. Hier können Wissenschaftler/innen für sich oder gemeinsam Informationen *sammeln*, *ablegen* und *diskutieren*, seien es Links, Literaturangaben oder andere Formate, es wird gemeinsam mit Hilfe von Tags *erschlossen*. Die Plattformen, auf denen solches möglich ist, sind sehr vielfältig: CiteULike,<sup>14</sup> Connotea<sup>15</sup> und Bibsonomy;<sup>16</sup> Scholarz<sup>17</sup> und ResearchGate,<sup>18</sup> ScienceFeed<sup>19</sup> und andere. Aber auch soziale "Ablagebretter" für Präsentationen (Beispiel: SlideShare<sup>20</sup>) oder Texte (Beispiel: Scribd<sup>21</sup>) sind gute Möglichkeiten, nach wissenschaftlichen Inhalten zu recherchieren und erfolgreiche Recherchen ggf. per RSS zu abonnieren, so dass Aktualisierungen automatisch geliefert werden.

10 <http://books.google.com/>.

11 <http://www.libreka.de/>.

12 <http://kug.ub.uni-koeln.de/>.

13 <http://www.tub.tu-harburg.de/mybibrss/mybibrss.php>.

14 <http://www.citeulike.org/>.

15 <http://www.connotea.org/>.

16 <http://www.bibsonomy.org/>.

17 <http://scholarz.net/>.

18 <http://www.researchgate.net/>.

19 <http://www.sciencefeed.com/>.

20 <http://www.slideshare.net/>.

21 <http://www.scribd.com/>.

Man kann auch *gezielt nach RSS-Feeds* zu bestimmten Themen mit Hilfe von Suchmaschinen wie Feedmil<sup>22</sup> oder RSS Micro Search<sup>23</sup> *recherchieren*, um die relevanten, mit Hilfe von RSS abfragbaren Quellen zu finden.

Das World Wide Web – um das bisher Dargestellte zusammen zu fassen – hat die *Erreichbarkeit von Informationen* - hier interessierten uns vor allem Informationen zu Fort- und Weiterbildungsaktivitäten anderer Anbieter und wissenschaftliche Inhalte - *drastisch gesteigert*. Mit den Web 2.0-Anwendungen ist nun die Erreichbarkeit nochmals verbessert worden: Was man einmal als gut(e Quelle) erkannt hat, kann man *abonnieren* und man bekommt die Aktualisierungen frei Haus *geliefert*. Weiter von Interesse ist die Möglichkeit, in diesen Informationen im Nachhinein *nochmals eine Recherche durchführen* zu können. Oft wird man auf bestimmte Themen aufmerksam, die zwar bereits öfter in den abonnierten Quellen genannt wurden, aber bisher unter der Wahrnehmungsschwelle lagen. Mit dieser Technik kann man sie recherchieren, aber dies gezielt in einem klar definierten Wissensraum, was die Relevanz der Ergebnisse im Vergleich zu einer Recherche mit Hilfe einer herkömmlichen Suchmaschine enorm erhöht.

## Kooperation

### Der Veränderungsdruck

Anbieter bibliothekarischer Fortbildung - seien es zentrale Institutionen, die ausschließlich dieses Geschäftsfeld bedienen oder die Fortbildungsabteilungen der Bibliotheken bzw. die dort für Fortbildung zuständigen "EinzelkämpferInnen" - stehen unter einem starken *Veränderungsdruck*. Die neuen Techniken und ihr Einsatz im Bildungsbereich stellen dabei *den* zentralen Aspekt veränderter Anforderungen durch eine veränderte Organisationsumwelt dar. Neue organisatorische Modelle, die neben den "traditionellen" Seminarangeboten auch offene Angebote, Coaching und "Online-Angebote" integrieren, müssen verstärkt implementiert werden. Bibliothekarische Fortbildung als klassische Erwachsenenbildung muss sich tiefgreifend *umstrukturieren*. Dabei werden sich sehr unterschiedliche Organisationsstrukturen herausbilden bis hin zu virtuellen Bildungsinstitutionen. Die Nutzung des Internets als Plattform für kooperative Bildungsangebote sollte daher unbedingt als *Chance* begriffen werden, die Organisation und Verbreitung von Bildungsangeboten voranzutreiben.

fordert eine Neuausrichtung

Im Rahmen einer Organisationsentwicklung der Weiterbildung in und für Bibliotheken sind neue Organisationsinitiativen auf dem Weg, die auf vielen Gebieten aktiv sind, ob es die Schaffung neuer *Lern- und Kommunikationsbereiche* und *Lernorte*, den Aufbau von *Netzwerken*, die auch lokal(er) und regional agieren

---

22 <http://feedmil.com/>.

23 <http://www.rssmicro.com/>.

und insbesondere den Online-Bereich der Weiterbildung, die *Organisation des virtuellen Raums* vorantreiben.

Bildungsorganisationen/-anbieter, in denen ohnehin nur wenig Personal tätig ist, haben es da möglicherweise noch einmal schwerer, über das Werkzeug Personalentwicklung eine *"Verjüngung"* zu erreichen, damit in nicht allzu ferner Zukunft nicht nur die "Digital Homeless", sondern auch weiterhin kommunikativ engagiertes und Web2.0-inspiriertes Bibliothekspersonal und die weitere erhoffte Kundschaft aus allen Schichten der Bevölkerung als NutzerInnen organisierter Fortbildung als Kunden gehalten und neu geworben werden können. Die anstehenden Aufgaben sind in einer guten Qualität und bei vertretbarem Aufwand nicht mehr von einzelnen (Anbietern) zu leisten. Die Organisation und der Ausbau von Netzwerken sind demnach ein Gebot der Stunde.

anfangen mit der Implementierung veränderter Kommunikationsstrategien im engeren persönlichen Umfeld

Entscheidend für den Erfolg ist jedoch zunächst einmal die *Qualität der Inneren Kommunikation* in der eigenen Bibliothek, Fortbildungsabteilung, Einrichtung, Verwaltung etc. selbst. Konnte hier ein zielgerichtetes, aktives Miteinander erreicht werden, ist der nächste Schritt die Diskussion und verbindliche Verabredung von *Kommunikationsstrategien für die unterschiedlichen Zielgruppen*. KollegInnen des eigenen Hauses werden möglicherweise schon über entsprechende *Intranet*-Seiten gut erreicht und informiert, für den Kontaktaufbau zu Studierenden stehen andere Wege (Facebook,<sup>24</sup> Twitter,<sup>25</sup> StudiVZ<sup>26</sup> etc.) zur Verfügung. Schüler werden über SchülerVZ<sup>27</sup> gut erreicht. Angebote für Migranten müssen entsprechend anders „verkauft“ werden.

bei gleichzeitigem Aufbau/Ausbau der Externen Kommunikation/Kooperation.

Um maßgeschneiderte Strategien zu entwickeln und zu erproben, wird zusätzlich „externer Sachverstand“ angeworben. Die externe Kommunikation/Kooperation erfolgt ebenso über Facebook, Twitter etc. Gemeinsam werden Links auf Delicious<sup>28</sup> (beispielsweise durch Vereinbarung bestimmter Tags), von RSS-Feeds auf "Startseiten",<sup>29</sup> von Inhalten in Wikis oder Notizbüchern gesammelt. Zusammenarbeit auf Office 2.0-Dokumenten<sup>30</sup> und Wikis<sup>31</sup> stellen weitere Möglichkeiten dar.

---

24 <http://www.facebook.com/>.

25 <http://twitter.com/>

26 <http://www.studivz.net/>.

27 <http://www.schuelervz.net/>.

28 <http://www.delicious.com/>.

29 „Startseiten“ sind anpassbare Webseiten, die viele Quellen zusammenfassen können, wie z.B. Netvibes (<http://www.netvibes.com/>).

30 Kostenlose Anbieter sind <http://docs.google.com/>; <http://writer.zoho.com/> und <http://www.thinkfree.com/>. Auch Microsoft bietet für Word-Nutzer eine Onlineplattform unter <http://workspace.officelive.com/de-DE/>, auf welcher Dokumente hochgeladen und (gemeinsam) bearbeitet werden kann.

durch Einsatz geeigneter Kommunikationstools

Wie können einzelne Fortbilder mit Hilfe von Web 2.0-Instrumenten gut miteinander zusammenarbeiten?

Wenn es sich um die gemeinsame Erstellung von Texten handelt, bieten verschiedene Office 2.0-Angebote standardmäßig eine *Textverarbeitung*, die nicht nur vom einzelnen Fortbilder ortsunabhängig bedient und gefüllt werden kann, sondern eben auch eine gemeinsame Bearbeitung mehrerer Fortbilder ermöglicht. Gemeinsame Texte sind so *asynchron*, aber auch *synchron* erstellbar und somit die Zusammenarbeit leicht gemacht. Entsprechende Dienste sind GoogleDocs, Zoho Writer oder Think Free. Aber auch jedes Wiki erfüllt denselben Dienst und Wikis,

die auf der Basis von AJAX („Asynchronous JavaScript and XML“, vgl. den einschlägigen Wikipedia-Artikel) funktionieren, bieten eine Funktionalität, die der einer Textverarbeitung kaum nachsteht. Es ist selbst möglich, mittels Copy & Paste aus Webseiten oder aus einer Textverarbeitung einen Text einzufügen, der dem ursprünglichen Layout samt Verlinkung entspricht.

Ebenso wie die gemeinsame Bearbeitung von Texten ist mit Hilfe von Office 2.0-Angeboten auch eine Kooperation bei der Erstellung von *Präsentationen* möglich. Beispielsweise Zoho Show<sup>32</sup> bietet die Möglichkeit, gleichzeitig gemeinsam an einer Präsentation zu arbeiten und sich über einen parallelen Chat darüber zu verständigen, wie es denn (konzeptionell und praktisch) weitergeht. Das gemeinsame Produkt kann dann auch bei der Zielgruppe (Träger oder Fortzubildende) *aus dem Web heraus* präsentiert werden, so dass auf einen USB-Stick verzichtet werden kann.

Auch für andere Ebenen der Zusammenarbeit ist die ganze Bandbreite der Web 2.0-Dienste denkbar. *Bilder* für die Fortbildung kann man auf Flickr<sup>33</sup> ablegen, *Links* auf Mr. Wong<sup>34</sup> oder Delicious, *Webdokumente* auf Diigo<sup>35</sup>, *Notizen* bei Evernote<sup>36</sup> oder auf einem Wiki etc. etc. Vergleichsweise plump ist dabei die Lösung, bei jedem dieser Dienste für die Kooperation bzw. Arbeitsgruppe einen Account mit einem (eventuell immer gleichen) Passwort anzulegen. Wenn alle Zusammenarbeitenden einen eigenen Account bei dem betreffenden Dienst haben, ist es eleganter, wenn man ein *spezifisches Schlagwort* ("tag") für das gemeinsame Vorhaben kreiert und dieses verwendet. Wenn man beim jeweiligen Dienst dann nach dem Schlagwort recherchiert, bekommt man *alle* Dokumente/Einträge/Bilder, die zur Kooperation von den einzelnen Kooperierenden gesammelt wurden. *Noch* eleganter freilich ist es, wenn auf verschiedenen Diensten Einträge abgelegt wurden, das entsprechende Schlagwort zu nehmen, dessen RSS-

31 Kostenlose Anbieter, die Wikis bieten, die man ggf. auch nur einer klar definierten Teilnehmerzahl zur Verfügung stellen kann, sind <http://sites.google.com/>; <http://wiki.zoho.com/> und vor allem <http://pbworks.com>.

32 <http://show.zoho.com/>. Die oben bereits genannten Office 2.0-Anbieter bieten alle die Möglichkeit, Erstellung von Präsentationen, Tabellenkalkulationen etc. durchzuführen.

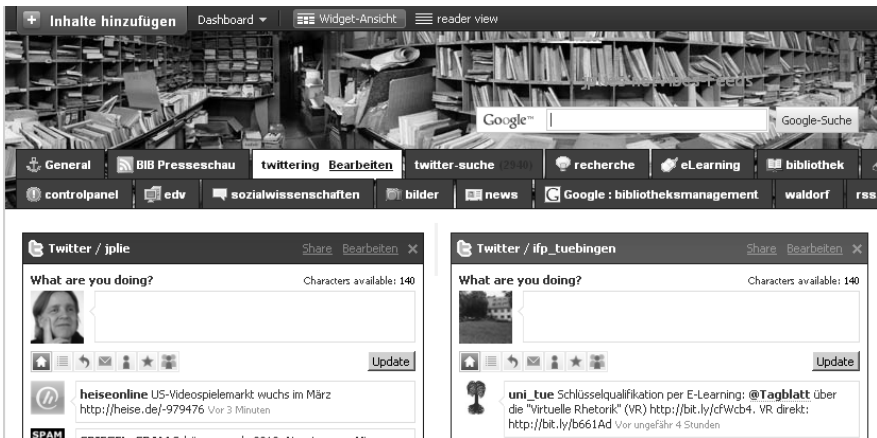
33 <http://flickr.com/>.

34 <http://www.mister-wong.de/>.

35 <http://www.diigo.com/>.

36 <http://www.evernote.com/>.

Feed abzuziehen und alle entsprechenden Quellen bzw. Feeds in *einem* Aggregatordienst (wie z.B. FriendFeed<sup>37</sup>) oder einer „Startseite“ (beispielsweise netvibes<sup>38</sup>) zu integrieren, so dass *alle Zusammenarbeitenden an einer Stelle* über Neuerungen *auf dem Stand gehalten* werden.



wird die Kooperation gestärkt und optimiert.

Was ist der Effekt des Einsatzes von Web 2.0-Diensten für die *Kooperation*? Diskussionen, die seither bi- oder multilateral mühselig per Telefon oder per E-Mail geführt werden mussten, mit den bekannten Nebeneffekten wie z.B., dass jeder etwas anderes vom Gespräch behält und unterschiedliche Ansichten vom Vereinbarten entstehen, diese Diskussionen werden jetzt durch die Zusammenarbeit auf einer der verschiedenen Plattformen - Office 2.0, soziale Bilderdienste, soziale Bookmarksammlungen u.v.a.m. - ersetzt und können hier oder ggf. durch den Einsatz von Aggregatoren an einem Punkt zusammengeführt werden. *Der Aufwand sinkt* und die *Transparenz steigt*, die Zusammenarbeit muss nicht notwendig synchron verlaufen und damit sind wahrlich mehrere Fliegen mit einer Klappe geschlagen!

## Kundenannäherung, - gewinnung und -pflege

Die neue Medienkommunikation geht einher mit einer Verschiebung tradierter Rollenmuster und Orientierungen. Die personelle Autorität geht zur medialen; aus Konsumenten werden Produzenten: die Jüngeren erweisen sich als kompetenter als die ältere Generation. Traditionelle Kommunikationskulturen wie etwa die des Briefeschreibens und (pardon) des Lesens werden relativiert und verlieren an Bedeutung. Die von den Bibliotheken gepflegte Schriftkultur wird zunehmend von

37 <http://friendfeed.com/>.

38 <http://www.netvibes.com/>. Beispiel <http://www.netvibes.com/jplie>.



der audiovisuellen Medienkultur dominiert. Dem müssen Bibliotheken und Fortbilder Rechnung tragen und ihre Angebote an den geänderten Bedürfnissen neu ausrichten.

Mit der unbedingt notwendigen "Verjüngung" kann am leichtesten bei der "Außenperspektive" - und hier insbesondere durch die Schaffung eines zeitgemäßen Internetauftritts - begonnen werden. Gute Sites zeigen oft auf einen Blick, wie (gut) sich die Bibliothek bzw. der Fortbildungsanbieter in Zeiten des Web2.0 positioniert.

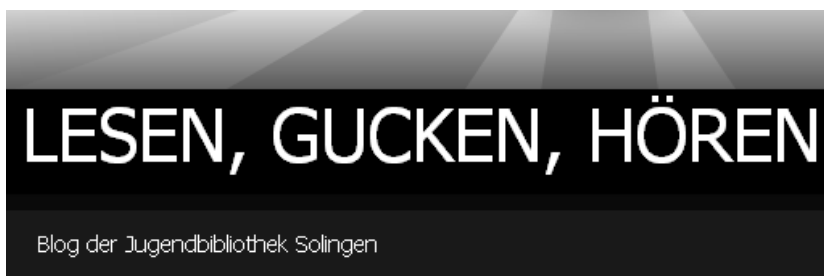
Ein Beispiel ist das Webangebot des Goethe-Instituts: <http://www.goethe.de/>. Hier kann man seine persönliche Startseite gestalten, den Newsletter abonnieren, Communities und Online-Kurse nutzen, eine Spieleplattform nutzen oder sich in einer Linkssammlung zu Deutschland das Passende herausuchen, Videos anschauen, sein Wissen testen, als Lehrende(r) Unterstützung erhalten und vieles mehr. Auf solch umfassende Art an das Thema Kultur und Sprache herangeführt, wird man "Goethe" als einen kompetenten Fortbilder identifizieren und die auf der Plattform angebotenen Fortbildungsangebote grundsätzlich gerne nutzen wollen.

Das Beispiel einer Öffentlichen Bibliothek, die sich „offiziell“ in einem für sie und allen anderen städtischen Einrichtungen verbindlich vorgeschriebenen Design und Kontext präsentieren muss, zeigt hinter ihren Links, wie bunt und vielseitig ihr Kundenangebot ist: Die „Stadtseite“: <http://www.salzgitter.de/rathaus/fachdienstuebersicht/stadtbibliothek/index.php> z.B. der Bibliotheksblog: <http://stadt-bibliotheksalzgitter.wordpress.com/>

Hier wird nicht allein ein Blog geboten, hier lernt man auch alles, um später seinen eigenen Blog einzurichten!

Die Zielgruppe Jugendliche/Kinder spricht der Blog der Kinder- und Jugendbibliothek Solingen an, in dem sich Jugendliche seit Ende 2006 über Bücher, Musik und Filme austauschen. Jede/r kann mitbloggen - preiswürdig!

<http://blog.jubiso.de/>



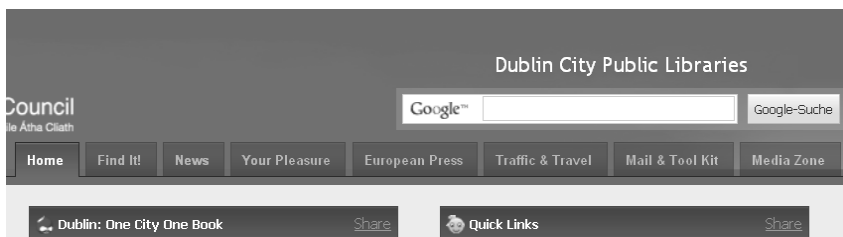
Unter der URL <http://www.majo.de/jubi/> öffnet sich "jungle+", der Jugendbereich der Stadtbücherei Mannheim. Hier kann man u.a. Anschaffungswünsche äußern und beschaffte Medien kommentieren und bewerten.

Ein Blick über den deutschen Tellerrand:

<http://www.dublincity.ie/RECREATIONANDCULTURE/LIBRARIES/Pages/DublinCityLibrary.aspx><sup>39</sup>

und die gleiche Bibliothek bei netvibes:

<http://www.netvibes.com/dublincitypubliclibraries#Home>



Und schon hat man das derzeit umfassendste, abwechslungsreichste und stets brandaktuelle Informations- und Bildungsangebot einer großen europäischen Öffentlichen Bibliothek gefunden: Neben Lernangeboten und Katalogsuche liest man internationale Presse, ist über Events informiert und hat ein hervorragendes Mail- und Toolkit zur Verfügung, um nur einiges zu nennen - insgesamt ein perfektes Beispiel für Kundenannäherung, -gewinnung und -pflege.

Im Angesicht leerer oder zumindest umstrukturierter öffentlicher Kassen sind auch Weiterbilder und Bibliotheken darauf angewiesen, das Produkt „Fortbildung“ bzw. „Bibliothek“ zu verkaufen und so zumindest einen Teil der zum Erhalt ihrer Einrichtung benötigten Mittel zu erwirtschaften. Dies tun sie mittlerweile – wie die vorangestellten Beispiele belegen – auf eine sehr professionelle und oft unaufdringliche Art und Weise, die dem Nutzer ihrer (Schnupper)Angebote das Gefühl vermitteln, in jedem Fall einen persönlichen „Mehrwert“ zu erhalten.

## Didaktik

### Kommunikationsverbesserung und Communitybildung

Didaktik ist die Lehre von der *Vermittlung* des Lernstoffes. Es geht hier um *Methodik*, weswegen sich die Frage stellt: Wie können Anwendungen, die dem Web 2.0 zugerechnet werden können, eine bessere Vermittlung bewirken? Hierzu muss man zunächst den Rahmen abstecken, in welchem diese Instrumente eingesetzt werden sollen:

in *Präsenzkursen*, die an einem feststehenden Termin stattfinden, können Web 2.0-Anwendungen vor allem als Dokumentationsinstrumente für den Lernfortschritt und Transparenz des Gruppenprozesses (beispielsweise Wikis als Lernplattform oder soziale Bookmarksammlung als Linkverwaltung) eingesetzt werden. Zur Didaktik tragen sie nur insofern bei, als damit klare Orte benannt sind, wo die Information zu finden ist; die Information weiter gut geändert werden kann

39 kurz: <http://tinyurl.com/yhny4fe>.

und ggf. Teilnehmer/innen Informationen selbst einpflegen bzw. aktualisieren können.

im Bereich des *Blended Learnings* (abwechselnde Präsenz- und Onlinephasen) können Web 2.0-Dienste insbesondere für die Kommunikation zwischen den Dozenten und den Teilnehmerinnen/Teilnehmern und/oder unter den Teilnehmern eingesetzt werden. Wie das "gestrickt" wird, hängt vom Kommunikationsdesign des Kurses ab, ob lediglich Information bereitgestellt und verarbeitet wird und die Kommunikation zwischen Lehrenden und Lernenden sich auf Rückfragen und Rückmeldungen (Lernkontrolle) beschränkt oder ob eine Kommunikation unter den Lernenden als Verstärker und Lernmittel mit ins Konzept einbezogen wurde. Insbesondere beim letzten Szenario können Web 2.0-Instrumente gut eingesetzt werden.

im Bereich reiner *Online-Kurse* („eLearning“) kommt es sehr darauf an, ob diese Kurse konzeptionell entweder als Selbstlernkurse oder als kollektive Lernumgebungen ausgelegt sind. Insbesondere beim *zweiten Szenario* sind Web 2.0-Anwendungen hilfreich, die ja von manchen Lernplattformen wie Moodle oder Ilias bereits in Form von Wikis, Weblogs, **Foren** oder Chat bereits angeboten werden.

Wie bei allen *technischen Hilfsmitteln* im Rahmen der Didaktik kommt es darauf an, dass die/der Lehrende einen guten Überblick über die verschiedenen *Möglichkeiten der Technik* und deren *Verbreitung bezüglich der Anwendung sowie der Akzeptanz in der Zielgruppe* hat und fähig ist, dies in einen *funktionalen Mix* der Vermittlung von Inhalten umzusetzen. Wie immer besteht hierbei die Gefahr, dass die zu vermittelnden Inhalte in den Hintergrund treten und technische Schwierigkeiten den Lernprozess und -erfolg sabotieren. Um dies an einem Beispiel zu illustrieren:

#### *Richtiger Einsatz von RSS*

RSS bietet vielfältige Möglichkeiten, Informationen zu übertragen, zu filtern und/oder zu filtern. Dies lässt sich Lernprozess in mannigfaltiger Art und Weise in den Kommunikations- und einbauen. Wenn Teilnehmer/innen aber Widerstände gegen die Einrichtung oder Benutzung eines RSS-Readers empfinden, dann kann es sein, dass man viel Zeit verliert, Akzeptanz zu erzielen, die technischen Vorbedingungen der Anwendung zu schaffen und dann ggf. dennoch keinen hundertprozentigen Verbreitungsgrad zu erzielt. Weitaus sinnvoller erscheint es in einer solchen Situation, einen Aggregator (z.B. Startseiten wie netvibes oder Feedsammlungen wie Friendfeed oder Sciencefeed) einzusetzen, der an einer Stelle im Netz die Feeds zusammenführt. Dann müssen die Teilnehmer/innen nur eine Webadresse aufrufen und haben die Informationen zur Hand. Und man hat dann keinen Aufwand umsonst betrieben!

Das ist nur als ein Beispiel anzusehen: Mit einer anderen Zielgruppe kann es durchaus sinnvoll sein, die Zeit zu investieren, die einzelnen in der Handhabung von RSS zu schulen, da dann gelernt wird, wie man für sich und/oder für Arbeitsgruppen dieses Instrument sinnvoll einsetzt.

## Lehrmittel

Durch die Eigenschaften von Web 2.0-Instrumenten wie Weblogs und Wikis, nicht nur Text, sondern auch *Multimedia-Inhalte* (Bilder, Ton, Videos) zu übermitteln, besteht die Möglichkeit einer *reicheren* und *anschaulicheren Vermittlung* von Inhalten. Manche der Instrumente bieten auch

die Option einer Terminierung (man kann im Voraus festlegen, wann der Beitrag freigeschaltet wird und zugänglich ist), so dass man die Inhalte im Zusammenhang erstellen, dann aber in einem zeitlichen Rahmen erscheinen lassen kann, welcher an didaktischen Gesichtspunkten ausgerichtet ist. Und schlussendlich kann man durch die Möglichkeit des *Mashups* Inhalte aus verschiedenen Quellen zu einem *Lehrmittel neuer Qualität* kombinieren.

## Lernplattformen

Die vor allem an Schulen und Hochschulen verbreiteten klassischen "Lernplattformen" oder „Lernmanagementsysteme“ (LMS) wie beispielsweise Moodle<sup>40</sup> bieten eine virtuelle Nachbildung eines Klassenzimmers, einen virtuellen Rahmen, der die Kommunikation des Lehrenden mit den Lernenden und die Aktivitäten der Lernenden untereinander oder für sich bündelt. Eine internationale Entwicklergemeinschaft trägt dafür Sorge das immer wieder neue Features zur Verfügung stehen. Moodle beispielsweise hat schon längst Web2.0-Instrumente und -funktionalität integriert, indem man Foren, Weblogs einbinden kann. Das schafft *Vertrauen* - da



die Aktivitäten nicht frei im Netz stattfinden, sondern im geschützten Raum des Online-Lernraumes. Allerdings ist das freilich nicht immer ganz stimmig konzipiert: Beispielsweise kann man in Moodle neue Einträge eines Forums per RSS abonnieren. Der Feed ist allerdings ein öffentlicher, kein "privater", mit einem Passwort versehener. D.h. es kann so ohne weiteres passieren, dass jemand den Feed mit einem FeedReader wie beispielsweise Bloglines abonniert, ihn auf "public" gestellt lässt, womit die geschützten Einträge aus Moodle dann öffentlich sichtbar sind und schon sind Datenschutz und Vertrauen perdu.

Ein "klassischer" Web 2.0-Dienst, der sich sehr gut als einfache und kollaborative Lernplattform einsetzen lässt, sind *Wikis*. Kostenlose Angebote wie PBworks,<sup>41</sup> ZohoWiki<sup>42</sup> oder GoogleSites<sup>43</sup> erlauben es, sowohl öffentlich zugängliche<sup>44</sup> als auch geschlossene *Lernräume* einzurichten, die man hervorragend strukturieren

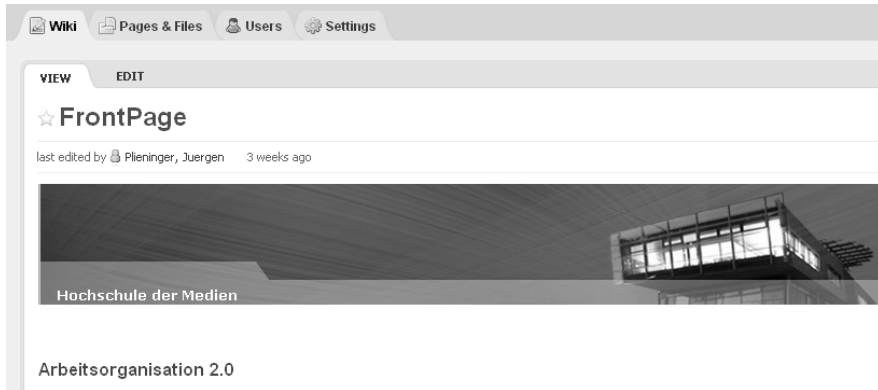
40 <http://moodle.com/>.

41 <http://pbworks.com/>.

42 <http://zoho.wiki.com/>

43 <http://sites.google.com>

und mit Dateien und Multimedia-Angeboten bestücken kann. Zudem sind sie konsequenter konzipiert als manche Lernplattform - indem bei einem geschlossenen Wiki beispielsweise der RSS-Feed passwortbewehrt ist und daher nur mit Feedreadern gelesen werden kann, die bei der Abfrage das Passwort zu geben vermögen. So kann der Feed nicht aus Versehen veröffentlicht werden, wie in dem weiter oben geschilderten Beispiel.



Wikis sind überaus gut an den bestimmten Zweck anzupassen, bieten im Unterschied zu Lernplattformen eine geringe Schwelle bei der Anwendung und sind somit ideal für kollaborative Einsätze beim Lernen in Gruppen.

Man kann die Vermittlung von Inhalten aber auch von einer ganz anderen Seite aus angehen, wenn die Teilnehmenden bereits mit Web 2.0-Instrumenten vertraut sind und den "Lernraum" in diesem Fall *dorthin* verlegen, wo sie bereits einen Großteil ihrer Kommunikation abwickeln. Aus diesem Grund verwenden angelsächsische Kollegen *Aggregatoren*, die beispielsweise Twitter-Eintragungen der Gruppe zusammenfassen. Die Teilnehmer/innen posten in ihrem gewohnten Rahmen, versehen das mit einem speziellen Schlagwort für den Kurs - und das erscheint auf der gemeinsamen "Wall". Aggregationsdienste sind beispielsweise FriendFeed,<sup>45</sup> ScienceFeed<sup>46</sup> oder die bereits erwähnten „Startseiten“ wie netvibes.

Um den didaktischen Gewinn noch einmal genau zu benennen: Teilnehmer/innen können sich entweder in einem *geschützten Raum* ("Lernplattform" oder Wiki) oder im *gewohnten Kommunikationsraum* bewegen und es wird in beiden Fällen transparent gemacht, welches die einzelnen Beiträge der verschiedenen Teilnehmer/innen sind. Die Schwelle ist somit recht niedrig, da man in einem bekannten Rahmen miteinander kommuniziert. So wird unter größtmögli-

44 sehen Sie sich einige Beispiele an: Web 2.0-Kurs des BIB <http://bib-web20.pbworks.com/>; Arbeitsorganisation 2.0 <http://fraunhoferbib20.pbworks.com/> oder Wissenschaftliches Arbeiten <http://wissenschaftlichesarbeiten.pbworks.com/>.

45 <http://friendfeed.com/>.

46 <http://www.sciencefeed.com/>.

cher Akzeptanz der Teilnehmer/innen *asynchrones Arbeiten* möglich und dennoch gibt es eine gemeinsame Sicht und gegenseitige Wahrnehmung.

## Dokumentation

Dokumentation kann mehrere Funktionen ausfüllen:

Dokumentation der eigenen Arbeit in Richtung Kostenträger/Klientel/Öffentlichkeit (quasi nach außen)

Dokumentation des Fortgangs eines Projektes (also nach innen)

Wir behandeln das Thema in der Folge aus diesen verschiedenen Perspektiven:

*Außendarstellung* ist eine wichtige und oft notwendige Aufgabe, um dem Zweck der Institution nachzukommen. Ohne die Unterstützung von Kostenträgern, Entscheidern, Kunden oder einer interessierten Öffentlichkeit kann der Fortbestand einer Institution bzw. eines/einiger ihrer Geschäftsbereiche schnell in Frage gestellt werden. Deshalb ist *Kommunikation der erreichten Ziele*, man kann auch sagen: Dokumentation der erreichten Ziele unabdingbar für die eigenen Zwecke. Hier bieten sich zahlreiche traditionelle Publikationsformen an, beispielsweise ein Geschäftsbericht oder eine Homepage. Web 2.0-Instrumente wie beispielsweise ein Weblog böten hier den Mehrwert, aktuellere Inhalte zu bieten und gleichzeitig durch die Kommentare von Klienten und Nutzern den Kundenkontakt zu dokumentieren. Gerade in Zeiten, in welchen das Geld knapp ist, sind Fortbildungen gefährdet, weil Träger gern hier zuerst den Rotstift ansetzen. Kontinuierliche Dokumentation und ggf. Diskussion mit den Kunden kann in dieser Situation besser sein als einmal pro Jahr ein Rechenschaftsbericht.

*Interne Dokumentation* ist stets dort wichtig, wo Geschäftsprozesse der Institution bzw. einzelner Abteilungen dokumentiert werden müssen (beispielsweise durch den Einsatz eines Wikis als Intranet) oder wo der Fortgang eines Projektes dokumentiert werden muss, um für alle Beteiligten *Transparenz* herzustellen, an welchem Punkt man sich befindet, welche Entscheidungen man gemeinsam getroffen hat und wie der Ablauf wiederkehrender Prozeduren geregelt ist (Geschäftsgang oder "Checklisten"). Wenn man dann noch die Funktion der *Kommunikation unter den Beteiligten* mit hinzunimmt, dann sind Projektplattformen wie beispielsweise Zoho Projects<sup>47</sup> (in seinem Bereich ähnlich mächtig wie die im Bereich der Didaktik vorgestellten Lernplattformen) oder anpassbare soziale Foren wie Mixxt<sup>48</sup> ein gutes Mittel, um an einer Stelle den *Stand* und den *Fortgang* des Projektes zu dokumentieren.

---

47 <http://projects.zoho.com/>.

48 <http://mixxt.com/>.

### Das Beispiel Zoho Projects

Zoho ist ein Anbieter, welcher neben Office 2.0-Anwendungen auch Notebooks, Wikis und andere Anwendungen kostenlos anbietet. Auch für den kommerziellen Einsatz bietet Zoho viele Online-Anwendungen, so auch Zoho Projects für das Projektmanagement. Es ist kostenpflichtig, jedoch das erste Projekt kann man kostenlos einrichten.

Zoho Projects bietet eine Teilnehmerverwaltung, eine Dateiablage, Forum, Zeitmanagement-Tools wie Meilensteine und Terminplanung und einen Chat. Man kann sich Aufgaben und Änderungen per E-Mail zusenden lassen, auch RSS ist mit an Bord.

Wer es unaufwändiger lösen und lediglich verschiedenen Arbeitsgruppen-/Projektmitgliedern ermöglichen möchte zu dokumentieren, wie weit sie sind, kann auch einfach ein *Weblog* einrichten,<sup>49</sup> allen die Schreibrechte geben und schon hat man die Möglichkeit, den Stand bzw. die Fortentwicklung stets aufs Neue in Einträgen zu dokumentieren, die über Kategorien und Schlagwörter gut erschlossen und durch Kommentare ergänzt und diskutiert werden können. Auch hier: Ein Weblog ist *schnell* eingerichtet, *leicht* mit Inhalten unterschiedlichster Art zu füllen; es bietet ein Höchstmaß an *Transparenz* für alle Beteiligten, welche sonst mühsam durch Austausch mit E-Mails mit Anhängen hergestellt werden müsste. – Den gleichen Zweck kann man aber auch mit Hilfe eines Wikis erreichen.

Man sieht an diesem Beispiel: Web 2.0-Instrumente sind *vielfältig einsetzbar*, gut an den gewünschten Zweck *anzupassen* und dienen dazu, mit *geringem Aufwand* Transparenz herzustellen. Dokumentation ist meist ein wenig geliebtes Geschäft, welches aber hohen Profit abwirft, wenn man es gewissenhaft betreibt. Web 2.0 hilft dabei, den Aufwand für alle überschaubar zu halten.

## Fazit

Wir hoffen, dass wir vermitteln konnten, welche Möglichkeiten und welche Potenz der Einsatz von Web 2.0-Diensten im Handlungsfeld der Fort- und Weiter-

49 Provider, die kostenlose (manchmal aber auch mit Werbung versehene) Weblogs bieten, sind beispielsweise WordPress (<http://de.wordpress.com/>), Blogger (<http://www.blogger.com/>) oder Tworday (<http://www.twoday.net/>). Gerade WordPress bietet eine abgestufte Rechteverwaltung für das Beiträgersteam und die Möglichkeit, ein Weblog gänzlich „privat“ zu halten, d.h. einer bestimmten Gruppe von Beiträgern und Lesern vorzubehalten.

bildung hat. Der Bogen spannt sich weit vom Einsatz im persönlichen Arbeitsbereich über die organisatorische und fachliche Kooperation hin zur Außendarstellung und weiter zur adäquaten Vermittlung von Inhalten an Kunden. Ja, wir haben noch nicht einmal den Aspekt erwähnt, dass man die Web 2.0-Anwendung selbst zum *Schulungsgegenstand* machen kann, damit Klienten diese Instrumente zur Organisation ihrer Aufgaben und Interessen nutzen können, beispielsweise bei Literatur- oder heimatkundlichen Arbeitskreisen, bei Arbeitsgruppen in Schulen und Hochschulen.

Ein breites Feld also, das wir hoffentlich anschaulich beschrieben haben! Zum Schluss sollten aber zwei Aspekte noch hervorgehoben werden, ein positiver und ein negativer:

der positive Aspekt ist jener, dass die meisten Web 2.0-Dienste *unentgeltlich* zu nutzen sind und ohne großen Aufwand *ausprobiert* werden können. Man muss hier nur an andere Software im Bibliotheksbereich denken, die erst teuer eingekauft und aufwändig geschult werden muss und sich nicht als wenig funktional erweist ... Im Unterschied dazu richtet man sich hier einen Account ein und probiert aus. Die Schwelle ist niedrig, so dass man zu ansehnlichen Ergebnissen kommt, ohne erst einmal wochenlang die Schulbank drücken zu müssen.

der negative Aspekt besteht darin, dass sich viele am Anfang *zu viel* zumuten und meinen, man müsse das wie auf dem Reißbrett vorher zusammenstellen und planen. So geht das nicht! Man sollte vielmehr klein anfangen, dann Schritt für Schritt vorangehen und sich Zeit lassen. Web 2.0-Angebote anderer Institutionen und von Kolleginnen und Kollegen sollte man als Möglichkeit sehen, die Anwendungen und ihren Einsatz kennen zu lernen. Gerade im *richtigen Zuschnitt* auf bestimmte *Zielgruppen* liegt das Erfolgsgeheimnis vieler Angebote und gerade auch das *Zusammenspiel* verschiedener Dienste zu einem stimmigen Angebot will gut bedacht werden. - Insofern liegt im Einsatz von Web 2.0 auch die Möglichkeit des Frusts nahe und man sollte diesen so gut als möglich vermeiden.

Daher unser Vorschlag: Schrittweise Annäherung, zunächst im persönlichen Einsatz, dann in der Institution und schließlich, wenn man in der Handhabung sicher ist, der Einsatz der Instrumente nach außen. Es ist wichtig, von anderen zu lernen und zu versuchen, die Dienste und Angebote anhand der *Bedürfnisse* auszurichten: nach den eigenen Bedürfnissen, aber auch jenen der Organisation und der Klienten.