



Die UB der Technischen Universität Berlin macht mobil

Neue Dienste für die vernetzte und mobile Studierendengeneration

Monika Kuberek

Monika Kuberek

**Die UB der TU Berlin macht mobil –
Neue Dienste für die vernetzte und mobile Studierendengeneration**

Inhalt

1	Vorbemerkung	3
2	Virtuelle Auskunft	3
3	Alert-Dienste (RSS-Feeds)	4
4	Virtueller Rundgang	5
5	Literaturverwaltungsprogramme / Social Bookmarking	5
6	Recommender-Systeme	6
7	Soziale Netzwerke (Facebook, Twitter)	6
	<i>Facebook</i>	7
	<i>Twitter</i>	8
8	Mobile Endgeräte	8
9	Resümée und Ausblick	9

Erschienen in: „Bibliotheken für die Zukunft – Zukunft für die Bibliotheken. Deutscher Bibliothekartag in Berlin 2011“. Hrsg. von U. Hohoff und D. Lülfiing. Hildesheim 2012, S. 387-397.

1 Vorbemerkung

Von Jahr zu Jahr werden mobile Endgeräte und Internetzugang immer leistungsfähiger. Für die heutige Studierendengeneration, die mit Internet, Facebook und Handy groß wurde, ist es eine Selbstverständlichkeit online zu sein, wo auch immer man sich gerade aufhält. Notebook, Netbook, Smartphone/PDA – quasi jeder Studierende besitzt heute eines oder mehrere dieser mobilen, internetfähigen Geräte und nutzt es zur Kommunikation, Informationsbeschaffung und Freizeitgestaltung. Damit wächst auch die Erwartungshaltung an die Bibliotheken ...

Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Berlin¹ hat in den vergangenen Jahren eine Reihe neuer Angebote in ihr Service-Portfolio rund um Katalogrecherche und Informationsvermittlung aufgenommen, wie *Virtuelle Auskunft*, *Alert-Dienste*, *Virtueller Rundgang*, *Literaturverwaltungsprogramme*, *Trefferübermittlung an Social Bookmarking-Dienste*, zudem *Recommender-Systeme*. Die UB ist in den sozialen Netzwerken *Facebook* und *Twitter* vertreten. In diese Aktivitäten brachte die Einführung des Wissensportals Primo im September 2010 eine neue Qualität im Hinblick auf Recherche und Medienzugriff, zudem eine Erweiterung des Service-Portfolios durch integrierte Web2.0-Funktionalitäten. Darüber hinaus wurde mit Hilfe der neuen Software ein zusätzliches *Angebot für die mobilen Benutzerinnen und Benutzer* realisiert: Sie können nun – wo immer sie sich gerade aufhalten – mit ihrem Smartphone/PDA in den Medien der UB recherchieren, die gewünschten Medien vormerken oder entlehene Medien verlängern.

Die UB der TU Berlin betreibt den Ausbau ihres Service-Portfolios um neue, interaktive Dienste mit Web2.0-Elementen als Teil ihres Alltagsgeschäfts – neben zahlreichen anderen Benutzerdiensten und Aktivitäten zur Weiterentwicklung der Bibliothek. Ressourcen für die Bereitstellung neuer Internet-Dienste stehen daher nur in begrenztem Maße zur Verfügung und reichen nicht aus, um selbst aktiv in die Entwicklung einzusteigen, wie dies in einer Reihe deutscher Universitätsbibliotheken der Fall ist. Die folgenden Kapitel geben einen Überblick über die neuen Dienste und zudem einen Einblick, mit welchen Mitteln und Methoden die UB der TU Berlin Aufbau und Betrieb der neuen Dienste bewerkstelligt.

2 Virtuelle Auskunft

Der älteste der interaktiven Internet-Dienste ist die virtuelle Auskunft „Fragen Sie uns!“, die Mitte 2007 in Betrieb genommen wurde. Im Einsatz ist das System InfoDesk, eine im Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ) entwickelte Plattform für E-Mail-Auskunft. Hard- und Software werden vom BSZ gehostet, das für Betrieb und Pflege von InfoDesk zuständig ist; die UB hat dazu einen Lizenzvertrag mit dem BSZ abgeschlossen. Auf diese Weise braucht sich die UB lediglich um die inhaltliche Komponente der virtuellen Auskunft zu kümmern.

Als Ergänzung zum Auskunftsdienst während der Öffnungszeiten können Benutzerinnen und Benutzer über die „Fragen Sie uns!“-Funktion, die an prominenter Stelle auf der UB-Homepage verlinkt ist, rund um die Uhr Fragen an die Bibliothek stellen, Anschaffungsvorschläge einreichen, Anregungen und Kritik äußern – kurz: unabhängig von Zeit und Ort zu allen möglichen Themenstellungen mit der Bibliothek in Kontakt treten. Die Anfragen werden während der regulären Arbeitszeit beantwortet; beteiligt sind 47 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen der UB. Die Bearbeitung erfolgt nach einem redaktionellen Verfahren: Zwei Redakteurinnen ordnen die Anfragen den einzelnen Bearbeiterinnen und Bearbeitern zu und achten auf eine möglichst zeitnahe Erledigung. Um die Zuordnung zu erleichtern, können die Benutzerinnen und Benutzer bereits bei der Eingabe eine erste fachliche und/oder formale Zuordnung vornehmen. InfoDesk selbst bietet die Möglichkeit, häufig gestellte Fragen mit dazu passenden Antworten zu speichern, so dass die bereits ausgearbeiteten

¹ <http://www.ub.tu-berlin.de>

Antworten im Bedarfsfall wieder verwendet werden können. Diese Funktion wird in der UB genutzt und trägt mit zur Arbeitsunterstützung und schnellen Reaktion bei.

Das Backend ist für alle Bearbeiterinnen und Bearbeiter offen und für alle gleichermaßen einsehbar – sowohl die bereits bearbeiteten Fragen/Antworten als auch die noch offenen Fragen. War dies anfangs ungewohnt, so sehen viele die damit verbundene Transparenz inzwischen als Vorteil – können sie doch von ähnlich gelagerten Fragen und Antworten der Kolleginnen und Kollegen profitieren.

Die virtuelle Auskunft wurde von den Benutzerinnen und Benutzern von Anfang an gut angenommen. Seit Mitte 2007 hat die UB insgesamt 5.000 Anfragen, zudem 5.000 Anschaffungsvorschläge bearbeitet; das sind rund 200 Anfragen/Anschaffungsvorschläge pro Monat.

3 Alert-Dienste (RSS-Feeds)

Auch RSS-Feeds sind in der UB der TU Berlin seit mehreren Jahren im Einsatz. Konnten die Benutzerinnen und Benutzer zunächst lediglich die „News“ abonnieren, die auf der UB-Homepage (Typo3) veröffentlicht werden, d.h. aktuelle Ereignisse wie Veranstaltungen, Kursangebote, geänderte Öffnungszeiten zu Feiertagen usw., so wurden die Alert-Dienste inzwischen auf nunmehr drei Themenbereiche ausgeweitet: *News*, *Neuerscheinungen aus dem Universitätsverlag der TU* und *Neuerwerbungen der UB*. Die RSS-Feeds sind an markanter Stelle auf der Homepage verlinkt und können bequem per Mausklick abonniert werden.

Besonders hervorgehoben sei hier der zuletzt eingeführte Benachrichtigungsdienst: die RSS-Feeds für Neuerwerbungen, die im Frühjahr 2011 in Betrieb genommen wurden. Dieser neue Dienst bietet eine komfortable Möglichkeit, sich über die neueste, in der UB aktuell eingegangene Literatur informieren zu lassen und einen interessanten Titel ggf. gleich bestellen zu können. Gleichzeitig bietet der Dienst den zusätzlichen Komfort, dass er eine thematische und standortbezogene Auswahl an Neuerwerbungslisten zur Verfügung stellt.

Die RSS-Feeds für die Neuerwerbungslisten werden aus dem Aleph-Bibliothekssystem der UB generiert und nutzen die Funktion des Aleph-Systems, Neuerwerbungen nach Fächern und Standorten zu filtern. Auf diese Weise wurden thematische und standortbezogene Neuerwerbungslisten realisiert. Benutzerinnen und Benutzer können nun fachspezifische Neuerwerbungslisten für die einzelnen Fachgebiete der Zentralbibliothek abonnieren, weiterhin Neuerwerbungslisten für jede der vier Bereichsbibliotheken sowie Neuerwerbungslisten für die Fach- und Institutsbibliotheken, die zwar nicht zur UB gehören, doch ihre Bestände im zentralen Katalog nachweisen.

Jede Neuerwerbungsliste enthält eine kumulierende Liste der in den letzten 60 Tagen neu eingegangenen Titel, geordnet nach dem Tagesdatum, vom neuesten Datum am Anfang zum ältesten Datum am Ende der Liste. Jeder Titel ist mit dem jeweiligen Eintrag im Wissensportal Primo verlinkt. Die Listen werden jede Nacht aktualisiert.

Die Handhabung der Neuerwerbungslisten ist denkbar einfach und erlaubt eine sofortige Nutzung der Bestände: Interessieren sich Benutzerinnen oder Benutzer für einen Titel, so brauchen sie ihn nur anzuklicken und landen in der Einzeltrefferanzeige des Wissensportals Primo. Hier haben sie nun die Möglichkeit, sich den Standort anzeigen zu lassen, um den Titel vor Ort einzusehen, oder sie können den Titel direkt zur Ausleihe vormerken.

4 Virtueller Rundgang

Einen Virtuellen Rundgang gibt es in der UB der TU Berlin seit 2010. Er ist auf der UB-Homepage verlinkt, ebenso im Facebook-Auftritt der UB. Durch seine Kombination aus Bildern und Text bietet er im Internet orts- und zeitunabhängig einen aufgelockerten, spielerischen und trotzdem sehr informativen ersten Einblick in die UB und ihre Benutzerdienste.

In insgesamt 19 Stationen erklärt der Virtuelle Rundgang, wie die UB der TU Berlin funktioniert – angefangen von einer kurzen Erklärung des Schriftzuges „Volkswagen Universitätsbibliothek“ über dem Eingang des UB-Gebäudes bis zu Informationen über Verhaltensregeln in der UB. Die 19 Stationen umfassen den gesamten Benutzungsbereich: Universitätsbibliotheken im VOLKSWAGEN-Haus, Schließfächer, Rückgabeautomat, Leihstelle, Kassenautomat, Ausleihautomaten, Zeitungslesebereich, Lehrbuchsammlung, Freihandbereich und Magazin, Überblick Etagen, Information, Semesterapparate, Kopierservice, Computer-Arbeitsplätze / WLAN, Zeitschriftenbereich, Zeitschriften-Freihandmagazin, Bereichs- und Fachbibliotheken und Verhalten in der Bibliothek.

Neben Kurzinformationen enthalten die Beschreibungen der einzelnen Stationen auch weiterführende Links, z.B. zum Bibliotheksausweis, zur Benutzungsordnung, zur Virtuellen Auskunft und vielen anderen Informationen. Aufgelockert und angereichert ist der Virtuelle Rundgang durch insgesamt 23 Fotos und Grafiken, die die Erläuterungen anschaulich machen und den Informationsgehalt der Beschreibungen noch erhöhen. Alle, die den Virtuellen Rundgang „durcharbeiten“, erhalten eine – sowohl räumliche als auch inhaltliche – Gesamtschau der Bibliothek und ihrer Dienste.

Der Virtuelle Rundgang wurde als Projektarbeit von einer FaMI-Auszubildenden entwickelt und realisiert. Als Basis diente eine PowerPoint-Präsentation, die im Rahmen von Einführungskursen eingesetzt wurde. Diese wurde erweitert, mit zusätzlichen Fotos und Grafiken angereichert und in die UB-Webseiten (Typo3) integriert. Sämtliche Seiten, Fotos und Grafiken sind verlinkt, so dass man leicht in der Anwendung navigieren kann. Da das Inhaltsverzeichnis immer sichtbar und die gerade besuchte Station hervorgehoben ist, bleibt der Überblick immer gewahrt.

Der Aufwand für die Pflege des Virtuellen Rundgangs ist gering: Zum einen technisch, weil jede Station einer Typo3-Seite entspricht, die jeweils leicht geändert werden kann, ohne dass man das Ganze anfassen muss. Zum anderen inhaltlich, weil jede Station lediglich die grundlegenden Informationen in Kurzform enthält; für weiterführende Informationen wird auf die regulären UB-Webseiten verlinkt. Aktualisierungen, die dort durchgeführt werden, kommen automatisch dem Virtuellen Rundgang zugute.

5 Literaturverwaltungsprogramme / Social Bookmarking

Die Inbetriebnahme des Wissensportals Primo im September 2010 brachte für die UB der TU Berlin nicht nur einen Qualitätssprung hinsichtlich Recherche und Medienzugriff, sondern auch – ohne großen Eigenaufwand – eine Erweiterung ihres Service-Portfolios im Hinblick auf Literaturverwaltungsprogramme und Social Bookmarking: Die Funktionen zum Aufruf der Literaturverwaltungsprogramme EndNote und Refworks sind integraler Bestandteil der Primo-Software, ebenso die Funktionen zum Aufruf der Social-Bookmarking-Dienste Connotea und Delicious. In Primo sind alle vier Anwendungen in der Liste der „Senden an“-Funktionen aufgeführt. Nach einer Recherche können Benutzerinnen und Benutzer aus der Detailanzeige heraus die gefundenen Treffer „nahtlos“, d.h. ohne das Medium zu wechseln, per Mausclick in ihr Literaturverwaltungsprogramm oder ihre Social Bookmarks übernehmen und dort weiterbearbeiten.

Neben diesen vier Anwendungen umfasst das Service-Portfolio der UB zudem das Literaturverwaltungsprogramm Citavi, das allen TU-Angehörigen seit 2009 im Rahmen einer Campuslizenz zur

Verfügung gestellt wird. Citavi-Schulungen gehören zum regulären Kursangebot der UB, aufgrund der großen Nachfrage mit ständig wachsender Anzahl der Kurse.

6 Recommender-Systeme

Bereits Ende 2007 hat die UB der TU Berlin das Recommender-System BibTip lizenziert – kurz nachdem es auf den Markt kam. BibTip reichert den Online-Katalog um weiterführende Empfehlungen zu ähnlichen Titeln an; von diesem Mehrwert sollten die Benutzerinnen und Benutzer der UB profitieren. Anfang 2011 hat die UB – nach der Inbetriebnahme des Wissensportals Primo – mit bX ein zweites Recommender-System lizenziert und in Betrieb genommen.

Beide Systeme ergänzen sich: BibTip gibt weitergehende Empfehlungen zu Büchern, bX zu Zeitschriftenartikeln. Dazu ist BibTip mit dem Online-Katalog der UB verknüpft, bX mit der in der UB genutzten Open-Linking-Software SFX. Beide Recommender-Systeme arbeiten nach dem gleichen Prinzip: Sie analysieren das Rechercheverhalten in dem jeweiligen System, werten die Analysedaten statistisch aus und stellen darauf aufbauend Listen mit Links auf inhaltlich verwandte Titel zusammen, nach dem Motto „Personen, die dieses gesucht haben, interessierten sich auch für Folgendes ...“. Die Liste der ähnlichen Titel wird zusammen mit dem gefundenen Treffer angezeigt und stellt quasi eine Ergänzung der herkömmlichen Sacherschließung mit automatisierten Methoden dar.

Ein Vergleich der BibTip- und bX-Empfehlungen im Wissensportal Primo zeigt deutlich, wie die Zahl der Empfehlungen – und damit der Mehrwert für die Benutzerinnen und Benutzer – mit der Dauer des Einsatzes wächst: Bei fast allen Einträgen aus dem Online-Katalog gibt es inzwischen eine oft umfangreiche Liste von BibTip-Empfehlungen, während man die bX-Empfehlungen derzeit noch suchen muss. Doch auch ihre Zahl wächst sichtbar und ist nach wenigen Monaten bereits deutlich größer geworden.

BibTip und bX laufen auf zentralen Servern außerhalb der UB, so dass vor Ort keine Hardware, Installation von Software oder Administration erforderlich ist. Mit den Recommender-Systemen stellt die UB – ohne personellen Aufwand und in einem überschaubaren Kostenrahmen, in dem lediglich Lizenzgebühren zu bezahlen sind – ihren Benutzerinnen und Benutzern einen Mehrwertdienst bereit, den sie mit herkömmlichen Erschließungsmethoden bei weitem nicht erreichen könnte.

7 Soziale Netzwerke (Facebook, Twitter)

Seit Anfang 2010 ist die UB der TU Berlin in Facebook und Twitter vertreten. Initiiert wurde die Teilnahme – zunächst probeweise – von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem bibliothekarischen und verwaltungstechnischen Bereich der UB. Beweggründe für ihre Initiative waren die Affinität zu sozialen Netzwerken – zum Teil sind sie selbst Mitglied in Facebook und Twitter – und der Wunsch, die UB und ihre Dienste auch potenziellen neuen Benutzergruppen, die sich im virtuellen Umfeld der Sozialen Netzwerke bewegen, nahezubringen. Die Evaluierung nach einjähriger Probephase zeigte eine stetig steigende Zahl von Fans und Followern bei Facebook und Twitter – die Mitgliedschaft bei StudiVZ wurde wegen mangelnder Teilnehmerzahl recht bald wieder eingestellt – bei gleichzeitig geringem Pflegeaufwand. Der Pflegeaufwand für beide Dienste beträgt insgesamt 30 Minuten pro Tag, die sich auf mehrere Personen verteilen. Zum Jahresbeginn 2011 wurde die Beteiligung an den sozialen Netzwerken Facebook und Twitter in das reguläre Dienstleistungsangebot der UB übernommen.

Facebook

Anfang Juni 2011 hatte die UB in Facebook 530 Fans, mit kontinuierlich steigender Tendenz. Verlieft die Kommunikation in den ersten Monaten der Teilnahme noch recht einseitig, so ist auch hier eine Entwicklung festzustellen: Es gibt immer mehr Rückfragen und Anmerkungen von Seiten der Benutzerinnen und Benutzer und zum Teil entwickeln sich kurze Dialoge. Auch die Zahl der Personen, die den I-Like-Button anklicken, ist mit der Zeit deutlich gewachsen.

Facebook gibt der Bibliothek die Möglichkeit, einen neuen „frischen“ Ton in das Alltagsgeschäft zu bringen. Kommuniziert wird in der unter den Studierenden üblichen Umgangssprache, das „Du“ ist normale Anrede. Dies bringt eine neue Leichtigkeit in den Umgang mit den Benutzerinnen und Benutzern, es wird durchaus auch einmal „augenzwinkernd“ auf Regelungen hingewiesen – wobei die Professionalität keineswegs leidet. Vielmehr wird der Informationsgehalt der Einträge durch Einbindung kleiner YouTube-Filme, Nachrichtensequenzen und Links auf Beiträge in Online-Zeitungen sogar noch erhöht.

Die Beiträge, die die UB in Facebook einstellt, sind ganz unterschiedlicher Art. Hier ein kurzer Einblick:

- *News*: Die News machen den größten Teil der Beiträge aus. Es sind dieselben, die auf der Homepage der UB eingestellt werden. Sie werden nur einmal für die Homepage (Typo3) erzeugt und dann automatisch in Facebook übernommen.
- *Kursangebote*: Die UB verwendet Facebook – zusätzlich zur Homepage und anderen TU-weiten Hinweisen und Kampagnen – als Marketinginstrument für ihr umfangreiches Kursangebot, das sie im Rahmen ihrer Teaching-Library-Aktivitäten in jedem Semester anbietet. Neben dem Gesamtprogramm, das zu Beginn des Semesters veröffentlicht wird, wird in Facebook nochmals zeitnah auf das Kursangebot der jeweils kommenden Woche hingewiesen.
- *Veranstaltungshinweise*: Die UB nutzt Facebook, um auf eigene Veranstaltungen, aber auch auf Veranstaltungen anderer Berliner Bibliotheken und Einrichtungen hinzuweisen, die für ihre Benutzerinnen und Benutzer interessant sein könnten.
- *Hinweise und Tipps, wie der „Recherchetipp des Monats“*: Bei diesem Service stellt die UB jeden Monat ein Rechercheinstrument vor, das für die Suche nach wissenschaftlicher Literatur relevant ist, oder vermittelt Tipps zum Recherchieren im UB-Katalog. So wurden wissenschaftliche Suchmaschinen wie Base, OAlster, Google Scholar vorgestellt, weiterhin die virtuellen Fachportale und Vascoda, der KOBV, der KVK und andere mehr.
- *„Datenbank des Monats“*: Dieser Service hat eine bemerkenswerte Entwicklung genommen, indem er quasi aus Facebook in die UB „rücküberführt“ wurde. Initiiert von den Facebook-Bearbeiterinnen und –Bearbeitern aus dem nicht-wissenschaftlichen Dienst und erstmals auf Facebook eingeführt, wurde der Service mittlerweile von den Fachreferentinnen und Fachreferenten der UB übernommen. Sie veröffentlichen nun im Wechsel jeden Monat auf der Homepage der UB die „Datenbank des Monats“ mit ausführlicher fachlich-inhaltlicher Beschreibung. Von der Homepage werden die Informationen automatisch in Facebook übernommen.
- *Humorvoll verpackte Ermahnungen*: So wurde beispielsweise zur Prüfungszeit an die Grundregel erinnert, sich in der Bibliothek ruhig zu verhalten und andere Personen nicht zu stören. Diese Ermahnung ist „visuell verpackt“ in einem kurzen Sesamstraße-Film „Leise sein“ auf YouTube, der auf Anklicken abgespielt werden kann.

Der Facebook-Auftritt bringt eine neue Qualität in die Informationskultur der UB und eröffnet gleichzeitig ein neues Tätigkeitsfeld, bei dem neben der Professionalität auch der phantasievolle, spielerische Umgang mit den neuen Medien gefragt ist.

Twitter

Anfang Juni 2011 hatte die UB in Twitter 285 Follower, zudem folgten ihr 62 Listen, meist aus dem Bibliotheksumfeld – beide Gruppen ebenfalls mit steigender Tendenz. Auch der Twitter-Auftritt erfordert wenig Aufwand: Die UB beschränkt sich zumeist auf Meldungen, die auch über die News auf der Homepage und Facebook verbreitet werden und überträgt diese in gekürzter Form in Twitter – meist nur den Anfangssatz und einen zugehörigen Link. Zudem retweetet die UB Meldungen aus der TU Berlin, wie Aufrufe des Asta zu den Studierendenparlamentswahlen, zum Sommerfest und diverse andere Meldungen mehr.

Durch die Teilnahme an Facebook und Twitter vergrößert die UB der TU Berlin ohne großen Aufwand ihren Wirkungskreis in die Netzwelten, in denen eine Vielzahl von Studierenden sich bewegt, und nutzt die Chance, auch eine andere als die herkömmliche Benutzergruppe zu erreichen. Auch der „virale Effekt“, dass die Meldungen der UB von den Facebook- und Twitter-Mitgliedern innerhalb der Community weiterverbreitet werden und auf diese Weise den Wirkungsradius der UB zusätzlich erweitern, sollte nicht unterschätzt werden. Es ist immer noch ein Novum für die Studierenden, dass „ihre“ Bibliothek sich in den sozialen Netzwerken engagiert und es braucht seine Zeit, bis sie dort wahrgenommen wird. Der Anfang ist gemacht und die wachsende Zahl von Fans und Followern wie auch die wachsende Zahl der Interaktionen zeigt, dass die Sichtbarkeit und Akzeptanz der UB in den sozialen Netzwerken weiter fortschreitet.

8 Mobile Endgeräte

Die Inbetriebnahme des Wissensportals Primo im September 2010 brachte für die UB der TU Berlin einen Qualitätssprung im Hinblick auf Recherche und Medienzugriff: Mit einer einzigen Suchanfrage können nun in Sekundenbruchteilen sämtliche Ressourcen der Bibliothek (Online-Katalog, Dokumentenserver, die DFG-geförderten Nationallizenzen, die von der UB lizenzierten elektronischen Zeitschriften und eBooks sowie zahlreiche freie und lizenzierte Datenbanken) durchsucht, zudem Leihfristverlängerungen, Magazinbestellungen und Vormerkungen ausgeführt sowie Volltexte von Zeitschriftenartikeln und Monografien von berechtigten Personen heruntergeladen werden – dies alles „nahtlos“, ohne das Medium zu wechseln.²

Diesen hohen Komfort lässt die UB auch ihren mobilen Benutzerinnen und Benutzern zugutekommen. Mit Hilfe der Primo-Software hat sie ein Angebot für mobile Endgeräte realisiert und im Februar 2011 live geschaltet: Die Benutzerinnen und Benutzer können nun – wo immer sie sich gerade aufhalten – mit ihrem Smartphone/PDA in den Medien der UB recherchieren, die gewünschten Medien vormerken oder entlehene Medien verlängern.³ Bei der Realisierung wurde großer Wert auf die Usability gelegt: Von der Darstellung, der Navigation und den Funktionalitäten her sind die mobile Primo-Anwendung und das Wissensportal Primo identisch, so dass Benutzerinnen und Benutzer sehr leicht und ohne neu lernen zu müssen die mobile Anwendung in der gewohnten Weise bedienen können. Besonderer Wert wurde zudem darauf gelegt, die Kontofunktionalitäten verfügbar zu machen, damit Benutzerinnen und Benutzer auch von unterwegs ihr Konto einsehen und alle Funktionen ihres Kontos ausführen können.

Ein wichtiges Kriterium bei der Realisierung war außerdem die Geräte-Unabhängigkeit. Kein Smartphone-Benutzer sollte ausgeschlossen werden. Daher hat die UB die mobile Anwendung für alle gängigen Betriebssysteme entwickelt: Android, iOS und Windows Phone 7.

² <http://portal.ub.tu-berlin.de>

³ <http://portal.ub.tu-berlin.de/m>

Die Nutzung der neuen mobilen Anwendung ist leider noch nicht so, wie man sie sich wünschen würde. Der Grund dafür liegt sicherlich auch im derzeitigen Status des Wissensportals Primo in der UB. Aus diversen Gründen läuft die Anwendung als Beta-Version und ist, noch „etwas versteckt“, nicht direkt von der UB-Homepage aus zugänglich. Dies soll sich zum Wintersemester 2011/2012 ändern: Die Suche im Wissensportal Primo wird dann über einen Suchschlitz gleich von der UB-Homepage aus erfolgen. Diese Maßnahme wird einhergehen mit einer TU-weiten Marketingaktion, die auch die mobile Anwendung einschließt.

9 Resümée und Ausblick

Im Hinblick auf den Einsatz neuer Internet-Dienste sieht sich die UB der TU Berlin als Nachnutzerin bereits entwickelter und bewährter Anwendungen, wobei sie gleichzeitig das „Marktgeschehen“ intensiv verfolgt.

Die in der UB vorhandenen Kapazitäten verteilen sich auf ein breites Spektrum auch herkömmlicher Benutzerdienste und eine Vielzahl von Aktivitäten zur Weiterentwicklung der Bibliothek, so unter anderem in den Bereichen digitale Bibliothek und Teaching Library. Demzufolge stehen für die Bereitstellung der Internet-Dienste nur begrenzte Ressourcen zur Verfügung. Ein Merkmal für die Herangehensweise an die neuen Dienste liegt daher notwendigerweise in der Beschränkung, und zwar auf solche Dienste, die mit einem überschaubaren Anfangs- und Pflegeaufwand zu bewältigen sind. Es wäre ausgesprochen kontraproduktiv, einen Dienst aufzubauen, den man später mangels Personal- oder sonstiger Kapazitäten wieder einstellen müsste. Das Plädoyer geht dahin, den „Mut zur Lücke“ zu haben (so gibt es in der UB zum Beispiel keinen Chat) und auch eine gewisse Gelassenheit zu entwickeln. Es ist nicht notwendig, jeden „Hype“ sofort und an vorderer Stelle mitzumachen. Gerade weil die Dienste wenig Aufwand verursachen und wenig Ressourcen verbrauchen, kann ihnen zudem eine Art „Reifezeit“ zugestanden und beispielsweise die Benutzerzahlen mit einer gewissen Gelassenheit gesehen werden. Es macht nichts, dass die Zahl der Fans und Follower zu Beginn der UB-Aktivitäten in Facebook und Twitter eher allmählich angewachsen ist. Wichtiger ist, dass die Bibliothek den Schritt in die Sozialen Netzwerke getan hat und ihre Informationen auch dort anbietet, wo sich eine Vielzahl der Studierenden aufhält. Dies tut sie mit zunehmender Akzeptanz: Bis Juli 2011 sind die Zahlen weiter angestiegen, in Facebook auf 552 Fans, in Twitter auf 315 Follower und 64 Listen.

Die UB baut ihr Service-Portfolio an mobilen und interaktiven Anwendungen weiter aus. Aktuell ist eine *App für das iOS-Betriebssystem* in Entwicklung, mit der sich iPhone-Nutzer die mobile Anwendung direkt auf ihrem Smartphone installieren können. Die App wird die ebenfalls in Entwicklung befindliche iOS-App für das universitätsweite TU-Portal um die UB-Dienste ergänzen. Die App-Entwicklung wird arbeitsteilig in Zusammenarbeit mit den Primo-Konsortialpartnern betrieben, die Apps für weitere Betriebssysteme entwickeln. Diese stellen sich die Konsortialpartner gegenseitig zur Nachnutzung zur Verfügung. *Social Tagging* ist ein weiteres Thema in der UB. Das Wissensportal Primo verfügt über eine integrierte Tagging-Funktion, die allerdings in der konsortialen Umgebung, in der die Software betrieben wird, noch nicht zufriedenstellend funktioniert. An einer Lösung wird gemeinsam mit den Konsortialpartnern und dem Software-Anbieter gearbeitet. Auch über die Nutzung von *QR-Codes* wird in der UB nachgedacht, eine Spezifikation ist in Vorbereitung.

So wie die UB der TU Berlin in den vergangenen Jahren ein inzwischen ansehnliches Bündel an neuen Diensten eingeführt hat, wird sie weiterhin – auch unter dem Aspekt eines nachhaltigen Angebotes – ihr Service-Portfolio kontinuierlich erweitern und den sich wandelnden Bedürfnissen der Studierenden anpassen.