

■ MOBILE ANWENDUNGEN VON ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN IN DEUTSCHLAND

von *Wiebke Wessels und Loredana Pinna*

Inhalt

Einleitung

1. Forschungsdesign
2. Verbreitung mobiler Bibliotheksdienste in Deutschland
3. Hindernisse und Chancen
4. Der Nutzer im Fokus – Gestaltung, Inhalt und Funktionen
5. Workshop als Methode zur Erhebung der Nutzerwünsche
6. Ausblick und Schlusswort

Danksagung

Zusammenfassung: Dieser Artikel fasst die zentralen Ergebnisse einer Masterarbeit zusammen, welche aus Sicht Öffentlicher Bibliotheken und aus der Perspektive potentieller Nutzer erforschte, ob und in welcher Form mobile Anwendungen in Deutschland relevant und realisierbar sein könnten. Dargestellt werden Durchführung und Ergebnisse einer deutschlandweiten Online-Umfrage sowie Methode und Resultate eines Workshops. Dabei wird insbesondere auf den Workshop als Instrument zur Erhebung der Nutzermeinung eingegangen.

Schlagerworte: Deutschland, mobile Anwendung, Öffentliche Bibliothek, Workshop

MOBILE SERVICES FOR PUBLIC LIBRARIES IN GERMANY

Abstract: This article summarizes a master thesis, which explored from the perspective of public libraries and potential users, if and in what form mobile services in Germany could be relevant and feasible. We present the key findings of an online survey and of a workshop. The workshops methodology as a tool to collect user opinions is particularly highlighted.

Keywords: Germany, mobile service, public library, workshop

Einleitung

Durch die zunehmende Verbreitung von mobilen Endgeräten wie Smartphones wird auch das mobile Internet immer intensiver genutzt. Damit steht Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland ein neuer Distributions- und Kommunikationskanal offen, den sie durch die Bereitstellung von mobilen Bibliotheksanwendungen sinnvoll nutzen könnten, um dem Wunsch ihrer Nutzer nach Mobilität nachzukommen, so aktiv Kundennähe zu schaffen und die Bibliothek im Alltag ihrer Nutzer präsenter zu machen.

Im Jahr 2010 war für den deutschsprachigen Raum die Einstellung der Öffentlichen Bibliotheken, sich mit mobilen Anwendungen auseinanderzusetzen, noch nicht erhoben worden. Zudem waren noch keine Studien über Nutzerwünsche bezüglich mobiler Dienste von Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland verfügbar. Aus diesem Anlass wurden im Rahmen einer Masterarbeit zwei Studien zur Erforschung des Themas „Mobile Anwendungen von Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland“ durchgeführt. Ziel war es, sowohl aus Sicht der Bibliotheken als auch aus der Perspektive der potentiellen Nutzer zu erforschen, ob und in welcher Form mobile Anwendungen¹ für Öffentliche Bibliotheken in Deutschland relevant sein könnten.

Dieser Artikel stellt die zentralen Ergebnisse der beiden Untersuchungen zusammengefasst dar und geht insbesondere auf die Methode des Workshops als Instrument zur Erhebung der Nutzermeinung ein².

1. Forschungsdesign

Gegenstand der Untersuchungen waren zwei zentrale Forschungsfragen. So sollte zunächst die Haltung der Öffentlichen Bibliotheken untersucht werden, sich dem Thema mobiler Bibliotheksanwendungen zu widmen und Dienstleistungen auf mobilen Endgeräten anzubieten. Um diesen ersten Forschungsschwerpunkt zu betrachten, wurde eine quantitative Meinungserhebung unter Öffentlichen Bibliotheken mittels einer zweigeteilten deutschlandweiten Online-Umfrage durchgeführt. In einer ersten Umfrage – im Folgenden als Bibliotheksumfrage bezeichnet – gaben 360 von 1.614³ (Rücklauf 22,31 %) angeschriebenen Öffentliche Bibliotheken Auskunft über ihre aktuelle Einstellung zu mobilen Bibliotheksanwendungen sowie zu ihrer Einschätzung der Relevanz und Zukunftsfähigkeit solcher mobiler Dienste. Diese quantitative Querschnittstudie fand zwischen dem 26. Juli und dem 4. August 2010 statt. Die Ergebnisse können als

aussagekräftig für den deutschsprachigen Raum angesehen werden. Dabei wurden die Fragen vornehmlich von Entscheidungsträgern beantwortet: 82,6% der Teilnehmer gaben an, dass sie die Leitung der befragten Bibliothek innehatten. Den Antworten kann demnach eine hohe Qualität und Verbindlichkeit zugesprochen werden. Eine zweite, allgemeiner gehaltene und insgesamt zukunftsgerichtete Umfrage – im Folgenden Expertenbefragung – sollte die bereits gesammelten Fakten und Informationen anreichern sowie ergänzen. Durchgeführt wurde diese Umfrage zwischen dem 9. und 15. August 2010. Die 66 Teilnehmer wurden nach dem Prinzip der selbstselektierten Stichprobe aus den Befragten der ersten Umfrage akquiriert und beantworteten Fragen zur praktischen Umsetzung, zur Funktionsgestaltung und zur Zukunft mobiler Bibliotheksanwendungen sowie zu möglichen Voraussetzungen und Hindernissen für die Einführung solcher Dienste.

Der zweite Forschungsgegenstand war die Meinung potentieller Nutzer: Möchten deutsche Bibliotheksnutzer mobile Anwendungen von Öffentlichen Bibliotheken nutzen und welche Dienstleistungen würden sie als sinnvoll erachten? Um eine Antwort auf diese Frage zu finden, wurde ein vierstündiger Workshop mit 13 Studierenden als qualitative Methode zur Ermittlung der Nutzermeinungen und -bedürfnisse durchgeführt. Mit Hilfe eines Methodenmix sollte erforscht werden, aus welchen Motiven heraus und in welchen Situationen Nutzer auf mobile Bibliotheksanwendungen zugreifen würden, welche hemmenden oder fördernden Faktoren Einfluss auf die spätere Nutzung haben könnten und wie mobile Anwendungen im Sinne der späteren Nutzer visuell, strukturell und inhaltlich gestaltet sein könnten.

2. Verbreitung mobiler Bibliotheksdienste in Deutschland

Obwohl die Idee der mobilen Bibliotheksanwendung 2010 bereits der Mehrheit der befragten Öffentlichen Bibliotheken bekannt war, wurde sie nur sehr selten praktisch umgesetzt. Nur 13 der befragten Bibliotheken (3,6%) hatten mobile Dienste bereits eingeführt. Immerhin schienen 6,1% der Idee positiv gegenüberzustehen, denn sie planten konkret eine Umsetzung. 10,6% der Bibliotheken hatten sich zwar mit der Thematik auseinandergesetzt, waren aber noch skeptisch und wollten abwarten. Der Großteil der befragten Bibliotheken (79,7%) gab jedoch an, dass sie sich noch nicht mit dem Thema mobile Bibliotheksanwendungen befasst hatten.

Einer der primären Gründe für diese geringe Verbreitung war, dass offensichtlich ein hoher Ressourcenaufwand – personell, zeitlich, finanziell – mit einer Angebotseinführung in Verbindung gebracht wurde. Dies führte dazu, dass Bibliotheken der Idee mobiler Bibliotheksanwendungen eher skeptisch gegenüberstanden bzw. eine praktische Umsetzung nicht in Betracht zogen oder ziehen konnten. Darüber hinaus befassten sich viele nicht mit der Thematik, weil sie dieser zum damaligen Zeitpunkt noch keine Relevanz für die eigene Bibliothek beimaßen. Generell nach der zukünftigen Relevanz mobiler Dienste befragt, konnte fast die Hälfte (40,3%) der Bibliotheken dies zum damaligen Zeitpunkt noch nicht einschätzen. Es bestand also noch eine relativ große Unsicherheit. Allerdings waren 15% der Bibliotheken durchaus der Meinung, dass mobile Anwendungen in der Zukunft einen wichtigen Aspekt im Dienstleistungsangebot Öffentlicher Bibliotheken darstellen würden und immerhin 29,4% stimmten dieser Aussage „eher“ zu. Damit war der Anteil der Bibliotheken, die mobilen Anwendungen eine zukünftige Relevanz zusprachen, insgesamt leicht größer (44,4%), als der Anteil, welcher noch keine Aussagen dazu machen konnte. Nur 13,1% der Bibliotheken sahen „eher keine“ Zukunftsrelevanz des Themas für Öffentliche Bibliotheken. Ein noch geringerer Anteil (2,2%) sah diese „gar nicht“.

Für den kleinen Anteil der befragten Bibliotheken (9,7%), die sich bereits konkret mit mobilen Bibliotheksanwendungen auseinandergesetzt hatten, waren vornehmlich Marketingüberlegungen (48,6%) und die Wahrnehmung positiver technischer Entwicklungen auf dem Mobilfunkmarkt (45,7%) ausschlaggebend. Zudem waren bspw. Fachdiskussionen sowie das persönliche Interesse von Bibliotheksmitarbeitern Impulsgeber (jeweils 40%). **Bibliotheken, welche zwar schon Berührungspunkte mit der Thematik hatten, aber noch eher skeptisch eingestellt waren (10,6%), nannten am häufigsten (60%) Diskussionen / Beiträge in Blogs, Zeitschriften, Tagungen, Konferenzen, etc. als Auslöser dafür, sich mit mobilen Bibliotheksdiensten befasst zu haben.**

3. Hindernisse und Chancen

Mittels der beiden Bibliotheksbefragungen konnten verschiedene Probleme identifiziert werden, die alle Phasen der Angebotsumsetzung betrafen. Eines der über beide Befragungen hinweg auffälligsten Hindernisse war der hohe Ressourcenaufwand. Häufig nahmen die Bibliotheken Bezug darauf, dass es ihnen an finanziellen Mitteln und Personal für die Pflege und

den Betrieb mobiler Bibliotheksanwendungen fehlen würde. Des Weiteren stellte die Verfügbarkeit von Bibliothekssoftware, als technische Basis für eine praktische Umsetzung, ein Problem dar. Hier mangelte es offenbar an entsprechenden Angeboten seitens der Bibliothekssoftwareanbieter. Gleichzeitig sahen sich die Bibliotheken nicht dazu in der Lage, mit internem Know-How entsprechende Anwendungen oder Anwendungsschnittstellen eigenverantwortlich entwickeln zu können. Darüber hinaus schien Unsicherheit darüber zu bestehen, wie sich der Markt der mobilen Endgeräte und damit die Anforderungen an mobile Bibliotheksanwendungen entwickeln könnten. Hinzu kam, dass aus Sicht der Bibliotheken das mobile Internet noch nicht ausreichend weit verbreitet sei und demnach die mobilen Nutzer fehlten, die einen entsprechenden Bedarf gegenüber den Bibliotheken hätten formulieren können. Entsprechend war eine Veränderung im Mediennutzungsverhalten, auf welches mit mobilen Diensten hätte reagiert werden können oder müssen, noch nicht ausreichend erkennbar. Dennoch gingen nahezu alle Teilnehmer der Expertenbefragung davon aus, dass sich mobile Bibliotheksanwendungen in Zukunft durchsetzen würden, auch wenn sie sich über den genauen Zeitraum uneinig waren: die von den Teilnehmern angenommenen Zeiträume, zu denen mehr als 50 % der Öffentlichen Bibliotheken mobile Dienste bereitstellen würden, lagen hauptsächlich zwischen 2015 und 2024. Darüber hinaus erwarteten die Teilnehmer der Expertenbefragung, dass mobile Anwendungen die stationäre Webseite in ihrer Bedeutung ablösen würden. Damit wurde mobilen Bibliotheksanwendungen bereits 2010 das Potential zugesprochen, sich zum primären Kommunikations- und Distributionskanal außerhalb der Bibliotheksräume zu entwickeln.

Es wurde jedoch nicht nur festgestellt, dass die Einführung mobiler Bibliotheksdienste eine schwierige Herausforderung sein würde, sondern auch, dass sie eine Chance für Bibliotheken darstellen könnte. Nach den drei wichtigsten Gründen gefragt, warum Öffentliche Bibliotheken heute und in Zukunft mobile Anwendungen anbieten sollten, wurde in der Expertenbefragung die Anpassung an ein verändertes Mediennutzungsverhalten am häufigsten genannt⁴. Darüber hinaus sahen die befragten Bibliotheken in mobilen Anwendungen als Kommunikations- und Distributionskanal die Chance, sowohl die Kundennähe und Kundenzufriedenheit zu stärken als auch die Bibliothek für potentielle Nutzer attraktiver zu machen. Dass dies eine durchaus realistische Erwartungshaltung darstellte, zeigten die Ergebnisse des Workshops. So konnte hier beobachtet werden, dass die Teilnehmer anfangs zwar noch keine Kenntnisse von mobilen Bibliotheksanwendungen hatten, das Vorhandensein eines solchen Angebotes aber

sofort akzeptierten und sehr positiv darauf reagierten. Insgesamt konnte ihr Interesse daran im Verlauf des Workshops sogar geweckt bzw. deutlich gesteigert werden. So gab die Mehrheit der Workshop-Teilnehmer an, dass sie eine mobile Bibliotheksanwendung nutzen wollen würden und sich das Image einer Bibliothek mit mobilen Dienstleistungen für sie durchaus verbessern würde. Eine solche Bibliothek sei modern, benutzer- und serviceorientiert, innovativ und zeitgemäß.

4. Der Nutzer im Fokus – Gestaltung, Inhalt und Funktionen

Grundsätzlich ist festzuhalten: Egal, um welche Entscheidung im Prozess der praktischen Umsetzung mobiler Bibliotheksanwendungen es sich handelt – die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer müssen im Fokus stehen. Entsprechend war eines der Forschungsziele zu ermitteln, wann, wo und wodurch ein Nutzen für Bibliotheksnutzer entstehen könnte – also aus welchen Motiven heraus und in welchen Situationen Nutzer auf eine mobile Bibliotheksanwendung zugreifen würden.

Es zeigte sich, dass der Nutzen einer mobilen Bibliotheksanwendung dann entsteht, wenn die Bibliotheksnutzer die Möglichkeit haben, Zeit, Aufwand und ggf. Kosten zu sparen, indem sie zeit- und ortsunabhängig Informationen von und zur Bibliothek abrufen und Dienste nutzen können, die sie bei der Planung und Organisation bibliotheksbezogener Handlungen unterstützen. Dieser Nutzen entsteht vor allem in Alltagssituationen „unterwegs“, in denen Bibliotheksdienstleistungen bisher nicht verfügbar waren oder wenn generell kein Zugang zu einem stationären Computer möglich ist.

Sowohl mit Hilfe der Bibliothekssumfrage als auch im Workshop konnten Erkenntnisse gewonnen werden, welche Funktionen und Gestaltungselemente für mobile Bibliotheksanwendungen besonders relevant sein könnten, um den entsprechenden Nutzen zu generieren. Erfreulich war, dass bezüglich der Funktionszusammenstellung die Bibliotheksvorstellungen und die Nutzermeinungen stark übereinstimmten. Neben vielen Anregungen für optional einzubindende Dienste, konnten so vier obligatorische Funktionen identifiziert werden, welche in eine mobile Bibliotheksanwendung eingebunden werden sollten:

- **mOPAC / Recherche** – Bevorzugt wird ein Direktzugang zu einer einfachen Suche auf der Startseite. In der Trefferliste und in den Mediendetailinformationen sollten die Inhalte Autor, Titel, Erscheinungsjahr und Verfügbarkeitsstatus (bspw. Ampelsystem) unbe-

dingt eingebunden sein. Darüber hinaus sollte die Trefferliste speicherfähig sein. Aus den Mediendetailinformationen heraus sollten Vormerkungen vorgenommen werden können.

- **Kontakt** – Sollte Anschrift, Telefonnummer und Öffnungszeiten der Bibliothek sowie eine Umgebungskarte und einen Plan der Bibliotheksräume beinhalten. Die Öffnungszeiten könnten auch als einzelnstehender Informationszugang eingebunden werden. Die Kontaktinformationen sollten direkt von der Startseite aus zugänglich sein.
- **Benutzerkonto** – Anzeige von vorgemerkten Medien und ausgeliehenen Medien inkl. Angabe des Leihfristendes sowie der Benutzerdaten. Der Nutzer sollte hier die Möglichkeit haben, Verlängerungen vorzunehmen und sein Konto zu verwalten. Platzierung auf der Startseite ist erwünscht.
- **News(-ticker)** – Nachweis von Informationen zu aktuellen Geschehnissen in und um die Bibliothek (bspw. veränderte Öffnungszeiten, Veranstaltungen, Neuerscheinungen, etc.).

Bezüglich der visuellen und funktionalen Gestaltung sollten folgende Punkte besondere Berücksichtigung finden:

- Übersichtlichkeit und schnelle Orientierung sind wichtiger als detaillierte Informationen. Inhalte sollten möglichst komprimiert dargestellt werden (bspw. Trefferliste).
- Ausführliche Informationen können eingebunden werden, sollten aber optional vom Nutzer angesteuert werden können. D.h. ihre Anzeige wird erst durch eine Aktion des Nutzers – wie dem Folgen eines Links – aktiviert.
- Auf der Startseite sollten vornehmlich die obligatorischen Funktionen (s.o.) verortet sein.
- Funktionen sollten inhaltlich und/oder funktional miteinander verknüpft werden können⁵ (ggf. vom Nutzer initiiert).
- Wenn möglich sollten Steuerungselemente mittels Icons in Verbindung mit einer Beschriftung umgesetzt werden. Icons sind nach Aussage der Workshop-Teilnehmer besonders einprägsam und tragen zu einer schnellen Orientierung bei.
- Anzustreben sind eine ansprechende Optik, ein einheitliches Erscheinungsbild und die Berücksichtigung des Corporate Designs der Bibliothek.

Es war auffällig, dass die als obligatorisch identifizierten Funktionen häufig schon Teil des gängigen Dienstleistungskonzeptes Öffentlicher Biblio-

theken waren und auch über das stationäre Internet angeboten wurden. Es lag zum Zeitpunkt der Untersuchungen also die Vermutung nahe, dass der Erfolg einer mobilen Bibliotheksanwendung demnach zunächst nicht davon abhängig sein würde, ob und wie viele neuartige oder innovative Funktionen angeboten werden würden. Auch wenn die Integration neuartiger Funktionen wohl immer wichtiger werden würde, hätten sich Öffentliche Bibliotheken also zunächst auf die obligatorischen Funktionen konzentrieren und dabei auf bereits bestehende Kenntnisse und Strukturen zurückgreifen können. Die Herausforderung hätte damit nicht in der Konzeptionierung völlig neuer Dienstleistungen bestanden, sondern in der technischen und inhaltlichen Konvertierung und damit Anpassung bestehender Dienste an den neuen Kommunikations- und Distributionskanal.



Abb. 1: Screenshots des Dummys einer mobilen Bibliotheksanwendung - Medieninformationen und Trefferliste

Ein Beispiel dafür, wie die Studienergebnisse zusammengeführt, visualisiert und damit praktisch umgesetzt werden könnten, ist der im Rahmen der Masterthesis entstandene Dummy einer mobilen Bibliotheksanwendung (s. Abb. 1). Eine klickbare Version dieses Dummys einer mobilen Bibliotheksanwendung, wie sie als Applikation oder mobile Webseite auf einem iPhone genutzt werden könnte, ist unter der URL <https://sites.google.com/site/mobilebib> verfügbar.

5. Workshop als Methode zur Erhebung der Nutzerwünsche

Es kann zwar nach wie vor davon ausgegangen werden, dass Bibliotheksnutzer bezüglich grundlegender Aspekte, wie bspw. der geforderten Basisfunktionen mobiler Bibliotheksdienste, in ihrer Meinung übereinstimmen werden. Dennoch sollten Bibliotheken, wenn möglich durch eigene Erhebungen, die Meinung ihrer Nutzer erforschen, wenn sie eine mobile Bibliotheksanwendung planen. So könnten mögliche zielgruppenspezifische Ansprüche identifiziert und bei der inhaltlichen und funktionalen Gestaltung berücksichtigt werden. Im Folgenden soll deshalb auf die Methode des durchgeführten Workshops genauer eingegangen werden, da dieser sich als effektive Herangehensweise erwiesen hatte, sowohl grundlegende als auch spezifische Nutzeranforderungen zu ermitteln.

Grundsätzlich war es das Ziel des Workshops, die bereits im Vorfeld formulierten Fragestellungen zu beantworten. Zusätzlich galt es aber auch, einen kreativen Prozess anzuregen und den Workshop für die Teilnehmer abwechslungsreich zu gestalten. Um diesen Ansprüchen zu genügen, wurden verschiedene Herangehensweisen kombiniert.

So begann der Workshop mit einer Einführung in die Thematik. Hierzu wurden den Teilnehmern über einen Beamer zwei mobile Anwendungen auf einem iPhone vorgeführt⁶. Dabei wurden bewusst zwei Beispiele gewählt, welche sich in der optischen und inhaltlichen Gestaltung stark voneinander unterschieden, um den Workshop-Teilnehmern möglichst viele verschiedene Funktionen, Darstellungsformen und Umsetzungsvarianten in kurzer Zeit präsentieren zu können. Durch die Vorstellung der praktischen Beispiele wurde den Teilnehmern ein konkreter Eindruck vom Gegenstand des Workshops vermittelt und ein gemeinsamer Ausgangspunkt für die folgenden praktischen Aufgaben und Diskussionen geschaffen. Im direkten Anschluss an die Präsentation wurden die Teilnehmer dazu aufgefordert, ihren ersten Eindruck von den Beispielen und zu mobilen Bibliotheksdiensten allgemein, zu beschreiben. Der Diskussionsteil der

Einführung gab somit Aufschluss über die allgemeine Grundhaltung der potentiellen Nutzer, aber auch bereits erste Einblicke zu Meinungen und Wünschen auf Funktionsebene mobiler Bibliotheksdienste. Zudem zeigte sich, dass gerade auch in dieser ersten Diskussionsrunde häufig auf die gezeigten Beispiele Bezug genommen wurde, um Meinungen zu verdeutlichen und Wünsche zu formulieren. Entscheidend bei der Einführung insgesamt war auch, dass überhaupt erst ein Interesse am Thema des Workshops geweckt werden konnte. Dies wiederum wirkte sich positiv auf die Beteiligung der Teilnehmer im weiteren Workshop-Verlauf aus.

Den Hauptteil der Veranstaltung bildeten praktische Aufgaben und Diskussionen. Angestrebt war ein Wechsel zwischen kreativer Kleingruppenarbeit und Großgruppendifkussionen. Dabei bauten die Gruppenarbeiten logisch aufeinander auf und wurden in den anschließenden Diskussionen vorgestellt und reflektiert.

In der Phase „Plakatelauf und Diskussion“ fand die erste Kleingruppenarbeit statt. Die gewählte Vorgehensweise war an die bekannte World-Café-Methode⁷ angelehnt. Die Arbeitsaufgabe bestand darin, in wechselnden Gruppen verschiedene Fragestellungen zu diskutieren und die Ergebnisse auf einem Flipchart festzuhalten. Nach jeweils zehn Minuten sollten sich die Teilnehmer in neuen Gruppen an einem anderen Flipchart einfinden. Die folgenden drei Fragen wurden ausgelegt:

- Welche Funktionen könntet ihr euch bei einer mobilen Bibliotheksanwendung vorstellen? Lasst eurer Fantasie freien Lauf!
- Warum könnte eine mobile Bibliotheksanwendung für euch interessant oder von Nutzen sein? Denkt an Situationen, Gründe, Orte, Vorteile,...
- Welche Voraussetzungen müssten für euch gegeben sein, damit ihr eine mobile Bibliotheksanwendung aktiv nutzen würdet?

Allen drei Fragen lagen unterschiedliche Intentionen zugrunde. Zunächst sollte ermittelt werden, welche Funktionen sich potentielle Nutzer in einer mobilen Anwendung Öffentlicher Bibliotheken wünschen würden. Die Ergebnisse dieser ersten Fragestellung flossen in eine Funktionssammlung ein, die Anregungen für die Gestaltung einer mobilen Bibliotheksanwendung lieferte. Die zweite Fragestellung zielte darauf ab, zu ermitteln, wann, wieso, wo und weshalb potentielle Nutzer auf mobile Anwendungen Öffentlicher Bibliotheken zurückgreifen würden. Mit Hilfe dieser Kenntnisse wurde abgeleitet, ob ein Nutzen im Angebot von mobilen Anwendungen gesehen wird und somit möglicherweise auch ein Bedarf danach besteht, der wiederum Grund für Bibliotheken sein könnte, dieses Angebot auch

einzuführen. Mit Hilfe der dritten und letzten Frage wurden hemmende und fördernde Faktoren zusammengetragen, die einen Einfluss auf die spätere Nutzung mobiler Bibliotheksanwendungen haben könnten.

Der Plakatelauf erwies sich als effektive Methode, Nutzerwünsche und -bedürfnisse zu sammeln. Gerade auch die Aufgabe zu den Funktionen brachte überraschende Ergebnisse. Die Teilnehmer ließen sich zwar auch von den gezeigten praktischen Beispielen inspirieren, trugen aber auch Funktionen oder Funktionskombinationen zusammen, die neu und unbekannt waren. Darüber hinaus wurde der Plakatelauf auch von den Teilnehmern als anregende und einfach zu lösende Aufgabe empfunden.

In der Phase „ABC-Aufgaben & Diskussion“ fand die zweite Kleingruppenarbeit statt. In vier Gruppen aufgeteilt, bearbeiteten die Teilnehmer jeweils drei Aufgaben: A – Entwurf einer Startseite, B – Überlegungen zu einer Sitemap-Gestaltung und C – Entwurf einer möglichen Unterfunktion. Die Teilnehmer waren dazu aufgefordert, ihre Vorstellungen auf Flipcharts zu visualisieren. Diese Vorgehensweise sollte sie dabei unterstützen, ihre Ideen konkretisieren und später auch anderen besser vermitteln zu können. Die Lösungen der Aufgaben wurden abschließend der Großgruppe vorgestellt und besprochen.



Abb. 2: Entwurf der Teilnehmer zu einer möglichen Startseite

Allen ABC-Aufgaben war gemein, dass sie Aufschluss darüber geben sollten, wie mobile Anwendungen im Sinne der Nutzer gestaltet sein

könnten. Inspiration dafür sollten die in den Aufgaben entstandenen Produkte liefern (s. beispielhaft Abb. 2). Bei Aufgabe A war von Interesse, welche Struktur die Teilnehmer für die Startseite grundsätzlich wählen würden: Welche Art von Visualisierung (Linkstruktur, Text, Icon, etc.) würden sie präferieren? Welche Funktionen würden sie auf der Startseite platzieren und diesen damit ggf. eine besondere Gewichtung geben? Aufgabe B sollte Aufschluss darüber geben, wie Funktionen zusammengruppiert und möglicherweise miteinander verknüpfen werden könnten und welche Tiefe die hierarchische Struktur haben könnte. Mittels Aufgabe C sollten ganz konkrete Umsetzungsmöglichkeiten für einzelne Funktionen ermittelt werden. Hier stand zum einen wiederum die Art der von den Teilnehmern gewählten Gestaltungselemente im Fokus. Zum anderen sollte in Erfahrung gebracht werden, welche Informationen einzelne Funktionen liefern können sollten.

Auch die ABC-Aufgaben wurden mit großem Interesse bearbeitet. So konnte beobachtet werden, dass angeregte Diskussionen in den Kleingruppen geführt und allgemein an sehr kreativen Lösungen gearbeitet wurde. Allerdings wurden diese Aufgaben auch als besonders anspruchsvoll von den Teilnehmern wahrgenommen und Bibliotheken sollten im Vorfeld gut abwägen, ob dieser Aufgabenteil für ihre Workshop-Teilnehmer geeignet ist. Insbesondere die Aufgabe B (Sitemap) sollte ggf. ganz entfallen.

Teil des Workshops war zudem eine kleine quantitative Erhebung mittels eines zweigeteilten Fragebogens, der zu Beginn und am Ende des Workshops von den Teilnehmern ausgefüllt wurde. Der erste Fragebogenabschnitt diente der Charakterisierung der Teilnehmer und erhob, ob sie über Vorkenntnisse zum Thema mobile Bibliotheksanwendungen und über Erfahrungen mit dem mobilen Internet verfügten. Mittels des zweiten Abschnittes wurden noch einmal die Einzelmeinungen aller Teilnehmer zu mobilen Anwendungen Öffentlicher Bibliotheken erfasst: Entwicklung des Interesses am Thema vor und nach dem Workshop, Interesse für die Nutzung mobiler Bibliotheksanwendungen, präferierte Funktionen, bevorzugte Abrechnungsmodelle und der Einfluss auf das Bibliotheksimage. Abschließend wurde der Workshop als solcher von den Teilnehmern nochmals bewertet. Ein besonderer Vorteil der Einbindung des Fragebogens war, dass alle Teilnehmer mit geringem Zeitaufwand zu zentralen Fragenaspekten nochmals befragt werden konnten. Zudem war es so möglich, auch Ansichten von Teilnehmern zu erfassen, die sich nicht in gleichem Maße wie andere in einer Gruppe äußern wollten. Damit konnten noch mehr konkrete Einzelmeinungen zu mobilen Bibliotheksdiensten ermitteln werden.

In der Phase „Abschlussrunde & Feedback“ wurden die Teilnehmer dazu aufgefordert, den Workshop zu reflektieren sowie die Durchführung und die angewandten Methoden zu bewerten. Die Resonanz als eines der ausschlaggebenden Kriterien für die Qualitätsbewertung des Workshops, fiel sehr positiv aus und zeigte, dass das Workshop-Konzept auch aus Teilnehmersicht erfolgreich war.

6. Ausblick und Schlusswort

Bezüglich mobiler Bibliotheksanwendungen standen Öffentliche Bibliotheken in Deutschland 2010 eindeutig erst noch am Anfang. Heute – fast drei Jahre später – dürfte die Thematik mit der rasanten Verbreitung des mobilen Internets einen größeren Stellenwert eingenommen haben. Die Herausforderung, den Bibliotheksnutzer von heute auch als mobilen Nutzer zu sehen, wird immer aktueller. Dabei hat der *mobile* Nutzer andere Ansprüche und Bedürfnisse als der Nutzer vor dem stationären PC, eben weil er mobil ist. Einzelne Informationen, Inhalte und Funktionen haben für ihn einen anderen Stellenwert. Es geht bei mobilen Bibliotheksdiensten also nicht nur darum, Informationen auf einem kleinen Bildschirm darstellen zu können, sondern auch darum, genau die Inhalte und Funktionen herauszufiltern und optimal verfügbar zu machen, welche den Nutzer mobil unterstützen. Ziel ist es also auch, ein „mobiles Konzept“ zu entwickeln. Egal wie sich die mobilen Endgeräte weiterentwickeln werden, die Zukunftsrelevanz dieses mobilen Konzeptes bleibt davon unbeeinflusst. Darüber hinaus ist zu erwarten, dass die Ansprüche der Nutzer an mobile Dienste steigen werden und die Schaffung eines Mehrwertes mobiler Bibliotheksanwendungen immer wichtiger werden wird. Auch in diesem Sinne sollte die Idee eines mobilen Konzeptes nicht vernachlässigt werden.

Allen Problemen und Hindernissen zum Trotz sollten Bibliotheken ihre Chance wahrnehmen, Teil der mobilen Zukunft ihrer Nutzer zu sein.

Danksagung

Für die Auszeichnung der diesem Artikel zugrunde liegenden Masterthesis mit einem VFI-Förderungspreis 2011 danken die Autorinnen ganz herzlich dem Verein zur Förderung der Informationswissenschaft (VFI) mit Sitz in Wien.

Wiebke Wessels
Gretmeer 6
D - 26810 Westoverledingen
E-Mail: wiebke.lenger@icloud.com

Loredana Pinna
Susannenstraße 30
D - 20357 Hamburg
E-Mail: loredana.pinna@t-online.de

- 1 Unter mobilen Anwendungen im Allgemeinen wurden Applikationen, mobile Webseiten oder einzelne Dienste verstanden, welche über mobile Endgeräte in Anspruch genommen werden können. Entsprechend wurden als mobile Bibliotheksanwendungen solche mobilen Anwendungen bezeichnet, die bibliotheksbezogene Inhalte / Funktionen / Dienstleistungen verfügbar machen.
- 2 Die vollständige, diesem Artikel zugrundeliegende Masterthesis kann unter der URL <https://sites.google.com/site/mobilebib/home/master-thesis> (Abruf: 10.02.2013) abgerufen werden.
- 3 Grundgesamtheit: 1.614 in der DBS nachgewiesene aktive Öffentliche Bibliotheken mit Internetauftritt und verfügbarer E-Mail-Adresse in der Bundesrepublik Deutschland
- 4 80,0% der Befragten bewerteten die „Anpassung an verändertes Mediennutzungsverhalten“ mit Abstand als einen der wichtigsten Gründe, warum Öffentliche Bibliotheken mobile Anwendungen anbieten könnten.
- 5 Beispiel: Ein mittels Recherche gefundenes Medium wird einer Merkliste hinzugefügt, die über das Benutzerkonto aufgerufen und bearbeitet werden kann.
- 6 Mobile Webseite der Bibliotheken der North Carolina State University (URL <http://www.lib.ncsu.edu/m> – Abruf: 16.07.2010) und mOPAC der Bayerischen Staatsbibliothek (URL <https://opacplus.bsb-muenchen.de> – Abruf: 16.07.2010).
- 7 Für weitere Informationen s. Brown, Juanita ; Isaacs, David: Das World Café : kreative Zukunftsgestaltung in Organisationen und Gesellschaft. 1. Aufl. Heidelberg 2007.