

# Die Kompetenz der Nutzer

## Nutzergesteuerte Erwerbung an der Universitätsbibliothek Leipzig

von **HENRIETTE RÖSCH**

**D**er Verlag gibt vor, dass „The Crisis of Neoliberalism“ is a useful new guide to understanding the world around us – mich würde interessieren, ob dem wirklich so ist. Mit dieser erfrischenden Begründung beauftragte eine Nutzerin die Universitätsbibliothek Leipzig, jene genannte Monographie zu erwerben.

Seit Juni dieses Jahres bietet die Universitätsbibliothek ihren Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit, direkt bei der Recherche im Katalog auf Titel zu stoßen, die die Bibliothek noch nicht in ihrem Bestand hat, und für die sie direkt einen Auftrag zur Beschaffung geben können. Die Universitätsbibliothek versteht dieses Angebot einmal als einen Service, den Nutzern die individuell benötigte Literatur schnell und unkompliziert zur Verfügung zu stellen; zum anderen aber geht es ihr auch darum, die Nutzer mit ihren Erfahrungen und Fachwissen ernst zu nehmen und stärker in die Bestandsentwicklung einzubinden.

### **Komfortabel, schnell und transparent**

Um dieses Angebot zu ermöglichen, wurden rund 200.000 Titeldaten von Monografien (Print) von Nielson-Book-Data in den Katalog eingespielt; diese werden über eine Farbgebung von verfügbaren Titeln abgesetzt. Zu diesen Titeldaten werden

Abstracts, häufig auch Rezensionen und Inhaltsverzeichnisse mitgeliefert, so dass die Nutzer sich intensiver mit den einzelnen Titeln befassen können. Über ein integriertes Online-Formular kann dann direkt und komfortabel aus dem Katalog heraus dieser Titel zur Beschaffung beauftragt werden. Ein kleines Team von Fachreferenten sowie der Erwerbsabteilung prüft innerhalb von 24 Stunden diesen Titel auf Plausibilität und vor allem auf formale Gesichtspunkte und löst die Bestellung aus; in der Regel ist der Titel dann binnen zwei Wochen verfügbar. Die Nutzer erhalten dabei jeweils eine Mitteilung, ob ihr Titel bestellt wurde und wann er für die Nutzung zur Verfügung steht, aber auch falls Lieferverzögerungen eintreten.

Jeden Tag gehen an der UBL auf diese Weise etwa drei bis vier Bestellaufträge ein, wovon reichlich die Hälfte gekauft wird. Die Ablehnungen erfolgen dabei in der Regel aus formalen Gründen, dazu aber später mehr.

### **Methodische Projektbegleitung**

Die Projektentwicklung wurde begleitet durch eine umfangliche Analyse der bereits seit einigen Jahren bestehenden Praxis der Erwerbungsanschläge, bei denen über ein Formular frei Titeldaten eingegeben werden. Über die Erwerbung können dann die



zuständigen Fachreferenten entscheiden. Ziel der Analyse war es, Aussagen über Umfang dieser Vorschläge, über fachliche Schwerpunkte, Anteil der nicht umgesetzten Erwerbungsanschläge und die Kommunikationsformen zwischen Fachreferenten und Nutzern zu erhalten.

Neben dieser überwiegend statistischen Auswertung der Erwerbungsanschläge wurden Fokusgruppeninterviews mit verschiedenen Nutzergruppen durchgeführt. Diese Interviews sollten zum einen Hinweise auf die konkrete Gestaltung des Projektes liefern: etwa wie die Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzerinnen zu gestalten ist, und mit welchen Zeittoleranzen die Nutzerinnen zwischen Bestellung und Lieferung leben können. Vor allem aber ging es in den Interviews auch darum die grundsätzliche Haltung gegenüber einem solchen Projekt zu ermitteln, vor allem gegenüber der Frage, wie weit und unter welchen Bedingungen diese Form der Partizipation an der Bestandsentwicklung seitens der Nutzer gewünscht ist.

Motiv für diese aufwändige methodische Projektbegleitung war, damit empirische Anhaltspunkte zu haben, um ein Angebot zu entwickeln, das möglichst genau auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Nutzer zugeschnitten ist.

#### **Beschaffungsauftrag oder Beschaffungsvorschlag?**

Um den verbindlichen Charakter einer Bestellung durch den Nutzer kenntlich zu machen und dem Nutzer damit zu signalisieren, dass man es mit dem Partizipationsangebot durchaus ernst meint, wurde für dieses Angebot der nutzergesteuerten Erwerbung der Begriff des Beschaffungsauftrags gewählt – in Abgrenzung zu einem Beschaffungsvorschlag,

der deutlich unverbindlicher ist und auch eine fachliche Prüfung impliziert.

Allerdings wurde bereits in den Fokusgruppeninterviews deutlich, dass die Nutzer hier durchaus ein gewisses Maß an Regulierung und Kontrolle wünschen. Begründet wurde dieser Bedarf einmal durch die Befürchtung des Missbrauchs oder der mangelnden Fachkompetenz einzelner Nutzer, aber auch durch die Vermutung, dass die zukünftige Nutzung eines solchen Angebots so hoch sein würde, dass man regulierende Maßnahmen einziehen müsste, um dies finanziell stemmen zu können. In den Gruppeninterviews wurden dafür äußerst ideenreich Vorschläge entwickelt, wie mit diesen möglichen Problemen umzugehen sei. Diese Vorschläge zielten dann entweder darauf, einzelne Titel erst zu bestellen, wenn eine bestimmte Anzahl von Nutzern diesen wünscht, oder Kriterienkataloge nach bestimmten „Bedürfnisstufen“ zu entwickeln oder schließlich eine Fachkontrolle der bestellten Titel zu einführen.

#### **Plausibilitätsprüfung statt fachlicher Bewertung**

In der konkreten Projektentwicklung hat man auf diese Bedenken und Vorschläge dahingehend reagiert, dass ein kleines Team von Fachreferenten die eingegangenen Bestellaufträge vor der formalen Prüfung durch die Erwerbungsabteilung bereits ansieht und gegebenenfalls ablehnt. Diese Prüfung versteht sich dabei als Plausibilitätsprüfung und nicht als inhaltliche oder fachliche Bewertung der Bestellaufträge. Geprüft wird etwa, ob es sich bei dem Titel um ein Reprint eines vorhandenen Titels oder eine Übersetzung in eine Drittsprache handelt, aber mitunter auch, ob sich bei sehr speziellen und hochprei-



sigen Titeln Exemplare in weiteren Bibliotheken Leipzigs befinden auf die man verweisen kann. Und schließlich ist es so, dass einzelne Nutzer das Angebot eher als Beschaffungsvorschlag verstehen und ganze Listen mit Bestellungen auslösen, wo dann zu entscheiden ist, welche Titel die einschlägigsten sind und bestellt werden sollten. Bei allen Ablehnungen erhalten die Nutzer zügig eine begründete Mitteilung des Fachreferenten, an den sie sich bei Rückfragen auch wenden können. Nach dieser Sichtung durch die Fachreferenten erfolgt eine formale Prüfung durch die Arbeitsgruppe Käuferwerbung für Monographien, etwa ob der Titel dublett ist oder auch über die angebotene eBook-PDAi verfügbar ist. Eine zweite Konsequenz aus den Ergebnissen der Gruppeninterviews für die Projektgestaltung bestand darin, dass beim Auslösen der Bestellung durch den Nutzer eine Begründung angegeben werden muss. Diese Begründungspflicht soll zum einen allzu leichtfertige Bestellungen verhindern und zum anderen bei strittigen Titeln die Entscheidung der Fachreferenten erleichtern.

#### Ein Mehr an Kommunikation erwünscht

Nach den ersten Monaten des Projektes zeigt sich, dass das Angebot durch die Nutzer gut und zum überwiegenden Teil verantwortungsbewusst angenommen wird. Dies wird auch in den häufig fundierten Begründungen der Nutzer für den Beschaffungsauftrag sichtbar, für die das untenstehende Beispiel keine Ausnahme ist

„Ich benötige das Buch für meine Bachelor Arbeit, und es gibt keine andere Möglichkeit an dieses Buch heranzukommen. Es ist weder durch die Fernleihe noch in der Nationalbibliothek erhältlich. Das einzi-

ge in Deutschland existierende Exemplar scheint in Heidelberg zu stehen. Ökonomisch ist es sinnvoller, auch für Leipzig ein Exemplar zu beschaffen, als dass ich nach Heidelberg fahre. Da die Themengebiete Wasserwirtschaft und Umweltmanagement an Relevanz gewinnen, kann das Buch auch noch für zukünftige Generationen von Studenten von Bedeutung sein.“

Die erhöhte Kommunikation mit den Nutzern – die auch durch Rückfragen an die Fachreferentinnen und Erwerbungsabteilung entsteht – ist dabei ein durchaus erwünschter Nebeneffekt dieses Projektes.

#### Dienstleistung und Partizipationsangebot

Geht man zurück zur Motivation der Universitätsbibliothek, nutzergesteuerte Erwerbung mit diesem Projekt deutlich zu stärken – schließlich gibt es hier bereits die Erwerbungsansätze und E-Book-PDA – so wurde bereits eingangs erwähnt, dass sowohl einen Dienstleistungsaspekt, nämlich die schnellen Verfügbarkeit von Literatur, als auch die Nutzerpartizipation im bibliothekarischen Kerngeschäft der Erwerbung ermöglicht werden sollte. Inwieweit sich diese Motivlage der Bibliothek mit den Erwartungen der Nutzer trifft, zeigt sich beim Blick auf die Begründungen für die Bestellaufträge – und deckt sich im Übrigen auch mit der im Vorgang erfolgten Analyse der Erwerbungsansätze. Schaut man sich also die Argumente an, mit denen die Nutzerinnen ihre Bestellaufträge begründen, so lassen sich drei Typen von Motiven unterscheiden, auf denen sich dann jeweils ein anderes Nutzerbild aufsetzen lässt.

#### 1 Der Nutzer als Kunde

Eine häufige Begründung für einen Bestellauftrag ist der unmittelbare Bedarf für das Verfassen einer wissenschaftlichen Arbeit. Exemplarisch etwa kurz und knapp: „Wird für Masterarbeit benötigt. Vielen Dank.“ Oder etwas ausführlicher: „Ich schreibe meine Bachelorarbeit zum Thema Identität, Selbstwert und Co-Abhängigkeit und halte dieses Buch in diesem Zusammenhang für sehr vielversprechend.“ Das Angebot der nutzergesteuerten Erwerbung ist in diesem Zusammenhang also als eine Dienstleistung zu begreifen; der Nutzer ist in hier ein Kunde der Bibliothek, auf dessen Bedürfnisse und Anforderungen die Bibliothek, soweit es ihr möglich ist, einzugehen sucht.

#### 2 Der Nutzer als Experte

Daneben findet sich aber eine ganz andere Form der Begründung für einen Bestellauftrag. Diese arbeitet über die fachliche Qualität des gewünschten Titels, wie das folgende Beispiel zeigt: „Slovic ist der bekannteste Risikoforscher. Das Buch ist sozusagen ‚state of the art‘. Risikoforschung ist interdisziplinär und betrifft die Wirtschaftswissenschaften, Psychologie und Soziologie und Kommunikationswissenschaften.“

Der Nutzer begegnet hier der Bibliothek als Experte seines Fachbereichs auf Augenhöhe und tritt mit ihr



in einen fachlichen Dialog. Nutzergesteuerte Erwerbung ist dann ein Instrument, über das die Nutzer ihr Fachwissen in die Bestandsentwicklung einbringen können.

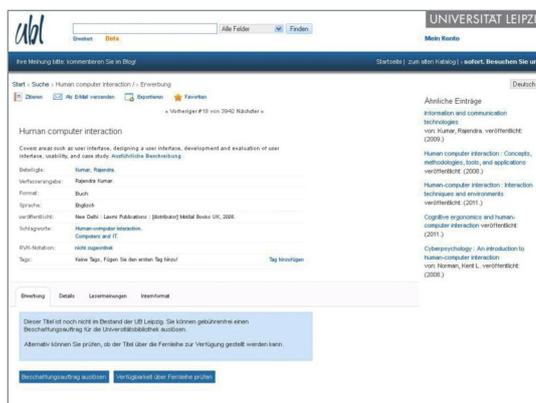
### 3 Der Nutzer als Partner in der Bestandsentwicklung

Eine letzte Figur zur Begründung eines Bestellauftrags schließlich weist den Nutzer als Kenner seiner Bibliothek aus: der Nutzer kennt seinen Fachbestand, weiß um Leerstellen, Schwerpunkte und vielgenutzte Titel; und er kann in Kenntnis des Curriculums seines Faches auch Aussagen über eine erwartete zukünftige Nutzung des gewünschten Titels treffen. Zwei Nutzer-Begründungen seien hier wieder beispielhaft genannt: „Buch fehlt zur Abrundung des Social Media Literaturbestandes und gibt Hinweise im Hinblick auf das Controlling.“ Oder: „Dies ist die neue Ausgabe eines bereits vorhandenen Buches, das oft ausgeliehen und nicht im Präsenzbestand ist.“

Der Nutzer tritt hier also als Partner der Bibliothek in der Bestandsentwicklung auf und unterstützt sie mit seinen Beobachtungen, Erfahrungen und Einschätzungen. Nutzergesteuerte Erwerbung ist in dieser Perspektive als Partizipationsangebot zu sehen; der Nutzer erhält so die Möglichkeit, den Bestand seiner Bibliothek aktiv mitzugestalten.

#### Fazit

Angebote, sich als Nutzer aktiv an der Bestandsentwicklung der Bibliothek zu beteiligen, treffen auf große Resonanz und sind damit erfolgreich, wie auch das in dieser Zeitschrift bereits vorgestellte PDA-Modell der SLUB zeigt (vgl. BIS 2012/1, S. 34–37).



Der Ansatz der UB Leipzig hat eine ganz Fülle von Effekten: Zum einen ist es ein Instrument Erwerbungsmittel – gerade was den Forschungsbedarf angeht – punktgenau und effizient einzusetzen. Zum anderen fördert es sichtlich den Austausch zwischen Bibliothek und ihren Nutzerinnen und Nutzern und eröffnet so der Bibliothek noch einmal einen ganz neuen, differenzierten Blick auf ihre Nutzer.

An der Universitätsbibliothek Leipzig ist diese Art der Nutzerbeteiligung zunächst als zweijähriges Projekt angelegt, das mit entsprechenden Analysen und Diskussionen begleitet wird. Die Beschäftigung mit diesem Thema hat sich schon jetzt als ausgesprochen lohnenswert und inspirierend erwiesen.



HENRIETTE  
RÖSCH

1 Zwar erfolgt bei der Einspielung der Daten ein Dublettencheck, doch durch die differierenden ISBN von Hard- und Paperback- sowie eBook- oder auch Reprint-Ausgaben, kommt es derzeit leider noch recht häufig zu Dubletten; dieses Problem soll mittelfristig behoben werden.