



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
*Hamburg University of Applied Sciences*

DEPARTMENT INFORMATION

## *Bachelorarbeit*

**Auskunfts- und Referenzbestände an Universitätsbibliotheken zu Beginn des 21. Jahrhunderts. Entwicklung eines Bestandskonzepts für den Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky.**

*vorgelegt von*  
**Gernot Schneider**

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erste Prüferin: Prof. Christine Gläser  
zweite Prüferin: Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert

Hamburg, August 2011

## **Abstract**

Das Thema der vorliegenden Arbeit sind Auskunfts- und Referenzbestände zu Beginn des 21. Jahrhunderts an deutschen Universitätsbibliotheken. Dabei wird ein Bestandskonzept für den Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky als Fallbeispiel entwickelt.

Bevor der Frage nachgegangen wird, was Auskunfts- und Referenzbestände generell sind wird noch einmal genauer der Bestand einer Bibliothek betrachtet. Diese Betrachtung erfolgt unter der Berücksichtigung neuer technologischer Entwicklungen. Hier stellt sich die Frage, ob bisherige Definitionen eines Bibliotheksbestandes noch zulänglich sind.

Zur Bildung einer Definition von Auskunfts- und Referenzbeständen, wird zunächst deutsch- und englischsprachige Literatur analysiert, um Publikationsgattungen zu ermitteln, die zu diesem Bestand gehören. Hinzu kommt eine Trendanalyse in Bezug darauf, welche Publikationsformate in Zukunft diesen Bestand ausmachen werden.

Die Nutzung dieser Bestände, wird durch eine Analyse mehrerer Nutzerbefragungen ermittelt. Auch wird untersucht, welche Bestände das Fachpersonal im Auskunftsdienst im Idealfall benutzen sollte.

Desweiteren wird erläutert, wie im Bestandsmanagement mit Auskunfts- und Referenzbeständen verfahren werden soll. Dazu gehören der Bestandsaufbau und die Bestandsaussonderung. Dieser Abschnitt wird durch eine Zusammenfassung zweier Erfahrungsberichte aus den USA zur Reduzierung der Reference Collection abgerundet.

Zur Entwicklung des Bestandskonzepts für den Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, wurden dort arbeitende Experten nach ihrer Einschätzung in Bezug auf Entwicklung und Nutzung dieses Bestandes befragt. Die Entwicklung des Konzepts erfolgt in einzelnen Schritten und endet mit Handlungsempfehlungen für die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg.

**Schlagworte**

Auskunftsbestand, Referenzbestand, Universitätsbibliotheken,  
Informationsverhalten, Aussonderung

## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	vi
1. Einleitung.....	1
2. Auskunfts- und Referenzbestände.....	8
2.1 Auskunft? Referenz? Bestand?.....	8
2.2 Ein Blick in die Wissenschaft.....	11
2.3 Bibliografien, Nachschlagewerke, Datensammlungen.....	15
2.3.1 Bibliografien.....	16
2.3.2 Nachschlagewerke.....	18
2.3.3 Datensammlungen.....	20
2.4 Die Format-Zukunft von Auskunfts- und Referenzbeständen....	21
2.5 Auskunfts- und Referenzbestände an Universitätsbibliotheken - eine Definition.....	22
3. Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen.....	24
3.1 Bibliotheksnutzer.....	24
3.1.1 Die SteFi-Studie 2001.....	25
3.1.2 Befragungen an 13 Bibliotheken im Jahr 2004.....	26
3.1.3 Regensburger Befragungen 2005/2006.....	28
3.1.4 Konstanzer Befragungen 2006.....	29
3.1.5 AG E-Books im Bibliotheksverbund Bayern.....	30
3.1.6 Freiburger Befragungen 2008-2010.....	32
3.1.7 ZBW-Studie 2011.....	33
3.2 Nutzung durch das Fachpersonal.....	34
3.3 Tendenzen in der Nutzung - ein Fazit.....	37

4. Bestandsmanagement.....	41
4.1 Bestandsaufbau.....	42
4.2 Bestandsaussonderung.....	44
4.2.1 Die Bayrischen Richtlinien .....	46
4.2.2 Kleinere wissenschaftliche Bibliotheken.....	47
4.2.3 Universitätsbibliotheken.....	48
4.2.4 Erfahrungsberichte aus den USA.....	50
4.3 Bestandsmanagement - Zusammenfassung.....	53
5. Methodisches Vorgehen -	
Ermittlung des Ist-Zustands des Auskunfts- und Referenzbestands.....	55
5.1 Benutzerforschung und Bestandsprofile.....	55
5.2 Methodische Verfahren.....	56
5.3 Das Methodische Vorgehen für den <i>Gang in die Praxis</i> .....	57
5.4 Das Experteninterview in der Theorie.....	58
5.5 Das Experteninterview und der <i>Gang in die Praxis</i> .....	60
5.6 Methodisches Vorgehen - Zusammenfassung.....	62
6. Die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky.....	64
6.1 Nutzergruppen.....	65
6.2 Bestandsprofil.....	66
6.3 Bestandsunterkünfte.....	66
6.4 Bestands- und Erwerbungskennzahlen.....	66
6.5 Bestandstendenzen.....	68
6.6 Bestandsvermittlung.....	69
6.7 Der Auskunfts- und Referenzbestand.....	69

6.7.1 Der Auskunft- und Referenzbestand aus der Sicht der Experten.....	70
6.7.2 Die Nutzung aus der Sicht der Experten.....	71
6.7.3 Entwicklungstendenzen aus der Sicht der Experten..	73
6.8 Der gedruckte Auskunft- und Referenzbestand im Bibliothekssystem.....	73
6.9 Der digitale Auskunft- und Referenzbestand.....	75
6.10 Zusammenfassung - unter Berücksichtigung der Auskunft- und Referenzbestände.....	76
7. Ein neues Bestandskonzept für den Auskunft- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky.....	78
7.1 Vorüberlegungen.....	78
7.2 Handlungsfelder.....	80
7.3 Handlungsempfehlungen.....	82
7.4 Ein neues Bestandskonzept - Zusammenfassung.....	86
8. Schlussbetrachtung.....	88
9. Literaturverzeichnis.....	91
Anhang.....	99
Anlage 1: Interviewleitfaden.....	100
Anlage 2: Interview mit den Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg (Transkript).....	102

## Abkürzungsverzeichnis

AG	Arbeitsgemeinschaft
BVB	Bibliotheksverbund Bayern
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CD-ROM	Compact Disc Read-Only Memory
DABI	Datenbank Deutsches Bibliothekswesen
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
etc.	et cetera
GBV	Gemeinsamer Bibliotheksverbund
GVKplus	Gemeinsamer Verbundkatalog Plus
Mill.	Millionen
OPAC	Online Public Access Catalogue
PC	Personal Computer
SteFi	Studieren mit elektronischen Fachinformationen
u.	und
USA	United States of America
ZBW	Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften

## 1. Einleitung

Bibliotheken weltweit stehen zu Beginn des 21. Jahrhunderts vor entscheidenden Veränderungen ihrer Bestände. Zunächst wurden, ab den 80er Jahren des 20. Jahrhunderts, verstärkt elektronisch gespeicherte Inhalte über Datenbanken in Bibliotheken angeboten. Anfang der 1990er Jahre kamen, durch das Internet, immer weitere Möglichkeiten der Informationsversorgung hinzu. Dies wirkt sich auch darauf aus, in welcher Form Inhalte gelesen oder auf welche Art auf diese zugegriffen werden kann.

Nach dem sich die neuen Bachelor- und Masterstudiengänge in Deutschland etabliert haben, verzeichnen deutsche Universitätsbibliotheken hohe Besucherzahlen und veränderte Anforderungen ihrer Nutzer. Studierende kommen heute öfter in die Bibliothek zum Lernen; allein aber auch in Gruppen (vgl. Schoenbeck 2008, S. 184). Dies bedeutet häufig, dass vorhandene Arbeitsplätze, an denen allein oder in Gruppen gelernt werden kann, in den Bibliotheken nicht mehr ausreichen, um diesem Nutzerandrang gerecht zu werden.

Aus diesen Entwicklungen ergeben sich für Universitätsbibliotheken zu Beginn des 21. Jahrhunderts essentielle Herausforderungen. Beide Situationen bedingen neue Angebote der Universitätsbibliotheken für *ihre* Nutzer.

Aus der technologischen Entwicklung heraus ergeben sich Überlegungen in Bezug darauf, wie der Zugang zu Inhalten gestaltet und in welchem Format diese angeboten werden sollen.

Um dem erhöhten Bedarf der Studierenden nach Einzel- oder Gruppenarbeitsplätzen gerecht zu werden, müssen Universitätsbibliotheken mehr Bereiche anbieten, in denen solche Arbeitsplätze installiert werden können.

Die vorliegende Arbeit wird eine Schnittstelle untersuchen, bei der beide Veränderungen aufeinander treffen.

Auskunfts- und Referenzbestände sind Publikationen, die ein gezieltes Abrufen von Wissen und die Recherche nach Wissen unterstützen. Als Beispiel seien an dieser Stelle nur Lexika und Bibliografien erwähnt, die die eben genannten Eigenschaften innehaben. Gerade bei Bibliografien wurde sehr früh begonnen, ihre Inhalte elektronisch zu speichern und wiederzugeben. Hinzu kommt, dass Lexika und Bibliografien besonders geeignet sind, um ihre Inhalte über Systeme, in Form von Datenbanken, abzuspeichern, zu recherchieren und zu lesen. Ein sehr bedeutender Vorteil gegenüber gedruckten Ausgaben ist, dass bei elektronisch gespeicherten Inhalten deren Aktualisierung einfacher erfolgen kann. Bevor aktuelle Ausgaben von gedruckten Auskunfts- und Referenzbeständen die Bibliotheken erreichen, vergeht viel Zeit für die Vorbereitung der neuen Druckausgabe, des Druckens selbst und dann des Vertriebs. Zumindest der Druckvorgang fällt bei den elektronischen Publikationen weg.

Die meisten Bibliotheken haben nicht die finanziellen Mittel oder städtebaulichen Kapazitäten einen Neubau oder eine Erweiterung des bestehenden Gebäudes zu realisieren, um vermehrt Einzel- oder Gruppenarbeitsplätze in den Räumlichkeiten der Universitätsbibliotheken anbieten zu können. Daraus ergibt sich für die betroffenen Bibliotheken die Situation, in Räumlichkeiten, die bisher mit Bücherregalen belegt waren, den Nutzern ausreichend Arbeitsplätze anzubieten. Was soll aber mit den Büchern geschehen, die auf dieser Regal- bzw. Lagerfläche dem Nutzer zur Verfügung gestellt wurden? Einige Universitätsbibliotheken haben Magazine, die diesen Bestand dann mit aufnehmen können. Ist das Bibliotheksprofil aber darauf ausgerichtet, alle Medien als Freihandbestand ihren Nutzern frei zugänglich zur Verfügung zu stellen, muss der Bestand reduziert werden. In beiden Fällen müssen Entscheidungen vorweg

getroffen werden, welche Medien nicht mehr im Freihandbestand benötigt werden.

Wird nun berücksichtigt, dass Auskunfts- und Referenzbestände häufig schon im nichtgedruckten Format erhältlich sind, liegt hier die Vermutung nahe, dass dies Bestände sein könnten, die im Freihandbestand nicht mehr unbedingt benötigt werden. Dies stellt die oben erwähnte Schnittstelle dar, die der Ausgangspunkt für die vorliegende Arbeit sein wird.

Daraus ergeben sich für diese Arbeit drei zentrale Fragestellungen.

Zum ersten soll der Frage nachgegangen werden, was Auskunfts- und Referenzbestände im Allgemeinen sind. Welche Publikationsgattungen gehören zu diesen und in welchen Formaten sind sie zu Beginn des 21. Jahrhunderts zugänglich?

Aus der ersten Fragestellung ergibt sich die zweite zentrale Fragestellung: die nach der Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen. Hierbei soll, unabhängig vom Erscheinungsformat, ermittelt werden, welche Relevanz sie für Nutzer und Fachpersonal haben. Da in dieser Arbeit Universitätsbibliotheken den Schwerpunkt in der Betrachtung bilden, stellt sich vor allem die Frage, welche Relevanz diese Bestände für Studierende haben.

Bestände zu reduzieren oder Entscheidungen darüber zu treffen, wie diese den Nutzern zugänglich gemacht werden sollen, gehören in den Bereich des Bestandsmanagements. Daraus ergibt sich die Frage, wie Auskunfts- und Referenzbestände im Bestandsmanagement zu berücksichtigen sind. Um einen Brückenschlag zwischen Theorie und Praxis bauen zu können, soll die Situation von Auskunfts- und Referenzbeständen an deutschen Universitätsbibliotheken anhand eines Fallbeispiels betrachtet werden. Die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky (Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg) gehört mit einem Bestand von ca. 3,4 Mill. Medien mit zu den größeren deutschen Universitätsbibliotheken.

Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, die in ihrer täglichen Arbeit in Kontakt mit dem Auskunfts- und Referenzbestand stehen, werden Auskunft über diesen geben. Hierbei stehen Fragen nach der inhaltlichen Abgrenzung, der Nutzung und der Integration innerhalb des Bibliothekssystems im Mittelpunkt.

Die Einschätzung der Experten wird ein Bestandteil sein, um ein Bestandskonzept für den Auskunfts- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg zu entwickeln. Ein weiterer Bestandteil werden die Ergebnisse aus der Literaturanalyse sein.

Die Entwicklung eines Bestandskonzepts resultiert in dieser Arbeit nicht in einem fertigen Konzept. Die Entwicklung eines Konzeptes wird eher die Vorstufen eines Prozesses hervorbringen. Dies bedeutet, dass ein Handlungsbedarf ermittelt wird, und auf diesen aufbauend Schritte verfolgt werden, die wiederum in Handlungsempfehlungen eingehen werden.

In der aktuellen Literatur über das Bibliothekswesen im deutschsprachigen Raum besteht ein stillschweigender Konsens darüber, was Auskunfts- und Referenzbestände sind. Stillschweigend deshalb, weil keine zentrale Publikation zu diesem Thema vorhanden ist. Vielmehr wird das Thema in den gängigen Standardwerken, so zum Beispiel bei Gantert und Hacker (vgl. Gantert 2008, S. 70), in Unterkapiteln dargestellt oder verstreut in Publikationen aufgegriffen. Bei der Verwendung eines einheitlichen Oberbegriffs besteht Uneinigkeit. An dieser Stelle soll aber darauf nicht weiter eingegangen werden, als dass die Begriffe Auskunfts- und Referenzbestand nicht in der Literatur zu finden sind.

Dagegen hat das Thema im angloamerikanischen Raum eine weit höhere Präsenz in der wissenschaftlichen Produktion des dortigen Bibliothekswesens. Im Besonderen auch zu einer Neubewertung im Umgang mit diesen Bestände.

Auch die Reduzierung von vorhandenen Beständen bekommt in der Fachdiskussion im Bibliothekswesen im deutschsprachigen Raum erst allmählich ihre Aufmerksamkeit. Generell wird das Thema in den Standardnachschlagewerken geringfügig behandelt. Als Beispiel seien hier wieder Gantert und Hacker (vgl. 2008, S. 133) genannt.

Die vorliegende Arbeit soll ihren Beitrag dazu leisten, dieses Thema mehr in den Fokus der Fachdiskussion zu rücken.

Um diesem Forschungsinteresse gerecht zu werden, ergeben sich zwei primäre Intentionen für diese Arbeit.

Um die oben genannten zentralen Fragestellungen zu beantworten, wird eine Analyse wissenschaftlicher Literatur unternommen. Die Analyse wird immer unter besonderer Berücksichtigung der Situation an deutschen Universitätsbibliotheken erfolgen.

Das zweite Ziel dieser Arbeit wird sein, Handlungsempfehlungen zu entwickeln, die konkret den Referenzbestand bzw. Auskunfts- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg betreffen werden.

Aus diesen Vorüberlegungen heraus ergibt sich folgender Aufbau der vorliegenden Arbeit.

Der Hauptteil der Arbeit beginnt mit der Darstellung der Situation von Auskunfts- und Referenzbeständen im Allgemeinen. Dies betrifft die Situation im Bibliothekswesen im deutschsprachigen Raum als auch im angloamerikanischen. Einleitend werden zunächst die Begriffe Auskunft, Referenz und Bestand im Einzelnen betrachtet. Für diese Arbeit besonders wichtig ist dabei die Frage, was zu Beginn des 21. Jahrhunderts ein Bibliotheksbestand ist. Danach werden anhand der Literaturanalyse dem Auskunfts- und Referenzbestand Publikationsgattungen zugeordnet. Daran anschließend werden Tendenzen herausgearbeitet, in welchen Formaten zukünftig dieser Bestand zugänglich sein könnte. Der Schluss dieses

Kapitels wird eine Definition sein, was in dieser Arbeit unter Auskunfts- und Referenzbestand zu Beginn des 21. Jahrhunderts verstanden wird.

Das darauf folgende Kapitel wird die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen behandeln. Der erste Teil dieses Kapitels wird die Nutzung durch Bibliotheksnutzer, besonders durch Studierende, genauer betrachten. Hierbei werden Befragungen im Mittelpunkt stehen, die im ersten Jahrzehnt des jetzigen Jahrhunderts an verschiedenen deutschen Universitäten durchgeführt wurden. Die Analyse dieser Befragungen soll Auskunft darüber geben, ob Auskunfts- und Referenzbestände generell genutzt werden, wenn ja, wie häufig oder selten sie genutzt oder welche Formate bevorzugt werden. Die vorhandenen Befragungen haben nicht die primäre Intention gehabt, die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen zu ermitteln. Aber einige der gestellten Fragen betreffen durchaus das Forschungsinteresse dieser Arbeit.

Der zweite Teil dieses Kapitels betrifft die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen durch das Fachpersonal. Hierzu liegen keine Befragungen vor, weshalb sich darauf konzentriert wird, wie in der Theorie die Arbeit des Fachpersonals geschildert wird oder wie diese idealerweise aussehen soll. Um dennoch Aussagen zu bekommen, wie die Nutzung durch das Fachpersonal erfolgt, wurden Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg befragt. Die Ergebnisse dieses Interviews werden aber erst in einem späteren Kapitel aufgegriffen.

Wie die Situation von Auskunfts- und Referenzbeständen durch das Bestandsmanagement gesteuert wird, wird Bestandteil des nächsten Kapitels sein. Hier soll zunächst erörtert werden, wie der Bestandsaufbau in der Theorie erfolgen soll. Im Umkehrschluss dazu dann, nach welchen Kriterien Bestände reduziert werden sollen. Dieser Abschnitt wird durch die Analyse von zwei Erfahrungsberichten ergänzt, die schildern wie in den USA an zwei Universitätsbibliotheken Teile des Auskunfts- und Referenzbestandes aus dem Freihandbestand entfernt wurden.

Bevor anhand des Fallbeispiels der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg der *Gang in die Praxis* gegangen wird, soll das methodische Vorgehen begründet werden. Da für diese Arbeit Experten interviewt wurden, werden vor allem die theoretischen Grundlagen des Experteninterviews referiert. Danach sollen die Arbeitsschritte, die dem durchgeführten Interview vorangegangen sind, geschildert und das Erkenntnisinteresse des Interviews wiedergegeben werden.

Das nun folgende Kapitel wird den Ist-Zustand des Auskunfts- und Referenzbestands der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg wiedergeben. Hier werden unter anderem die Aussagen aus dem durchgeführten Interview einfließen.

Für das nächste Kapitel werden die Ergebnisse des vorangegangenen den Grundstein bilden, auf dem aufbauend die Entwicklung eines Bestandskonzeptes für die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg erfolgen soll. Das Ziel dieses Kapitels wird sein, Handlungsempfehlungen für die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg zum Umgang mit dem Auskunfts- und Referenzbestand zu formulieren.

## 2. Auskunfts- und Referenzbestände

Was sind Auskunfts- und Referenzbestände? Dieser Frage soll im folgenden Kapitel nachgegangen werden. Die Beantwortung wird im Besonderen die Situation an deutschen Universitätsbibliotheken zu Beginn des 21. Jahrhunderts berücksichtigen.

Zunächst sollen die Begriffe zerlegt und im Einzelnen definiert werden. Danach erfolgt eine Definition von Auskunfts- und Referenzbeständen auf Grundlage einer Auswertung aktueller Literatur zu diesem Themenkomplex. Daraus resultierend werden einzelne Bereiche genauer, unter historischer und aktueller Sichtweise, vorgestellt und Tendenzen herausgearbeitet, wie die Zukunft dieser Bestandssegmente<sup>1</sup> aussehen könnte. Daran anschließend wird als Fazit eine Definition aufgestellt, die die vorangegangenen Ergebnisse zusammenführt, und widerspiegelt, was in der vorliegenden Arbeit unter *Auskunfts- und Referenzbestände an Universitätsbibliotheken zu Beginn des 21. Jahrhunderts* verstanden wird.

### 2.1 Auskunft? Referenz? Bestand?

Die Begriffe **Auskunft** und Information gehen im Bibliothekswesen Hand in Hand und sind als synonym zu verstehen. Zwar sehen Rehm und Strauch für Bibliothekswesen im deutschsprachigen Raum eine Konkurrenz der beiden Begriffe (vgl. Rehm 2007, S. 226). Da aber die westlichen Industriestaaten seit der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts dem Stigma der Informationsgesellschaft unterliegen (vgl. Kübler 2006) und Begriffe wie *Informationszentrum*, *Informationsvermittlung* und *Informationskompetenz* in die deutschsprachige Bibliotheksterminologie

---

<sup>1</sup> Bestandssegmente sind unter anderem inhaltliche Schwerpunkte für einen Teil des Bestandes, der zu einem Bestandssegment zusammengefasst wird.

eingegangen sind, kann der Begriff der *Information* gleichberechtigt neben dem der Auskunft bestehen.

Wird dies berücksichtigt, erscheint es bemerkenswert, wenn innerhalb der Bibliothekswissenschaft im deutschsprachigen Raum keine „theoretisch-terminologische Fundierung<sup>2</sup>“ (Sühl-Strohmenger 2008, S. 28) des Begriffes *Information* existiert. Dennoch wird sich einheitlich der Definition Kuhlens angeschlossen, dass Information „*Wissen in Aktion*“ (Kuhlen 1999, S. 139) ist und durch Abhängigkeiten wie Sender-Empfänger-Prinzip, Kontext der Information, Relevanz und Neuheit geprägt ist.

Auskünfte und Informationen können zum einem durch das Fachpersonal und zum anderen durch zur Verfügung gestellte *Medien*<sup>3</sup> gegeben werden. Wird die Auskunft durch das Fachpersonal gegeben, fällt dies in den bibliothekarischen Aufgabenbereich des Auskunftsdienstes. Hierbei wird zwischen Katalogauskunft, bibliografischer Auskunft, Lesesaalauskunft, einer Beratung und der Faktenauskunft unterschieden (vgl. Gantert 2008, S. 281).

Im angloamerikanischen Raum ist das Pendant zum Auskunftsdienst der Reference and Information Service. Wobei im angloamerikanischen Raum eine viel ältere Tradition des Reference and Information Service existiert (vgl. Smith 2009, S. 4485 & Busse 1999, S. 342). Und dieser eigenständige Abteilungen mit räumlich abgegrenzten Bereichen bildet.

Auskunftsdienste sind Dienstleistungsangebote einer Bibliothek. Eine genauere Beschreibung des Auskunftsdienstes im deutschsprachigen Raum erfolgt im zweiten Kapitel unter besonderer Berücksichtigung der durch das Fachpersonal verwendeten Rechercheinstrumente.

---

<sup>2</sup> Fundierung ist hier als Definition zu verstehen.

<sup>3</sup> Die hier gemeinten Medien können in physischer oder digitaler Form (dies beinhaltet auch online zugängliche Digitalformate) vorkommen und sind Träger von Inhalten. Inhalte sind Texte, Bilder, bewegte Bilder oder Töne (vgl. Gantert 2008, S. 12). Dadurch sind sie unter anderem auch Träger von Informationen und können somit auch als *Informationsträger* bezeichnet werden.

Das *Wahrig-Fremdwörterlexikon* definiert eine **Referenz** unter anderem als eine „Person od. Stelle, auf die man sich berufen kann, bei der Auskünfte eingeholt werden können“ (Wahrig-Burfeind 2001, S. 798). Im Englischen wird unter Reference eine Erwähnung oder ein Hinweis verstanden. In der Verb-Form - to reference sth. - bedeutet dies: sich auf etwas beziehen oder auf etwas verweisen (vgl. Martini 2005, S. 1104). In der gängigen Allgemeinliteratur zum oder über das Bibliothekswesen im deutschsprachigen Raum wird der Begriff der Referenz nur im Zusammenhang von Referenzdatenbanken verwendet<sup>4</sup>.

Dagegen wird im englischsprachigen Raum Reference weit häufiger verwendet. In *Harrods Librarians Glossary* sind achtzehn Einträge mit Reference beginnend vermerkt (vgl. Prytherch 2005, S. 586).

Eigentlich dürfte der Begriff **Bestand** an Bibliotheken keiner weiteren Erklärung bedürfen, da die Auffassung davon, was ein *Bestand* ist, allgemein Konsens ist. Gingen frühere Auffassungen davon aus, diesen als „Sammlung von Büchern“ oder „Sammlung von Medien“ zu beschreiben (Plassmann 2004, S. 12 u. Rehm 2007 S. 40), so muss im Zeitalter von Internet und großen Server-Kapazitäten eine neuere differenziertere und die technischen Entwicklungen des 21. Jahrhunderts berücksichtigende Definition eines Bibliotheks**bestandes** unternommen werden.

Der Bestand einer heutigen Bibliothek kann nicht mehr auf Medien, die physisch oder über digitale Datenträger zur Verfügung gestellt werden, reduziert werden. E-Books und Online-Datenbankenangebote, die nicht über hauseigene Server zugänglich sind, würden somit kein Teil des Bibliotheksbestandes sein.

---

<sup>4</sup> Unter anderem als Artikel im „Lexikon: Buch, Bibliothek, Neue Medien“ (vgl. Rehm 2007, S. 363) oder als Schlagwort in der „Datenbank Deutsches Bibliothekswesen“(DABI); Homepage: [www.dabi.ib.hu-berlin.de](http://www.dabi.ib.hu-berlin.de).

Die bibliothekarische Wirklichkeit sieht dagegen anders aus. Historisch betrachtet wurden zunächst Datenbankenzugänge<sup>5</sup> angeboten (vgl. Plassmann 2004, S. 38), und mittlerweile vermehrt auch E-Books<sup>6</sup> (vgl. Matschkal 2009, S. 391). Gerade diese Entwicklungen drängen dazu, die Auffassung darüber, was ein Bibliotheksbestand ist, zu erweitern oder zu modifizieren.

Um diesen Gegebenheiten gerecht zu werden, kann der Bestand in der Pluralform nach der Definition Sühl-Strohmengers auch als *Informationsressourcen* bezeichnet werden. Da Ressourcen im „ökonomischen Sinn Produktionsfaktoren oder Rohstoffe“ (Sühl-Strohmenger 2008, S. 68) sind, könnten so auch Medien, die nicht direkt, zum Beispiel über Fremdserver, von einer Bibliothek zur Verfügung gestellt werden, mit dem Begriff der *Informationsressourcen* erfasst werden. Bilden die einzelnen Informationsressourcen als Ganzes den Bestand, so wird, wenn diese wieder im Einzelnen betrachtet werden, im Folgenden auch der Begriff *Bestandseinheiten* verwendet. Da eine *Einheit* primär ein quantitatives Merkmal widerspiegelt und beschreibungsneutral in Bezug auf das Format ist, umschreibt der Begriff Bestandseinheit Print-, als auch Digitalpublikationen, sowie Datenbankenangebote im Einzelnen.

## 2.2 Ein Blick in die Wissenschaft

Aus dem vorangegangenen Abschnitt ist erkennbar, dass Begrifflichkeiten historisch bedingt sind, eine unterschiedliche Relevanz haben und verschieden wahrgenommen werden.

---

<sup>5</sup> Datenbanken sind Systeme mit denen abgespeicherte Dateien systematisch und in Zusammenhängen über eine Such- und Ausgabefunktion aufgerufen werden können (vgl. Rehm 2007, S. 125).

<sup>6</sup> E-Books sind Volltexte, die im Digitalformat vorliegen. Sie bestehen aus einem Dateienpaket, dass entweder auf einem Datenträger erhältlich ist oder online abrufbar oder heruntergeladen werden kann (vgl. Gantert 2008, S. 102).

Werden die einzelnen Begrifflichkeiten Auskunft, Referenz und Bestand nun zusammengeführt und in ihrer Gänze als Auskunfts- und Referenzbestand untersucht, ergeben sich dieselben eben angeführten Schwierigkeiten.

Schwerpunkt dieses Abschnitts wird sein, einen Blick in die wissenschaftliche Produktion zu unternehmen, was im Bibliothekswesen als Auskunfts- und Referenzbestand bezeichnet wird. Dabei ergeben sich Unterschiede zwischen dem Bibliothekswesen im deutschsprachigen Raum und dem im angloamerikanischen Raum bei der Verwendung eines aussagekräftigen Oberbegriffs.

Im deutschsprachigen Raum wird eher eine Bezeichnung der Medien im Einzelnen unternommen, als dass der Bestand im Ganzen beschrieben wird. So finden sich Begriffe wie „Auskunfts-literatur“ (Gantert 2008, S. 70), „Auskunfts-mittel“ (Rehm 2007, S. 24) oder „Informationsmaterial“ (Böttger 2009, S. 274). Wobei die beiden Letztgenannten eine weitreichendere Aussagekraft haben als der Erstere, da dieser vermuten lässt, dass nur analoge Medien gemeint sein könnten.

Gantert und Hacker setzen die Begriffe Auskunftsliteratur und Nachschlagewerke auf eine Ebene.

Zur Auskunftsliteratur gehören zum einen alle *Literaturverzeichnisse*, also Bibliographien und gedruckte Bibliothekskataloge, zum anderen alle *sachlichen Nachschlagewerke* allgemeiner oder spezieller Art wie Enzyklopädien, Lexika, Sachlexika (Reallexika), Wörterbücher, Orts- und Namensverzeichnisse, Tabellenwerke, Statistiken, etc. Die Auskunftsliteratur ist für die Bibliotheksarbeit besonders wichtig, da sie zur Ermittlung von Literaturangaben oder von Sachinformationen unentbehrlich ist. (Gantert 2008, S. 70)

Das Aufzählen von gedruckten Bibliothekskatalogen mag zunächst merkwürdig erscheinen, erklärt sich aber dadurch, dass die Autoren zwischen Büchern, Nicht-Buch-Materialien und elektronischen

Publikationen unterscheiden. Literaturarten, von denen die Auskunftsliteratur eine Unterkategorie bildet, beschreiben hier *inhaltliche* Merkmale (vgl. Gantert 2008, S. 69), welche in die eben aufgeführten Medienformen eingehen.

Da eine allgemeine Auflistung und Definition gesucht wird, wurde die oben zitierte Stelle ausgewählt. Welche auch aufschlussreich ist, da nicht nur mehrere verschiedene Publikationsarten aufgelistet werden, sondern auch der Zweck dieser Medien bestimmt wird.

Interessant daran ist, dass nicht genauer bestimmt wird, was mit Bibliotheksarbeit gemeint ist. Hier bleibt offen, ob dieser Bestand hauptsächlich zur Nutzung durch das Bibliothekspersonal, oder auch für Bibliotheksbenutzer, bereit gestellt wird.

Desweiteren konstatieren Gantert und Hacker bei der Auskunftsliteratur eine, historisch betrachtet, frühe Umstellung von Printmedien auf Digitalmedien oder Online-Angebote. Dies begründen sie damit, dass bei Digitalformaten oder bei Online-Angeboten Aktualisierungen leichter zu realisieren sind, sowie die Recherche durch Volltextsuche und Verlinkungen einfacher gestaltet ist (vgl. Gantert 2008, S. 71).

Allgemeiner definieren Rehm und Strauch Auskunftsmittel. Auskunftsmittel werden herangezogen um „bibliographische[.] und fachwissenschaftliche[.] Auskünfte“ zu erteilen und sind „Kataloge, Bibliographien und Nachschlagewerke“, sowie „computerisierte[.] Literaturdienste“ (Rehm 2007, S. 24). *Computerisiert* erscheint etwas veraltet, gemeint sind Datenbanken.

Auch bei Böttger findet sich, wie bei Gantert und Hacker, die Unterscheidung zwischen einer „bibliografischen Auskunft“ und einer „Sachauskunft“. „Kataloge der Bibliothek, Bibliografien, Datenbanken und ggf. Nachschlagewerke mit Literaturangaben“ (Böttger 2009, S. 274) sind hier Werkzeuge, um bibliografische Auskünfte zu ermitteln.

Dieses Oeuvre erweitert Böttger, wenn Sachauskünfte gegeben werden sollen. Zunächst sieht er den gesamten Bestand einer Bibliothek in der Verantwortung. Differenziert aber auch sogleich und zählt „Nachschlagewerke allgemeiner und spezieller Art“ und „ferner Handbücher“ zum „Informationsmaterial“. Darüber hinaus können auch „Datenbanken, das Internet sowie Linksammlungen herangezogen“ (Böttger 2009, S. 274) werden.

Böttger bedient sich auch des Begriffes der Auskunftsmittel und erweitert die obige Liste mit „Anschriften- und Institutionsverzeichnisse“, „Buchhandelsverzeichnisse“ und „Suchmaschinen“ (Böttger 2009, S. 284). Eine eindeutige Bezeichnung wie *Auskunftsbestand* oder *Referenzbestand* fehlt in der wissenschaftlichen Literatur im deutschsprachigen Raum gänzlich.

Im englischsprachigen Raum dagegen existiert einheitlich der Begriff Reference Collection, für Auskunfts- und Referenzbestand, der aus Reference Books, Reference Materials oder allgemeiner formuliert aus Reference Sources bestehen kann. Auch existiert hier, wie schon erwähnt, eine andere Tradition im Bibliothekswesen, die des Reference Service.

Reference work includes the direct, personal aid within a library to persons in search of information for whatever purpose, and also various library activities especially aimed at making information as easily available as possible. (Hutchins 1944, zit. nach Smith 2009, S. 4485)

Unterstützt wird diese Arbeit durch Reference Sources, welche Smith in zwei Typen unterteilt. Zum einen „compilations that furnish information directly“ und zum anderen „compilations that refer to other sources containing information“ (Smith 2009, S. 4489). Gleichzeitig relativiert sie aber die beiden Typen, da bei dem Ersten auch Verweise auf weitere Medien zu finden sind und somit über eine *direkte Informationsversorgung*

hinausgehen, und bei dem zweiten Typ wiederum der Verweis auf weitere Medien schon *Versorgung* mit *Information* ist.

Sources of the first type include encyclopedias, dictionaries, almanacs, handbooks, yearbooks, biographical sources, directories, atlases, and gazetteers; sources of the second type include catalogs, bibliographies, and indexes. (Smith 2009, S. 4489)

Da über das Internet immer mehr Angebote zur Informationsrecherche kostenlos zur Verfügung stehen, regt Smith an, die Auflistung des Auskunfts- und Referenzbestandes einer Bibliothek enger zu halten. Dazugezählt werden sollten nur Online-Angebote, die kostenpflichtig sind und von einer Bibliothek durch Lizenzvertrag oder Ankauf den Nutzern im Bestandsspektrum angeboten werden (vgl. Smith 2009, S. 4489). Auch im angloamerikanischen Raum wird die Tendenz deutlich sichtbar, dass Auskunfts- und Referenzbestände immer mehr in elektronischer Form oder online benutzbar sind und größtenteils ausschließlich im Digitalformat oder online vertrieben/angeboten werden (vgl. Katz 2002, S. 4 u. Smith 2009, S. 4489).

### 2.3 Bibliografien, Nachschlagewerke, Datensammlungen

Aus den eben angeführten Definitionen von Auskunfts- und Referenzbeständen kristallisieren sich drei Haupttypen bzw. -kategorien heraus: Bibliografien, Nachschlagewerke und Datensammlungen. Darüber hinaus werden Kataloge von Bibliotheken erwähnt wenn bibliografische Auskünfte gegeben werden sollen. Da der Katalog ein Verzeichnis des Bestandes einer Bibliothek ist, werden im folgenden Abschnitt die Bibliothekskataloge nicht berücksichtigt. Dies begründet sich daraus, dass Teile eines Bibliotheksbestandes definiert bzw. genauer betrachtet werden sollen. Dies soll aber nicht bedeuten, dass der Katalog einer Bibliothek als

Referenzmedium ausgeschlossen wird. Vor allem nicht, wenn Kataloge zur Recherche verwendet werden, die nicht nur den eigenen Bestand einer Bibliothek verzeichnen, sondern auch den anderer Bibliotheken<sup>7</sup>.

Im Folgenden sollen die drei oben aufgeführten Haupttypen etwas ausführlicher dargestellt werden. Dabei werden sie inhaltlich und auch formal charakterisiert. Ergänzend dazu sollen die geschichtliche Entwicklung und gegenwärtige und zukünftige Tendenzen herausgearbeitet werden.

### 2.3.1 Bibliografien

In der Regel werden Bibliografien als ein „Schriftenverzeichnis“ (Wissen 2008, S. 37) zu einem bestimmten Thema beschrieben. Dabei ergibt sich die Schwierigkeit, diese von einem Katalog abzugrenzen, da ein Katalog in seiner Grundfunktion auch ein Verzeichnis ist. Der Bibliothekskatalog aber ist ein Verzeichnis, welches ausschließlich den Bestand einer Einrichtung verzeichnet<sup>8</sup> und nicht zwingend einen eng abgegrenzten thematischen Raum berücksichtigt. Eine Bibliografie dagegen verzeichnet Publikationen ausschließlich zu einem mehr oder weniger eng abgegrenzten thematischen Raum ohne Berücksichtigung, wo diese zu beschaffen sind. Wie schon angedeutet haben Bibliografien verschiedene inhaltliche Schwerpunkte. So können sie ein sehr weites Spektrum wie die literarische Produktion eines Landes, die Nationalbibliografien, umfassen oder ein sehr stark eingegrenztes Thema wie die Personalbibliografien, die alle Veröffentlichungen zu einer bestimmten Person, verzeichnen. Desweiteren sind Erscheinungsweise, Art der Verzeichnung und Art der Erschließung Charaktereigenschaften von Bibliografien, die unterschiedlich vorkommen können. Eine Bibliografie kann einmalig, fortlaufend oder

---

<sup>7</sup> So zum Beispiel Verbundskataloge wie der *GVKplus*; Homepage: [www.gso.gbv.de](http://www.gso.gbv.de).

<sup>8</sup> Ausgeschlossen hiervon sind wieder Metakataloge wie der *GVKplus*.

online erscheinen. Die Art der Verzeichnung unterscheidet sich darin, ob sie Anspruch erhebt auf Vollständigkeit oder eine Auswahl wiedergibt, ob sie mit oder ohne Kommentare, Wertungen und Abstracts veröffentlicht wird. Die Zusammenstellung der bibliografischen Einträge kann thematisch, alphabetisch oder chronologisch erfolgen (vgl. Umlauf 2005, S. 107). In Abgrenzung zu einem Bibliothekskatalog werden in Bibliografien auch Zeitschriftenaufsätze verzeichnet.

Bibliografien sind die Printmedien, bei denen zuerst mit der Umstellung auf digitale Formate, wie Datenbanken oder CD-ROMs, begonnen wurde.

Umlauf datiert die ersten bibliografischen Datenbanken auf die sechziger Jahre des vergangenen Jahrhunderts (vgl. Umlauf 2005, S. 109). Verstärkt treten dann Bibliografien, im CD-ROM-Format, ab Mitte der 1980er Jahre auf. Aufgrund der geringen Speicherkapazität und durch das Aufkommen des Internets wurden CD-ROMs von bibliografischen Datenbanken abgelöst (vgl. Sühl-Strohmenger 2008, S. 130).

Auch die Begrifflichkeiten kamen dadurch in Konkurrenz. Laut Umstätter wurden Datenbanken mit bibliografischen Nachweisen nicht gleich als Bibliografie bezeichnet. Erst zu Beginn des 21. Jahrhunderts wurden Online-Datenbanken mit bibliografischen Nachweisen mit dem Beinamen der Bibliografie betitelt (vgl. Umstätter 2005, S. 1443).

2005 konstatiert Umlauf, in Bezug auf die Menge, für digitale Bibliografien zu geisteswissenschaftlichen Themen einen Rückstand gegenüber den Naturwissenschaften (vgl. Umlauf 2005, S. 109). Dagegen sieht Sühl-Strohmenger 2008 die Online-Literaturdatenbank als „Standard in [...] wissenschaftlichen Bibliotheken“ (Sühl-Strohmenger 2008, S. 130). Diese Aussage ist aber mit Vorsicht zu betrachten, da die Beispiele, die er anführt, die naturwissenschaftlichen und sozialwissenschaftlichen Fächer betreffen.

Dirk Wissen unternahm eine ausführliche Analyse von Fachliteratur zu dem Thema Bibliografien in Bezug auf ihre Entwicklungen im Internetzeitalter.

Die Annahme, dass ein Wandel von der gedruckten Bibliographie hin zu einem modernen Online-Informationsmittel existiert, ist [...] nicht an den [...] Handbüchern ablesbar, sondern durch den gegebenen technischen Fortschritt begründet. (Wissen 2008, S. 40)

Dies mag eine deterministische oder intuitive Schlussfolgerung sein, die aber in der Tat im historischen Rückblick und unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen, wie dem Ausbau von digitalen Bestandseinheiten, durchaus gerechtfertigt ist.

### 2.3.2 Nachschlagewerke

Die nächste Kategorie bilden die Nachschlagewerke. Gerade hier ist eine eindeutige Abgrenzung zu anderen Literaturtypen schwierig, da auch in einem Katalog oder in einer Bibliografie *nachgeschlagen* werden kann. Die Information, die durch das Nachschlagen in Katalogen und Bibliografien erlangt wird, begrenzt sich auf die Auskunft über Standort, Verfügbarkeit, Vorhandensein oder bibliografischen Angaben von Medien.

In Abgrenzung dazu charakterisieren sich Nachschlagewerke durch die Wiedergabe von komplexen Zusammenhängen von Wissen.

Nachschlagewerke sind **Handbücher, Lexika, Wörterbücher** und **geografische Kartenmaterialien**.

**Handbücher** zeichnen sich dadurch aus, „systematisch und zusammenhängend“ (Rehm 2007, S. 206) ein bestimmtes Themengebiet zu erschließen. Da sie eine „umfassende Orientierung“ (Rehm 2007, S. 206) in einem Themengebiet ermöglichen, zählen sie zu den Nachschlagewerken. Eine weitere Eigenschaft ist, dass zum Teil mehrere Wissenschaftler bei der Erstellung des Inhaltes beteiligt sind und Handbücher somit ein fundiertes Fachwissen wiedergeben. Auch sind Handbücher mit einem umfangreichen Literaturverzeichnis versehen.

Historisch betrachtet wurden Handbücher zunächst, wie aus dem Namen ableitbar, in einem *handlichen*-Format hergestellt. Die Formate haben sich aber im Laufe der Zeit verändert und tragen meistens im Titel den Namen - Handbuch - und werden durch diesen als Literaturgattung klassifiziert (vgl. Rehm 2007, S. 206).

**Lexika** bereiten den zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung aktuellen Wissensstand punktuell in alphabetischer Anordnung auf. Lexika können universellen Charakter haben und fächerübergreifend Wissen darstellen, wie die *Brockhaus Enzyklopädie*, und werden als Universallexikon oder Enzyklopädie bezeichnet. Neben den Universallexika erscheinen auch Lexika zu speziellen Themengebieten, so zum Beispiel Personen-, Künstler- oder Literaturlexika (vgl. Umlauf 2005, S. 66).

Viele Lexika sind heute online zugänglich, da dadurch eine schnellere Aktualisierung möglich ist und auch die Recherche sich vereinfacht. Online-Lexika, wie die *Brockhaus Enzyklopädie online*<sup>9</sup> werden durch Multimedia Einspielungen ergänzt. Auch ältere Ausgaben von Lexika werden retrodigitalisiert und sind online abrufbar.

Die bekannteste Online-Enzyklopädie ist die freizugängliche *Wikipedia*<sup>10</sup>. Hier tritt aber das Problem auf, dass die Autoren anonym bleiben und somit wissenschaftliche Standards nicht gewährleistet sind (vgl. Sühl-Strohmenger 2008, S. 109).

**Wörterbücher** werden auch als Sprachwörterbücher bezeichnet. Sie geben „den Wortschatz einer Sprache ganz oder Auszugsweise“ (Umlauf 2005, S. 70) wieder. Die Eintragungen werden durch sehr vereinfachte oder knappe Erläuterungen ergänzt. Rehm und Strauch sehen hier den Trend zu einer starken Freqüentierung von Online-Angeboten (vgl. Rehm 2007, S. 459).

**Geografische Kartenmaterialien** sind Kartenmaterialien, die unter inhaltlichen Aspekten zusammengestellt sind und komplexe

---

<sup>9</sup> Homepage: [www.brockhaus-enzklopaedie.de](http://www.brockhaus-enzklopaedie.de).

<sup>10</sup> Homepage: <http://de.wikipedia.org>.

Zusammenhänge von Wissen in graphischer Darstellung wiedergeben. In der Regel sind dies Atlanten.

Atlanten sind meistens in gebundener Form erhältlich und können einen aktuellen oder historischen Schwerpunkt haben. Auch lose Kartensammlungen, die meistens in einer Mappe angeboten werden, sowie faltbare Karten gehören zu den geografischen Kartenmaterialien.

### 2.3.3 Datensammlungen

Datensammlungen sind **Statistiken**, **Telefon-** und **Adressverzeichnisse**, aber auch Almanache. Sie charakterisieren sich dadurch, dass Daten, meistens mit wenig Text, alphabetisch oder systematisch aufbereitet werden.

**Statistiken** erscheinen in Form von periodisch veröffentlichten Mitteilungen oder Berichten oder sind über Datenbanken abrufbar (vgl. Sühl-Strohmenger 2008, S. 127).

**Telefon- und Adressverzeichnisse** können allgemeinen Charakter haben, wie das *Örtliche Telefonbuch* oder speziellen, wie der *Führer durch Hamburger Bibliotheken und ihre Geschichte*, in dem die Adressen der Hamburger Bibliotheken verzeichnet sind.

**Almanache** sind Datensammlungen mit sehr knappen Texteinheiten zu bestimmten Themen.

*Fischers Weltalmanach* ist der im deutschsprachigen Raum bekannteste Almanach. Hier werden Daten, wie Flächengröße, Einwohnerzahl oder Bruttoinlandsprodukt, zu allen Ländern der Welt aufbereitet. Dieser erscheint noch in gedruckter Auflage, ist aber auch im CD-ROM-Format erhältlich und auszugsweise online einsehbar<sup>11</sup>.

Auch Abkürzungsverzeichnisse, die Abkürzungen entschlüsseln, gehören zu den Datensammlungen.

---

<sup>11</sup> Homepage: [www.weltalmanach.de](http://www.weltalmanach.de).

## 2.4 Die Format-Zukunft von Auskunfts- und Referenzbeständen

In der wissenschaftlichen Literatur im deutschsprachigen sowie im angloamerikanischen Raum ist Einigkeit darüber zu finden, dass die Zukunft der Publikationsformate der Auskunfts- und Referenzbestände im Digitalformat liegt.

Die Möglichkeit bei online angebotenen Bibliografien und Nachschlagewerken einfacher und regelmäßiger Aktualisierungen vornehmen zu können, macht diese besonders attraktiv (vgl. Schäffler 2004, S. 178). Hinzu kommen die vereinfachten und schnelleren Suchmöglichkeiten. Zum einen fällt das Blättern in umfangreichen Printausgaben weg und zum anderen erweitert die Volltext-Suche die brauchbare Trefferquote (vgl. Katz 2002, S. 214).

Viele im Printformat erschienene Auskunfts- und Referenzbestände seien durch Datenbanken ersetzt worden, beurteilen Experten der *Bayrischen Staatsbibliothek* die Marktsituation. Weiter beobachten sie, dass Printausgaben häufig nach Veröffentlichung einer digitalen Version nicht mehr produziert werden. Dabei erkennen sie die Schwierigkeit der dauerhaften Sicherung der Inhalte. Sie plädieren daher, mit den Datenbankanbietern Regelungen zu treffen, die einen dauerhaften Zugriff auf die Inhalte sichern (vgl. Hammerl 2009, S. 312).

Dies hilft aber nicht weiter wenn durch Schädigungen der Server die Daten verlorengehen oder bei Konkurs der Anbieter kein anderer Konkurrent die Datenbankinhalte übernimmt und weiter anbietet.

Auch wenn der Trend sich eindeutig zu Digitalformaten von Auskunfts- und Referenzbeständen abzeichnet, sollten gerade wegen der Fragilität digitaler Speichermedien Überlegungen unternommen werden, die Inhalte längerfristig zu sichern.

## 2.5 Auskunfts- und Referenzbestände an Universitätsbibliotheken - eine Definition

Wie aus den vorangegangenen Abschnitten zu erkennen ist, ergeben sich mehrere Schwierigkeiten Auskunfts- und Referenzbestände an Universitätsbibliotheken zu definieren.

Zunächst soll festgehalten werden, was in vorliegender Arbeit im Allgemeinen unter dem Bestand einer Universitätsbibliothek verstanden wird.

Der Bestand einer Universitätsbibliothek umfasst zu Beginn des 21. Jahrhunderts Medienangebote, die im Print- als auch im Digitalformat zugänglich sind. Dies schließt auch Medienangebote in Form von Datenbanken oder E-Books mit ein, die nicht über eigene Server zur Verfügung stehen.

Da nach diesem Verständnis der Begriff Medien nicht mehr zulänglich ist, um die eben aufgeführten Angebote mit einzuschließen, wird in der folgenden Definition statt Medien der Begriff *Informationsressourcen* nach Sühl-Strohmenger (vgl. Sühl-Strohmenger 2008, S. 105) verwendet.

Die Frage, ob nur kosten- oder lizenzpflichtige online angebotene *Informationsressourcen* zum Bestand gehören, kann mit einem Sowohl-als-auch beantwortet werden. Vielmehr sollten Online-Angebote dahingehend beurteilt werden, ob sie wissenschaftlichen Standards entsprechen. Denn auch die Datenbank Deutsches Bibliothekswesen(DABI)<sup>12</sup> ist eine freizugängliche Online-Datenbank. Auch Romane werden von wissenschaftlichen Bibliotheken erworben, besonders von Bibliotheken mit sprachwissenschaftlichen oder kulturgeschichtlichen Schwerpunkten. Diese müssten, da sie in der Regel nicht wissenschaftlichen Standards entsprechen, auch nicht zum Bestand dieser Bibliotheken zählen. Sie gelten aber in dem eben genannten Umfeld als Quellenmaterial (vgl. Gantert

---

<sup>12</sup> Homepage: [www.dabi.ib.hu-berlin.de](http://www.dabi.ib.hu-berlin.de).

2008, S. 71) und haben somit ihre Berechtigung, in wissenschaftlichen Bibliotheken gesammelt zu werden.

Freizugängliche Online-Angebote können dann mit zum Bestand gezählt werden, wenn diese entweder wissenschaftlichen Standards entsprechen oder sie als Quellenmaterial geeignet sind.

Auskunfts- und Referenzbestände an Universitätsbibliotheken zu Beginn des 21. Jahrhunderts sind *Informationsressourcen*, die vor Ort oder online einsehbar sind und punktuell Wissen und Fakten wiedergeben. Sie unterteilen sich in die folgenden drei Kategorien: Bibliografien, Nachschlagewerke und Datensammlungen.

Ihr Nutzen liegt darin, ohne großen Zeitaufwand Informationen über Sachverhalte wiedergeben zu können, sowie den Rechercheeinstieg als auch die Recherche selber zu unterstützen.

### 3. Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen

Da Auskunfts- und Referenzbestände im Einzelnen dargestellt und als Gesamtheit definiert wurden, soll nun im folgenden Kapitel die Nutzung dieser Bestände im Mittelpunkt stehen. Dabei ergeben sich zwei Seiten der Medaille. Zum einen der Gebrauch durch Bibliotheksnutzer und zum anderen der Gebrauch durch das Fachpersonal. Bei den Bibliotheksnutzern wird, da hier Universitätsbibliotheken im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit stehen, der Fokus auf die Nutzung durch Studierende gelegt. Die andere Seite der Medaille, also die Nutzung durch das Fachpersonal, wird in Bezug auf die Arbeitsweise des Auskunftsdienstes in Augenschein genommen.

#### 3.1 Bibliotheksnutzer

Die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen durch Studierende zu erfassen, ist eine schwierige Angelegenheit. Zwar gehört die Benutzerforschung an deutschen Bibliotheken zum Alltag (vgl. Heischmann 2004, S. 262), und auch die Informationskompetenz deutscher Studierender wurde schon untersucht, aber explizite Erhebungen in Bezug auf Auskunfts- und Referenzbestände werden dabei nicht gemacht.

Da Auskunfts- und Referenzbestände unter anderem den Nutzen haben, den Rechercheeinstieg und auch die Recherche selber zu unterstützen, könnte der Gebrauch über das Rechercheverhalten der Studierenden untersucht werden. Genauer formuliert bedeutet dies die Frage nach den *Informationsressourcen*, die zur Recherche eingesetzt werden.

Rechercheverhalten, also die Nutzung von Informationsressourcen, ist ein Bestandteil von Informationskompetenz (vgl. Hütte 2006, S. 139). Die unternommenen Studien zur Informationskompetenz von deutschen Studierenden sind zum Teil über zehn Jahre alt. Dabei ergibt sich das Problem, dass aktuell Studierende eine andere technische Sozialisierung

haben als das Gros der Studierenden von vor zehn Jahren. Dies begründet sich aus der rasanten Entwicklung von Endgeräten aus dem Bereich der Informationstechnologie. Aber auch aus der voranschreitenden *Vernetzung* in der Bundesrepublik Deutschland (vgl. Jüngling 2011). Unter *Vernetzung* wird hier verstanden, dass immer mehr Haushalte einen Internetzugang haben und dies auch immer häufiger über mobile Endgeräte (vgl. Pfeifenberger 2010, S. 109). Der Zugang zum Internet beschränkt sich somit nicht mehr nur auf den Gebrauch im Haushalt oder in bestimmten Einrichtungen, sondern geschieht nun auch *on the road*, in öffentlichen Verkehrsmitteln oder im Park.

Die folgenden Befragungen wurden ausgewählt, da sie zum Teil Bereiche des Auskunfts- und Referenzbestandes betreffen. Die ausführlichere Darstellung wurde gemacht, um die Ergebnisse der Befragungen besser vergleichen zu können. Denn sowohl der Kontext als auch die Ergebnisse selber, unterscheiden sich teilweise geringfügig.

### 3.1.1 Die SteFi-Studie 2001

Die bekannteste Studie zur Informationskompetenz deutscher Studierender ist die *SteFi*-Studie aus dem Jahr 2001 (vgl. Klatt 2001). Intention der Studie war, den „Kenntnisstand und [die, G. S.] Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung aus Sicht der Studierenden zu ermitteln“ (vgl. Klatt 2001, S. 19). Für das Forschungsinteresse dieser Arbeit soll aus den verschiedenen Komponenten der Informationskompetenz nur der Aspekt der Informationsrecherche herausgegriffen werden.

Das Ergebnis der Studie war, dass Online-Kataloge und spezielle Online-Angebote, wie Fachdatenbanken, selten genutzt wurden. Wenn das Internet als Rechercheinstrument eingesetzt wurde, wurden vor allem allgemeine Suchmaschinen, wie Yahoo, Lycos oder Web.de verwendet (vgl.

Klatt 2001, S. 10). Desweiteren wurde als Rechercheeinstieg häufig der Austausch unter den Studierenden und das persönliche Gespräch mit den Lehrenden angegeben. Diese Ergebnisse geben wenig Aufschluss in Bezug auf die Nutzung des Auskunfts- und Referenzbestandes einer Hochschulbibliothek. Wenn aber der Trend zu mehr digitalen bzw. Online-Angeboten im Bereich des Auskunfts- und Referenzbestandes berücksichtigt wird, ist aus dieser Studie zunächst einmal zu Beginn des 21. Jahrhunderts eine seltene Nutzung von Fachdatenbanken abzuleiten. Da Fachdatenbanken meistens auch zu den digitalen Auskunfts- und Referenzbeständen gehören, schienen diese zu dem Zeitpunkt der Studie im Recherche-*Alltag* von Studierenden keine große Bedeutung zu haben. Auch die Nutzung des elektronischen Bibliothekskatalogs (OPAC – Online Public Access Catalogue) spielt eine geringe Rolle im Rechercheverhalten der damaligen Studierenden.

### 3.1.2 Befragungen an 13 Bibliotheken im Jahr 2004

Im Rahmen eines Hauptseminars am Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt Universität zu Berlin wurde 2004 eine Nutzerbefragung an verschiedenen wissenschaftlichen Bibliotheken durchgeführt (vgl. Havemann 2006). Die Probanden der Untersuchung waren in erster Linie nicht nur Studierende. Zielgruppe der Befragung sind vielmehr allgemein definiert Nutzer von wissenschaftlichen Bibliotheken. Da die Fragebögen zum einen im Internet *ausgelegt* wurden und zum anderen auch in den Bibliotheken vor Ort, können die Befragten sowohl Nutzer der physischen Bibliotheken sein, aber auch Nutzer der Online-Angebote der Bibliotheken (vgl. Havemann 2006, S. 70). Die Bibliotheken, die an der Untersuchung teilgenommen hatten, wurden in zwei grob definierte Fachbereiche unterteilt. Zum einen Bibliotheken mit dem Schwerpunkt *Sozialwissenschaften* und zum anderen Bibliotheken mit dem Schwerpunkt

*Natur- oder Technikwissenschaften.* Die Altersstufe der Befragten ist in zwei Kategorien aufgeschlüsselt. Die erste Kategorie sind Nutzer, die bis einschließlich 30 Jahre alt sind, und die zweite Kategorie sind Nutzer, die über 30 Jahre alt sind (vgl. Havemann 2006, S. 74). Da die Ergebnisse in den jeweiligen Alterskategorien sich nicht zu sehr unterscheiden, sind in folgender Kurzzusammenfassung beide Altersgruppen zusammengezogen. Die verschiedenen Fachbereiche weisen auch keine großen Abweichungen auf, weshalb auch diese hier zusammengefasst sind.

Das am meisten genutzte Rechercheinstrument ist auch bei diesen Befragten das Internet. Unter Internetrecherche wurde eine „gezielte Suche mit Suchmaschinen oder [das, G. S.] Surfen im frei zugänglichen Teil des Internet“ (Havemann 2006, S. 71) verstanden.

Die Zweithäufigste Recherchemethode, wurde das Auswerten „bibliographischer Angaben in Büchern oder Zeitschriften“ angegeben (Havemann 2006, S. 71 u. S. 76).

Dann folgt doch ein unterschiedliches Rechercheverhalten der jeweiligen fachlichen Ausrichtungen.

Bei den technischen Wissenschaften kommt an dritter Stelle die Benutzung bibliografischer Datenbanken, gefolgt von der Nutzung des OPACs. Wobei die Benutzung von Datenbanken eindeutig Vorrang hat.

Bei den Sozialwissenschaften kommt an dritter Stelle als Recherchemethode die Benutzung des OPACs. In den sozialwissenschaftlichen Fächern haben andere Recherchekanäle Vorrang, bevor bibliografische Datenbanken verwendet werden.

Anhand dieser Untersuchung ist zunächst eine Veränderung in Bezug auf die Rechercheinstrumente zu erkennen. Zwar steht noch die Recherche über gängige Suchmaschinen an erster Stelle, aber nicht mehr mit einem signifikant großen Abstand zu spezifischeren Online-Angeboten.

Anhand dieser Untersuchung ist eine Aufgeschlossenheit gegenüber bibliografischen Datenbanken zu erkennen.

### 3.1.3 Regensburger Befragungen 2005/2006

Aufschlussreicher für das in dieser Arbeit im Mittelpunkt stehende Thema, ist eine Untersuchung an der Universität Regensburg aus dem Wintersemester 2005/2006 (vgl. Gorski 2008). Hier sollte die Informationskompetenz von Schülern der Oberstufe und Studierenden im Grund- sowie Hauptstudium ermittelt werden (vgl. Gorski 2008, S. 744). Dazu wurden diese auch zu ihrem Rechercheverhalten befragt (vgl. Gorski 2008, S. 746).

Wie in den vorangegangenen Studien wählen auch hier die meisten der Befragten als Rechercheeinstieg die *freie Suche* über allgemeine Suchmaschinen, wie Google (vgl. Gorski 2008, S. 746).

Bei der Frage nach den verwendeten Informationsressourcen bestand die Möglichkeit, eine Auswahl der verwendeten Ressourcen anzugeben. Von insgesamt 504 Angaben fielen ca. 256 auf die Verwendung einer allgemeinen Suchmaschine. 56 Angaben fielen auf den OPAC, 45 auf Online-Lexika (davon 35 auf die Wikipedia) und 13-mal wurden bibliografische Datenbanken und digitale Zeitschriften angegeben. Gedruckte Lexika und Bibliografien wurden dagegen nur 9-mal angegeben (vgl. Gorski 2008, S. 747).

Wenn eine Suche über eine allgemeine Suchmaschine nicht erfolgreich war, wechselten ca. 2,3 % der Befragten das Rechercheinstrument und verwendeten dann „bibliothekarische Informationssysteme wie, OPAC, Fachdatenbank, Lexika etc.“ (Gorski 2008, S. 753). Wird das Rechercheinstrument nicht gewechselt, werden neue bzw. andere Suchbegriffe verwendet. Das Rechercheinstrument selber wurde aber nicht in Frage gestellt (vgl. Gorski, S. 753).

Die Ergebnisse dieser Studie lassen die Interpretation zu, dass gedruckte sowie auch digitale Auskunfts- und Referenzbestände in der Recherche der Befragten eine geringere Bedeutung haben. Besonders bemerkenswert ist

die große Abweichung in der Verwendung von Online- und Print-Angeboten. Gedruckte Publikationen scheinen bei diesen Befragten nicht mehr *en vogue* zu sein.

#### 3.1.4 Konstanzer Befragungen 2006

Eine weitere aufschlussreiche Befragung für das hier vorliegende Interessensgebiet wurde an der Universität Konstanz im Jahr 2006 durchgeführt (vgl. Kohl-Frey 2007). Teilnehmer der Befragung sollten *Fortgeschrittene* aus der Universitätssphäre sein. Dies umfasste Studierende in Masterstudiengängen, Doktoranden und wissenschaftliche Mitarbeiter.

Im Fragebogen wurde unter anderem danach gefragt, „welche Recherchequellen in der Regel benutzt werden, um gezielt nach Forschungsergebnissen zu suchen“ (Kohl-Frey 2007, S. 170).

Wieder wird bevorzugt im Internet recherchiert und wie bei den vorangegangenen Untersuchungen mit allgemeinen Suchmaschinen als Rechercheinstrument. Die genaueren Ergebnisse sahen wie folgt aus:

- Allgemeine Suchmaschinen: 76,1 %
- Bibliothekskataloge: 71,9 %
- Fach- und Volltextdatenbanken: 58,6 %
- Wissenschaftliche Suchmaschinen: 43,2 %
- Faktendatenbanken: 27,3 %
- Gedruckte Bibliografien: 26,3 %
- Portale: 8,1 % (vgl. Kohl-Frey 2007, S. 170)

Hieraus lassen sich zwei wichtige Aussagen zur Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen destillieren. Interessant ist, wenn die Nutzung der Bibliothekskataloge nicht berücksichtigt wird, dass die Nutzungsfrequenz unter 50 % liegt. Dies ist konkret an den Ergebnissen zur Nutzung von

Faktendatenbanken, die in den Bereich Nachschlagewerke gehören, und an der Nutzung der gedruckten Bibliografien zu erkennen.

Wenn die verwendeten Fach- und Volltextdatenbanken zu den Auskunft- und Referenzbeständen gehören, und diese nach den Kriterien von Lexika und Almanache punktuell Inhalte wiedergeben oder die Möglichkeit zu bibliografischen Recherchen bieten. Diese haben eine Nutzungsfrequenz von ca. 59 % und daher eine höhere Relevanz in der Recherche.

Dass gedruckte Bibliografien eine Nutzungsfrequenz von knapp 27 % haben, erscheint bemerkenswert. Da höhere Semester befragt wurden, liegt hier die Vermutung nahe, dass diese auch zu Beginn des Studiums weniger auf gedruckte Bibliografien zurückgegriffen haben.

Der Beginn der Hochschullaufbahn der Befragten muss bei den Masterstudiengängen mindestens drei Jahre und bei den Doktoranden und wissenschaftlichen Mitarbeitern mindestens fünf Jahre zurückliegen, womit ein Anhaltspunkt vorliegt, dass gedruckte Bibliografien auch zu Beginn des 21. Jahrhunderts eventuell eine geringere Frequenz in der Recherche hatten.

### 3.1.5 AG E-Books im Bibliotheksverbund Bayern

Zwischen Dezember 2008 und März 2009 wurden an neun wissenschaftlichen Bibliotheken in Bayern Nutzerbefragungen zur Nutzung und Akzeptanz von digitalen Bestandseinheiten durchgeführt (vgl. Matschkal 2009)<sup>13</sup>. Geplant und koordiniert wurde die Umfrage von der *AG E-Books im Bibliotheksverbund Bayern*. Befragt wurde ohne Unterschied der Zugehörigkeit zu den jeweiligen Bibliotheken. Über die Hälfte der

---

<sup>13</sup> Die Redaktion der Zeitschrift B.I.T.online hat aus Platzgründen entschieden, dass die Druckausgabe nur eine verkürzte Version des Artikels von Leo Matschkal wiedergibt. Der ausführliche Text mit Darstellungen, kann nur Online eingesehen werden. Im Literaturverzeichnis ist der Verweis zur Online-Ausgabe gemacht. Die Angaben in diesem Unterkapitel entstammen der Online-Version, daher gilt der Quellenbeleg für das ganze Kapitel 3.1.5 *AG E-Books im Bibliotheksverbund Bayern*.

Fragebögen wurde von Studierenden ausgefüllt. Ein Fünftel der Fragebögen wurde von Lehrenden, wissenschaftlichen Mitarbeitern oder Doktoranden ausgefüllt. Die Geburtsjahrgänge zwischen 1981 und 1985 waren am häufigsten vertreten.

Bei der Auswertung der Fragebögen wurde zwischen Befragten von Fachhochschulen und Befragten von Universitäten unterschieden.

Auf die Frage hin, ob denn generell E-Books gelesen werden, antworteten ca. 70 % der Befragten beider Hochschultypen mit Ja.

Bei der Frage nach der Häufigkeit der Nutzung antworteten 25,1 % der Befragten der Universitäten, dass sie E-Books mindestens einmal in der Woche lesen. Bei den Befragten der Fachhochschulen lesen 29,2 % mindestens einmal in der Woche E-Books.

Knapp 70 % der Befragten beider Hochschultypen gab an, E-Books von zu Hause aus zu nutzen. Unterwegs, z. B. in öffentlichen Verkehrsmitteln, nutzen ca. 10 % der Befragten beider Hochschultypen E-Books.

Knapp die Hälfte aller Befragten beider Hochschultypen wurden durch die Homepage ihrer jeweiligen Bibliothek auf die Verfügbarkeit von E-Books aufmerksam und ca. 30 % über den OPAC der jeweiligen Bibliothek.

Bei der Frage, über welches Rechercheinstrument auf E-Books zugegriffen wird, waren Mehrfachnennungen möglich. Quantitativ konnte angegeben werden, ob häufig, selten oder gar nicht über das jeweilige Rechercheinstrument auf E-Books zugegriffen wurde. Über den OPAC der jeweiligen Bibliothek griffen ca. 40 % aller Befragten beider Hochschultypen häufig auf E-Books zu. Zusätzlich gaben 30 % an, auch über E-Book-Portale der Bibliothek häufig auf E-Books zuzugreifen.

Suchmaschinen wurden von ca. 20 % der Befragten beider Hochschultypen häufig verwendet, um auf E-Books zuzugreifen.

Neben der Nutzungshäufigkeit und der Zugriffsweise wurde auch nach der Nutzungshäufigkeit bestimmter Publikationsgattungen gefragt. Auch hier konnte häufig, selten oder gar nicht angegeben werden. Wissenschaftliche

E-Books wurden zu ca. 60 % der Befragten der Fachhochschulen und zu ca. 55 % von den Befragten der Universitäten am häufigsten genutzt. Die Antworten bei der Nutzung von Nachschlagewerken unterscheiden sich bei den Antwortmöglichkeiten häufig und selten zwischen den Befragten beider Hochschultypen nicht signifikant. Knapp 30 % gaben an, Nachschlagewerke häufig zu nutzen, und ca. 30 % diese selten zu nutzen. Gar nicht genutzt werden Nachschlagewerke von ca. 30 % der Befragten der Fachhochschulen und von ca. 40 % der Befragten der Universitäten. Anhand dieser Befragungen ist eine häufige Nutzung digitaler Bestandseinheiten zu erkennen. Bei der Art und Weise, wie auf digitale Angebote zugegriffen wird, liegt der OPAC eindeutig an erster Stelle und die allgemeinen Suchmaschinen verlieren an Bedeutung bei dem Zugriff auf digitale Volltexte. Daraus lässt sich eine Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Volltexten erkennen aber auch die Tendenz, mehr bibliothekarische Rechercheangebote zu nutzen. Darüberhinaus scheint die Präsenz digitaler Auskunfts- und Referenzbestandeinheiten im Fokus der Nutzer zu liegen. Wobei aber bei den ca. 40 % Nichtnutzern offen bleibt, ob diese generell, also auch gedruckte, Auskunfts- und Referenzbestände nicht nutzen.

### 3.1.6 Freiburger Befragungen 2008-2010

An der Universität Freiburg wurden 2008 bis 2010 im Rahmen von Bibliotheksveranstaltungen für Bachelor- und Masterstudierende zur Vermittlung von Informationskompetenz Befragungen durchgeführt (vgl. Sühl-Strohmenger 2011).

Hier zeigt sich nun im Vergleich zur *SteFi*-Studie ein Wandel in der Nutzung von digitalen Rechercheinstrumenten.

War bei den befragten Studierenden in der *SteFi*-Studie der Austausch untereinander noch ein wichtiger Faktor in der Recherche, so halten in den

Freiburger Befragungen 53,7 % diesen Recherchefaktor für „weniger wichtig oder für unwichtig“ (Sühl-Strohmer 2011, S. 12). Als ein Faktor, der in der Recherche „sehr wichtig bis wichtig“ ist, gaben 95 % „fachbezogene Literaturdatenbanken“, 80,5 % den OPAC, 61 % die Suchmaschine Google und 39 % „Internetsuchmaschinen generell“ (Sühl-Strohmer 2011, S. 12) an.

Die Online-Enzyklopädie Wikipedia wird von 31,7 % für „sehr wichtig bis wichtig“ (Sühl-Strohmer 2011, S. 12) erachtet.

Im Sinne eines Auskunfts- und Referenzbestandes können „fachbezogene Literaturdatenbanken“ auch der bibliografischen Recherche zugeordnet werden. So liegt hier eine hohe Frequentierung eines Teilbereiches des Auskunfts- und Referenzbestandes vor.

### 3.1.7 ZBW-Studie 2011

Eine weitere aktuelle Studie befragte Studierende, Lehrende und institutionell Forschende aus dem Fachbereich Wirtschaftswissenschaft unter anderem nach ihrem Rechercheverhalten (vgl. ZBW 2011).

Ergebnis der ZBW-Studie aus dem Jahr 2011 war, dass besonders Studienanfänger über die von den Lehrenden empfohlene Literatur hinaus nach weiterer Literatur gesucht haben. Dies schließt aber nicht eine anschließende Suche in einer fachspezifischen Datenbank aus (vgl. ZBW 2011, S. 6).

Fortgeschrittene dagegen verwenden gleich fachspezifische Datenbanken, die meistens bibliografische Angaben enthalten (vgl. ZBW 2011, S. 6).

Google Scholar wird hier als die am meisten genutzte angegeben. Wird dagegen nach Fakten, also nach punktuell aufbereitetem Wissen, recherchiert, verwendet die Mehrheit die allgemeine Suchmaschine Google (vgl. ZBW 2011, S. 5).

Ein Nichtverwenden von Fachdatenbanken ist an dieser Studie nicht zu erkennen, eher im Gegenteil macht sich hier eine hohe Bereitschaft zur Nutzung von Fachdatenbanken bemerkbar.

Interessant an dieser Studie ist, dass die Befragten bei der Suche nach punktuell aufbereitetem Wissen, ein Bereich der bei Auskunfts- und Referenzbeständen durch Nachschlagewerke abgedeckt wird, über die allgemeine Suchmaschine Google recherchieren. Leider wird aber nicht genauer dargestellt, welche Treffer, also Internetseiten, bei dieser Suche *angeklickt* werden. Sind dies nichtwissenschaftlichen Standards entsprechende Datenbanken wie die Wikipedia oder führt diese Suche zu fachspezifischen Datenbanken von Fachverlagen, -Anbietern oder Universitäten?

### 3.2 Nutzung durch das Fachpersonal

Die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen durch das Bibliothekspersonal zu untersuchen, stellt eine schwierige Aufgabe dar. In der Regel werden diesbezüglich keine Erhebungen durchgeführt. Zumindest sind im deutschsprachigen Raum keine bekannt. Wenn Untersuchungen in Bibliotheken erfolgen, betreffen diese meistens, wie im vorangegangenen Abschnitt dargestellt, die Bedarfe und das Verhalten der Nutzer.

Eine Möglichkeit, dennoch Aussagen treffen zu können wie Auskunfts- und Referenzbestände durch das Fachpersonal genutzt werden, ist eine Analyse der Fachliteratur unter Berücksichtigung von Berufsprofilen im Bibliothekswesen. Darüberhinaus kann noch ein Soll-Zustand ermittelt werden. Dies beinhaltet, was innerhalb der Bibliothekslandschaft gefordert wird.

Nach der im ersten Kapitel unternommenen Definition von Auskunfts- und Referenzbeständen, liegt ihr Nutzen darin, schnelle und punktuelle

Faktenauskünfte und bibliografische Angaben zu ermitteln. Dies fällt in den meisten Bibliotheken in den Bereich des Auskunftsdienstes. Dabei ergeben sich aus den eben genannten Auskunftsinhalten zwei Auskunftsarten. Zum einen die Faktenauskunft und zum anderen die bibliografische Auskunft. Ob diese nun an einem Ort gebündelt oder auf zwei verteilt sind, soll im Folgenden nicht berücksichtigt werden. Auch die Form der Kommunikation, also Face to Face, E-Mail oder Telefon wird im Weiteren nicht berücksichtigt. Vielmehr wird von einer zentralen Auskunft ausgegangen, an der Fakten- als auch bibliografische Auskünfte gegeben werden in jeglichen der eben aufgeführten Kommunikationsformen. Dass dadurch die Arbeit des Auskunftsdienstes auf das reine Auskunft geben reduziert ist, dient nur dazu, im Sinne dieses Kapitels den Blick darauf zu schärfen, die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen durch das Fachpersonal zu ermitteln.

Durchaus hat der Auskunftsdienst weitere Funktionen, wie die Unterstützung bei der Recherche, der Hilfe zur Selbsthilfe, also dem Aufzeigen von weiteren Suchmöglichkeiten, sowie die Hilfe bei der Modifizierung von Recherchestrategien.

Bei der Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen durch das Fachpersonal macht sich eine klare Tendenz in der Verwendung von gedruckten Publikationen hin zu Digitalformaten bemerkbar.

Schon Ende der 1990er Jahre galten gedruckte Publikationen als ein Relikt der Vergangenheit (vgl. Busse 1999, S. 344).

Vor allem gedruckte Bibliografien sind in der Vergangenheit das wichtigste Instrument der Auskunftsbibliothekare gewesen. Zur Faktenermittlung wurden „Lexika und Nachschlagewerke allgemeiner und spezieller Art, [...] Handbücher, Adreßbücher, Firmenkataloge“ (Hacker 1992, S. 307) und weiteres mehr verwendet werden. An diesem Zitat ist gut zu erkennen, dass der verwendete Auskunfts- und Referenzbestand analog, also gedruckt, vorliegt, da anschließend auf digitale Auskunfts- und

Referenzbestände, in Form von Datenbanken, verwiesen wird (vgl. Hacker 1992, S. 308). Diese würden in immer größerer Anzahl zur Verfügung stehen und kommen eher in technisch-orientierten Wissenschaftsdisziplinen zum Einsatz.

Wie sieht die Gegenwart aus? Weiterhin steht die Bibliografie an erster Stelle. Aber nun häufiger im digitalen Format.

Zur Mitte des ersten Jahrzehnts des jetzigen Jahrhunderts wird aber noch darauf verwiesen, dass Bibliografien eher im CD-ROM Format vorliegen und über eigene Server oder PCs zugänglich sind, wenn Online-Angebote nicht vorhanden oder eingekauft bzw. lizenziert sind (vgl. Heischmann 2004, S. 269).

Desweiteren sollen Internetportale den Zugriff auf den OPAC anderer Bibliotheken ermöglichen und genutzt werden. Auch Linksammlungen oder Mailinglisten können zu Rate gezogen werden (vgl. Heischmann 2004, S. 269).

Für häufig vorkommende Anfragen, können intern Informationen gespeichert werden, um diese Anfragen zeitnaher zu beantworten (vgl. Heischmann 2004, S. 269).

Frank Daniel sieht die Zukunft der Auskunfts- und Referenzbestände, die im Auskunftsdienst durch das Fachpersonal verwendet werden sollen, im Online-Bereich (vgl. Daniel 2007, S. 105). Zwar bezieht sich sein dazu verfasster Artikel auf öffentliche Bibliotheken, aber die von ihm aufgeführten Angebote können durchaus auch an wissenschaftlichen Bibliotheken ihre Verwendung finden.

Zur Ermittlung von bibliografischen Angaben sieht er vor allem *Online Contents*<sup>14</sup> vom GBV als ein sehr wichtiges Rechercheinstrument. Dieses Online-Datenbankenangebot bietet die Möglichkeit, Aufsatztitel aus über 20 000 Zeitschriften aus allen Wissenschaftsdisziplinen zu ermitteln. Allerdings erst ab dem Veröffentlichungsjahr 1993.

---

<sup>14</sup> Homepage: [www.gbv.de](http://www.gbv.de).

Digitale Nachschlagewerke, wie Lexika und Wörterbücher, seien „eine große Bereicherung für die Auskunft“ (Daniel 2007, S. 110), da diese eine *spinnennetzartige* Recherche über weiterführende Links innerhalb der Datenbanken ermöglichen.

Weiterhin verweist er auf das Online Personenlexikon *munzinger.de*. Hier sieht er den Vorteil einer Zeitersparnis, da die Pflege der Loseblattsammlung wegfallen würde. Als Bonmot empfiehlt er den *Oxford Reference Online*<sup>15</sup>. Dies begründet Daniel aus häufiger werdenden Anfragen von Schülern und Studenten nach englischsprachigen Ressourcen, die durch *Oxford Reference Online* „mit über 160 hochkarätigen Lexika und Enzyklopädien aller Fachrichtungen“ (Daniel 2007, S. 110) bearbeitet werden könnten. Er sieht zwar im deutschsprachigen Raum kein vergleichbares Angebot, empfiehlt aber *Xipolis.net*, welches die Recherche in der Onlineversion des *Brockhaus* und in verschiedenen *Duden*publikationen ermöglicht (vgl. Daniel 2007, S. 110). Um Artikel aus Tageszeitungen und regulären Zeitschriften zu ermitteln und im Volltext aufrufen zu können, verweist Daniel auf die Online-Angebote *Genios*<sup>16</sup> und *Lexis Nexis*<sup>17</sup>. Bei den beiden letztgenannten besteht darüber hinaus auch noch die Möglichkeit, weitere Auskünfte im Bereich Wirtschafts- und Sozialwissenschaften zu ermitteln (vgl. Daniel 2007, S. 109).

### 3.3 Tendenzen in der Nutzung - ein Fazit

Die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen zeigt eine bestimmte Richtung, wie die Zukunft dieses Bestandes aussehen könnte.

---

<sup>15</sup> Homepage: [www.oxfordreference.com](http://www.oxfordreference.com).

<sup>16</sup> Homepage: [www.genios.de](http://www.genios.de).

<sup>17</sup> Homepage: [www.lexisnexis.de](http://www.lexisnexis.de).

Aus den vorgestellten Studien mit aktuellerem Veröffentlichungsdatum ergibt sich, dass Bibliotheksnutzer und hier im Besonderen Studierende durchaus bereit sind, fachspezifische Online-Angebote in die Recherche mit einzubeziehen.

Bei der Recherche nach Faktenwissen ergeben sich Widersprüchlichkeiten. Wobei die ZBW-Studie und die Freiburger Befragungen die Annahme zulassen, dass eher nichtkommerzielle Angebote verwendet werden.

Vielleicht liegt dies an einem Nichtwissen darüber, welche konventionellen Nachschlagewerke als Onlineversionen zugänglich sind. Eventuell schreckt aber auch das Bezahlen dieser Angebote ab, und die Nutzer wissen eventuell gar nicht, dass viele dieser Online-Nachschlagewerke auch über die Websites der Bibliotheken durch verschiedene Autorisierungsverfahren zugänglich sind.

Die Befragungen an den Bayrischen Hochschulen wiederum zeigen eine etwas höhere Nutzungsfrequenz von digitalen Auskunfts- und Referenzbeständen. Wie aber schon im betreffenden Abschnitt erwähnt, bleibt hier offen, ob die Nichtnutzer generell nicht auf den Auskunfts- und Referenzbestand zugreifen. Auch bleibt hier offen ob die Nutzer auf den gedruckten Bestand zugreifen, wenn sie kein digitales Äquivalent finden. Da aber ca. 30 % der Befragten angaben, digitale Auskunfts- und Referenzbestände zu nutzen (vgl. Kapitel 2.1.5), haben diese bei den hier Befragten durchaus einen Stellenwert in der Informationsrecherche.

Zur Nutzung gedruckter Bestände findet sich vor allem bei den Konstanzer Befragungen der Hinweis, dass auf diese nur von ca. 27 % der Befragten verwendet werden (vgl. Kapitel 2.1.4). Sind diese 27 % mit den 30 % gleichzusetzen, die bei den Bayrischen Umfragen angaben digitale Auskunfts- und Referenzbestände zu nutzen? Wenn ja haben dann Auskunfts- und Referenzbestände generell eine Nutzungsquote von unter 50 %?

Die allgemein häufige Nutzung von Online-Angeboten lässt vermuten, dass eine Veränderung des Bestandes in diese Richtung von den Nutzern akzeptiert und auch in Anspruch genommen werden würde.

Weiterhin ergibt sich aus den aktuelleren Studien, dass Nutzer gerne von zu Hause aus auf digitale Bestandseinheiten zugreifen. Was ebenfalls die Entwicklung hin zu digitalen Formaten rechtfertigt.

Wie sieht die Situation aber aus, wenn die Nutzer in den Räumlichkeiten der Bibliothek sind? Wird dann über mitgebrachte Geräte oder bibliothekseigene Geräte auf den digitalen Bestand zugegriffen? Oder werden dann lieber noch die gedruckten Bestände genutzt?

Diese Frage lässt sich leider nicht befriedigend klären. Aber wenn eine Affinität zu digitalen Angeboten besteht, und immer mehr Nutzer über eigene tragbare Computer verfügen, werden eventuell auch die digitalen Bestände vor Ort häufiger genutzt werden. Vor allem auch, da digitale Auskunfts- und Referenzbestände, wie im ersten Kapitel beschrieben, in ihrer Handhabung und der Aktualität mehr Vorteile aufweisen als die gedruckten Formate. Auch ermöglichen sie mehreren Nutzern einen zeitgleichen Zugriff, was bei einem gedruckten Buch nicht so leicht möglich ist.

Auch das Fachpersonal sieht sich mit der Veränderung der Formate des Auskunfts- und Referenzbestandes konfrontiert. Nicht nur die Veränderungen auf dem Markt, also ein immer breiteres Angebot, ist Grund hierfür, sondern auch die Erleichterung in der Arbeit selber. Denn was vorher durch den Gang an das Regal erledigt wurde, kann heute durch wenige *Mausclicks* gemacht werden.

Der Auskunftsdienst selbst kann dadurch auch sein Angebot erweitern. Haben frühere Generationen von Bibliothekaren auf Regale oder bereitgestellte PCs verwiesen, so können sie nun direkt und gemeinsam mit den Nutzern die Recherchewege verfolgen. Bei der Faktenauskunft besteht die Möglichkeit, bei Volltextzugriffen betreffende Stellen digital zu

kopieren und dem Nutzer entweder via E-Mail zuzuschicken oder sie ihm auf einem mitgebrachten Speichermedium *mitzugeben*.

#### 4. Bestandsmanagement

Das folgende Kapitel ist dem Bestandsmanagement gewidmet. Im Besonderen die Bereiche Bestandsaufbau und Bestandsaussonderung an wissenschaftlichen Bibliotheken im Allgemeinen und an Universitätsbibliotheken im Speziellen. Eine Definition der beiden Begriffe erfolgt in den jeweiligen Unterkapiteln. Bestandsaufbau soll nur kurz umrissen werden und mit einem Ausblick auf zukünftige Medienformen enden. Dies begründet sich daraus, dass in dieser Arbeit zunächst von Beständen ausgegangen wird, die in ihrem Grundaussmaß schon angelegt sind.

Im Sinne dieser Arbeit sollen diese Bestände einer Neubewertung unterliegen, die eventuelle Veränderungen miteinschließt.

Diese Veränderungen können die Umstellung auf andere Medienformate, aber auch das Reduzieren von vorhandenen Medien beinhalten. Da beide Möglichkeiten in Betracht gezogen werden, wird neben dem Bestandsaufbau, auch die Reduzierung von Beständen, also das Gegenteilige Verfahren dargestellt. Den Vorgang des Reduzierens von Beständen wird innerhalb des Bibliothekswesens im deutschsprachigen Raum, Bestandsaussonderung oder Deakquisition genannt (vgl. Gantert 2008, S. 133). Am häufigsten wird der Begriff Aussonderung verwendet. Daher wird im Folgenden der Vorgang des Reduzierens von Beständen als Aussonderung oder Bestandsaussonderung bezeichnet. Desweiteren soll sich der Auffassung Horstkottes angeschlossen werden, dass die Aussonderung von Beständen nicht eine Situation beschreibt, in der Medien vom Freihandbestand in ein Magazin aufgenommen werden, sondern das „endgültige Entfernen eines Mediums aus dem Bestand einer Bibliothek“ (Horstkotte 2006, S. 2) bedeutet. Wenn Medien in einem Speichermagazin aufgenommen werden, wird dieser Vorgang im Folgenden als magaziniert oder magazinieren beschrieben.

Die Bestandsaussonderung wird dahingehend dargestellt, nach welchen Kriterien diese erfolgen kann. Dazu werden zunächst im Allgemeinen Kriterien herausgearbeitet, wie sie in der wissenschaftlichen Literatur im deutschsprachigen Raum zu finden sind und welche Kriterien in der Praxis im deutschsprachigen Raum angewendet werden.

Daran anschließend folgt ein Abschnitt, der Erfahrungsberichte wiedergibt und auswertet, nach welchen Kriterien im angloamerikanischen Raum gedruckte Auskunft- und Referenzbestände reduziert wurden. Da aus dem deutschsprachigen Raum keine vergleichbaren Berichte vorliegen, wurde sich hier für den *Blick* in die angloamerikanische Praxis entschieden.

#### 4.1 Bestandsaufbau

Bestandsaufbau bedeutet vereinfacht ausgedrückt die Art und Weise, wie Bibliotheken zu ihren Bestandseinheiten gelangen. Etwas genauer formuliert ist dies die Vermehrung dessen, was sie in ihren physischen und virtuellen Räumen an Informationsressourcen ihren Nutzern zugänglich machen. Diese Vermehrung erfolgt aber nicht willkürlich, sondern „planmäßig“ (Böttger 2009, S. 96) und in Abhängigkeit von bestimmten Faktoren.

Bibliotheken definieren sich in ihrem Selbstverständnis und ihrer Erscheinung letztlich auch über ihren Bestand (vgl. Rehm 2007, S. 40). Die Bibliotheksform kommt in einem Bibliotheksprofil zum Ausdruck. Formen wissenschaftlicher Bibliotheken sind unter anderem die zentralen Universitätsbibliotheken, denen meistens angeschlossen, Fachbereichs- bzw. Institutsbibliotheken. Hinzu kommen inhaltlich spezialisierte Bibliotheken, sowie Staats- oder Landesbibliotheken. Jeder dieser Bibliothekstypen hat sein eigenes Bibliotheksprofil, das sowohl Dienstleistungen, als auch inhaltliche Merkmale des Medienangebotes definiert (vgl. Cordes 2005, S. 24).

Betrifft das Bibliotheksprofil die inhaltliche Ausrichtung der zur Verfügung gestellten Informationsressourcen, kann auch von einem Bestandsprofil gesprochen werden. Das Bestandsprofil wird meistens auch als Erwerbungsprofil verstanden (vgl. Kaufer, S. 11). Da der Bestandsaufbau nicht willkürlich geschehen sollte, ist eine Möglichkeit des planmäßigen Aufbaus, die Erstellung eines Erwerbungsprofils (vgl. Kaufer 2008, S. 7). Was beinhalten in der Praxis angewendete Erwerbungsprofile an deutschen Universitätsbibliotheken?

Erwerbungsprofile definie[.]ren ihre erwerbungspolitischen Zielsetzungen in den einzelnen Fächern gemäß den jeweiligen universitären Anforderungen bzw. gemäß bestehender außeruniversitärer Sammelaufträge über verschiedene Stufen der Sammelintensität anhand formaler Kriterien wie Literaturtyp, Sprache oder Erscheinungsland. (Hammerl 2009, S. 304)

Die eben aufgeführten Richtlinien sind in Gegenüberstellung zum Nutzer von oben aufgepfropft. Dies soll heißen, dass die Bedarfe der Nutzer den Bedarfen des Bibliotheksprofils untergeordnet werden. Aber auch den Vorschlag die Bedarfe zu berücksichtigen, finden sich in der wissenschaftlichen Literatur. So fordert Henning Klauß im Zusammenhang einer Bestandsaussonderung, bei mangelndem Interesse seitens der Nutzer auf Medien zu verzichten (Klauß 2010, S. 609). Daraus lässt sich der Umkehrschluss ziehen, dass auch schon in einem Erwerbungsprofil, also im Bestandsaufbau, das Interesse der Nutzer miteinbezogen werden könnte. In den Neunziger Jahren des letzten Jahrhunderts kam, bestimmend durch erleichterte Zugriffsmöglichkeiten auf das Internet<sup>18</sup>, der Begriff der *virtuellen Bibliothek* auf. Dieser ist nun vom Begriff der *hybriden Bibliothek* abgelöst (vgl. Jochum 2007, S. 221). Unter einer *hybriden Bibliothek* wird, das Hand in Hand Gehen von analogen sowie konventionellen und digitalen

---

<sup>18</sup> Mit Beginn der 1990er Jahre stehen die ersten Web-Browser mit einfachen Anwendungsmöglichkeiten zur Verfügung (vgl. Bleicher 2010, S. 25).

Angeboten einer Bibliothek verstanden. Dadurch ergeben sich neue Herausforderungen im Bestandsaufbau. Denn nun werden Medien nicht mehr nur in gedruckter Form in den Bestand aufgenommen, sondern auch digital. Daraus ergibt sich auch für viele E-Books und für alle Online-Datenbankenangebote, dass diese sich nicht mehr direkt im *Besitz* der Bibliotheken befinden.

Der Zugang zu diesen Medienformaten geschieht meistens über eine Freischaltung eines Accounts durch den Erwerb von Lizenzen. Medien werden daher nicht mehr Ausschließlich „auf Vorrat (just in case) beschafft“, sondern vielmehr wird eine „nutzungsorientierte Bereitstellung der Medien ‚just in time‘ ermöglicht“ (Hammerl 2009, S. 304).

Werden so Bibliotheken dem Bedürfnis der Nutzer, unabhängig vom Ort arbeiten zu können gerecht, wie es die Ergebnisse aus den aktuelleren Befragungen, die im zweiten Kapitel vorgestellt worden, erkennen lassen? Hinzu kommt die Frage nach der Langzeitarchivierung auf. Denn was passiert wenn die Fremdserver zusammenbrechen, die Inhalte auf Fremdservern verlorengehen oder Anbieter schlichtweg aus finanziellen Gründen ihre Abreit einstellen? Hier muss überlegt werden ob dennoch, parallel zu den digitalen Medienformaten, noch gedruckte Ausgaben erworben werden sollen, um die Inhalte dauerhaft zur Verfügung stellen zu können.

Aber auch Bücher haben eine endliche Daseinsform (vgl. Gantert 2008, S. 249), und eventuell muss der *Weg zu neuen Ufern* einfach gegangen werden, um intensivere Bemühungen zur Lösung des Problems zu fördern.

#### 4.2 Bestandsaussonderung

Bestandsaussonderung an wissenschaftlichen Bibliotheken ist ein umstrittenes Thema und wird innerhalb der deutschen

Bibliothekswissenschaft wenig in ihren Veröffentlichungen aufgegriffen (vgl. Hostkotte 2006, S. 3).

Einige Ansätze sind aber vorhanden, die sich aus verschiedenen Faktoren begründen. Eine stetig wachsende Zahl an Veröffentlichungen und die Notlage von begrenzten räumlichen Kapazitäten sind zwei dieser Faktoren. Ursprünglich wurde die Bestandsaussonderung an wissenschaftlichen Bibliotheken nur dann in Betracht gezogen, wenn Medien, vor allem Bücher, die durch Materialverschleiß nicht mehr angeboten werden konnten (vgl. Gantert 2008, S. 133).

„Früher [war es; G. S.] im wissenschaftlichen Bereich selbstverständlich, dass einmal erworbene Bestände bewahrt und allenfalls Dubletten abgegeben wurden.“ (Plieninger 2007, S. 8)

Entscheidet sich eine wissenschaftliche Bibliothek ihre Bestände durch Bestandsaussonderungen zu reduzieren, steht sie vor dem Problem sich dieser Selbstverständlichkeit entgegenzusetzen. Sie muss abwägen welche Medien entfernt werden sollen und welche nicht. Wissenschaftliche Bibliotheken müssen dabei auch ihre Bestandsprofile berücksichtigen (vgl. Leskien 2000, S. 255). Denn Medien, die im Rahmen eines DFG-Sondersammelgebiets erworben wurden, dürfen nicht ausgesondert, sondern müssen archiviert werden.

Bei dem Vorgehen einer Bestandsaussonderung sollte auch nach einem System verfahren werden. Plieninger schlägt, zwar für kleinere wissenschaftliche Bibliotheken, die Erstellung eines *Aussonderungsprofils* vor. Das Aussonderungsprofil beinhaltet Kriterien, nach denen entschieden werden kann, welche Bestandseinheiten zu entfernen sind (vgl. Plieninger 2007, S. 8).

Ein Kriterium ist ein Merkmal, anhand dessen eine Entscheidung getroffen werden kann, ob eine Bedingung erfüllt ist (vgl. Hügli 2001, S. 363).

Welche Kriterien, also Entscheidungshilfen, finden sich in den wissenschaftlichen Publikationen des deutschsprachigen Bibliothekswesens? Diese sollen nun im Folgenden dargestellt werden. Wobei aber *ausgesondert*, und nur eine Auswahl getroffen wird, unter Berücksichtigung von wissenschaftlichen Bibliotheken.

#### 4.2.1 Die Bayrischen Richtlinien

Neben anderen deutschen Bundesländern hat der Freistaat Bayern Kriterien (vgl. BVB 1998) entwickelt nach denen Ausgesondert werden soll. Da diese etwas genauer formuliert sind als andere (vgl. Hortskotte 2006, S. 11), werden sie Auszugsweise wiedergegeben.

Grundlegendes Kriterium für Nichtauszusondernde Medien ist ein Erscheinungsdatum vor 1830 bzw. 1850. Bei der Bestandsaussonderung soll sich auf Medien konzentriert werden, die nach 1945 erschienen sind, da hier ein „Mengenproblem“ bestünde (vgl. BVB 1998).

Unterschieden wird zwischen „unbrauchbaren“ und „entbehrlichen“ (BVB 1998) Medien. Unbrauchbare Medien sind Medien, die durch Materialverschleiß nicht mehr verwendbar sind. Entbehrliche Medien definieren sich zunächst nach ihrer Benutzungshäufigkeit.

Dies soll aber nicht das einzige Kriterium sein. Aus den Beständen entfernt werden, können neben Mehrfachexemplaren und Periodika, die in „Sekundärform“<sup>19</sup> vorhanden oder zu erwerben sind, unter anderem auch:

Sonstige Literatur von vorübergehender Bedeutung, wenn sie rasch veraltet oder durch Neuauflagen ersetzt wird, wie ältere Ausgaben von Lexika und Wörterbüchern, Einführungen und Lehrbücher, [...], Statistiken und sonstigen Datensammlungen, Kumulationsstufen von Nachschlagewerken. (BVB 1998)

---

<sup>19</sup> Gemeint sind hiermit andere Formate als das Papierformat, so u. a. elektronische Formate, wie Datenbanken.

Hier wird zum großen Teil auf Bestandseinheiten des Auskunft- und Referenzbestandes verwiesen. Aber, ob dieser Bestand auch auf seine Frequentierung, also Nutzung, hin überprüft werden soll, bleibt offen.

#### 4.2.2 Kleinere wissenschaftliche Bibliotheken

Das *Aussonderungsprofil* nach Plieninger für Instituts- und Spezialbibliotheken beinhaltet, sowohl inhaltliche, als auch formale Merkmale, nach denen Bestandseinheiten zur Entfernung aus dem Bibliotheksbestand beurteilt werden können (vgl. Plieninger 2007, S. 9). Die inhaltlichen Kriterien berücksichtigen primär das Bestands- bzw. Erwerbungsprofil einer Bibliothek. Hier soll in Einklang mit den inhaltlichen Schwerpunkten entschieden werden. Die inhaltlichen Schwerpunkte einer Bibliothek hängen auch häufig von ihren Institutionen ab, an denen sie angebunden sind. Plieninger verweist hier auf die Trägerorganisation, also die Organisationen, die die Bibliotheken finanzieren und so meistens auch vorgeben welche inhaltlichen Prämissen die jeweiligen Bibliotheken haben (vgl. Plieninger 2007, S. 9). Ändern sich die Vorgaben oder die inhaltliche Ausrichtung der Trägerorganisationen, muss dies in dem Aussonderungsprofil berücksichtigt werden. Neben den inhaltlichen Merkmalen, sind die formalen Merkmale für Medien bestimmt, die sich physisch im Bestand der Bibliothek befinden (vgl. Plieninger 2007, S. 9). So können Zeitschriften, die nicht mehr abonniert werden, oder Medien, die in nahegelegenen Universitätsbibliotheken vorhanden sind, aus dem Bestand entfernt werden. Ein weiteres Kriterium ist das Erscheinungsjahr der Publikationen. Hier empfiehlt Plieninger einen Zeitpunkt zu wählen, ab dem Rückwärts gerechnet Literatur inhaltlich veraltet sein könnte und somit nicht mehr benötigt wird. Auch Mehrfachexemplare oder

Bestandseinheiten, die nur marginal die inhaltliche Ausrichtung der Trägerorganisation abdecken, können ab einem bestimmten Erscheinungsdatum zurückgerechnet entfernt werden (vgl. Plieninger 2007, S. 9).

Desweiteren mahnt Plieninger aber zur Vorsicht. Die eben aufgeführten Kriterien werden dann außer Kraft gesetzt, wenn Bücher, die nach diesen Merkmalen zu entfernen sind, häufig ausgeliehen werden. Diese und Standardwerke, die immer noch eine Aktualität aufweisen, sollten nicht aus dem Bibliotheksbestand entfernt werden. Daraus ergibt sich, dass auch Plieninger die Bedarfe der Nutzer berücksichtigt (vgl. Plieninger 2007, S. 9).

#### 4.2.3 Universitätsbibliotheken

Im Folgenden Abschnitt soll zusammengefasst werden, was Henning Klauß in einem vorläufigen Konzept für die Universitätsbibliothek der Europa-Universität Viadrina zur Bestandsaussonderung an dieser formuliert hat (vgl. Klauß 2010).

Zur Vorgehensweise verweist er auf die Notwendigkeit, vor einer Bestandsaussonderung, ein Konzept für dieses zu erstellen. Dieses Konzept soll zum einen die Kriterien festhalten nach denen die einzelnen Bestandseinheiten beurteilt werden sollen und zum anderen sollen Ziele festgesetzt werden. Die Ziele sollen Mengenangaben und Zeitbegrenzungen festlegen (vgl. Klauß, S. 612).

Auch Klauß unterscheidet zwischen inhaltlichen und formalen Merkmalen. Die Entscheidung nach inhaltlichen Merkmalen soll vielmehr bei den Fachreferenten liegen. Diese sollen entscheiden, ob Bestandseinheiten als inhaltlich sehr bedeutend für den Bestand einzustufen sind. Die Fachreferenten sollen auch darüber entscheiden, welche Medien innerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten freizugänglich oder in einem Magazin, wenn vorhanden, unterzubringen sind (vgl. Klauß, S. 607).

Bei der letztendlichen Beurteilung darüber, was ausgesondert oder magaziniert werden soll, sollen aber die formalen Merkmale überwiegen, da diese hilfreicher seien die gesetzten Ziele zu erreichen (vgl. Klauß 2010, S. 607).

Da überwiegend die formalen Kriterien ausschlaggebend seien sollen, werden diese im Folgenden etwas genauer herausgearbeitet, unter Berücksichtigung ihrer Anwendungsmöglichkeit auf den Auskunfts- und Referenzbestand.

Die Bibliothek soll zunächst überprüfen, ob Bestandseinheiten durch Materialverschleiß, durch das Vorhandensein von Mehrfachexemplaren oder durch das Vorhandensein von Neuauflagen nicht mehr benötigt werden (vgl. Klauß, S. 608).

Darüber hinaus soll die Nutzungsfrequenz der Bestandseinheiten überprüft werden. Wurde die Bestandseinheit nach dem Eingang in den Bestand innerhalb von fünf Jahren nicht ausgeliehen, kann sie als „nicht genutzte Literatur“ betrachtet werden. Wurde sie weniger als zweimal ausgeliehen gilt sie als „schwach genutzte Literatur“ (Klauß 2010, S. 609).

Die Nutzungsfrequenz nach dieser Methode zu beurteilen birgt aber Risiken in sich. Bestandseinheiten, die nicht über Ausleihstatistiken erfasst werden, könnten nach dieser Methode nicht beurteilt werden. Gerade Auskunfts- und Referenzbestände sind in den meisten Bibliotheken Präsenzbestände, dürfen also nicht ausgeliehen werden. Daher sind sie in den regulären Ausleihstatistiken nicht erfasst. Darüber hinaus ergibt sich das Problem, dass Bestände zwar frei zugänglich und gleichzeitig ausgeliehen werden können, aber doch die Situation vorkommen kann, dass diese vor Ort gelesen aber nicht ausgeliehen werden. Zusätzlich können Veröffentlichungen aber auch *ihre* Zeit benötigen bevor sie sich, zum Beispiel über Verweise in anderen Veröffentlichungen, als wichtig durchsetzen und im Fokus der Nutzer liegen.

Expliziter in Bezug zum Auskunfts- und Referenzbestand wird Klauß, wenn Bibliografien, Statistiken, Almanache oder Handbücher durch Neuerscheinungen inhaltlich überholt sind. Diese und Veröffentlichungen im Allgemeinen, die nicht mehr aktuell sind, können aus dem Bestand entfernt werden (vgl. Klauß, S. 609).

Auch soll geprüft werden, ob Bestandseinheiten langfristig durch kostenlose oder lizenzierte Online-Angebote ersetzt werden könnten. Als konkrete Beispiele werden Bibliothekskataloge oder bibliografische Zeitschriften angeführt (vgl. Klauß, S. 611).

Wenn die eben aufgeführten Kriterien zutreffen, soll dennoch berücksichtigt werden, ob die betreffenden Bestandseinheiten „von besonderem Quellenwert oder historischer Bedeutung sind“ (Klauß 2010, S. 608). Dies bedeutet Bestandseinheiten von der Aussonderung auszuschließen, wenn dies entweder schon auf sie zutrifft oder sich konkret abzeichnet, dass dies zutreffen könnte. Denn in die Zukunft schauen oder eine verlässliche Prognose abzugeben ist schlichtweg nicht möglich oder nicht ausreichend zuverlässig.

#### 4.2.4 Erfahrungsberichte aus den USA

Wie schon erwähnt, hat in den Vereinigten Staaten der Auskunftsdienst, in Form des *Reference and Information Service*, eine ältere Tradition als in Deutschland. Auch wird zwischen der *Reference Collection* und der *General Collection* unterschieden. Die *Reference Collection* beinhaltet alle Bestandseinheiten, die in den Bereich Auskunfts- und Referenzbestände fallen, und vom übrigen Bestand abgegrenzt und räumlich an den Auskunftsdienst gekoppelt sind (vgl. Bianchi 2006, S. 25). Die *General Collection* beinhaltet den übrigen Bestand. In den USA<sup>20</sup> sind Überlegungen in Bezug auf Aussonderung oder Magazinierung von Teilen des Auskunfts-

---

<sup>20</sup> USA = United States of America

und Referenzbestandes weit mehr in der bibliothekarischen Fachdiskussion vertreten als im deutschsprachigen Bibliothekswesen.

So wurden an drei Universitätsbibliotheken Projekte gestartet, um Aussonderungen oder Magazinierungen von Teilen des Auskunfts- und Referenzbestandes durchzuführen (vgl. Bianchi 2006, Lee 2009 u. Singer 2008). Teil dieser Projekte war eine Neubewertung dieses Bestandes. Im Folgenden sollen die Erfahrungsberichte zweier dieser Projekte zusammengefasst werden. Ausgewählt wurden die Erfahrungsberichte, da von den drei vorliegenden, diese beide am konkretesten die Schritte wiedergeben, nach denen der Auskunfts- und Referenzbestand neubewertet wurde. Bei der Zusammenfassung stehen die Kriterien im Mittelpunkt, nach denen entschieden wurde, was in der Reference Collection nicht mehr benötigt wurde.

Das eine Projekt wurde 2004 bis 2005 an der *William T. Jerome Library* der *Bowling Green State University* in Bowling Green durchgeführt. Hierüber berichtet Carol A. Singer (vgl. Singer 2008). Das andere Projekt wurde 2008 an der Bibliothek der *Regent University* in Virginia Beach durchgeführt. Hierüber berichtet Marta Lee (vgl. Lee 2009).

Die Hauptbeweggründe beider Bibliotheken diese Projekte durchzuführen, waren inhaltlich veraltete oder überholte Bestandseinheiten und der Trend bei den Auskunfts- und Referenzbeständen zu digitalen Formaten (vgl. Lee 2009, S. 129 u. Singer 2008, S. 257).

Zunächst wurden die Bestandseinheiten daraufhin überprüft, ob diese noch aktuell sind, häufig genutzt werden und/oder den Auskunftsbedürfnissen der Nutzer entsprechen (vgl. Lee 2009, S. 131 u. Singer 2008, S. 260). Auskunftsbedürfnisse der Nutzer sind Fragen an die Mitarbeiter des Auskunftsdienstes.

Wie die Nutzungsfrequenz erhoben werden soll, wird nicht eindeutig beschrieben. An der *Regent University* sollen die Ausleihstatistiken der letzten fünf Jahre über die Nutzungshäufigkeit informieren (vgl. Lee 2009,

S. 131). Wobei nicht beschrieben wird, wie Bestandseinheiten erfasst werden sollen, die nicht über ein System ausgeliehen werden und somit in keiner Ausleihstatistik erfasst sind. Dagegen berichtet Singer von der *Jerome Library* über eine Datenbank, in der Bücher, die durch das Bibliothekspersonal wieder in die Regale gestellt werden, verzeichnet werden. Bestandseinheiten, die von den Nutzern selber zurückgestellt werden, können aber durch diese Datenbank nicht erfasst werden. So wurde zum Beispiel ein Wörterbuch aus der Reference Collection entfernt, welches aber Regelmäßig von einem Nutzer verwendet wurde. Nach dem das Fehlen des Buches bemängelt wurde, wurde dies aber wieder zurückgestellt (vgl. Singer 2008, S. 259).

Die Aktualität kann dadurch überprüft werden, ob neue Auflagen erhältlich sind (vgl. Lee 2009, S. 131).

Desweiteren sind sich beide Autorinnen darüber einig, dass gedruckte Bestandseinheiten, die in digitalen Formaten erhältlich oder zugänglich sind, entfernt werden können. Da an den dortigen Bibliotheken eine hohe Benutzungsfrequenz von digitalen Angeboten beobachtet wird (vgl. Lee 2009, S. 134 u. Singer 2008, S. 257).

Durchaus kann der Fall auftreten, dass für gedruckte Bestandseinheiten keine digitale Version verfügbar ist. Ist dies der Fall, so soll geprüft werden, ob die Inhalte der gedruckten Version auf verschiedene digitale Angebote verteilt sein könnten. Wenn gedruckte Bestandseinheiten durch verschiedene digitale Angebote inhaltlich abgedeckt sind, so können auch diese aus dem Auskunfts- und Referenzbestand entfernt werden (vgl. Singer 2008, S. 257).

Wird das gedruckte Format, bei paralleler Existenz von einem digitalen Format, dennoch häufig in Anspruch genommen, so kann die gedruckte Version weiterhin im Auskunfts- und Referenzbestand beibehalten werden. Singer ist dies bei der gedruckten Ausgabe des *Oxford English Dictionary* aufgefallen (vgl. Singer 2008, S. 260).

Inhaltlich hat an beiden Bibliotheken das Fachpersonal den Bestand geprüft, ob er noch den inhaltlichen Schwerpunkten der Trägerorganisation entspricht. Dies trifft vor allem für Veröffentlichungen zu, die für bestimmte Seminarangebote erworben wurden, die nicht mehr an der Universität abgehalten werden. Auch wenn bestimmte Themen nicht mehr im allgemeinen universitären Lehrangebot unterrichtet werden, können betreffende Publikationen entfernt werden (vgl. Lee 2009, S. 133 u. Singer 2008, S. 257).

Bei der Nutzung von gedruckten Bestandseinheiten stellt Lee fest, dass diese überwiegend von älteren Bibliotheksangestellten genutzt werden (vgl. Lee 2009, S. 129).

#### 4.3 Bestandsmanagement – Zusammenfassung

So wie der Bestandsaufbau nach Vorgaben erfolgen soll, so sollte auch der Bestandsabbau nach vorgegebenen Kriterien erfolgen.

Universitätsbibliotheken sollten sich nicht scheuen, auch die Bedarfe ihrer Nutzer in ihren Erwerbungs- und Aussonderungsprofilen zu berücksichtigen.

Wenn die Bedarfe der Nutzer berücksichtigt werden, sollten diese aber auch dem Bestandsprofil der jeweiligen Bibliothek entsprechen oder den Anforderungen der Universitäten, an denen die Bibliotheken angeschlossen sind.

Die Sammelaufträge der Bibliotheken haben aber dennoch Vorrang, da Universitätsbibliotheken fächerübergreifend das Informationsbedürfnis der Nutzer bedienen sollen. Dies bedeutet, dass eben auch Themen, die nicht häufig nachgefragt werden, im Bestandsaufbau berücksichtigt werden müssen.

Das Entfernen oder Magazinieren von Beständen ist notwendig. Denn die meisten Universitätsbibliotheken haben nur begrenzte Räumlichkeiten zur

Verfügung und müssen mit diesen dem Informationsbedürfnis der Nutzer entgegen kommen.

Daher ist es wichtig, wenn ausgesondert oder magaziniert wird, dass auch die Bedarfe der Nutzer mit berücksichtigt werden. Ob Bestandseinheiten entfernt oder magaziniert werden, sollte auch dahingehend geprüft werden, ob von diesen digitale Versionen angeboten werden können.

Denn nicht nur in den USA besteht, wie aus den Berichten von Lee und Singer zu erfahren war, eine Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Bestandseinheiten. Wie im zweiten Kapitel dieser Arbeit zu erkennen ist, wird das Nutzungsverhalten sich an Online-Angebote orientieren.

Zusätzlich werden immer mehr Nutzer mit tragbaren Computern die Bibliotheken aufsuchen und diese auch dort verwenden. Dies dürfte eine Umstellung auf digitale Formate begünstigen. Problematisch bleibt aber auch hier wieder die Langzeitarchivierung der Inhalte.

Konkret für den Auskunfts- und Referenzbestand ergibt sich die Situation, dass geprüft werden muss, ob dieser noch aktuell ist, oder eine hohe Nutzungsfrequenz aufweisen kann.

Zusätzlich sollte der Publikationsmarkt analysiert werden. In dieser Analyse müssen die vorhandenen, gedruckten Bestände mit digitalen Angeboten abgeglichen werden, ob die gedruckten Versionen durch digitale ersetzt werden könnten.

Das Entfernen von Bestandseinheiten aus dem Auskunfts- und Referenzbestand, sollte durchaus gewagt werden, denn Lee berichtet, dass innerhalb von sechs Monaten, nach der Verschlankung des gedruckten Bestandes, die entfernten Bestandseinheiten nicht vermisst wurden (vgl. Lee 2009, S. 133).

## 5. Methodisches Vorgehen -

### Ermittlung des Ist-Zustands des Auskunft- und Referenzbestands

Nach dem die aktuelle Situation und Entwicklung des Auskunft- und Referenzbestandes analysiert wurde, wird nun der *Gang in die Praxis*, anhand eines Fallbeispiels, unternommen. Untersuchungsgegenstand wird der Auskunft- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky (Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg) sein. Bevor der Untersuchungsgegenstand selber in Augenschein genommen wird, soll in diesem Kapitel zunächst das methodische Vorgehen für den *Gang in die Praxis* reflektiert werden.

Im Folgenden soll zunächst die Benutzerforschung an Bibliotheken im Allgemeinen kurz umschrieben werden. Dabei wird das Zusammenspiel von Benutzerforschung und der Entwicklung und Umsetzung von Bestandsprofilen im Mittelpunkt stehen.

Daran anschließend wird das methodische Verfahren für den *Gang in die Praxis* begründet werden. Da dafür Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg befragt wurden, wird die Vorgehensweise bei der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung eines Experteninterviews in der Theorie dargestellt. Danach wird die praktische Umsetzung des für diese Arbeit durchgeführten Interviews geschildert.

#### 5.1 Benutzerforschung und Bestandsprofile

Die Ermittlung von Benutzerbedarfen kann in die Umsetzung eines Bestandsprofils miteinfließen. Das Ermitteln der Benutzerbedarfe fällt in den Bereich der Benutzerforschung (vgl. Heischmann 2004, S. 262). Zufriedenheit mit den Angeboten einer Bibliothek oder Medienwünsche, die ermittelt und im Bestandsprofil umgesetzt werden könnten, sind Aspekte der Benutzerforschung. Darüber hinaus kann auch die Nutzung des

Bestandes untersucht werden. Diese Ergebnisse lassen Rückschlüsse zu, wo eventuell Schwerpunkte zu setzen sind, oder wo ein rückläufiges Engagement sinnvoll wäre (vgl. Heischmann 2004, S. 262).

Aufgrund seiner täglichen Arbeit mit den Beständen und dem täglichen Umgang mit Nutzern und Nutzeranfragen, wird das Fachpersonal einer Bibliothek zu Experten im jeweiligen Arbeitsfeld. Die persönliche Einschätzung einer Situation durch diese, kann daher wertvolle Erkenntnisse liefern, die es sich lohnt in die Entwicklung eines Bestandsprofils eingehen zu lassen.

Beide Aspekte sind wichtig, um die Entwicklung eines Bestandes und die Bedarfe der Nutzer einzuschätzen. Diese Faktoren sind wichtige Vorarbeit zur Entwicklung eines Bestandskonzepts.

## 5.2 Methodische Verfahren

Die Benutzerforschung kann durch qualitative oder quantitative Verfahren der Sozialforschung unterstützt werden (vgl. Heischmann 2004, S. 262).

Grundlage der quantitativen Verfahren ist das Ermitteln von Daten in größeren Mengen. Diese werden durch standardisierte Verfahren erhoben. Die Auswertung erfolgt wieder standardisiert und soll Interpretationen auf einen Allgemeinen Zustand eines Forschungsgegenstandes ermöglichen (vgl. Schirmer 2009, S. 66). In Bezug auf die Benutzerforschung sind dies überwiegend Auswertungen von Kennzahlen<sup>21</sup> oder Fragebögen, die nur bestimmte Antworten zu lassen.

Das qualitative Verfahren beruht auf der Theorie, dass durch die Ermittlung individueller Sachverhalte oder Erfahrungen, Interpretationen auf einen Allgemeinen Zustand eines Forschungsgegenstandes möglich sind (vgl.

---

<sup>21</sup> Kennzahlen sind unter anderem Ausleihstatistiken, die erfassen, wie häufig z. B. ein Buch ausgeliehen wurde.

Schirmer 2009, S. 75). Hier sind vor allem Interviews, die mit Nutzern geführt werden können, die vorwiegende Methode.

Wenn Experten zu einem Forschungs- oder Untersuchungsgegenstand befragt werden, wird dieses als Experteninterview bezeichnet. Das Experteninterview ist ein methodisches Verfahren der qualitativen Sozialforschung (vgl. Mayer 2009, S. 37).

### 5.3 Das Methodische Vorgehen für den *Gang in die Praxis*

Ausgangspunkt für die Entwicklung eines Bestandskonzepts für den Auskunfts- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg im Rahmen dieser Arbeit, wird die Einschätzung von Experten sein. Dazu wurde das Verfahren eines Experteninterviews gewählt und angewendet.

Da die Analyse der aktuellen Situation und der möglichen Entwicklung des Auskunfts- und Referenzbestandes an deutschen Universitätsbibliotheken im Allgemeinen ein Bestandteil dieser Arbeit ist, wurde auf die Befragung von Nutzern verzichtet. Die Nutzerbedarfe in Bezug auf diesen Bestand zu erheben, wurde im zweiten Kapitel dieser Arbeit, anhand einer Auswertung mehrerer Befragungen, schon unternommen. Zwar waren diese im Detail nicht sehr aufschlussreich, und eine Untersuchung mit expliziterem Fokus auf Auskunfts- und Referenzbestände hätte durchaus seine Berechtigung gehabt. Hier aber verlässliche Werte zu bekommen, die dem Nutzerspektrum entsprochen hätten, hätte eine sehr umfangreiche Befragung vorausgesetzt.

Das zu entwickelnde Bestandskonzept wird überwiegend in Form von Empfehlungen formuliert. Empfehlungen sind keine konkreten Vorgaben, sondern Möglichkeiten die in Betracht gezogen werden können. Daher wird das Ermitteln von Tendenzen in der Nutzung und des

bibliothekarischen Umgangs mit Auskunfts- und Referenzbeständen, vorrangiger Untersuchungsgegenstand sein.

Die befragten Experten stehen in ihrem Arbeitsalltag zum Teil unmittelbar in Kontakt mit dem Auskunfts- und Referenzbestand. Dazu gehören der eigene Zugriff auf diesen Bestand, aber auch der der Nutzer, wenn diese sich an das Fachpersonal wenden.

Die Einschätzung möglicher Tendenzen kann daher auch durch die befragten Experten erfolgen.

Die Ermittlung eines Ist-Zustands beinhaltet unter anderem die räumliche Situation. Dies bedeutet, wo ist der Bestand untergebracht oder aufgestellt? Hinzu kommen allgemeine Kennzahlen, die frei zugänglich sind. Die Kennzahlen sind aufschlussreich, um die Nutzung bestimmter Angebote einschätzen zu können.

Auch die Jahresberichte der letzten fünf Jahre wurden analysiert, um Entwicklungen beim Bestandsaufbau zu erkennen. Der Berichtszeitraum von fünf Jahren wurde daher ausgewählt, da ab diesem Zeitpunkt ein verstärktes Engagement bei der Bereitstellung von digitalen Formaten sich abzeichnet. Anhand der Kapitel eins und zwei dieser Arbeit ist ein allgemeiner Trend zu digitalen Formaten in der deutschsprachigen Bibliothekslandschaft zu erkennen. Daraus begründet sich das verstärkte Interesse an der Entwicklung dieser Angebote.

#### 5.4 Das Experteninterview in der Theorie

Zwei Voraussetzungen sind für ein erfolgreiches Experteninterview unerlässlich. Zum einem muss der Befragte im jeweiligen Themengebiet gefestigt und seine Aussagen dürfen nicht reine Spekulation sein. Zum anderen muss der Fragende selber im jeweiligen Themengebiet über ein bestimmtes Maß an Wissen verfügen.

Experten sind meistens in Organisationen eingebunden, die innerhalb des Themengebietes agieren. Sofern der Fragende nicht über ein bestimmtes Maß an Wissen zum Themenkomplex verfügt, kann er sich dieses durch die Erstellung eines Interviewleitfadens erarbeiten. Dies ist aber nicht der alleinige Zweck eines Interviewleitfadens. Der Leitfaden soll dem Interview eine Struktur geben und ein zu weites Entfernen vom Themenkomplex verhindern (vgl. Mayer 2009, S. 37).

Die Fragen sollten so formuliert sein, dass der Befragte zum etwas ausführlicheren Antworten angeregt wird. Die einzelnen Fragen können einen größeren Themenaspekt eröffnen. Darauf folgende Fragen, können diesen vertiefen, bevor zum nächsten Themenaspekt gewechselt wird. Sind im Leitfaden keine vertiefenden Fragen vorgesehen, so liegt dies in der Verantwortung des Fragenden, durch Gegenfragen, innerhalb des Themenaspektes, weiterführende oder tiefergehende Antworten zu provozieren (vgl. Nohl 2009, S. 21).

Um das Experteninterview zu dokumentieren bietet sich ein Tonmitschnitt an. Dieser muss später transkribiert werden. Bei Experteninterviews können Volltranskripte angefertigt werden. Diese geben das Gesagte ohne Kürzungen wieder und auf das Vermerken von Pausen kann verzichtet werden. Die Transkription sollte dann mit Hauptüberschriften gegliedert werden. Dies ermöglicht einen besseren und inhaltlich orientierten Zugriff auf die Aussagen (vgl. Liebold 2009, S. 41).

Die Auswertung eines Experteninterviews kann, gerade wenn nur eines und nicht mehrere durchgeführt wurden, mit der *formulierenden Interviewinterpretation* erfolgen. Hierbei kann schon vor dem Transkribieren eine thematische Unterteilung des Interviews gemacht werden. Die vor dem Interview formulierten Fragen bilden meistens schon die thematische Struktur des Interviews ab. Nach der thematischen Strukturierung können die relevanten Abschnitte oder das gesamte Interview transkribiert werden. Die Aussagen der Experten sollten dann in

eigenen Worten zusammengefasst werden. Dies ermöglicht einen *eigenen Blick* auf die entsprechenden Themen zu entwickeln, und so eine vom Wortlaut entfernte Interpretation zu unternehmen (vgl. Nohl 2009, S. 47).

### 5.5 Das Experteninterview und der *Gang in die Praxis*

Für das durchgeführte Interview wurde nach den eben dargestellten Empfehlungen ein Leitfaden entwickelt (vgl. Anlage 1).

Das Erkenntnisinteresse des Interviews richtete sich hauptsächlich danach, was unter Auskunfts- und Referenzbeständen verstanden wird, welchen Zweck sie haben, wie diese genutzt werden und wie im Bibliothekssystem der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg integriert sind. Darüber hinaus sollte deren Entwicklung, sowohl die Erscheinungsformate als auch der Umgang im Bestandsprofil, in Erfahrung gebracht werden. Daraus ergaben sich vier Themenbereiche:

Definition von und Zweck des Auskunfts- und Referenzbestandes an Universitätsbibliotheken im Allgemeinen und unter besonderer Berücksichtigung der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg.

Die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen an Universitätsbibliotheken unter besonderer Berücksichtigung der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Besonders wichtig für diesen Bereich war, ob gedruckte Auskunfts- und Referenzbestände an Universitätsbibliotheken noch von Bedeutung sind.

Das Rechercheverhalten von Nutzern und Mitarbeitern unter der Berücksichtigung, dass der Auskunfts- und Referenzbestand unter anderem als Rechercheinstrument eingesetzt werden kann.

Die Integration des Auskunfts- und Referenzbestandes im Bibliothekssystem der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg.

Um diese vier Themenbereiche besser fokussieren zu können, wurde der Leitfaden bzw. das Interview in fünf Abschnitte gegliedert.

Der erste Abschnitt zielte allgemein auf das Verständnis von Auskunfts- und Referenzbeständen ab. Hier wurde nach einer Definition und Abgrenzung zum übrigen Bestand gefragt. Zusätzlich sollte auch deren Nutzen, für die Bibliotheksnutzer und -Mitarbeiter der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, formuliert werden. Hiermit wurden Aussagen zum ersten Themenbereich erhofft.

Im zweiten Interviewabschnitt sollte nochmal ein Teilbereich des Auskunfts- und Referenzbestandes, gedruckte Bibliografien und Nachschlagewerke, genauer betrachtet werden. Hier wurden Aussagen darüber erhofft, weshalb diese Formate in der Recherche an Bedeutung verloren haben könnten. Zusätzlich sollten Aussagen darüber gemacht werden, ob gedruckte Bibliografien im Bestandsaufbau noch berücksichtigt werden. Die Themenbereiche zwei, drei und vier sollten hiermit abgedeckt werden.

Der dritte Interviewabschnitt betraf das Rechercheverhalten von Nutzern und Fachpersonal. Hierzu wurden Aussagen darüber erhofft, welche Rechercheinstrumente Studierende und das Fachpersonal verwenden. Dies sollte die Themenbereiche zwei und drei betreffen. Über die Aussagen zum Rechercheverhalten, könnten Interpretationen in Bezug auf die Nutzung von gedruckten Auskunfts- und Referenzbeständen unternommen werden. Der vierte und fünfte Interviewabschnitt betraf vor allem bestimmte Teile des Auskunfts- und Referenzbestandes, die an verschiedenen Orten innerhalb der Bibliothek untergebracht sind, bzw. waren. Zum einen betraf das den Bestand, der an den Auskunftsdienst gekoppelt ist. Zum anderen ein Bestand an Bibliografien, die in einem extra Raum untergebracht waren, und nach Umbaumaßnahmen innerhalb des Bibliothekssystems verteilt wurden. Hier wurden Aussagen zur Entwicklung des Auskunfts- und Referenzbestandes erhofft sowie zu den Kriterien, nach denen die Umlagerung der Bibliografien entschieden wurde. Aber auch die Nutzung gedruckter Bestände durch Studierende, sollte eingeschätzt werden. Mit

diesen beiden Interviewabschnitten wurden Aussagen zu den Themenbereichen zwei, drei und vier erhofft.

Das Interview wurde mit vier Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg durchgeführt. Alle vier Experten kommen in ihrer täglichen Arbeit in Kontakt mit Auskunft- und Referenzbeständen. Einer der Experten ist der stellvertretende Leiter der Abteilung Benutzungsdienste. Dies umfasst sowohl die Informationsdienste, als auch die Präsenzbestände. Der zweite Experte hat eine Stabsstelle und ist zugleich Fachreferent für Referenzbestände. Eine weitere Expertin arbeitet auch im Bereich der Benutzungsdienste und hat dort die Funktion der Gruppenleitung der Informationsdienste und Referenzbestände. Die vierte Expertin arbeitet auch im Bereich Benutzungsdienste, konkret im Bereich Informationsdienste und Referenzbestand. Auch ist sie zuständig für die Bearbeitung der Bibliografien und Datenbanken (vgl. Anlage 2). Das Interview wurde mit einem digitalen Aufnahmegerät mitgeschnitten und dauerte ca. eine Stunde (vgl. Anlage 2).

#### 5.6 Methodisches Vorgehen - Zusammenfassung

Da im Bestandaufbau, sowie in der Konzeptionierungsphase von Dienstleistungsangeboten, die Bedarfe der Nutzer berücksichtigt werden sollen, müssen Wege gefunden werden, diese zu ermitteln. Überwiegend fällt dies in den Bereich der Benutzerforschung.

Dies kann aber sehr aufwendig werden, wenn nicht schon anhand von Kennzahlen, Interpretationen in Bezug auf das Nutzungsverhalten und möglichen Tendenzen in der Nutzung abzuleiten sind.

Anhand von Ausleihstatistiken kann durchaus erkannt werden, wo Schwerpunkte bei der Nutzung von Bestandseinheiten oder -formate vorhanden sind. Diese Erkenntnisse können dann im Bestandaufbau

berücksichtigt werden. Im Umkehrschluss können sich so aber auch Nichtnutzungstendenzen herausstellen.

Nicht nur der Nutzer persönlich oder erstellte Statistiken geben Auskunft darüber, wo Nutzungsschwerpunkte oder Nichtnutzungstendenzen vorliegen. Einschätzungen hierzu, können auch über das Fachpersonal erfolgen. In ihrem täglichen Umgang mit Nutzern und Bestand können sie, über die eigene Wahrnehmung, Entwicklungen feststellen. Deshalb lohnt es sich auch, diese zu Wort kommen zu lassen, wenn Veränderungen im Erwerbungs- oder Bestandsprofil angestrebt werden.

Um diese Einschätzungen genauer oder fokussierter zu extrahieren, kann ein Erhebungsverfahren nach bestimmten Richtlinien angewendet werden.

Hierzu empfiehlt sich die Methode eines Experteninterviews durchaus.

Die Durchführung eines solchen Interviews betrifft aber eher außenstehende Interessenten, die Verfahrensweisen einer Organisation oder Informationen zu einem bestimmten Thema ermitteln möchten. Denn die Ergebnisse des durchgeführten Interviews, gaben interessante Einblicke zum Thema Auskunfts- und Referenzbestände an deutschen Universitätsbibliotheken.

## 6. Die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky

Mitten in der Hamburger Innenstadt befindet sich die Universität Hamburg (Uni Hamburg). An diesem Campus ist die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky (Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg) angesiedelt. Die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg hat mehrere Funktionen. Sie ist zum einen die Bibliothek der Uni Hamburg sowie die zentrale Hochschul- und Wissenschaftsbibliothek Hamburgs. Zum anderen hat sie die Funktion der Archiv- und Landesbibliothek des Stadtstaates Hamburg.

Im Folgenden Kapitel soll eine Bestandsaufnahme unternommen werden. Diese ist als Ermittlung eines Ist-Zustands zu betrachten. Dabei sollen zunächst die Nutzergruppen dargestellt werden, um besser nachvollziehen zu können, wie die inhaltliche Ausrichtung des Bestandes bedingt ist. Die inhaltliche Ausrichtung des Bestandes wird dann, unter der Kapitelüberschrift *Bestandsprofil*, dargestellt werden. Wo und wie der Bestand untergebracht und zur Verfügung gestellt wird, wird das Unterkapitel *Bestandsunterkünfte* aufgreifen. Die Ausmaße des Bestandes werden durch Bestands- und Erwerbungskennzahlen verdeutlicht, die für das Thema dieser Arbeit relevant sind. Daran anschließend werden Tendenzen herausgearbeitet, wo die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Schwerpunkte im Bestandsaufbau setzt. Nachdem der Bestand in seinen Ausmaßen und seiner Entwicklung dargestellt wurde, soll auch die Bestandsvermittlung kurz beschrieben werden. Dazu gehört, wie werden die Orientierung im Bestand und die Handhabung des Bestands vermittelt? Desweiteren, wie werden Bestandsangebote den Nutzern bekannt gemacht? Die dann folgenden Abschnitte werden den Auskunfts- und Referenzbestand betreffen. Zunächst wird der Bestand und seine Nutzung aus der Sicht der interviewten Experten beschrieben, sowie mögliche Tendenzen in diesem Bestandssegment. Danach wird der Auskunfts- und

Referenzbestand lokalisiert und jeweils etwas genauer dargestellt. Die Zusammenfassung dieses Kapitels legt den Schwerpunkt auf einer Beurteilung des Auskunfts- und Referenzbestandes der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg.

Die in diesem Kapitel gemachten Angaben zur Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg sind, wenn nicht anders gekennzeichnet, der Website entnommen (vgl. SUB Hamburg 2011a). Die Kapitel - Aus der Sicht der Experten - sind Zusammenfassungen, der im Interview gemachten Aussagen (vgl. Anlage 2). Wenn hier der Wortlaut direkt zitiert wird, ist dies dementsprechend gekennzeichnet.

### 6.1 Nutzergruppen

Die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg bedient mit ihren Angeboten zwei grob eingeteilte Nutzergruppen. Insgesamt sind 2010 ca. 50 000 eingetragene Nutzer verzeichnet (vgl. SUB Hamburg 2011b, S. 24). In der Funktion als Universitätsbibliothek und zentraler Hochschulbibliothek gehören Studierende und Mitarbeiter der Uni-Hamburg und aller anderen Hamburger Hochschulen zu ihren Nutzern. Darüber hinaus auch Forschende die nicht in einem universitären Rahmen arbeiten.

Auf der anderen Seite gehören die Bürger Hamburgs oder Besucher von Auswärts zum Nutzerspektrum der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg in ihrer Funktion als Archiv- und Landesbibliothek und als zentrale wissenschaftliche Bibliothek. Diese Nutzergruppe wird auch als *Stadtleser* bezeichnet. Neben den Stadtlesern bedient die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg als Archiv- und Landesbibliothek auch die Nutzergruppe Studierende und Forschende, unabhängig vom Wohnort und institutionellem Rahmen.

## 6.2 Bestandsprofil

Das Bestandsprofil als zentrale Hochschulbibliothek berücksichtigt alle Wissenschaftsdisziplinen.

Als Archiv- und Landesbibliothek werden über die gesetzlich geregelte Pflichtexemplar-Abgabe alle in Hamburg veröffentlichte Publikationen, und auch Tonträger, in den Bestand aufgenommen. Inhaltlich Hamburg betreffende Publikationen werden auch erworben. Archiviert werden Originalquellen, wie Handschriften oder Autographen, sowie Nachlässe Hamburger Kunstschaffender oder Forschender.

## 6.3 Bestandsunterkünfte

Die Räumlichkeiten der Bibliotheken sind das *Zuhause* ihres Bestandes. Dabei ergeben sich verschiedene Räume mit verschiedenen Funktionen, in denen die Bestände untergebracht sind. Daraus ergibt sich die Formulierung von *Bestandsunterkünften*.

Ein Teil des Gesamtbestandes ist in den Lesesälen freizugänglich. Ein weiterer Teil steht im Informationszentrum, als Präsenzbestand, zur eigenen Entnahme. Im Ausleihzentrum stehen die Bestandseinheiten der Lehrbuchsammlung und Bestandseinheiten, mit einem Erwerbungsdatum bis zehn Jahre zurück, zur eigenen Entnahme zur Verfügung. Dem Haupthaus der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg angeschlossen ist ein mehrstöckiges Magazin. Ein weiteres Magazin befindet sich im Hamburger Stadtteil Bergedorf.

## 6.4 Bestands- und Erwerbungskennzahlen

Die ausgewählten Kennzahlen sollen einen Ist-Zustand der Bestandsgröße wiedergeben sowie die Nutzung des Bestandes, aber auch die Nutzung der

Bestandsangebote, verdeutlichen. Bestandsangebote sind Dienstleistungsangebote, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Bestandsnutzung stehen. Dies beinhaltet unter anderem den Zugriff auf die Website, die dann Zugriffe auf den OPAC oder auf digitale oder online Angebote ermöglicht. Ein weiteres Bestandsangebot sind Nutzerschulungen, die Hilfestellungen bei der Orientierung im Bestand oder der Nutzung von digitalen Angeboten geben. Die Kennzahlen sahen im Jahr 2010 (vgl. SUB Hamburg 2011b, S. 24) wie folgt aus:

Der Bestand:

- Der konventionelle Bestand in gedruckter Form umfasste ca. 3,4 Mill. Bücher.
- Dazu ca. 6800 laufende Zeitschriften und Zeitungen.
- Der digitale Bestand umfasste ca. 490 000 Einheiten.
- Davon ca. 1290 Datenbankenangebote.
- Zusätzlich wurden ca. 51 400 Zeitschriften und Zeitungen im Digitalformat angeboten.

Nutzung:

- Ca. 1,2 Mill. Entleihungen analoger Medien.
- Ca. 4700 Teilnehmer von Benutzerschulungen.
- Ca. 303 000 Zugriffe auf digitale Zeitschriften.
- Ca. 216 000 Zugriffe auf Datenbanken.
- Ca. 9,2 Mill. „virtuelle Bibliotheksbesuche“.

Im Jahr 2010 wurden vom Gesamterwerbungssetat über 50 % für Abonnements ausgegeben. Zu den Abonnements gehören, neben fortlaufenden Zeitschriften und Zeitungen, auch Lizenzen für den Zugriff auf digitale Angebote und/oder deren Aktualisierung. Für fortlaufende Zeitschriften und Zeitungen, im Print- als auch im Digitalformat, wurden vom Gesamterwerbungssetat 42 % ausgegeben (vgl. SUB Hamburg 2011b, S. 2).

Die Ausgaben für alle digitalen Medien und Online-Angebote betragen 25 % vom Gesamterwerbungssetat. Von diesen 25 % wurden 47 % für digitale Zeitschriften, 34 % für Datenbanken und 19 % für E-Books ausgegeben (vgl. SUB Hamburg 2011b, S. 2). Auch der Auskunfts- und Referenzbestand wurde durch Online-Angebote ergänzt. So wurde unter anderem der Zugang zu den Online-Datenbanken *Columbia Gazetteer of the World*, *Germanistik Online* und *Romanische Bibliographie Online* ermöglicht (vgl. SUB Hamburg 2011b, S. 3).

### 6.5 Bestandstendenzen

Bei einem Vergleich der Jahresberichte aus den vergangenen fünf Jahren (vgl. SUB Hamburg 2007, 2008, 2009, 2010, 2011b) ist eine Eindeutige Bemühung zuerkennen, dass Angebot digitaler Bestandseinheiten zu vergrößern bzw. auszubauen. Im Jahr 2006 stieg der Anteil am Gesamterwerbungssetat für digitale Bestandseinheiten um 75 % gegenüber dem Vorjahr 2005 (vgl. SUB Hamburg 2007, S. 3). Der Anteil steigt dann im Jahr 2007 auf 19 % vom Gesamterwerbungssetat, und im Jahr 2010, wie an anderer Stelle schon aufgeführt, auf 25 % des Gesamterwerbungssetats (vgl. SUB Hamburg 2008, S. 3 u. SUB Hamburg 2011b, S. 2).

Neben dem allgemeinen Erwerb, werden zum Teil auch Schwerpunkte gesetzt im Bereich der Publikationsgattungen und -formate. So wurden 2006 vermehrt E-Books in den Bestand aufgenommen (vgl. SUB Hamburg 2007, S. 3), und 2007 aus Etatmitteln aus den Studiengebühren „deutschsprachige E-Books mit Lehrbuchcharakter und fachübergreifende Datenbanken“ (SUB Hamburg 2008, S. 3). Der Schwerpunkt im Jahr 2009 lag bei „Standard-Nachschlagewerken“ (vgl. SUB Hamburg 2010, S. 2). Um den Ausbau der digitalen Bestandseinheiten auch nach den Bedarfen der Nutzer zu orientieren besteht seit 2010 die Möglichkeit, bei

Erwerbungsanschlägen seitens der Nutzer, im betreffenden Formular auch auf digitale Formate zu verweisen (vgl. SUB Hamburg 2011b, S. 3).

## 6.6 Bestandsvermittlung

Hier zeigt die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg großes Engagement. Zur Vermittlung von Informationskompetenz werden Seminare angeboten, in deren Rahmen der Bestandszugang und die Bestandshandhabung dargestellt und geübt werden kann. Hinzu kommen Führungen durch das Hauptgebäude und ein Blog, der die wichtigsten Neuigkeiten aufnimmt.

Auf der Startseite der Homepage der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, kann der Nutzer gleich entscheiden auf welche Ressourcen er zugreifen möchte. Auch über die Suchfunktion - Erweiterte Suche - im OPAC können die gewünschten Ressourcen ausgewählt werden. Hierdurch wird den Nutzern gezeigt, welche Formate zugänglich sind. Dies kann auch als Werbung für die vorhandenen Ressourcenformate interpretiert werden.

## 6.7 Der Auskunft- und Referenzbestand

Der folgende Abschnitt betrifft den Auskunft- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Zunächst wird allgemein erläutert, wie dieser aus Sicht der befragten Experten definiert wird. Auch die Nutzung, seitens der Nutzer und dem Fachpersonal, soll aus der Sicht der Experten dargestellt werden. Danach wird beschrieben wie der Auskunft- und Referenzbestand in das Bibliothekssystem der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg integriert ist. Dies bedeutet, dass Standorte lokalisiert und die jeweiligen Intentionen in Bezug auf Nutzung und Nutzergruppe erläutert werden. Im Anschluss daran werden digitale

Angebote, die über die Website zugänglich sind, auch nach Publikationsarten zusammengefasst.

#### 6.7.1 Der Auskunfts- und Referenzbestand aus der Sicht der Experten

Die in diesem Abschnitt zusammengefassten Aussagen betreffen, sowohl digitale als auch gedruckte Bestandseinheiten, wenn nicht explizit auf das Format hingewiesen wird.

Auskunfts- und Referenzbestände sind aus der Sicht der befragten Experten, der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, zunächst „alle allgemeinen und fachübergreifenden Nachschlagewerke“ (Anlage 2, S. 102), welche in der Publikationsart Bibliografie oder Lexikon erscheinen. Auch andere Arten von Nachschlagewerken, wie Wörterbücher und Adress- und Abkürzungsverzeichnisse, werden dazugezählt. Diese Publikationsarten sollen „zu allen Fragen, die nicht zu sehr in die Tiefe gehen, eine Antwort ermöglichen“ (Anlage 2, S. 103). Desweiteren ermöglichen sie den inhaltlichen Einstieg in Themengebiete und sind hilfreich für die „Erstinformation“ (Anlage 2, S. 102). Auskunfts- und Referenzbestände charakterisieren sich dadurch, dass sie ein zeitnahes *Nachschlagen* realisieren. Auf Nachfrage ob Handbücher zu bestimmten Fächern auch zum Auskunfts- und Referenzbestand gehören, wird dies verneint, da diese inhaltlich „eher fachspezifischer“ (Anlage 2, S. 103) sind. Metabibliografien, wie die Nationalbibliografien oder Buchhandelsverzeichnisse, werden diesem Bestand zugeordnet und als wichtig beurteilt. Die Relevanz der Auskunfts- und Referenzbestände in der Recherche, und wo und wie diese zugänglich gemacht werden sollen, konnte nicht abschließend geklärt werden. Sie können aber wegen ihres allgemeinen und fachübergreifenden Charakters nicht in bestimmte Fachgebiete miteinsortiert werden.

Die Recherche Anhand von Bibliografien wird als besonders wichtig eingestuft, da diese Bestandsunabhängig Veröffentlichungen zu einem bestimmten Thema verzeichnen. Auch werden Aufsätze in Bibliografien erfasst, die über eine OPAC-Recherche nicht aufzufinden wäre.

Aus diesen Ausführungen ergeben sich für die Intentionen bzw. die Ziele, die mit diesen Beständen verfolgt werden, zum einen die Möglichkeit zeitnah und punktuell Informationen wiederzugeben und zum anderen den Rechercheeinstieg und die Recherche im Allgemeinen zu unterstützen. Auch sind die befragten Experten der Meinung, dass ein direktes Aufzeigen von Rechercheinstrumenten und -möglichkeiten anhand der gedruckten Bestandseinheiten ermöglicht werden kann.

#### 6.7.2 Die Nutzung aus der Sicht der Experten

Die im Folgenden zusammengefassten Aussagen beruhen auf individuelle Erfahrungen und Beobachtungen (vgl. Anlage 2), da keine expliziten Untersuchungen oder Erhebungen über die Nutzung des Auskunft- und Referenzbestandes vorliegen. Auch hier betreffen die zusammengefassten Aussagen, sowohl digitale als auch gedruckte Bestandseinheiten, wenn nicht explizit auf das Format hingewiesen wird.

Primär soll der Bestand von allen Nutzergruppen, also von Studierenden, wissenschaftlichen Mitarbeitern, Forschenden und den Stadtlesern, genutzt werden. Auch das Fachpersonal soll bei beiden Arten der Auskunft, also der Faktenauskunft und der bibliografischen Auskunft, auf diesen Bestand zugreifen. Vermehrt kommen auch Schüler zur Informationsversorgung für Schulreferate in die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Gerade für diese Nutzergruppe sei der Auskunft- und Referenzbestand zum Erlangen von tiefergehenden *Erstinformationen* besonders geeignet.

Wie häufig die Nutzer auf die gedruckten Bestände zugreifen, kann nicht eindeutig, aus oben genanntem Grund, beurteilt werden. Bei den Beständen die in der Nähe der zentralen Auskunft aufgestellt sind, kann aber ein gelegentliches Zugreifen beobachtet werden. Besonders im Bereich der Personenlexika.

Bei Bibliografien, die vorher frei zugänglich waren und mittlerweile magaziniert wurden, konnte festgestellt werden, dass diese nur selten über den OPAC bestellt werden. Wenn das Fachpersonal direkt nach magazinierten Bibliografien gefragt wird, sind dies meist Anfragen von langjährigen Nutzern.

Das Nutzungspotenzial der Fachdatenbanken könnte noch mehr ausgeschöpft werden.

Die Nutzung der allgemeinen Ressourcen wird generell empfohlen. Für Studierende in höheren Semestern oder Doktoranden wird empfohlen spezielle Bibliografien oder andere fachspezifischere Informationsressourcen zu verwenden.

Den Nutzern das Vorhandensein und die Vorteile des Auskunfts- und Referenzbestandes zu vermitteln wird als sehr wichtig erachtet. Auch der qualifizierte Umgang mit digitalen Formaten sollte Bestandteil der Informationskompetenz der Nutzer, besonders Studierender, sein.

Die Nutzungstendenzen beim Fachpersonal gestalten sich etwas komplexer. Aus Berufserfahrung und der Arbeit mit den gedruckten Bestandseinheiten wissen sie, wo inhaltliche Diskrepanzen zwischen gedruckten und digitalen Beständen bestehen. Wenn die digitalen Angebote Informationen nicht enthalten, können diese zum Teil in den gedruckten Beständen aufgefunden werden. Erfahrenere Mitarbeiter wissen, in welchen gedruckten Bestandseinheiten diese Lücken gefüllt sind. Für einen schnellen Zugriff auf Informationen, um eine zeitnahe Auskunft geben zu können, werden aber in der Regel Datenbankenangebote verwendet. Gerade wenn die Anfragen allgemeiner Art sind. Ein weiterer

Vorteil der digitalen Angebote wird in den einfacheren und verbesserten Suchmöglichkeiten gesehen. Auch die höhere Aktualitätsquote der Datenbankenangebote wird hervorgehoben.

### 6.7.3 Entwicklungstendenzen aus der Sicht der Experten

Aus den Aussagen der interviewten Experten, bestätigt sich, wie auch schon anhand der Analyse der wissenschaftlichen Publikationen zu erkennen war, der Trend zum Digitalformat. Insbesondere zu Online-Angeboten. Die schon erwähnte einfachere Recherche, ist aus Sicht der Experten ein Vorteil digitaler Medien. Ein weiterer Vorteil sind Mehrplatz-Lizenzen, die den gleichzeitigen Zugriff mehrerer Nutzer auf einen Titel möglich machen. Auch können, wenn dies mit den Verlagen dementsprechend vereinbart ist, die Nutzer ortsunabhängig auf diese Bestandseinheiten zugreifen.

Die Marktsituation wird so beschrieben, dass viele Titel mittlerweile digital, vor allem aber online angeboten werden. Unter der Berücksichtigung, dass digitale Bestandsangebot zu erweitern, wird der Erwerb auf die nichtgedruckten Formate konzentriert. Werden Titel nicht digital angeboten, was vereinzelt noch vorkommt, werden diese noch im Printformat erworben. Das Format der Titel hat also keinen sehr großen entscheidenden Einfluss auf die Kaufentscheidung, vielmehr wird nach inhaltlichen Kriterien entschieden.

### 6.8 Der gedruckte Auskunfts- und Referenzbestand im Bibliothekssystem

Der Bestand ist nicht an einem zentralen Ort aufgestellt. Vielmehr verteilt er sich auf die Räumlichkeiten des Zentralgebäudes der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Desweiteren wurden nach Umbaumaßnahmen auch Teile magaziniert (vgl. Anlage 2, S. 114).

Die ehemalige *Bibliografiensammlung* mit einem eigenen Auskunftsplatz und räumlich vom Lesesaal abgegrenzt, wurde umorganisiert, um andere Nutzerbedarfe abdecken zu können. Die dortigen Bibliografien wurden von den Fachreferenten daraufhin geprüft, ob sie weiterhin aufgrund ihrer Relevanz und wahrscheinlichen Nutzungsfrequenz noch im Freihandbereich aufgestellt werden sollen. Fachspezifische Bibliografien wurden daraufhin an einem separaten Platz, als Freihandbestand im Lesesaal untergebracht. Die übrigen wurden im Informationszentrum aufgestellt (vgl. Anlage 2, S. 114).

Ein weiterer zentraler Ort ist das Informationszentrum der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, an dem auch die zentrale Auskunft integriert ist. Auch hier finden sich Teile des Auskunfts- und Referenzbestandes. Im Informationszentrum können die Nutzer an bereitgestellten PCs recherchieren und auf Datenbankenangebote zugreifen. Daher bot sich hier die Aufstellung von Teilen des Auskunfts- und Referenzbestandes an, da so die Nutzer während des Rechercheprozesses direkt auf diesen zugreifen können und die verschiedensten Rechercheinstrumente, ob nun digital oder im Printformat, an einem Ort gebündelt sind. Das Bibliotheksangebot von Rechercheinstrumenten und Informationsressourcen wird im Informationszentrum durch die dortige Platzierung des zentralen Auskunftsdienstes ergänzt bzw. abgerundet.

Lexika und Wörterbücher sind im Lesesaal aufgestellt oder bei den jeweiligen Fachgebieten miteinsortiert (vgl. Anlage 2, S. 103). Eine Ausgabe des aktuellen *Brockhaus* steht im Informationszentrum.

Auch ein umfangreiches Digitalangebot steht den Nutzern über der Website zur Verfügung.

## 6.9 Der digitale Auskunfts- und Referenzbestand

Da die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg inhaltlich alle Wissenschaftsdisziplinen in ihrem Bestandsprofil berücksichtigt, werden im Folgenden nur die fächerübergreifenden Ressourcen aufgegriffen. Dies begründet sich dadurch, dass im Sinne dieser Arbeit der Themenbereich der Auskunfts- und Referenzbestände im Allgemeinen untersucht wird. 286 allgemeine und fächerübergreifende Datenbanken sind über die Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg zugänglich. Differenziert wird hierbei zwischen 16 Kategorien. Wobei auch Überschneidungen vorkommen. So wird der *Fischer Weltalmanach* in der Kategorie Faktendatenbank und parallel in der Kategorie Nachschlagewerke aufgelistet. Nach folgenden Kategorien wird unterschieden:

- Adress- und Firmenverzeichnis
- Allgemeines Auskunftsmittel
- Aufsatzdatenbank
- Bestandsverzeichnis
- Bilddatenbank
- Biographische Datenbank
- Buchhandelsverzeichnis
- Dissertationsverzeichnis
- Fachbibliographie
- Faktendatenbank
- National-, Regionalbibliographie
- Portal
- Volltextdatenbank
- Wörterbuch, Enzyklopädie, Nachschlagewerk
- Zeitung
- Zeitungs- und Zeitschriftenbibliographie (SUB Hamburg 2011a)

Die National- und Regionalbibliografien sind mit 60 Einträgen am stärksten vertreten. Danach kommen die Aufsatzdatenbanken(47 Einträge), gefolgt

von Wörterbüchern, Enzyklopädien und Nachschlagewerken(38 Einträge). Dann folgen die biografischen Datenbanken mit 24 Einträgen, und Adress- und Firmenverzeichnisse sind mit 10 Einträgen vertreten. Die Aufsatzdatenbanken haben überwiegend bibliografischen Charakter.

#### 6.10 Zusammenfassung -

##### unter Berücksichtigung der Auskunfts- und Referenzbestände

Der Auskunfts- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg ist in *Bewegung*. Dies lässt sich aus mehreren Faktoren ableiten.

Zunächst soll der Begriff *Bewegung* wörtlich verstanden werden. Die

Räumlichkeiten, in denen der Auskunfts- und Referenzbestand

untergebracht ist, haben sich im Laufe der Zeit geändert. Die

*Bibliografisammlung* wurde zum Teil auf andere Räume verteilt oder

magaziniert. Dies geschah in erster Linie um Platz zu schaffen für andere

Nutzerbedarfe. Damit einhergehend, rückte das Thema - Auskunfts- und

Referenzbestand - mehr in den Vordergrund. Hier vor allem, ob dieser in

seiner Bedeutung und Nutzung eventuell Neubewertet werden soll.

Aber auch die *Bewegung* vom physischen Raum hin zum digitalen Raum

wurde unternommen. Gerade hier sind besondere Bemühungen zu

erkennen, die digitalen Angebote auszubauen.

Trotz der Entwicklung, immer mehr digitale Angebote zur Verfügung zu

stellen, werden noch Gründe angeführt, einen Teil des Auskunfts- und

Referenzbestandes im gedruckten Format aufzustellen. Ein wichtiger Grund

ist, dass noch nicht alles, was in gedruckten Veröffentlichungen vorliegt,

auch durch digitale Publikationen abgedeckt ist.

Ältere Nutzer, die den Umgang mit den gedruckten Beständen noch

gewohnt sind, sind eher geneigt diese zu verwenden.

Auch die Zugriffszahlen auf die Website der Staats- und

Universitätsbibliothek Hamburg unterstützen die Vermutung, dass immer

mehr Nutzer digitale bzw. online Kanäle in der Recherche oder Nutzung von Bestandseinheiten verwenden werden. Dagegen sind die Zugriffszahlen auf die angebotenen Datenbanken noch etwas zu gering, als dass gesagt werden könnte, dass jetzige Nutzer schon eine hohe Affinität zu digitalen Bibliotheksangeboten haben.

Die interviewten Experten sind sich daher auch dessen bewusst, dass der Weg in den digitalen Raum auch mit den Nutzern gemeinsam gegangen werden muss.

## 7. Ein neues Bestandskonzept für den Auskunfts- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky

In diesem Kapitel sollen nun die Analysen aus den vorangegangenen Kapiteln ihre Wirkung finden. Das folgende Kapitel wird die Entwicklung eines Bestandskonzepts für den Auskunfts- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg aufgreifen. Die dazu angestellten Überlegungen werden dann in Handlungsempfehlungen einfließen.

Zunächst werden im ersten Abschnitt Vorüberlegungen zur Situation der Auskunfts- und Referenzbestände gemacht. Hier wird dann von der allgemeinen Situation ausgehend, der Brückenschlag zur speziellen Lage der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg gemacht. Das Ziel dieses Abschnittes ist, einen konkreten Handlungsbedarf herauszuarbeiten.

Der zweite Abschnitt wird den herausgearbeiteten Handlungsbedarf, unter Berücksichtigung des Bestandsmanagements, in Handlungsfelder eingehen lassen. Diese Handlungsfelder werden einzelne Bausteine sein, die als Ganzes ein Bestandskonzept bilden können.

Im dritten Abschnitt werden für die jeweiligen Handlungsfelder Vorschläge gemacht. Diese Vorschläge sind als Handlungsempfehlungen zu verstehen.

### 7.1 Vorüberlegungen

Zunächst soll noch einmal aufgegriffen werden, dass Bibliotheken in ihren Erwerbungsprofilen, aber auch bei Kriterien zur Bestandsaussonderung, die inhaltliche Ausrichtung der Trägerorganisation berücksichtigen sollen. Im Fall der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg liegt kein großer Spielraum vor, inhaltlich das Bestandsprofil einzugrenzen. In ihren Funktionen als zentrale Universitätsbibliothek und als Landesbibliothek des Stadtstaates Hamburg, muss sie fächerübergreifend die

Informationsversorgung ihrer Nutzer gewährleisten. Daher kann nicht vorwiegend nach inhaltlichen Kriterien entschieden werden, wenn eine Reduzierung des Bestandes in Betracht gezogen wird.

Anhand der Literaturanalyse im ersten Kapitel dieser Arbeit ist zu erkennen, dass im Bereich der Auskunfts- und Referenzbestände sehr frühzeitig mit einer Umstellung von gedruckten Formaten auf digitale Formate begonnen wurde. Auch an der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg wird verstärkt in digitale Angebote investiert. Die Datenbanken könnten aber dennoch stärker beansprucht werden, wie anhand der Zugriffszahlen auf Datenbankenangebote zu erkennen ist und auch die Aussagen der Experten dies bestätigen.

Das Fachpersonal selber hat die Umstellung in weiten Teilen mitgemacht. Hier ist vor allem Berufserfahrung, der Grund für das Verwenden von gedruckten Formaten.

Wenn die Nutzung von gedruckten Auskunfts- und Referenzbeständen beobachtet wird, so sind dies zum Teil langjährige Nutzer.

Anhand der ausgewerteten Befragungen im zweiten Kapitel dieser Arbeit, kann festgestellt werden, dass neuere Generationen bereit sind digitale Angebote verstärkt zu nutzen.

Festgestellt werden konnte auch, dass digitale Auskunfts- und Referenzbestände in ihrer Handhabung einfacher und besser zu nutzen sind als Gedruckte. Desweiteren kann eine bessere und schnellere Aktualität durch digitale oder online Formate erreicht werden. Auch die Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg sind dieser Ansicht.

Bei den durchgeführten Projekten in den USA, wurde bei parallelen Formaten meistens auf das gedruckte verzichtet. Außer bei großer Nutzung der gedruckten Version. Im Informationszentrum sind dies meistens noch die Personallexika, die nach Einschätzung der Experten, häufig verwendet werden (vgl. Analge 2, S. ).

Aus diesen Vorüberlegungen ergibt sich ein Handlungsbedarf in den folgenden Bereichen:

Der erste Bereich betrifft die Formate der Bestandseinheiten. Sollen verstärkt digitale Formate angeboten und die gedruckten Formate Stück für Stück entfernt werden? Oder soll das Mengenverhältnis ausgewogen sein, und parallelausgaben zur Verfügung stehen? Dieses soll der Handlungsbedarf *Formatdebatte* sein.

Hinzu kommt der Handlungsbedarf den vorhandenen Printbestand neu zu bewerten.

Desweiteren sollte die Nutzerseite etwas genauer in Augenschein genommen werden. Hier wird die technologische Sozialisierung neuer Nutzergenerationen zum Handlungsbedarf.

Wenn das Verhalten der Nutzer genauer betrachtet wird, ergeben sich dann dabei Faktoren, bei denen eingegriffen werden sollte? Dies soll heißen, können oder müssen den Nutzern neue Angebote auch vermittelt werden? Daraus ergibt sich der Handlungsbedarf, das Verhältnis zum Nutzer zu überprüfen. Etwas konkreter formuliert, die Vermittlung des Bestandszugangs und der Bestandshandhabung.

## 7.2 Handlungsfelder

Für die ermittelten Handlungsbedarfe können nun Handlungsfelder bestimmt werden. Die Handlungsfelder werden überwiegend den Aufgabenbereich des Bestandsmanagements betreffen. Hier vor allem die Bereiche Bestandsaufbau und Bestandsaussonderung.

Bei beiden Bereichen müssen Kriterien formuliert werden, wie die Ergebnisse des vierten Kapitels dieser Arbeit zeigen. Um die Kriterien zu formulieren, müssen vorab Schwerpunkte gesetzt werden. Um diese besser fokussieren zu können, sollte eine Antwort zu der *Formatdebatte* gefunden werden.

Bei dem Handlungsfeld Bestandsaussonderung sollten die Kriterien zur Bestandsaussonderung berücksichtigt werden, die im Kapitel 4.2 dieser Arbeit herausgearbeitet wurden. Hier muss überlegt werden, welche Kriterien auf den Auskunft- und Referenzbestand angewendet werden können. Wenn die Möglichkeit besteht Bestände in einem Magazin unterzubringen, könnten die Kriterien zur Bestandsaussonderung auch darauf angewendet werden, ob Bestandseinheiten magaziniert werden sollen.

Wenn in den Bereichen Bestandsaufbau und -aussonderung, wie im Kapitel Bestandsmanagement zu sehen ist, die Bedarfe der Nutzer mit berücksichtigt werden, so ergibt sich zusätzlich das Handlungsfeld der Benutzerforschung. Die Ergebnisse finden ihre Wirkung im Zusammenspiel mit den Handlungsfeldern aus dem Bereich Bestandsmanagement.

Als letztes Handlungsfeld bleibt der Bereich Marketing übrig. Hiermit soll der Handlungsbedarf bei der Vermittlung von Bestandszugängen- und Handhabung aufgegriffen werden. Die Theorie und Praxis von Marketing ist sehr vielfältig (vgl. Gantert 2008, S. 57). Im Sinne dieser Arbeit soll daher das umfassende Spektrum von Marketing reduziert betrachtet, und ein direkter Bezug zur Bekanntmachung von Bibliotheksangeboten gemacht werden. Für Bibliotheken stellt sich die Frage, ob die Nutzer in der Eigenverantwortung stehen, die zur Verfügung stehenden Angebote selber zu ermitteln oder ob die Bibliothek selber in der Verantwortung steht vorhandene Angebote auch publik zu machen? Die interviewten Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg befürworten die zweite Annahme. Sie sehen das Selbstverständnis von Bibliotheken dahingehend, dass diese Hilfe zur Selbsthilfe leisten müssen. Dies bedeutet, dass den Nutzern gezeigt werden muss, welche Angebote zur Verfügung stehen.

### 7.3 Handlungsempfehlungen

Bei der Entwicklung eines neuen Bestandskonzeptes, oder der Überarbeitung des Bestehenden, sollte eine Ist-Analyse mit einfließen. Die Ist-Analyse sollte die allgemeine Situation des jeweiligen Bestandssegments innerhalb des Bibliothekswesens berücksichtigt werden. Aber auch die Lage vor Ort muss ermittelt werden. Daher sollte um die Situation der Auskunfts- und Referenzbestände innerhalb des Bibliothekswesens zu betrachten, ein Austausch mit anderen Universitätsbibliotheken gemacht werden. Hier kann in Erfahrung gebracht werden, wie an anderen Einrichtungen mit diesem Bestandssegment verfahren wird.

Das zweite Kapitel dieser Arbeit stand unter der Prämisse, die Nutzung von Auskunfts- und Referenzbeständen zu ermitteln. Auch dies sollte in der Ist-Analyse unternommen werden. Können keine umfangreichen Erhebungen in Form von Befragungen gemacht werden, sollten Alternativen in Betracht gezogen werden. Eine Möglichkeit wäre die Analyse von Kennzahlen. Auskunfts- und Referenzbestände können meistens nicht ausgeliehen werden. Sie sind daher nicht in den regulären Ausleihstatistiken erfasst. Deshalb sollten die Zugriffe auf die digitalen Angebote, von denen meistens Statistiken vorliegen (vgl. Heischmann 2004, S. 264), analysiert werden. Durch den Vergleich von einzelnen Jahren, also einem Berichtsraum, könnten Entwicklungen abgeleitet werden. Steigt die Zahl der Zugriffe, so steigt auch die Akzeptanz digitale Formate zu nutzen.

Die nächste Handlungsempfehlung betrifft die *Formatdebatte*. Ein Vorschlag wäre, verstärkt in digitale Formate zu investieren. Da, wie schon mehrmals angedeutet, kommende Nutzergenerationen viel eher auf diese Zugreifen werden. Was aber nicht bedeuten soll, dass diese Nutzergenerationen nicht mehr zu gedruckten Veröffentlichungen greifen werden. Sondern, wenn digitale Angebote zur Verfügung stehen, für diese

mit einer hohen Nutzungsfrequenz zu rechnen ist. An dieser Stelle sollte aber noch einmal darauf hingewiesen werden, dass die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg im Bereich digitaler Formate schon mit großem Engagement Erwerbungen vornimmt (siehe Kapitel 6.5). Um die Umstellung auf digitale Formate zu unterstützen, wäre eine Marktanalyse sehr wichtig. Diese müsste unter der Berücksichtigung erfolgen, was von den vorhandenen Bestandseinheiten durch digitale Angebote inhaltlich abgedeckt wird. Aber auch der Vorschlag von Singer sollte hierbei Anwendung finden (siehe Kapitel 4.2.4), wenn kein explizites digitales Pendant zu einer Bestandseinheit existiert. Singer schlägt vor, zu prüfen, ob die Inhalte einer gedruckten Bestandseinheit auf mehrere digitale Angebote verteilt sind. Ist dies der Fall, so könnte auch hier auf die gedruckte Publikation verzichtet werden.

Wenn entschieden wird, Bestandseinheiten durch digitale Angebote zu ersetzen, muss noch geklärt werden, ob die ersetzten Einheiten ausgesondert oder magaziniert werden sollen.

Hierbei sollten die betreffenden Bestandseinheiten, durch Fachreferenten oder wissenschaftlichen Mitarbeitern aus den jeweiligen Fächern, daraufhin geprüft werden, ob sie dem Merkmal Quellenwert entsprechen. Dies soll bedeuten, ob die veralteten Inhalte in späteren Jahren für Forschende oder Studierende von Interesse sein könnten. Wenn ältere Inhalte bewahrt werden sollen, könnte auch geprüft werden, ob bei den digitalen Versionen, auch die Inhalte älterer Auflagen zu recherchieren sind. Ist dies der Fall muss unbedingt, wie von Experten der Bayerischen Staatsbibliothek vorgeschlagen, mit Anbietern ein Vertrag ausgehandelt werden, der einen dauerhaften Zugriff sicherstellt (vgl. Hammerl 2009, S. 308). Dies wäre auch gleichzeitig ein weiteres Kriterium, nach dem entschieden werden kann, ob ausgesondert oder magaziniert wird. Wenn ein dauerhafter Zugriff gesichert ist, können die betreffenden Bestandseinheiten ausgesondert werden.

Bei Beständen, die magaziniert werden oder bei denen nicht eindeutig entschieden werden kann, wie mit ihnen verfahren werden soll, kann eine Aufbewahrungsfrist angewendet werden. Klaufuß empfiehlt fünf Jahre nach Erwerb, die Nutzungsstatistik einzelner Medien zu überprüfen (vgl. Klaufuß 2010, S. 609). Wenn diese in diesem Zeitraum gar nicht ausgeliehen worden, können sie ausgesondert werden. Auskunfts- und Referenzbestände, die im Magazin untergebracht sind, können dann über den OPAC angefordert werden. Dies bedeutet, dass diese dann in einer Ausleihstatistik erfasst sind. So kann dann auch in diesem Fall nach der Benutzungsfrequenz entschieden werden. Solange im Magazin kein akuter Platzmangel entsteht, sollte die Aufbewahrungsfrist bei zehn Jahren liegen. Wird eine Bestandseinheit in diesem Zeitraum gar nicht oder einmal über den OPAC angefordert, kann sie aus dem Bestand entfernt werden. Diese Aufbewahrungsfrist kann auch verwendet werden um den Quellenwert einer Bestandseinheit einzuschätzen. Wenn bei den angesetzten zehn Jahren die Nutzungsfrequenz innerhalb der letzten fünf Jahre ansteigt, kann dies als Hinweis gesehen werden, dass die betreffende Bestandseinheit wieder im Interesse der Forschenden oder Studierenden liegt.

Bei der Umstellung auf digitale Angebote muss verstärkt auch die Bekanntmachung dieser unternommen werden. Die Nutzer müssen wissen, was ihnen zur Verfügung steht. Auch müssen die Vorteile der digitalen Angebote kommuniziert werden, da dies die Nutzer einerseits mehr motiviert auf diese zuzugreifen und andererseits Nutzer, die die gedruckten Bestände noch verstärkt verwenden, von den Vorteilen dieser Umstellung zu überzeugen. Wie im Kapitel 6.6 beschrieben wurde, wird dies schon verstärkt getan. Daher soll an dieser Stelle nur vermerkt werden, dass dieses Engagement fortgeführt und dabei auch verstärkt auf die digitalen Angebote im Bereich des Auskunfts- und Referenzbestandes verwiesen werden sollte.

Für den Bestand im Informationszentrum empfiehlt sich, diesen noch einmal zu überprüfen. Dabei sollte vor allem im Mittelpunkt stehen, welche von den im Informationszentrum aufgestellten Bestandseinheiten schon durch digitale Versionen zu ersetzen wären. Bestandseinheiten, die durch ein oder mehrere digitale Angebote abgedeckt werden, könnten aus dem Präsenzbestand im Informationszentrum entfernt werden. Diese sollten dann zunächst nach der schon vorgeschlagenen Methode magaziniert werden und nach einem Beobachtungszeitraum von zehn Jahren geprüft werden, ob sie über den OPAC angefordert worden. Erscheinen im Printformat neue Auflagen, sollten diese zunächst nicht mehr erworben werden und hier den Erwerbungs-schwerpunkt auf digitale Formate legen.

Bestandseinheiten, die nicht in einer digitalen Version erscheinen oder durch mehrere andere inhaltlich abgedeckt werden, müssen weiterhin erworben werden. Dies begründet sich aus dem Bestandsprofil der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Da diese, als zentrale Universitäts- sowie Wissenschaftsbibliothek, fächerübergreifend die Informationsversorgung ihrer Nutzer bedienen muss.

Häufig verwendete Bestandseinheiten sollten weiterhin im Informationszentrum stehen bleiben, auch wenn für diese eine digitale Version zugänglich ist. Sobald sich aber eine stark zurückgehende Nutzung der noch verbliebenen Bestandseinheiten abzeichnet, können auch diese magaziniert werden. Da hier die Vermutung nahe liegt, dass die gedruckten Bestandseinheiten überwiegend von Nutzer in Anspruch genommen werden, die eine andere technologische Sozialisierung erfahren haben, als kommende oder zum Teil schon jetzige Nutzergenerationen. Aber auch bei dieser Umstellung auf digitale Formate, ist die Miteinbeziehung der Nutzer sehr wichtig. Über Hinweisschilder in einer relevanten Größe, sollte darauf hingewiesen werden, dass die magazinierten Bestandseinheiten über die Website der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg abrufbar sind. Da

noch nicht davon ausgegangen werden kann, dass jeder Nutzer, der in die Bibliothek kommt einen eigenen tragbaren Computer bei sich hat, müssen unbedingt wenige Computerarbeitsplätze bereit gestellt werden.

#### 7.4 Ein neues Bestandskonzept - Zusammenfassung

Der Auskunfts- und Referenzbestand der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg war in diesem Kapitel der Hauptuntersuchungsgegenstand.

Hierbei sollte die Integration dieses Bestandssegments im Bibliothekssystem der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, sowie dessen Nutzung durch das Fachpersonal und den Bibliotheksnutzern, mit den Ergebnissen aus den vorangegangenen Kapiteln dieser Arbeit verglichen werden. Der Vergleich sollte Handlungsbedarfe aufdecken. Diese Intention war Ergebnisoffen. Dies bedeutet, dass nicht ein bestimmtes Ziel verfolgt wurde, wie mit dem Auskunfts- und Referenzbestand verfahren werden soll. Vielmehr sollten die Ergebnisse, der Literaturanalyse aus den Kapiteln zwei und drei dieser Arbeit, und die Ergebnisse, aus der Analyse der Erfahrungsberichte aus den USA in Kapitel vier dieser Arbeit, auf der einen Seite der Waagschale liegen. Die andere Seite der Waagschale bestand aus der Ist-Analyse der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Hier entstandene Ungleichheiten sollten den Handlungsbedarf darstellen.

Beim Abwiegen der eben aufgeführten Faktoren, ergab sich eine geringe Ungleichheit. Die Waagschalen blieben größtenteils auf gleicher Höhe. Dies bedeutete für die Handlungsempfehlungen, dass diese weniger Umfangreich ausfielen.

Den Weg, den die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg mit ihren Auskunfts- und Referenzbeständen eingeschlagen hat, sollte sie weiterverfolgen. Dabei kann ihr ausdrücklich empfohlen werden, den Ausbau digitaler Bestandseinheiten weiterhin konsequent zu verfolgen.

Gleichzeitig sollte sie gedruckte Bestandseinheiten, die durch das digitale Angebot abgedeckt sind, aus den Lesesälen oder dem Informationszentrum entfernen. Wobei aber nicht unbedingt ausgesondert werden muss, auch die Möglichkeit, nach vorgeschlagenem Verfahren zu magazinieren, kann dabei in Betracht gezogen werden. Welche gedruckten Bestände weiterhin frei zugänglich bleiben sollen, muss nach den vorgeschlagenen Kriterien beurteilt werden. Hierbei sollten künftige Nutzergenerationen berücksichtigt werden, die mit einer höheren Affinität zur digitalen Informationsversorgung heranwachsen werden.

Zur Bestandsvermittlung kann auch nur empfohlen werden diese mit dem jetzigen Engagement weiterhin zu betreiben, und dabei immer wieder auf digitale Auskunfts- und Referenzbestände verweisen.

Wenn die neuen Nutzergenerationen eine höhere Affinität zur digitalen Informationsversorgung haben werden, müssen sie aber dennoch, auf qualitativ hochwertige Angebote hingewiesen werden. Dies vor allem, damit sie Nutzer der angebotenen digitalen *Informationsressourcen* werden und nicht im scheinbar unendlichem Raum des Internets verschwinden werden.

## 8. Schlussbetrachtung

Die Untersuchung, was Auskunfts- und Referenzbestände zu Beginn des 21. Jahrhunderts sind, hat interessante Fragen hervorgebracht. Zunächst musste eine Neubewertung des Begriffes Bibliotheksbestand unternommen werden, um den technologischen Entwicklungen des 21. Jahrhunderts gerecht zu werden. Hieraus ergab sich, dass nun auch Bestandseinheiten in diesen Begriff integriert sind, die sich nicht mehr direkt im Besitz von Bibliotheken befinden. So müssen Datenbankenangebote oder E-Books, die über Fremdserver zur Verfügung stehen, im Bibliotheksbestand mitberücksichtigt werden. Daher bietet es sich, an den von Sühl-Strohmer eingeführten Begriff der *Informationsressourcen* als Ausgangspunkt für den Bestand einer Bibliothek zu verwenden (vgl. Sühl-Strohmer 2008, S. 68). Da dieser auch Ressourcen einschließt, die außerhalb der Bibliotheken Informationen abspeichern.

Die Menge dessen, was an Publikationsgattungen zum Auskunfts- und Referenzbestand gehört, ist sehr vielfältig. Viele dieser Publikationen haben mittlerweile digitale Versionen. Wird nun berücksichtigt, was sich in der Analyse der Nutzerbefragungen abzeichnet, nämlich der Trend digitale und besonders online Ressourcen zu verwenden, muss bei dem Auskunfts- und Referenzbestand auch eine Neubewertung stattfinden. Die Ergebnisse der Nutzerbefragungen zeigen eindeutig, dass dieser Bestand im digitalen Format verstärkt genutzt werden wird.

Zwar verwenden die meisten der Befragten bevorzugt noch allgemeine Suchmaschinen wie Google, aber auf welche Ressourcen dann zugegriffen wird, bleibt offen. Aber auch bibliothekarische Rechercheinstrumente werden bei der Informationssuche eingesetzt. Die Zahlen hierzu zeigen aber noch, dass die Nutzungsfrequenz dieser bibliothekarischen Angebote

noch weiter erhöht werden kann. Dies ist der Bereich, in welchem Bibliotheken mehr Werbung für ihre Angebote betreiben müssen. Die Ergebnisse der Befragungen lassen die Vermutung zu, dass digitale Ressourcen in der Recherche eine höhere Bedeutung haben werden. Daher lohnt es sich, diese Angebote weiter auszubauen.

Gerade die Vorteile, die digitale Auskunfts- und Referenzbestände gegenüber den gedruckten Beständen haben, sollten ein weiterer Grund sein, mehr digitale Formate bei diesen Beständen anzubieten.

Weiterhin zeigt sich vereinzelt an den Ergebnissen der Befragungen, dass gedruckte Auskunfts- und Referenzbestände keine große Bedeutung im Informationsverhalten der Befragten haben. Daher kann, wenn eine Umstellung auf digitale Formate betrieben wird, durchaus in Betracht gezogen werden, die gedruckten Bestände zu reduzieren. Ob sie endgültig aus dem Bestand entfernt oder magaziniert werden sollen, hängt zum Teil auch von den räumlichen Kapazitäten der jeweiligen Bibliothek ab. Wenn sich aber entschieden wird, Bestandseinheiten zu entfernen oder zu magazिनieren, müssen vorher bestimmte Kriterien aufgestellt werden, nach denen die Bestandseinheiten bewertet werden sollen. Hier sollten nicht nur formale Kriterien wie Materialverschleiß oder das Vorhandensein von Mehrfachexemplaren entscheidend sein. Auch wenn Bestandseinheiten keine Aktualität mehr haben oder sie von den Nutzern oder dem Fachpersonal nicht verwendet werden, sollte dies berücksichtigt werden. Um die Umstellung auf digitale Formate fokussierter zu unternehmen, sollte vor allem der Publikationsmarkt daraufhin analysiert werden, welche gedruckten Bestandseinheiten durch digitale Angebote ersetzt werden können.

Bei der Umstellung auf digitale Formate entsteht das Problem der Langzeitarchivierung. Hier müssen die Bibliotheken Vorkehrungen treffen, um dem Verlust von Informationen vorzubeugen. Eine Möglichkeit ist, sich schon bei der Erwerbung einen dauerhaften Zugriff zu sichern.

Den deutschen Universitätsbibliotheken kann empfohlen werden, den Auskunfts- und Referenzbestand zukünftig in digitalen Formaten zur Verfügung zu stellen. Kommende Nutzergenerationen, mit einer anderen technologischen Sozialisierung und einer wahrscheinlich höheren Affinität zu digitalen Informationsressourcen, werden vermehrt, wenn nicht sogar ausschließlich, diese Angebote annehmen.

## 9. Literaturverzeichnis

### **BVB 1998**

BIBLIOTHEKSVERBUND BAYERN (BVB) (Hrsg.): *Richtlinien für die Aussonderung, Archivierung sowie Bestandserhaltung von Bibliotheksgut in den Bayrischen Staatlichen Bibliotheken*. - Stand 1998-7-21 <http://www.bib-bvb.de/AuB/richtlin.html>. - Abruf: 2011-07-28

### **Bianchi 2006**

BIANCHI, Nancy A. ; DELWICHE, Frances A.: Transformation of a Print Reference Collection. In: *Medical Reference Services Quarterly* 25 (2006), 2, S. 21-29

### **Bleicher 2010**

BLEICHER, Joan Kristin: *Internet*. Konstanz : UVK Verlagsgesell., 2010 (UTB Profile 3425). - ISBN 978-3-8252-3425-6

### **Böttger 2009**

BÖTTGER, Klaus-Peter: *Basiskennntnis Bibliothek : Eine Fachkunde für Medien- und Informationsdienste : Fachrichtung Bibliothek*. 4., völlig Neubearb. Aufl. Bad Honnef : Bock & Herchen, 2009 (Bibliothek und Gesellschaft). - ISBN 978-3-88347-229-4

### **Busse 1999**

BUSSE, Gisela von ; ERNESTUS, Horst ; PLASSMANN, Engelbert ; SEEFELDT, Jürgen: *Das Bibliothekswesen der Bundesrepublik Deutschland : Ein Handbuch*. 3. völlig Neubearb. Aufl. Wiesbaden : Harrassowitz, 1999. - ISBN 3-447-03706-7

### **Cordes 2005**

CORDES, Silke ; VOGEL, Bernd: *Bibliotheken an Universitäten und Fachhochschulen : Organisation und Ressourcenplanung*. Hannover : HIS GmbH, 2005 (Hochschulplanung Bd. 179). - ISBN 3-930447-72-X

### **Daniel 2007**

DANIEL, Frank: Ressourcen für den Auskunftsdienst. In: BECKER, Tom (Hrsg.): *„Was für ein Service!“ : Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2007 (B.I.T.online – Innovativ Bd. 13). - ISBN 978-3-934997-15-8, S. 103-112. - S. 105-112

### **Gantert 2008**

GANTERT, Klaus ; HACKER, Rupert: *Bibliothekarisches Grundwissen*. 8., vollst. neu bearb. und erw. Aufl. München : Saur, 2008. - ISBN 978-3-598-11771-8

**Gorski 2008**

GORSKI, Martin: Informationskompetenz im Spannungsfeld zwischen Schule und Universität : Beobachtungen zum Informations- und Suchverhalten in der gymnasialen Oberstufe und im Studium. In: *Bibliotheksdienst* 42 (2008), H. 7, S. 738-761

**Hacker 1992**

HACKER, Rupert: *Bibliothekarisches Grundwissen*. 6., völlig neu bearb. Aufl. München : Saur, 1992. - ISBN 3-598-11078-2

**Hammerl 2009**

HAMMERL, Michaela ; MORAVETZ-KUHLMANN, Monika ; SCHÄFFLER, Hildegard: E-Medien im Profil : Digitaler Bestandsaufbau im Spannungsfeld von bestandsorientierter Erwerbungspolitik und bedarfsorientierter Informationsvermittlung. In: *Bibliothek. Forschung & Praxis* 33 (2009), H. 3, S. 303-314

**Havemann 2006**

HAVEMANN, Frank ; KAUFMANN, Andrea: Der Wandel des Benutzerverhaltens in Zeiten des Internet : Ergebnisse von Befragungen an 13 Bibliotheken. In: HAUKE, Petra ; UMLAUF, Konrad (Hrsg.): *Vom Wandel der Wissensorganisation im Informationszeitalter : Festschrift für Walther Umstätter zum 65. Geburtstag*. Bad Honnef : Bock & Herchen, 2006 (Beiträge zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft Bd. 1). - 978-3-88347-248-5. - S. 65-89

**Heischmann 2004**

HEISCHMANN, Günter ; ROSEMAN, Uwe: Bestandsvermittlung : Benutzungsdienste. In: FRANKENBERGER, RUDOLF ; HALLER, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek : Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004. - ISBN 3-598-11447-8, - S. 262-300

**Horstkotte 2006**

HORSTKOTTE, Martin: *Aussonderung von Medien an wissenschaftlichen Bibliotheken*. - Stand 2006 [http://www.bib-bvb.de/bib\\_schule/referate-hd.html#Aussonderung](http://www.bib-bvb.de/bib_schule/referate-hd.html#Aussonderung). - Abruf: 2011-07-28

**Hügli 2001**

HÜGLI, Anton ; LÜBCKE, Poul (Hrsg.): *Philosophielexikon : Personen und Begriffe der abendländischen Philosophie von der Antike bis zur Gegenwart*. 4. Aufl. Reinbek : Rowohlt, 2001. - ISBN 3-499-55453-4

**Hütte 2006**

HÜTTE, Mario: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken : Entwicklung, Status quo und Perspektiven. In: *Bibliothek. Forschung & Praxis* 30 (2006), H. 2, S. 137-167

**Jüngling 2011**

JÜNGLING, Thomas: Jeder fünfte ist ein Netzmuffel. In: *DIE WELT : Wirtschaft* (2011-07-08), Nr. 157, S. 12

**Jochum 2007**

JOCHUM, Uwe: Kleine Bibliotheksgeschichte. 3., verbesserte und erw. Aufl. Stuttgart : Reclam, 2007. - ISBN 978-3-15-017667-2

**Katz 2002**

KATZ, William: *Introduction to reference work : Volume I : Basic information services*. Eighth Edition. New York : McGraw-Hill, 2002. - ISBN 0-07-244107-0

**Kaufer 2008**

KAUFER, Marion: *Erwerbungsprofile in wissenschaftlichen Bibliotheken : Eine Bestandsaufnahme*. Graz-Feldkirch : Wolfgang Neugebauer Verl., 2008 (Schriften der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VÖB) Bd. 4). - ISBN 978-3-85376-284-4

**Klatt 2001**

KLATT, Rüdiger ; GAVRIILIDIS, Konstantin ; KLEINSIMLINGHAUS, Kirsten ; FELDMANN, Maresa: *Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung : Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen (Kurzfassung)*. - Stand: 2001 <http://www.stefi.de/download/kurzfas.pdf> . - Abruf: 2011-08-09

**Klauß 2010**

KLAUß, Henning: Aussonderung oder Aufstellung im Lesesaal bzw. im Magazin : Vorläufiges Konzept der UB Europa-Universität Viadrina (EUV). In: *Bibliotheksdienst* 44 (2010), H. 6, S. 602-615

**Kohl-Frey 2008**

KOHL-FREY, Oliver: Informationskompetenz hinter dem Bachelor-Horizont : Ergebnisse einer Studie an der Universität Konstanz. In: WEIGEL, Harald (Hrsg.): *Wa(h)re Information : 29. Österreichischer Bibliothekartag : Begrenz, 19.-23.9.2006*. Graz-Feldkirch : W. Neugebauer, 2007 (Schriften der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VÖB) Bd. 2). - ISBN 978-3-85376-282-0. - S. 166-173

**Kübler 2006**

KÜBLER, Hans-Dieter: "Informations"- und/oder "Wissengesellschaft"? : Anmerkungen zu einem eher politischen denn analytischen Diskurs. In: DELP, Ludwig (Hrsg.): *Das Buch in der Informationsgesellschaft : Ein buchwissenschaftliches Symposium*. Wiesbaden : Harrassowitz, 2006 (Buchwissenschaftliche Forschungen 6). - ISBN 978-3-447-05311-2. - S. 299-335

**Lee 2009**

LEE, Marta: Weeding Is Not Just for Gardeners : A Case Study on Weeding A Reference Collection. In: *Community & Junior College Libraries* 15 (2009), 3, S. 129-135

**Leskien 2000**

LESKIEN, Hermann: Bestandserhaltung, Archivierung und Aussonderung als Managementaufgabe. In: RÜTZEL-BANTZ, Margit (Hrsg.): *Grenzenlos in die Zukunft : 89. Deutscher Bibliothekartag in Freiburg im Breisgau 1999*. Frankfurt a. M. : Klostermann, 2000 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderhefte 77). - ISBN 3-465-03062-1. - S. 253-263

**Liebold 2009**

LIEBOLD, Renate ; TRINCZEK, Rainer: Experteninterview. In: KÜHL, Stefan ; STRODT HOLZ, Petra ; TAFFERTSHOFER, Andreas (Hrsg.): *Handbuch Methoden der Organisationsforschung : Quantitative und Qualitative Methoden*. Wiesbaden : VS, Verlag für Sozialwiss., 2009. - ISBN 978-3-531-15827-3. - S. 32-56

**Martini 2005**

MARTINI, Ursula (Projektleitung): *PONS : Wörterbuch für Schule und Studium : Englisch Deutsch*. 1. neu bearbeitete Aufl. Stuttgart : Klett, 2005. - ISBN 3-12-517515-1

**Matschkal 2009**

MATSKHAL, Leo: E-Books - Elektronische Bücher : Nutzung und Akzeptanz : Umfrage an bayrischen wissenschaftlichen Bibliotheken. In: *B.I.T.online*. 12 (2009), 4, S. 391-394. - Online verfügbar unter: <http://www.b-i-t-online.de/archiv/2009-04-idx.html>. - Abruf: 2011-07-28

**Mayer 2009**

MAYER, Horst Otto: *Interview und schriftliche Befragung : Entwicklung, Durchführung und Auswertung*. 5. überarbeitete Aufl. München : Oldenbourg, 2009. - ISBN 978-3-486-59070-8

**Nohl 2009**

NOHL, Arnd-Michael: *Interview und dokumentarische Methode : Anleitungen für die Forschungspraxis*. 3. Aufl. Wiesbaden : VS, Verlag für Sozialwiss., 2009 (Qualitative Sozialforschung Bd. 16). - ISBN 978-3-531-16438-0

**Pfeifenberger 2010**

PFEIFENBERGER, Regina: Bibliothek für unterwegs. In: BERGMANN, Julia ; DANOWSKI, Patrick (Hrsg.): *Handbuch Bibliothek 2.0*. Berlin : De Gruyter, 2010 (Bibliothekspraxis 41). - ISBN 978-3-11-023209-7. - S. 109-128

**Plassman 2004**

PLASSMANN, Engelbert ; SYRÉ, Ludger: Die Bibliothek und ihre Aufgaben. In: FRANKENBERGER, RUDOLF ; HALLER, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek : Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004. - ISBN 3-598-11447-8, - S. 11-41

**Plieninger 2007**

PLIENINGER, Jürgen: Aussonderung in Instituts- und Spezialbibliotheken. In: *AKMB-News : Informationen zu Kunst, Museum und Bibliothek*. 13 (2007), 2, S. 8-12

**Prytherch 2005**

PRYTHERCH, Ray (Edt.): *Harrods Librarians Glossary : And Reference Book*. Tenth Edition. Hants : Ashgate, 2005. - ISBN 0754640388

**Rehm 2007**

REHM, Margarete ; STRAUCH, Dietmar: *Lexikon Buch : Bibliothek : Neue Medien*. 2., aktualisierte u. erw. Ausg. München : Saur, 2007. - ISBN 978-3-598-11757-2

**Schäffler 2004**

SCHÄFFLER, Hildegard ; WERNER, Andreas ; WIESNER, Margot: Bestandsaufbau. In: FRANKENBERGER, RUDOLF ; HALLER, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek : Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004. - ISBN 3-598-11447-8, - S. 166-221

**Schirmer 2009**

SCHIRMER, Dominique: *Empirische Methoden der Sozialforschung : Grundlagen und Techniken*. Paderborn : Wilhelm Fink, 2009 (UTB Basiswissen Soziologie 3175). - ISBN 978-3-7705-4774-6

**Schoenbeck 2008**

SCHOENBECK, Oliver: Platz schaffen für neue Bedürfnisse : ein neuer Lernort auf alten Flächen. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 32(2008), 2, S. 183-187.

**Singer 2008**

SINGER, Carol A.: Weeding Gone Wild : Planing and Implementing a Review of the Reference Collection. In: *Reference & User Services Quarterly* 47 (2008), 3, S. 256-264

**Smith 2009**

SMITH, Linda C.: Reference Services. In: *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. Third Edition. New York : Taylor and Francis, 2009, S. 4485-4491. - Online verfügbar unter: <http://dx.doi.org/10.1081/E-ELIS-120043490>. - Abruf: 2011-07-28

**SUB Hamburg 2007**

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HAMBURG CARL VON OSSIETZKY (SUB HAMBURG) (Hrsg.): *Jahresbericht 2006*. Hamburg : Staats- und Universitätsbibliothek , 2007. Online verfügbar unter: <http://www.sub.uni-hamburg.de/uploads/media/jabi2006.pdf>. - Abruf: 2011-08-09

**SUB Hamburg 2008**

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HAMBURG CARL VON OSSIETZKY (SUB HAMBURG) (Hrsg.): *Jahresbericht 2007*. Hamburg : Staats- und Universitätsbibliothek , 2008. Online verfügbar unter: <http://www.sub.uni-hamburg.de/uploads/media/jabi2007.pdf>. - Abruf: 2011-08-09

**SUB Hamburg 2009**

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HAMBURG CARL VON OSSIETZKY (SUB HAMBURG) (Hrsg.): *Jahresbericht 2008*. Hamburg : Staats- und Universitätsbibliothek , 2009. Online verfügbar unter: <http://www.sub.uni-hamburg.de/uploads/media/jabi2008.pdf>. - Abruf: 2011-08-09

**SUB Hamburg 2010**

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HAMBURG CARL VON OSSIETZKY (SUB HAMBURG) (Hrsg.): *Jahresbericht 2009*. Hamburg : Staats- und Universitätsbibliothek , 2010. Online verfügbar unter: [http://www.sub.uni-hamburg.de/uploads/media/jabi2009\\_02.pdf](http://www.sub.uni-hamburg.de/uploads/media/jabi2009_02.pdf). - Abruf: 2011-08-09

**SUB Hamburg 2011a**

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HAMBURG CARL VON OSSIETZKY (SUB HAMBURG) (Hrsg.): *[Homepage]* – Stand 2011-6-09 <http://www.sub.uni-hamburg.de/>. - Abruf: 2011-08-09

### **SUB Hamburg 2011b**

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HAMBURG CARL VON OSSIETZKY (SUB HAMBURG) (Hrsg.): *Jahresbericht 2010*. Hamburg : Staats- und Universitätsbibliothek , 2011. Online verfügbar unter: [http://www.sub.uni-hamburg.de/uploads/media/Stabi\\_Jahresbericht\\_2010.pdf](http://www.sub.uni-hamburg.de/uploads/media/Stabi_Jahresbericht_2010.pdf). - Abruf: 2011-08-09

### **Sühl-Strohmenger 2008**

SÜHL-STROHMENGER, Wilfried: *Digitale Welt und Wissenschaftliche Bibliothek : Informationspraxis im Wandel : Determinanten, Ressourcen, Dienste, Kompetenzen*. Wiesbaden : Harrassowitz, 2008 (Bibliotheksarbeit 11). - ISBN 978-3-447-05741-7

### **Sühl-Strohmenger 2011**

SÜHL-STROHMENGER, Wilfried: Informationskompetenz im Bachelor- und im Masterstudium : Befunde von Studierendenbefragungen (2008 - 2010) an der Universität Freiburg. In: *B.I.T.online* 14 (2011), 1, S. 11-18

### **Umlauf 2005**

UMLAUF, Konrad: *Moderne Buchkunde : Bücher in Bibliotheken und im Buchhandel heute*. 2., aktualisierte und neu gefasste Aufl. Wiesbaden : Harrassowitz, 2005 (Bibliotheksarbeit 2). - ISBN 3-447-04176-5

### **Umstätter 2005**

UMSTÄTTER, Walther: Bibliographie, Kataloge und Suchmaschinen : Das Ende der Dokumentation als modernen Bibliothekswesen. In: *Bibliotheksdienst* 39 (2005), H. 11, S. 1442-1456

### **Wahrig-Burfeind 2001**

WAHRIG-BURFEIND, Renate (Hrsg.): *Wahrig : Fremdwörterlexikon*. Grundlegend erw. und völlig neu bearb. Gütersloh : Bertelsmann, 2001. - ISBN 3-577-10603-4

### **Wissen 2008**

WISSEN, Dirk: *Zukunft der Bibliographie – Bibliographie der Zukunft : Eine Expertenbefragung mittels Delphi-Technik in Archiven und Bibliotheken in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. Berlin : Logos, 2008 (Berliner Arbeiten zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 20). - ISBN 978-3-8325-1777-9

### **ZWB 2011**

DEUTSCHE ZENTRALBIBLIOTHEK FÜR WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN (ZBW) (Hrsg.): *World Wide Wissenschaft : Informationsmanagement von Wirtschaftswissenschaftler/inne/n : Zusammenfassung der qualitativen und*

*quantitativen Ergebnisse einer Untersuchung zum Informationsmanagement von Studierenden und Forschenden der Wirtschaftswissenschaften, insbesondere BWL und VWL. - Stand: 2011-02-17*

[http://www.zbw.eu/presse/pressemitteilungen/docs/world\\_wide\\_wissenschaft\\_zbw\\_studie.pdf](http://www.zbw.eu/presse/pressemitteilungen/docs/world_wide_wissenschaft_zbw_studie.pdf). - Abruf: 2011-08-10

## Anhang

## Anlage 1

### Interviewleitfaden

#### Allgemein:

- Was verstehen Sie unter Auskunfts- und Referenzbestände, wie definieren Sie diese?
- Welche Ziele verfolgt die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg mit diesen Beständen?
  - Welchen Nutzen sollen sie für Nutzer und Mitarbeiter haben?

#### Bibliografien:

- Wie beurteilen Sie die Entwicklung der gedruckten Bibliografien und Nachschlagewerke?
  - Welche Gründe könnten dafür verantwortlich sein, dass sie in der Recherche an Bedeutung verlieren?
  - Werden im Bestandsaufbau noch Bibliografien in gedruckter Form berücksichtigt? Wenn ja, für welche Fachbereiche sind diese nach wie vor interessant?

#### Recherche

- Wie schätzen Sie das Rechercheverhalten von Studenten ein? Welche Rechercheinstrumente benutzen diese?
- Welche Instrumente benutzen Auskunftsbibliothekare bei Nutzeranfragen?

#### Bestand im Informationszentrum:

- Wie kann die Entwicklung dieses Bestandes beschrieben werden?
  - Ist er in der heutigen Auswahl schon immer in Nähe des Auskunftsdienstes aufgestellt?
  - War er umfangreicher? Kamen Teile hinzu?
  - Wie hat sich die Zusammensetzung inhaltlich entwickelt?
- Nach welchen Kriterien wurde der Bestand in der heutigen Auswahl zusammengestellt?
- Wie schätzen Sie die Nutzung durch Studenten dieses Bestandes ein?
- Wie schätzen Sie die Nutzung durch die Auskunftsbibliothekare dieses Bestandes ein?

#### Bibliografiensammlung:

- Welche Fachbereiche waren vertreten?
- Wie viele Regalmeter umfasste ungefähr der Bestand?
- Welche Gründe führten dazu diesen Bestand im Magazin aufzunehmen?
  - Sprachen Gründe dagegen diesen im Magazin aufzunehmen?

Anlage 2

Interview mit den Experten der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg

Carl von Ossietzky (Transkription)

Datum:

Hamburg den 14. Juli 2011

Interviewteilnehmer:

Herr Duden (D) – Benutzungsdienste: Stabsstelle

Herr Dr. Ludwig (L) – Benutzungsdienste: Stellvertretung Abteilungsleitung,  
Informationsdienste, Präsenzbestände

Frau Meyer: Benutzungsdienste: Informationsdienste,  
Referenzbestand/Bearbeitung Bibliographien und Datenbanken

Frau Töppe (T) – Benutzungsdienste: Gruppenleitung Informationsdienste,  
Referenzbestand

*(S) = Gernot Schneider: Interviewer*

*S.: Zunächst geht es allgemein um Auskunftsbestände bzw.*

*Referenzbestände. Was verstehen Sie allgemein darunter oder wie würden Sie diesen Bestand definieren? Sie können das gerne beispielhaft machen, dass Sie zum Beispiel Medien nennen, die Sie dort einordnen würden.*

D.: Zunächst einmal sind das alle allgemeinen und fachübergreifenden Nachschlagewerke, die wir besitzen. Das heißt allgemein, Bibliografien, die Bereiche unabhängig vom Fach beinhalten, Lexika und Nachschlagewerke und darüber hinaus Sachen, die für den Ersteinstieg zu den verschiedenen Fächern nötig sind und Sachen, die die Auskunft erfahrungsgemäß für ihre tägliche Arbeit braucht. Die man deshalb als Auskunftsbestand bezeichnet, weil sie häufig gefragt sind für die Erstinformation.

*S.: Würden Sie auch Handbücher damit rein zählen? Sie haben ja teilweise den Charakter eines Nachschlagewerkes, auch durch die Marginalien, aber sind doch inhaltlich aufgebaut wie Monografien.*

L.: Für uns zählen Handbücher eher nicht dazu, sondern sind typischer Lesesaalbestand. Auskunftsbestände, sind Bestände, die zu allen Fragen, die nicht zu sehr in die Tiefe gehen, eine Antwort ermöglichen. Handbücher sind doch eher fachspezifischer. Sie würden nach meinem Verständnis nicht in die Definition des Auskunftsbestands passen.

M.: Ich würde auch die biografischen Nachschlagewerke dazu zählen. Die sind wichtig. Zum Beispiel Adressverzeichnisse, allgemeine Abkürzungsverzeichnisse und alles was zum schnellen Nachschlagen wichtig ist, ohne dass man weite Wege auf sich nimmt oder Datenbanken starten muss. Ein Griff in das Regal ist für uns manchmal das Komfortabelste.

*S.: Und wie sieht es mit Wörterbüchern aus, oder der Duden, würden Sie den auch damit rein zählen?*

T.: Den haben wir ja bei uns stehen, also müssen wir den mit rein zählen.

M.: Das sind auch Arbeitsexemplare für uns.

T.: Auch das ist im Lesesaal mit untergebracht.

D.: Wobei ein Teil des Lesesaalbestandes auch Auskunfts- und Informationsbestand ist, nämlich die Lexika, die wir da stehen haben.

*S.: Welche Ziele verfolgt die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg mit diesen Beständen? Es liegt zwar schon im Begriff selber, Auskunfts- und Referenzbestand, aber wenn Sie das selber noch einmal kurz beschreiben könnten.*

D.: Ich denke, neben den Zielen, dass jeder den Zugriff auf diese allgemeinen Nachschlagewerke hat, sind sie auch als Erseinstieg zu Themenkomplexen gedacht. Auch haben wir jetzt viele Schüler, die Referate schreiben, die in erster Linie über die Lexika anfangen sich mit Themen zu beschäftigen. Auch gibt es Fragen, die man mit diesen Auskunftsbeständen am schnellsten beantworten kann, nämlich Fragen nach Adressen, nach Personen und nach Institutionen.

*S.: Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass zwei Nutzen vorliegen, zum einen die schnelle Auskunft und zum anderen der Rechercheeinstieg.*

D.: Und bei den Allgemeinbibliografien auch die wissenschaftliche Arbeit im Allgemeinen, nämlich die Literaturrecherche und Literaturkontrolle.

*S.: Den Nutzen für die Nutzer haben wir schon abgedeckt und die Mitarbeiter? Zum Beispiel die Auskunft oder die Hilfe zur Recherche. Also die Hilfe zur Selbsthilfe.*

T.: Letztendlich müssen wir dem Nutzer das auch nahe bringen können, und dafür ist genau das ja auch ganz hilfreich, dass man den schnellen Einstieg anbieten kann.

*S.: Dann frage ich an dieser Stelle auch schon einmal dazu, ob Sie auch in den Auskunftsgesprächen auf diesen Bestand hinweisen?*

M.: Ja sicher, wenn sich das anbietet auf jeden Fall. Und wir zeigen es auch richtig und nehmen es auch in die Hand. Gerade bei biografischen Sachen. Auch regionale Sachen, die ganz interessant sind für eine bestimmte Klientel. Abkürzungsverzeichnisse und Standardwerke zeigen wir ganz konkret, so dass sie diese für die nächsten Anfragen selber verwenden können.

D.: Da wir eine sehr große Bibliothek sind haben wir auch viel mit Hilfe zur Selbsthilfe zu tun. Das heißt, der Bestand steht auch deshalb offen, damit jeder den Bestand nutzen kann, ohne dass er vorher fragen muss, und das versuchen wir eben schon, dass wir nämlich nicht nur jede Frage beantworten sondern auch, dass wir dem Leser sagen, wie er sich die Frage beim nächsten mal selber beantworten kann.

T.: Es ist tatsächlich so, dass es unsere Aufgabe nicht ist, die Antwort zu finden, sondern auch den Weg zu zeigen, wie man selber die Antwort finden kann.

*S.: Das geht dann ja auch in das Selbstverständnis des Bibliothekswesens mit rein.*

T.: Das soll ja auch kein Expertenwissen bleiben, wir teilen ja gerne.

L.: Ich würde gerne selber einmal in die Runde hinein fragen. Wir haben ja auch im Informationszentrum die ganzen Nationalbibliografien, Buchhandelsverzeichnisse, Gesamtverzeichnis deutschen Schrifttums stehen, die früher woanders gestanden haben. Würden wir die nach unserem heutigen Verständnis auch zum Informations- und Auskunftsbestand zuordnen? Ist das ein erweiterter Informations- und Auskunftsbestand, der über das hinaus geht, was hier gemeint ist oder zählt das zum Kernbestand?

D.: Da wir eine sehr große Allgemeinbibliothek sind, würde ich sie schon noch zum Auskunftsbestand hinzuziehen, weil sie fächerübergreifend sind und ob es für die Auskunft im Tagesgeschäft nötig ist oder eher ein bisschen nachgelagert, das ist schon eine zweite Frage. Ich denke schon, dass das ein fachübergreifender Bestand ist, den man nicht bei irgendwelchen Fächern unterbringen kann.

T.: Es ist für uns ja auch immer ein bisschen schwierig diese Fragen zu beantworten, weil wir aus der Generation kommen, die noch die Bibliografiensammlung mit einem zweiten Auskunftsplatz als den gemeinsamen Arbeitsplatz erlebt hat. Daher ist es uns schon nah herangewachsen, dass das zu unseren Auskunftsmitteln mit dazu gehört.

*S.: Wie beurteilen Sie die Entwicklung der gedruckten Bibliografien oder welche Gründe könnten dafür verantwortlich sein, dass sie in der Recherche an Bedeutung verloren haben oder ob sie je einen hohen Stellenwert in der Recherche hatten?*

T.: Doch, vor den elektronischen hatten sie in jedem Fall einen hohen Wert, in dem Moment wo Literatur gesucht werden muss, blieb ja nur die Bibliografie, sei es eben die Nationalbibliografie als allgemeines Referenzmedium oder eben die Fachbibliografie um überhaupt thematische Listen zusammenstellen zu können und der Grund, dass sie an Bedeutung verlieren, liegt für uns ganz klar auf der Hand, in den

Gedruckten mussten sie ganz häufig jahrgangsweise alles einzeln nachschauen, und das konnten dann die elektronischen sofort kompensieren. Es ist eine wesentlich bequemere Art und Weise des Recherchierens.

L.: Ich kann mich noch an meine ersten Abenddienste erinnern, da war man manchmal mit einer Frage, die man heute in einer halben Minute beantworten kann, einen halben Abend mit beschäftigt.

T.: Das Signieren der Fernleihebestellung war ganz genau so. In dem Moment wo ein Titel verifiziert werden musste, musste man deutlich mehr Zeit investieren, als es heute, dank der elektronischen Medien, möglich ist.

*S.: An dieser Stelle eine Frage zum Schlagwortkatalog. Gingen die Schlagwortkarteien Hand in Hand mit den Bibliografien?*

D.: Das Schlagwort bezog sich immer nur auf unseren Bestand, das heißt wenn man eine Literaturrecherche zu einem Thema macht, muss man sich ja unabhängig machen von einem Bestand, der in einer Bibliothek vorhanden ist und fachübergreifend suchen, so dass es eigentlich immer der Weg wissenschaftlichen Arbeitens ist, wie jetzt auch, erst in der Datenbank sich zusammenstellen, was man braucht und dann vor Ort schauen, was vorhanden ist. Es sei denn man hat einen Ersteinstieg in ein Thema, dann würde man erst über die Schlagwörter im Katalog gehen.

M.: Die Kataloge verzeichnen ja auch nur die Monografien und selbstständige Literatur, und Fachbibliografien und –Datenbanken haben den großen Vorteil, dass man praktisch alles zu einem Thema finden kann, egal in welcher Form es publiziert ist und wo es zugänglich ist. Sobald man in die höheren Semester kommt, muss man schon diese Recherchen machen und da sind zum Teil die gedruckten Bibliografien noch wichtig, weil es noch nicht für alles Online-Datenbanken gibt, das ist noch nicht alles erfasst. Ein paar Fachgebiete gibt es noch, in denen die gedruckten Bibliografien eine Rolle spielen.

*S.: Ich vermute, dass sie in Geschichte noch von Bedeutung sind?*

L.: In Geschichte nehme ich gerne die elektronischen Bibliografien, zum Beispiel *Historical Abstracts*.

M.: Auch französische Geschichte existiert noch in gedruckter Form. Und das muss man den Nutzern auch verständlich machen, dass es noch mehr gibt als das, was wir an Datenbanken-Angeboten haben.

D.: Wobei die Zukunft eindeutig bei der Datenbank liegt. Das hängt auch mit der Entwicklung der Technologie zusammen. Die Bibliografien werden ja schon länger mit EDV gemacht als die Leser Zugriff darauf haben. Das heißt, zuerst hatte man eine Datenbank gehabt und daraus ein Druckexemplar erzeugt, was viel Geld kostet und weniger Vorteile bringt als eine Datenbank, zumindest für den Anbieter. Aus diesem Grunde sind Bibliografien und Nachschlagewerke als Datenbank klassische EDV-Anwendungen, eher als Bücher.

T.: Es gibt noch einen weiteren Vorteil, in dem Moment, wo Mehrplatz-Lizenzen vorliegen, mehrere Nutzer gleichzeitig auf den gleichen Bestand zugreifen können, mehr als bei einer gedruckten Bibliografie, wo man manchmal um einander herumscharwenzelte bis man endlich an den gesuchten Band herankam. Bis hin zu der Möglichkeit der Fernzugriffe, die je nach Lizenzvertrag eingeräumt werden.

L.: Letztlich ist es ja so, dass man in den elektronischen Bibliografien viel findet und wenn man diesen Spuren dann weiter nachgeht, in der genannten Literatur wieder weitere Hinweise findet, sodass man für spezielle Bibliografien eigentlich nur noch Bedarf hat, wenn man sich im Bereich Dissertation bewegt, weil einfach die Treffermenge schon vorher so groß ist, vielleicht auch mal ein wichtiger Titel fehlt, aber den würde man dann auch auf anderen Wegen, eben über die so schon gefundene Literatur finden. Bewegt man sich im Bereich Dissertation, würde dann eine geringe Zahl an Titeln fehlen, die man noch zusätzlich über Spezialbibliografien herausfinden würde. Ein Beispiel für Spezialbibliografien, wäre eine zu den Achämeniden, also zur frühen

persischen Geschichte, die sehr umfangreich ist. In diesem Fall würde ich erstmal jemanden zur gedruckten schicken, wenn er denn tiefer in ein Thema einsteigen möchte. Aber für eine normale Beschäftigung mit den Achämeniden reichen auch die normalen Lexika, Nachschlagewerke und Handbücher.

*S.: Wie sehen Sie das im Bewusstsein der Lehrenden bzw. Professoren, dass man den Schritt von der gedruckten Bibliografie hin zur Datenbank machen kann?*

T.: Die Wahrnehmung in den Beratungsgesprächen ist schon so, dass die Studierenden inzwischen häufig schon mit gezielten Vorstellungen kommen worin sie recherchieren sollen. Manchmal weichen die Benennungen von denen ab, die wir dafür verwenden würden. Aber das ist schon sichtbar, auch interdisziplinär.

L.: Ich denke auch mit der Bachelor- und Masterausbildung, wo das Thema Informationskompetenz aufgekommen ist, dass an der Uni sich damit beschäftigt wird um auch einfach Veranstaltungen ordentlich durchführen zu können. Auf der anderen Seite habe ich es auch schon erlebt, auch wenn wir unsererseits Datenbank-Schulungen machen, dass eigentlich die Lehrenden auch immer davon mit profitiert haben, weil wir, auch wenn wir nicht vom Fach sind, einfach über die fachspezifischen Mitteln heraus doch Sachen haben, die in der Uni nicht in dem Maß bekannt sind, wie wir uns das manchmal wünschen würden. Zum Beispiel *Online-Contents*, das ist ein relativ unbekanntes aber gutes Mittel für eine schnelle Recherche.

*S.: Werden im Bestandsaufbau noch gedruckte Bibliografien berücksichtigt?*

D.: Wir berücksichtigen die die wir noch fortlaufend haben. Das sind aber nur noch einige wenige. Die haben wir noch, wir haben aber schon Sachen abbestellt. Ich gehe auch davon aus, dass größere neue Bibliografien in Druckform nicht mehr angeschafft werden, da wir uns da stark auf die E-Medien konzentrieren und ja auch ein immer größerer Teil unseres Erwerbungssetats direkt in die E-Medien einfließt. So dass ich davon

ausgehe, dass die Bibliografien in gedruckter Form nicht mehr, außer vielleicht bei Einzelbüchern zu bestimmten Themen, die es so Online nicht gibt, keine Rolle mehr spielen. Allerdings wissen wir auch noch nicht, ob wir einen Bestandsabbau durchführen wollen oder nicht. Das heißt, wir behalten erstmal das, was wir haben.

L.: Auch bei literaturwissenschaftlichen Sachen gibt es, glaube ich, auch immer mal wieder zu einzelnen Schriftstellern Fachbibliografien, aber ob das dann immer so weit über den *MLA* hinaus führt, wage ich ehrlich gestanden zu bezweifeln. Es wird sicher immer noch ein Mehrwert da sein. Aber für die Erstinformation würde ich immer erst zur elektronischen Datenbank raten.

*S.: Wenn kein digitales Pendant vorhanden ist, wie bei der französischen Geschichte, wird dann noch die gedruckte Version im Bestandsaufbau berücksichtigt?*

M.: Das sind einige laufende Bibliografien, die schon lange existieren und die weitergeführt werden. Auch in Geschichte, Literaturwissenschaft und auch in Jura gibt es eine, die noch weiter läuft, die kein elektronisches Pendant hat. Neuanschaffungen kommen selten vor. Das sind dann sehr spezielle Einzelwerke.

T.: Es ist ja auch die Frage, ob sowas nochmal neu in gedruckter Form auf den Markt kommt oder ob es nicht gleich, wenn es etwas Ausschlaggebendes ist, elektronisch publiziert werden würde.

*S.: Gibt es noch Bibliografien im CD-ROM-Format?*

M.: Da gibt es zum Glück nur noch wenige. Da hat sich ja sehr viel getan in den letzten Jahren. Anfangs waren es überwiegend CD-ROMs und dann wurde viel umgestellt auf Online und inzwischen gibt es sehr viel nur noch Online.

D.: Wir gehen ja auch, wenn ich an die Nachschlagewerke denke, schon soweit, dass wir große Lexika, wie die *Encyclopaedia Britannica*, nicht mehr in gedruckter Form kaufen, weil wir einen Online-Zugang haben. Nur noch

alle paar Jahre ein Werk um denn doch noch eine aktuelle Version zu haben. Wir kaufen nicht mehr jede neue Auflage.

*S.: Wie schätzen Sie das Rechercheverhalten von Studenten ein? Wenn jemand zu Ihnen zum Beratungsgespräch kommt, welche Instrumente werden als Einstieg verwendet? Erst der OPAC oder tatsächlich die Referenzbestände?*

T.: Da ist ganz schwer der Anfang zu machen, um zu sagen was haben sie vorher gemacht. Es gibt natürlich auch die große Zahl derer, die doch bei Google erstmal geguckt haben, was ja auch nicht das schlimmste ist. Und je nachdem, was ihnen vorher tatsächlich auch von den Professoren schon gesagt wurde, was sie machen sollen.

*S.: Also eventuell auch die Literaturlisten abarbeiten?*

T.: Genau, wobei sie sich da manchmal auch etwas schwer tun, wie arbeite ich eine Literaturliste ab? Das kommt sehr auf den Wissensstand an, wie weit sie schon mal damit gearbeitet haben oder nicht. Das ist jetzt aber keine ganz pauschale Aussage.

*S.: Ja das ist verständlich, dass so etwas eher über die Benutzerforschung erfasst werden müsste. Es ging also nur um das Bauchgefühl.*

D.: Das Bauchgefühl, dass wir schon haben, ist ja nach wie vor, dass die Datenbanken noch stärker genutzt werden könnten, als sie es werden. Die Statistiken in diesem Bereich sind auch schwer einzuschätzen, da die Zahlen nicht wirklich valide sind.

T.: Wir können ja auch tatsächlich, nicht alleine von denen, die bei uns die Fragen stellen, ableiten, wie es die anderen machen. Wer nicht zu uns kommt, den erfassen wir ja gar nicht in unserer Wahrnehmung. Wenn sie jetzt jemandem erklären, dass es eine Datenbank gibt, dann ist das ja nur ein kleiner Ausschnitt; der der um Hilfe gebeten hat und nicht wusste, dass es eine Datenbank gibt. Der andere Teil, der für die Zugriffszahlen ja immerhin auch sorgt, der wusste das dann vielleicht schon.

L.: Ein Nachteil der elektronischen Suche ist, dass die Nutzer immer was finden und häufig dann mit dem was sie finden schon zufrieden sind, ohne dass ihnen klar ist, dass sie mit ganz leichten Sachen, wie trunkieren, ihr Suchergebnis schon ganz wesentlich verbessern können und viele von denen laufen dann schon gar nicht mehr bei uns auf, weil sie sich schon ganz gut bedient fühlen mit dem was sie schon mit etwas größeren Mitteln gefunden haben.

*S.: Welche Rechercheinstrumente benutzen Auskunftsbibliothekare wenn Nutzer mit Anfragen kommen?*

M.: Je nach Frage die gestellt wird, praktisch alle.

T.: Wobei wir schon den Fokus auf unseren Online-Katalog legen. Es geht ja nicht nur um den Literaturnachweis. Man möchte ja vielleicht auch die Literatur mal in der Hand haben, in welcher Form auch immer, sei es in gedruckter Form oder als elektronischer Volltext. Je nach Fragestellung wird das ganze ausgeweitet, sodass dann auch überregionale Kataloge hinzugezogen werden oder wenn es nicht nur um eine kleinere Hausarbeit oder ein Schülerreferat geht, dann sind natürlich auch Zeitschriftenaufsätze sofort von viel größerer Relevanz. So dass das eine auf dem anderen aufbauen kann. Es ist selten so, dass man gleich in die Tiefe einsteigt. Das sind dann schon eher die spezielleren Fragen.

*S.: Aus der eigenen Wahrnehmung heraus; wie häufig greifen Sie zu den gedruckten Nachschlagewerken?*

T.: Eher selten. Aber auch eben durch das Wissen, dass da noch Dinge verifiziert werden können, die einem zum Beispiel in den elektronischen Nachschlagewerken jetzt nicht erklärbar sind; warum man partout nun diesen Titel nirgendwo nachweisen kann. Dann würde man tatsächlich noch auf so einen Klassiker, wie das GV-Alt zurückgreifen. Da hat dann auch die Erfahrung wieder einen Wert.

M.: Das hängt auch sehr davon ab, ob wir, die wir da sitzen, früher immer mit gedruckten Verzeichnissen gearbeitet haben. Auch das ist inzwischen

unterschiedlich. Wenn man damit jahrelang zu tun hatte, dann weiß man, da kann ich noch was finden.

L.: Ich glaube es ist auch noch ein Unterschied, ob jemand nach bibliografischen Daten sucht oder nach Fakten. Wenn jemand zum Beispiel wissen möchte, wie sich das römische Bürgerrecht entwickelt hat, dann schaue ich in einschlägigen Artikeln in ~~den~~ bestimmten Nachschlagewerken (z.B. *Neuer Pauly*) nach. Wenn aber jemand Literatur dazu sucht, dann würde ich über die da genannte Literatur, hinaus weitere Literatur auch über elektronische Datenbanken ermitteln.

*S.: Nun möchte ich zum Bestand im Informationszentrum fragen. Wie hat sich dieser entwickelt?*

M.: Es gab früher noch eine extra Abteilung, wo oben jetzt der Saal für Gruppen und der Lesesaal 3 sind, das war eine Bibliografiensammlung mit einem eigenen Auskunftsplatz, wo dann der Gesamtapparat stand, zum Beispiel das was jetzt hier unten steht und das was magaziniert worden ist, stand hier oben frei zugänglich. Dann ist es langsam, in zwei Etappen runter gewandert und ein Teil magaziniert worden.

T.: Zusätzlich zum Informationszentrum war dort ein Extraauskunftsplatz, rein für die Bibliographien. Im Informationszentrum war nur ein ganz, ganz kleiner Bestand. Durch die räumlichen Veränderungen - dass die Bibliografiensammlung zuerst verkleinert wurde und dann ganz aufgegeben wurde - ist dann auch unten im Informationszentrum, also im ersten Stock, der Bestand etwas größer geworden und auch im zweiten Anlauf noch mal wieder ergänzt wurden. Da dies letztendlich die Referenzmittel waren, auf die wir nicht grundlegend verzichten wollten.

*S.: Könnten Sie ein oder zwei Beispiele nennen worauf Sie nicht verzichten wollten?*

D.: Zum Beispiel die biografischen Nachschlagewerke. Die Idee dahinter war: wir wollen an einem Ort Zugriff haben, sowohl auf alle elektronischen Ressourcen als auch auf die gedruckten Ressourcen, aus Gründen, die wir

vorhin schon genannt haben, weil es vielleicht noch Werke gibt, wo man ergänzend bei einer Auskunft zugreifen muss oder weil es diese Nachschlagewerke Online noch nicht in der Form gibt. So dass wir gesagt haben: wir wollen nicht verzichten auf alle allgemeinen Nachschlagewerke, personalbiografische Nachschlagewerke und auch nicht auf die Allgemeinbibliografien, die zu dem Zeitpunkt noch fortlaufend waren. Das heißt die Idee war, einen ergänzenden Bestand von gedruckten und digitalen Nachschlagewerken dann gleichzeitig griffbereit zu haben.

*S.: Mehr für die Auskunftsbibliothekare oder für die Studenten?*

T.: Sowohl als auch.

D.: Da sich im Informationszentrum auch die Rechercheplätze für die Leser befinden, ist es dann für beide in der Nähe griffbereit.

*S.: Frau Meyer, Sie sitzen unten an der Auskunft, können Sie, wieder aus der eigenen Wahrnehmung, beurteilen, ob Studenten auf diese Bestände zurückgreifen?*

M.: Das hängt wirklich davon ab ob sie den schon kennen.

*S.: Sehen Sie das manchmal, ob zugegriffen wird?*

M.: Ja, an einigen Stellen sieht man regelmäßig Leute, aber wenn Neue kommen und Fragen haben, gehen die nicht unbedingt dort hin. Die brauchen schon einen Hinweis.

*S.: Was meinen Sie worauf häufig zugegriffen wird?*

M.: Die biographischen Nachschlagewerke sind immer noch ein Renner.

*S.: Zum Beispiel das Who is Who?*

M.: Ja, auch die historischen sehr stark. Die aktuellen auch, Kürschner zum Beispiel, werden noch nachgefragt. Und die Regionalbibliografien, wobei das nicht oft Studenten sind, sondern eher eine reifere Klientel, die sich mit regionalen Studien befasst.

*S.: Wie viele Regalmeter umfasste der Bestand ungefähr?*

M.: In den letzten Jahren waren es ca. 32 000 Bände, gesamt, hier oben und im Informationszentrum.

*S.: Welche Gründe führten dazu den Bestand umzulagern; zum einen in das Informationszentrum und zum anderem in das Magazin?*

D.: Es ist so, dass die Direktion Schwerpunkte setzen wollte in Hinblick der Nutzung des Freihandbereiches in Richtung der Bedarfe der Studierenden nach Arbeitsplätzen, bei gleichzeitiger relativ geringer Nutzung des Bestandes hier oben in der Gesamtheit. Es hatte sich schon abgezeichnet durch die Dinge, die wir ja vorhin schon besprochen haben, das hier oben zunehmend weniger Leute kamen um zu recherchieren und ganze Regalbereiche praktisch nie betreten worden sind. Dann wurde entschieden, dass jetzt die Fachreferenten mit ihrem Sachverstand prüfen, welche Bibliografien, die teilweise dort ja auch Jahrzehnte standen, ungeprüft, weil einfach der Platz vorhanden war, was davon tatsächlich noch relevant ist für die Recherche und was nicht mehr. Die Fachreferenten haben ihren Bestand dann durchgearbeitet und nur noch das wirklich Notwendige stehen gelassen.

*S.: Das Notwendige wurde also in das Informationszentrum gestellt? Und nichts weiter in den Lesesaal?*

D.: Die Fachbibliografien schon. Das heißt, die Fachbibliografien stehen weiterhin im Lesesaal 3 konzentriert für die Fächer, weil es uns zu aufwendig war den gesamten Lesesaal umzuordnen und die im Fach einzusortieren. Der beste Weg wäre natürlich die Fachbibliografien denn auch beim Fach stehen zu haben, aber wenn man dafür die gesamten Lesesäle hätte umräumen müssen um das einzusortieren, haben wir jetzt diesen Bibliografienbestand, konzentriert für die Fächer, an einer Stelle im Lesesaal zu stehen.

*S.: Als entschieden wurde diesen Bestand teilweise in das Magazin aufzunehmen, sprachen da auch Gründe dagegen?*

L.: In erster Linie haben wir das als Chance begriffen, dass man wirklich einmal den Fokus darauf lenkt, was wirklich noch von Bedeutung ist. Der Widerstand dagegen ist nicht groß gewesen. Es hat sich auch in den

Benutzungszahlen, soweit sie uns bekannt sind, gezeigt, dass der Bedarf die magazinierten Bibliografien zur Einsicht in den Lesesaal zu bringen relativ gering ist. Wenn so etwas vorkommt, wir also den Eindruck haben einen Fehlgriff getan zu haben, würden wir das natürlich auch wieder dauerhaft zurückführen. Aber das ist glaube ich bisher noch nicht im größeren Maße vorgekommen.

M.: Es wurde schon mal bei einzelnen Fachgruppen, bei Personalbibliografien, Bedauern geäußert von langjährigen Nutzern, dass die nicht mehr zugänglich sind. Bibliografien zu Goethe, Schiller und sonstigen einzelnen Personen. Das war für schnelle Suchen auch ganz komfortabel und da gab es schon ein bisschen Bedauern, eher bei den langjährigen Nutzern, nicht bei den Neuen, die kennen das nicht so, aber bei den Stammkunden.

*S.: Wie sind sie damit umgegangen?*

M.: Da sagen wir, dass das leider so ist und wir die bestellen müssen.

D.: Wobei die Fachreferenten dann bei Bestellung informiert werden sollen, damit sie das dann eventuell in ihren Fachgebieten einsortieren können. Wenn sie jetzt zum Beispiel feststellen, dass bei Goethe dauernd etwas angefragt wird, dass das dann bei Germanistik in den Lesesaal zurückgeholt wird.

*S.: Vielen Dank für das Gespräch.*

### **Eidesstattliche Erklärung**

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Hamburg, 30.08.2011

---

Gernot Schneider