



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

DEPARTMENT INFORMATION

## *Bachelorarbeit*

Was beeinflusst die Auswahl bei der indirekten Erwerbung durch Bibliothekskunden bei der Nutzung des nicht-moderierten Patron-Driven-Acquisition-Modells in der Sächsischen Landesbibliothek - Staats-und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB)?

*vorgelegt von*

*Lisa Maria Geisler*

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erste Prüferin: Prof. Frauke Schade

zweiter Prüfer: Prof. Dr. Dirk Lewandowski

Hamburg, September 2013

## **Abstract**

In Bibliotheken rechtfertigte die steigende Nicht-Nutzung der Kaufmonographien in den letzten Jahren den Einsatz eines kundengesteuerten Erwerbungsmodells, der Patron-Driven-Acquisition (PDA). Die PDA ermöglicht den Bibliotheken den Aufbau eines kundenorientierten Bestands, stellt sie jedoch gleichzeitig vor die Problematik, ihre Bestandsentwicklung Kunden anzuvertrauen, deren Verhalten ihnen unbekannt ist und somit die von den Kunden für den Bestandsaufbau verwendeten Kriterien nicht abschätzbar sind. Deshalb wird in Deutschland meist ein moderiertes PDA-Modell erprobt oder eingesetzt. Ziel dieser Arbeit ist es, das Verhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells aufzuzeigen sowie beeinflussende Faktoren zu untersuchen. Anhand dieser Ergebnisse soll versucht werden, die bibliotheksinternen Bedenken bezüglich des Einsatzes eines nicht-moderierten PDA-Modells abzumildern. Zu diesem Zweck wird in Zusammenarbeit mit einer Bibliothek, die ein nicht-moderiertes PDA-Modell nutzt, der Sächsischen Landesbibliothek- Staats- und Universitätsbibliothek (SLUB) Dresden, eine Studie durchgeführt. Zunächst werden die Entwicklung, die Verbreitung und die Anwendung der PDA aufgezeigt, speziell in der genannten Forschungsbibliothek. Anschließend wird der Begriff Konsumentenverhalten in Bezug zu PDA gesetzt und Ansätze der Konsumentenverhaltensforschung gelistet, um mit einem dieser Ansätze die „Entscheidungsprozesse“ innerhalb eines Bibliothekskunden näher beleuchten zu können. Darauf basierend wird anhand einer leitfadengestützten Befragung, einer methodischen Beobachtung und einer weiteren verbalen Methodik (Methode des lauten Denkens) das Verhalten versucht abzubilden. In welcher Form die Forschungsbibliothek diesem Verhalten begegnen und während der Umsetzung der PDA berücksichtigen könnte, wird in Handlungsempfehlungen operationalisiert.

## **Schlagworte**

Patron-Driven-Acquisition / Patron-Driven-Acquisition-Modell / Kundengesteuertes Erwerbungsmodell / Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) / Konsumentenverhalten / Konsumentenverhaltensforschung

## **Danksagung**

Mein herzlicher Dank für die Ermöglichung der vorliegenden Arbeit gilt Herrn Michael Golsch von der Sächsischen Landesbibliothek- Staats-und Universitätsbibliothek Dresden. Ohne seine bereitwillige Zustimmung hätte die empirische Studie, auf deren Ergebnissen diese Arbeit beruht, nicht durchgeführt werden können.

Mein Dank gilt weiterhin Heidrun Schönig und Matthias Harre von der Sächsischen Landesbibliothek- Staats-und Universitätsbibliothek Dresden für ihren fachlichen Rat und die stets freundliche und hilfreiche Unterstützung vor, während und nach der Durchführung der empirischen Studie. Ebenfalls bedanke ich mich bei den anderen Mitarbeitern der Sächsischen Landesbibliothek- Staats-und Universitätsbibliothek Dresden, die mich bei der Durchführung der Studie nach Kräften unterstützten, speziell danke ich Frau Ramona Ahlers-Bergner, Herr Roland Schramm und Frau Nicole Morgenstern.

Darüber hinaus möchte ich Frau Prof. Dr. Frauke Schade für die freundliche Betreuung meiner Arbeit danken, ebenso Herr Prof. Dirk Lewandowski für weitere wertvolle Tipps zum Thema empirische Forschung und Frau Eva Nesbach für die Bereitstellung von geeignetem Forschungsequipment.

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Patron-Driven-Acquisition.....</b>	<b>8</b>
2.1. Definition.....	8
2.2. Historische Entwicklung der PDA.....	9
2.3. Globale Verbreitung der PDA .....	10
2.4. Verbreitung der PDA in Deutschland.....	11
2.5. Umsetzung der PDA in Bibliotheken .....	14
2.5.1. Wahl des PDA-Anbieters .....	14
2.5.2. Wahl einer Moderation des Erwerbungsprozesses .....	16
2.5.3. Einsatz einer Moderation in deutschen PDA-Anwenderbibliotheken ....	16
2.6. Begründung der Wahl der SLUB Dresden als Forschungspartner für diese Bachelorarbeit.....	18
<b>3. Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek (SLUB) Dresden.....</b>	<b>19</b>
3.1. Profil der SLUB Dresden.....	19
3.2. Nutzerkategorien der SLUB Dresden.....	21
3.3. PDA in der SLUB Dresden.....	23
3.3.1. Das PDA-Modell der Ebook Library (EBL).....	24
3.3.2. Schweizer Fachinformationen als EBL- Vertriebspartner.....	25
3.3.3. Testphase des PDA-Modells der EBL.....	27
3.3.4. Routinebetrieb des PDA-Modells der EBL .....	29
3.3.4.1. Anpassung der Modell-Parameter .....	30
3.3.4.2. Umsetzung der Modell-Parameter .....	33
3.3.4.3. PDA aus Sicht des Kunden.....	35
3.3.4.4. Nutzung der PDA .....	36
3.3.4.5. Kosten.....	37

3.3.4.6.	Herausforderungen .....	38
3.3.4.7.	Zukunft .....	38
<b>4.</b>	<b>Konsumentenverhalten/ Käuferverhaltensforschung .....</b>	<b>39</b>
4.1.	Definition.....	39
4.2.	Bezug zur Fragestellung der Arbeit.....	39
4.3.	Erklärungsansätze .....	40
4.3.1.	Strukturansätze (neo-behavioristische Modelle).....	43
4.3.1.1.	Systemmodelle.....	45
4.3.1.1.1.	Partialmodelle.....	47
4.3.1.1.1.1.	Psychologische Erklärungsansätze .....	48
4.3.1.1.1.1.1.	Aktivierende Prozesse.....	49
4.3.1.1.1.1.2.	Kognitive Prozesse .....	60
<b>5.</b>	<b>Empirische Untersuchung des Konsumentenverhaltens der SLUB-</b>	
	<b>Kunden während der Nutzung des PDA-Modells .....</b>	<b>74</b>
5.1.	Forschungsvorhaben und Ziel der Untersuchung .....	74
5.2.	Hypothesenbildung.....	75
5.3.	Konzeption der Untersuchung .....	77
5.4.	Operationalisierung der Variablen.....	78
5.5.	Methodenwahl .....	81
5.5.1.	Befragung .....	82
5.5.2.	Methode des lauten Denkens .....	88
5.5.3.	Beobachtung .....	88
5.6.	Teilnehmer-Rekrutierung .....	90
5.7.	Grundgesamtheit und Stichprobengröße .....	91
5.8.	Pretest .....	92
5.9.	Untersuchungsablauf .....	95
5.10.	Technisches Equipment.....	95

5.11.	Auswertung.....	96
5.11.1.	Interpretative Auswertung .....	97
5.11.2.	Rahmenbedingungen .....	97
5.12.	Ergebnisse.....	98
5.12.1.	Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: .....	
	Größe der Auswahlmenge .....	98
5.12.2.	Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: .....	
	Einstellung bezüglich der SLUB .....	104
5.12.3.	Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: .....	
	Einstellung bezüglich der PDA.....	108
5.12.4.	Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: .....	
	Nutzung des PDA-Modells.....	110
5.12.5.	Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: .....	
	Preisinformationen.....	112
5.12.6.	Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: .....	
	Einstellung bezüglich des Recherchethemas .....	116
5.12.7.	Auswirkungen des Beeinflussungsfaktors Recherchethema .....	118
5.12.8.	Weitere Beeinflussungsfaktoren .....	122
5.13.	Handlungsempfehlungen .....	124
<b>6.</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>138</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>143</b>
	<b>Eidesstattliche Versicherung .....</b>	<b>153</b>
	Anhang.....	a

## **Anhangsverzeichnis**

Anhang 1: Erster Rekrutierungsblog-Post .....	a
Anhang 2: Erster Rekrutierungsblog-Post .....	b
Anhang 3: Rekrutierungs-Tweed.....	c
Anhang 4: Rekrutierungsposter .....	d
Anhang 5: modifiziertes Rekrutierungsposter .....	f
Anhang 6: Rekrutierungs-Tweed II.....	g
Anhang 7: standardisierter Fragebogen mit Angaben zur Sozialstatistik.....	h
Anhang 8: Datenschutzerklärung .....	i
Anhang 9: vollständiger Screenshot einer Voransicht eines PDA-E-Books .....	j
Anhang 10: Auswertungstabelle (aufgrund der Größe ausgelagert).....	k
Anhang 11: Schriftliche Herleitung der Ergebnisse zur Überprüfung der Hypothesen .....	l
11.1 Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich der SLUB .....	l
11.2 Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Nutzung des PDA-Modells.....	m
11.3 Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Preisinformationen.....	n
11.4 Auswirkungen des Beeinflussungsfaktors Recherchethema .....	r

## **Abbildungsverzeichnis**

Abb. 1: Angemeldete Benutzer nach Kategorien (selbsterstelltes Diagramm auf Basis interner Monatsreports nach Ebert 2013).....	22
Abb. 2: Screenshot SLUB Katalog - semantische Suchfunktionalität (vgl. SLUB 2013a).....	26
Abb. 3: Sichtbare Bezahl- und Preisinformationen für die Bibliothekskunden auf der EBL-Seite (Ausschnitt eines Screenshot einer Voransicht eines PDA-E-Books, vollständiger Screenshot siehe Anhang 9 (vgl. SLUB 2013b)).....	28

Abb. 4: Online-Nutzung (hellgrau) und Short Term Loans (dunkelgrau) im Vergleich aus der 12. EBL-Statistik (Wackwitz 2013b).....	37
Abb. 5: Stimuli-Organism-Response-Modell (eigener Entwurf auf Basis von Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.34) .....	43
Abb. 6: Prinzipdarstellung des Neo-behavioristischen SOR-Modell (Foscht/Swoboda 2007, S. 30).....	47
Abb. 7: Zusammenhang zwischen Aktivierung, Emotion, Motivation und Einstellung (Foscht/Swoboda 2007, S. 37).....	50
Abb. 8: Beziehung zwischen Aktivierung und Leistung (Lamda-Hypothese) (modifizierte Darstellung von Foscht/Swoboda 2007, S.38 nach Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 85).....	52
Abb. 9: Drei- Komponenten-Theorie der Einstellungen (Foscht/Swoboda 2007, S. 62).....	59
Abb. 10: Gedächtnismodell zur Darstellung elementarer kognitiver Prozesse (Foscht/Swoboda 2007, S. 74).....	61
Abb. 11: Arten der Informationsaufnahme von Konsumenten (eigene Darstellung nach Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 300).....	63
Abb. 12: Einflussfaktoren auf die Produktbeurteilung (eigene Darstellung nach Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 328) .....	68
Abb. 13: Modifizierte Abbildung der Drei-Komponenten-Theorie von Foscht/Swoboda 2007, S. 62 .....	79
Abb. 14: Gedächtnissystemen und möglichen Messverfahren (Eigene Darstellung nach Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 290, angepasst durch Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 275 u. S.278).....	80
Abb. 15: Screenshot einer Titelanzeige eines PDA-E-Books im SLUB-Katalog (vgl. SLUB 2013d).....	100
Abb. 16: Screenshot von dem Zugang zu einem E-Book im SLUB-Katalog .....	127
Abb. 17: Screenshot von dem Zugang zu einem Printmedium im SLUB-Katalog .....	127

Abb. 18: Screenshot von dem Zugang zu einem E-Book mit Modifizierung durch die Autorin.....	127
Abb. 19: Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der Bibliothek der Charles Sturt Universität (vgl. Charles Sturt University 2013).....	128
Abb. 20: Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der Bibliothek der Monash Universität (vgl. Monash University Library 2013a) .....	128
Abb. 21: Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der UB Leipzig (vgl. Universitätsbibliothek Leipzig 2013) .....	128
Abb. 22: Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der UB Leipzig (vgl. Bayerische Staatsbibliothek 2013b) .....	128
Abb. 23: Screenshot des SLUB-Katalogs mit Modifizierung durch die Autorin. 130	
Abb. 24: Screenshot von der Recherchehilfe der Bibliothek der Monash Universität – Teil 1 (vgl. Monash University Library 2013b) .....	131
Abb. 25: Screenshot von der Recherchehilfe der Bibliothek der Monash Universität – Teil 2 (vgl. Monash University Library 2013b) .....	132
Abb. 26: Screenshot eines Pop-Up-Fensters zur Information der Bibliothekskunden über die für die SLUB entstehenden Kosten (vgl. SLUB 2013b und weiterführende Seiten).....	135
Abb. 27: Screenshot eines Abschnittes der Downloadinformation für die Bibliothekskunden (vgl. SLUB 2013b und weiterführende Seiten) .....	135
Abb. 28: Screenshot einer vollständigen Titelanzeige der UB Leipzig (vgl. Universitätsbibliothek Leipzig 2013- weiterführende Unterseiten) .....	137

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: PDA-Anbieter auf dem deutschen Markt (vgl. Schumm 2013, S. 18; vgl. Polanka/ Delquié 2011, S. 121ff) .....	13
Tabelle 2: Zusammenhänge zwischen passiver Informationsaufnahme oder aktiver Informationssuche von internen oder externen Informationen (eigene Darstellung nach Krober-Riel 2009, S. 299) .....	63
Tabelle 3: Berechnungen zur Stichprobe .....	92
Tabelle 4: Weitere Beeinflussungsfaktoren des Verhaltens der Bibliothekskunden der SLUB während der Nutzung des PDA-Modells .....	123
Tabelle 5: Umgestaltungsvorschlag des Zugangs zu E-Books im SLUB-Katalog mit Aufzeigen der bisherigen Situation .....	127
Tabelle 6: Beispiele für die Umsetzung E-Book-Symbolen in Titelanzeigen .....	128

## **Abkürzungsverzeichnis**

Alliance	Alliance of Research Libraries
CCDO	Chief Collection Deveelopment Officers
CERN	European Organization for Nuclear Research
DDA	Demand Driven Acquisition
DDZ	Dresdener Digitalisierungszentrum
Dewey	Dewey Dezimalklassifikation
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
DIN	Deutsches Institut für Normung
EBL	Ebook Library
EPUB	<b>electronic publication</b>
GVK	Gemeinsamen Verbundkatalog
ISBN	International Standard Book Number
KZS	Kurzzeitspeicher

LCCN	Library of Congress Control Nummer
LCSH	Library of Congress Subject Headings
LZS	Langzeitspeicher
MARC-Format	Machine-Readable Cataloging- Format
NLL	Non Linear Lending
OAI-pmh	Open Archives Initiative – Protocoll Metadata Harvesting
PDA	Patron-Driven-Acquisition
pdf	Portable Document Format
Qucosa	Sächsischer Dokumenten- und Publikationsserver
RSWK	Regeln für den Schlagwortkatalog
RVK	Regensburger Verbundklassifikation
Schweitzer	Schweitzer Fachinformationen
SIS	Sensorischer Informationsspeicher
SLUB	Sächsische Landesbibliothek – Staats-und Universitätsbibliothek Dresden
S-O-R Model	Stimuli-Organism-Response-Modell
SWD	Schlagwortnormdatei
TB	Textbook
TN	Teilnehmer
TU Dresden	Technische Universität Dresden
UA	Unlimited Access
UB	Universitätsbibliothek

## 1. Einleitung

Kunden<sup>1</sup> kennen ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse am besten, warum sollten sie nicht gezielt beteiligt werden, um den Bestand der Bibliothek konsequent auf ihre Vorstellungen, Erwartungen und Wünsche hin ausrichten?

Diese Frage drängt sich mit Blick auf Nutzungsberichte amerikanischer Universitätsbibliotheken auf, denen zufolge größere Bestände von den Kunden ungenutzt bleiben. So berichtete Juni 2010 beispielsweise die Penrose Universitätsbibliothek Denver, dass 47% ihrer Monographien in einem neunjährigen Zeitraum (2000-2009) noch nie ausgeliehen wurden, auch die Cornell Universitätsbibliothek gab November 2010 bekannt, dass 55% ihrer Printmonographien mit Publikationsdatum 1990 oder älter noch nie eine Nutzung erfahren haben (vgl. Levine-Clark 2010, S. 3, Cornell University Task Force on Print Collection Usage 2010, S.2).

Das Erwerbungsmodell Patron-Driven-Acquisition, im Folgenden nur noch als PDA bezeichnet, bietet die Möglichkeit zur kundenbestimmten Bestandsentwicklung. „Dabei löst der Bibliothekskunde den Erwerb für ihn interessanter Veröffentlichungen über eine webbasierte Plattform selbst aus“ (Bermann/Münch 2011, S.17). Mittels PDA hat die Bibliothek die Möglichkeit, ihren Kunden einen Zugang zu einer Vielzahl von Veröffentlichungen zur Verfügung zu stellen, muss jedoch nur für jene Titel bezahlen, die auch tatsächlich genutzt werden (vgl. Hermann 2012, S. 55). Das bedeutet, dass „im Prinzip [...] PDA die Veränderung der Erwerbung einer Bibliothek von der Entscheidung des Bibliothekars hin zur stärkeren Nutzerorientierung [ist]“ (Bermann/Münch 2011, S. 17). Ein weiterer Vorteil bei diesem Modell ist, dass die Veröffentlichungen von Kunden „just-in-time“ und ortsunabhängig genutzt werden können (vgl. Hermann 2012, S.55; Golsch 2012, S.35).

---

<sup>1</sup> Im Rahmen dieser Arbeit ist die weibliche Form mit der männlichen gleichgestellt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit und zur Unterstützung des Leseflusses wird im Text die männliche Form verwendet.

Doch „trotz diese[r] offensichtlichen Vorteil[e] eines kundenorientierten Erwerbungsmodells zögern heute noch viele Bibliotheken im In- und Ausland, PDA in ihre Erwerbungsstrategie aufzunehmen“ (Hermann 2012, S.55). Auch in Deutschland zeigen sich in wiederholten Diskussionen, beispielsweise unter dem Titel „Patron Driven Acquisition – Fluch oder Segen für die Branche?“ auf der Frankfurter Buchmesse 2012, Zweifel an diesem Erwerbungsmodell.

PDA-Kritiker befürchten, dass PDA zu einem unausgewogenen und nutzlosen Bestand führen könne, da Kunden im Gegensatz zu Bibliothekaren nur die kurzfristige Befriedigung ihrer Informationsbedürfnisse im Blick hätten und nicht die langfristige Bestandsentwicklung (vgl. Golsch 2012, S. 37). Diese kritische Meinung steht unter anderem in Zusammenhang mit der sogenannten „Bananenlegende“, in deren Zuge durch ein unausgereiftes PDA-Modells ein gänzlich sinnloser, aber vollständiger Bestand zum Thema „banana“ erworben wurde. Dies zeigten Testergebnisse eines Experimentes zur Nutzung eines der ersten PDA-Modelle in Colorado. Eine von einem Wirtschaftsprofessor gestellte Aufgabe über die Bananen-Industrie und die Recherchebemühungen seiner Studierenden führte zu diesem „banana“-Bestand. Die Studierenden hatten, kurz nach Einführung des PDA-Modells, die E-Book-Plattform entdeckt und auf sämtliche Titel, die bei ihrer Recherche mit dem Keyword „banana“ erschienen, geklickt und eine Kaufentscheidung für die Bibliothek ausgelöst (vgl. Price & McDonald 2009, S. 2). Auch wenn die heutigen PDA-Modelle längst optimiert sind, und solche Fehler später nicht mehr auftraten, hält sich seit acht Jahren die Erinnerung an diesen ersten misslungenen Feldversuch (vgl. Price & McDonald 2009, S. 2).

Die Bibliotheken stehen bisher vor der Problematik, ihre Bestandsentwicklung Kunden zu überlassen, von denen sie nicht wissen, welche Auswahlkriterien diese bei der Nutzung des PDA-Modells anwenden und wodurch sie in ihrer Entscheidung beeinflusst werden. Die Erwerbung, die bisher von ausgebildeten und erfahrenen Fachreferenten vorgenommen wurde, soll nun von Kunden übernommen werden, deren Entscheidungsfindungsprozesse unbekannt sind.

Ziel dieser Abschlussarbeit ist es, die Entscheidungsprozesse der Kunden bei der Nutzung des nicht-moderierten PDA-Modells empirisch zu untersuchen.

## **Fragestellung**

Im Rahmen dieser Arbeit soll die Frage beantwortet werden, was die Bibliothekskunden beeinflusst, wenn sie mittels des nicht-moderierten PDA-Modells in der SLUB-Dresden einen indirekten Erwerb tätigen. Indirekte Erwerbung heißt, dass die Bibliothek die Erwerbung tätigt, die Entscheidung jedoch dem Kunden obliegt. Wird die Auswahl impulsiv oder überlegt getroffen? Inwieweit beeinflusst schon das Wissen, dass die Erwerbung vom Kunden selbstbestimmt wird, den Kunden in seinem Entscheidungsprozess? Gibt es bewusste Auswahlkriterien, die durch dieses Wissen beeinflusst werden? Liegt es im Sinne der Bibliotheken, den Kunden mehr Mitbestimmungsrecht, aber auch mehr Verantwortung ihrer Bibliothek gegenüber zu übertragen, sodass deren Entscheidungen unmittelbare Auswirkung auf die Erwerbung und somit den Bestand haben? Oder erfolgt die Auswahlentscheidung der Kunden impulsiv und ausschließlich unbewusst? Gibt es keine speziellen Auswahlkriterien, sodass in Bibliotheken mit PDA-Nutzung ungeklärt bleibt, nach welchen Kriterien das Bestandssegment, bei welchem das PDA-Modell als Erwerbungsmodell angewendet wird, in Zukunft aufgebaut wird?

## **Zielsetzung**

Ziel dieser Arbeit ist es, die Entscheidungsprozesse der Kunden bei der Nutzung des PDA-Modells empirisch zu untersuchen, um so den Bibliotheken einen „Blick in die Köpfe ihrer Kunden“ zu gewähren, die durch das PDA-Modell die Erwerbung mitgestalten. Es soll erforscht werden, welche Faktoren die Kunden beeinflussen, während sie sich für ein bestimmtes Medium entscheiden. Zudem soll mit dieser Arbeit dazu beigetragen werden, dass die deutschen PDA-Anwender-Bibliotheken, die momentan in Pilot-Projekten meist nur das moderierte Modell erproben, in Erwägung ziehen, das nicht-moderierte Modell mit in ihre Überlegungen einzubeziehen.

Diese Studie soll insgesamt zeigen, ob Bibliothekskunden eine überlegte Auswahlentscheidung treffen oder sich eher von spontanen Impulsen leiten lassen. Zudem soll geklärt werden, ob deren Ergebnisse als Bestätigung für die Umsetzung eines moderierten PDA-Modells angesehen werden müssen oder ob sie den Einsatz des nicht-moderierten PDA-Modells als Möglichkeit einen stark kundenorientierten, sinnvollen und auch zukünftig relevanten Bestand aufzubauen, bekräftigen.

## **Stand der Forschung**

Obwohl PDA an vielen australischen und neuseeländischen wissenschaftlichen Bibliotheken schon seit mehreren Jahren erfolgreich praktiziert wird, und auch Bibliotheken in den USA und Großbritannien sich immer mehr diesem Trend anschließen, befinden sich deutsche wissenschaftliche Bibliotheken zurzeit eher in Pilotprojekten oder in der Planungsphase. Daran ist jedoch zu erkennen, dass sich PDA auch in Deutschland zu einem praxisrelevanten Thema entwickelt hat (vgl. Hermann 2012, S. 53f).

Nach einem Beitrag zur PDA auf dem Bibliothekarstag 2011 (siehe Klein 2012), wurde im gleichen Jahr auf der Frankfurter Buchmesse eine thematische Podiumsdiskussion abgehalten (siehe Berman/Münch 2011) und ein Jahr später auf dem Bibliothekarstag 2012 gab es schließlich eine eigene Veranstaltungsreihe zu PDA (siehe Lazarus u.a. 2012) (vgl. Hermann, S. 54).

Es handelt sich somit bei PDA um eine Thematik, die laut Golsch zwar schon vor dem Berliner Bibliothekarstag 2011 bekannt, jedoch erst seitdem aktiv in Deutschland diskutiert wird (vgl. Golsch 2012, S. 35). Mit dieser Neuheit des Themas, lässt sich begründen, dass sich sowohl unter dem Suchbegriff Patron-Driven-Acquisition (PDA) als auch unter dem Synonym Demand Driven Acquisition (DDA) sowohl im Regionalkatalog Hamburg, der die Bestände aller wissenschaftlicher Bibliotheken Hamburgs nachweist, als auch im GVK Plus, dem gemeinsamen Verbundkatalog, mit Online Contents bis auf wenige Ausnahmen nur englischsprachige Aufsatztitel finden lassen.

Monographien lassen sich aufgrund der Aktualität des Themas nur schwer ausfindig machen, zu den wenigen Ausnahmen gehören „zwei [...] erst kürzlich erschienene [...] [englischsprachige] Aufsatzsammlungen zu diesem Themenbereich, die sich allerdings ausschließlich auf PDA-Erwerbungsmodelle in den USA und Australien beziehen“ (Hermann 2012, S.54).

Auch eine ergänzende Recherche im Regionalkatalog Hamburg unter den Sachgebieten Informationsmanagement und Bestandsaufbau und den dazugehörigen Klassifikationen führte zu keinen zusätzlichen Quellen.

Eine Recherche im Karlsruher Virtuellen Katalog bestätigte noch einmal die bisher gefundenen Quellen und ergänzte um veröffentlichte Pilotstudien, meist aus den USA.

Eine abschließende freie Internetrecherche bestätigte den bereits in der vorhergehenden Recherche entstandenen Eindruck, dass das Thema PDA in Deutschland noch zu aktuell für zahlreiche Monographien ist. Doch lassen sich vermehrt Publikationen von Autoren finden, die entweder schon aus ihren Vorträgen auf Bibliothekartagen bekannt sind oder die im Auftrag ihrer Institution Ergebnisse der Pilotprojekte veröffentlichen (wie beispielsweise Hohoff/Lülfing 2012).

### **Methodisches Vorgehen**

Die Fragestellung „Was beeinflusst die Auswahl bei der indirekten Erwerbung durch Bibliothekskunden bei der Nutzung des nicht-moderierten PDA-Modells in der Sächsischen Landesbibliothek- Staats- und Universitätsbibliothek (SLUB)?“ soll anhand einer empirischen Studie in Zusammenarbeit mit der Abteilung Bestandsentwicklung der SLUB Dresden untersucht werden.

Als Voraussetzung für diese Studie wird davon ausgegangen, dass jeden Bibliothekskunden bei seiner Entscheidung für die Nutzung eines durch die PDA angebotenen Mediums bewusste aber auch unbewusste Faktoren in seinem Verhalten beeinflussen. Diese Beeinflussung spiegelt sich in seinem Such-, Nutzungs- und Entscheidungsverhalten wider, welches per Befragung und gleichzeitiger Beobachtung empirisch untersucht werden soll.

Eine Software zeichnet das Verhalten auf, das die Teilnehmer während der Nutzung des PDA-Modells zeigen. Sowohl ihre Rechercheabläufe im Katalog (Aufzeichnung der Aktivität auf dem Bildschirm) als auch die sichtbaren Bewegungen der oberen Körperhälfte (Videoaufzeichnung des Gesichts und der Schultern). Zusätzlich wird der Teilnehmer dazu angehalten sein Verhalten mündlich zu beschreiben (Methode des lauten Denkens). Diese Aufzeichnungen werden von der Forscherin genutzt, um methodisch Beobachtungen zum gezeigten Verhalten anstellen zu können, welche gemeinsam mit den Äußerungen der Teilnehmer interpretativ ausgewertet werden. Durch ein offenes Leitfadenterview wird für alle Teilnehmer eine ähnliche Ausgangssituation geschaffen, sodass deren Verhalten, durch dieses Leitfadenterview bedingt, miteinander verglichen werden kann. Der verwendete Interviewleitfaden soll auf der Grundlage eines Modells aus der Konsumentenforschung basieren und wird vor der endgültigen Studie mittels Pretest auf Verständlichkeit, die Software auf Funktionalität und Komptabilität geprüft werden.

Die Kunden der SLUB Dresden sollen per Aushang oder Mail zur freiwilligen Teilnahme an einer Studie zum Thema Kundenverhalten bei PDA angeregt werden. Die Studie wird in den Räumlichkeiten der SLUB Dresden durchgeführt werden.

### **Aufbau**

Die vorliegende Arbeit teilt sich auf in einen theoretischen und einen analytischen Teil und wird durch ein Fazit abgeschlossen.

Der theoretische Teil dient der Hinführung zur empirischen Studie. Nach einer kurzen Definition von PDA und deren Entwicklung, wird ihre Verbreitung speziell in Deutschland erläutert. Es folgt eine Beschreibung, wie PDA in Bibliotheken umgesetzt wird, die grundlegend unter verschiedenen Anbietern und deren PDA-Modellen sowie moderierten und nicht-moderierten Modellen wählen können. Diese Modelle werden kurz erläutert und mit Anwendungsbeispielen aus Deutschland belegt. Zusätzlich wird die Fokussierung auf das nicht-moderierte Modell im Rahmen dieser Arbeit begründet und darauf aufbauend die Auswahl der SLUB Dresden für die Durchführung der Studie erläutert. Im Anschluss erfolgt die Vorstellung der SLUB Dresden und die Beschreibung deren Umsetzung der PDA. Das genutzte PDA-Modell der Ebook Library sowie der Vertriebspartner von Ebook Library, Schweitzer Fachinformationen (im Folgenden Schweitzer), werden präsentiert und die Testphase/Einführung der PDA sowie die Umsetzung der PDA im Routinebetrieb beschrieben. Zur Erklärung, wie die PDA im Routinebetrieb umgesetzt wird, werden die Anpassung und die Umsetzung der Modell-Parameter näher erläutert.

Um durch die empirische Studie die Frage beantworten zu können, welche Faktoren die Bibliothekskunden der SLUB während ihrer Nutzung des PDA-Modells beeinflussen, muss zunächst deren Konsumentenverhalten untersucht werden. Deshalb werden zunächst die Begriffe Konsumentenverhalten und Konsumentenverhaltensforschung definiert und geklärt, inwieweit sie in Bezug zur PDA gesetzt werden können. Aus den unterschiedlichen, kurz vorgestellten, Erklärungsansätzen der Konsumentenverhaltensforschung wird ein Ansatz als Basis für die empirische Forschung ausgewählt und die Entscheidung begründet. Dieser Ansatz zur Erklärung des Konsumentenverhaltens kann durch verschiedene Modelle operationalisiert werden, die kurz aufgeführt und erläutert werden. Auch hier wird eines der Modelle ausgewählt und dessen Wahl begründet. Das ausgewählte Modell

kann je nach Forschungsvorhaben unterschiedlich komplex angewendet werden, im Rahmen dieser Arbeit wurde eine leichte Operationalisierung gewählt, welche vorgestellt und erläutert wird. Mit Hilfe des ausgewählten Modells können verschiedene Bestimmungsfaktoren für das Konsumentenverhalten untersucht werden, auch hier findet eine Fokussierung mit anschließender Begründung statt. Die ausgewählten Bestimmungsfaktoren werden knapp erläutert.

Im analytischen Teil werden, auf Basis der im theoretischen Teil erarbeiteten Ergebnisse, das Forschungsvorhaben, das Ziel der empirischen Forschung, die zu untersuchenden Hypothesen und das Konzept für die Untersuchung beschrieben. Anschließend wird erläutert, welche Forschungsmethoden angewendet werden können, um Daten zu erheben, die zur Überprüfung der aufgestellten Hypothesen und zur Umsetzung des Konzepts geeignet sind. Im Anschluss daran wird die Auswahl der Zielgruppe dargelegt und deren Rekrutierung beschrieben. Daraufhin folgt die Beschreibung des Pretests, des Untersuchungsablaufes, des benötigten technischen Equipments, der Art der Auswertung sowie der Rahmenbedingungen bei der Auswertungssituation. Die Ergebnisse der Untersuchung werden präsentiert und es werden Handlungsempfehlungen für die SLUB vorgestellt, die von der Forscherin basierend auf der empirischen Untersuchung und des Kapitels über die SLUB entworfen wurden.

Das abschließende Fazit enthält eine komprimierte Auswertung der Ergebnisse und soll die Fragestellung dieser Arbeit beantworten. Hierfür soll aufgeführt werden, welche äußeren und inneren Beeinflussungsfaktoren das Verhalten der Bibliothekskunden während der Studie bestimmt haben, durch welches Verhalten diese herausgefunden wurden und welchen Handlungsspielraum die SLUB hat das Verhalten der Bibliothekskunden beeinflussen zu können. Dann folgt ein Ausblick mit Überlegungen, wie das Wissen über dieses Verhalten in Zukunft sinnvoll genutzt oder eingesetzt werden kann. Hiermit soll auch die anfängliche Frage geklärt werden, ob das untersuchte Verhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung der PDA, die „Ängste“ der PDA-Kritiker bestätigt oder die Umsetzung der PDA, speziell des nicht-moderierten Modells, in Bibliotheken befürworten kann.

## **2. Patron-Driven-Acquisition**

In diesem Kapitel wird zunächst Patron-Driven-Acquisition definiert. Zudem werden kurz die historische Entwicklung und die Verbreitung der PDA, speziell in Deutschland, beschrieben. Anschließend wird dargelegt, wie PDA in Bibliotheken umgesetzt wird. Hierfür wird zunächst die notwendige Wahl eines PDA-Anbieters und dessen PDA-Modell sowie die Entscheidung für oder gegen eine Moderation der PDA erläutert. Daraufhin werden beispielhaft deutsche PDA-Anwenderbibliotheken aufgeführt, die sich für oder gegen eine Moderation der PDA entschlossen haben. Im Nachhinein wird die Wahl für die SLUB Dresden als Forschungsbibliothek begründet.

### **2.1. Definition**

Patron-Driven-Acquisition kann im Deutschen als kundengesteuerte Erwerbung bezeichnet werden und ist ein Erwerbungsmodell bei dem die Kaufentscheidung vom Kunden aus geht. Hierbei werden den Kunden Medien zur Verfügung gestellt, die nicht im Vorhinein von der Bibliothek erworben worden sind, sondern deren Kauf erst durch die reale Nutzung durch den Bibliothekskunden, veranlasst wird (vgl. Golsch 2012, S. 35; vgl. Bermann/Münch 2011, S.17; vgl. Giersberg 2012).

In der englischsprachigen Literatur lassen sich zu diesem Erwerbungsmodell die Synonyme Demand-Driven-Acquisition, Patron-Selection Programs, User-Driven Collection, Research-Driven Acquisition Model, Patron-Initiated Purchase und weitere Ableitungen finden. Für diese Arbeit wird jedoch der Begriff Patron-Driven-Acquisition, da sich diese Begrifflichkeit laut Hermann in Deutschland durchgesetzt hat (vgl. Swords 2011, S. IX; vgl. Hermann 2012, S.53). Dieses Erwerbungsmodell kann sowohl für elektronische Bücher als auch für Printmaterialien angewendet werden, in der deutschsprachigen Literatur wird sich jedoch vermehrt auf elektrische Medien bezogen (vgl. Hermann 2012, S.53; vgl. Bermann/Münch 2011, S.17; vgl. Giersberg 2012). Beispielsweise wird in einer Diskussion auf dem Bibliothekarstag 2011 das PDA-Modell als „relativ junge Vertriebsform für elektronisch bereitgestellte Literatur“ definiert (Bermann/Münch 2011, S. 17). Somit wird auch in dieser Arbeit ausschließlich Bezug auf E-Books genommen. Abschließend kann, unter Berücksichtigung dieses Aspektes, PDA als kundengesteuerte Erwerbung von E-Books zusammengefasst werden.

## 2.2. Historische Entwicklung der PDA

Die Idee für PDA entstand laut Paulson ungefähr zeitgleich Ende des zwanzigsten Jahrhunderts in Nord Amerika durch das Unternehmen NetLibrary und in Australien und Europa durch das Unternehmen Ebook Corporation (vgl. Paulson 2011, S. 63).

Das erste PDA-Modell, d.h. die konkrete Umsetzung der Idee, wurde jedoch 1999 von NetLibrary in Nordamerika, Colorado, angeboten. NetLibrary und die Colorado Alliance of Research Libraries<sup>2</sup> (im folgenden Alliance) handelten einen Vertrag aus, der den Kunden die Entscheidung über den Kauf eines E-Books erlauben und somit den Bibliotheken garantieren sollte, dass nur Titel gekauft werden, die auch eine tatsächliche Nutzung von den Kunden erfahren. Hintergrund für diesen Vertrag war das vorherrschende Wissen, dass viele der durch die Bibliothek erworbenen Printmedien von den Kunden nicht genutzt werden. Mit diesem Vertrag wollte die Alliance sicherstellen, dass sich dies bei dem neuen Medium E-Book nicht wiederholt. Der erfolgreiche Abschluss dieses Vertrages gilt als wegweisend für die PDA. 2002 wurde Netlibrary auf Grund von Insolvenz von OCLC übernommen. Vier Jahre später wurde der Vertrag mit der Alliance auf Grund der hohen Umsetzungskosten aufgelöst. 2009 führte NetLibrary ein neues Modell zur Umsetzung der PDA ein, dass durch den E-Book-Aggregator EBSCO gefördert wurde, der NetLibrary im Folgejahr aufkaufte. Dieses Modell wurde weiterentwickelt und ist seit Juli 2011 unter den Namen eBooks on EBSCOhost auf dem Markt (vgl. Polanka/Delquíe 2011, S. 119).

Wie erwähnt, entstand die Idee für PDA fast zeitgleich in Australien. Dort plante die Ebooks Corporation, ein Pionier auf dem Gebiet der E-Book-Technologie, einen E-Book-Service für Bibliotheken anzubieten. Basierend auf einer Kooperation mit der Bibliothek der Curtin Universität wurde zunächst (2001) eine geeignete E-Book-Plattform mit dem Namen Ebook Library (im Folgenden EBL) entwickelt. Die Entwicklung dieser Plattform gilt in der Literatur ebenfalls als ausschlaggebend für die Entstehung der PDA. Sie ermöglichte die Entwicklung eines PDA-Modells, das offiziell 2004 in der Zusammenarbeit von Ebooks Corporation mit der Curtin University, der European Organization for Nuclear Research (CERN) und anderen

---

<sup>2</sup> Eine Vereinigung von zehn Institutionen, die die Interessen der dreizehn größten Bibliotheken in Colorado und Wyoming vertritt (vgl. Alliance of Research Libraries k.A.)

wissenschaftlichen Bibliotheken (North Carolina State University, Yale University, the Council for Australian University Libraries) in beratender Funktion entstanden ist. Daraufhin wurde das PDA-Modell von der Curtin University im Beta Stadium getestet, von CERN 2006 in den Routinebetrieb übernommen und von der Swinburne University of Technology ab Anfang 2006 als Pilot-Projekt getestet. Es entstanden weitere Modelle zur Umsetzung der PDA wie MyiLibray durch Ingram Digital (2006) und Ebrary durch ebrary, später durch ProQuest (seit 2010)(vgl. Paulson 2011, S. 72).

Auch Verlage mit eigenen E-Book-Plattformen haben eigene PDA-Geschäftsmodelle entwickelt, wie in Deutschland beispielsweise DeGruyter (Angebot eines PDA-Modells seit 2012) oder in den Niederlanden der Verlag Elsevier (Angebot eines PDA-Modells mit dem Namen Evidence-based Ebooks Selection seit 2011) (vgl. DeGruyter 2012; vgl. Polanka/Delquié 2011, S. 125).

### **2.3. Globale Verbreitung der PDA**

Wie bereits erläutert, handelt es sich bei der PDA um ein recht neues Erwerbungsmodell, dessen globale Verbreitung somit erst in den letzten Jahren stattfinden konnte. In Australien ist laut Polanka/Delquié das Konzept der PDA schon vollständig in den traditionellen Buchauswahlprozess der Bibliotheken integriert (vgl. Polanka/Delquié 2011, S. 130). Heutzutage nutzen in Australien und Neuseeland 62% der wissenschaftlichen Bibliotheken in verschiedenen Formen ein PDA-Modell und dies bereits seit mehr als vier Jahren (vgl. Paulson 2011, S. 78).

Auch in Nord-Amerika und Großbritannien gewinnt PDA immer mehr an Zuspruch. Einige Institutionen planen längst künftige Etats für die Realisierung bzw. die Umsetzung der PDA ein und viele Bibliotheken experimentieren bereits mit dem System (vgl. Polanka/Delquié 2011, S. 130). Laut Walker, der sich auf unveröffentlichte Monatsreporte der Chief Collection Development Officers (CCDO) der Large Research Libraries Interest Group (Januar und Juni 2011) bezieht, laufen in über 250 nordamerikanischen, wissenschaftlichen Bibliotheken Pilotprojekte, in denen die Umsetzung der PDA getestet wird. In 32 Bibliotheken wird seit 2010 ein PDA-Modell im Routinebetrieb genutzt und 42 Bibliotheken planen eine Einführung eines solchen Modelles im Jahr 2011. Zusätzlich geben 90 Institutionen an, ein PDA-Modell innerhalb der nächsten drei Jahre einführen zu

wollen (vgl. Walker 2012). Aus einem Bericht über die Nutzung von E-Books in nordamerikanischen, öffentlichen Bibliotheken im Jahre 2012 geht hervor, dass PDA in einem Fünftel der öffentlichen Bibliotheken bereits umgesetzt wird und sich zum bevorzugten Erwerbungsmodell entwickelt (vgl. Library Journal/School Library Journal 2012). Recherchen mit dem Ziel, statistische Daten über die Nutzung der PDA in englischen Bibliotheken aufzufinden, blieben leider erfolglos.

In Europa hat sich PDA jedoch noch nicht durchgesetzt, Bibliotheken in den Niederlanden und in Schweden bilden hier laut Paulson eine Ausnahme (vgl. Paulson 2011, S.78). In Deutschland ist jedoch die steigende Relevanz des Themas PDA anhand der Durchführung diverser Pilotprojekte und vereinzelter Umsetzung erkennbar (siehe folgendes Kapitel).

#### **2.4. Verbreitung der PDA in Deutschland**

In Deutschland ist die PDA seit 2010 in den Bundesländern Bremen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen, Baden-Württemberg und Bayern auf dem Vormarsch:

An der Universitätsbibliothek (im Folgenden UB) Mannheim wurden PDA-Modelle von verschiedenen Anbietern getestet. Zunächst wurde das E-Book-PDA-Modell des Anbieters Dawson von Mai 2010 bis Oktober 2011 ausprobiert, dann wurden ab 2011 PDA-Projekte mit ebrary und deGruyter gestartet (vgl. Schumm 2013, S. 16).

Sowohl die UB Bremen als auch die UB Würzburg führten ungefähr zeitgleich Tests mit PDA-Modellen von verschiedenen Anbietern durch (vgl. Hammerl 2010). Auch in anderen Bibliotheken und Einrichtungen wurden in diesem Zeitraum PDA-Projekte mit verschiedenen Anbietern begonnen, zum Beispiel im Forschungszentrum Jülich, in der Fernuniversität Hagen, der SLUB Dresden, der UB Wuppertal sowie der UB Bielefeld (vgl. DeGruyter 2012; vgl. Golsch 2012; vgl. Herb/Pieper 2012; vgl. Althoff 2011).

Ab letzten Jahr wurde eine Umsetzung der PDA auch in der UB Leipzig, der UB Erlangen-Nürnberg und in der Bayerischen Staatsbibliothek erprobt (vgl. Berg/Korneli-Dreier, S. 472; vgl. Bayerische Staatsbibliothek 2013a; vgl. Rösch 2013a, S. 72).

Die SLUB Dresden übernahm im Februar 2012, nach dreimonatiger Testphase, ihr PDA-Pilotprojekt, das sie mit dem PDA-Modell der EBL und Schweitzer als EBL-Vertriebspartner realisierten, in den Routinebetrieb (vgl. Golsch 2012, S. 37).

De Gruyter entwickelte 2011 ein PDA-Modell, das von dem Forschungszentrum Jülich, der Fernuniversität Hagen und der Universität Mannheim in einer einjährigen Testphase erprobt und von DeGruyter kontinuierlich verbessert und angepasst wurde. Im Oktober 2012 wurde das Projekt mit der Präsentation des neuen PDA-Modells auf der Frankfurter Buchmesse beendet (vgl. DeGruyter 2012). Ob zum jetzigen Zeitpunkt die PDA in der Fernuniversität Hagen und dem Forschungszentrum Jülich Anwendung findet, konnte von der Forscherin nicht ermittelt werden.

In der UB Wuppertal wurden im Anschluss an das Projekt (ab 2012), die am meisten während des Projektes gefragten E-Books, dauerhaft für die Bibliothekskunden zugänglich gemacht (vgl. Althoff 2012). Ob das PDA-Modell des Verlages Elsevier auch weiterhin in der UB Wuppertal genutzt wird, konnte von der Autorin nicht erhoben werden.

Seit Juni 2013 wird nach einjähriger Testphase in der UB Leipzig das PDA-Modell von De Gruyter sowohl für E-Books als auch für Printmedien genutzt (vgl. Rösch 2013a, S. 72; vgl. Rösch 2013b; vgl. Rösch 2012, S. 210).

Aus diesem Verlauf ist die steigende Relevanz der PDA in Deutschland ableitbar. Mit Hinblick auf die in deutschen Bibliotheken immer stärker werdende Bereitschaft, PDA-Modelle entweder zu testen oder fest in die Abläufe des Bestandsaufbau zu integrieren, ist die seit 2011 stark ansteigende Anzahl an deutschen PDA-Anwenderbibliotheken schwer überschaubar und somit kaum vollständig darstellbar. Dementsprechend sollte der oben aufgeführte Verlauf als ein Ausschnitt der PDA-Landschaft in Deutschland angesehen werden, der lediglich die steigende Relevanz der PDA in Deutschland aufzeigen sollte und nicht den Anspruch auf Vollständigkeit erhebt.

### PDA-Anbieter auf dem deutschen Markt

Laut Schumm bieten inzwischen die meisten E-Book-Aggregatoren auch PDA-Modelle<sup>3</sup> an, doch zunehmend offerieren ebenfalls Verlage mit eigenen E-Book-Plattformen Geschäftsmodelle zur Umsetzung der PDA (siehe die beiden letztgenannten in folgender Aufzählung) (vgl. Schumm 2013, S. 18; vgl. Polanka/Delquíé 2011, S. 121ff):

MyiLibrary von Ingram	vertrieben durch Missing Link und Swets
Ebrary von ProQuest	vertrieben durch Lehmanns, Massmann, Dreier, Swets
EBL Ebook Library von Ebook Corporation	vertrieben durch Schweitzer und Lehmanns
Dawsonera	vertrieben durch Dawson
eBooks on EBSCOhost	vertrieben durch EBSCO
Ciando	vertrieben durch Ciando
Evidence-based Ebooks Selection	vertrieben durch Elsevier
DeGruyter	vertrieben durch DeGruyter

**Tabelle 1:** PDA-Anbieter auf dem deutschen Markt (vgl. Schumm 2013, S. 18; vgl. Polanka/Delquíé 2011, S. 121ff)

Schumm hält fest, dass im belletristischen Bereich Ciando den „einzigsten Aggregator mit Schwerpunkt auf [den] deutschsprachigen Literaturmarkt“ darstellt. (vgl. Schumm 2013, S. 18; vgl. Polanka/ Delquíé 2011, S. 121ff ).

---

<sup>3</sup> Zusätzliche Informationen über die PDA-Modelle können im Internet unter [www.myilibrary.com](http://www.myilibrary.com), [www.ebrary.com](http://www.ebrary.com), [www.ebilib.com](http://www.ebilib.com), [www.dawsonera.com](http://www.dawsonera.com), [www.ebsocohost.com/ebooks](http://www.ebsocohost.com/ebooks), [www.ciando.com/service/bibliotheken/](http://www.ciando.com/service/bibliotheken/), <http://www.info.sciverse.com/sciencedirect/subscriptions/evidence-based-selection>, <http://www.degruyter.com/page/428> oder unter Althoff 2012 nachgelesen werden.

## **2.5. Umsetzung der PDA in Bibliotheken**

Möchte eine Bibliothek ihren Kunden eine kundengesteuerte Erwerbung anbieten, muss sie bevor es zur konkreten Umsetzung der PDA kommt, im Vorfeld diverse Entscheidungen treffen. Am wichtigsten jedoch können nach Meinung der Forscherin folgende zwei angesehen werden, da alle anderen Entscheidungen auf ihnen basieren oder mit ihnen in Verbindung stehen: die Wahl des PDA-Anbieters und die Entscheidung für oder wider einer Moderation des Erwerbungsprozesses während der Umsetzung der PDA (vgl. Schumm 2013, S. 16ff).

### **2.5.1. Wahl des PDA-Anbieters**

Entscheidet sich eine Bibliothek für die Umsetzung der PDA, muss sie sich zunächst aus einer Reihe von PDA-Anbietern (siehe beispielsweise PDA-Anbieter auf dem deutschen Markt) einen geeigneten Anbieter auswählen. Die Eignung eines PDA-Anbieters ist davon abhängig, wie gut dessen angebotenes PDA-Modell die Realisierung der PDA nach Wunsch der betreffenden Bibliothek leisten kann und ob durch die E-Books, die den Bibliothekskunden durch diesen Anbietern angeboten werden könnten, eine Bedürfnisbefriedigung der Bibliothekskunden angestrebt oder geleistet werden kann. Wenn beispielsweise eine wissenschaftliche Bibliothek mit Sammlungsschwerpunkt Physik sich für die Umsetzung der PDA entscheidet, wird sie ein PDA-Anbieter wählen, der sowohl thematisch relevante E-Books (physikalische Inhalte) und ein präferiertes PDA-Modell anbietet. Die Geschäftsmodelle zur Umsetzung der PDA sind von Anbieter zu Anbieter sehr unterschiedlich und bieten somit auch Variationsmöglichkeiten in der Umsetzung der PDA (vgl. Schumm 2013, S. 18ff).

Ihnen ist jedoch gemein, dass zunächst die Titel- und Metadaten der E-Books, die über ein PDA-Modell angeboten werden sollen (im Folgenden PDA-E-Books) in den Bibliothekskatalog eingespielt werden. Die Titel selbst werden von den Anbietern auf einer separaten Plattform, auf die die Bibliothekskunden Zugriff haben, zur Verfügung gestellt. Die Auswahl an PDA-E-Books, die eine Bibliothek ihren Kunden anbieten möchte, kann laut Giersberg bei den derzeit üblichen PDA-Modellen mittels eines Erwerbungsprofils (nach inhaltliche und formale Kriterien) aus dem Gesamtbestand der vom PDA-Anbieter angebotenen E-Books ausgewählt werden (vgl. Giersberg 2012; vgl. Golsch 2012, S.35 ).

Wird durch Kunden ein PDA-E-Book im Katalog gefunden, ist, wie ein Test der Forscherin ergab, optisch kein Unterschied zu den E-Books, die sich bereits im Bestand der Bibliothek befinden, erkennbar. Möchte sich der Kunde dieses E-Book „ausleihen“, wird er per Link, der in den Titeldaten enthalten ist, auf die Anbieter-Plattform weitergeleitet, wo ihm eine kostenlose Voransicht des noch nicht erworbenen Titels präsentiert wird (vgl. Giersberg 2012). Wurden die Titel- und Metadaten nicht in den Katalog eingespielt, beispielsweise in einer Testphase, können die Kunden direkt auf der separaten Plattform recherchieren und gelangen dann bei Klick auf den gewünschten Titel zu der kostenlosen Voransicht (vgl. Bermann/Münch 2011, S.18; vgl. Golsch 2012, S. 35; vgl. Giersberg 2012).

Sobald der Kunde dieses E-Book nutzt, wird ein sogenanntes kaufauslösendes Ereignis erzeugt. Dieses kann für den Kunden sichtbar oder unsichtbar bedingt werden und bewirkt entweder den Kauf oder die elektronische Leihe des Titels und ist je nach PDA-Anbieter verschieden (vgl. Schumm 2013, S. 16). Kaufauslösende Ereignisse können sein:

- der Ablauf einer Vorschauzeit
- die Anzahl der vom Kunden getätigten Aktionen im E-Book
- die Anzahl der Aufrufe eines Titels
- oder eine durch das PDA-Modell forcierte Anfrage des Nutzers

Je nach Modell kann eine Erwerbung oder eine Kurzausleihe ausgelöst werden, wenn der Kunde entweder eine Vorschauzeit von beispielsweise 10 min. überschreitet oder sich statt der bspw. kostenlosen zehn Seiten 11 Seiten ansieht, herunterlädt und/oder ausdruckt. Zu einem Kauf oder einer Kurzausleihe kann bspw. auch führen, dass ein E-Book mehr als dreimal aufgerufen wurde oder der Kunde per Klick eine Erwerbungsanfrage an die Bibliothek auslöst (vgl. Schumm 2013, S.18).

Der darauf folgende Erwerbungsprozess kann dann je nach Wunsch der Bibliothek moderiert oder nicht moderiert ablaufen (vgl. Schumm 2013, S. 18).

### **2.5.2. Wahl einer Moderation des Erwerbungsvorganges**

Je nachdem, ob bei der Umsetzung der PDA der Erwerbungsprozess moderiert wird oder nicht, spricht man von einem moderiertem oder einem nicht-moderierten PDA-Modell (vgl. Herb/Pieper 2012, S. [2]). Ob und in welcher Weise ein Erwerbungsprozess moderiert wird, ist abhängig davon, in welchem Grad die Bibliothek dem Nutzer die endgültige Kaufentscheidung überlassen möchte (vgl. Bermann/Münch 2011, S. 17; vgl. Golsch 2012, S. 36).

Eine Moderation findet immer dann statt, wenn die Bibliothek als letzte Instanz an der Entscheidung über die Erwerbung eines Titels beteiligt ist und sich laut Golsch „die intellektuelle Kaufentscheidung vorbehält“ (Golsch 2013, S. 36; vgl. Schumm 2013, S. 18). So ist der „tatsächliche Kauf [immer] von der vorherigen Zustimmung des zuständigen Fachreferats abhängig“ (Herb/Pieper 2012, S.[2]). Dabei obliegt der Bibliothek die Entscheidung, ob der Titel per Sofortkauf oder per Kurzausleihe den Kunden zur Verfügung gestellt werden soll (vgl. Schumm 2013, S. 20).

Wird ein PDA-Modell nicht moderiert, findet die Erwerbung voll automatisiert ohne Eingriff der Bibliothek statt (vgl. Schumm 2013, S. 18). Es „erlaubt den kaufauslösenden Zugriff durch Nutzer/innen ohne jede Einschränkung („Auto Purchase“) (Herb/Pieper 2012, S. [2]). Je nach Anbieter oder Vorgaben der Bibliothek kann das PDA-E-Book dann entweder automatisch gekauft oder mittels eines Short Term Loans (Kurzausleihe) zunächst für einen begrenzten Zeitraum „ausgeliehen“ werden. Ab einer gewissen Anzahl an Kurzausleihen pro Titel wird ebenfalls ein automatischer Kauf ausgelöst (vgl. Golsch 2012, S. 35; vgl. Herb/Pieper 2012, S. [2]).

### **2.5.3. Einsatz einer Moderation in deutschen PDA-Anwenderbibliotheken**

In deutschen PDA-Anwenderbibliotheken findet bisher vermehrt die Moderation des Erwerbungsprozesses statt, wie beispielsweise in Mannheim, Bremen, Bielefeld und Hagen (vgl. Golsch 2012, S. 36; vgl. Schumm 2013, S.20; vgl. Hermann 2012, S. 54). In der UB Mannheim beispielsweise konnte der Kunde während der Testphase des PDA-Modells des Anbieters Dawson über den Online-Katalog direkt auf die Voransicht des E-Book (Volltext) zugreifen, musste jedoch um das E-Book im vollen Funktionsumfang nutzen zu können eine Anfrage stellen, die von der

Bibliothek stattgegeben oder abgelehnt werden musste. Sowohl die Anfrage als auch die Rückmeldung erfolgte elektronisch. Später wurde diese Moderation des PDA-Modells jedoch auf Kundenwunsch durch ein nicht-moderiertes Verfahren mittels des PDA-Modells von ebrary abgelöst (vgl. Bermann/Münch 2011, S. 17; vgl. Schumm 2013, S. 20f).

Seit 2011 wird somit von der UB Mannheim ein nicht-moderiertes PDA-Modell getestet, ebenso in der UB Bielefeld (mit MyiLibrary). Von der SLUB Dresden wird seit Februar 2012 ein solches Modell mit EBL im Routinebetrieb betrieben. Während in der UB Bielefeld die zweite Nutzung eines PDA-E-Book-Titels einen Sofortkauf auslöst, wird in der UB Mannheim der Sofortkauf entweder, wenn der Kunde länger als zehn Minuten die Voransicht des Titels nutzt, sich mehr als zehn Seiten ansieht, den Titel komplett herunterladen oder er eine einzelne Seite kopieren, ausdrucken bzw. herunterladen möchte, ausgelöst. In der SLUB Dresden erzeugt ein Überschreiten der fünf bis zehnminütigen Vorschauzeit eine automatische Kurzausleihe. Erst mehrere Kurzausleihen eines Titels führen zu dessen Kauf (vgl. Herb/Pieper 2012, S. 1; vgl. Golsch 2012, S. 36; vgl. Schumm 2013, S.21).

## **2.6. Begründung der Wahl der SLUB Dresden als Forschungspartner für diese Bachelorarbeit**

Nach Meinung der Forscherin ist die Moderation des Erwerbungsprozesses bei Nutzung der PDA widersprüchlich zur Grundidee der PDA, den Nutzern die Möglichkeit geben zu wollen, aktiv an dem Bestandsaufbau mitzuwirken und so einen Bestand aufzubauen, der ganz auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet ist. Dies ist jedoch nicht möglich, wenn durch ein moderiertes PDA-Modell die Bibliothek erneut die endgültige Kaufentscheidung trifft, eine Situation, die mittels der PDA ja eigentlich vermieden werden sollte. Bibliotheken, die eine Moderation des Erwerbungsprozesses anwenden, argumentieren, dass durch die PDA den Kunden eine große, von den jeweiligen Anbietern zusammengestellte, verlagsübergreifende E-Book-Auswahl zur Verfügung gestellt wird, die von den Bibliotheken zwar durch Erwerbungsprofile eingegrenzt, jedoch nicht einzeln überprüft werden können. Dies kann dazu führen, dass die Bibliothek ungewollt Titel erwirbt, die nicht in das Erwerbungsprofil der jeweiligen Bibliothek passen, die jedoch aufgrund ihrer beispielsweise populären Inhalte, das Interesse der Kunden auf sich ziehen und somit gekauft werden. Durch die Moderation des PDA-Modells kann die Bibliothek weiterhin die Erhaltung der Bestandsqualität gewährleisten, da hier die Bibliothek über die endgültigen Entscheidungsgewalt über den Kauf der Titel verfügt und somit die oben beschriebene Situation verhindern kann (vgl. Herb/Pieper 2012, S.[2]; vgl. Schumm 2013, S. 18).

Nach Meinung der Forscherin ist der Bestand zwar durch die Nutzung eines moderierten PDA-Modells besser auf den Kunden zugeschnitten als ohne die Nutzung eines solchen Modells, dennoch sollte vor der Einführung eines PDA-Modells entschieden werden, ob eine gesicherte Bestandsqualität oder eine optimale Bestandsanpassung an den Kunden präferiert wird. Wird der Wunsch nach einer optimalen Bestandsanpassung geäußert, sollte nach Meinung der Forscherin konsequenterweise ein nicht-moderiertes PDA-Modell eingeführt werden. Daher wurde die SLUB Dresden, eine der ersten Bibliotheken in Deutschland, die ein nicht-moderiertes PDA-Modell im Routinebetrieb nutzt, als Forschungspartner für diese Arbeit ausgewählt. Darüber hinaus zeigte die SLUB bei der ersten Anfrage der Forscherin ein so großes Forschungsinteresse auf diesem Gebiet, das ihre Entscheidung für gerade diese Bibliothek als Forschungspartner bekräftigte wurde.

### **3. Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek (SLUB) Dresden**

Im folgenden Kapitel wird die Sächsische Landesbibliothek- Staats- und Universitätsbibliothek Dresden kurz vorgestellt, aufgeführt werden ihre Aufgaben als Landes-, Staats-, und Universitätsbibliothek, ihre Funktion als Dresdener Digitalisierungszentrum und ihre Nutzerkategorien. Anschließend wird beschrieben, wie die PDA in dieser Bibliothek umgesetzt wird, hierbei wird das genutzte PDA-Modell Ebook Library sowie der Vertriebspartner von EBL, Schweitzer, kurz präsentiert. Es folgt eine Beschreibung der Testphase/ Einführung der PDA sowie der Umsetzung der PDA im Routinebetrieb. Zur Erklärung, wie die PDA im Routinebetrieb umgesetzt wird, werden die Anpassung und die Umsetzung der Modell-Parameter näher erläutert.

#### **3.1. Profil der SLUB Dresden**

Die SLUB sammelt und archiviert in ihrer Aufgabe als Landesbibliothek umfassend alle Veröffentlichungen wie „Literatur, Bild- und Tonträger über Sachsen sowie [die] in Sachsen erscheinenden ablieferungspflichtigen Publikationen (Pflichtexemplare)“ (SLUB 2010). Zudem beschafft, erschließt und vermittelt sie die „ zur Deckung des zusätzlichen wissenschaftlichen Bedarf des Landes erforderliche[...] Literatur und andere[...] Informationsträger“ (SLUB 2010). Die jährlich erscheinenden „Sächsischen Bibliographie“<sup>4</sup> wird erarbeitet, sowie die Mitbetreibung der interdisziplinären Wissensplattform SACHSEN.digital zur Geschichte, Kultur und Landeskunde Sachsen übernommen (vgl. SLUB/ISGV 2013 a, b; vgl. SLUB/ISGV [k.A.]).

In ihrer Funktion als Bibliothek der Technischen Universität Dresden (im Folgende TU Dresden) ist sie für die Informationsversorgung dieser Universität mit ihrem breiten Ausbildungsspektrum zuständig. Hierfür wird die Beschaffung, Erschließung und Vermittlung der für Lehre, Forschung und Studium an der TU Dresden erforderlichen Literatur und andere Informationsträger geleistet (vgl. SLUB

---

<sup>4</sup> ein umfassendes elektronisches Verzeichnis von selbstständigen und unselbstständigen Publikationen aller Medienarten mit inhaltlichem Sachsenbezug, ausgenommen Handschriften und Fotografien (vgl. SLUB/ISGV 2013 a, b)

2010). Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, werden eine Lehrbuchsammlung<sup>5</sup> und regelmäßige Semesterapparate<sup>6</sup> gepflegt sowie ein Dokumentenlieferdienst<sup>7</sup> angeboten. Ergänzend dazu wird der Zugang für fachspezifischen Datenbanken (lizenzierter oder deutschlandweit freizugänglich als DFG-geförderte Nationallizenzen<sup>8</sup>) bereitgestellt (vgl. SLUB [k.A.] c und weiterführende Unterseiten).

Als „Service- und Koordinationszentrum für sächsische Bibliotheken“ übernimmt die SLUB ihre Funktion als Staatsbibliothek (SLUB [k.A.] b). Hierfür wird die Einrichtung und der Betrieb einer „Landesstelle für Bestandserhaltung“, die Archivierung von ausgesondertem staatlichen Bibliotheksgut, die Unterstützung der regionalen Arbeit der Bibliotheken und Informationseinrichtungen im Freistaat Sachsen sowie die Mitwirkung an landesweiten Entwicklungsprojekten und Arbeitsgruppen z.B. Dresdener Erwerbungsmodell<sup>9</sup>, Qucosa– Sächsischer Dokumenten- und Publikationsserver betrieben. Ebenso besteht eine Verpflichtung zum Angebot zentraler elektronischer Dienste und der Bearbeitung des „Sächsischen Zentralkataloges“ als Leihverkehrszentrale aller sächsischen Bibliotheken (vgl. SLUB 2010). Des Weiteren ist sie Mitglied im Kompetenznetzwerk Deutsche Digitale Bibliothek<sup>10</sup> und der Aufbau der Digitalen Bibliothek und die Koordination der sächsischen Beiträge der retrospektiven Digitalisierung fallen ebenfalls in den

---

<sup>5</sup>häufig genutzte Lehrbücher in Mehrfachexemplaren, frei zugänglich und sofort ausleihbar, nach Regensburger Verbundklassifikation aufgestellt

<sup>6</sup> Bereitstellung von pro Semester auf Antrag der Dozenten der TU Dresden ausgewählte, nicht ausleihbare Bücher für Lehrveranstaltung, Angebot von Buch-, audiovisuellen und elektronischen Semesterapparaten

<sup>7</sup> Angebot der Dienstleistungen Lieferung per Fernleihe, Dokumentlieferung mit Subito (eine Vermittlungsplattform für den Kopienversand und den Verleih von Büchern, speziell für Bibliotheken (vgl. Subito 2009) oder den hausinternen Dokumentenlieferdienst für Mitarbeiter der TU Dresden.

<sup>8</sup> Von der Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG) erworbene nationale Lizenzen für elektronische Medien zur freien Verfügung (vgl. Staatsbibliothek zu Berlin [u.a.] 2013)

<sup>9</sup> Das Erwerbungsmodell basiert auf Approval Plans (bei denen die Auswahl der zu erwerbenden Medien auf kommerzielle Anbieter übertragen wird) als Erwerbungsinstrument, der Nutzung von buchhändlerischen Titeldaten auf der Verbundebene und im Lokalsystem der SLUB und der Direkteinspielung von Bewegungsdaten wie Bestellung, Lieferverzug und Stornierung in das Lokalsystem der SLUB (vgl. Golsch 2009, S.150; vgl. Gantert/Hacker 2008, S. 157)

<sup>10</sup> Mitglieder des Kompetenznetzwerks Deutsche Digitale Bibliothek sind vom Bund, Länder und Kommunen getragene Kultur- und Wissenschaftseinrichtungen, die durch ihren Austausch und ihre gebündelten Erfahrungen gemeinsam den Aufbau der Deutschen Digitalen Bibliothek verantworten (vgl. Stiftung Preußischer Kulturbesitz 2012)

Zuständigkeitsbereich einer Staatsbibliothek. Die Aufgaben der SLUB als Staatsbibliothek sind im SLUB-Gesetz sowie im Struktur- und Entwicklungsplan „Bibliothekssystem Sachsen“ definiert (vgl. SLUB [k.A.] b).

Zudem betreibt die SLUB das Dresdener Digitalisierungszentrum (DDZ) zur Massendigitalisierung, welches eine beratende und unterstützende Funktion für Einrichtungen in Sachsen übernimmt, die ein Digitalisierungs- und Erschließungsprojekt realisieren möchten. Es arbeitet an zahlreichen Drittmittelprojekten zur Digitalisierung und ist [...] an der Entwicklung von Robotertechnologie und Open-Source-Softwarelösungen“ beteiligt. Beispiele: Digitale Sammlungen, Bilddatenbank der Deutschen Fotothek und die digitale Mediathek (vgl. SLUB [k.A.] d). Das DDZ koordiniert zudem die sächsischen Beiträge zur Europäischen und Deutschen Digitalen Bibliothek (SLUB [k.A.] g).

Organisiert wird die SLUB als Anstalt des öffentlichen Rechts, Aufgaben und Organisation sind im Gesetz über die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden verankert (vgl. SLUB [k.A.] g). Bibliotheken der SLUB Dresden sind die Zentralbibliothek, die Bereichsbibliothek Dreypunct<sup>11</sup>, die Zweigbibliothek Rechtswissenschaft, die Zweigbibliothek Erziehungswissenschaften, die Zweigbibliothek Medizin sowie die Zweigbibliothek Forstwesen (vgl. SLUB [k.A.] f).

### **3.2. Nutzerkategorien der SLUB Dresden**

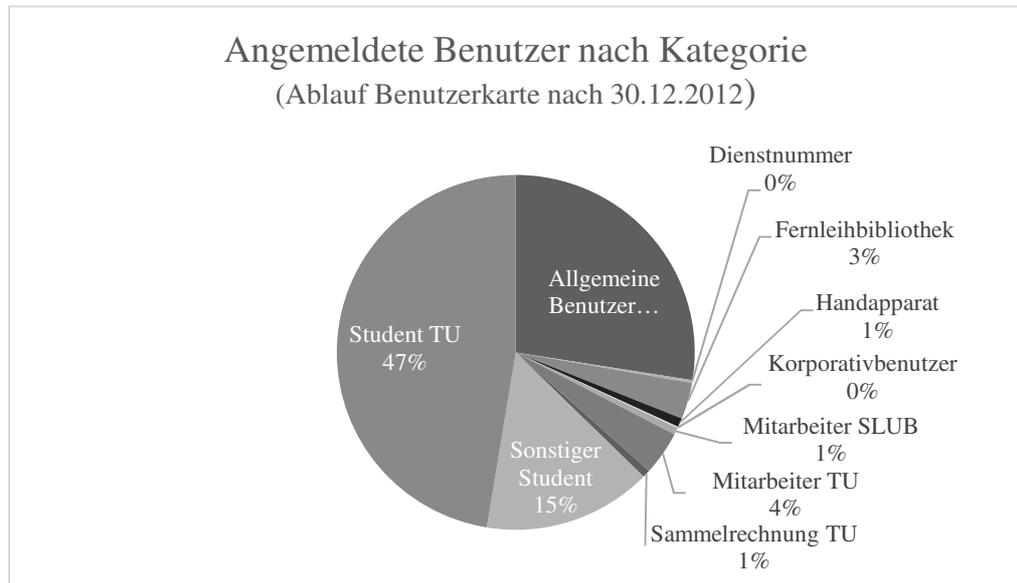
Laut eigenen Statistiken verzeichnete die SLUB im Jahre 2012 ca. 77.000 angemeldete Benutzer. Als angemeldete Benutzer galten alle Bibliothekskunden, die einen gültigen Bibliotheksausweis (gültig = alle Ausweise, die erst nach dem 30.12.2011 abgelaufen sind) besaßen. Von diesen Benutzern tätigten ca. 45.000 in dem Zeitraum vom 01.01.2012 – 31.12.2012 mindestens eine Entleihung (vgl. SLUB [k.A.] e).

Um jedoch ein möglichst aktuelles Nutzerprofil erstellen zu können, werden für diese Arbeit die internen Monatsreporte von Januar bis April 2013 als Basis

---

<sup>11</sup> Überwiegend sind die Bereiche Bauingenieurwesen, Verkehrswissenschaften, Elektrotechnik, Elektronik, Geowissenschaften, Informatik, Maschinenwesen und Wirtschaftswissenschaften vertreten (vgl. SLUB [k.A.] a)

verwendet. Diese Reporte werden für interne Zwecke monatlich erhoben, jedoch nur jährlich veröffentlicht (vgl. Ebert 2013). Das folgende Diagramm bildet die angemeldeten Benutzer mit gültiger Benutzerkarte (Ablauf der Benutzerkarte nach dem 30.12.2012) nach Kategorien ab.



**Abb. 1:** Angemeldete Benutzer nach Kategorien (selbsterstelltes Diagramm auf Basis interner Monatsreports nach Ebert 2013)

Allgemeine Benutzer<sup>12</sup> ist die Bezeichnung für Bibliothekskunden, die keiner anderen Kategorie zugeordnet werden können, d.h. die weder an der TU Dresden arbeiten oder studieren bzw. an keiner anderen Einrichtung studieren und auch nicht Mitarbeiter der SLUB sind. Beispielsweise interessierte Laien, Dresdener Bürger u.v.m.

Studierende der TU Dresden werden von der SLUB auch als solche geführt, alle anderen Studenten werden als sonstige Studenten bezeichnet.

Mitarbeiter der TU Dresden müssen sich mit gültigem Arbeitsvertrag als solche regelmäßig ausweisen und haben die Möglichkeit ihre anfallenden Gebühren für die Fernleihen und die Kopien aus den Fernleihen auf sogenannten „Sammelrechnungen“ ansammeln zu können. Diese Sammelrechnungen werden von der SLUB direkt mit der Kostenstelle der TU Dresden verrechnet. Handapparate werden ebenfalls meist von Mitarbeitern der TU Dresden genutzt. Als Handapparat

<sup>12</sup> Erläuterungen der Kategorien aus einem Gespräch mit Frau Ebert am 14.05.2013

kann eine Zusammenstellung von Medien beschrieben werden, die meist themenspezifisch zum Lehrgebiet aufgebaut sind. Diese Handapparate haben eine Ausleihfrist von zwei Jahren, dienen meistens der Vor-oder Nachbereitung der Lehre und befinden sich in den entsprechenden Räumlichkeiten der Mitarbeiter.

Unter Korporativbenutzer werden in der SLUB vor allem Betriebe, Verwaltungen, Museen, Städtische Bibliotheken, Archive, Landesämter und Institute aus dem Raum Dresden verstanden.

Als Fernleihbibliotheken werden alle Bibliotheken bezeichnet, die mit der SLUB Fernleihen betreiben.

Mitarbeiter der SLUB müssen Benutzerkarten ebenso beantragen wie alle anderen Bibliothekskunden. Es erfolgt keine automatische Ausstellung einer Benutzerkarte. Eine Dienstnummer kann nur von SLUB Mitarbeitern beantragt werden. Mit dieser Dienstnummer kann ein sogenannter „permanenter Handapparat“ eingerichtet werden. Dieser Handapparat kann zeitlich unbegrenzt ausgeliehen werden.

### **3.3. PDA in der SLUB Dresden**

Für dieses Kapitel sowie für die Durchführung der Studie wurden vier Wochen Forschung und Datensichtung- bzw. Auswertung vor Ort in der SLUB betrieben (Mitte Mai bis Mitte Juni 2013). Die SLUB ermöglichte der Forscherin freien Zugang zu den Steuerungsmodulen des PDA-Modells, dem Intranet und anderen internen Daten. Erkenntnisse, die auf diesen Daten beruhen anhand von Quellennachweisen gemäß DIN 1505 belegt, jedoch im Literaturverzeichnis als unveröffentlicht und somit nicht einsehbar gekennzeichnet. Unveröffentlichte, ergänzende Informationen, die auf Gesprächen und Gruppensitzungen mit den betreuenden SLUB-Mitarbeitern Matthias Harre und Heidrun Schönig basieren, werden durch mittels Fußnoten als solche vermerkt.

### 3.3.1. Das PDA-Modell der Ebook Library (EBL)

Das PDA-Modell der Ebook Library wurde der SLUB im Sommer 2011 von Schweitzer für die geplante Umsetzung der PDA vorgeschlagen. Die SLUB arbeitet seit 2007 erfolgreich mit Schweitzer zusammen, (vergleiche Kapitel 3.3.2) gemeinsam wurde beispielsweise das Dresdener Erwerbungsmodell (siehe Kapitel Profil der SLUB Dresden) als Projekt entwickelt<sup>13</sup>.

Zum jetzigen Zeitpunkt (Stand 2013-06-03, 12.55 Uhr) werden 336.605 Titel von zahlreichen international bekannten, wissenschaftlichen Verlagen in 50 Kategorien angeboten, von Agriculture, über Journalism, bis hin zu Tourism/Hospitality. In 64 Sprachen, von Afrikaans, über Maori, bis hin zu Zulu können E-Books in Anspruch genommen werden. Als Beispiele für die wissenschaftlichen Verlage sollen hier Blackwell Publishing, Cambridge University Press, Elsevier, John Wiley, Springer, Taylor and Francis, genannt werden, die Anzahl wächst stetig (vgl. Ebook Library 2013 a; vgl. Ebook Library 2013 b).

Geliehene E-Books können online gelesen oder befristet auf Computer, Tablets und mobile Endgeräte heruntergeladen werden. Um die E-Books online kopieren und drucken zu können, ist laut Ebook Library der Adobe Reader erforderlich, laut Harre<sup>14</sup> ist es jedoch auch ohne den Adobe Reader im Webbrowser möglich. Das Downloaden ist nur nach Installation des Adobe Digital Editions möglich. Um das EBL-Titelangebot nutzen zu können, brauchen die Bibliothekskunden sich nur wie gewohnt mit ihrer Bibliotheksnummer und ihrem Passwort im SLUB-Katalog authentifizieren (vgl. Ebooks Corporation 2012). Gekaufte E-Books können mit dem angebotenen Mehrfach-Simultan-Nutzungs-Modell simultan in der Bibliothek oder von Zuhause mittels eines Remote Access Service<sup>15</sup> genutzt werden (vgl. Ebooks Corporation 2012).

Eine Moderation des PDA-Modells kann direkt über das zur Verfügung gestellte Portal LibCentral getätigt werden (vgl. Ebook Library 2013 d). LibCentral verfügt

---

<sup>13</sup> Aus Gesprächen mit Matthias Harre und Heidrun Schönig im Zeitraum 13.05.2013-08.06.2013

<sup>14</sup> Anmerkung von Matthias Harre am 04.06.2013

<sup>15</sup> ein Service mit dem Bibliothekskunden sich von zuhause aus in das Netzwerk der SLUB einwählen können, um so Service nutzen zu können, die sonst nur im Netzwerk der SLUB genutzt werden können

über Tools zum Recherchieren, Erwerben und Organisieren der E-Book Sammlung. Zudem können Nutzungsbedingungen festgelegt, Modell-Parameter angepasst und Nutzungs- und Kostenberichte generiert werden. Die Nutzungs- und Kostenberichte können individuell nach Bedarf generiert werden. In dieser Arbeit verwendete statistische Daten im Themenzusammenhang mit PDA, entstammen ausschließlich aus Nutzungs- und Kostenberichten, welche die SLUB zum Controlling des Modells generiert hat (vgl. Ebook Library 2013 b,d,e).

Die oben beschriebenen, angebotenen Leistungen konnten im Vergleich mit einem weiteren Aggregator, Ebrary, die SLUB von der Kompatibilität der EBL als Partner für die Umsetzung ihres PDA-Projektes überzeugen.

### **3.3.2.Schweitzer Fachinformationen als EBL- Vertriebspartner**

Schweitzer dient als Vermittler zwischen der SLUB und EBL. Schweitzer leistet bevorzugt bei deutschsprachigen Verlagen Überzeugungsarbeit, ihre Publikationen auch online als E-Book zu veröffentlichen und vermittelt diese Verlage bei Erfolg direkt an EBL. Durch diese Erweiterung des bisher überwiegend englischsprachigen Titelangebots kann die SLUB ihren Bibliothekskunden immer mehr deutschsprachige E-Books anbieten<sup>16</sup>.

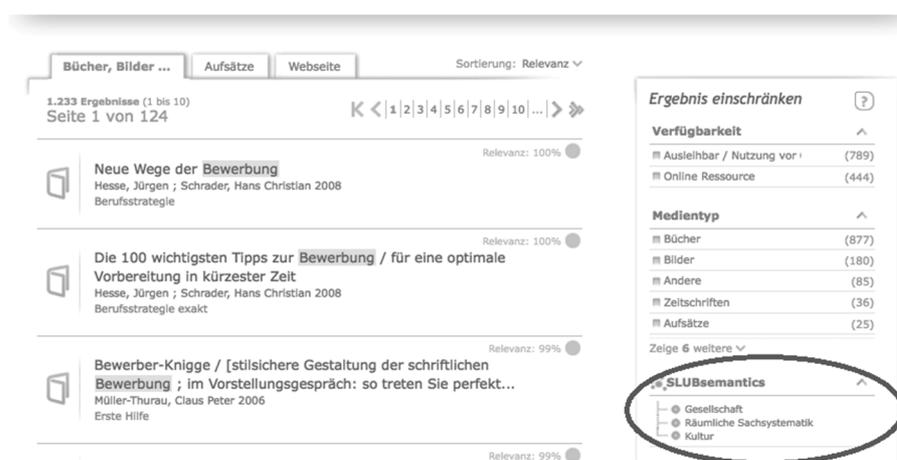
Ein weiterer Grund, warum Schweitzer als Vermittler benötigt wird, liegt in dem Format der Metadaten begründet, die von EBL zur Verfügung gestellt werden. EBL stellt die Metadaten im Machine-Readable Cataloging- Format (im Folgenden MARC-Format<sup>17</sup>) zur Verfügung. Das Bibliothekssystem der SLUB ist auch theoretisch MARC-Format-kompatibel, dennoch fielen Tests mit in diesem Format importierten Titeln nicht zufriedenstellend aus. Aus diesem Grund nutzt die SLUB den Service von Schweitzer, die Metadaten ein Format zu konvertieren, welches kompatibel mit dem Bibliothekssystem ist. Schweitzer konvertiert die Daten deshalb

---

<sup>16</sup> Aus Gesprächen mit Matthias Harre und Heidrun Schöning im Zeitraum 13.05.2013-08.06.2013

<sup>17</sup> Das MARC-Format ist ein von der Library of Congress entwickelter Standard für die Darstellung und den Umgang von bibliographischen und themenbezogenen Informationen(Metadaten) in maschinenlesbarer Form (vgl. Library of Congress 2013 b)

in das Open Archives Initiative<sup>18</sup> - DC Format<sup>19</sup> und bietet dieses via Open Archives Initiative – Protocol Metadata Harvesting (im Folgenden OAI-pmh<sup>20</sup>) in einem Repository<sup>21</sup> an. Das von der SLUB genutzte Bibliothekssystem ist ein modifiziertes Discoverysystem der Firma Ex Libris namens Primo. Primo ermöglicht die Verwaltung diverser Bibliotheksressourcen, d.h. sowohl lokale als auch externe Ressourcen wie Bücher, Zeitschriftenaufsätze und digitale Objekte (vgl. Ex Libris 2012). Die Modifizierung liegt in der Ergänzung einer semantischen Suchfunktionalität, genannt SLUBsemantics. SLUBsemantics wurde speziell für und mit der SLUB entwickelt und reichert die Daten aus sämtlichen Datenquellen der SLUB mit Daten aus Wikipedia an, um einen größeren Nutzen für die Kunden zu generieren<sup>22</sup>.



**Abb. 2:** Screenshot SLUB Katalog - semantische Suchfunktionalität (vgl. SLUB 2013a)

<sup>18</sup> Die Open Archives Initiative ist ein Zusammenschluss aus Verantwortlichen von Preprint-Servern und bedeutenden Digitalisierungsprojekten in den USA, die Standards für die Kompatibilität von Web Content entwickeln zur effizienten Ausbreitung von Webinhalten und Erleichterung des Open Access (vgl. Rusch-Feja 2001, S. 291f).

<sup>19</sup> Das OAI DC Format ist ein XML und ein Metadaten Format und wurde von den Entwicklern des OAI Protocol for Metadata Harvesting zur Nutzung im selbigen entwickelt ( vgl. UKOLN/JISC 2007)

<sup>20</sup> Das OAI Protocol for Metadata Harvesting ist ein Protokoll, das auf XML basiert und zur Abfrage und Übertragung von Metadaten zwischen einem Datenanbieter und einem Serviceanbieter dient. Hierbei stellt der Serviceanbieter auf Basis der abgefragten Daten eigene Dienste zur Verfügung (vgl. Staatsbibliothek zu Berlin 2013).

<sup>21</sup> Von engl. Lager oder Depot, ein Server (Speicherplatz) auf dem im bibliothekarischen Zusammenhang meist Dokumente oder Publikationen verwaltet, gespeichert, organisiert und Mitgliedern des Repositoriums kostenfrei bereitgestellt werden. Diese Dokumente werden von Mitgliedern des Repositoriums eingepflegt (vgl. Winkler 2008, S. 15).

<sup>22</sup> Aus Gesprächen mit Matthias Harre im Zeitraum 13.05.-08.06.2013

### **3.3.3. Testphase des PDA-Modells der EBL**

Im November 2011 wurde mit der Umsetzung der PDA in der SLUB begonnen, in einer dreimonatigen Testphase wurde das PDA-Modell der EBL erprobt. Während dieses Zeitraumes wurden die von EBL zur Verfügung gestellten 200.000 Metadaten der E-Books komplett in den Katalog übernommen und den Kunden unmoderiert zur Verfügung gestellt. Das heißt alle von EBL angebotenen E-Books in allen Kategorien, von allen Verlagen und in allen Sprachen konnten von den Bibliothekskunden per Short Term Loan für sieben Tage ausgeliehen werden und nach drei Short Term Loans wurde ein Auto Purchase ausgelöst<sup>23</sup>. In der Testphase wurden ca. 7.000 Short Term Loans und ca. 300 Auto Purchases getätigt. Von diesen Short Term Loans führten 942 zu einem Auto Purchase. Hauptsächlich wurden E-Books der Verlage Springer (25 %) und Diplomica (11%) geliehen, gefolgt von Wiley (8 %) und Elsevier (5 %). Auch die gekauften E-Books entstammten am häufigsten den Verlagen Springer und Diplomica mit 33% und 17 % (vgl. Schönig 2012b).

Zu Testbeginn wurde zwischen Schweitzer, EBL und der SLUB folgende Absprache getroffen: nach Testende sollten der SLUB die anfallenden Kosten der getätigten Short Term Loans erlassen werden und die SLUB eine grobe inhaltliche Auswertung der über Auto Purchase gekauften Titel durchführen. Für Titel, die nicht in das Erwerbungsprofil der SLUB passen, sollten ebenfalls die Kosten erlassen werden. Ausgleichend verpflichtete sich die SLUB, die verbleibenden Kosten der getätigten Auto Purchases zu übernehmen, es findet keine Detailprüfung der einzelnen Titel statt<sup>24</sup>. In Prozent gerechnet wurden der SLUB nach dieser Absprache 84 % der anfallenden Kosten erlassen (vgl. Schönig 2012b). Die Gebühren, die in der Testphase mittels PDA anfielen, wurden von dem Etat einer gesonderten Kostenstelle beglichen<sup>19</sup>.

#### **Information für die Bibliothekskunden**

Zu Beginn der Studie (07.11.2011) schaltete die SLUB einen Initiierungs-Blog-Post (siehe und vgl. Bonte 2011 c) im SLUB Blog, in dem kurz beschrieben wurde, dass

---

<sup>23</sup> Aus Gesprächen mit Heidrun Schönig im Zeitraum vom 13.05.-08.06.2013

die SLUB-Kunden anhand eines neuen Konzepts, genannt kundengesteuerte Erwerbung oder PDA, Zugriff auf über 200.000 E-Books von EBL hätten. Erläutert wird weiterhin, dass die SLUB für diese E-Book-Titel nur bezahlen muss, wenn diese von den Kunden auch genutzt werden. Bei hoher Nachfrage wird der Titel in den Bestand übernommen, bei geringer Nutzung wird nur eine Gebühr entrichtet. Eine Woche später (18.11.2011) wurde wiederum über den SLUB Blog ein Blog-Post geschaltet, in dem um die Meinung der Bibliothekskunden über dieses neuen „Konzepts“ gebeten wird (siehe und vgl. Bonte 2011d). Ende des Monats (25.11.2011) beendete ein Post mit Tipps zur Nutzung des PDA-Modells die Kommunikation über PDA (siehe und vgl. Bonte 2011b). Zudem lässt sich auf der Website der SLUB eine Recherchehilfe für E-Books von EBL finden (siehe und vgl. Schönig 2013a). „Ob es sich bei einem E-Book um einen PDA-Titel handelt oder nicht, ist im SLUB-Katalog kaum feststellbar“ und laut Achim Bonte für die Bibliothekskunden auch gar nicht relevant (Bonte 2011c; vgl. Bonte 2011c). Auf der Seite der EBL werden Bibliothekskunden darüber informiert, das anfallende Kosten von der SLUB übernommen werden. Ergänzt wird diese Information durch den Preis für einen Short Term Loan und den Kaufpreis des E-Books. Hinter dem Kaufpreis ist das Kürzel für das Nutzungsmodell angegeben (Erklärung der Nutzungsmodelle siehe Kapitel 3.3.4.1). Wird das E-Book in unterschiedlichen Nutzungsmodellen (Non Linear Lending, Textbook , Unlimited Access) angeboten, werden alle Preise mit entsprechendem Kürzel (NL, TB, UA) aufgeführt.

Preisinformation für unsere Leser: Die anfallenden Kosten werden von der SLUB übernommen.

Pricing	
7 day loan	€14.13
Purchase price	€117.72 (NL)
Purchase price	€94.18 (TB)
Purchase price	€141.26 (UA)

**Abb. 3:** Sichtbare Bezahl- und Preisinformationen für die Bibliothekskunden auf der EBL-Seite (Ausschnitt eines Screenshot einer Voransicht eines PDA-E-Books, vollständiger Screenshot siehe Anhang 9 (vgl. SLUB 2013b))

### 3.3.4. Routinebetrieb des PDA-Modells der EBL

Im Februar 2012 wurde das Pilotprojekt in den Routinebetrieb übernommen. Die SLUB formuliert, dass das PDA-Modell „besonders für hochpreisige Spezialmonographien die bibliothekarische Bestandsentwicklung gut ergänzt“ (Schönig/Golsch/Harre 2013). Weiterhin wird beschrieben, dass „PDA [...] für standardisierte (Erwerbungs) Prozesse [sic] und größtmögliche Liberalität konzipiert“ ist (Schönig/Golsch/Harre 2013). Nach Auswertung der erhobenen statistischen Daten/ Controlling-Ergebnissen (siehe Kapitel 0) fand anschließend an die Testphase eine Projektsitzung statt, in der die Anpassung der Modell-Parameter gemäß dem Leitbild der SLUB besprochen wurden. Diese Modell-Parameter wurden und werden im Laufe des Routinebetriebs kontinuierlich modifiziert und angepasst, sodass im Rahmen dieser Arbeit darauf verzichtet wird, die ursprüngliche Anpassung und deren Verlauf zu dokumentieren, sondern sich nur auf die aktuellen Modell-Parameter zu fokussieren. Das PDA-Modell befindet sich in einem laufenden, dynamischen Prozess, sodass Anpassungen, Veränderungen oder Modifizierungen, je nach Bedarf auch weiterhin getätigt werden<sup>25</sup>.

Durch die Anpassung der Modell-Parameter werden im Routinebetrieb also nicht mehr alle von der EBL zur Verfügung stehenden Metadaten der E-Books komplett in den SLUB-Katalog eingespielt und den Kunden unmoderiert zur Verfügung gestellt, sondern es findet eine Moderation des Titelangebotes als auch teilweise des Erwerbungsprozesses statt. Eine Moderation des Titelangebotes anhand eines Erwerbungsprofils ist sowohl bei der Nutzung eines moderierten als auch eines nicht-moderierten PDA-Modells üblich. Die Moderation des Erwerbungsprozesses jedoch gilt als aufschlussgebendes Kriterium für ein moderiertes PDA-Modell, deshalb müsste man streng genommen im Folgenden von der Umsetzung eines solchen sprechen. Da diese Moderation jedoch als marginal angesehen werden kann (nähere Erläuterung folgendes Kapitel), kann nach Meinung der Forscherin auch im Folgenden von der Umsetzung eines nicht-moderierten PDA-Modells gesprochen werden.

---

<sup>25</sup> Aus Gesprächen mit Heidrun Schönig im Zeitraum 13.05-08.06.2013

### 3.3.4.1. Anpassung der Modell-Parameter

Durch die Anpassung bestimmter Modell-Parameter, werden nur noch Metadaten von E-Books in den SLUB-Katalog eingespielt, die mit dem Leitbild der SLUB vereinbar sind.

#### **Parameter: Kategorie**

Wie im Kapitel 0 bereits beschrieben wurde, bietet die EBL PDA-E-Books aus den verschiedensten Kategorien an. Bei der SLUB findet kein fachlicher Ausschluss von Kategorien statt, damit das E-Book-Angebot das breite Fächerspektrum der SLUB unterstützt und eine „möglichst große Titelviefalt angeboten“ werden kann (vgl. Schönig/Golsch/Harre 2013 mit e. Zitat von Schönig/Golsch/Harre 2013).

#### **Parameter: Verlag**

Es wurde jedoch beschlossen, dass einzelne Verlage abgewählt werden können, wenn dies Dubletten zu vorhandenen Beständen/Quellen vermeidet, wenn ihre E-Books im Vergleich zu Printexemplaren wesentlich preisintensiver sind oder wenn die gleichen Titel von anderen Anbietern mit mehr Nutzungs- und/oder Bearbeitungskomfort angeboten werden (vgl. Schönig/Golsch/Harre 2013). In der Praxis werden auf Basis dieser Kriterien die deutschsprachigen E-Books des Verlags Springer sowie Publikationen der Organisation for Economic Cooperation and Development ausgeschlossen, da diese bereits lizenziert sind und somit Dubletten vermieden werden können. Zudem ist der Verlag Diplomica ausgeschlossen worden, da seine Inhalte als nicht relevant für die SLUB angesehen wurden (vgl. Schönig 2012a).

#### **Parameter: Einzeltitelausschluss**

Der Ausschluss von Einzeltiteln findet, aufgrund des Aufwands, nur in begründeten Einzelfällen statt (vgl. Schönig/Golsch/Harre 2013). Wenn beispielsweise sich die Thematik des Titels nicht mit dem Sammelgebiet oder dem Qualitätsanspruch der SLUB deckt.

#### **Parameter: Erscheinungsjahr**

Es sollen nur Titel angeboten werden, die während der letzten acht Jahre (momentan 2005-2013) erschienen sind vgl. (Schönig/Golsch/Harre 2013). Ältere Titel lassen sich i.d.R. in anderen Medienformen (als Print- oder elektronisches Exemplar) in der SLUB auffinden und sind somit nutzbar. Bei dieser Einschränkung sollte beachtet

werden, dass das Erscheinungsjahr der E-Books sich stark vom Erscheinungsjahr des Print-Exemplars unterscheiden kann. Titel mit älterem Erscheinungsdatum, welche jedoch erst in den letzten acht Jahren als E-Book erschienen sind, werden weiterhin angeboten, sodass hier eine erhöhte Dublettengefahr besteht.

#### **Parameter: Preis**

Titel mit einem Kaufpreis/Angebotspreis über 300 € werden ausgeschlossen. Die SLUB grenzt den Preis unter dem Vorbehalt ein, dass so die von EBL angebotene Titelmenge nicht signifikant verringert wird und behält sich vor, bei Bedarf die Preisobergrenze anzupassen (vgl. Böhme 2013). Diese Preisobergrenze dient der Absicherung der Moderation des Erwerbungsprozesses. Theoretisch sollten alle E-Books, die einen Kaufpreis von 200€ übersteigen, mit der Moderation abgedeckt sein. Dennoch wurden in der Vergangenheit E-Books automatisch gekauft, die den Kaufpreis von 200 € überschritten hatten. Der Grund dafür liegt bei den Kosten der Short Term Loans, deren Kosten von den Verlagen i.d.R. mit zehn Prozent vom Kaufpreis angesetzt werden. Einige Verlage bieten jedoch Short Term Loans an, die nur sechs bis sieben Prozent des Kaufpreises betragen, somit wird bei diesen Titeln die Moderation umgangen, denn deren Preis ist geringer als 20 \$ und wird deshalb nicht moderiert, dennoch handelt es sich um ein hochpreisiges E-Book. Um diesen Umstand zu berücksichtigen, wurde die Preisobergrenze eingeführt<sup>26</sup>.

Folgende Parameter betreffen den Zugriff auf die angebotenen PDA-E-Books durch den Nutzer (siehe Kapitel 3.3.4.3 PDA aus Sicht des Kunden).

#### **Parameter: Vorschauzeit**

Der Nutzer hat die Möglichkeit, bevor er die Entscheidung treffen muss, ob er den E-Book-Titel ausleihen möchte oder nicht, das E-Book online mindestens fünf Minuten lang zu lesen. Wurde das E-Book von der SLUB bereits erworben, ist es zehn Minuten lang online lesbar. Dieser Modell-Parameter ist durch EBL vorgegeben und kann nicht von der SLUB beeinflusst werden<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> Aus Gesprächen mit Heidrun Schöning im Zeitraum 13.05.-08.06.2013

<sup>27</sup> Absatz beruht auf Gesprächen mit Heidrun Schöning vom 13.05.-08.06.2013 und der eigenen Forschung

### **Parameter: Short Term Loans und Auto Purchase**

Die Dauer für einen Short Term Loan beträgt sieben Tage. Drei Short Term Loans lösen einen Auto Purchase aus. Das gekaufte E-Book kann vom Bibliothekskunden wahlweise einen bis sieben Tage lang ausgeliehen werden. Das als Standard gewählte Nutzungsmodell der SLUB für die PDA-E-Books ist das „Non Linear Lending“-Modell (NLL) (vgl. Ebook Library 2013a,d). Bei diesem Modell können unbegrenzt viele Bibliothekskunden auf das E-Book zugreifen, jedoch ist es pro Jahr nur an 325 Tagen nutzbar. Das bedeutet, wenn die 325 Tage in einem Jahr aufgebraucht sind, weil beispielsweise in einem kurzen Zeitraum viele Nutzer das E-Book ausgeliehen haben, kann das E-Book in diesem Jahr nicht mehr ausgeliehen werden. Wahlweise kann entweder ein zweites Exemplar gekauft oder die Bibliothekskunden auf andere Titel verwiesen werden. Diese Standardeinstellung kann jedoch nur von EBL umgesetzt werden, wenn die Verlage, welche die E-Book-Titel zur Verfügung stellen, dieses Nutzungsmodell auch anbieten. Einige Verlage bieten auch das „Unlimited Access“-Modell (UA) und das „TextBook“-Modell (TB) an. Das „Unlimited Access“-Modell bietet meist recht kostspielig unbegrenzten Zugriff auf das E-Book an. Mit dem „TextBook“-Modell können drei Bibliothekskunden parallel auf das E-Book zugreifen, allerdings wie bei dem NLL-Modell nur an 325 Tagen pro Jahr (vgl. Schönig 2012a). Wurde ein E-Book mittels Auto Purchase erworben und die Nutzungsberechtigung ist ausgelaufen, wird bei erneuter Nutzung ein Request Loan (Antrag auf Entleihung) ausgelöst<sup>28</sup>.

### **Parameter: Moderation des Erwerbungsvorganges**

Die Moderationsgrenze für Short Term Loans liegt bei 20 Dollar oder 16,50 Euro, d.h. E-Books, deren Short Term Loan mehr als 20 Dollar kostet, können nicht automatisch entliehen werden, sondern es wird ein Request Loan ausgelöst. Die Moderation erfolgt i.d.R. ab dem ersten Short Term Loan (vgl. Schönig/Golsch/Harre 2013). Bei mehr als fünf Short Term Loans pro Tag pro Bibliotheksnutzer löst der sechste Vorgang ebenfalls einen Request Loan aus (vgl. Ebook Library 2013e). Nach bisherigem Stand der Controlling-Ergebnisse (Stand Anfang Juni 2013) wurden in diesem Jahr nur ca. ein Prozent der getätigten Short Term Loans moderiert (vgl. Schönig 2013c). Diese als marginal zu bezeichnende

---

<sup>28</sup> Aus Gesprächen mit Heidrun Schönig im Zeitraum 13.05.-08.06.2013

Prozentzahl wurde von der Forscherin als Anlass genommen, um wie bereits erwähnt, auch weiterhin von der Umsetzung eines nicht-moderierten PDA-Modells in der SLUB zu sprechen.

#### **3.3.4.2. Umsetzung der Modell-Parameter**

Die Umsetzung der Modell-Parameter kann entweder über LibCentral erfolgen oder muss anderweitig realisiert werden.

##### **Umsetzung über LibCentral**

Einige der Modell-Parameter, wie die Einstellungen zu den Short Term Loans, dem Purchase und dem Reuest Loan können direkt über LibCentral eingestellt werden. Die Kommunikation zwischen dem Bibliothekskunden, der einen Request Loan auslöst und den Bibliotheksmitarbeitern, die diesen Request Loan bearbeiten, findet ebenfalls und ausschließlich über LibCentral statt. Per automatischer E-Mailbenachrichtigung werden zuerst die Bibliotheksmitarbeiter über Eingang des Request Loans informiert und nach erfolgreicher Bearbeitung durch die Moderatoren wird den Bibliothekskunden die Entscheidung mitgeteilt. Je nach Ab- oder Zusagegrund sind verschiedene Antwort-E-Mails in LibCentral implementiert (vgl. Ebook Library 2013b,d,e; vgl. Schönig/Harre/Golsch 2013). Als Moderatoren werden im Moment drei Bibliothekare eingesetzt, die im wöchentlichen Rhythmus die Request Loans bearbeiten, (vgl. Ebook Library 2013c,d).

Um Zusagen erteilen zu können, wird als erstes überprüft, ob sich das E-Book schon als Print-Exemplar in dem Bestand der SLUB befindet und ob die Ausleihzahlen pro Jahr, ein zusätzliches Exemplar rechtfertigen. Anschließend wird der Short Term Loan-Preis prozentual vom E-Book-Preis berechnet, ist dieser Preis höher als zehn Prozent vom E-Book-Preis, wird ein Sofortkauf in Erwägung gezogen. Absagen werden erteilt, wenn bereits neuere Ausgaben des Titels existieren, auch wenn diese nur als Printexemplar vorliegen, oder wenn die E-Books in anderen Quellen, beispielsweise in lizenzierten Datenbanken, vorhanden sind. Sobald der Preis des E-Books mehr als 200% teurer als das Printexemplar ist, wird die Anfrage ebenfalls abgelehnt. Hat ein Bibliothekskunde an einem Tag bereits fünf Short Term Loans getätigt, wird die Anfrage gleichfalls abgewiesen, mit dem Vermerk, dass am nächsten Tag wieder wie gewohnt Kurzausleihen getätigt werden können. Abgelehnte Titel werden aus dem Titelangebot entfernt.

Sobald Titel neu und noch nicht als Printexemplar oder elektronisch in anderen Quellen vorhanden sind, werden die Anfragen an die entsprechenden Fachreferenten weitergeleitet, die nach gewohnten inhaltlichen Kriterien ihre Entscheidung treffen. Diese Entscheidung wird von den Moderatoren anschließend in LibCentral umgesetzt. Wenn Titel vorhanden, aber in absehbarer Zeit nicht erreichbar sind, weil sie sich beispielsweise in dem Bestand der TU Dresden oder in einem Handapparat befinden, wird die Anfrage ebenfalls an die Fachreferenten weitergeleitet. (vgl. Schönig/Golsch/Harre 2013). In diesem Jahr (bis Ende Mai) wurden knapp 210 User Request gestellt, davon konnten ca. 60 % entweder zugesagt oder mittels eines Sofort-Kaufes befriedigt werden (vgl. Schönig 2013c).

### **Umsetzung der restlichen Modell-Parameter**

Die restlichen Modell-Parameter (Kategorie, Verlag, Erscheinungsjahr, Preis) können nicht in LibCentral direkt umgesetzt werden, sondern werden durch separate Vorgänge realisiert. Alle ISBN-Nummern der E-Book-Titel, die anhand der Modell-Parameter ausgeschlossen werden sollen und nicht bereits per LibCentral relegiert wurden, werden aus einer Gesamt-Titelliste herausgefiltert. Diese Gesamt-Titelliste wird wöchentlich von der EBL direkt an die SLUB geschickt. Die Titel, mit den durch SLUB-interne Programme herausgefilterten ISBN-Nummern, werden nachträglich aus dem Titelangbot in Primo gelöscht. Diese Entfernung findet einmal wöchentlich und nur nachts statt, da die Abläufe die Nutzung des Kataloges im täglichen Routinebetrieb stark einschränken würden. Der bereits im Kapitel 3.3.2 beschriebene Vorgang der Einspielung der Daten findet ebenfalls einmal wöchentlich statt, sodass, während die vollständigen Daten eingespielt werden, die unerwünschten Daten entfernt werden. So wird vermieden, dass Titel erst von Bibliothekskunden gesehen und nachträglich entfernt werden. Dennoch geht damit ein Aktualitätsverlust einher, vor allem dadurch, dass die Umwandlung der Daten in ein kompatibles Format gleichfalls eine Woche Bearbeitungszeit benötigt (vgl. Schönig 2012a sowie <sup>29</sup>).

---

<sup>29</sup> Aus Gesprächen mit Matthias Harre im Zeitraum 13.05.-08.06.2013

### 3.3.4.3. PDA aus Sicht des Kunden

Momentan (Stand Mai 2013) werden den Bibliothekskunden ca. 240.000 Titel mit dem PDA-Modells, durch die oben genannten Modell-Parameter angepasst, angeboten (vgl. SLUB 2013c).

Die Titel-und Metadaten dieser PDA-E-Books sind in den SLUB-Katalog integriert, sodass der Nutzer kaum feststellen kann, ob er sich für einen Titel interessiert, der über PDA angeboten wird. Findet der Bibliothekskunde nun ein PDA-E-Book im Katalog wird er per Link auf die EBL-Plattform zur Voransicht des Titels weitergeleitet. Hier ist aus Preisinformationen erkennbar, dass es sich um ein PDA-E-Book handelt. Bei PDA-E-Books, die bereits erworben wurden, wird diese Preisinformation nicht aufgeführt (basierend auf Erfahrungen der Forscherin während der Auseinandersetzung mit dem System). Die Vorschauzeit dieser PDA-E-Books beträgt zehn Minuten, danach kann das E-Book nach Wunsch ein bis sieben Tage genutzt werden<sup>30</sup>.

Wurde ein PDA-E-Book noch nicht erworben, beträgt die Vorschauzeit fünf Minuten. Überschreitet der Nutzer diese Zeit oder startet er den Download, den Druck oder das Kopieren, stellt dies das kaufauslösende Ereignis dar. Sobald er ein solches Ereignis auslöst, kann er entweder einen Short Term Loan oder einen Request Loan tätigen. Tätigt er eine Short Term Loan hat er nun für sieben Tage Zugriff auf das PDA-E-Book, tätigt er einen Request Loan erhält er innerhalb einer Woche eine automatisierte E-Mail, in der ihm mitgeteilt wird, ob seiner Anfrage zugestimmt wurde. Bei Zustimmung kann er nun, je nachdem, ob sich der Moderator für einen Short Term Loan oder für einen Sofortkauf entschieden hat, den Titel für oder bis zu sieben Tage lang nutzen<sup>32</sup>.

Innerhalb dieser Tage kann der Kunde nun seinen ausgeliehenen Titel nutzen: Er hat die Möglichkeit den Titel, je nach Verlag im pdf-Format oder im EPUB-Format herunterzuladen. Einige Verlage bieten auch beide Formate an. Das Herunterladen ist nur möglich, wenn Adobe Digital Editions auf dem Gerät, auf welches er den

---

<sup>30</sup> Dieser Abschnitt basiert größtenteils auf Inhalten der Kapitel 0, 3.3.3 und 3.3.4.1. Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden deshalb bereits eingeführte Quellen nicht nochmal separat ausgezeichnet.

Titel heruntergeladen möchte, installiert ist. Falls dies noch nicht der Fall sein sollte, wird er vor dem Start des Downloads zur Installation aufgefordert. Registriert sich der Kunde bei Adobe Digital Editions hat er zudem die Möglichkeit sich die E-Books auf weiteren Geräten anzeigen lassen. Je nach Gerät wird teilweise zusätzliche Software benötigt, bei Smartphones mit den Betriebssystemen Android oder auf iOS-Geräten (iPhone, iPad) beispielsweise die App „Bluefire Reader<sup>31</sup>“ (kostenlos) oder bei E-Book-Readern und anderen Smartphones z. B. kostenlose Software von Adobe. Ob auf einem Gerät die E-Books der SLUB gelesen werden können, ist abhängig von seiner Kompatibilität mit der Software von Adobe und kann auf bereitgestellten Kompatibilitätslisten (z.B. von Adobe<sup>32</sup>) eingesehen werden (Schönig2013a).

Des Weiteren kann der Kunde auch die Option des Druckens wählen, wobei er sich entscheiden kann, ob er einzelne Seiten oder komplette Kapitel drucken möchte, die Anzahl der ausdruckbaren Seiten wurde durch die Verlage jedoch auf ca. 20% der Gesamtseitenanzahl limitiert. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, direkt aus dem E-Book heraus kopieren zu können, hierfür wird die betreffende Seite jeweils in ein Format umgewandelt, das ein direktes Kopieren ermöglicht, jedoch auch die Anzahl der kopierbaren Seiten wurde durch die Verlage limitiert, auf ca. 5% der Gesamtseitenanzahl (vgl. Schönig 2013a).

Bisherige Blog-Post und die Recherchehilfe können weiterhin unter dem Suchtermini „Patron-Driven Acquisition“ in dem SLUB-Blog oder auf der Website gefunden werden. Ebenso wie der Blog-Post, der nach Beendigung der Testphase und nach einer Praxiserprobung (18.01.13) veröffentlicht wurde, indem das PDA-Modell, in einem Nebensatz, Erwähnung findet (Bonte 2011a).

#### **3.3.4.4. Nutzung der PDA**

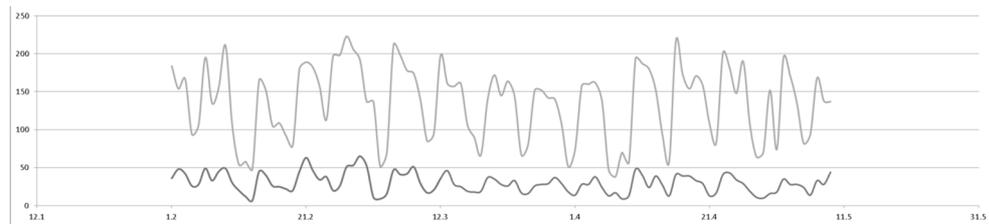
Im Routinebetrieb wurden bisher (Ende Mai 2013) knapp 15.500 Short Term Loans und ca. 830 Käufe getätigt. Es wurden ungefähr 700 Moderationen durchgeführt, von denen über 40% zugesagt werden konnten (vgl. Schönig 2013c).

---

<sup>31</sup> <http://www.bluefirereader.com/bluefire-reader.html>

<sup>32</sup> <http://blogs.adobe.com/digitalpublishing/supported-devices>

Nach 471 Tagen Echtbetrieb der EBL an der SLUB konnte ermittelt werden, dass knapp 18.000 Bibliothekskunden in der über EBL angebotenen Titelmenge recherchiert und kostenfrei E-Books online gelesen haben, durchschnittlich 130 min. lang. Aus der folgenden Abbildung ist erkennbar, dass im Zeitraum von Anfang Februar bis Mitte Mai die meisten Bibliothekskunden, die das E-Book-Angebot der EBL nutzten, die Chance der Online-Nutzung aktiv ergriffen haben, bevor sie sich für einen Short Term Loan entschieden haben.



**Abb. 4:** Online-Nutzung (hellgrau) und Short Term Loans (dunkelgrau) im Vergleich aus der 12. EBL-Statistik (Wackwitz 2013b)

Mit ca. 12.500 Downloads wurden E-Books für rund 87 Tage „ausgeliehen“, davon ca. 16 % aus dem Bestand, der bereits über PDA erworbenen E-Books (vgl. Wackwitz 2013a)

#### 3.3.4.5. Kosten

Die Kosten für getätigte Short Term Loans konnten durch die Anpassung der Modell-Parameter um knapp 70 % verringert werden, hierfür wurden die Gesamtkosten der Short Term Loans aus der Testphase mit den Gesamtkosten der Short Term Loans aus den letzten drei Monaten (März-April) verglichen (vgl. Schönig 2012b; vgl. Schönig 2013c). Die Verringerung der Kosten basiert natürlich ebenfalls auf weiteren Faktoren, wie beispielsweise der immer größer werden bereits gekauften E-Book-Menge, die den Bibliothekskunden zur Verfügung steht. Die Gebühren für Käufe sowie für die Short Term Loans werden seit Januar 2013 von den verschiedenen Fachkostenstellen der Fachreferenten finanziert. Um einen Überblick über, die in Zukunft anstehenden, Kosten pro Fachkostenstelle zu erhalten, wurde bereits nach Ende der Testphase in Anlehnung an die Deutsche Bibliotheksstatistik, die Kosten nach Fächern aufgegliedert (vgl. Schönig 2013b,c).

### **3.3.4.6. Herausforderungen**

Bei der Erarbeitung der Inhalte dieses Kapitels und im Dialog mit den betreuenden Mitarbeitern der SLUB konnten folgende Herausforderungen festgestellt werden:

1. starke Abhängigkeit von den E-Books anbietenden Verlagen (verschiedene Leihmodelle Modelle, verschiedene Preise für Short Term Loans).
2. starke Abhängigkeit von der technischen Umsetzung (Zusammenspiel zwischen EBL, Schweitzer und der SLUB).
3. Differenzen in den Preisen können durch die Umrechnung von Dollar in Euro zustande kommen, d.h. durch Preisdifferenzen zwischen Dollar und Europreisen durch schwankende Wechselkurse
4. Erschwerte Kommunikation mit Bibliothekskunden, da Request-Loans nur über EBL (LibCentral) bearbeitet werden können.
5. Für Kunden nicht intuitiv nachvollziehbare Preisinformationen auf der Metadatenseite der EBL, die nicht erläutert werden.

### **3.3.4.7. Zukunft**

Um der starken Abhängigkeit von der technischen Umsetzung entgegen zu wirken, plant die SLUB eine Umstellung des Harvesting<sup>33</sup> vom OAI-pmh-Protokoll auf das MARC-Format, damit die einwöchige Bearbeitungszeit entfallen kann und die Titeldaten täglich in den Katalog eingespielt werden können (vgl. Harre 2013c). Zusätzlich dazu beabsichtigt die SLUB, das PDA-Modell ebenfalls für Printmedien einzusetzen (vgl. Harre 2013b).

---

<sup>33</sup> In Zusammenhang mit Metadaten kann Harvesting als eine Methode bezeichnet werden, die bei der Extrahierung und Weiterverarbeitung von Metadaten von Repositorien Anwendung findet, um diese einem Katalog zur Verfügung stellen zu können. Für diesen Extraktionsprozess werden Protokolle wie OAI-PMH benötigt, welche das Einsammeln der Metadaten ermöglichen (vgl. Universität Tübingen 2012).

## **4. Konsumentenverhalten/ Käuferverhaltensforschung**

In diesem Kapitel werden zunächst die Begriffe Konsumentenverhalten und Konsumentenverhaltensforschung definiert und in einen Kontext zum PDA-Modell gesetzt. Anschließend werden die unterschiedlichen Erklärungsansätze der Konsumentenverhaltensforschung kurz aufgeführt und erläutert. Aus diesen Erklärungsansätzen wird ein Ansatz als Basis für die empirische Forschung ausgewählt und die Entscheidung begründet. Dieser Erklärungsansatz lässt sich durch verschiedener Modelle umsetzen, welche ebenfalls kurz aufgeführt und erläutert werden. Wieder wird ein Modell mit Blick auf die Studie ausgewählt. Diese Modelle unterscheiden sich in ihrem Komplexitätsgrad, sodass auch hier eine Eingrenzung getroffen werden muss. Mit dem ausgewählten Modell können verschiedene Bestimmungsfaktoren für das Konsumentenverhalten untersucht werden, auch hier findet eine Fokussierung mit anschließender Begründung statt.

### **4.1. Definition**

Als Konsumentenverhalten im engeren Sinne kann das Verhalten von Menschen beim Kauf und Konsum von wirtschaftlichen Gütern definiert werden. Dabei ist das „äußere“ Verhalten beobachtbar, während das „innere“ Verhalten als nicht beobachtbar gilt. Anhand der Konsumentenverhaltensforschung sollen Fragen zu den Ursachen des Käuferverhaltens und des Verhaltens an sich beantwortet werden (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.3). Als grundsätzliches Ziel der Konsumentenforschung kann das Verstehen und Erklären des Konsumentenverhaltens verstanden werden sowie, darauf aufbauend, das Ableiten von Handlungsempfehlungen zur Beeinflussung des erforschten Konsumentenverhaltens (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 10).

### **4.2. Bezug zur Fragestellung der Arbeit**

Zur Beantwortung der Frage, was die Auswahl der Bibliothekskunden bei der Nutzung des PDA-Modells beeinflusst, soll in dieser Studie das Konsumentenverhalten der Bibliothekskunden während dieser Nutzung untersucht werden. Speziell soll hierbei das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden betrachtet werden, da zunächst untersucht werden muss, wie sich die die Kunden verhalten, bevor herausgefunden werden kann, was sie in diesem Verhalten

beeinflusst. Um das Verhalten der Bibliothekskunden betrachten zu können, soll ein Modell zur Erklärung des Entscheidungsverhaltens angewendet werden. Diese Modelle stellen eine vereinfachte Abbildung der Wirklichkeit dar und ermöglichen eine theoretische Erklärung für das Zustandekommen des Entscheidungsverhaltens. Sie basieren auf einer systematischen Auswahl von Variablen, die miteinander in Beziehung gesetzt werden (vgl. Kroeber-Riel 2009, S.415). So könnte beispielsweise die Variable Menge eines E-Book-Titelangebots mit der Variable Anzahl der Suchanfragen in Beziehung gesetzt werden. Daraus könnten anschließend Schlüsse gezogen werden, ob und in welcher Form die Größe der Auswahlmenge Auswirkungen auf die Häufigkeit der Suchanfragen hat.

### **4.3. Erklärungsansätze**

In der Literatur lassen sich diverse Erklärungsansätze des Konsumentenverhaltens finden, sie können in Mechanikmodelle, Strukturansätze und Simulationsansätze gegliedert werden (vgl. Pepels 2013, S.37).

#### **Mechanikmodelle**

Mechanikmodelle, auch Stochastische Modelle genannt, gelten als behavioristische Modelle, denn sie ziehen lediglich beobachtbare Größen als Grundlage der Verhaltensklärung heran (vgl. Pepels 2013, S. 37ff; vgl. Foscht/Swoboda 2007, S.23). Als beobachtbar gelten Reize, die eine direkte Einwirkung auf den Organismus haben und Reaktionen, die von ihnen ausgelöst werden, Kroeber-Riel spricht in diesem Zusammenhang auch von Input-und Outputgrößen (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 34 u. S.415; vgl. Pepels 2013, S.37). Dies lässt sich beispielsweise anhand der Süßigkeiten-Riegel im Kassen-Bereich von Discountern aufzeigen. Diese Riegel üben einen Reiz auf den Konsumenten aus, die darauffolgende Reaktion ist der Kauf des Riegels. Sowohl der Reiz als auch die Reaktion ist direkt beobachtbar. Psychische Prozesse, die vor und während des Kaufes im Konsumenten ablaufen, werden in diesen Modellen nicht berücksichtigt, da sie als nicht-beobachtbar gelten (vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 103). Zur Erklärung des Verhaltens werden die Zusammenhänge zwischen Inputgrößen (Reiz) und Outputgrößen (Reaktion) abgebildet, auf eine detaillierte Abbildung der Vorgänge innerhalb eines Organismus wird verzichtet. Alle anderen Zusammenhänge oder Einflussfaktoren, die als vernachlässigbar (da nicht

beobachtbar) gelten, werden durch eine Zufalls-oder Wahrscheinlichkeitskomponente mit in die Überlegungen einbezogen (vgl. Bänisch 2002, S. 139; vgl. Pepels 2013, S. 40). So kann mittels des Mechanikmodells, auf das oben beschriebene Beispiel angewandt, ein Zusammenhang zwischen dem Riegel und dem Kauf abgebildet werden. Es wird also angenommen, dass der Riegel einen Reiz darstellt, der beim Konsumenten zu einer Reaktion, dem Kauf, führte. Ob dieser Zusammenhang jedoch tatsächlich der Realität entspricht, kann nicht nachgewiesen werden, da, wie bereits erwähnt, die inneren Vorgänge, die Aufschluss darüber geben würden, nicht untersucht werden. Deshalb wird der Zusammenhang angenommen, wenn er als wahrscheinlich gilt oder er wird als zufällig begründet (vgl. Pepels 2013, S. 40). Wenn beispielsweise Studien gezeigt hätten, dass ein Riegel, der im Kassensbereich präsentiert wird, immer von den Konsumenten gekauft wird, könnte der Zusammenhang zwischen Riegel als Reiz und Kauf als Reaktion als wahrscheinlich angenommen werden.

### **Strukturansätzen**

Strukturansätze basieren auf dem Neo-Behaviorismus. Modelle, die diese Ansätze berücksichtigen, können als Strukturmodelle oder neo-behavioristisch Modelle bezeichnet werden, da sie im Gegensatz zum Behaviorismus auch nicht-beobachtbare, interne Vorgänge als Grundlage zur Verhaltensklärung nutzen. Im Neo-Behaviorismus erfolgen Reaktionen nicht direkt auf den Reiz, vielmehr sind dazwischen mehrere interne Vorgänge, wie beispielsweise die Reizwahrnehmung, -erinnerung oder die Einstellungsänderung, geschaltet (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 34). Im Neo-Behaviorismus würden, um das vorherige Beispiel aufzugreifen, nicht nur die direkt beobachtbaren Variablen Riegel als Reiz und der Kauf als Reaktion betrachtet werden, sondern auch interne Vorgänge wie beispielsweise die Reizwahrnehmung oder die Einstellung zur Marke würden in die Erklärung des Konsumentenverhaltens miteinbezogen werden. Der Riegel übt also wieder einen Reiz aus, der Konsument nimmt diesen Reiz als positiv wahr, beispielsweise indem er die Präsentation der Riegel als optisch ansprechend empfindet, und entscheidet sich daraufhin für den Kauf eines solchen. Ob der Reiz als positiv empfunden wird und aus welchem Grund ist somit nicht direkt beobachtbar und stellt somit die internen Vorgänge dar. Die Strukturmodelle bemühen sich, die Vorgänge innerhalb des Organismus zu strukturieren und so Beziehungen zwischen der Variable Reiz und der Variable Reaktion zu erklären (vgl.

Bänsch 2002, S.5; vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 108). Bei dem beschriebenen Beispiel würde ein Strukturmodell somit die Beziehung zwischen dem Riegel (Reiz) und dem Kauf (Reaktion), dadurch erklären, dass der Reiz von dem Konsumenten (bspw. Beeinflusst durch die Präsentation) als positiv wahrgenommen wurde und diese positive Reizwahrnehmung (innerer Vorgang) ein Verhalten oder eine Reaktion, den Kauf, ausgelöst hat. Im Falle, dass mehrere innere Vorgänge aufgeführt werden, würde das Modell eine Strukturierung ermöglichen.

### **Simulationsansätze**

Simulationsansätze verdienen laut Bänsch keine Nennung als separaten Erklärungsansatz für das Konsumentenverhalten, da mit ihnen streng genommen lediglich andere Ansätze angewendet werden können (vgl. Bänsch 2002, S.4). Hierfür muss erläutert werden, dass der Begriff „Simulation“ immer dann Anwendung findet, wenn in Versuchsreihen Modelle experimentell gesteuert werden. Wird in der Literatur also von Simulationsmodellen gesprochen, sind damit „Simulationen gegebener Struktur-oder stochastischer Modelle [oder] „eigenständige“ Simulationsmodelle als Kombination von Elementen des Strukturansatzes und des stochastischen Ansatzes“ gemeint (Bänsch 2002, S. 154).

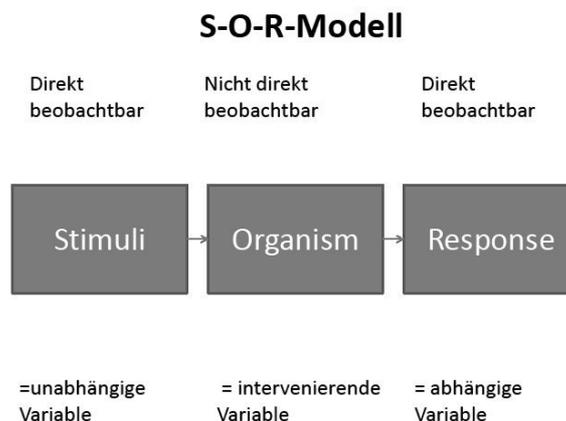
### **Wahl eines Erklärungsansatzes für diese Arbeit**

Für die vorliegende Studie werden die Strukturansätze als Erklärungsansätze verwendet, da nur mit ihnen die inneren Vorgänge der Bibliothekskunden bei der Auswahlentscheidung abgebildet, miteinander in Beziehung gesetzt und erklärt werden können. Die einschlägige Literatur unterstützt die Wahl der Autorin, da hier beschrieben wird, dass in der Konsumentenforschung Strukturmodelle am häufigsten zur Erklärung des Entscheidungsverhalten genutzt werden (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 34). Mit den Mechanikmodellen könnte das Konsumentenverhalten nur unzureichend abbildet werden, da sämtliche nicht beobachtbare Größen, wie beispielsweise das unterbewusste Verhalten der Konsumenten, außer Acht gelassen werden müssten. Es könnten zwar beispielsweise Zusammenhänge zwischen einem PDA-E-Book als Reiz und einem bestimmten Verhalten beispielsweise dem Wunsch es auszuleihen, abgebildet werden, doch die eigentliche Frage dieser Arbeit, was den Nutzer bei dieser Auswahlentscheidung beeinflusst, könnte nicht beantwortet werden. Dies liegt darin begründet, dass davon

auszugehen ist, dass diese Beeinflussung nicht nur durch konkret beobachtbare Variablen, sondern auch durch innere Vorgänge zustande kommen kann.

#### 4.3.1. Strukturansätze (neo-behavioristische Modelle)

Wie bereits erwähnt, handelt es sich bei Strukturansätzen um neo-behavioristische Modelle, die auch als Stimulus-Organism-Response-Modelle (S-O-R-Modelle) oder als „echte Verhaltensmodelle“ bezeichnet werden (vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, s. 103). Hierbei wird davon ausgegangen, dass Reize (Stimulus S), die auf den Konsumenten (Organism O) einwirken, bei diesem Reaktionen (Response R) auslösen. Die internen Vorgänge, die in dem Konsumenten (Organism O) während der Reizeinwirkung ablaufen, werden als intervenierende Variablen aufgrund ihrer Anordnung zwischen den Reizen und den folgenden Reaktionen bezeichnet. Die Größen S und R können im Gegensatz zu der Größe O direkt beobachtet werden, währenddessen eine Erfassung der Größe O nur indirekt empirisch über Indikatoren erfolgen kann (siehe **Abb. 5**) (vgl. Pepels 2013, S.38).



**Abb. 5:** Stimuli-Organism-Response-Modell (eigener Entwurf auf Basis von Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.34)

Da eine Erfassung dieser intervenierenden Variablen nur indirekt empirisch stattfinden kann, können die intervenierende Variablen als theoretische Begriffe und Konstrukte beschrieben werden, die zur Verhaltensklärung herangezogen werden, sobald die Verknüpfung mit beobachtbaren Sachverhalten abgesichert ist (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein, S. 34 & Meffert/Burmann/Kirchgeorg

2012, S.103f). Innerhalb der Strukturmodelle kann eine Differenzierung zwischen Systemmodellen, Haushaltsmodellen und Prozessmodellen vorgenommen werden.

### **Systemmodelle**

Systemmodelle untersuchen die Vorgänge im menschlichen Organismus auf drei Ebenen. Eine Ebene bezieht sich auf die aktivierenden Vorgänge, die andere auf die kognitiven, also die wahrnehmenden Vorgänge und die letzte Ebene nimmt Bezug auf die Individualität eines jeden menschlichen Organismus. Aus diesen Untersuchungen werden Schlussfolgerungen auf das Verhalten des Konsumenten gezogen (vgl. Pepels 2013, S.38).

### **Haushaltsmodelle**

Die Haushaltsmodelle basieren auf der klassischen Haushaltstheorie der Mikroökonomik. Bei dieser Haushaltstheorie wird untersucht, für welche Güter sich ein streng rational denkender Konsument mit möglichst wenig Budget entscheiden würde, um den größtmöglichen Nutzen daraus erzielen zu können (vgl. Pepels 2013, S.45).

### **Prozessmodelle**

Bei Prozessmodellen werden die Phasen der Kaufentscheidung betrachtet (vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 106). Laut Pepels haben diese Modelle besonders in Form der Konstrukte Kundenzufriedenheit bzw. Kundenunzufriedenheit an Bedeutung gewonnen (vgl. Pepels 2013, s. 39).

### **Wahl eines Modelles zur Anwendung des Strukturansatzes**

Für diese Arbeit wurde das Systemmodell gewählt, da sich weder das Prozessmodell mit Fokussierung auf Kundenzufriedenheit noch das Haushaltsmodell mit Bezug zur Mikroökonomik als geeignet erwies, um die unterbewussten Prozesse der Bibliothekskunden bei der Nutzung des PDA-Modells aufzuzeigen. Denn sowohl das Prozessmodell als auch das Haushaltsmodell sind nach eigener Einschätzung eher prädestiniert, das Käuferverhalten im Sinne des Unternehmens zu analysieren, um darauf aufbauend das Produkt oder das Marketing dieses Produktes, auf welches das Käuferverhalten getestet wurde, zu optimieren. Diese Arbeit legt jedoch den Fokus auf die Konsumenten und nicht auf das Unternehmen, deshalb wurde das Systemmodell ausgewählt, welches die aktivierenden, kognitiven und individuelle Prozesse in einem Individuum beleuchtet. Zudem bietet das Systemmodell die

Möglichkeit, die Analyse auf Aspekte der verschiedenen Ebenen einzugrenzen und kann somit optimal als Basis für eine realisierbare empirische Studie im Rahmen dieser Arbeit genutzt werden.

#### **4.3.1.1. Systemmodelle**

Systemmodelle können je nach Komplexität in Total- und Partialmodellen abgebildet werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 25).

##### **Totalmodelle**

Als Totalmodelle werden Modelle bezeichnet, die versuchen, möglichst ganzheitlich das Käuferverhalten abzubilden und zu erklären, hierbei werden also möglichst viele Konstrukte, die das Käuferverhalten beeinflussen, mit in die Gesamtbetrachtung einbezogen (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 25). Totalansätze werden von Bänsch auch als Ansätze höherer Komplexität beschrieben, er grenzt jedoch ein, dass sich die Grenze zwischen Ansätzen mittlerer und höherer Komplexität nur tendenziell ziehen lässt. Doch je höher die Anzahl der einbezogenen Determinanten, desto eher kann ein Modell als Totalmodell angesehen werden (vgl. Bänsch 2002, S. 120).

##### **Partialmodelle**

Partialmodelle werden als Ansätze mit geringerer Komplexität eingestuft, da sie die Bestimmungsfaktoren des Käuferverhaltens isoliert voneinander betrachten (vgl. Bänsch 2002, S. 11). In diesen Modellen immer nur ein Ausschnitt der Variablen des Käuferverhaltens abgebildet, d.h. während ein Einflussfaktor vertieft untersucht wird, werden die anderen vernachlässigt. Pepels beschreibt, dass jeweils nur ein Konstrukt zentral behandelt wird, weil angenommen wird, dass durch die Untersuchung gerade dieses Konstrukts wesentlich zur Erklärung des Verhaltens beigetragen werden kann. Ausgangspunkt ist die Überlegung, dass keine Reaktion möglich ist, „ohne dass dieses Hauptkonstrukt nicht einen dominierenden Einfluss darauf gehabt hätte“ (Pepels 2013, S. 48). Greift man das Beispiel mit den Süßigkeiten-Riegeln auf, könnte als einzelner Einflussfaktor beispielsweise die Einstellung zur Marke des Riegels vertieft untersucht werden. Als Eingrenzung für dieses Modell würde man auf Basis von Vorüberlegungen annehmen, dass andere Faktoren wie die Wahrnehmung des Preis-Leistungsverhältnisses oder die ansprechende Optik der Verpackung das Verhalten ebenfalls beeinflussen, jedoch die Einstellung zur Marke als Hauptkonstrukt angesehen werden kann und somit

einen dominierenden Einfluss auf die anderen Faktoren ausübt. Die Untersuchung der Einstellung als zentralem Einflussfaktor würde dementsprechend einen hohen Beitrag zur Verhaltensaufklärung liefern und seine Untersuchung rechtfertigen. Durch die isolierte Betrachtung der einzelnen Bestimmungsfaktoren weisen die Partialmodelle jedoch im Gegensatz zu den Totalmodellen nur eine einseitige verhaltenswissenschaftliche Fundierung auf, d.h. die Aussagen solcher Partialmodelle können nur als bedingt gültig angesehen, da in der Wirklichkeit immer mehrere Faktoren auf eine Reaktion einwirken (vgl. Pepels 2013, S. 38; Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 108).

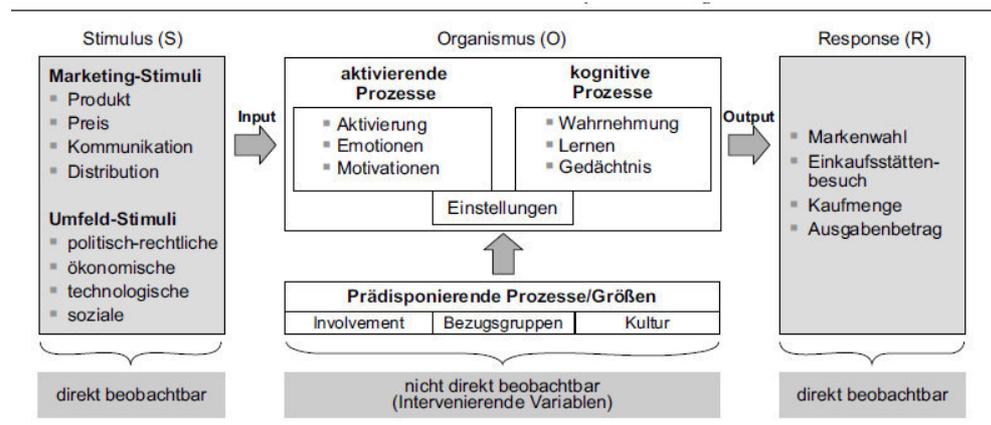
### **Wahl des Komplexitätsgrades des Systemmodells für diese Arbeit**

Als Basis für die empirische Untersuchung soll in dieser Arbeit dennoch ein Partialmodell angewendet werden, denn Partialmodelle haben den großen Vorteil, dass sie „zahlreiche Ansätze für die Umsetzung in konkrete Marketingmaßnahmen“ (Pepels 2013, S. 48) bieten und empirisch uneingeschränkt fundiert sind, während dies bei allen Totalmodellen nur unzureichend gegeben ist. Totalmodell lassen sich durch ihre umfassende verhaltenswissenschaftliche Fundierung nur schwer empirisch untersuchen und damit auch begründen (vgl. Pepels 2013, S. 38). Zudem wären die hohe Komplexität sowie die dazu notwendigen Forschungen eines Totalmodelles dem Rahmen einer Bachelorarbeit weder zeitlich noch inhaltlich nicht angemessen. Im Gegensatz dazu ermöglicht die Anwendung eines Partialmodells, das durch die isolierte Betrachtung der einzelnen Bestimmungsfaktoren zwar nur eine einseitige verhaltenswissenschaftliche Fundierung aufweist, jedoch eine uneingeschränkte empirische Fundierung (vgl. Pepels 2013, S. 38; Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 108). Mit einem Partialmodell kann im Rahmen dieser Arbeit in einem realistischen Rahmen eine gewisse Anzahl an Variablen untersucht werden, die das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden bestimmen und somit Rückschlüsse auf das selbige ermöglichen. Auf die Nennung der Variablen, die für die empirische Untersuchung dieser Arbeit herangezogen werden, wird an dieser Stelle verzichtet, da sie erst im nächsten Kapitel eingeführt und erläutert werden.

#### 4.3.1.1.1. Partialmodelle

Partialmodelle können, je nach Art der besonders berücksichtigten Variablen, in psychologisch oder soziologisch orientierte Ansätze unterschieden werden. Psychologische Ansätze beschäftigen sich mit den internen Bestimmungsfaktoren, d.h. mit den psychischen Determinanten des Konsumentenverhaltens wie Emotion, Motivation, Einstellung, Involvement (persönliche Beteiligung/Verwicklung), Risikoempfinden, Lebensstil, Wahrnehmung, Lernen und Gedächtnis. Soziologische Ansätze betreffen externe, d.h. die Umweltdeterminanten des Konsumentenverhaltens wie Kultur, Gruppenstruktur, soziale Schicht, gesellschaftliche Normen, Familie, Rollenbeziehungen, Meinungsführerschaft und weitere (vgl. Pepels 2013, S. 48; Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. XVIII, XVI).

Für diese Arbeit sollen psychologisch orientierte Ansätze angewendet werden, da untersucht werden soll, wie sich ein neues Angebot, in diesem Fall das Erwerbungs-system PDA als Marketing-Reiz, auf das Konsumentenverhalten der Bibliothekskunden auswirkt und welche intervenierenden Variablen dafür ausschlaggebend waren. Um den Umfang der Studie in einem angemessenen Rahmen zu halten, sollen nur die psychischen Determinanten des Konsumentenverhaltens untersucht werden. Die externen Determinanten wirken sich auf die internen Determinanten aus, sodass nach Meinung der Forscherin bei einer begrenzten Erhebungskapazität eine Fokussierung auf die internen Determinanten sinnvoll erscheint (siehe **Abb. 6**) (vgl. Foscht/ Swoboda 2007, S.30).



Quelle: In Anlehnung an Kroeber-Riel/Weinberg 2003, S. 325 ff.

**Abb. 6:** Prinzipdarstellung des Neo-behavioristischen SOR-Modell (Foscht/Swoboda 2007, S. 30)

#### 4.3.1.1.1.1. Psychologische Erklärungsansätze

Psychologisch orientierte Erklärungsansätze „versuchen, sich den normalerweise verborgenen Ursachen für den Kaufentscheid“ zu nähern (vgl. Pepels 2013, S. 48). Diese verborgenen Ursachen für das Käuferverhalten werden auch innere psychische Vorgänge genannt und können in aktivierende und kognitive Prozesse unterteilt werden (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.51).

Als innere psychische Prozesse werden Vorgänge beschrieben, die das Zusammenwirken von aktivierenden und kognitiven Vorgängen umfassen. Diese Vorgänge werden von Innen- oder Außenreizen ausgelöst und sind sehr komplex, da das Zusammenwirken von aktivierenden und kognitiven Vorgängen weitgehend undurchsichtig ist und somit eine eindeutige Zuordnung nicht immer möglich ist. Dennoch werden die Vorgänge entweder den aktivierenden oder den kognitiven Prozessen zugeordnet, um die vorherrschende dominierende Komponente anzugeben (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.51; Foscht/Swoboda 2007, S. 37). Dies bedeutet, dass psychische Prozesse als aktivierend bezeichnet werden, wenn Aktivierungskomponenten vorherrschen, und als kognitiv, wenn sie durch kognitive Komponenten beherrscht werden (vgl. Kroeber-Riel 2009, S. 51).

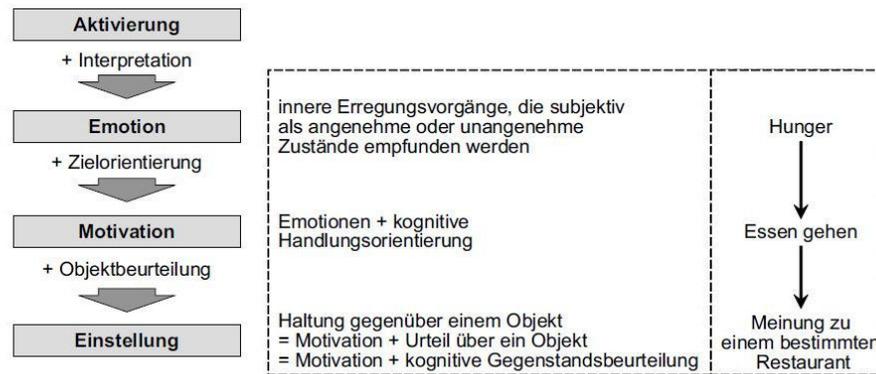
Bevor ein Individuum fähig und bereit ist, einen Reiz aufzunehmen, bedarf es zunächst einer Aktivierung. Ohne diese Aktivierung erfolgen keine Reaktionen, somit können die Reize auch nicht durch Antriebskräfte (aktivierende Prozesse) wie Emotionen, Motivationen und Einstellungen aufgenommen und durch kognitive Vorgänge wie Wahrnehmen, Denken und Lernen verarbeitet und zu Verhaltensausrichtungen herausgebildet werden (vgl. Bänisch 2002, S. 11). Zusammenfassend können als aktivierend solche Vorgänge bezeichnet werden, welche mit inneren Erregungen und Spannungen verbunden sind und somit das Verhalten antreiben, d.h. Vorgänge, „die den Organismus in einen Zustand der Aufmerksamkeitsbereitschaft und Leistungsfähigkeit versetzen“ (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 51 mit e. Zitat von Pepels 2013, S. 48). Kognitive Vorgänge sind im weiteren Sinne Prozesse der gedanklichen Informationsverarbeitung, denn hier werden Informationen aufgenommen, verarbeitet und gespeichert (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 51).

Im Rahmen dieser Arbeit sollen nur Vorgänge, die in der Literatur eindeutig den aktivierenden oder den kognitiven Vorgängen/Prozessen zugeordnet werden können, untersucht und als Variablen betrachtet werden. Determinanten, die das Konsumentenverhalten bestimmen, die jedoch je nach Autor als individuelle/ gemischt aktivierende/kognitive oder persönliche Determinanten bezeichnet werden, werden außer Acht gelassen (vgl. Pepels 2013, S. 49; Foscht/Swoboda 2007, S. 119; Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 410). Eine Eingrenzung, die sich zudem mit der Anwendung eines Partialmodells begründen lässt, bei dem immer nur ein Ausschnitt der Variablen abgebildet wird, die das Käuferverhalten bestimmen.

#### **4.3.1.1.1.1.1. Aktivierende Prozesse**

Aktivierende Prozesse umfassen die Konstrukte Emotion, Motivation und Einstellung. Diese Konstrukte beinhalten auch mehr oder weniger kognitive Komponenten, sind jedoch durch ihre Aktivierungskraft – Antrieb für menschliches Verhalten – gekennzeichnet und werden somit den aktivierenden Vorgängen zugeordnet (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 51f).

Diese Konstrukte werden in diesem Kapitel aufeinander folgend erläutert, obwohl die Übergänge so fließend sind, dass eine strikt gegeneinander abgrenzende Erklärung kaum möglich ist (vgl. Bänsch 2002, S. 11). Foscht/Swoboda beispielsweise nutzen diese fließenden Übergänge, um die Konstrukte Emotion, Motivation und Einstellung aufeinander aufbauend zu definieren. So beschreibt er das Konstrukt Emotionen als „subjektiv erlebte innere Erregungsvorgänge“, das Konstrukt Motivation als Emotion mit Zielorientierung für das Verhalten und das Konstrukt Einstellung als Motivation mit „innerer Haltung und Reaktionsbereitschaft hinsichtlich eines Objekts“ (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 37 mit Zitaten von Foscht/Swoboda 2007, S. 37). Diese drei Determinanten werden im Zusammenwirken als Erklärung für menschliches Verhalten verwendet, wobei hier die Aktivierung als Basis aller Antriebskräfte angesehen wird, wie man auf folgender Abbildung (**Abb. 7**) gut erkennen kann (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 37).



**Abb. 7:** Zusammenhang zwischen Aktivierung, Emotion, Motivation und Einstellung (Foscht/Swoboda 2007, S. 37)

Das auf der Abbildung gezeigte schematische Beispiel soll verwendet werden, um die Konstrukte Emotion, Motivation und Einstellung konkret an einer Lebenssituation zu beschreiben und somit das Verständnis zu erleichtern. Das in der Abbildung gezeigte Hungergefühl muss zuerst bei dem Konsument durch eine Aktivierung hervorgerufen werden. Diese Aktivierung kann beispielsweise durch eine ansprechende Werbung oder einen anregenden Geruch erfolgen. Nun empfindet der Konsument ein Hungergefühl, dieses kann als Beispiel für eine Emotion gesehen werden, da es als unangenehmer innerer Erregungszustand vom Konsument wahrgenommen wird. Diese Emotion löst jedoch kein Verhalten des Konsumenten aus, diese Situation zu verändern. Dafür muss der Konsument zunächst motiviert sein. Motivation bewirkt, dass der Konsument nicht nur feststellt, dass er hungrig ist, sondern nun auch ein konkretes Ziel vor Augen hat, wie er die Situation ändern könnte. Er hat das Ziel und die Handlungsorientierung, Essen zu gehen. Zu diesem Zeitpunkt hat sich sein Verhalten jedoch noch nicht verändert. Um eine endgültige Veränderung des Verhaltens zu veranlassen, muss der Konsument bereit sein zu reagieren. Diese Reaktionsbereitschaft hinsichtlich eines Objektes wird dem dritten aktivierenden Konstrukt, Einstellung, zugeordnet. Nachdem der Konsument nun also festgestellt hat, dass er hungrig ist und das Ziel hat, Essen zu gehen, erfolgt nun die Bereitschaft dem Objekt gegenüber zu handeln, in diesem Fall dem Restaurant. Diese Reaktionsbereitschaft gegenüber dem Objekt, erfolgt gleichzeitig mit der inneren Haltung diesem gegenüber. Ob das Restaurant vom Konsumenten als geeignet angesehen wird, hängt davon ab, wie sein Urteil darüber ausfällt. Dieses basiert beispielsweise auf eigenen Erfahrungswerten oder auf Empfehlungen von anderen. Diese zwei Faktoren gelten als kognitive Gegenstandsbeurteilung, da die

Informationen über das Restaurant zuerst wahrgenommen, gespeichert und in dieser Situation wieder abgerufen werden mussten. Dies konnte jedoch erst passieren, nachdem die beschriebene Situation bereits einmal abgelaufen ist. An diesem Beispiel kann somit sowohl der fließende Übergang zwischen den drei aktivierenden Konstrukten als auch den kognitiven Konstrukten aufgezeigt werden. Wird ein positives Urteil über das Restaurant gefällt, kommt es zu einer endgültigen Verhaltensänderung. Zusammenfassend kann also festgestellt werden, dass zunächst die drei aktivierenden Prozesse durchlaufen werden müssen, bevor es zu einer Veränderung des Verhaltens kommen kann.

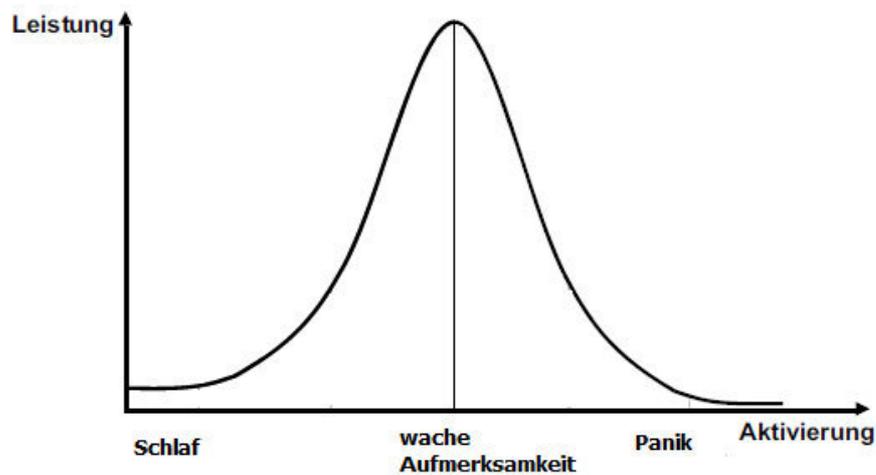
Da die aktivierenden und die kognitiven Prozesse, die innerhalb eines Kunden zusammenwirken, als Ursache für das Verhalten gelten (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.51), ist es für die Studie notwendig, dass sowohl die aktivierenden als auch die kognitiven Prozesse sowie deren Konstrukte aufgeführt und beschrieben werden, damit das Verhalten erforscht werden kann. Das Verhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells kann erst erklärt werden, wenn die theoretischen Grundlagen auf welchen Prozessen dieses Verhalten beruht, erläutert und verstanden worden sind. PDA erfährt beispielsweise erst durch den Bibliothekskunden eine Nutzung, wenn aktivierende Prozesse im Bibliothekskunden wirksam geworden sind, deshalb soll im Folgenden zunächst aufgeführt werden, was diese aktivierenden Prozesse hervorruft, die Aktivierung.

### **Aktivierung**

Meffert/Burmann/Kirchgeorg beschreiben die Aktiviertheit als Zustand der inneren Erregung des Menschen und aus physiologischer Sicht als „Erregung des zentralen Nervensystems“ (vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 109). Somit ist es logisch, dass die Stärke der Aktivierung als ein Maß für die Wachheit, die Reaktionsbereitschaft und die Leistungsfähigkeit des Organismus angesehen wird (vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 109; Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.61).

In der Forschung wird zwischen tonischer und phasischer Aktivierung unterschieden. Die tonische Aktivierung (das allgemeine Aktivierungsniveau) verändert sich nur sehr langsam und lässt Rückschlüsse auf die Leistungsfähigkeit und Wachheit eines Organismus zu und wie bewusst dieser Zustand dem Individuum ist. Als phasische Aktivierung werden phasenweise/kurzfristige

Aktivierungsschwankungen bezeichnet, die die Leistungsfähigkeit eines Individuums in einer bestimmten Reizsituation beeinflussen können. Ausgelöst wird diese phasische Aktivierung durch Außenreize und steuert die jeweilige Aufmerksamkeit und kognitive Leistungsfähigkeit in einer bestehenden Situation (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S.38). Darauf basierend wird die Aktivierung in der Literatur oft mit der Leistung durch die Lambda-Hypothese in Beziehung gesetzt. Diese besagt, dass bei steigender Aktivierung bis zu einem gewissen Punkt auch die Leistungsfähigkeit des Organismus ansteigt, bis das Maximum der Leistungsfähigkeit erreicht ist und dann eine weitere Aktivierung wieder zu einem Leistungsabfall führt (=umgekehrte U-Funktion siehe **Abb. 8**) (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 84f).



**Abb. 8:** Beziehung zwischen Aktivierung und Leistung (Lambda-Hypothese) (modifizierte Darstellung von Foscht/Swoboda 2007, S.38 nach Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 85)

Die Aktivierungsmechanismen können durch äußere und innere Reize ausgelöst werden. Als äußere Reize werden Reize mit emotionaler, kognitiver und physischer Wirkung definiert. Emotionale Reizwirkungen werden beispielsweise durch Erotik ausgelöst, d.h. es geschieht eine innere Erregung durch einen emotionalen Reiz. Eine kognitive Reizwirkung entsteht, wenn Reize die Informationsverarbeitung in irgendeiner Form stimulieren, beispielsweise Überraschendes oder Widersprüchliches. Düfte, Farben oder eine besondere Gestaltung üben physische Reize aus (vgl. Pepels 2013, S. 50; vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 40). Als innere Reize werden kognitive gedankliche Aktivitäten und emotionale Reize sowie Stoffwechselfvorgänge beschrieben, deren Aktivierung ausgelöst wird, indem man

beispielsweise an jemanden denkt oder sie wird physisch beispielsweise ausgelöst durch Kaffeegeruch (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 40).

Bevor das PDA-Modell also von den Bibliothekskunden genutzt wird, müssen diese Bibliothekskunden zunächst in irgendeiner Form zu dieser Nutzung aktiviert werden. Zum besseren Verständnis, wie die aktivierenden Prozesse in einen Bezug zum Thema der Arbeit gesetzt werden können, wird im Folgenden ein Beispiel herangezogen, dass im Laufe dieser Arbeit eine stetige Weiterentwicklung erfahren wird, um den jeweiligen Bezug des zuvor erläuterten Konstruktes zum Thema dieser Arbeit zu verdeutlichen.

→ Einem Studenten wird im Rahmen seines Studiums eine Aufgabe gestellt. Diese, von einem Dozenten gestellte, Aufgabe stellt einen äußeren Reiz mit kognitiver Reizwirkung dar, da der Student nun beginnt, über diese Aufgabe nachzudenken, also die Informationen dieses Reizes zu verarbeiten.

### **Emotion**

Laut Pepels ist die Emotion eine psychische Erregung, die subjektiv entweder als angenehm oder als unangenehm wahrgenommen wird (vgl. Pepels 2013, S. 50). Eine Emotion wird ausgelöst durch eine Aktivierung, welche von dem Individuum subjektiv interpretiert wird, d.h. ein Individuum wird beispielsweise durch einen physischen Reiz z.B. einem Duft aktiviert, er interpretiert diesen Duft und empfindet ihn als angenehm, dadurch wird die Emotion Freude ausgelöst (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 44). Primäre Emotionen können sich in Interesse, Freude, Überraschung, Kummer, Zorn, Ehre, Geringschätzung, Furcht, Scham, Schuldgefühle u.a. äußern (vgl. Pepels 2013, S. 50). Generell lassen sich Emotionen nach den Dimensionen Erregung, Richtung, Qualität und Bewusstsein bestimmen. Dabei kann die Stärke bzw. die Intensität einer inneren Aktivierung durch die Dimension Erregung gemessen werden und mittels der Dimension Richtung kann eine positive oder negative Empfindung festgestellt werden. Die Dimension Qualität bezieht sich auf einen kognitiven Aspekt der Emotion, das subjektiv mit der Emotion verbundene Erlebnis. Dieses Erlebnis bzw. diese Assoziation gilt als subjektiv, da die mentalen Inhalte, die bei einer Emotion auftreten, miteinander verknüpft werden. Diese Dimension dient zur Unterscheidung von Gefühlen mit gleicher emotionaler Stärke und Richtung und gibt dem Gefühl eine Bedeutung. So kann beispielsweise eine stark positiv empfundene Emotion als Liebe gefühlt werden. Da dieses Gefühl mit

dieser bestimmten Person, die Emotion also auch mit bestimmten Assoziationen bzw. Erlebnissen verknüpft ist, wird ihm eine starke Bedeutung zugewiesen als beispielsweise einer ähnlich stark positiv empfundene Emotion ohne Bezug auf ein Erlebnis. Emotion können entweder bewusst wahr- und zur Kenntnis genommen werden oder sie werden bewusst wahrgenommen, sind jedoch nicht erkennbar. Dies ist meistens bei sogenannter Schleichwerbung der Fall. Ist eine Emotion weder bewusst wahrnehmbar noch erkennbar, gilt sie als unterschwellig (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 44; vgl. Pepels 2013, S. 51f). Ruft man sich nun das beschriebene Beispiel ins Gedächtnis, kann es folgendermaßen erweitert werden:

→Der Student hat nun aufgrund des aktivierenden Reizes, die durch den Dozenten gestellte Aufgabe, begonnen, über diese Aufgabe nachzudenken. Dies stellt die Interpretation der Aktivierung dar, denn dieses Nachdenken führt dazu, dass ihm bewusst wird, dass ihm zur Bewältigung dieser Aufgabe das Wissen fehlt. Er verspürt also eine innere Erregung, weil ihm dieses Wissen fehlt. Das Fehlen des Wissens wird von ihm subjektiv als unangenehm empfunden, da er so nicht in der Lage ist, die Aufgabe zu bewältigen. Dieser subjektiv erlebte innere Erregungsvorgang wird als Emotion betitelt, in diesem Fall äußert sich die Emotion in Wissensdurst.

### **Motivation**

Motivation kann als „mit Antrieb versehener und auf Behebung gerichteter Bedarf“ oder als Emotion mit einer kognitiven Handlungsorientierung definiert werden und gilt als die psychische Antriebskraft eines Individuums, die die Energie für eine Handlung generiert und diese Handlung auf ein Ziel ausgerichtet (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 52 mit e. Zitat nach Pepels 2013, S. 52). Erst eine Motivation löst im Organismus Energien aus, die für das Erreichen von bestimmten erwünschten oder erstrebenswerten Zuständen benötigt werden, sie kann also auch als Beweggrund für menschliches Verhalten betitelt werden (vgl. Bänisch 2002, S. 18). Die Motivation kann laut Foscht/Swoboda jedoch nicht nur als Energiequelle, sondern durch seine Zielausrichtung auch als eine Art Steuerungsmechanismus angesehen werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 52).

In der Literatur wird zusätzlich zu dem Begriff Motivation, oft der Begriff Motiv verwendet. Als Motiv definiert Bänisch die „Bereitschaft eines Individuums zu einem bestimmten Verhalten“. Es bezeichnet also ein latentes Verhalten, ein Ausdruck für

die Disposition des Menschen. Im Gegenzug dazu werden als Motivation die aktualisierten Beweggründe des Verhaltens beschrieben, wie Bedürfnisse, Strebungen und Wünsche eines Menschen. Wenn Situationsfaktoren dies anregen, können jedoch aus Motiven Motivationen entstehen (vgl. Bänsch 2002, S. 19). Beispielsweise kann ein Mensch, der sich gerne modisch oder schick kleidet, dessen Motiv also gutes Aussehen ist, durch äußere Reize, wie beispielsweise ansprechende Werbung, dazu motiviert werden, neue Bekleidung käuflich zu erwerben. Sein Motiv wurde also durch situationsbedingte Faktoren zu einer Handlungsmotivation.

Foscht/Swoboda definiert Motiv als wahrgenommenen Mangelzustand, Pepels als Bedarf, beide sind sich jedoch einig, dass ein Antrieb vorhanden ist, diesen Mangelzustand oder Bedarf nach Möglichkeit zu beheben (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 52; vgl. Pepels 2013, S. 52). Motive können in primäre und sekundäre, intrinsische und extrinsische Motive sowie in bewusste und unbewusste Motive unterteilt werden. Als primäre Motive werden biologische, nicht gelernte Triebe bezeichnet, welche das Überleben des Menschen sichern wie Hunger, Durst und Schlaf. Im Gegensatz dazu können sekundäre Motive erlernt werden (z.B. der Gelderwerb) und dienen meist direkt oder indirekt der Befriedigung primärer Motive. Intrinsische Motive beinhalten die Selbstbelohnung bzw. die Vermeidung von Bestrafung, während die Handlung nach extrinsischen Motiven die Belohnung durch die Außenwelt anstrebt. Bewusste Motive und unbewusste Motive unterscheidet man daran, ob ihr Einfluss auf den Konsumenten feststellbar ist oder unterhalb der persönlichen Wahrnehmung liegt und somit nicht artikuliert werden kann (vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 121f; vgl. Pepels 2013, S. 53)

Um die Hintergründe für das menschliche Handeln zu erklären, können monothematische, polythematische und athematische Motivtheorien herangezogen werden. Bei monothematische Theorien wird versucht auf Basis eines Motives das Verhalten zu erklären. Polythematische Theorien untersuchen zur Erklärung des menschlichen Verhaltens verschiedene Motive. Die athematische Motivtheorie liefert keine fertigen Motivlisten oder generelle Motivinhalte, da diese als nicht allgemein gültig angesehen werden. Jedes Motiv und seine Abstufung ist situations- und zeitabhängig, sodass lediglich Hinweise auf Tendenzen gegeben werden können. Diese Theorie ist athematisch formuliert und wird erst in konkreten Situationen mit situationsrelevanten Inhalten gefüllt (vgl. Bänsch 2002, S. 21f). Im Rahmen dieser Arbeit wird darauf verzichtet, Beispiele für die mono-, poly- oder

athematische Motivtheorien aufzuführen, da deren Erklärung dem Umfang einer Bachelorarbeit nicht angemessen wäre.

Jeder Mensch hat unterschiedlich viele verschiedene Motivationen, die nur unter bestimmten Bedingungen wirksam werden und sich auch in ihrer Ausprägungsstärke unterscheiden. Wenn der Antrieb widersprüchlich ist, können sogenannte intrapersonelle Konflikte oder motivationalen Konfliktsituationen entstehen. Muss der Konsument sich zwischen zwei gleichwertigen Regenjacken entscheiden, wobei die eine Jacke eine Kapuze hat, während bei der anderen die Länge dem Konsument mehr zusagt, entsteht ein Appetenz<sup>34</sup>-Appetenz-Konflikt. Da sich ein Konsument zwischen zwei Produkten, die er als gleich attraktiv empfindet, entscheiden muss. Bei einem Appetenz-Aversions<sup>35</sup>-Konflikt wirkt ein Produkt, beispielsweise einer bestimmten Marke, gleichzeitig anziehend und abstoßend auf den Konsumenten. Das Markenprodukt löst einerseits eine Appetenz aus, da es eine gute Qualität und eine ansprechende Optik aufweist, andererseits herrscht eine Aversion gegen die hohen Kosten. Wenn der Konsument gezwungen ist, sich zwischen zwei Produkten zu entscheiden, denen er nur Ablehnung entgegen bringt, entsteht ein Aversion-Aversion-Konflikt. Hierbei wählt der Konsument schlussendlich das Produkt, dem er weniger ablehnend gegenüber steht. Wenn beispielsweise aufgrund der schlechten Wetterlage dringend eine Regenjacke benötigt wird, jedoch nur eine Überteuerte oder eine optisch nicht Ansprechende angeboten wird, wählt der Konsument das für sich geringere Übel (vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 123; Pepels 2013, S. 53f; vgl. Bänsch 2002, S.36f).

→Der Student hat festgestellt, dass er das Wissen zur Bewältigung der Aufgabe nicht besitzt, dies empfindet er als unangenehm. Nun denkt er darüber nach, wie er diese Situation ändern könnte und hat die Idee, dass er Literatur recherchieren könnte, um seinen Wissensdurst befriedigen zu können. Das Recherchieren von Literatur kann also als Zielorientierung angesehen werden, wie dieser als unangenehm empfundene Zustand des Wissensdurstes verändert werden könnte. Somit ist bei dem Studenten eine Motivation hervorgerufen worden, er möchte die Situation, in der er

---

<sup>34</sup> ein Verhalten, das auf die Annäherung eines Zieles gerichtet ist (vgl. Bänsch 2002, S. 36).

<sup>35</sup> ein Verhalten zur Vermeidung beispielsweise eines Kaufes (vgl. Bänsch 2002, S. 36).

Wissensdurst empfindet in irgendeiner Weise zu verändern. Es findet eine Handlungsorientierung statt, d.h. es wird Handlung auserkoren um ein bestimmtes Ziel, in dem Fall die Befriedigung des Wissensdurstes zu erreichen zu können.

### **Einstellung**

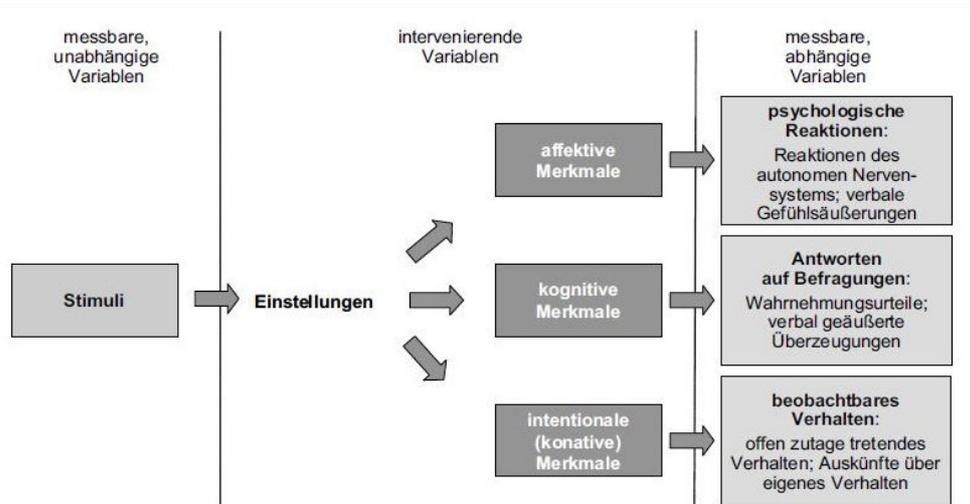
Die Einstellung ist die „relativ stabile, organisierte und erlernte innere Bereitschaft [...] (Prädisposition[...]) eines Käufers, auf bestimmte Stimuli (= Einstellungsobjekte) konsistent positiv oder negativ zu reagieren (Pepels 2013, S. 57) und laut Foscht/Swoboda die Schlüsselvariable, um das Verhalten der Konsumenten erklären und vorhersehen zu können, denn durch dieses Konstrukts entscheidet der Konsument, ob ein Gegenstand geeignet ist, um seine Motivation zu befriedigen. Somit ist es logisch, dass die Einstellung nicht nur das Konstrukt Motivation umfasst sondern auch eine kognitive Gegenstandsbeurteilung (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 60).

Als Synonym wird häufig der Begriff „Image“ verwendet, obwohl dieser nur mehrdimensionale Einstellung benennt (vgl. Pepels 2013, S. 57). Dennoch verwenden sowohl Bänisch als auch Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein die Begriffe „Einstellung“ und „Image“ synonym, da beiden Konstrukten zunehmend die gleichen Merkmale zugesprochen werden oder sie als funktionsidentisch angesehen werden. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein grenzen jedoch ein, dass das Einstellungskonstrukt stärker operationalisiert ist (vgl. Bänisch 2002, S. 39; vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 211). Foscht/Swoboda führen weiter aus, dass Einstellungen dem Image reziprok entsprechen, d. h. Einstellungen sind immer subjektbezogen, während Image immer objektbezogen ist. Man hat dementsprechend eine schlechte Einstellung einer anderen Person oder Sache gegenüber, währenddessen ein Gegenstand oder eine Person ein schlechtes Image bei anderen Personen hat (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 61).

Einstellungen haben immer einen direkten Objektbezug, d.h. sie sind auf ein Bezugsobjekt gerichtet. Bezugsobjekte können Sachen, Personen oder Themen sein, es können aber auch Einstellungen gegenüber bestimmter Verhaltensweisen ihrerseits sein. Einstellungen werden nicht vererbt, sondern anerzogen, erworben oder erlernt. Sie werden aus unmittelbaren oder mittelbaren Erfahrungen mit einem Objekt entwickelt und entspringen somit dem Sozialisierungsprozess. Zudem haben Einstellungen einen Systemcharakter, das bedeutet, dass die Verknüpfungen

untereinander so vielfältig sind, dass die Änderung einer Einstellung Auswirkung auf andere Einstellungen haben kann (vgl. Pepels 2013, S. 58f; vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 125).

Einstellungen können laut der Drei-Komponenten-Theorie, die auf der Einstellungs-Verhaltens-Hypothese basiert, hierarchisch in kognitive, affektive und konative Komponenten unterteilt werden. Dieser Hypothese zufolge bestimmen die Einstellungen von heute das Verhalten von morgen. Nach der Drei-Komponenten-Theorie sind affektive, kognitive und konative Prozesse aufeinander abgestimmt und miteinander konsistent, d.h. es wird auch eine Konsistenz von Denken, Fühlen und Handeln angestrebt. (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 217f; vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 63). Mit der kognitiven Komponente wird das Einstellungsobjekt durch den Verstand eingeschätzt und einer Kategorie zugeordnet, hierfür wird das Wissen des Konsumenten über das Objekt genutzt. Im Gegensatz dazu basiert die affektive (aktivierende, emotionale) Komponente auf der gefühlsmäßigen Einschätzung eines Objektes, diese kann zu einer emotionalen Zu- oder Abneigung führen. Erst die konative Komponente führt zu einer Verhaltensabsicht oder einer Handlungstendenz, da erst durch sie der Konsument bereit ist, aus seiner Einstellung Konsequenzen zu ziehen und diese auch umzusetzen. Aus dem Zusammenwirken der drei Komponenten folgt das Verhalten (vgl. Pepels 2013, S. 58f; vgl. Meffert/Burmann/Kirchgeorg 2012, S. 125). Verhaltensänderungen gegenüber einem Gegenstand verändern auch die gefühlsmäßigen und kognitiven Haltungen zu diesem Objekt, dies kann als Wechselwirkung angesehen werden (siehe **Abb. 9**) (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 217f; vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 63).



**Abb. 9:** Drei-Komponenten-Theorie der Einstellungen (Foscht/Swoboda 2007, S. 62)

Die Gültigkeit der Einstellungs-Verhaltens-Hypothese bzw. der Drei-Komponenten-Theorie ist laut Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein jedoch im Marketing umstritten, da empirische Untersuchungen gezeigt haben, dass eine positive affektive und kognitive Einschätzung gegenüber einem Produkt nicht zwangsläufig zu seinem Kauf führt. Deshalb sollte bei dieser Theorie auch berücksichtigt werden, dass nicht immer Einstellungen, die durch die affektive und kognitive Komponenten bedingt sind, zu einer Verhaltensabsicht führen. Möglich ist auch, dass zuerst ein Kaufverhalten einsetzt und sich die Meinung zu dem gekauften Produkt rückwirkend bildet (vgl. Kroeber-Riel 2009, S. 217f). Da diese Theorie sowohl in Foscht/Swoboda 2007 als auch bei Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, unter der oben genannten Eingrenzung, als Grundlage für die Erklärung von Einstellungsänderungen herangezogen wird, wurde sie auch in dieser Arbeit als Basis verwendet (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 63; vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 217f).

→Der Student hat nun vor Augen, mit welcher Handlung er sein Ziel, den Wissensdurst zu befriedigen, erreichen könnte. Er hat die Motivation zum Recherchieren von Literatur, da dies die auserkorene Handlung zur Zielerreichung darstellt. Bis jetzt ist diese Handlung jedoch noch nicht durchgeführt worden. Nun überlegt der Student sich, wo er diese Literatur recherchieren möchte, an welchem Ort. Hierfür hätte er diverse Möglichkeiten wie beispielsweise das Internet oder in einer Bibliothek wie der SLUB. Da der Student bereits gute Erfahrungen mit der Literaturrecherche in dieser Bibliothek gemacht hat und die SLUB ihm zudem von

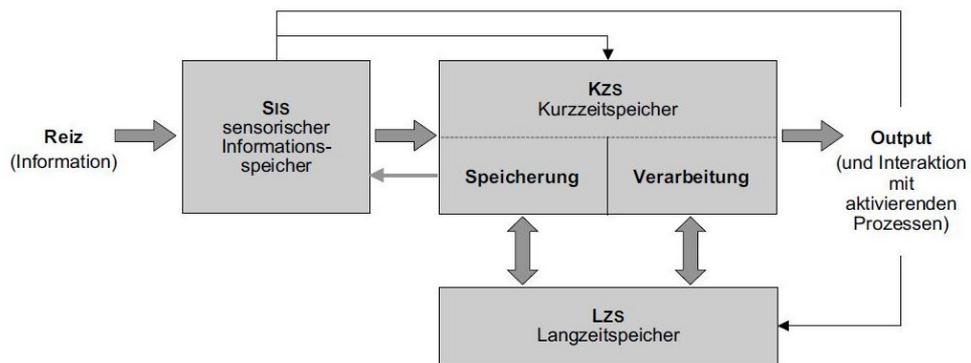
seinen Kommilitonen empfohlen wird, beschließt er, seine Literaturrecherche dort durchzuführen. Sein Urteil, das er sich aufgrund seiner Erfahrungswerte und den Empfehlungen von anderen gebildet hat, führt zu einer positiven Beurteilung der SLUB. Diese positive Beurteilung in Kombination mit seiner Motivation zur Literaturrecherche führt dazu, dass der Student nun auch bereit ist, tatsächlich zu reagieren und seine Literaturrecherche in der SLUB durchzuführen. Seine Haltung gegenüber der SLUB begründet sich also in der Motivation und dem Urteil des Studenten über die SLUB und äußert sich in einer positiven Einstellung.

#### **4.3.1.1.1.1.2. Kognitive Prozesse**

Kognitive Prozesse, wie Wahrnehmung einschließlich Beurteilung, Entscheidung, Lernen und Gedächtnis enthalten auch aktivierende Komponenten wie beispielsweise die Motivation, doch das kognitive Verhalten spielt eine vorherrschende Rolle, deshalb die dementsprechende Zuordnung (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 51f). Als Kognitionen werden Prozesse der gedanklichen Informationsverarbeitung bezeichnet, die zur Kontrolle der Gedanken und zur Steuerung des Verhaltens eingesetzt werden. In diesen Vorgängen erkennt der Konsument nicht nur sich selbst, sondern auch seine Umwelt (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 73).

In der Theorie werden die kognitiven Prozesse des Konsumentenverhaltens seit 1958 vergleichbar mit der maschinellen Informationsverarbeitung angesehen und mittels „modaler Modelle“ (frühere Bezeichnung „Dreispeichermodelle“), die auf den sogenannten Mehrspeichermodelle basieren, die einen fortlaufenden Informationsfluss in mehrere hintereinander geschaltete Systeme unterteilen, in die Vorgänge Informationsaufnahme-, verarbeitung und –speicherung aufgegliedert (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 274). Obwohl einige Details dieses Modells nicht angemessen empirisch erwiesen sind, wird es sowohl von Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein als auch von Foscht/Swoboda als ein guter Modellrahmen zur Erklärung der komplexen menschlichen Gehirnvorgänge angesehen und deshalb auch für diese Arbeit herangezogen (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 274f ; vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 73f). Zunächst wird ein Reiz aufgenommen und entschlüsselt, dann werden die Informationen aus diesem Reiz zusammen mit bereits vorhandenen Informationseinheiten unter bestimmten Voraussetzungen langfristig im Gedächtnis

gespeichert. Diese langfristige Speicherung findet im Langzeitspeicher (LZS) statt (Vorgang Informationsspeicherung), zunächst wird die Information aus dem Reiz jedoch vom sensorischen Informationsspeicher (SIS) aufgenommen (Vorgang Informationsaufnahme) und an den Kurzzeitspeicher (KZS) weitergeleitet (Vorgang Informationsverarbeitung). Nachdem die Information den KZS erreicht hat, wird sie entweder nur gespeichert und für die spätere Verarbeitung im LZS abgelegt oder direkt verarbeitet, aus dem KZS abgerufen und später im LZS gespeichert ( **Abb. 10** ) (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 74)).



Quelle: In Anlehnung an Atkinson/Shiffrin 1971, S. 82 zitiert nach Kroeber-Riel/Weinberg 2003, S. 226.

**Abb. 10:** Gedächtnismodell zur Darstellung elementarer kognitiver Prozesse (Foscht/Swoboda 2007, S. 74)

→ In dem Studenten haben die aktivierenden Prozesse dazu geführt, dass er zur Literaturrecherche den Katalog der SLUB nutzt, um seinen Wissensdurst zu befriedigen. Während er jedoch in diesem Katalog recherchiert, wird ihm durch diesen Katalog eine Vielzahl an Reizen geboten, die wiederum Informationen enthalten, die er durch kognitive Prozesse (Informationsaufnahme-, -verarbeitung und -speicherung) zunächst bewältigen muss, um zwischen dieser Vielzahl an Informationen, solche auswählen zu können, die ihm zur Befriedung seines Wissensdursts nutzen, die ihm ermöglichen, sein Ziel zu erreichen. Sein SIS nimmt in dem ersten Vorgang die Informationen der Reize (durch den Katalog) auf und bereitet sie auf, damit Reize vom KZS verarbeitet und genutzt oder im LZS abgelegt werden können.

## Informationsaufnahme

Für die Informationsaufnahme werden nur Reize betrachtet, die vom SIS in den Kurzzeitspeicher weitergeleitet werden. Die eigentliche kognitive Verarbeitung der Reize bzw. Informationen, die im KZS stattfindet, wird in diesem Prozess nicht betrachtet. Im SIS werden die Sinneseindrücke kurzzeitig gespeichert und umgewandelt, damit sie im KZS weiterverarbeitet werden können. Der Informationsaufnahmeprozess umfasst alle Vorgänge bis zu demjenigen, bei dem die Reize bzw. die beinhalteten Informationen in den KZS übernommen werden. (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 74f, 77, 106 ; vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, s. 274ff; Pepels 2013, S. 97f).

Damit diese Informationen im Arbeitsgedächtnis verarbeitet werden können, müssen sie zunächst beschafft und aufgenommen werden. Hier unterscheidet man zwischen der internen und der externen Informationsaufnahme. Bei der internen Informationsaufnahme werden im Langzeitgedächtnis gespeicherte Informationen abgerufen, während bei der externen Informationsbeschaffung, diese von außen aufgenommen werden. Somit kann festgehalten werden, dass schon im ersten Informationsverarbeitungsprozess, der Informationsaufnahme, eine enge Verknüpfung zu den zwei weiteren Prozessen, Informationsverarbeitung und -speicherung feststellbar ist, da die Informationen, bevor sie im Langzeitgedächtnis abgespeichert und im Zuge der Informationsaufnahme wieder abgerufen werden können, zunächst verarbeitet werden müssen (vgl. Kroeber-Riel/ Weinberg/ Gröppel-Klein 2009, S. 298).

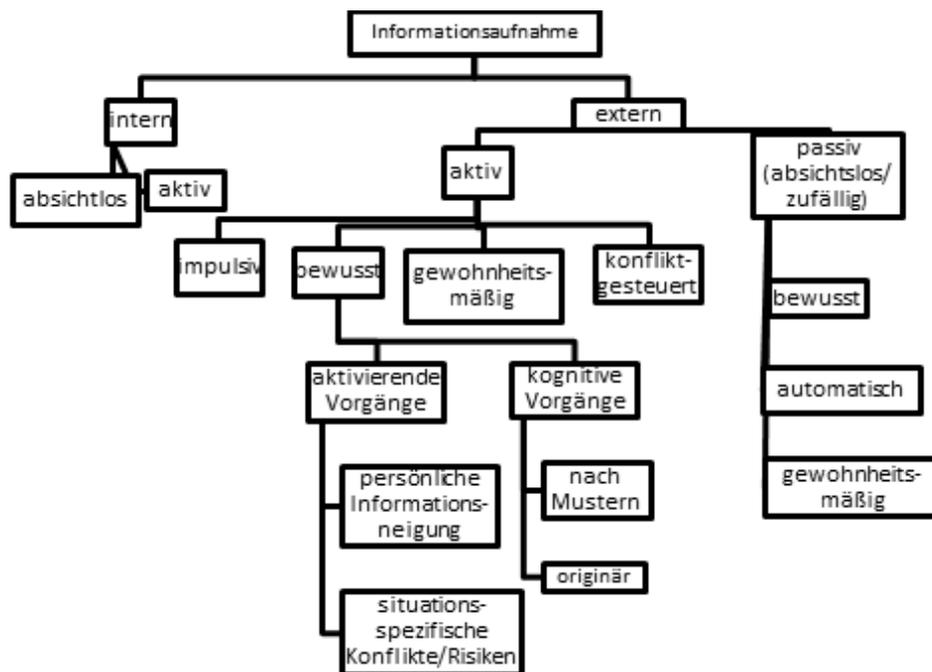
Die interne und die externe Informationsaufnahme kann entweder durch das passive Aufnehmen oder das aktive Suchen von Informationen hervorgerufen werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S.77). Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein führen als Erklärung ein Beispiel auf, dass an dieser Stelle zur Erläuterung wiedergegeben wird (vgl. Kroeber-Riel 2009, S. 299):

	<b>Passive Informationsaufnahme</b>	<b>Aktive Informationssuche</b>
<b>Interne Informationen</b>	Die Frau riecht in einem Blumengeschäft einen ähnlichen Duft und erinnert gleich an den Geruch der Parfummärke.	Die Frau versucht sich an eine früher benutzte Parfummärke zu erinnern.

	Passive Informationsaufnahme	Aktive Informationssuche
<b>Externe Informationen</b>	Beim Durchblättern eines Journals überfliegt sie unbewusst eine entsprechende Werbeanzeige und nimmt passiv die Informationen auf.	Eine Frau sucht in einem Fachgeschäft nach Informationen über einen Geruch einer bestimmten Parfummарke, welche dann aufgenommen werden.

**Tabelle 2:** Zusammenhänge zwischen passiver Informationsaufnahme oder aktiver Informationssuche von internen oder externen Informationen (eigene Darstellung nach Krober-Riel 2009, S. 299)

Die nachfolgende Abbildung (Abb. 11) veranschaulicht die bereits aufgeführten Arten der Informationsaufnahme und zeigt die Komplexität dieses Informationsverarbeitungsprozesses auf.



**Abb. 11:** Arten der Informationsaufnahme von Konsumenten (eigene Darstellung nach Krober-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 300)

Passive Informationsaufnahmen können bewusst, automatisch und gewohnheitsmäßig geschehen. Es können unbewusst Informationen aufgenommen werden, indem ein Mensch wie gewohnt oder automatisch auf bestimmte Reize

reagiert. Sie können durch persönliche Kommunikation oder durch Informationen aus der Umwelt ausgelöst werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 78)

Die aktive Informationssuche kann impulsiv, bewusst, gewohnheitsmäßig oder konfliktgesteuert sein. Sie basiert also entweder auf Neugier (impulsiv), auf verfestigten Verhaltensmustern (gewohnheitsmäßig), auf in einer Situation auftretenden Konflikten (konfliktgesteuert) oder auf bewussten, überlegten Entscheidungen (bewusst). Eine bewusste, aktive Informationssuche wird durch die individuelle Informationsneigung, den Umfang der Informationssuche und die Informationsquelle bedingt. Die individuelle Informationsneigung gilt als Antriebskraft der Suche (aktivierenden Vorgang) und muss erst aktiviert werden. Entweder löst eine bestimmte Situation ein Informationsbedürfnis aus, beispielsweise die Wahrnehmung eines Produktes oder die Aktivierung bedingt sich durch die je nach Konsument unterschiedlich starke Neigung, Informationen erlangen zu wollen. Der Umfang der Informationssuche und die Informationsquelle werden mit Hilfe von kognitiven Prozessen, nach denen die Suchstrategien ausgewählt werden, gesteuert. Hierbei können die tiefgehende, zielgerichtete, systematische Suche und die heuristische Suche unterschieden werden. Bei der systematischen Suche werden meist mehrere Informationsquellen genutzt oder andere Personen als Ratgeber herangezogen. Es ist eine zeitintensive, gut durchdachte Suche. Im Gegensatz dazu ist die heuristische Suche unsystematisch, man spricht oft von der schnellen „Daumenregel“ oder der Entscheidung nach dem „Bauchgefühl“. Sie wird vom Konsument als rational bezüglich der Kosten und Nutzen der weiteren Suche empfunden und basiert auf Rückschlüssen, die anhand von Detailinformationen, fortschrittlich klingenden Benennungen, Erfahrungswerten, Wiedererkennung der Marke oder der Entscheidung von Vorbildern gezogen werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 78f; vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.300f).

Es kann zusammengefasst werden, dass der Umfang und die Intensität der Informationsaufnahme letztlich von der Stärke der Antriebskräfte, die eine Informationsaufnahme hervorrufen, abhängig ist (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 77). Die Stärke der Antriebskräfte wiederum ist abhängig von den aktivierenden Kräften, die bei der Informationsaufnahme gewirkt haben, womit die Verbindung zu den aktivierenden Prozessen deutlich wird. Welche der Informationsquellen jedoch herangezogen werden, wird schlussendlich durch kognitive Regeln entschieden (vgl.

Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 300). Die Art und Weise der Informationssuche und –aufnahme wird laut Foscht/Swoboda, der sich auf weitere Autoren stützt, durch eine Vielzahl an weiteren Determinanten bestimmt, die wie im Kapitel 4.3.1.1.1.1 Psychologische Erklärungsansätze erläutert, außer Acht gelassen werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 82f).

→Dem Student wurde durch den Katalog eine Vielzahl an Reizen angeboten. Die in diesen Reizen beinhalteten Informationen werden vom sensorischen Kurzzeitspeicher des Studenten aufgenommen, aufbereitet und dem Arbeitsspeicher zur Verfügung stellt. Da der Student aktiv und gezielt auf der Suche nach Informationen über das Thema seiner gestellten Aufgabe ist, werden einerseits solche Informationen aufgenommen, die aus dem Katalog entstammen und einen Bezug zu seiner Suche haben, wie der Titel eines Mediums, andererseits können auch Informationen, die der Student nicht gesucht hat, trotzdem passiv aufgenommen werden, wie beispielsweise die Nutzungsbedingungen eines Mediums.

### **Informationsverarbeitung**

Der Vorgang der Informationsverarbeitung findet im KZS statt, auch aktives Gedächtnis oder Arbeitsspeicher genannt. Der KZS dient der aktiven Verarbeitung von Informationen. Dazu übernimmt er einen Teil der umgewandelten Reize (mit hohem Aktivierungspotenzial) aus dem SIS, filtert die Informationen heraus und setzt diese mit anderen Informationen in Beziehung. Für die Verarbeitung der Informationen wird auf Informationen zurückgegriffen, die als sogenannte Erfahrungen im LZS abgelegt sind. Vorgänge im KZS werden bewusst von Konsumenten wahrgenommen. Der KZS kann Informationen länger speichern als der SIS, dennoch wird die Informationen schnell wieder vergessen, wenn sie nicht in den LZS übernommen werden, da immer neue Informationen hinzukommen und seine Kapazität nicht unbegrenzt ist. Die Informationen, die sich im KZS befinden, können deshalb als limitiert angesehen werden gespeichert (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 74f, S.106 und Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, s. 274ff; Pepels 2013, S. 97f).

Der kognitive Prozess der Informationsverarbeitung ist mit Vorgängen wie Wahrnehmung, Denken und Entscheiden verbunden und geht über den Prozess der Informationsaufnahme hinaus. Hierbei muss der Vorgang Wahrnehmung, der auch

als ein Vorgang im aktivierenden Prozess (die Wahrnehmung eines bestimmten Reizes als Auslöser für eine Emotion, eine Motivation oder eine Einstellung) betrachtet werden kann, vorrangig als Produktbeurteilung und somit als Teil des kognitiven Informationsverarbeitungsprozess angesehen werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 87).

Die Wahrnehmung umfasst neben der Informationsaufnahme auch die Informationsselektion, zudem werden die Informationen organisiert und interpretiert (vgl. Pepels 2013, S. 85). Die Wahrnehmung findet über die Sinne statt, wahrgenommen werden können Gegenstände, Vorgänge und Beziehungen, indem sie gesehen, gehört, ertastet, geschmeckt, gerochen oder empfunden werden. Diese Sinneseindrücke werden mittels kognitiver Prozesse verarbeitet und interpretiert (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 320). Jeder Mensch nimmt seine Umwelt sehr subjektiv wahr. Dies kann dazu führen, dass Abweichungen zwischen der Realität und der wahrgenommenen Umwelt entstehen, die zu schwer wiegenden Konflikten führen können. Vor allem dann, wenn die Kontrahenten sich auf ihre jeweilige subjektive Wahrnehmung berufen und nicht die objektiven Sachverhalte betrachten. Diese subjektive Umwelt kann erst mit Hilfe der Wahrnehmung konstruiert werden, hierbei sollte die Wahrnehmung als aktiver Vorgang zur Aufnahme und Verarbeitung der Informationen und nicht als eine passive Reizaufnahme gesehen werden. Der Mensch kann jedoch nicht alle Reize, die auf seine Sinnesorgane einwirken, wahrnehmen, da dies unweigerlich zu einer Überlastung des Informationsverarbeitungssystems führen würde. Deshalb erfolgt eine Selektierung, die von der Art und Weise der Informationsaufnahme abhängig ist (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, s. 321 und Foscht/Swoboda 2007, s. 88).

Der komplexe kognitive Vorgang der Wahrnehmung ist mit anderen kognitiven Vorgängen wie Aufmerksamkeit, Denken und Gedächtnis verknüpft und kann als ein Ineinandergreifen von vielen psychischen Einzelprozessen beschrieben werden (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S.323). Da die Analyse der Einzelprozesse in dieser Studie nicht geleistet werden kann, wird an dieser Stelle auf eine nähere Erläuterung der Bestimmungsgrößen verzichtet. Die Wahrnehmung dient jedoch nicht nur der Entschlüsselung der aufgenommenen Reize, sondern auch als gedankliche Weiterverarbeitung bis hin zur Produktbeurteilung. Bei der Beurteilung eines Produktes wird die Wahrnehmung auf dieses Produkt fokussiert

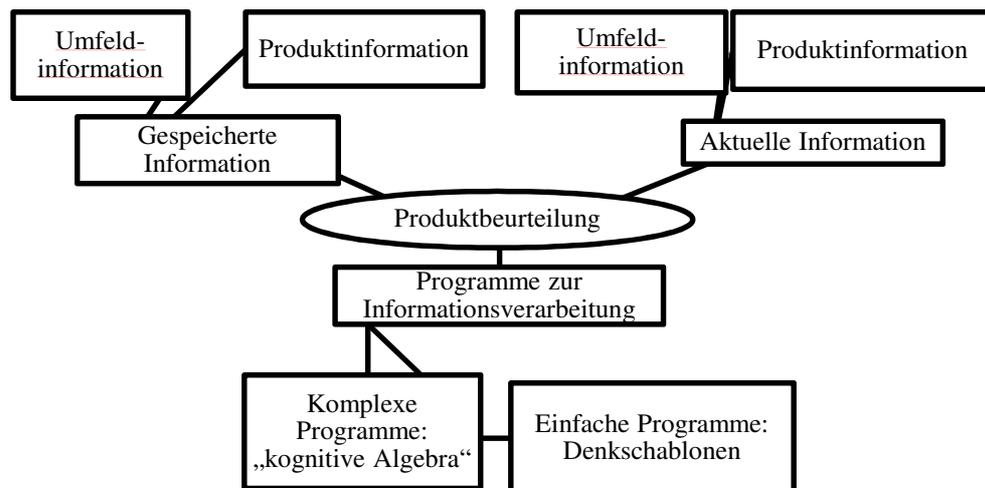
und die darüber zur Verfügung stehenden Informationen werden geordnet und bewertet. Das Ergebnis der Beurteilung ist die wahrgenommene Qualität des Produktes (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 327).

Dabei ist die Produktbeurteilung von den zur Verfügung stehenden Informationen und der Informationsprogramme zur Verarbeitung selbiger abhängig. Die zur Verfügung stehenden Informationen können entweder als Produktinformationen oder Produktumfeldinformationen wahrgenommen werden, die aus der Umwelt oder aus dem Gedächtnis stammen können. Als Produktinformationen werden beispielsweise die Form und die Gestaltung eines Parfümflakons sowie dessen Preis und die Bekanntheit des Designers wahrgenommen, sprich die wahrgenommenen physikalisch-technischen Eigenschaften und sonstigen Merkmale des Produktes. Die Wahrnehmung der Produktinformationen kann sowohl direkt, beispielsweise durch eine offensichtliche Produktpräsentation, als auch unterschwellig durch unbewusst wahrgenommene Werbung ausgelöst werden. Produktumweltinformationen wären in diesem Fall die Präsentation des Flakons im Fenster einer Parfümerie, die Gestaltung dieses Fachgeschäfts oder die Freundin als Shoppingbegleitung.

Aus diesen direkt wahrgenommenen Informationen leitet der Konsument meist unbewusst weitere Informationen über das Produkt ab, so kann er von der Darstellungsart des Parfümflakons z.B. darauf schließen, dass er bei Benutzung des Parfums eine besondere Wirkung auf seine Mitmenschen ausübt, es können jedoch auch die Informationen Qualität, die Nützlichkeit, die Lebensdauer o.ä. abgeleitet werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 88f; vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 328). Andere Konsumenten ziehen zur Produktbeurteilung sogenannte Schlüsselinformationen heran, diese sind für die Produktbeurteilung besonders wichtig und können mehrere Informationen gebündelt enthalten oder ersetzen. Der Preis gilt beispielsweise als eine solche Schlüsselinformation, da von ihm auf die Qualität geschlossen werden kann (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 91; vgl. Kroeber-Riel 2009, S. 332).

Schlussendlich erfolgt eine Beurteilung aller Informationen. Diese Beurteilungen können anhand sogenannter Denkschablonen erfolgen, hier werden die Informationen in vereinfachter Weise mittels eines Schemas mehr oder weniger automatisch verarbeitet. Bei dieser Beurteilung schließt der Konsument von einem Eindruck auf den anderen und folgt dabei meistens subjektiven Denkgewohnheiten und – präferenzen. Daher ist das Urteil nicht objektiv

nachvollziehbar. Systematische, komplexe, eher rational durchschaubare Informationsbeurteilungen, verlangen dem Konsumenten mehr Aufmerksamkeit und Mühe sowie ein relativ vernünftiges Vorgehen ab. Diese Beurteilung setzt sich aus mehreren Teilurteilen zusammen und kann mit Formeln aus der Algebra nachvollzogen werden, daher die dementsprechende Benennung „kognitive Algebra“ (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 348f; vgl. Foscht/Swoboda 2007, s. 94). Diese komplexen Zusammenhänge der Produktbeurteilung können anhand der nachfolgenden Abbildung (Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.) nachvollzogen werden.



**Abb. 12:** Einflussfaktoren auf die Produktbeurteilung (eigene Darstellung nach Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 328)

→ Der Student hat aktiv und passiv die externen Informationen zum Titel und zu Nutzungsbedingungen des Mediums sowie eine Vielzahl anderer Informationen aufgenommen, die mittels des sensorischen Kurzzeitspeichers für den Arbeitsspeicher zur Verarbeitung aufbereitet wurden. Diese Aufnahme geschieht automatisch und wird von dem Studenten nicht bemerkt. Der Student merkt erst, wenn ein Teil dieser Informationen in den Kurzzeitspeicher übernommen und auch nur wenn die Informationen aktiv aufgenommen wurden, denn dann nimmt er die Informationen bewusst wahr. Er nimmt also bewusst den Titel eines Mediums wahr (weil er die Informationen aktiv während seiner Informationssuche aufgenommen hat) und unbewusst die Nutzungsbedingungen (weil er die Informationen passiv aufgenommen hat, weil sie direkt unter dem Titel in Form eines Links angezeigt wurden). Beide Informationen können als Produktinformation angesehen werden und werden nun im Kurzzeitspeicher verarbeitet. Für diese Verarbeitung werden die

neuen Informationen, die Informationen zum Titel und zu den Nutzungsbedingungen mit bereits vorhandenen, abgespeicherten Informationen, die sich im Langzeitspeicher befinden verglichen. Denn bis jetzt hat der Student die Informationen zwar wahrgenommen, weiß aber nicht, dass es sich bei diesen Informationen um den Titel und die Nutzungsbedingungen handelt, dies weiß er erst, wenn diese Informationen verarbeitet wurden. Die neuen Informationen werden also mit anderen verglichen und es wird festgestellt, bei den neuen Informationen handelt es sich um Informationen zum Titel und um Nutzungsbedingungen. Die Informationen zu den Nutzungsbedingungen hat er erkannt, da er in der Vergangenheit die Erfahrung (im Internet) gemacht hat, dass wenn er einen Link klickt, er immer weitergeleitet wird auf eine nächste Seite und er dort seine gesuchten Informationen erhält. Dies wird nun mit den Informationen zum Titel in Beziehung gesetzt und der Student weiß nun, Informationen zu dem Titel kann er sofort sehen, wenn er auf den Link klickt.

### **Informationsspeicherung**

Im LZS, auch dem Gedächtnis des Menschen gleichzusetzen, findet die langfristige Speicherung der verarbeiteten Informationen statt. Dennoch können Informationen vergessen werden, denn die Wiedergabe der betreffenden Information wird durch andere Informationen, die diese überlagern, gehemmt. Ob eine Information vergessen wird, hängt nicht von der Zeit, sondern von den vorher und nachher verarbeiteten Informationen ab. Im LZS wird das Wissen, aber auch die Erfahrungen eines Menschen dauerhaft gespeichert (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 74f, S.106 und Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, s. 274ff; Pepels 2013, S. 97f).

Aufgrund ihres starken Zusammenhangs können unter dem Begriff Informationsspeicherung die verschiedenen Prozesse Lernen, Denken, Wissen und Gedächtnis eingeordnet werden. Beispielsweise ist für das Lernen das bestehende Wissen eine Grundvoraussetzung. Denn es kann nur neues Wissen erworben werden, wenn das neue Wissen mit vorhandenem Wissen in Beziehung gebracht werden kann (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 99). Lernen umfasst dementsprechend den Erwerb von neuem Wissen/Verhalten, welches im Gedächtnis gespeichert und wieder abgerufen werden kann (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 381). Denken beschreibt Trommsdorff/Teichert als „die Verknüpfung von Wissen nach (allgemein gültigen oder subjektiven) Regeln zu neuem Wissen – also das

Ergebnis des Lernens“. Durch Denken können verdichtete Informationen, Werturteile oder Verhaltensanstöße entstehen. Sie können als Zustände des Wissens, der Meinung, der Einstellung, des Wertes, der Norm, der Verhaltensabsicht oder als Reaktionsmuster im Langzeitgedächtnis abgespeichert werden (vgl. Trommsdorff/Teichert 2011, S. 256). Foscht/Swoboda definieren Wissen als „Kenntnis von bestimmten Sachverhalten oder als Bewusstsein entsprechender Denkinhalte“ (Foscht/Swoboda 2007, S. 99). Es kann unterteilt werden in explizites und implizites oder in deklaratorisches und nondeklaratorisches Wissen.

Als deklaratorisches oder deklariertes Wissen werden Fakten, die sich auf Gegenstände und deren Eigenschaften sowie elementar wahrgenommene Reize wie grafische Muster oder Bildelemente beziehen, beschrieben. Dieses Wissen gilt auch als explizites Wissen, da es durch Gedächtnistest nachgewiesen werden kann. Es kann eine weitere Unterteilung in semantisches und episodisches Wissen vorgenommen werden. Unter semantischem Wissen werden Gedächtnisinhalte, wie die Bedeutung von Worten, Begriffen oder Eigenschaften einer Marke verstanden. Episodisches Wissen beruht auf Erkenntnissen und Erfahrungen der jeweiligen Person (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 100; vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 278). Wählt man als Beispiel Oliven kann als semantisches Wissen das Wissen über das Klima der Anbaubedingungen angesehen werden und als episodisches Wissen, dass Oliven aus der Dose nicht so gut schmecken wie frische Eingelegte.

Als nondeklaratorisch, nondeklarativ oder implizit wird das Wissen, wie etwas getan wird, beschrieben. Meist handelt es sich um erlernte und gespeicherte Fertigkeiten, die jedoch schwerer zu verbalisieren sind als deklaratives Wissen, da sie oft unterbewusst und automatisch ausgeführt werden und daher auch nur implizit gemessen werden können. Aus diesem Grund gestaltet sich die Vermittlung als schwierig, da das Wissen meist nur durch eigene Erfahrung gesammelt werden kann. (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 100).

Es kann eine weitere Unterteilung in perzeptuelles Wissen und prozedurales Wissen vorgenommen werden. Durch das perzeptuelle Wissens können Objekte, Gegenstände, Worte u.v.m., die dem Konsumenten schon einmal begegnet sind, wiedererkannt und dementsprechend eingeordnet werden. Als prozedurales Wissen können erlernte motorische und kognitive Fähigkeiten wie beispielsweise die

Handhabung eines Produktes beschrieben werden (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 275 u. S.278)

Der Prozess des Lernens ist abhängig von dem Lernmaterial, den situativen Lernbedingungen und den persönlichen Voraussetzungen. Zunächst werden Reize aufgenommen und codiert, d.h. in gedankliche Einheiten übersetzt und verarbeitet. Diese gedanklichen Einheiten werden im Langzeitgedächtnis gespeichert und nach Bedarf wieder abgerufen (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 382). Man unterscheidet beim Lernen verschiedene Lernansätze- oder Theorien: Lernen durch Einsicht, Lernen am Modell und Lernen durch Rezeption.

Lernen durch Einsicht oder Lernen durch Verstehen basiert auf der Annahme, dass wenn Menschen vorhandene Situationen bewältigen und deren jeweiligen Zusammenhänge erkannt haben, dieses Verstehen ihr Verhalten lenkt. Das bedeutet konkret, dass die Situationsbewältigung dazu führt, dass sie verstehen, mit welchem Mittel ein bestimmtes Ziel, in diesem Fall die Situationsbewältigung, erreicht werden konnte. Beispiel: Ein Student gerät in die Situation, eine Hausarbeit mit festgelegtem Abgabetermin (Ziel) anzufertigen zu müssen. Eine Woche vor dem Abgabetermin beginnt er mit der Anfertigung und muss feststellen, dass er zu spät begonnen hat. Er hat also die Einsicht, dass er bei der nächsten Hausarbeit mit der Anfertigung früher beginnen (Mittel) sollte. Das Verstehen des Zusammenhangs zwischen dem Ziel und der zur Erreichung benötigten Mittel lenkt das zukünftige Verhalten. So können auch neuartige oder ungewohnte Situationen erfolgreich und zeitnah bewältigt werden. Bei der Anfertigung einer zweiten Hausarbeit beginnt der Student also nicht eine Woche vor dem Abgabetermin sondern eher. Dieses Verstehen oder auch die Einsicht basiert auf Erfahrungswerten und wird im Gedächtnis zum erneuten Abruf bei ähnlichen Situationen abgespeichert. Soll der Mensch nun ein bestimmtes Ziel erreichen, kann er sich im besten Fall, alle Varianten, die er zur Erreichung dieses Zieles kennt, ins Gedächtnis rufen. Diese Verknüpfung zwischen Zielvorstellung und möglichen Handlungsalternativen führt dazu, dass er möglichen Konsequenzen, die seiner Entscheidung folgen würden, vorbeugen kann, indem er solche wählt, die ihm den größten Nutzen bringt. Damit ein Mensch durch Einsicht lernen kann, muss er die Umwelt strukturiert wahrnehmen und Situationen wieder erkennen können, sodass Lösungskonzepte nicht nur auf gleiche, sondern auch auf ähnliche Situationen angewendet werden können. Gelernt durch Einsicht wird meistens aus Problemsituationen, da, wie oben

bereits erwähnt, Lernen durch Einsicht aus dem Verhalten, welches auf der Ziel-Mittel-Beziehung basiert, heraus erfolgt (vgl. Pepels 2013, S. 95).

Lernen am Modell wird auch als Lernen am Leitbild oder soziales Lernen bezeichnet und gilt als imitativ fundiert. Hierbei werden vorbildliche Leitfiguren nachgeahmt, welche aus jedem sozialen Umfeld stammen können. Besonders Menschen mit geringem Selbstbewusstsein oder solche, die sich in ihrem Vorbild wieder erkennen, neigen zu verstärkter Nachahmungsbereitschaft. Der Lerneffekt tritt durch Beobachtung auf. Wie viel durch eine solche Beobachtung gelernt wird, hängt vom Beobachter, der beobachteten Situation und der beobachteten Person ab. Dabei kann der Beobachter die Situation durch seine Bereitschaft zur Informationsaufnahme (siehe Kapitel 4.3.1.1.1.1.2 Kognitive Prozesse, Unterkapitel Informationsaufnahme, S. 68) steuern, ist die beobachtbare Situation auch für den Beobachter gültig, erhöht sich der Lerneffekt, bei einer beobachtbaren Person gilt, je besser das Verhalten beobachtbar ist, desto eher kann es übernommen oder nachgeahmt werden. Dieses Lernen beginnt bereits in der Kindheit und kann auf den Erfolg, auf Normen ausgerichtet oder gewohnheitsgemäß sein. Lernen am Modell kann also als ein Prozess beschrieben werden, der aktiv gesteuert wird und bei dem Erfahrungen erlebt werden (vgl. Pepels 2013, S. 95).

Beim Lernen durch Rezeption werden die Informationen bewusst aufgenommen, verarbeitet und münden in einer Verhaltensänderung. Dies ist beispielsweise bei einer Schulung der Fall, die von den Menschen bewusst besucht wird, um sich Informationen anzueignen und bestehendes Verhalten zu ändern (vgl. Pepels 2013, S. 96).

Damit dieses erlernte Wissen auch erhalten bleibt, also gespeichert wird, müssen Wiederholungen erfolgen. Diese sind sowohl beim erstmaligen Lernen als auch zum Behalten der Informationen erforderlich, hierbei gilt, je häufiger die Wiederholungen, desto gesicherter die Informationen. Ab wann die gelernte Information als dauerhaft gespeichert gilt, hängt individuell von der Anzahl der Wiederholungen und davon, wie tief der Lernvorgang verarbeitet wurde, ab (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 106f).

→Der Student weiß jetzt, dass er Informationen zum Titel sofort einsehen kann, wenn er auf den Link klickt. Dies wurde jedoch noch nicht dauerhaft in seinem Langzeitgedächtnis abgelegt, dafür bedarf es mehrfacher Wiederholungen. Während

er also im Katalog recherchiert und immer wieder Informationen zu Titeln direkt einsehen kann, indem er diesen Link klickt, lernt er, dass er so Wartezeiten vermeiden kann, da er beispielsweise nicht erst das Medium ausleihen muss, um zu Informationen zu erlangen, sondern diese sofort über Link erhält und diese Informationen werden nun dauerhaft im Langzeitgedächtnis abgespeichert und können immer wieder abgerufen werden. Der Student empfindet es als praktisch, dass er Informationen, die er aktiv gesucht hat, um seinen Wissensdurst zu befriedigen, um so die gestellte Aufgabe bewältigen zu können, immer sofort einsehen kann. Deshalb beginnt er bei seinen weiteren Suchanfragen, gezielt Titel zu suchen, bei denen er sofort per Link die dazugehörigen Informationen einsehen kann. Er ist also durch aktivierende und kognitive Prozesse, die in ihm abgelaufen sind, zu einem Bibliothekskunden geworden, der die E-Books der SLUB nutzt. Da es sich bei diesen E-Books, die die SLUB den Bibliothekskunden während ihrer Recherche im Katalog anbietet, um E-Books handelt, die mittels des PDA-Modells angeboten werden, kann der Student als PDA-Nutzer bezeichnet werden. Da dieses Zusammenwirken jedoch für sein sämtliches Verhalten verantwortlich ist, soll auch versucht werden, mit diesen Prozessen das Verhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells zu erklären oder besser verstehen zu können. Das zur Erklärung der Zusammenhänge zwischen den einzelnen Konstrukten der aktivierenden und kognitiven Prozesse und dem Thema dieser Arbeit verwendete Beispiel erhebt keinen Anspruch auf die vollständige Abbildung sämtlicher inneren Vorgänge. Diese wurden stark vereinfacht und teilweise schematisiert, um bessere Verständlichkeit zu erreichen.

## **5. Empirische Untersuchung des Konsumentenverhaltens der SLUB-Kunden während der Nutzung des PDA-Modells**

In diesem Kapitel werden zunächst das Forschungsvorhaben und das Ziel der empirischen Forschung sowie die auf Basis der Erkenntnisse aus den Kapiteln 3.3 und 4 gebildeten Hypothesen vorgestellt, die mittels der empirischen Forschung untersucht werden sollen. Anschließend wird das Konzept für die Untersuchung beschrieben und es findet eine Operationalisierung der Variablen statt. Dafür wird dargelegt, welche Forschungsmethoden angewendet werden können, um Daten zu erheben, die zur Überprüfung der aufgestellten Hypothesen und zur Umsetzung des Konzepts geeignet sind. Es folgt eine kurze Begründung der Methodenwahl und eine Vorstellung der Umsetzung der Methoden für die empirische Studie. Des Weiteren werden die Teilnehmer-Rekrutierung sowie die Ermittlung der Grundgesamtheit und der Stichprobengröße erläutert. Daraufhin wurde vor Beginn der Studie mit eines Pretest geprüft, ob sich die gewählten Methoden für die Untersuchung der Hypothesen eignen. Im Anschluss folgt die Beschreibung des Untersuchungsablaufes, des benötigten technischen Equipments, der Art der Auswertung sowie der Rahmenbedingungen bei der Auswertungssituation. Hierauf werden die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert, wobei jeder Überprüfung einer Hypothese ein eigenes Unterkapitel gewidmet ist, an dessen Ende eine Interpretation der Ergebnisse vorgenommen wird. Den Schluss bilden Handlungsempfehlungen für die SLUB, die auf den Ergebnissen der empirischen Studie und dem Kapitel 3.3) basieren.

### **5.1. Forschungsvorhaben und Ziel der Untersuchung**

Ziel der Untersuchung ist es, das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden bei der Nutzung des PDA-Modells zu analysieren. Als Grundlage für die empirische Studie soll ein psychologisches Partialmodell der Struktur dienen, welches im Kapitel 2.6 erklärt und in die vorherrschenden Erklärungsansätze und Modellierungen eingeordnet wurde. Bei dieser Studie handelt es sich um eine explorative Untersuchung, denn vor Beginn der Untersuchung liegen wenig bis keine Informationen über die zu untersuchende Thematik vor (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 34). Die Controlling-Ergebnisse (Nutzungsstatistiken, Moderationsleitfäden u.v.m.) der SLUB, die im Rahmen der Realisierung des PDA-

Modells erhoben wurden und werden, dienen eher dazu das PDA-Modell aus Sicht der SLUB zu steuern und können somit als Ergänzung zu den Ergebnissen der Studie, jedoch nicht zur Beantwortung der Fragestellung angesehen werden. Die Controlling-Ergebnisse können herangezogen werden, um beispielsweise die Nutzungshäufigkeit der PDA zu ermitteln, doch die Gründe der Bibliothekskunden für diese Nutzung (Verhalten) können anhand dieser Ergebnisse nicht festgestellt werden. Mit dieser Untersuchung sollen Zusammenhänge und Verhaltensmuster bei der Nutzung von PDA entdeckt und anhand qualitativer Methoden wie der Beobachtung, Leitfadeninterviews und der Methode des lauten Denkens, Ideen, Erkenntnisse und Hypothesen gewonnen werden (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 128). Diese gehören zu den qualitativen Forschungsmethoden, die keinen repräsentativen Anspruch haben, da sie auf Einzelfällen beruhen (vgl. Hug / Poscheschnik 2010, S. 89). Auf der Grundlage einer Ergebnistabelle werden die Interviews und die Methode des lauten Denkens größtenteils inhaltsanalytisch und die Ergebnisse der Beobachtung beschreibend ausgewertet.

## **5.2. Hypothesenbildung**

Die Studie basiert auf dem Wissen, dass die Einstellungen der Bibliothekskunden bestimmten Gegenständen oder Sachverhalten gegenüber ihr Entscheidungsverhalten beeinflussen (siehe Kapitel 4). Laut Forscht gehört die ‚Einstellung‘ zu einer Schlüsselvariablen um das Verhalten der Konsumenten erklären oder einschätzen zu können (vgl. Foscht 2007, S. 60). Um Rückschlüsse auf das Verhalten der Bibliothekskunden der SLUB bei der Nutzung des PDA-Modells ziehen zu können oder dieses zu erklären, wurden Hypothesen gebildet.

→Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich des Recherchethemas:

Die Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber dem Recherchethema beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

→Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich der PDA:

Die Einstellung der Bibliothekskunden dem System PDA gegenüber beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

→Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich der SLUB:

Die Einstellung der Bibliothekskunden der SLUB gegenüber beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

Das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells wird jedoch nicht nur von Einstellungen beeinflusst, sondern basiert u.a. auch auf dem Wissen, dass sich die Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells aneignen konnten (siehe Kapitel 4). Da diese Aneignung davon abhängig ist, ob das System PDA bereits von den Bibliothekskunden genutzt wurde, wurde diesbezüglich eine Hypothese aufgestellt, mit der es zu überprüfen gilt, inwieweit die bisherige Nutzung des Systems PDA das Entscheidungsverhalten während der Nutzung der PDA beeinflusst.

→Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Nutzung des PDA-Modells:

Bibliothekskunden, die das PDA-Modell bereits genutzt haben, differenzieren sich in ihrem Entscheidungsverhalten von Bibliothekskunden, die das PDA-Modell noch nicht genutzt haben.

Des Weiteren soll eine letzte Hypothese aufgestellt werden, deren Überprüfung der Forscherin sinnvoll basierend auf dem erstellten Kapitel über die SLUB erscheint. Während dieser Erstellung fiel der Forscherin auf, dass ein PDA-E-Book von der SLUB als solches für den Kunden erkennbar gemacht wird, indem in der Voransicht eines noch nicht erworbenen PDA-E-Books auf der EBL-Plattform eine Preisinformation über den Preis des Short Term Loans und des Kaufs angegeben wird und die zusätzliche Information, dass diese Kosten von der SLUB übernommen werden. Daraufhin stellte sich der Forscherin die Frage, ob dies dazu führen kann, dass sich die Bibliothekskunden anders verhalten hätten, wenn ihnen diese Informationen nicht gegeben worden wären. Um dies überprüfen zu können, wurde folgende Hypothese aufgestellt:

→Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Preisinformationen:

Die, bei noch nicht erworbenen PDA-E-Books angegebenen, Bezahl- oder Preisinformationen beeinflussen das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells.

### **5.3. Konzeption der Untersuchung**

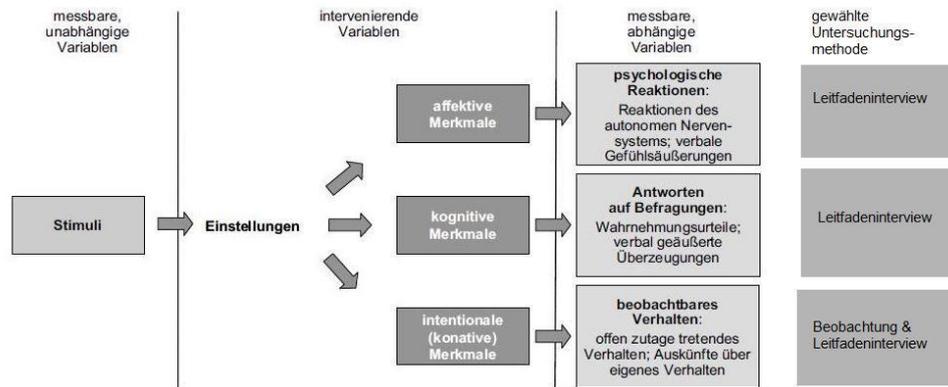
Um die Hypothesen überprüfen zu können, die sich alle inhaltlich mit Kriterien auseinandersetzen, die das Entscheidungsverhalten der Probanden beeinflussen oder bedingen, musste zunächst eine Basis für diesen Vergleich geschaffen werden. Zu diesem Zweck wurde eine Situation erzeugt, in der das Entscheidungsverhalten der Probanden festgestellt werden kann. Die Probanden hatten die Aufgabe im Katalog der SLUB aus einer Titelmengende von E-Books, die über das System PDA angeboten werden, nach einem selbst gewählten Thema zu recherchieren und sich für drei geeignete E-Books zu entscheiden. Dann werden die Einstellungen der Probanden gegenüber der SLUB und dem System PDA eruiert. Anschließend soll verglichen werden, ob zwischen Probanden mit unterschiedlichen Einstellungen der SLUB und dem System PDA ein differenziertes Entscheidungsverhalten feststellbar ist. Des Weiteren sollen die Einstellungen der Probanden zu einem vorgegebenen Thema abgefragt werden. Das vorgegebene Thema wurde von der Forscherin bereits im Vorfeld im Katalog recherchiert. Ausschlaggebend war, dass bewusst eine negative oder neutrale Einstellung zu diesem Thema erreicht werden sollte, um eine Veränderung des Verhaltens gezielt zu provozieren und somit untersuchen zu können, wie sich dies auf die Auswahlentscheidung auswirkt. Aus diesem Grund wurden mehrere Themen recherchiert und je nach Themengebiet oder Studiengang der Probanden, das Thema ausgewählt, das entweder als gegensätzlich zum Themengebiet angesehen werden konnte oder sehr allgemein war. Hier wurde ebenfalls eine Rechercheaufgabe gestellt. Es sollte eine negative oder neutrale Einstellung durch das vorgegebene Thema hervorgerufen werden, da davon ausgegangen werden konnte, dass die Teilnehmer (TN), wenn sie ihr Thema selbst wählen können, diesem auch positiv gegenüber stehen würden und somit das Verhalten während dieser Recherche von einer positiven Einstellung bedingt wäre. Das Verhalten während der zweiten Recherche sollte durch das vorgegebene Thema von einer negativen Einstellung geprägt sein, sodass im Anschluss beide Verhalten der Probanden bei der Bewältigung der Recherchen miteinander verglichen werden können.

#### **5.4. Operationalisierung der Variablen**

Mit den ersten drei Hypothesen soll überprüft werden, inwieweit die Einstellungen der Bibliothekskunden ihr Entscheidungsverhalten beeinflussen. Um dies verifizieren zu können, muss zunächst das Konstrukt Einstellung operationalisiert werden.

Bevor diese Operationalisierung stattfindet, muss erläutert werden, dass eine Einstellung sich erst bilden kann, wenn eine Motivation vorhanden ist mit der Objektbeurteilung stattfinden kann, wobei eine Motivation durch eine Emotion und eine Handlungsorientierung entsteht. Um diese Emotion hervorzurufen, muss der Konsument jedoch erst aktiviert und diese Aktivierung muss von ihm interpretiert worden sein. Im Rahmen dieser Arbeit soll jedoch nur das aktivierende Konstrukt Einstellung untersucht werden, dass, obwohl es durch die aktivierenden Konstrukte Motivation und Emotion bedingt ist, in dieser Arbeit als eigenständiges Konstrukt behandelt wird (vgl. Bänisch 2002, S.19; vgl. Bänisch 2002, S. 39; Foscht/Swoboda 2007, S.37; vgl. Pepels 2013, S. 50).

In der Literatur wird die Einstellung in einer Reihe unterschiedlicher Ansätze gemessen, die sich jedoch jeweils an der Aufteilung der Drei-Komponenten-Theorie orientieren. In Anlehnung an diese Theorie werden die drei Komponenten: affektiv, kognitiv und konativ (siehe Kapitel 4.3.1.1.1.1.1 Aktivierende Prozesse) unterschiedlich gemessen. Alle können verbal gemessen werden, während bei der affektiven Komponente das verbal geäußerte Gefühl ermittelt wird, lassen sich bei der kognitiven Komponente verbal geäußerte Gegenstandsurteile ausloten und bei der konativen Komponente Auskünfte über das eigene Verhalten. Die konative Komponente kann zusätzlich durch das Beobachten des Verhaltens gemessen werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S.62)

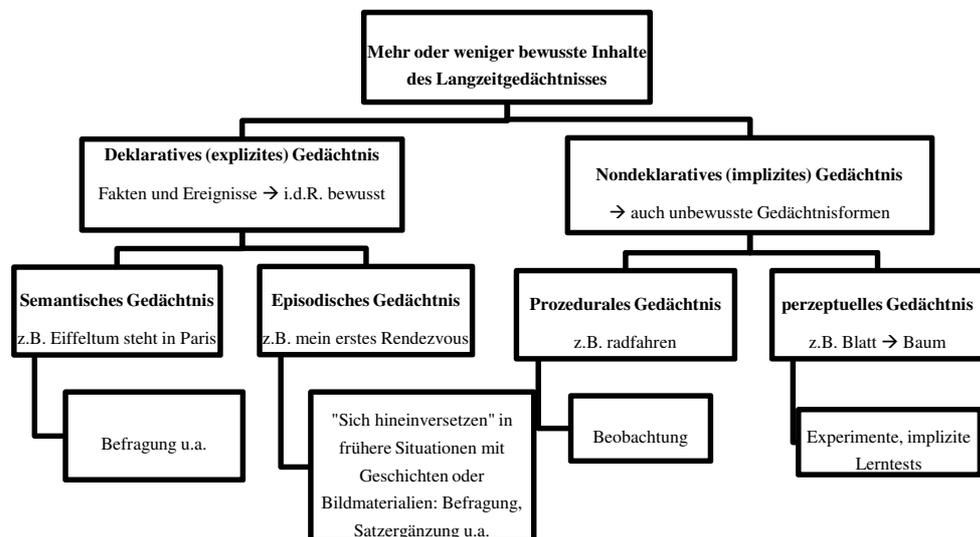


**Abb. 13:** Modifizierte Abbildung der Drei-Komponenten-Theorie von Foscht/Swoboda 2007, S. 62

Wie in erkennbar ist, werden die affektiven, kognitiven und konativen Merkmale mit der Methode des Leitfadeninterviews untersucht. Die konativen Merkmale werden zusätzlich durch eine Beobachtung überprüft. Die Reaktionen des Nervensystems können in dieser Studie nicht berücksichtigt werden. Durch diese Methoden sollen die Einstellungen der Bibliothekskunden gegenüber der SLUB, den E-Books, des PDA-Modell und gegenüber einem vorgegebenen Thema empirisch untersucht werden.

Mit der vierten Hypothese soll untersucht werden, inwieweit das Wissen, dass sich die Bibliothekskunden im Laufe der Nutzung des PDA-Modells aneignen konnten, das Entscheidungsverhalten beeinflusst. Dieses Wissen, aber auch die Erfahrungen eines Menschen, sind im Langzeitspeicher gespeichert und können immer wieder abgerufen werden (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 381; vgl. Foscht/Swoboda 2007, S.101). Dieses Wissen kann jedoch erst abgerufen werden, wenn zuvor Informationen wahrgenommen werden, verarbeitet und gespeichert wurden (genauer zur Erwerbung von Wissen siehe Kapitel 4.3.1.1.1.1.2 Kognitive Prozesse)(vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 74). Diese Verarbeitung der Informationen findet laut des modalen Modells, das in dieser Arbeit zur Erklärung der kognitiven Prozesse herangezogen wird, in den drei Phasen Informationsaufnahme, -verarbeitung und -speicherung statt (vgl. vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 274). Für diese Studie wird der Prozess Wissen, der der Phase der Informationsspeicherung zugeordnet ist, betrachtet. Bezieht man mit ein, das zwischen den Phasen komplexe Zusammenhänge bestehen, kann also gesagt werden, dass indirekt auch die anderen Phasen in dieser Studie Beachtung finden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 77).

Dieses im Langzeitgedächtnis gespeicherte Wissen, das herangezogen wird um eine Auswahlentscheidung zu treffen, ist je nach Art des Wissen im deklarativen oder dem nondeklarativen Gedächtnis abgespeichert. In dem deklarativen Gedächtnis wird semantisches und episodisches Wissen abgespeichert, währenddessen im nondeklarativen Gedächtnis prozedurales und perzeptuelles Wissen abgelegt wird (siehe Kapitel Konsumentenforschung kognitive Prozesse Informationsspeicherung). Inhalte des semantischen und des episodischen Gedächtnisses lassen sich laut Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein mittels der Methode Befragung abfragen, indes prozedurales Wissen mittels der Methode Beobachtung und perzeptuelles Wissen mittels Experimente abgefragt werden können (siehe Kapitel Kognitive Prozesse – Unterkapitel Informationsspeicherung ) (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 290, S. 275ff) .



**Abb. 14:** Gedächtnissystemen und möglichen Messverfahren (Eigene Darstellung nach Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 290, angepasst durch Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 275 u. S.278)

Da im Rahmen dieser Arbeit die Methoden Befragung und Beobachtung bereits verwendet werden, um die Einstellungen untersuchen zu können, kann nach dieser Abbildung mit ihnen nun auch das semantische, das episodische und das prozedurale Wissen abgefragt werden. Perzeptuelles Wissen, das nur mit der Methode eines Experimentes untersucht werden könnte, wird für diese Studie außer Acht gelassen, da bereits die Durchführung der beiden oben genannten Methoden einen großen Zeitaufwand vermuten lässt, der durch ein Experiment nicht mehr dem Rahmen einer Bachelorarbeit angemessen ist. Um jedoch weitere Auskünfte über die

Informationsaufnahme und –verarbeitung gewinnen zu können, kann laut Foscht die Methode des lauten Denkens genutzt werden, deshalb wird diese Methode ebenfalls angewendet, um sowohl die aktivierenden als auch die kognitiven Prozesse noch besser erkennen zu können. Diese Methode wird von der Forscherin mit der Methode Befragung verbunden, sodass deren Durchführung keinen sonderlich großen Mehraufwand für die Forscherin bedeutet und trotzdem weitere, verwertbare Erkenntnisse liefert (vgl. Foscht 2007, S. 98).

Der Forscherin ist klar, dass mittels dieser Methoden nicht nur das Wissen erhoben wird, das aus der Nutzung des PDA-Modells gewonnen wurde, sondern auch Wissen, dass sich die Bibliothekskunden auf andere Art angeeignet haben und auch für ihre Entscheidung heranziehen. Dennoch ist es mit diesen Methoden möglich eine Verhaltensänderung aufzuzeigen, um die Hypothese überprüfen zu können.

Auch für die fünfte Hypothese, mit der überprüft werden soll, ob der, bei noch nicht erworbenen PDA-E-Books angegebene, Preis das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells beeinflusst, sollen die Methoden Befragung, Beobachtung und die Methode des lauten Denkens herangezogen werden (die genaue Umsetzung kann in den Kapiteln 5.5.1, 0 und 5.5.3 nachgelesen werden).

### **5.5. Methodenwahl**

Bei der Wahl der Methoden musste beachtet werden, dass das Konsumentenverhalten mittels des S-O-R-Modelles betrachtet werden sollte (vgl. Kapitel 4.3.1.1). Dementsprechend soll der Organismus, in dem nicht-beobachtbare Sachverhalte wirksam werden, mit Methoden untersucht werden, die auch Rückschlüsse auf das Verhalten möglich machen (vgl. Kroeber-Riel 2009, S.34). Deshalb kann mit nur sprachlichen Methoden der Datenerhebung das Konsumentenverhalten nur unzureichend untersucht werden, da nicht alle Bestimmungsfaktoren für das Konsumentenverhalten von diesen auch verbalisiert werden können (vgl. Kroeber-Riel 2009, S.288f). Für diese Untersuchung sollen deshalb - neben den zwei verbalen Verfahren auch die Methode Beobachtung angewendet werden.

### **5.5.1. Befragung**

Der Grundgedanke einer Befragung ist laut Vogl, dem Befragten mit eines verbalen Reizes eine Reaktion zu entlocken, sodass Einstellungen, Meinungen, Verhaltensweisen wiedergegeben werden (vgl. Vogl 2011, S.40). Für die Studie wurde die qualitative Befragung gewählt, denn so konnten mittels offener Fragen neue Erkenntnisse gewonnen werden. Zudem konnte eine Interaktion zwischen Befragtem und Interviewer stattfinden, sodass die Eindrücke und Deutungen des Interviewers ebenfalls als Informationsquelle herangezogen werden können (vgl. Bortz/Döring 2006, S. 309). Eine Informationsquelle, die für diese Studie als tragend angesehen werden kann, da so vermehrt unterbewusstes Verhalten offengelegt und ausgewertet werden kann. Als Kommunikationsart konnte nur die Mündliche gewählt werden, da es zwingend notwendig war, dass die Forscherin auf das Verhalten der Probanden, das im Laufe der Studie beobachtbar war, reagieren konnte. Während die Probanden im Katalog recherchierten, konnte der Gesprächsverlauf von der Forscherin je nach Verhalten oder Wissensstand direkt beeinflusst oder angepasst werden. Bei Bedarf konnten Nachfragen gestellt oder regulierend/kontrollierend eingegriffen werden. Die Gefahr der Beeinflussung war der Forscherin bewusst, sodass sie bei der Durchführung der Befragung einen Fokus auf die Vermeidung dieser legen konnte, beispielsweise durch die Nutzung eines Leitfadens. Auch versuchte sie sich möglichst objektiv zu verhalten (keine suggestiven Fragen, keine Meinungsäußerungen, möglichst neutrale Formulierungen), was ihr während der Durchführung der Methode viel Eigenkritik und hohe Frustrationstoleranz abforderte. Falls es jedoch trotz allem zu einer Beeinflussung durch die Forscherin gekommen ist, wurde dies wenn es bemerkt wurde, nachträglich in der Auswertung vermerkt. Als Kommunikationsform wurde die teilstrukturierte Befragung gewählt. Hier basieren die Gespräche auf vorbereiteten und vorformulierter Fragen, die jedoch nach Bedarf abgefragt werden können, um so sich aus dem Gespräch ergebende Themen aufzugreifen und weiterzuverfolgen. Für die Umsetzung dieser Kommunikationsform wird meist ein Gesprächsleitfaden benutzt (vgl. Atteslander/Cromm 2010, S. 135). Auch die Forscherin nutzte einen Gesprächsleitfaden, da eine andere Vorbereitung auf die Gespräche nicht möglich gewesen wäre. Da im Vorhinein nicht planbar oder voraussehbar war, wie und in welcher Form die Probanden die gestellten Aufgaben bewältigen würden, konnte nur ein grober Leitfaden erstellt werden, der eine

individuelle Anpassung an die gegebenen Umstände zuließ. Laut Atteslander/Cromm ist bei dieser Methode wesentlich, dass die forschende Person die Fähigkeit besitzt, die zentralen Fragen im geeigneten Moment zu stellen (vgl. Atteslander/Cromm 2010, S. 141f). Die Forscherin konnte feststellen, dass eine gute thematische Vorbereitung, Intuition, Konzentration und viel Übung erforderlich sind, um diese Methode erfolgreich anwenden zu können.

Bei der Anwendung musste beachtet werden, dass trotzdem in allen Gesprächen eine Reihe von Schlüsselfragen gestellt wurden, damit die Vergleichbarkeit der Ergebnisse gewährleistet werden konnte. Der Leitfaden und die darin angesprochenen Themen stellten quasi ein Gerüst für die Datenerhebung und die Datenanalyse dar, damit Ergebnisse von unterschiedlichen Interviews miteinander vergleichbar sind. Er bot jedoch Spielraum, um spontane aus der Situation entstehende Fragen einzubeziehen oder bei der Auswertung Themen herauszufiltern, die bei der Konzeption des Leitfadens nicht antizipiert wurden (vgl. Bortz/Döring 2006, S. 314).

Am Ende einer teilstrukturierten Befragung erfolgen i.d.R. Angaben zur Sozialstatistik, die mittels eines standardisierten Fragebogens abgefragt werden. In diesem Fall wurden u.a. Angaben zum Geschlecht, dem Alter, dem Einkommen und dem Semester abgefragt (siehe Anhang 7).

Atteslander/Cromm führt einige Nachteile auf, die auch von der Forscherin als zutreffend angesehen werden. Zum einen ist die Datenqualität stark von der Qualität des Interviewers abhängig. Die Forscherin stellte schnell fest, dass Müdigkeit und Unkonzentriertheit bei der Durchführung der Studie zu einer unterschiedlichen Qualität der Ergebnisse führen konnte, was zu einer langwierigen, stellenweise sehr schwierigen Auswertung führte. Auch Atteslander/Cromm benennt die schwierigere Auswertbarkeit, die geringe Vergleichbarkeit der Ergebnisse und den hohen Zeitaufwand als Nachteile, die von der Forscherin ebenfalls bestätigt werden können. Die Auswertung stellte sich als sehr komplexer, langwieriger und aufwendiger Arbeitsprozess heraus. Zudem war die Forscherin stark auf die Bereitschaft der Befragten zur Mitarbeit und deren sprachlichen Kompetenz angewiesen, was bei einigen Interviewten zu einer höheren Beeinflussung führte, da die Forscherin um Ergebnisse zu erhalten vermehrt eingreifen oder Hilfestellung geben musste (vgl. Atteslander/Cromm 2010, s. 141f).

**Leitfaden:**

→ Die Einstellung der Bibliothekskunden der SLUB gegenüber beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

Es ist davon auszugehen, dass die Bibliothekskunden sich bereits basierend auf ihren bisherigen Erfahrungen, die sie bei der Nutzung der SLUB gemacht haben, eine Einstellung gebildet haben. Aus diesem Grund wird sich zunächst versichert, dass diese Nutzung auch besteht, anschließend die Nutzungshäufigkeit der SLUB abgefragt und darauf folgend die Einstellung der SLUB (siehe ebenfalls Kapitel Beobachtung, S. 88) gegenüber.

1. Für was nutzt du die SLUB hauptsächlich?
2. Wie ist dein erstes Gefühl/Empfindung, wenn du an die SLUB Dresden denkst?
3. Wie häufig nutzt du die SLUB?

→ Die Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber dem Recherchethema beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

Um diese Hypothese zu überprüfen, wird von der Forscherin ein Vergleich von Entscheidungsverhalten angestrebt. Es soll das Entscheidungsverhalten verglichen werden, dass entsteht, wenn der Bibliothekskunde sich sein Thema selbst wählt mit seinem Verhalten, wenn das Thema von der Forscherin vorgegeben wurde. Deshalb wird der TN zunächst aufgefordert, sich sein bevorzugtes Thema für eine kommende Rechercheaufgabe auszuwählen.

4. In deinem Themengebiet gibt es dort momentan ein besonders interessantes Thema oder ein Thema über welches du gerade eine Hausarbeit schreiben musst? Welches?
5. 1. Aufgabe: Literatur recherchieren, in einer Titelmeng, die über PDA angeboten wird (Suchtermini = *pda\_sw\**)

→Die Einstellung der Bibliothekskunden dem System PDA gegenüber beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

→Bibliothekskunden, die das PDA-Modell bereits genutzt haben differenzieren sich in ihrem Entscheidungsverhalten von Bibliothekskunden, die das PDA-Modell noch nicht genutzt haben.

Als nächstes soll die Einstellung der PDA gegenüber abgefragt werden, da es sich bei der PDA um ein in Deutschland relativ junges Erwerbungsmodell für E-Books handelt, das bisher keine starke Verbreitung hat, muss zunächst geklärt werden, ob die Kunden Erfahrungen mit diesem Modell sammeln konnten, anhand derer sich eine Einstellung zu PDA begründen lässt. Deshalb muss abgefragt werden, ob die Kunden in ihrer Studien- oder Berufslaufbahn bereits E-Books genutzt haben. Je nachdem, in welcher Form die Kunden diese Frage beantworten, wird nach Gründen für die Nicht-Nutzung gefragt, da dadurch herausgefunden werden kann, ob die Kunden E-Books als Medium generell ablehnend gegenüber stehen. Ist eine Nutzung des Mediums E-Book vorstellbar oder wird bereits getätigt, wird die Zufriedenheit bezüglich der Nutzungssituation der E-Books abgefragt. Aus den Antworten können dann Schlüsse auf die Nutzung des PDA-Modells gezogen werden, da sobald das E-Book-Angebot der SLUB von den Kunden genutzt wird, den Kunden auch automatisch PDA-E-Books angeboten werden. Dann wird abgefragt, ob der Begriff PDA den Kunden bekannt ist und wie sie es erklären würden oder falls unbekannt, was sie sich darunter vorstellen. Ist PDA den Kunden bekannt, soll abgefragt werden, ob sie schon mal ein E-Book mittels PDA erworben haben, daraus sollen Schlüsse gezogen werden, ob die Kunden die PDA bewusst wahrnehmen.

6. Im Laufe der Nutzung der SLUB schon mal im Rahmen des Studiums/Berufes mit E-Books zu tun gehabt?
7. Wenn nicht, warum nicht? Würdest du ein E-Book nutzen, wenn es zu deinem Themengebiet passen würde? Grundsätzlich vorstellbar?
8. Wenn Frage 7 bejaht wurde: Wie zufrieden bist du mit der Nutzungssituation der E-Books?
9. Wenn E-Books genutzt: Frage nach PDA oder kundengesteuerte Erwerbung: schon mal davon gehört?
10. Wie würdest du PDA deinen Freunden erklären oder könntest du dir vorstellen, was mit PDA gemeint sein könnte?
11. Wenn PDA bekannt: schon mal ein E-Book mittels PDA erworben?

→ Die Einstellung der Bibliothekskunden dem System PDA gegenüber beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

Danach wird die Einstellung zur PDA abgefragt (siehe ebenfalls Kapitel 0) und wie die Kunden von PDA erfahren haben.

12. Was geht dir durch den Kopf, wenn du an PDA denkst? Erster spontaner Gedanke?

13. Wie hast du von PDA erfahren?

→ Die Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber dem Recherchethema beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

→ Die Einstellung der Bibliothekskunden dem System PDA gegenüber beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

→ Die Einstellung der Bibliothekskunden der SLUB gegenüber beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

→ Bibliothekskunden, die das PDA-Modell bereits genutzt haben differenzieren sich in ihrem Entscheidungsverhalten von Bibliothekskunden, die das PDA-Modell noch nie genutzt haben.

→ Die, bei noch nicht erworbenen PDA-E-Books angegebenen, Bezahl- oder Preisinformationen beeinflussen das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells.

Es folgt die Rechercheaufgabe zum eigenen Thema, anhand der das Entscheidungsverhalten ausgewertet werden soll, d.h. wie verhalten sich die Kunden, was für Abläufe werden getätigt und welche Kriterien werden für die Entscheidung herangezogen, hierbei soll ein Fokus darauf gelegt werden, worauf die Kunden ihre Entscheidung begründen und wie das tatsächliche Entscheidungsverhalten aussieht. Zudem soll anhand der Bearbeitung dieser Aufgabe noch herausgefunden werden, was die Entscheidung der Kunden tatsächlich beeinflusst hat und was die Kunden als Beeinflussung empfunden haben. Für die Überprüfung der Hypothese bedeutet dies, dass anhand der folgenden Fragen herausgefunden soll, wie das Entscheidungsverhalten aussieht, damit dieses Verhaltens überprüft werden kann.

14. Aufgabe: Literatur zum eigenen Thema, 3 E-Books

15. Was machst du als erstes?

16. *EBL-Seite*: Kennst du die Seite? Ist dir die Seite bekannt?

17. Worauf schaust du als erstes?

18. Worauf ist die Entscheidung primär begründet? Wie bist du zu dieser Entscheidung gekommen, anhand welcher Auswahlkriterien? Wie würdest du sie ranken?

19. Was hat dich in deiner Entscheidung beeinflusst?

→ Die Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber dem Recherchethema beeinflusst ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells.

Darauf folgt die zweite Rechercheaufgabe zu einem vorgegebenen Thema, hierfür sollte der Kunde zu einem Thema recherchieren, zudem er eine neutrale oder negative Einstellung hat, damit man erkennen kann, ob Einstellungen das Entscheidungsverhalten ändern und in welcher Form. Ob der Kunde zu dem vorgegebenen Thema auch die von der Forscherin „geplante“ Einstellung hat, wurde in einer Frage geklärt (siehe ebenfalls Kapitel Beobachtung).

20. Aufgabe: Recherche zu einem vorgegebenen Thema, 3 E-Books

*Themenauswahl: Theologie, Auslegung von religiösen Texten, Kirche, Zeremonie von Gottesdiensten, französische Grammatik, Bewerbung*

21. Was war dein erster Gedanke, als du das Thema gehört hast?

22. Was machst du als erstes?

23. Worauf ist die Entscheidung primär begründet?

24. Was hat dich in deiner Entscheidung beeinflusst?

25. Hast du anders ausgewählt als bei deinem selbstgewählten Thema? Wie?

26. Danksagung

Für die Überprüfung der Hypothesen 5 sollen zusätzlich, die mittels des standardisierten Fragebogens erhobenen Daten zum monatlichen Einkommen herangezogen werden.

### **5.5.2.Methode des lauten Denkens**

Mit der Methode des lauten Denkens, auch Thinking Aloud genannt, sollen verbale Aussagen über die Informationsaufnahme und -verarbeitung der Probanden gewonnen werden. Hierbei werden die Probanden aufgefordert, alles zu artikulieren, was ihnen bei ihrer jeweiligen Beschäftigung durch den Kopf geht (vgl. Kroeber-Riel 2009, S. 289f). Aus den Äußerungen der Probanden können Rückschlüsse darauf gezogen werden, welche Informationen als besonders wichtig angesehen oder wahrgenommen werden (vgl. Foscht/Swoboda 2007, S. 98). Laut Trommsdorff/Teichert ist der Messerfolg dieser Methode stark von der Bereitschaft und der Persönlichkeit des Probanden abhängig (vgl. Trommsdorff/Teichert 2011, S. 266). Um einen Messerfolg garantieren zu können, wurde die Methode des lauten Denkens an die Methode des Leitfadeninterviews geknüpft, bei dem die Forscherin je nach Bedarf an die Umsetzung des lauten Denkens erinnern konnte. Dementsprechend werden die Daten, die mittels der Methode Befragung erhoben werden, durch die aus der Methode des lauten Denkens erhobenen Daten ergänzt, sodass schlussendlich keine genaue Differenzierung, welche Daten welcher Methode zugeordnet werden können, vorgenommen werden kann. Der Forscherin ist das Kernproblem der „Überrationalisierung“ des Entscheidungsverhaltens bewusst. Diese „Überrationalisierung“ kann nach Meinung der Forscherin in zweierlei Hinsicht die Auswertung verfälschen. Entweder den Probanden werden durch diese Methode ihre unterbewussten Verhaltensweisen ins Bewusstsein gerückt und können so zu einer Veränderung der Verhaltensweisen führen, weil die Probanden sich jetzt bewusst rational verhalten um dieses auch äußern zu können oder die Forscherin rationalisiert während ihrer Auswertung das Entscheidungsverhalten zu stark, sodass Abweichungen zum tatsächlichen Verhalten entstehen können (vgl. Foscht 2007, s. 98).

### **5.5.3.Beobachtung**

Kuß und Eisend beschreiben die Beobachtung als „eine Technik der Datenerhebung, die auf eine Kommunikation zwischen Erhebendem und Auskunftspersonen durch Fragen und Antworten verzichtet“ (Kuß/Eisend 2010, S. 136). Die Besonderheit gegenüber anderen Methoden besteht darin, dass die Verhaltensweisen und Reaktionen der Probanden direkt erfasst und nicht durch die Probanden verbalisiert werden müssen (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 136). Aus der Beobachtung sollen

Rückschlüsse auf die Entscheidungsprozesse der Bibliotheksnutzer bei der Nutzung des PDA-Modells gezogen werden, auf der Basis beobachtbarer Verhaltensweisen (Mimik des Gesichtes). Es handelt sich in dieser Studie um eine teilnehmende Beobachtung, da die Rollen des Beobachters und des Interviewers von einer Person übernommen werden. In der Durchführung wird der Beobachter von den Probanden also bewusst wahrgenommen und durch das Leitfadenterview direkt in das Geschehen involviert (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 140). Die Beobachtung wird offen geführt, zu Beginn der Aufzeichnung durch die Aufzeichnungssoftware Silverback, werden die Probanden darüber mündlich informiert und bezeugen dies schriftlich durch eine Einverständniserklärung. Diese beinhaltet eine kurze Erläuterung der Funktion der Aufzeichnungssoftware und dient als Absicherung, dass die erhobenen Daten ausgewertet und anonymisiert veröffentlicht werden dürfen. Dementsprechend ist die Beobachtung erkennbar und dem Probanden ist bewusst, dass er beobachtet wird (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 140). Das Bewusstsein, beobachtet zu werden, kann laut Kuß und Eisend zu einer Verhaltensänderung führen. Deshalb ist es wichtig, von Anfang an für eine entspannte Atmosphäre zu sorgen, damit der Proband die Aufzeichnung vergisst und sich möglichst „normal“ verhält (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 140). Die Beobachtung ist, obwohl sie im gewohnten Lernumfeld der Probanden, in den Räumlichkeiten der SLUB, durchgeführt wird, keine Feld- sondern eine Labor-Beobachtung. Als Labor-Beobachtungen werden Beobachtungssituationen beschrieben, die geschaffen worden oder beeinflusst sind (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 141). Da die Probanden im Rahmen der Studie nur in einer bestimmten Auswahl an Titeln im Katalog der SLUB suchen und nicht die gewohnte Auswahl haben, kann die Situation als beeinflusst angesehen werden. Zudem werden spezielle technische Geräte (MacBook & Aufzeichnungssoftware) verwendet, Datenblätter müssen ausgefüllt werden und die Probanden werden bewusst rekrutiert.

Um die Auswertung der Studie in einem realistischen Maß dem Umfang einer Bachelorarbeit anpassen zu können, wurde deshalb die standardisierte Beobachtung gewählt. Bei der standardisierten Beobachtung werden im Vorhinein Einzelmerkmale festgelegt, die untersucht werden sollen, sowie entsprechende Erfassungskategorien (vgl. Kuß/Eisend 2010, S. 140). So soll das Entscheidungsverhalten der TN während der Nutzung des PDA-Modells bei der Bearbeitung der Rechercheaufgaben aufgezeigt werden. Wie bereits erwähnt, wird

durch diese Methode die konative Komponente der Einstellung gemessen, d.h. das „offen zutage tretende Verhalten“ der TN (Foscht/Swoboda 2007, S. 65). Die Beobachtung der Mimik soll Aufschluss darüber geben, ob die Einstellungen der TN, die verbal geäußert wurden, auch tatsächlich empfunden wurden, sprich ob deren gezeigtes Verhalten mit der verbalen Äußerung übereinstimmt. Die Beobachtung findet jedoch erst in der Auswertung statt, da die Studie nur von einer Person geführt wird, welche nicht gleichzeitig ein Leitfadeninterview führen und Beobachtungen anstellen kann. Aus diesem Grund wird der Verlauf der Studie mit der Aufzeichnungssoftware „Silverback“ aufgezeichnet.

### **5.6. Teilnehmer-Rekrutierung**

Zweieinhalb Wochen (23.04.2013) vor Beginn der Studie wurde nach Absprache mit den betreuenden Mitarbeitern in dem SLUB Blog ein Initiierungs- Blog-Post veröffentlicht. Dieser Blog-Post wurde im Vorfeld einer inhaltlichen Prüfung unterzogen, damit die SLUB ohne Sorge den Blog-Post schalten konnte und beinhaltete eine kurze Vorstellung der Forscherin, ihr Forschungsvorhaben und einen Aufruf zur Teilnahme (siehe Anhang 1). Zur Erinnerung wurde eine Woche vor Beginn (08.05.2013) wiederholt ein Blog-Post veröffentlicht, mit näheren Details zum Ablauf der Studie sowie mit der Bekanntgabe einer Verlosung von Gutscheinen des im Haus ansässigen Copy-Shops als Teilnahmeanreiz (siehe Anhang 2). In beiden Blog-Post wurde darum gebeten, sich bei Interesse per Mail bei der Forscherin zu melden. So wurden auch die Terminabsprachen getätigt und nach dem jeweiligen Themengebiet gefragt, damit die Studie auf die Teilnehmer zugeschnitten werden konnte. Eine Woche nach dem Start wurde zusätzlich ein Tweed geschaltet (siehe Anhang 3), der wiederholt auf die Verlosung hinwies. Die Online-Rekrutierung wird durch ein persönliches Rekrutierungsverfahren vor Ort ergänzt. In Zusammenarbeit mit der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit der SLUB wurde ein Rekrutierungs-Poster (siehe Anhang 4) entworfen, welches von der Forscherin etwas abgewandelt auch als Flyer verwendet wurde. Die Flyer wurden im Foyer an die Bibliothekskunden verteilt. Das Plakat wurde passend vor dem öffentlichen Arbeitsplatz der Forscherin platziert, um die potenzielle TN neugierig zu machen und geworbenen TN die Wegbeschreibung zu erleichtern. Nach anfängliche nur sehr geringer Teilnahmbereitschaft wurde das Poster in Zusammenarbeit mit der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit der SLUB modifiziert und

an Knotenpunkten des studentischen Lebens ausgelegt: der Cafeteria, der Mensa, der Lounge und der Ausleihe der Zentralbibliothek der SLUB (siehe Anhang 5). Weiterhin wurde das Poster per Mail an die Fakultäten geschickt, mit der Bitte um Aushang. Zum Ende der Studie wurde die Flyer von den SLUB-Mitarbeitern an der Ausleihe ebenfalls verteilt und ein weiterer Tweed mit einem erneuten Aufruf zur Teilnahme geschaltet (siehe Anhang 6).

### **5.7. Grundgesamtheit und Stichprobengröße**

In dieser Studie soll aus zeitlichen Gründen keine groß angelegte Stichprobenuntersuchung durchgeführt werden, sondern es sollen lediglich Einzelfälle mittels der gewählten Methoden qualitativ betrachtet werden. Deshalb soll im Folgenden zwar die Grundgesamtheit aufgeführt werden, doch auf die Berechnung einer Stichprobengröße, die repräsentativ ist, d.h. die probabilistische Populationsaussagen ermöglichen würde, wird verzichtet (vgl. Bortz/Döring 2006, S. 323f). Als Grundgesamtheit werden zunächst alle angemeldeten Bibliothekskunden der SLUB angesehen, da theoretisch jeder dieser Kunden das PDA-Modell nutzen könnte. Der Aktualität wegen werden die statistisch erhobenen Daten für die angemeldeten Bibliothekskunden des Monats April verwendet, die Statistiken für den Monat Mai sind zum Zeitpunkt der Studie noch nicht erstellt und können somit nicht herangezogen werden. In der Praxis können jedoch nicht alle angemeldeten Bibliothekskunden als Grundgesamtheit angesehen werden. Die Bibliothekskunden der Kategorien Dienstnummer und Mitarbeiter SLUB werden von Anfang an ausgeschlossen, da sie nicht der Zielgruppe der Studie entsprechen. Die Benutzerzahlen der Fernleihbibliothek, Handapparat, Korporativbenutzer, Sammelrechnung TU können ebenfalls nicht berücksichtigt werden, da eine Teilnahme dieser Bibliothekskunden an der Studie als sehr unwahrscheinlich und somit als nicht relevant angesehen werden kann. Auf Basis der Benutzerzahlen der verbleibenden Kategorien Allgemeine Benutzer, Mitarbeiter TU, Sonstiger Student und Student TU wurde eine Grundgesamtheit errechnet.

Die Stichprobengröße wurde nicht im Verhältnis zur Grundgesamtheit errechnet, sondern auf 20 TN festgelegt. Die Anzahl lässt sich mit der zeitaufwendigen, qualitativen Erhebung und Auswertung der Daten und dem Rahmen einer Bachelorarbeit als angemessen rechtfertigen. Trotzdem sollte in dieser Stichprobe das gleiche Verhältnis der Benutzerkategorien wie in der Grundgesamtheit gegeben

sein. Deshalb wurde zu dieser Grundgesamtheit prozentual das Verhältnis der Benutzerkategorien ermittelt und dieses Verhältnis wurde versucht auch bei Anzahl der Teilnehmer einzuhalten. Anhand folgender Tabelle kann die berechnete Anzahl der Teilnehmer (Soll-Anzahl) sowie die tatsächlichen Teilnehmerzahlen (Ist-Anzahl) verglichen werden.

Kategorie	In Studie berücksichtigte Anzahl	In Studie zu berücksichtigte Anzahl in %	Soll-Anzahl TN der Studie	Ist-Anzahl TN der Studie
Allgemeine Benutzer	17248	29	6	4
Mitarbeiter TU	2494	4	1	1
Sonstiger Student	9570	16	3	2
Student TU	29706	50	10	14
<b>Grundgesamtheit</b>	<b>59018</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>21</b>

**Tabelle 3:** Berechnungen zur Stichprobe

Die auftretende kleine Differenz zwischen Soll- und Ist-Anzahl der Teilnehmer liegt in der schwierigen Teilnehmer-Rekrutierung begründet. Diese ist auch der Grund dafür, dass kein Auswahlverfahren angewendet wurde, sondern jeder Bibliothekskunde, der auf die Rekrutierung reagierte, als Proband angenommen wurde.

### 5.8. Pretest

Vor Beginn der Durchführung einer Studie sollte zuerst überprüft werden, ob und in wieweit das erstellte Erhebungsinstrument geeignet ist, um die beabsichtigten Hypothesen überprüfen zu können. Diese Überprüfung erfolgt durch einen Pretest und sollte mit dem gleichen Auswahlverfahren wie die Hauptuntersuchung praktiziert werden, so kann simultan die Praktikabilität des Auswahlverfahrens getestet werden. Die Zahl der Untersuchungsobjekte sollte jedoch wesentlich kleiner sein als in der Hauptuntersuchung (vgl. Atteslander/Cromm 2010, S. 295). In diesem Fall wurden für den Pretest die ersten zwei TN herangezogen, die mittels des gleichen Rekrutierungsverfahrens wie die TN der Hauptuntersuchung angeworben wurden. Die Teilnahmebereitschaft konnte im Vorhinein nicht abgeschätzt werden, da sowohl der Durchführungszeitraum als auch die finanziellen Mittel, um genügend Anreiz und Motivation für die Teilnahme zu schaffen, begrenzt waren.

Die Ergebnisse, die mit dem Erhebungsinstrumentes erhoben werden, sollten zuverlässig (Reliabilität) und gültig (Validität) sein, d.h. bei wiederholten Datenerhebungen unter den gleichen Bedingungen und denselben Probanden sollte sich das gleiche Ergebnis einstellen und es sollte sichergestellt sein, dass das Erhebungsinstrument tatsächlich die Variable misst, die es zu messen vorgibt. Zudem sollten die Fragen sowohl sprachlich als auch inhaltlich von den Probanden verstanden werden. Im Pretest können Erhebungsprobleme, wie Unstimmigkeiten und Schwierigkeiten in der Organisation, festgestellt und behoben werden. Zudem können fehlende oder überflüssige Aspekte ermittelt werden, da der Pretest auch die Überprüfung der Datenerfassungs- und Auswertungsprogramme beinhaltet. Vor Beginn der Haupterhebung können erhobene Daten auf Vollständigkeit oder mögliche Überfrachtung kontrolliert werden (vgl. Atteslander/Cromm 2010, s. 296ff).

Um diese Punkte zu testen, wurde das Erhebungsinstrument mit beiden Pretestern durchgeführt, die erhobenen Daten nach Ansicht der Videos grob miteinander verglichen und ein Feedback von beiden Pretestern eingeholt. Die Daten wurden jedoch aus Zeitgründen nicht vollständig erfasst und konkret ausgewertet, was im Nachhinein zu einer leichten Überfrachtung der Daten und zu einer sehr langwierigen Auswertung geführt hat. Für weitere Studien kann daher festgehalten werden, dass ein strukturiert durchgeführter Pretest zwar zeitaufwendig ist, jedoch den Auswertungsprozess optimiert. Durch den Pretest konnte der Ablauf optimiert werden. Ein Pretester fühlte sich „überrannt“ und „in die Falle gelockt“, da zuerst die Datenschutzerklärung und der standardisierte Fragebogen zur Sozialstatistik ausgefüllt wurde und erst danach die Erklärung der Methodik erfolgte. Daraufhin wurde die Reihenfolge verändert. Zudem wurden Schwierigkeiten geäußert, den Interviewer während der Befragung zu ignorieren und die gesamte Zeit in die Kamera zu schauen, damit eine lückenlose Aufzeichnung des Gesichts sichergestellt werden konnte. Diese Situation ließ sich leider nicht optimieren, da die Screenaktivität des Probanden beobachten musste, um die Befragung anpassen zu können.

Die geringe Anzahl der Pretester, sowie deren Versiertheit mit den Suchprozessen im SLUB-Katalog führten dazu, dass sämtliche Fragen als sprachlich und inhaltlich verständlich empfunden wurden, was durch die erhobenen Daten bestätigt werden kann. In der Hauptuntersuchung wurden jedoch vereinzelt Formulierungen nicht

verstanden, sodass eine Erklärung der Forscherin zur weiteren Bearbeitung der Aufgaben notwendig war oder betreffende Ergebnisse außer Acht gelassen werden mussten. Zum Zeitpunkt des Pretest sowie während der ersten Hälfte des Durchführungszeitraums konnten von der SLUB aufgrund technischer Schwierigkeiten nicht wie gewohnt ca. 240.000 E-Books, sondern nur ca. 4.000 E-Books per PDA angeboten werden. Diese Einschränkung der Auswahlmenge an E-Books führte zu einer Frustration der ersten TN, sodass eine intensivere Erklärung der Simulationssituation sinnvoll erscheint.

### **Technische Schwierigkeiten**

Ende April wurde ein Fehler im OAI-Repository von Schweitzer festgestellt, der dazu führte, dass kaum EBL-Treffer im Katalog zur Verfügung standen. Nachdem dieser Fehler von EBL gefunden und behoben wurde, musste der EBL-Index der SLUB neu aufgebaut werden. Hierfür mussten zunächst Metadaten in das Primo-Testsystem importiert werden. Auch bei diesem Vorgang traten Probleme auf, sodass der Komplettabzug der Daten erst nach einiger zeitlicher Verzögerung erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Anschließend wurden die Daten inhaltlich validiert und in drei Schritten jeweils nachts in das Primo-Echtssystem importiert. Diese Daten wurden anschließend mit Informationen aus Wikipedia angereichert (SLUBsemantic). Bei der Anreicherung kam es aufgrund der hohen Datenmengen zu Überlastungsproblemen, sodass auch hier eine zeitliche Verzögerung entstand. Als dieser Vorgang beendet wurde, kam es zu Problemen bei der Anzeige der EBL-Titel in Primo, sodass die vollständige E-Book-Titelmengende der EBL erst Ende Mai wieder zur Verfügung stand (vgl. Harre 2013a).

Obwohl alle Beteiligten (intern als auch extern) mit Hochdruck an der Behebung der technischen Schwierigkeiten arbeiteten, konnte das PDA-System fast einen Monat nur begrenzt genutzt werden. Hier ist wiederum die starke Abhängigkeit von der technischen Umsetzung des PDA-Modells und vom reibungslosen Zusammenspiel zwischen EBL, Schweitzer und der SLUB erkennbar, die bereits im Kapitel 3.2.4.2. Umsetzung der Modell-Parameter erwähnt wurde.

## **5.9. Untersuchungsablauf**

Zuerst werden von den TN mit einem standardisierten Fragebogens Angaben zur Sozialstatistik (Name, Alter, Geschlecht u.v.m.) erhoben. Anschließend wird der Ablauf der Studie sowie die darin verwendete Methodik erklärt. Bei der Erklärung der Aufzeichnungs-Software Silverback wird speziell darauf hingewiesen, dass diese die Sreensaktivität sowie das Gesicht und die Stimme des TNs aufzeichnet und es somit unbedingt erforderlich ist, dass der TN immer in Richtung der Kamera und nicht des Interviewers anschaut. Die Methode des lauten Denkens wird anhand eines Kugelschreibers möglichst anschaulich vorgeführt. Zudem wird darauf aufmerksam gemacht, dass die Beantwortung von Fragen nur nach Ablauf der Studie getätigt werden kann, um keine Verfälschung der Ergebnisse zu verursachen. Weiterhin wird die neutrale Position der Forscherin der SLUB gegenüber hervorgehoben, sodass die TN die Fragen möglichst wahrheitsgemäß und nicht zugunsten der Forscherin beantworten. Das Ausfüllen der Datenschutzerklärung (siehe Anhang 8) beendet das einleitende Verfahren. Der folgende Ablauf wird von der Software Silverback aufgezeichnet. Anfangs werden die Einstellungen der TN gegenüber der SLUB, E-Books und PDA sowie das persönliche Themengebiet des Probanden abgefragt. Anschließend werden vertiefende Fragen zum Thema PDA gestellt. Nach diesem Fragenkatalog wird dem TN die Aufgabe gestellt, zu seinem Themengebiet drei E-Books aus dem PDA- Angebot herauszusuchen. Während der Bewältigung dieser Aufgabe wird das Verhalten der Probanden von der Forscherin beobachtet und diesbezüglich Nachfragen gestellt oder Abläufe hinterfragt. Nach Beendigung der ersten Aufgabe erhält der Proband als Zweites die Aufgabe, zu einem vorgebenden Thema drei E-Books zu recherchieren. Auch während dieses Ablaufs werden situationsbedingte Fragen gestellt. Abschließend wird erfragt, ob der Proband eine Verhaltensänderung bei der Bewältigung beider Aufgaben feststellen konnte und wie sich diese äußern würde. Nach Beendigung der letzten Aufgabe erfolgen eine Danksagung und ein Hinweis auf die voraussichtliche Abgabe der Bachelorarbeit.

## **5.10. Technisches Equipment**

Für die Studie wird die Aufzeichnungs-Software „Silverback“ verwendet. Diese Software zeichnet die Aktivitäten, die von dem TN getätigt werden und auf dem Bildschirm sichtbar sind auf, d.h. alle aufgerufenen Seiten, Suchwege und Klicks können nachvollzogen und immer wieder angeschaut werden. Zusätzlich erstellt die

Software ein Video von dem Gesicht des Probanden sowie eine Aufnahme der Stimme. Diese drei Komponenten werden in einer gemeinsamen Video-Sequenz dargestellt, welche zusätzlich mit Kommentaren angereichert werden kann (vgl. Clearleft Ltd. 2010). Diese Software „Silverback“ ist nur auf einem MacBook verwendbar, die abschließenden Videos können jedoch in Windows-kompatible Formate umgewandelt werden. Das für die Studie benötigte MacBook wurde von der HAW zur Verfügung gestellt.

### **5.11. Auswertung**

Die entstandenen Videos der 21 TN, jedes ca. 35 Minuten lang, werden aufgrund des zeitlichen Rahmens nicht einzeln wortgenau transkribiert. Dennoch wurde darauf geachtet, dass der Inhalt der Antworten erhalten bleibt und nicht verfälscht wurde. Vereinzelt wurden besonders aussagekräftige Antworten wortgenau erfasst, um eine Zitation ermöglichen zu können. Die Forscherin ist sich darüber im Klaren, dass durch diese Art der Auswertung teilweise Inhalte verloren gingen oder geringfügig verändert wurden. Für die Auswertung wurde jedem TN eine Excel-Zeile zugewiesen, in deren Spalten die zusammengefassten Antworten jeweils einer Frage aus dem Leitfadeninterview zugeordnet werden können. Aufgrund der Methodenwahl des Leitfadeninterviews wurden die Inhalte des Interviews individuell auf die TN angepasst, sodass nicht immer alle Fragen gestellt und somit auch nicht ausgewertet werden können. Zudem wurde das in den Videos beobachtbare Entscheidungsverhalten stichwortartig schriftlich erfasst und Kategorien zugeordnet. Dieses Clustern nach Kategorien wie beispielsweise die Anzahl der verwendeten Suchtermini, die Anzahl der gestellten Suchanfragen, der Rechercheablauf oder die gewählten Auswahlkriterien sollte ein Vergleich zwischen den verschiedenen Entscheidungsverhalten ermöglichen. Die Kategorien wurden ebenfalls in die Auswertungstabelle (siehe Anhang 10) integriert, indem auch sie in Spalten den verschiedenen TN zugewiesen wurden. Als Datenerfassungsprogramm wurde eine tabellarische Darstellung gewählt, da hier die Ergebnisse der Auswertung optimal zueinander in Beziehung gesetzt werden können.

### **5.11.1. Interpretative Auswertung**

Die Daten der drei Methoden werden interpretativ ausgewertet, es wurde teils eine quantitative und teils eine qualitative Inhaltsanalyse anhand der erhobenen Daten vollzogen. Bei einer quantitativen Inhaltsanalyse wird das Wortmaterial hinsichtlich bestimmter Aspekte (stilistische, grammatische, inhaltliche oder pragmatische Merkmale) quantifiziert. Durch die Quantifizierung können einzelne Teile eines Textes zu Kategorien zusammengefasst werden (vgl. Bortz/Döring 2006, s. 149). Eine quantitative Auswertung der Inhalte wurde in dieser Studie durchgeführt, um das Verhalten von unterschiedlichen TN, dass wie bereits erwähnt, in Kategorien geclustert wurde, vergleichen und daraus Tendenzen ableiten zu können. Zum Beispiel kann festgestellt werden, wie viele TN mit bestimmter Einstellung ein bestimmtes Verhalten zeigen und daraus Schlüsse für die Überprüfung der Hypothesen gezogen werden. Ansonsten wurde die Daten qualitativ ausgewertet, indem die Textteile nicht ausgezählt, sondern interpretiert wurden (vgl. Bortz/Döring 2006, S. 149). Diese qualitativen Daten dienten meist der Anreicherung der quantitativen Daten und beispielsweise zur Ermittlung der Einstellungen.

### **5.11.2. Rahmenbedingungen**

Aufgrund der bereits erwähnten technischen Schwierigkeiten konnte bei knapp der Hälfte der TN das Konsumentenverhalten nicht unter „realen“ Bedingungen untersucht werden. Konkret bedeutet dies für die Studie, dass neun der 21 TN statt in der üblichen Titelmenge von ca. 240.000 nur in etwa 4.000 PDA-E-Book-Titelmenge recherchierten und auf dieser Basis ihre Auswahlentscheidung treffen mussten. Zwar versucht die Forscherin diesen Umstand zu berücksichtigen, indem sie die TN nach Verhaltensänderungen diesbezüglich fragte, dennoch ist hier zu bedenken, dass es sich bei diesen Äußerungen nur um die Verbalisierung bewusster Wahrnehmungen handelt und somit nicht das unterbewusste Verhalten beinhaltet. Die Forscherin ist sich im Klaren darüber, dass auch die TN, die in der vollständigen PDA-E-Book-Titelmenge recherchierten, ebenfalls nicht unter „realen“ Bedingungen untersucht worden sind. Unter normalen Bedingungen ist im Katalog nicht erkennbar, ob es sich um ein PDA-E-Book handelt, somit stoßen die Bibliothekskunden auf diese Titel eher zufällig. Da in dieser Studie jedoch nur das

Konsumentenverhalten in Bezug auf das PDA-Modell untersucht werden sollte, war diese Einschränkung notwendig für die Durchführung der Studie.

Die Überprüfung, ob die technischen Schwierigkeiten und die so erzeugte kleinere Titelmenge zu einer Veränderung des Verhaltens geführt haben, erscheint vor der Hypothesenüberprüfung angebracht. Zu diesem Zweck wurde eine sechste Hypothese aufgestellt, die im Rahmen der Auswertung zuerst überprüft werden soll:

→ Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Größe der Auswahlmenge:

Die Größe der Auswahlmenge, die dem Bibliothekskunden bei seiner Entscheidungsfindung zur Verfügung steht, beeinflusst sein Entscheidungsverhalten.

## **5.12. Ergebnisse**

Aufgrund der Wahl der Erhebungsmethodik wurde eine Vielzahl an Daten erhoben, die jedoch innerhalb eines komprimierten Zeitrahmens und durch eine Forscherin erfasst, verdichtet und interpretiert werden mussten. Basierend auf diesen Tatsachen sollte beachtet werden, dass nicht alle erhobenen Daten in diese Arbeit integriert werden konnten, vielmehr wurde ein Fokus auf solche Daten gelegt, die zur Überprüfung der Hypothesen herangezogen werden konnten oder einen Mehrwert für diese Arbeit versprachen. Das Verhalten der TN wird stark vereinfacht und schematisch dargestellt.

### **5.12.1. Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Größe der Auswahlmenge**

Zur Überprüfung dieser Hypothese wird zunächst das Entscheidungsverhalten der TN bei einer 4.000 starken PDA-E-Book-Titelmenge und bei einer 240.000 PDA-E-Book-Titelmenge vorgestellt, anschließend miteinander verglichen und daraus werden Schlüsse abgeleitet.

#### **Entscheidungsverhalten der TN bei einer PDA-E-Book-Titelmenge von 4.000:**

Bis auf eine Ausnahme führten alle neun TN zu Beginn eine Stichwortrecherche mit minimal ein bis maximal drei Suchtermini durch. Nur ein TN zog immer mindestens zwei bis maximal vier Suchtermini für seine Stichwortrecherche heran. Anschließend prüften die TN die Titel der Treffermenge inhaltlich auf ihre Relevanz.

Wurde keine Relevanz festgestellt, wurde der erste Schritt der Stichwortrecherche (Suchanfrage) im Durchschnitt viermal wiederholt. Ein TN nutzte das Onlinewörterbuch dict<sup>36</sup> für die Wahl seiner Suchtermini. Ein anderer musste seine Recherche aufgrund fehlender relevanter Treffer abbrechen. Bei erfolgreicher Prüfung konnten ab diesem Schritt zwei mögliche Abläufe beobachtet werden:

### **1.Ablauf:**

Drei TN klickten zunächst auf den Titel des PDA-E-Books, das von den ihnen aufgrund des Titels als relevant genug für eine weitere Prüfung angesehen wurde, worauf hin sich eine Seite der SLUB öffnet, auf der beschreibende Metadaten wie Titel, Urheber, Beschreibung, Verlag, Erscheinungsjahr, ISBN, Medientyp und Sprache nähere Auskünfte über das PDA-E-Book geben. Zur Vereinfachung der folgenden Auswertung wird diese Seite künftig nur noch als Metadaten-Seite der SLUB bezeichnet. Anhand unterschiedlicher, individueller Auswahlkriterien, die im Anschluss an die Beschreibung des Ablaufs aufgeführt werden, entscheidet nun der TN, ob er diesen Titel für relevant erachtet und ruft das E-Book über den, sich am unteren Rand der Seite befindlichen, Link zur Ressource auf. Es folgt eine Authentifizierung als SLUB-Kunde, danach öffnet sich die Voransicht des PDA-E-Book-Titels auf die englischsprachige Plattform der EBL. Neben dem Cover werden beschreibende Metadaten (die gleichen wie auf der Metadatenseite der SLUB) angegeben, ergänzend dazu die Serie, die Seitenanzahl, der Herausgeber, die Kategorie, die Library of Congress Control Number, das verfügbare Format des E-Books (pdf oder ePub), die Dewey Dezimalklassifikation und die Library of Congress Subject Headings<sup>37</sup>. Zudem erhält der Kunde eine deutschsprachige Preisinformationen für den Short Term Loan, den Kaufpreis und die Information, dass die SLUB die anfallenden Kosten übernimmt. Zur Vereinfachung wird diese Seite in der Auswertung nur noch als Metadaten-Seite der EBL betitelt. Hier wendet der TN seine Auswahlkriterien, an und klickt dann auf einen blauen Read-Online Button, der sich unter dem Cover befindet, worauf er direkt Zugang zum Volltext des PDA-E-Books erhält. Es kann Einsicht in das E-Book genommen werden, indem entweder gescrollt oder über das klickbare Inhaltsverzeichnis navigiert wird. Bei

---

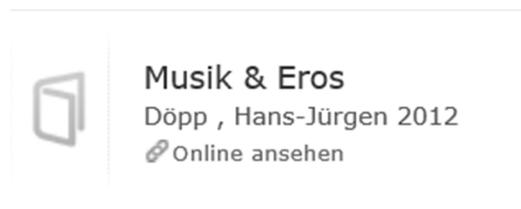
<sup>36</sup> <http://www.dict.cc/>

<sup>37</sup>Library of Congress Subject Headings (LCSH): weltweit etablierter und genutzter Indexierungsstandard (vgl. Library of Congress 2013a)

diesem Bedienelement handelt es sich um eine klickbare Auflistung der beinhalteten Kapitel, da es im Laufe der Studie häufig als Inhaltsverzeichnis benannt wurde, soll nun um eine Verwechslung mit dem sich im PDA-E-Book gedruckten Inhaltsverzeichnis zu vermeiden als klickbares Inhaltsverzeichnis betitelt werden. Auch hier werden erneut Auswahlkriterien zur endgültigen Entscheidung heran gezogen. Dieser Ablauf wird in folgender Arbeit nur noch als erster Ablauf bezeichnet. Fasst man ihn anhand von Stichworten zusammen, kann er wie folgt beschrieben werden: Stichwortrecherche→ Suchanfragen→Klick auf Titel→Metadaten-Seite der SLUB→siehe Auswahlkriterien→Link zur Ressource→Metadaten-Seite der EBL→siehe Auswahlkriterien →Read Online→siehe Auswahlkriterien.

## 2.Ablauf:

Beim zweiten beobachteten Ablauf, den fünf TN wählten, wurde, nachdem der erste Schritt der Suchanfragen und der Titelüberprüfung abgeschlossen war, nicht der Titel des PDA-E-Books angeklickt, sondern der unter dem Titel befindliche Link *Online ansehen* (siehe Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.) genutzt, anhand dessen die TN direkt auf die Metadaten-Seite der EBL geleitet werden.



**Abb. 15:** Screenshot einer Titelanzeige eines PDA-E-Books im SLUB-Katalog (vgl. SLUB 2013d)

Der TN überspringt somit die Metadaten-Seite der SLUB und muss sich direkt authentifizieren, um auf die Seite der EBL zugreifen zu können. Der weitere Ablauf ist identisch. Dieser soll im Folgenden nur noch als zweiter Ablauf betitelt werden. In Stichworten liest sich dieser Ablauf wie folgt: Stichwortrecherche→Suchanfragen→Klick auf den Link *Online ansehen*→Metadaten-Seite der EBL→siehe Auswahlkriterien→Read Online→ siehe Auswahlkriterien.

Im Durchschnitt wurden drei Auswahlkriterien herangezogen, die je nach Ablauf der Recherche, auf der Metadaten-Seite der SLUB, der Metadaten-Seite der EBL oder

direkt während des Zugriffs auf den Volltext des PDA-E-Books angewendet wurden. Im Rahmen dieser Arbeit wird darauf verzichtet, genau aufzuführen, an welcher Stelle im Ablauf von welchem TN seine Auswahlkriterien angewendet wurden, sondern es wird nur aufgeführt, welche und wie viele Auswahlkriterien er für seine Entscheidung heranzog. Häufig (5) zogen TN drei bis vier Auswahlkriterien heran, zwei TN beschränken sich auf zwei Kriterien und ein TN versicherte sich seiner Entscheidung durch fünf gewählte Kriterien. Ein TN musste seine Recherche aufgrund fehlender relevanter Treffer abbrechen. Wie bereits erwähnt, wurde als erstes Auswahlkriterium ausnahmslos der Titel auf Relevanz überprüft. Als zweites folgte häufig (5) die Beschreibung oder das Inhaltsverzeichnis (2), die auf Relevanz kontrolliert wurden. Ein TN zog als zweites Auswahlkriterium das Erscheinungsjahr heran. Als drittes Auswahlkriterium wurde je nach vorherigem Kriterium das Inhaltsverzeichnis (2), der Einblick in ein bestimmtes Kapitel (2), die Beschreibung, oder die Serie herangezogen. TN, die mehr als drei Auswahlkriterien zu Rate zogen, bedienten sich für ihr viertes Auswahlkriterium entweder der bereits erwähnten Kriterien oder durchsuchten das PDA-E-Book mit der Suchfunktion des Browsers (Tastenkombination Strg+F) direkt nach dem Suchtermini. Ein TN vollzog, nachdem er in der PDA-E-Book-Titelmenge auf Basis seiner gewählten Suchtermini (2-4), seiner gestellten Suchanfragen (5) und seiner gewählten Auswahlkriterien (Titel, Beschreibung, Serie, Inhaltsverzeichnis, Kapitel) während seines Rechercheablaufs (2.Ablauf) keinen relevanten Titel auffinden konnte, eine Recherche mit den Suchtermini bei der Internetsuchmaschine Google.

#### **Entscheidungsverhalten der TN bei einer PDA-E-Book-Titelmenge von 240.000:**

Die Mehrzahl (9) der TN (12) wählten einen bis maximal drei Suchtermini, nur zwei TN zogen zwei bis drei Suchtermini heran. Ein TN wählte grundsätzlich drei Suchtermini für seine Suchanfragen. Im Durchschnitt wurden drei Suchanfragen gestellt. Ein TN musste seine Recherche aufgrund fehlender relevanter Treffer abbrechen. Bei allen anderen TN (11) ließ sich der erste Rechercheablauf erkennen, wobei ein TN seine Recherche nach Blick auf die Metadaten-Seite der SLUB abbrach und stattdessen die Buchbeschreibung bei Amazon für seine weiteren Entscheidungen nutzte und ein weiterer TN nach erfolglosen Suchanfragen und Relevanzkontrollen der Titel äußerte, dass er in der Wirklichkeit die Suche an dieser Stelle in der SLUB abbrechen und nur noch im Internet suchen würde. Zwei TN

gaben an, in der Realität nicht über den SLUB-Katalog nach Literatur zu recherchieren, sondern entweder Google Scholar oder Google Books für die Literaturrecherche zu nutzen und den SLUB-Katalog nur noch zur Verifikation der Verfügbarkeit in der SLUB. Dieses Verhalten konnte nur bei einem der zwei TN auch tatsächlich beobachtet werden.

Im Durchschnitt wurden von allen TN drei Auswahlkriterien für ihre Entscheidung herangezogen. Ein Großteil (8) der TN nutzten drei bis vier Auswahlkriterien, ein TN beschränkte sich auf zwei bis drei Auswahlkriterien und jeweils ein TN versicherte sich seiner Entscheidung entweder anhand von vier bis fünf oder von drei bis sechs Auswahlkriterien. Als erstes Kriterium wurde auch hier meistens (8) der Titel verwendet, vereinzelt wurde die Beschreibung, der Autor oder die Position auf der Trefferliste (basierend auf Relevanzsortierung der SLUB) genutzt. „Je größer die Auswahl, [desto häufiger nehme ich] meistens das erste oder das zweite, je mehr ich jetzt gucke, desto schwerer finde ich die Auswahl. Ich prüfe erst die Titel und [nehme]dann eins der ersten, die ich sehe, ich wühle mich nicht durch 40 Titel“. Als zweites Kriterium wurde vielfach (6) die Beschreibung herangezogen, doch auch das Erscheinungsjahr (2), der Titel, der Einblick in ein bestimmtes Kapitel oder die semantischen Schlagwörter wurden als zweites Auswahlkriterium genutzt. Als drittes Auswahlkriterium wurde, je nach vorherigem Kriterium, vermehrt (6) das Inhaltsverzeichnis, gefolgt von der Beschreibung (2), dem Vorwort oder der Einleitung herangezogen. Ein TN durchsuchte das PDA-E-Book mit der Suchfunktion des Browsers (Tastenkombination Strg+F) direkt nach seinem Suchtermini. TN, die mehr als drei Auswahlkriterien zu Rate zogen, bedienten sich für ihr viertes Auswahlkriterium entweder der bereits erwähnten Kriterien oder verwendeten zusätzlich noch den Abstract.

Ein TN vollzog, nachdem er in der PDA-E-Book-Titelmenge auf Basis seiner gewählten Suchtermini (1-2), seiner gestellten Suchanfragen (2) und seiner gewählten Auswahlkriterien (Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis) während seines Rechercheablaufs (1. Ablauf) nur zwei statt der in der Aufgabe geforderten drei für sich relevante Titel auffinden konnte, eine Recherche mit den Suchtermini bei der Internetsuchmaschine Google.

### **Vergleich:**

Im direkten Vergleich der Entscheidungsverhalten beider TN-Gruppen ist erkennbar, dass von der Mehrheit beider Gruppen die gleiche Anzahl an Suchtermini herangezogen wurde, minimal ein bis maximal drei. Es konnte auch ermittelt werden, dass im Durchschnitt in beiden Gruppen drei Suchanfragen gestellt wurden, wobei jeweils ein TN seine Recherche aufgrund fehlender relevanter Treffer abbrach. Während bei den TN, die in einer verkleinerten Titelmenge recherchierte, am häufigsten der zweite Rechercheablauf beobachtet werden konnte, also der Ablauf, bei dem die Metadaten-Seite der SLUB übersprungen wurde, konnte bei allen TN der zweiten Gruppe der erste Rechercheablauf erkannt werden. In beiden Gruppen wurde vereinzelt das Internet während der Recherche genutzt und daraus ermittelte Informationen zur Entscheidung herangezogen. Im Durchschnitt wurde von beiden Gruppen drei Auswahlkriterien herangezogen, ebenfalls ist eine vermehrte Nutzung von drei bis vier Auswahlkriterien feststellbar. In beiden Gruppen wurden vermehrt als die ersten drei Auswahlkriterien folgende gewählt: der Titel, die Beschreibung und das Inhaltsverzeichnis. Wobei TN, denen die kleinere Auswahlmenge zur Verfügung stand, als drittes Auswahlkriterium genauso häufig wie das Inhaltsverzeichnis den Einblick in ein bestimmtes Kapitel heranzogen.

→ Es kann festgehalten werden, dass bei TN, die in unterschiedlich großen PDA-E-Book-Titelmengen recherchierten, ein unterschiedliches Verhalten beobachtet werden konnte, somit kann die Hypothese, dass die Größe der Auswahlmenge, die dem Bibliothekskunden bei seiner Entscheidungsfindung zur Verfügung steht, sein Entscheidungsverhalten beeinflusst, bestätigt werden. Dieses unterschiedliche Verhalten äußerte sich jedoch nicht in der Anzahl der genutzten Suchtermini, gestellter Suchanfragen oder gewählter Auswahlkriterien, ebenso wenig in der Wahl der Auswahlkriterien. Aus diesem Grund wird für die Überprüfung der folgenden Hypothesen der schematisierte Ablauf der Recherche außer Acht gelassen, da hier eine deutliche Verhaltensänderung feststellbar war. Somit würde eine Einbeziehung dieser Daten die Überprüfung der anderen Hypothesen verfälschen, da so Verhaltensweisen, deren Ursache in der zur Verfügung stehenden Auswahlmenge begründet liegt, als Ergebnis anderer Ursachen, beispielsweise einer bestimmten Einstellung, herangezogen werden würden. Würde man die Daten der Rechercheabläufe mit einbeziehen in die Prüfung der dritten Hypothese, in der

untersucht werden soll, ob die Einstellung der Bibliothekskunden der SLUB gegenüber ihr Entscheidungsverhalten beeinflusst. Als Ergebnis würde man feststellen, dass beispielsweise Bibliothekskunden mit positiver Einstellung den ersten Rechercheablauf nutzen. Man würde also annehmen, dass das Verhalten der Bibliothekskunden, die Nutzung des ersten Rechercheablaufes, darin begründet liegt, dass er eine positive Einstellung der SLUB gegenüber hat. Dies würde jedoch ein falsches Ergebnis erzeugen, da ja bereits festgestellt wurde, dass der Grund für diese Verhaltensänderung in der Größe der Titelmenge begründet liegt. Obwohl die Anzahl der Suchanfragen, der gewählten Suchtermini und der Auswahlkriterien sowie die Art der Auswahlkriterien in Wirklichkeit den Rechercheablauf bedingen, werden sie in dieser Arbeit separat von der schematisierten Abbildung des Rechercheablaufes behandelt und sollen sie im Folgenden zur Untersuchung der Hypothesen miteinander verglichen werden, da bei ihnen keine wesentliche Verhaltensänderung durch die Größe der Titelmenge feststellbar gewesen ist.

Die Größe des Titelangebotes stellte eine Beeinflussung dar, da die erste Einschränkung der Titelmenge, die den TN während der Studie angeboten wurde, nicht von ihnen selbst durch ihre selbst gewählten Suchtermini oder ihrer Nutzung der Einschränkungsmöglichkeiten durch Facetten vollzogen wurde, sondern durch die technischen Schwierigkeiten, die diese Einschränkung verursacht hatten. Somit sind eventuell Titel, die der TN als relevant erachtet hätte, die ihm jedoch nicht angeboten worden sind, bei seiner Auswahlentscheidung außer Acht gelassen worden. Seine Titelauswahl wäre vielleicht anders ausgefallen, wenn er die vollständige Titelmenge nach seinen eigenen Kriterien hätte eingrenzen können.

#### **5.12.2. Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich der SLUB**

Um den Vergleich zwischen dem Entscheidungsverhalten der TN mit unterschiedlicher Einstellung der SLUB gegenüber ziehen zu können, wird für diese Studie angenommen, dass eine positive Äußerung über die SLUB darauf schließen lässt, dass dieser TN auch eine positive Einstellung der SLUB gegenüber hat. Natürlich sollte beachtet werden, dass sich durch diese verbal geäußerte Meinung über die SLUB nur die affektiven und kognitiven Merkmale der Einstellung abbilden lassen und die konativen Merkmale, die sich über offen zu Tage tretendes Verhalten zeigen, in dieser Studie keine Beachtung finden. Zudem sollte berücksichtigt

werden, dass die Möglichkeit besteht, dass TN vielleicht aus Gefälligkeit der SLUB oder der Forscherin gegenüber nicht ihre „wahre“ Einstellung verbalisiert haben.

### **Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber der SLUB:**

Der Großteil (11) der TN äußerte sich in nur positiver Form über die SLUB, erwähnt wurden mehrfach die gemütliche Lern- und Arbeitsatmosphäre und die große Medienvielfalt, zudem löse sie heimatliche Gefühle aus oder erinnere an das eigene schöne Studentenleben.

Sieben TN äußerten sich ebenfalls positiv über die SLUB, führten jedoch auch kritische Aspekte ins Feld wie beispielsweise, dass aufgrund der Größe der SLUB eine gezielte Vorrecherche nötig sei, um sich in der „durchaus gut strukturierten und übersichtlichen“ SLUB auf der Suche nach der entsprechenden Literatur zurecht zu finden, oder dass die große, übersichtlich gestaltete Medienvielfalt durch die dunklen Räume und der Wahrnehmung der SLUB als Ort des Arbeitens getrübt werden würde. Bei einem TN überwog die beständige Platznot die positiven Erinnerungen an das Studium. Während diese Platznot bei zwei anderen TN zugunsten der gemütlichen Stühle und den sonstigen positiven Erinnerungen an die SLUB in den Hintergrund rückte. Ein TN konnte sich erst nach einer Eingewöhnung in der SLUB orientieren und empfand sie zunächst als „groß und unübersichtlich [wegen der] viele[n] Ebenen“.

Zwei TN sahen die SLUB als einen Ort des Lernens und Arbeitens und beschrieben ihre Einstellung als neutral. Ein TN empfand den Bau als bedrückend, dunkel und sei darin immer „schrecklich unproduktiv“, da er das Tageslicht vermisse.

Zusätzlich zur Beachtung bereits genannter Tatsachen wurden die TN von der Forscherin in zwei Kategorien eingeteilt, da aufgrund der geringen Zahl der TN sonst ein Vergleich des Entscheidungsverhaltens nicht tragbar gewesen wäre. Für die erste Kategorie, Bibliothekskunden mit positiver Einstellung, wurden alle TN, die sich in irgendeiner Form positiv über die SLUB äußerten zusammengefasst, für die zweite Kategorie, Bibliothekskunden mit anderer Einstellung, wurden alle TN, die sich neutral oder negativ äußerten, zusammengefasst, womit sich auch die zugegebenermaßen recht unspezifische Betitelung der Kategorie rechtfertigen lässt. Für die Überprüfung der Hypothese müssen zunächst das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden mit positiver Einstellung (18) und das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden mit anderen Einstellung (3) separat

beschrieben, dann miteinander verglichen und dieser Vergleich interpretiert werden. Es sollte jedoch beachtet werden, dass der Vergleich dieser Entscheidungsverhalten sich auf eine sehr geringe Anzahl an TN mit anderer Einstellung stützt, sodass sich weitere Forschung diesbezüglich empfiehlt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird im Folgenden nur der Vergleich der Entscheidungsverhalten und ihre Interpretation aufgeführt, die separaten Beschreibungen können bei Interesse nachgelesen werden (siehe Anhang 11).

### **Vergleich:**

Vergleicht man das Verhalten der TN, stellt sich heraus, dass sowohl TN mit positiver als auch mit einer anderen Einstellung ein bis drei Suchtermini bei ihrer Recherche verwendeten. Während die TN mit positiver Einstellung durchschnittlich drei Suchanfragen stellten, strengten die anderen TN vier solcher Anfragen an. Jeweils ein TN musste seine Recherche aufgrund fehlender relevanter Treffer abbrechen. Ihre Auswahlentscheidung begründeten beide Gruppen auf Basis von drei bis vier Kriterien. Der Vergleich der gewählten Auswahlkriterien gestaltet sich schwierig, da TN mit einer anderen Einstellung, nur zwei an der Zahl, auch noch verschiedene Auswahlkriterien zu Rate gezogen haben. Deshalb kann bei den Auswahlkriterien zwar festgestellt werden, dass von beiden Gruppen (TN mit positiver und anderer Einstellung) die Auswahlkriterien Titel, Beschreibung und das Inhaltsverzeichnis als die ersten drei Auswahlkriterien herangezogen wurden, jedoch muss dazu erläutert werden, dass TN mit einer anderen Einstellung ebenfalls die Beschreibung, den Einblick in ein bestimmtes Kapitel oder die direkte Suche des Suchtermini im PDA-E-Book als die ersten drei Auswahlkriterien erwählten.

→ Die Hypothese, dass die Einstellung der Bibliothekskunden der SLUB gegenüber ihr Entscheidungsverhalten während der Nutzung des PDA-Modells beeinflusst, kann unter den gegebenen Umständen als bestätigt angesehen werden, da unterschiedliche Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden mit einer positiven Einstellung im Vergleich zu Bibliothekskunden mit einer anderen Einstellung festgestellt werden konnten, auch wenn sie nur als minimal angesehen werden können. Es muss allerdings berücksichtigt werden, dass der Vergleich dieser Entscheidungsverhalten sich auf eine sehr geringe Anzahl an TN mit anderer Einstellung stützt, sodass sich weitere Forschung diesbezüglich empfiehlt, um diese Diskrepanz zukünftig zu vermeiden und diese Hypothese somit besser abzuschließen zu können.

Die Unterschiede zeigten sich in der Anzahl der gestellten Suchanfragen und der genutzten Auswahlkriterien. Bibliothekskunden mit positiver Einstellung stellten im Durchschnitt weniger Suchanfragen und nutzten als die ersten drei Auswahlkriterien vermehrt den Titel, die Beschreibung und das Inhaltsverzeichnis. Auch war zu beobachten, dass von Bibliothekskunden mit positiver Einstellung zwar auf inhaltlich Kriterien wie den Titel, die Beschreibung, das Inhaltsverzeichnis, die Einleitung, das Vorwort, die Serie, den Abstract oder den Autor zurückgegriffen wurde, jedoch auch Auswahlkriterien wie die Position des Titels auf der Trefferliste oder die semantischen Schlagwörter zur Entscheidung herangezogen wurden. Die beiden zuletzt genannten Auswahlkriterien beruhen auf Services der SLUB, die Position des Titels auf der Trefferliste beruht auf der voreingestellten Relevanzsortierung, falls diese voreingestellte Sortierung nicht von den Bibliothekskunden umgestellt wurde und die semantischen Schlagwörter beruhen auf der semantischen Suchfunktionalität des Discoverysystems Primo. Einige TN ließen sich beispielsweise so stark von der Relevanzsortierung beeinflussen, dass sie bei einer geringen Treffermenge auf eine inhaltliche Überprüfung der Titel verzichteten und gleich den Inhalt überprüften. Andere äußerten sich kritisch der Sortierung gegenüber. „Die ist mir eigentlich relativ unwichtig, weil ich schon oft den Fall hatte, dass die Relevanz nur nach den Schlagwörtern eingegeben wird, die man oben eingegeben hat. Und ich schon öfter den Fall hatte, dass die Titel von der Relevanz relativ niedrig eingeordnet sind, aber dann doch relativ treffend sind.“ Einige äußerten Verständnisprobleme, wie die Sortierung zustande käme, da die angezeigten Titel auf der Trefferliste oft offensichtlich nicht zum eingegebenen Suchtermini passen würden.

Die Diskrepanz zwischen den Größen der zu vergleichenden Gruppen lässt kaum eine realistische Interpretation der Ergebnisse zu. Es konnte zwar ein unterschiedliches Verhalten festgestellt werden, doch konnte aufgrund dieser Diskrepanz nicht eindeutig geklärt werden, ob diese Verhaltensänderung tatsächlich durch die unterschiedlichen Einstellungen der Bibliothekskunden bezüglich der SLUB bedingt waren. Weitere Forschung diesbezüglich wird dringend empfohlen, damit mögliche Auswirkungen, die die Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber der Bibliothek auf das Verhalten während der Nutzung des PDA-Modells hat, zukünftig von den Bibliotheken berücksichtigt werden können.

### **5.12.3. Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich der PDA**

Jeder der 21 TN hatte als Bibliothekskunde der SLUB die Möglichkeit das System PDA zu nutzen und damit Erfahrungen zu sammeln, da die PDA-E-Book-Titel in das Titelangebot der SLUB integriert sind, das den TN über den SLUB-Katalog zur Verfügung steht. Zudem könnten die TN mittels der von der SLUB veröffentlichten Blog-Posts, durch die Recherchehilfe zum Thema EBL oder auf anderen Wegen über PDA informiert worden sein. Deshalb wird zunächst untersucht, ob PDA den TN bekannt ist.

#### **Bekanntheit des Systems PDA**

Dem Großteil (18) aller Befragten war das System PDA weder unter dem englischen Namen noch unter kundengesteuerter Erwerbung bekannt. Das System wurde häufig (10 TN) mit den klassischen Erwerbungsansätzen verwechselt, in deren Ablauf die Entscheidungsgewalt bei der Bibliothek liegt oder mit einer personalisierten Werbung wie bei Amazon (5 TN). Ein TN beschrieb seine Vorstellung von PDA wie folgt: „Dass jemand das ins Internet lädt und ich das dann kaufen muss, also die pdfs kaufen muss“. Nur drei TN von diesem Großteil äußerten eine korrekte Vorstellung über das Erwerbungsmodell wie beispielsweise:

*„Das E-Books nur gekauft werden, wenn die Kunden es wollen, also nach Bedarf und nicht wie die Bibliothek es sonst macht, so auf Vorrat und dann diesen Vorrat anbieten, sondern eher der Kunde fragt nach und in diesem Moment wird das E-Book dann geholt vom Anbieter.“ (TN mit Code S7)*

Ein TN hatte von PDA „schon mal gehört“ und beschrieb es als „wenn man oft genug drauf klickt, dass die SLUB das dann bestellt, d.h. wenn Interesse da ist, dass die E-Books organisiert werden.“

Eine Minderheit von zwei TN kannte das System unter dem Originalbegriff oder der deutschen Übersetzung und war sich im Klaren darüber, dass die Entscheidungsgewalt nicht wie üblich von der Bibliothek ausgeht, sondern von dem Kunden selber:

*„Letztendlich wählt nicht die Bibliothek aus, welche Bücher angeschafft werden oder welche E-Books lizenziert werden, sondern dass einfach ein Katalog zur Verfügung gestellt wird und der Benutzer das in Auftrag geben*

*kann und das Ganze mehr oder weniger unmoderiert von den Oberen abläuft. Dadurch wird idealerweise erreicht, dass die Nutzer die Medien zur Verfügung haben, die sie auch wollen und brauchen.“ (TN mit Code S17)*

Diese TN sprachen sich positiv dem Erwerbungsmodell gegenüber aus, beispielsweise mit „ist ne interessante Sache und ganz praktisch“ oder „für mich persönlich ist es ja ein ideales Ding, weil ich schnell an die Dinge herankomme.“ Dennoch bekundete einer auch Kritik an dem System, wobei hier die Beeinflussung durch das Bibliothekspersonal berücksichtigt werden muss : „Ich habe schon mal mit einer Frau von der Bibliothek gesprochen, die dafür zuständig ist und die meinte auch, dass viele Verlage veraltete Editionen reinstellen und dass es in mancherlei Hinsicht auch Geldschneiderei ist“, zudem empfand er „die Kosten [als] exorbitant hoch [...] [für] letztendlich ein[en] Bildschirm Ausdruck [...]“. Sie würden in keinem Verhältnis zu den Kosten einer Fernleihe stehen, zumal [er] dann den ganzen Sammelband habe und nach Bedarf ausdrucken und kopieren könne, „die Beschränkung, dass man nur 20% drucken darf, die schränken die Nutzerfreundlichkeit [...] doch ein.“ Auf die Frage, wie sie von dem System erfahren hätten, benannten sie die Recherche im Katalog der SLUB als Quelle wie beispielsweise „Kam ganz automatisch, wenn ich etwas gesucht habe, wurde ich von der SLUB darauf geleitet.“

Da die Mehrheit der TN sich so äußerte, dass das System PDA ihnen unbekannt sei, soll des Weiteren untersucht werden, ob das System von den TN unterbewusst bereits genutzt worden ist und sie es nur nicht als solches erkannt haben.

### **Unbewusste Nutzung der PDA**

Die bereits erwähnte Mehrheit (19), denen das System PDA nicht bekannt war, hatten nach eigener Aussage das Erwerbungsmodell PDA noch nie bewusst genutzt. Doch im Verlauf der Studie konnte festgestellt werden, dass die zwölf TN, bei denen eine Nutzung des E-Book-Angebotes festgestellt werden konnte, auch bereits mit diesem System in Kontakt gekommen waren. Anhand von Äußerungen wie „es hieß dann hier ist das E-Book vorhanden und man kann dann für fünf Minuten lesen und ansonsten eine Ausleihe generieren. Das klappt meistens sofort, manchmal nicht, da wird dann so eine Anfrage an die SLUB gestellt.“ oder „allerdings hatte ich auch schon das Phänomen, dass das E-Book schon weg war. Dass es wohl nicht dauerhaft von der SLUB besessen wurde“ konnte festgestellt werden, dass sie dem System

PDA schon begegnet waren. Anderen war die Metadaten-Seite der EBL bekannt oder sie äußerten kritische Kommentare oder Verständnisprobleme zu dem Modell wie beispielsweise "Dann flackerte auf einmal auf, willst du das wirklich? Dann musst du jetzt deine Nummer eingeben, dann muss es bezahlt werden. Das fand ich irritierend, da habe ich es erstmal zugemacht und mich nicht mehr getraut. Beim nächsten Mal habe ich es doch angeklickt..."

Bei den restlichen TN (9) konnte die Nicht-Nutzung von E-Books auch beobachtet werden, da ihnen weder die Metadaten-Seite der EBL noch sonstige Nutzungsvorgänge von E-Books bekannt waren und sie auch äußerten, diese erst im Laufe der Studie kennen und nutzen gelernt zu haben.

→ Das PDA-Modell wurde zwar bereits von über der Hälfte bereits genutzt, doch nicht als solches erkannt oder wahrgenommen. Nur zwei TN nahmen bewusst wahr, dass sie dieses System genutzt hatten, den übrigen TN war PDA nicht bekannt, ebenso wenig hatten sie eine richtige Vorstellung davon, was dieses System auszeichnet oder dass sie es bereits genutzt hatten. Somit ist es nicht überraschend, dass Befragte, die E-Books und somit auch PDA nicht nutzen, das Modell nicht kennen. So konnte die Meinung zu PDA nur bei den zwei TN, denen PDA bekannt war, erfragt werden. Da für diese Studie die Einstellung der TN gegenüber einem Thema aus der verbalen Meinungsäußerung der TN über dieses Thema geschlossen wird, hätten nur die Einstellungen der beiden TN, die aufgrund ihrer positiven Äußerungen als positiv angesehen worden wären, ermittelt werden können. Da zur Überprüfung der Hypothese jedoch mindestens zwei Einstellungen, beispielsweise positiv und negativ, benötigt werden, um einen Vergleich zwischen den Verhalten der betreffenden TN mit den jeweiligen Einstellungen ziehen zu können, kann diese Hypothese im Rahmen dieser Arbeit nicht überprüft werden.

#### **5.12.4. Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Nutzung des PDA-Modells**

Im Folgenden wird nun das Verhalten der TN, die PDA vor der Studie bereits genutzt hatten und das derer, bei denen keine Nutzung der PDA vor Teilnahme an der Studie feststellbar war, miteinander verglichen. Im Folgenden werden nur der Vergleich der Entscheidungsverhalten und deren Interpretation aufgeführt, eine ausführlichere Beschreibung befindet sich im Anhang 11.

### **Vergleich:**

Beim Vergleich des Verhaltens der Gruppen stellt sich heraus, dass mehrheitlich in beiden Gruppen ein bis drei Suchtermini für die Suchanfragen verwendet wurden. Jedoch stellten die TN, die PDA vor Teilnahme der Studie noch nicht genutzt hatten, durchschnittlich vier Suchanfragen und wählten drei Auswahlkriterien, während die andere TN-Gruppe im Durchschnitt nur drei Suchanfragen, jedoch vier Auswahlkriterien verwendete. Jeweils ein TN beider Gruppen musste seine Recherche aufgrund fehlender relevanter Treffer abbrechen. Als die ersten drei Auswahlkriterien wurden von TN beider Gruppen vermehrt der Titel, die Beschreibung und das Inhaltsverzeichnis herangezogen. TN, die PDA bereits genutzt haben, zogen als viertes Auswahlkriterium vielfach entweder das Inhaltsverzeichnis oder den Einblick in ein Kapitel heran.

→ Anhand dieses Vergleichs ist deutlich erkennbar, dass TN, die mit PDA bereits vor der Teilnahme an der Studie in Berührung gekommen sind, ein anderes Verhalten erkennen lassen als die anderen. Somit kann die Hypothese, dass Bibliothekskunden, die das PDA-Modell bereits genutzt haben, sich in ihrem Entscheidungsverhalten von Bibliothekskunden, die das PDA-Modell noch nie genutzt haben, differenzieren, bestätigt werden. Die Unterschiede lassen sich in der Anzahl gestellter Suchanfragen und gewählter Auswahlkriterien erkennen. TN, die das PDA-Modell bereits genutzt hatten, stellten weniger Suchanfragen, trafen ihre Auswahlentscheidung jedoch anhand von mehr Kriterien. Es könnte der Schluss gezogen werden, dass eine fundiertere Entscheidung getroffen worden ist, da eine erhöhte Anzahl an Auswahlkriterien zur Überprüfung der Relevanz angewendet wurde. Ebenfalls könnte man annehmen, dass in der Anzahl der Auswahlkriterien auch die Ursache für die geringere Anzahl an Suchanfragen begründet liegt, dadurch, dass während der Recherche mehr Auswahlkriterien zu Rate gezogen wurden, können von den TN die relevanten Treffer schneller als solche identifiziert werden und es sind keine weiteren Suchanfragen mehr notwendig. Die geringere Anzahl an Suchanfragen könnte jedoch auch darin begründet liegen, dass die TN, die das PDA-Modell bereits genutzt hatten, vielleicht einfach mehr recherchieren und deshalb bei ihrer Suche sehr treffende Suchtermini gewählt haben, sodass weniger Suchanfragen von Nöten waren, um relevante Titel auffinden zu können. Interessanterweise zeigten alle TN Verständnisprobleme im Umgang mit dem System. Beispielsweise wurde der Request Loan-Button vermisst und der Ausleihvorgang abgebrochen, da

es sich um kein hochpreisiges PDA-E-Book handelte und dem TN nicht klar war, dass er ohne eine Anfrage stellen zu müssen, dass E-Book hätte nutzen können. Andernfalls wurde beispielsweise der *Link zur Ressource* nicht als solcher erkannt und führte zu Schwierigkeiten ein PDA-E-Book aufzurufen.

#### **5.12.5. Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Preisinformationen**

Zur Überprüfung der Hypothese wird untersucht, ob sich bei Bibliothekskunden, die die Bezahl- oder Preisinformationen bewusst wahrnehmen, ein anderes Verhalten beobachten lässt, als bei Bibliothekskunden, die solche Informationen nur unterbewusst oder gar nicht wahrnehmen. Ob die TN diese Informationen bewusst wahrgenommen haben, wird in dieser Studie anhand von verbalen Äußerungen zu dieser Thematik untersucht. Diese Äußerungen wurden zwar während des für die Auswertung nicht verwendeten Rechercheablaufes getätigt, werden aber dennoch berücksichtigt, weil sie als verbale Äußerung nicht den bereits genannten Kriterien für den Ausschluss unterliegen.

Sollte dieser Meinungsäußerung ein direktes, beobachtbares Verhalten gefolgt sein, dass einen erheblichen Mehrwert für diese Untersuchung darstellt, wird dies dennoch für die Überprüfung der Hypothese berücksichtigt, um den Mehrwert nicht zu verlieren.

#### **Bewusste Wahrnehmung der Bezahl- oder Preisinformationen**

Von den 21 TN konnte bei der Mehrzahl (14) festgestellt werden, dass sie die Bezahl- oder Preisinformationen entweder im Laufe der Studie wahrgenommen haben (6) oder sie ihnen bereits aus ihrer vorherigen Nutzung des PDA-Modells bekannt waren (8). Zur Erläuterung wird zunächst beschrieben, wodurch auf eine bewusste Wahrnehmung der Bezahl- oder Preisinformation geschlossen werden konnte oder wie festgestellt werden konnte, dass die Bezahl- oder Preisinformationen schon aus vorheriger PDA-Nutzung bekannt waren. Im Folgenden wird eine Zusammenfassung dieser Beschreibungen aufgeführt, die separaten Beschreibungen können im Anhang 11 nachgelesen werden.

### **Vergleich:**

Beiden Gruppen nahmen die Bezahl- oder Preisinformationen während der Nutzung der PDA bewusst wahr. Die Gründe für die bewusste Wahrnehmung dieser Information kann im Rahmen dieser Studie nicht untersucht werden. Feststellbar ist jedoch, dass eine Gruppe, diese Wahrnehmung erst während der Studie vollzog, während bei der anderen Gruppe erkennbar war, dass sie die Bezahl- oder Preisinformationen schon während ihrer vorherigen Nutzung der PDA bemerkt hatten und sich in der Studie diesbezüglich äußerten. Obwohl den TN der letzteren die Bezahl-oder Preisinformationen schon bekannt waren, konnte nicht festgestellt werden, dass dies zu einem besseren Verständnis dieser Informationen geführt hatte. Die Preisinformationen wurden von Befragten beider Gruppen nicht verstanden und lösten zum Teil Verwirrungen aus, was auch dazu führte, dass der Ausleihvorgang abgebrochen wurde. Entweder wurde der Ausleihvorgang bedingt durch Verwirrung, Irritierung und Vorsicht sofort abgebrochen oder mit Blick auf den Preis zunächst noch einmal kontrolliert, ob ein anderer, weniger preisintensiver Titel die Bedürfnisse der TN genauso befriedigen könnte. Hierfür wurde der Link zum Titel zuerst gespeichert, um dann die Relevanz des Titels mittels der Voransicht des Titels bei EBL genauer zu überprüfen, um erst danach eine Entscheidung zu treffen. Der TN des letzten beschriebenen Vorgangs fühlte sich „gezwungen“ die Voransicht lesen zu müssen, um eine Entscheidung treffen zu können, die der SLUB nicht unnötig Kosten verursacht. Ein weiterer TN führte an den benötigten Titel lieber mittels Fernleihe statt mittels PDA zu leihen oder ihn sich zu „stehlen“, ebenfalls um der SLUB Kosten zu ersparen.

Ein TN, dem die Bezahl-oder Preisinformationen aus bisheriger Nutzung bekannt waren, empfand es als nervig, innerhalb einer fünfminütige Vorschauzeit entscheiden zu „müssen“, ob er den angegebenen Preis dafür ausgeben wollen würde. Ein weiterer TN umging diesen Zeitdruck, indem er zuerst eine Leihe auslöste, um sich dann in Ruhe entscheiden zu können, ob dieser Titel auch tatsächlich für ihn relevant sei. Obwohl während der Tätigkeit der Leihe, die Information gegeben wird, dass die SLUB die anfallenden Kosten dafür übernimmt, ist nicht eindeutig klar, ob er wahrnimmt, dass diese Leihe bereits der SLUB Kosten verursacht. Deshalb kann auch nicht eindeutig geklärt werden, ob der Grund für sein Verhalten darin begründet liegt, dass es ihm gleichgültig ist, ob und wie viel die

SLUB für diese Leihe bezahlt oder ob er nicht wahrgenommen hat, dass er der SLUB Kosten verursacht

Im Gegensatz dazu konnte ebenfalls festgestellt werden, dass TN beider Gruppen durch das Wissen, dass die SLUB die Kosten übernehmen würde, die Höhe der angegebenen Preise nicht mehr beachtete und keine Bestrebungen anstellte, die Kosten für die SLUB durch eine erneute Relevanzkontrolle zu minimieren. Jeweils ein TN beider Gruppen äußerte zwar seine Meinung zu den Bezahl- oder Preisinformationen, jedoch nicht, wie sich seine Meinung auf sein Verhalten auswirke. Im Folgenden soll untersucht werden, ob sich das beobachtbare Verhalten der TN, die die Bezahl- oder Preisinformationen bewusst wahrgenommen haben, von dem beobachtbaren Verhalten der anderen unterscheidet. Eine ausführlichere Beschreibung befindet sich im Anhang 11.

### **Vergleich:**

Beide Gruppen zogen mehrheitlich ein bis maximal drei Suchtermini für ihre Suchanfragen heran. Es ist jedoch feststellbar, dass TN, bei denen keine bewusste Wahrnehmung der Bezahl- oder Preisinformationen beobachtet werden konnte, im Durchschnitt fünf Suchanfragen stellten und drei Auswahlkriterien wählten, währenddessen die andere TN-Gruppe durchschnittlich nur drei Suchanfragen, jedoch vier Auswahlkriterien verwendete. Jeweils ein TN beider Gruppen musste die Recherche abbrechen. Beide Gruppen zogen mehrheitlich den Titel als erstes Auswahlkriterium heran, danach ist das Verhalten unterschiedlich. Denn während die TN, bei denen keine bewusste Wahrnehmung der Bezahl- oder Preisinformationen beobachtet werden konnte, als zweites Auswahlkriterium das Erscheinungsjahr oder die Beschreibung und als drittes Auswahlkriterium gehäuft die Beschreibung heran zogen wurden, erwählten die TN der anderen Gruppe vermehrt die Beschreibung als zweites und das Inhaltsverzeichnis als drittes Auswahlkriterium. Als viertes Auswahlkriterium wurde der Einblick in ein Kapitel ausgewählt.

→ Für die folgenden Schlussfolgerungen wurden die oben genannten Vergleiche zusammengeführt. Sowohl Erkenntnisse aus dem ersten Vergleich als auch aus dem zweiten Vergleich wurden komprimiert und zur Überprüfung der Hypothese herangezogen. Daraus ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:

Die bewusste Wahrnehmung der Bezahl-oder Preisinformationen führte zu einer Verhaltensänderung, die sich sowohl in der Anzahl der Suchanfragen und Auswahlkriterien, als auch in der Wahl Letzterer äußerte. Sie führte zudem zu der verbalen Äußerung, dass der Ausleihvorgang vorläufig oder komplett abgebrochen werden würde, um zunächst einem ausgewähltem oder die restlichen Titel auf der Trefferliste gründlicher zu überprüfen, um der SLUB keine ungerechtfertigten Kosten zu verursachen. Somit kann die Hypothese bestätigt werden.

TN, die sich der Bezahl-oder Preisinformationen bewusst waren, wählten weniger Suchanfragen und mehr Auswahlkriterien, sowie teils eine andere Art an Auswahlkriterien aus. Diese höhere Anzahl und die Art der Auswahlkriterien lassen erkennen, dass das E-Book auf mehreren Ebenen auf Relevanz geprüft wurde. Beispielsweise lassen sich die ersten zwei Auswahlkriterien (Titel und Beschreibung) entweder auf der Metadaten-Seite der SLUB oder der Metadaten-Seite der EBL überprüfen. Der Aufruf dieser Seiten erfolgt je nach Rechercheablauf nach einem oder zwei Klicks, d.h. mit jedem Klick gelangt der Bibliothekskunde eine Seite weiter, deshalb wird im Folgenden von Ebenen gesprochen. Das dritte und vierte Auswahlkriterium (Inhaltsbeschreibung und der Einblick in ein Kapitel) kann erst von den TN überprüft werden, wenn sie die dritte Seite, die Voransicht des E-Books einsehen. Die wird jedoch erst von den TN geöffnet, wenn die vorherigen Auswahlkriterien auf eine Relevanz des Titels schließen lassen konnten. Die TN, die sich der Bezahl-oder Preisinformationen nicht bewusst waren, wählten zwar ebenfalls die gleichen zwei ersten Auswahlkriterien, zogen als drittes Auswahlkriterium jedoch erneut gehäuft die Beschreibung heran. Diese drei Auswahlkriterien lassen sich auf der Metadaten-Seite der SLUB oder der Metadaten-Seite der EBL überprüfen, sodass die nächste Ebene/Seite, die Voransicht des E-Books, nicht öffnet wurde, da dies zur Überprüfung der Auswahlkriterien nicht notwendig war.

Dadurch dass TN, die sich der Bezahl-oder Preisinformationen bewusst waren, diese Inhalte ebenfalls zur Überprüfung heranzogen, kann von einer tiefergehenden Überprüfung der Titel gesprochen werden. Diese Überprüfung könnte auch als Grund gesehen werden, dass weniger Suchanfragen notwendig waren, da durch die Anzahl und die Art der gewählten Auswahlkriterien die relevanten Titel auch anhand einer kleineren Anzahl an Suchanfragen auffindig gemacht werden konnten. Weiterhin konnte beobachtet werden, dass die Bezahl-oder Preisinformationen bei

den TN, die diese bewusst wahrnahmen, unterschiedliche verbal geäußerte Reaktionen hervorriefen, vermehrt Verwirrung oder Irritation, teilweise auch das Gefühl des Zeitdrucks oder der Beeinflussung durch die SLUB, vereinzelt Freude, aber auch Kritik an der Höhe der Preise. Diese Kritik an der Höhe der Preis führte bei einem TN dazu, dass er lieber die Fernleihe nutzen oder sich die Seiten, die er bräuchte auf „anderen“ Wegen beschaffen würde, statt die E-Books über PDA zu leihen, um der SLUB Kosten zu ersparen. Andere TN äußerten Gleichgültigkeit gegenüber den Preisen, da diese ja von der SLUB übernommen werden würden.

#### **5.12.6. Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich des Recherchethemas**

Während der Auswertung der Ergebnisse, die für die Überprüfung dieser Hypothese herangezogen werden sollten, stellte sich heraus, dass sie für die Überprüfung der Hypothese ungeeignet sind. Dementsprechend konnte die Hypothese nicht untersucht und auch nicht bestätigt oder widerlegt werden. Die Begründung für diese Entscheidung wird im Folgenden dargelegt.

Zur Überprüfung sollte das Verhalten der TN verglichen werden, während sie zuerst zu einem von ihnen selbst gewählten Thema eine Recherche durchführten und anschließend zu einem von der Forscherin vorgegebenen Thema, welches ein auf einer negativen Einstellung begründetes Verhalten hervorgerufen sollte. Dieses sollte mit einem Verhalten verglichen werden, das auf einer positiven Einstellung beruhte und durch das Verhalten der TN während der Recherche zum selbstgewählten Thema eruiert werden sollte.

Die grundlegende Annahme für diesen Ansatz zur Überprüfung war die, dass ein selbst erwähltes Thema bei TN automatisch zu einer positiven Einstellung führen würde, da es ihrem Studium oder ihren Interessen entspränge. Bei der Durchführung musste festgestellt werden, dass das Angebot der SLUB primär zur Bewältigung der durch Studium oder Beruf gestellten Anforderungen genutzt werden. Da diese aufoktroiert sein können, ist eine grundlegende positive Einstellung dem Thema gegenüber nicht zu gewährleisten und hätte abgefragt werden müssen. Diese Recherche kann somit im Nachhinein nicht zur Überprüfung der Hypothese herangezogen werden.

Auch die vorgegebenen Suchthemen, die nach Ansicht der Forscherin im Vorhinein so gestellt wurden, dass sie negative Einstellungen hervorrufen sollten, erwiesen sich

als nicht ausreichend anwendbar zur Überprüfung der Hypothese, da die erwünschte Einstellung nicht immer erzeugt wurde.

Zwar äußerte sich über die Hälfte der TN eher kritisch dem vorgegebenen Thema gegenüber: es sei z.B. ein unspezifischer Suchauftrag oder eine völlig fremde Thematik. Andere TN äußerten, dass sie zur Lösung der Rechercheaufgabe eher die konservativen Bestände der Bibliothek nutzen würden, die E-Books nur als Ergänzung oder erläuterten, dass sie auf diesem Gebiet schon genügend Expertise besäßen und es nicht für sinnvoll erachten würden, dafür zu recherchieren. Die restlichen TN sahen die Aufgabe entweder sehr neutral oder bekundeten ihr persönliches Interesse an dem vorgegebenen Thema. So berichtete beispielsweise ein TN, er würde das Thema selbst bald benötigen, ein anderer befand es für sehr interessant, einige TN waren gespannt auf die Ergebnisse. Schlussfolgernd kann das Verhalten während der Recherche zum vorgegebenen Thema nicht als Verhalten, das auf einer negativen Einstellung beruht, herangezogen werden.

Da das vorgegebene Thema also sowohl zu positiven als auch zu kritischen oder neutralen Meinungsäußerungen geführt hat, könnten daraus sowohl Schlüsse auf positive, neutrale oder tendenziell negative Einstellungen gezogen werden. Im Folgenden wäre deshalb eine mögliche Herangehensweise, das Verhalten der TN, das auf diesen drei Einstellungen beruht, zu vergleichen um die Hypothese zu überprüfen. Da diese dann jedoch als einzige auf Basis des zweiten Rechercheablaufes überprüft worden wäre, könnte sie nicht mit den anderen Hypothesen in Beziehung gesetzt werden. Darüber hinaus lässt sich nicht hinreichend differenzieren, ob die eventuell feststellbaren Verhaltensänderungen in den unterschiedlichen Einstellungen gegenüber dem Recherchethema begründet sind oder das vorgegebene Recherchethema selbst der Grund für diese Veränderungen darstellt.

Daher wird diese Herangehensweise als für diese Arbeit nicht sinnvoll angesehen. Im Anschluss soll, um einen Verlust der erhobenen Daten zu verhindern und losgelöst von der Hypothese, die nicht überprüft werden kann, eine Untersuchung stattfinden, in der dargestellt wird, ob und wenn möglich, warum, das Rechercheverhalten sich im Vergleich zum selbstgewählten Thema sich bei einem Vorgegebenen ändert. Die so gewonnenen Erkenntnisse können mit den anderen Hypothesen in Bezug gesetzt werden.

## **5.12.7. Auswirkungen des Beeinflussungsfaktors**

### **Recherchethema**

Um eine genaue Untersuchung durchführen zu können, wurden einige TN aus der Auswertung ausgeschlossen, da sie entweder keine relevanten Treffer finden konnten oder als TN, die mit der geringeren Titelmenge recherchieren mussten, auf Grund der technischen Probleme auf Unterstützung (und somit Beeinflussung) der Forscherin angewiesen waren oder ihre Auswahl auf nur zwei Titeln aufbauen konnten, die somit nicht als vergleichbar angesehen wird (ausführlichere Beschreibung siehe Anhang 11). Deshalb wird nur solches Verhalten verglichen, wenn bei einem TN je ein Verhalten pro Recherche beobachtbar war und das Verhalten der TN nicht durch eine geringe Titelmenge oder einem Tipp der Forscherin beeinflusst wurde. Daraus ergibt sich, dass das Verhalten von elf TN miteinander verglichen wird. Separaten Beschreibungen können bei Interesse nachgelesen werden (siehe Anhang 11).

### **Vergleich:**

Im Vergleich fällt auf, dass die TN bei der Recherche für ihr selbstgewähltes Thema meist ein bis drei Suchtermini wählen, während sie sich bei dem vorgegebenen Thema meist auf ein bis zwei Suchtermini beschränken. Jedoch konnte festgestellt werden, dass die TN für die Recherchen zu beiden Themen durchschnittlich drei Suchanfragen stellten und sich mehrheitlich auf ein bis zwei Suchanfragen beschränkten. Während der Recherche zum selbstgewählten Thema nutzten die TN im Durchschnitt drei Auswahlkriterien, wobei bei der Recherche zum vorgegebenen Thema durchschnittlich vier solcher Kriterien und mehrheitlich vier oder mehr Auswahlkriterien angewendet wurden. Als erstes Auswahlkriterium wurde in beiden Recherchen von der Mehrheit der TN der Titel angegeben. Dieser wurde in den Recherchen anhand unterschiedlicher Gesichtspunkte betrachtet: beim selbstgewählten Thema wurde der Titel auf die inhaltliche Relevanz überprüft. Hingegen fand beim vorgegebenen Thema meist keine inhaltliche Überprüfung des Titels statt, sondern eine Entscheidung nach persönlichem Empfinden oder aus Interesse. „Rein nach Gefühl und Laune. Titel hat herausgefordert, mal zu gucken, ob es wirklich neue Erkenntnisse sind oder ob ich sagen kann, so ein Buch kann ich auch schreiben.“ oder „es gab zwei Bücher zur Auswahl, die Wahl fiel aufs Interessanteste.“ Wiederholt wurde das Wiedererkennen des Titels oder der Bekanntheitsgrad einer Reihe, wie beispielsweise „for dummies“, als

Hauptkriterium genannt. Einige TN wählten unter dem Aspekt der Allgemeingültigkeit aus. Als zweites Auswahlkriterium wurde in beiden Recherchen die Beschreibung gewählt und als drittes das Inhaltsverzeichnis. Jedoch wurde das Inhaltsverzeichnis bei der Recherche zum selbstgewählten Thema inhaltlich auf Relevanz geprüft, während bei dem vorgegebenen Thema vermehrt nur auf die optische Aufbereitung geachtet wurde. Wurde ein Kapitel näher betrachtet, erfolgte dies bei beiden Recherchen unter den gleichen Gesichtspunkten.

Generell fällt auf, dass sich die TN während der Recherche zum vorgegebenen Thema stärker von der optischen Aufbereitung der Inhalte leiten lassen:

*„Die Bücher, die ich ausgesucht habe, habe ich verglichen und im Vergleich zu den anderen zwei Büchern, die ich mir angeschaut habe, ist dieses einfach wesentlich informativer aufgebaut. Nicht nur ne Checkliste, sondern Dinge erklärt, wichtige Sachen markiert.“* (TN mit Code S15)

Vier dieser TN gaben an, das Cover als erstes auf der Metadaten-Seite der EBL wahrgenommen zu haben, dies konnte jedoch auch während der Recherche zum selbstgewählten Thema beobachtet werden. Während bei der Recherche zum selbstgewählten Thema anhand des Covers meist nur die Bekanntheit des Titels beim TN überprüft wurde, und dann die weiteren Auswahlkriterien getestet wurden, erkannten einige TN während der Recherche zum vorgegebenen Thema eine bekannte Serie nicht nur am Titel, sondern auch anhand des Covers was nach Überprüfung von nur einem weiteren Kriterium zu einer sofortigen Auswahlentscheidung führte. Ein anderer TN äußerte von dem Cover beeinflusst worden zu sein, er würde bei einem uninteressanten Thema sehr stark auf ein ansprechendes Cover achten. Es würde ihn bei thematischer Relevanz zwar nicht abhalten es zu nutzen. Doch nicht nur das Cover als grafisches Element beeinflusste die TN, auch die optische Gestaltung des Inhaltes wurde als beeinflussend wahrgenommen.

*„Große Schrift, viele Absätze und Zusammenfassung- [so ein]blödes Ratgeberbuch: Wahrscheinlich gut, weil es dass alles fein in Bullet-Points auflistet. [Es würde mich] schrecklich abtönnen, aber wahrscheinlich würde ich sagen, dem Zweck angemessen.“* (TN mit Code S17)

Auch ein fehlendes Inhaltsverzeichnis wurde negativ angemerkt:

*"Da ich zu faul bin, mir das ganze Buch durch zu lesen, links sind zwar die Überpunkte oder Hauptthemenkomplexe markiert und darunter die*

*Unterpunkte aufgelistet, aber das ist mir zuviel zu lesen und zu sehr detailliert. Und das Buch anfangen zu lesen, wenn ich noch nicht mal weiß, was da drinne ist, finde ich irgendwie zeitverschwenderisch. Aus diesem Grund würde ich das Buch nicht nehmen."* (TN mit Code S19)

→Über 80 % der TN war bewusst, dass sie sich bei der Recherche und Auswahl der Titel zu einem eigenen Thema anders verhalten als bei einem vorgegebenen Thema. Ihren Aussagen zufolge führen fehlende Motivation, fehlendes Interesse und fehlendes Hintergrund- oder Fachwissen dazu, dass bei einem vorgegebenen Thema oberflächlicher gesucht wird. Das fehlende Hintergrund- oder Fachwissen führt zu einer „undifferenzierten, ungenauen Suche“, da alternative Stichwörter oder Suchbegriffe nicht bekannt sind. Zudem leidet die Relevanzprüfung der einzelnen Titel, denn eine fachliche, inhaltliche Relevanzüberprüfung und Beurteilung ist nicht möglich. "Hier wusste ich gar nichts über die anderen Bücher und habe dann halt alle geklickt, die sich interessant angehört haben." Der Mangel an Motivation und Interesse führt zu einer weniger ambitionierten, oberflächlicheren und kürzeren Suche. Diese Faktoren resultieren in einem geringeren Qualitätsanspruch. Während bei der eigenen Suche größten Wert auf „möglichst knackige Informationen“ gelegt wird: „Bei eigener Suche [bin ich] stärker auf das Wissenschaftliche fokussiert, ob der Titel viel Wissenschaftlichkeit, Forschung und Seriosität verspricht.“ „Bei eigener Suche wäre ich mit der Auswahl strenger, einfach weil ich da schon gerne Literatur und Material hätte, die sich auf mein Thema beziehen und da auch aussagekräftige Informationen beinhalten.“

Diese eigene Einschätzung kann teilweise durch die Ergebnisse der Untersuchung bestätigt werden: Auch hier ist erkennbar, dass die TN bei der Recherche zu dem vorgegebenen Thema weniger Suchtermini, mit den Worten der TN weniger Stichwörter und alternative Suchbegriffe verwendeten. Dafür wurden bei der Recherche zu dem vorgegebenen Thema durchschnittlich mehr Auswahlkriterien verwendet, was sich damit begründen lässt, dass durch das fehlende Hintergrundwissen, die TN die Beurteilung der bisher genutzten drei Auswahlkriterien nicht mehr als ausreichend empfanden, um sich entscheiden zu können und deshalb ein weiteres Auswahlkriterium heranzogen. Ob die Auswahlentscheidung jedoch aufgrund fehlender Motivation/Interesse auch schneller getroffen wurde, kann nicht bestätigt werden, da die Länge der einzelnen Suchprozesse nicht miteinander verglichen wurde. Auch die Aussagen, dass die

Suche weniger ambitioniert und intensiv sei, konnten nicht bestätigt werden, da die TN während der Recherchen durchschnittlich gleich viele Suchanfragen stellten und auch mehrheitlich die gleiche Anzahl an Suchanfragen getätigt wurden. Bestätigt werden kann jedoch, dass während der Recherche zum vorgegebenen Thema die Titel vermehrt nicht fachlich oder inhaltlich auf Relevanz überprüft wurden, sondern verstärkt nach Interesse, Allgemeingültigkeit, Wiedererkennungswert oder nach optischen Anhaltspunkten entschieden wurde. Zwar wurden bei beiden Recherchen die gleichen Auswahlkriterien gewählt, doch wurden diese nicht nach gleichen Gesichtspunkten beurteilt. Dementsprechend kann bestätigt werden, dass der Qualitätsanspruch bei der Recherche zum selbstgewählten Thema als höher angesehen werden kann.

### 5.12.8. Weitere Beeinflussungsfaktoren

Im Laufe der Studie konnte festgestellt werden, dass auch andere Faktoren die TN in ihrem Entscheidungsverhalten beeinflussen. Diese Faktoren sollen im Folgenden kurz aufgelistet werden:

Beeinflussungsfaktor	Erklärung
Cover	<p>Positiv: „Cover springt ins Auge durch farbliche Gestaltung und Größe“, Negativ: „sah [das Cover] nicht so aus, wie ein Buch, das ich gebrauchen könnte.“</p> <p>Wiedererkennungswert des Covers</p>
Empfehlung des Dozenten	<p>Ein TN traf seine Entscheidung nach der Wiedererkennung des vom Dozenten vorgegebenen Titels: "Ich wusste schon, um welches Buch es geht. Das ist das Buch, das ich hauptsächlich brauche, deshalb [habe ich es] als erstes angeklickt, weil ich da ganz sicher weiß, dass das was Richtiges zum Thema ist."</p>
Sprache Englisch	<p>"Ich persönlich arbeite nicht so gern mit englischsprachiger Literatur, einfach weil ich es nicht so gewohnt bin. Wenn es ein Thema in Germanistik ist, arbeite ich lieber mit deutscher Literatur, außer es geht darum, wie ein bestimmtes Bild im Ausland gesehen wird."</p>
Usability-Aspekte	<p>Der Aspekt Usability wird in dieser Arbeit nicht behandelt, dennoch äußerten TN vermehrt Kritik, Wünsche oder Anregungen zur Optimierung der Usability auf den Seiten des SLUB-Kataloges und der EBL-Seite, sodass eine verkürzte Auswertung dieser Äußerungen im folgenden Teil dieser Tabelle sinnvoll erscheint. Zudem beeinflusste, die kritisierte Usability dieser Seiten, das Verhalten der TN bei ihrer Auswahlentscheidung.</p>
Während des Suchprozesses in dem SLUB-Katalog	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vier TN äußerten Unverständnis der Suchfunktionalität.</li> <li>• Drei TN nannten den Wunsch, während der Suche in E-Book-Titeln mittels der gewohnten Facetten Fachbereiche oder Themenbereichen die Trefferliste einschränken zu können. Die momentan zur Verfügung gestellten Facetten Urheber, Erscheinungsjahr und Sprache werden als nicht hilfreich empfunden. Die Umsetzung der Facette Erscheinungsjahr in Form eines Zeitstrahles wird als „sinnlos“ betitelt, da</li> </ul>

	<p>eine genaue Einstellung der aktuellen Jahreszahlen damit nicht möglich sei.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drei TN wünschten sich entweder die Funktionalität einer Merkliste, Vorschläge von Titeln mit ähnlichen Inhalten oder eine Metasuche, die alle zur Verfügung stehenden Datenbanken abdeckt</li> </ul>
Auf der Metadaten-Seite der SLUB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neun TN äußerten sich negativ zu der Beschreibung und empfanden sie als nicht aufschlussreich und verwirrend: Sie sei zu lang, zu ausführlich, zu eng geschrieben und konfus. Es wären nur Kapitel aufgelistet und sie sei nicht übersichtlich, dies führte bei einem TN dazu, dass er die ganze Seite als sinnlos empfand.</li> <li>• Drei TN benannten Schwierigkeiten bei der „Ausleihe“ des E-Books, der Link zur Ressource wurde entweder nicht gefunden oder nicht als relevant erachtet.</li> </ul>
Auf der EBL-Buchansicht	Zwei TN kritisierten die inkonsistente Umsetzung der Verlage bei der Bereitstellung der E-Books: entweder kein Inhaltsverzeichnis direkt im Buch oder keine klickbares Inhaltsverzeichnis, aus den Kapitelüberschriften generiert

**Tabelle 4:** Weitere Beeinflussungsfaktoren des Verhaltens der Bibliothekskunden der SLUB während der Nutzung des PDA-Modells

### **5.13. Handlungsempfehlungen**

Zur Erstellung der Handlungsempfehlungen wurden die Ergebnisse der empirischen Forschung sowie das Kapitel über die SLUB herangezogen. Darauf basierend wurden Interpretationen angestellt und Handlungsempfehlungen für die SLUB entworfen. Bei diesen Empfehlungen handelt es sich lediglich um Vorschläge oder Ideen. Wie und in welcher Form sie umgesetzt werden können, wird im Rahmen dieser Arbeit nicht erörtert. Auch ist sich die Forscherin darüber im Klaren, dass einige Handlungsempfehlungen eventuell eine so komplexe technische Realisierung nach sich ziehen würden, dass eine Umsetzung nur auf langfristige Sicht planbar ist.

Anhand der empirischen Untersuchung des Konsumentenverhaltens der Bibliothekskunden während der Nutzung des PDA-Modells konnte festgestellt werden, dass sowohl die Größe des Titelangebotes, die Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber der SLUB als auch die angegebenen Bezahl- oder Preisinformationen die Bibliothekskunden in ihrer Entscheidungsfindung beeinflussten. Ebenfalls konnte eruiert werden, dass Bibliothekskunden, die das PDA-Modell vor der Teilnahme an der Studie bereits genutzt hatten, ein anderes Verhalten zeigten und dass sich das Verhalten der Bibliothekskunden stark veränderte, je weniger Motivation und Interesse sie dem Thema entgegen brachten, zu welchem sie in der Auswahl der PDA-E-Books recherchierten.

Da im Normalfall von der SLUB ein umfangreiches, vielseitiges und möglichst an die Bedürfnisse der Kunden angepasstes Titelangebot offeriert wird und das Angebot nicht eingeschränkt ist, erscheinen diesbezügliche Handlungsempfehlungen an dieser Stelle nicht notwendig. Festgehalten werden muss, dass es wünschenswert ist, technische Schwierigkeiten zukünftig durch die erworbenen Erfahrungswerte in einem kürzeren Zeitrahmen beheben zu können oder dass eine Verhinderung solcher Fehler durch die geplante Umstellung des Harvestings vom OAI-pmh-Protokoll auf das MARC-Format erreicht werden kann.

Aus dem Wissen, dass die TN zur Einschränkung der Titelmenge nicht nur ihre selbstgewählten Suchtermini, sondern auch die von der SLUB angebotenen Facetten nutzen, ergeben sich weitere Vorschläge. Während der Studie konnte festgestellt werden, dass einige TN die bekannten Facetten Thema und Jahreszahl gerne zur Eingrenzung genutzt hätten, die Facette Thema wurde jedoch nicht innerhalb der Suche in PDA-E-Books angeboten und die Handhabung der Facette Jahreszahl als

zu umständlich für die Nutzung empfunden. Die Situation, dass die TN ausschließlich in einer Auswahl an PDA-E-Books recherchieren, in der nur die Facetten Urheber, Erscheinungsjahr und Sprache angeboten werden, ist jedoch für die Studie künstlich geschaffen und entspricht nicht der „normalen“ Recheresituation. Normalerweise recherchieren die Bibliothekskunden in der vollständigen angebotenen Titelmenge, die auch die Titeldaten der PDA-E-Books beinhaltet, nur ist hier kaum erkennbar, ob „es sich bei einem E-Book um einen PDA-Titel handelt oder nicht“ (Bonte 2011 # 72). Dementsprechend können auch im SLUB-Katalog angebotenen Facetten, darunter die Facette Thema, zur Einschränkung genutzt werden und es besteht kein Handlungsbedarf. Sollte die SLUB jedoch in Erwägung ziehen, den Zugriff auf PDA-E-Books separat anzubieten, sollten alle üblichen Facetten angeboten werden, da die Bibliothekskunden deren Nutzung gewohnt sind und nicht darauf verzichten möchten.

Die zu umständlich empfundene Facette Jahreszahl sollte optimiert werden. Sie ist durch einen Zeitstrahl umgesetzt, dessen Beginn im Jahre Null liegt. Dies hat zur Folge, dass Jahreszahlen neueren Datums nicht genau festgelegt werden können und die Jahreszahlen wieder händisch als Zahl eingeben müssen.

1. Handlungsempfehlung: Optimierung der Facette Jahreszahl, Beginn des Zeitstrahles beispielsweise im 18. Jhd.
--

Es ist zu überlegen, ob der Zeitstrahl wirklich bei 0 beginnen muss oder ob ein Beginn beispielsweise ab dem 18.Jhd. zur Eingrenzung der Suche nicht erheblich sinnvoller wäre. Je geringer der Zeitbereich, der auf dem Zeitstrahl abgebildet wird, desto genauer kann der Bibliothekskunden anhand des Cursors seinen gewünschten Zeitraum einstellen.

Des Weiteren konnte eruiert werden, dass einige TN während ihrer Recherche auch Auswahlkriterien verwendeten, die auf Services der SLUB beruhten, beispielsweise wurde die Position des Titels auf der Trefferliste herangezogen sowie die semantischen Schlagwörter zu Hilfe genommen. Deshalb ist es aus Sicht der Forscherin umso wichtiger, dass die Services der SLUB für den Bibliothekskunden verständlich und vor allem gut anwendbar sind, wenn Bibliothekskunden mit ihrer Hilfe Auswahlentscheidung treffen.

Während der Studie fiel auf, dass viele TN die Suchfunktionalität des Kataloges nicht gänzlich verstanden hatten. Ihnen war nicht klar, wie die angezeigten Treffer mit den eingegebenen Suchtermini in Verbindung stehen, wenn sich die Suchtermini nicht offensichtlich im Titel finden ließ. Die SLUB bietet bereits eine *Hilfe zur Trefferliste* (vgl. SLUB [k.A.] h) an, aus der hervorgeht, was sich hinter den drei Reitern Bücher, Bilder..., Aufsätze und Website verbirgt und wie die Suche mit der Facetten eingegrenzt werden kann. Es werden Facetten aufgeführt sowie Tipps zur Bestellung, Vormerkung, zum Zugang zum Volltext und der Funktionalität des QR-Codes gegeben. Auch durch der *Hilfe zur einfachen Suche* (vgl. SLUB [k.A.] i) werden den Bibliothekskunden Tipps vermittelt, wie er bestmöglich recherchieren kann. In beiden Dokumenten wird jedoch nicht erwähnt, in welcher Weise sich die Trefferliste zusammensetzt, sprich welche Verbindung zwischen dem Suchtermini und dem angezeigten Treffer besteht.

2. Handlungsempfehlung: Das FAQ „Hilfe zur Trefferliste“ um eine kurze Erklärung über das Zustandekommen der Trefferliste ergänzen

Die Relevanzsortierung der Trefferliste wird ebenfalls zur Auswahlentscheidung herangezogen, deshalb ist es wichtig, dass diese Sortierung auch richtig verstanden und somit korrekt mit ihr umgegangen werden kann. Doch auch hier wurden Verständnisprobleme geäußert.

3. Handlungsempfehlung: Die FAQ „Hilfe zur Trefferliste“ um eine kurze Erklärung der Relevanzsortierung ergänzen

Da auch das Angebot von E-Books und das PDA-Modell ein Service der SLUB darstellen, der somit von den Bibliothekskunden gut anwendbar und verständlich sein sollte, sollen für diese Handlungsempfehlungen gegeben werden. Während der Studie äußerten nur knapp die Hälfte der TN, in ihrer Studien-oder Berufslaufbahn bereits auf E-Books zurückgegriffen zu haben. Die anderen TN lernten den Umgang mit diesem Medium und dem PDA-Modell erst während der Teilnahme an der Studie, drei TN zeigten starke Schwierigkeiten bei der „Ausleihe“ des E-Books, der *Link zur Ressource* wurde entweder nicht gefunden oder nicht geklickt, weil dahinter etwas anderes vermutet wurde als der Zugang zum Medium. Da der *Link zur Ressource* von den TN also nicht intuitiv als ihr Zugang zum E-Book erkannt wurde, sollte dieser Link umbenannt oder die Gestaltung verändert werden.

4. Handlungsempfehlung: Umgestaltung des *Link zur Ressource*

Bisher bei E-Books:	<p><b>Links</b></p> <hr/> <p>Link zur Ressource</p> <hr/> <p><b>Abb. 16:</b> Screenshot von dem Zugang zu einem E-Book im SLUB-Katalog</p>
Bisher bei Printmedien:	<p><b>Exemplare</b></p> <hr/> <p>Zentralbibliothek - Magazin (Sig.: Phil.B.552.m) - Barcode: 10996443N: ausleihbar, bitte bestellen</p> <hr/> <p><b>Abb. 17:</b> Screenshot von dem Zugang zu einem Printmedium im SLUB-Katalog</p>
Vorschlag:	<p><b>Exemplare</b></p> <hr/> <p>Online verfügbar: Volltext</p> <hr/> <p><b>Abb. 18:</b> Screenshot von dem Zugang zu einem E-Book mit Modifizierung durch die Autorin</p>

**Tabelle 5:** Umgestaltungsvorschlag des Zugangs zu E-Books im SLUB-Katalog mit Aufzeigen der bisherigen Situation

Vermeehrt äußerten TN vor der Teilnahme, sie würden E-Books nutzen, wenn die relevante Literatur nur als E-Book vorhanden wäre und nach der Studie, dass sie nicht gedacht hätten, dass auch in ihrem Themengebiet E-Books verfügbar wären und sie in Zukunft diesen Service auch nutzen würden. Deshalb sollte ein E-Book für den Bibliothekskunden bereits im Katalog deutlicher erkennbar sein, damit er auch wahrgenommen wird. Momentan verrät nur der Link *Online ansehen*, dass es sich bei diesem Medium um eine Online Ressource handelt. Sonst wird für alle Bücher, egal in welcher Form sie vorliegen, dieselbe Symbolik (ein Buchsymbol) verwendet.

In den bezüglich PDA fortgeschritteneren australischen Bibliotheken wird meist das Cover als Symbol verwendet. In der Bibliothek der Charles Sturt Universität wird beispielsweise das Cover des Buches verwendet mit zusätzlicher, erklärender Beschriftung eBook und in der Bibliothek der Monash Universität das Cover mit der Beschriftung Book (siehe **Tabelle 6**). In beiden Bibliotheken wird jedoch entweder durch einen grünen Punkt oder anhand einer grünen Schrift der Kunde darauf aufmerksam gemacht, dass es Online nutzbar ist. In deutschen Bibliotheken wird

meist ein Symbol wie beispielsweise in der UB Leipzig (PDA-Projekt seit 2012, Routine seit Juni 2013, siehe Kapitel 2.4) ein Buchsymbol mit kleiner Weltkugel für E-Books mit dem Wortlaut Verfügbar verwendet. Doch z.B. die Bayerische Staatsbibliothek (PDA-Projekte seit 2012, siehe Kapitel 2.4) verwendet ebenfalls teilweise das Cover mit Beschriftung Buch und einem zusätzlichen Button „Online lesen“ zur Kennzeichnung ihrer E-Books.

<p>Bibliothek der Charles Sturt Universität<sup>38</sup></p>	 <p><b>Abb. 19:</b> Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der Bibliothek der Charles Sturt Universität (vgl. Charles Sturt University 2013)</p>
<p>Bibliothek der Monash Universität<sup>39</sup></p>	 <p><b>Abb. 20:</b> Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der Bibliothek der Monash Universität (vgl. Monash University Library 2013a)</p>
<p>UB Leipzig<sup>40</sup></p>	 <p><b>Abb. 21:</b> Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der UB Leipzig (vgl. Universitätsbibliothek Leipzig 2013)</p>
<p>Bayerische Staatsbibliothek<sup>41</sup></p>	 <p><b>Abb. 22:</b> Screenshot einer E-Book-Titelanzeige der UB Leipzig (vgl. Bayerische Staatsbibliothek 2013b)</p>

**Tabelle 6:** Beispiele für die Umsetzung E-Book-Symbolen in Titelanzeigen

<sup>38</sup> <http://www.csu.edu.au/division/library>

<sup>39</sup> <http://monash.edu/library/index.html>

<sup>40</sup> <http://www.ub.uni-leipzig.de/>

<sup>41</sup> <http://www.bsb-muenchen.de/index.php>

In der Studie wurde ebenfalls herausgefunden wurde, dass TN umso weniger Interesse und Motivation sie dem Thema entgegen bringen, zu welchem sie recherchieren, sich desto mehr von optischen Anhaltspunkten leiten lassen. Visuelle Anreize werden hier stärker wahrgenommen und wirken somit stärker auf die Entscheidung ein. So könnte die SLUB beispielsweise verhindern, dass während der Recherche im Katalog die Motivation noch weiter sinkt und schlussendlich mehr aus „Verlegenheit“ und Frustration statt aus Relevanzgründen eine Ausleihe getätigt wird, indem das Cover statt des Buchsymbols zur Kennzeichnung von E-Books genutzt würde. So würde es sich deutlich von den anderen Symbolen abheben und den Bibliothekskunden ein schnelleres Erkennen der E-Books ermöglichen und es ihnen beispielsweise erleichtern, ein bekanntes Cover oder eine Reihe wiederzuerkennen, um den Titel darauf aufbauend näher überprüfen oder sofort ausschließen zu können ohne sich bis auf die Seite der EBL durchklicken zu müssen. Diese Coverabbildung als Erkennungssymbol für E-Books kann somit durch Erkenntnisse basierend auf mehreren Hypothesen gestützt werden. Natürlich wäre diese Coverabbildung für alle Medien wünschenswert, doch die Handlungsempfehlung basiert auf dem Wissen, dass die EBL, der SLUB die Metadaten der PDA-Titel zur Verfügung stellt, sodass eventuell auch das Cover nach Absprache ebenfalls zur Verfügung gestellt werden könnte, sodass die Umsetzung dieser Handlungsempfehlung als realisierbar empfunden wird. Während die Forscherin nicht beurteilen kann und dies auch nicht Gegenstand dieser Arbeit ist, in weit die Realisierung für den restlichen Bestand umsetzbar wäre.

5. Handlungsempfehlung: Verwendung des Covers als Erkennungssymbol für E-Books
--

Um den Bibliothekskunden den Einstieg in die Recherche speziell zu E-Books zu erleichtern, könnte auch eine Orientierungs-oder Recherchehilfe zum Thema E-Books angeboten werden, die unter dem Reiter Recherche an prominenter Stelle (z.B. nach Datenbanken) den Kunden präsentiert werden könnte.

## Vorschlag:



**Abb. 23:** Screenshot des SLUB-Katalogs mit Modifizierung durch die Autorin

In dieser Orientierungs-oder Recherchehilfe könnte eine kurze Definition des Begriffs E-Book gegeben und beschrieben werden, wie die Bibliothekskunden mit Anwendung der Facetten Typ der Ressource: Bücher und Verfügbarkeit: Online Ressource sich E-Books anzeigen lassen können (als Beispiel siehe Umsetzung in der Bibliothek der Monash Universität<sup>42</sup> ). Diese Auswahl würde dann nicht nur PDA-E-Books enthalten, sondern auch andere E-Books, die den Bibliothekskunden von der SLUB zur Verfügung gestellt werden. Die bereits existierende „*Hilfe zu E-Books aus der Ebook Library*“ (siehe [Schönig, Heidrun] 2013 # 75) könnte ebenfalls in diese Orientierungs-oder Recherchehilfe integriert werden. Da sowohl TN, die das PDA-Modell bereits vor der Teilnahme an der Studie genutzt hatten, als auch die anderen TN während der Studie Verständnisprobleme, Verwirrung und Irritation bei der Nutzung des PDA-Modells zeigten, kann davon ausgegangen werden, dass sie diese „*Hilfe zu E-Books aus der Ebook Library*“ nicht gelesen hatten. Hier wird u.a. aufgeführt, dass für den Kunden keinerlei Kosten während der Nutzung dieser E-Books entstehen sowie Erklärungen, warum auf E-Books teilweise nicht zugegriffen werden kann oder die Druck-Kopier-oder Downloadbedingungen der E-Books gegeben. All diese Informationen stellen entweder Antworten auf die während der Studie geäußerten Fragen oder Erklärungen für die hervorgebrachten Verständnisprobleme dar. Der Grund für die Nicht-Nutzung dieses Dokumentes kann in der wenig auffälligen Positionierung (Reiter Recherche, Hilfe zur Recherche, FAQ-Ebook Library (EBL)) und der, vielleicht nicht für jeden Kunden verständlichen, Benennung FAQ-Ebook Library (EBL) liegen. Deshalb könnte wie

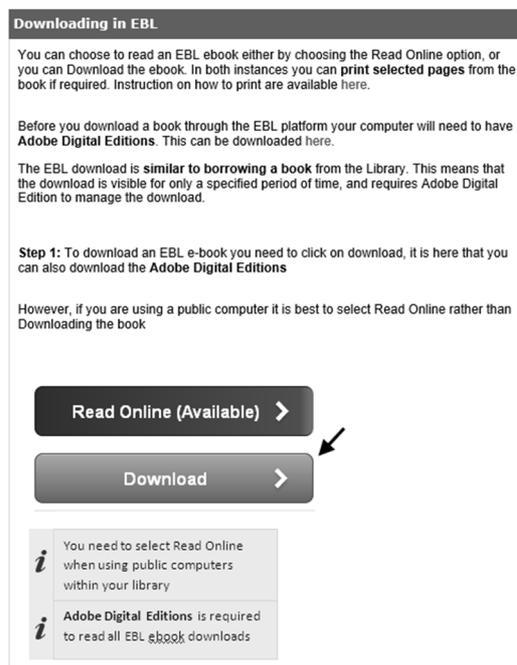
---

<sup>42</sup> <http://guides.lib.monash.edu/content.php?pid=389704&sid=3193425>

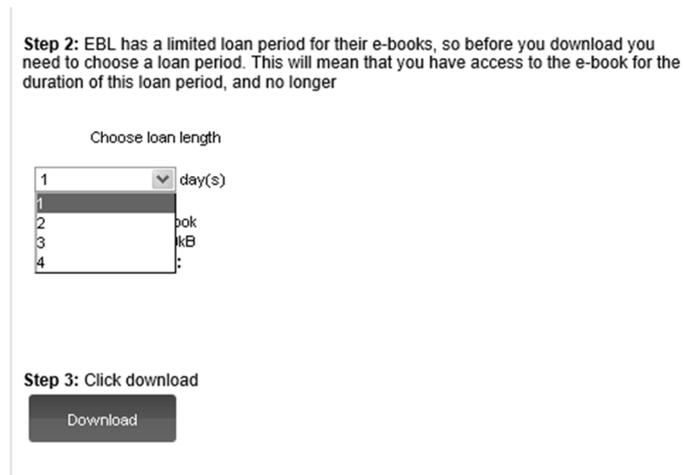
bereits erwähnt diese „Hilfe zu E-Books aus der Ebook Library“ in die Orientierungs-oder Recherchehilfe für E-Books integriert, in FAQs E-Books umbenannt werden und zum besseren Verständnis der Abläufe mit weiteren Screenshots angereichert werden.

## 6. Handlungsempfehlung: auffällige Positionierung einer modifizierten Orientierungs-oder Recherchehilfe für E-Books

An dieser Stelle soll die Recherchehilfe der Bibliothek der Monash Universität als Anregung für eine mögliche Umsetzung dieser Handlungsempfehlung aufgeführt werden:



**Abb. 24:** Screenshot von der Recherchehilfe der Bibliothek der Monash Universität – Teil 1 (vgl. Monash University Library 2013b)



**Abb. 25:** Screenshot von der Recherchehilfe der Bibliothek der Monash Universität – Teil 2 (vgl. Monash University Library 2013b)

Die SLUB könnte mit einer Recherchehilfe in ähnlicher Form die Vorgänge des Downloads, des Druckens und des Kopierens den Kunden als schriftliches Tutorial anbieten und ihnen somit die Nutzungsmöglichkeiten des PDA-Modells leichtverständlich aufzeigen. Da einige TN die englisch-sprachige Bedienung der EBL-Seite als „schwierig“ empfanden, könnte sie mit der Umsetzung dieser Handlungsempfehlung auch diesen TN gerecht werden. Denn eine Umstellung der Sprache auf der EBL-Plattform kann nur von EBL selbst tätig werden und liegt somit nicht im Möglichkeitsbereich der SLUB, dennoch sollte von Seiten der SLUB eine baldige Sprachumstellung für die deutschsprachigen Bibliothekskunden forciert werden. Bis zur tatsächlichen Umsetzung dieses forcierten Services durch die EBL stellt die präsentierte Handlungsempfehlung eine Möglichkeit dar, in naher Zukunft auf die Bedürfnisse der Bibliothekskunden reagieren zu können.

In dieser Orientierungs-oder Recherchehilfe für E-Books sollte der Bibliothekskunde zudem informiert werden, dass auch für E-Books die Möglichkeit besteht, sich eine Ausleihhistorie anzeigen zu lassen. Diese Art von Service ist der Bibliothekskunde bereits gewohnt durch die in seinem Konto einsehbare Ausleihhistorie, die sich auf Printmedien bezieht. Damit dieser Service im E-Book-Bereich von den Bibliothekskunden nicht vermisst wird, könnte seine Nutzung wieder leicht verständlich durch Screenshot visualisiert als Tutorial angeboten werden. Denn auch auf der Plattform der EBL kann sich der Bibliothekskunde über den angegebenen Link „*Bookshelf*“ die aktuell ausgeliehenen E-Books anzeigen

lassen sowie alle E-Books, auf die er auf der Plattform der EBL in der Vergangenheit zugegriffen hat.

7. Handlungsempfehlung: Modifizierung der Orientierungs-oder Recherchehilfe durch Ergänzung von visualisierten Tutorials

Eine Integration der E-Book-Ausleihhistorie in die Ausleihhistorie des Kundenkontos wäre zwar wünschenswert, wird an dieser Stelle jedoch nicht empfohlen. Nach Einschätzung der Forscherin könnte der Datenschutz des Kundenkontos bei Integration der E-Book-Ausleihhistorie in die Ausleihhistorie des Kundenkontos eventuell nicht mehr vollständig gewährleistet werden, denn das Kundenkonto müsste zu diesem Zweck mit der Ebook Library vernetzt werden.

Ergänzend könnten kurze, ansprechend gestaltete Video-Tutorials mit den gleichen Inhalten angeboten werden, um die Informationsbedürfnisse der Bibliothekskunden optimal befriedigen zu können und den Bekanntheitsgrad der E-Books zu erhöhen. Zur Anregung können die How-to-videos der National Library of Australia betrachtet werden<sup>43</sup>.

8. Handlungsempfehlung: Entwurf eines Video-Tutorials als Ergänzung zur Orientierungs-oder Recherchehilfe

Während der Studie konnte festgestellt werden, dass die angegebenen Bezahl-oder Preisinformationen, das Verhalten der TN beeinflussten. Hierbei konnte beobachtet werden, dass diese Bezahl-oder Preisinformationen, bei TN, die sie bewusst wahrgenommen hatten, sehr unterschiedliche Reaktionen auslöste. Einige TN brachen den Ausleihvorgang ab, entweder aus Verwirrung und Irritation oder um sich der Relevanz des gewählten Titels zu vergewissern, sodass die Kosten, die er der SLUB verursachen würde, gerechtfertigt wären. Ein TN äußerte, lieber die Fernleihe zu nutzen statt E-Books über PDA zu leihen, da er der SLUB Kosten ersparen wolle. Bei anderen TN führte die Wahrnehmung der Bezahl-oder Preisinformationen zu der Äußerung, dass die Preise für sie keine Bedeutung hätten, da die SLUB die Kosten übernehmen würde. Einige TN verhalten sich also genauso, wie es von der SLUB erwünscht ist, indem sie ihre Titelauswahl nochmals auf Relevanz prüfen, nachdem sie die angegebenen Bezahl-oder Preisinformationen

---

<sup>43</sup> <http://www.nla.gov.au/getting-started/borrowing>

wahrgenommen haben und andere TN zeigen genau das gegensätzliche Verhalten, indem sie diesen Informationen keine Beachtung schenken. Somit werden von Ihnen beispielsweise Titel „ausgeliehen“, die der SLUB hohe Kosten verursachen, obwohl andere preisgünstigere Titel für die TN wesentlich relevanter gewesen wären, diese von den TN jedoch nicht „geliehen“ wurden. Da diese TN keine Überprüfung der weiteren zur Verfügung stehenden Titel vornahmen, sondern sich mit ihrer getätigten Auswahl begnügten und somit relevantere Titel nicht von ihnen aufgefunden wurden. Zieht man daraus eine Konsequenz, bedeutet dies, dass TN, die das gewünschte Verhalten (erneute Relevanzprüfung) zeigen, durch die Preisinformationen verwirrt und irritiert werden und die anderen TN den Preisen keinerlei Beachtung schenken. Da sich die SLUB an den TN, die das gewünschte Verhalten zeigen, orientieren sollte, schlägt die Forscherin folgende Handlungsempfehlung vor:

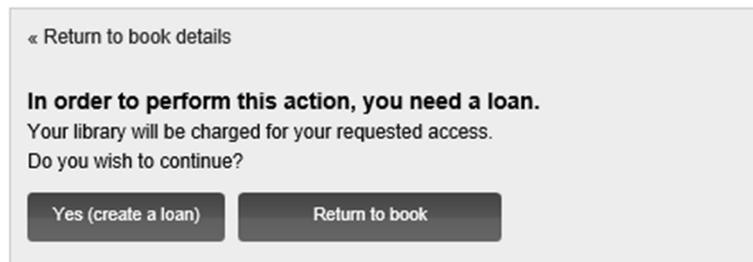
9. Handlungsempfehlung: Verzicht auf Angabe der Preise auf der EBL-Plattform

Stattdessen sollten sowohl in der Orientierungs-oder Recherchehilfe als auch auf der EBL-Plattform, die Bibliothekskunden noch deutlicher darüber informiert werden, dass die E-Books im Unterschied zu Printmedien nicht einmalig für einen gewissen Kaufpreis von der SLUB gekauft werden und dann der SLUB keine Kosten mehr verursachen und den Bibliothekskunden dauerhaft zur Verfügung gestellt werden können, sondern dass bei E-Books die SLUB Nutzungsgebühren entrichten muss, die je nach Anbieter an unterschiedliche Bedingungen geknüpft sind. Für jede Nutzung eines E-Books fallen dementsprechend Kosten für die SLUB an und deshalb sollten die Titel, die von den Bibliothekskunden genutzt werden, von diesen einer konsequenten Relevanzprüfung unterzogen werden. Diese Informationen sollten deutlicher und ausführlicher als bisher in der Recherchehilfe „*Hilfe zu E-Books aus der Ebook Library*“ wird unter dem Punkt -Entstehen für mich Kosten?- integriert werden (vgl. Schönig 2013a).

10. Handlungsempfehlung: Integration von Informationen über die Nutzungssituation von E-Books (Zustandekommen und Finanzierung der Kosten, Verfügbarkeit etc.) und vorsichtig formulierte Nutzungsempfehlungen (Relevanzprüfung) in die Orientierungs-und Recherchehilfe

Des Weiteren sollten die Pop-Up-Fenster (siehe Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.) und die Downloadinformationen (siehe Fehler! Verweisquelle

konnte nicht gefunden werden.), die bisher die Bibliothekskunden sehr knapp und in englischer Sprache darüber informieren, dass eine intensivere Nutzung des E-Books der SLUB Kosten verursachen, optimiert werden.



**Abb. 26:** Screenshot eines Pop-Up-Fensters zur Information der Bibliothekskunden über die für die SLUB entstehenden Kosten (vgl. SLUB 2013b und weiterführende Seiten)



**Abb. 27:** Screenshot eines Abschnittes der Downloadinformation für die Bibliothekskunden (vgl. SLUB 2013b und weiterführende Seiten)

Eine Umsetzung dieser Empfehlung kann jedoch nicht von der SLUB direkt, sondern nur von der EBL getätigt werden, so kann an dieser Stelle nur empfohlen werden, dass die SLUB eine Optimierung (deutschsprachige, verständlich formulierte Informationen) der Pop-Up-Fenster sowie der Downloadinformationen forcieren sollte. Bis zur tatsächlichen Umsetzung dieses forcierten Services durch die EBL stellen die Handlungsempfehlungen bezüglich einer optimierten Orientierungs- oder Recherchehilfe eine Möglichkeit dar, in naher Zukunft auf die Bedürfnisse der Bibliothekskunden reagieren zu können.

Im Verlauf der Studie zeigte sich, dass als erstes Auswahlkriterium meist die Relevanz des Titels überprüft wurde und als zweites Kriterium vermehrt die Beschreibung herangezogen wird. Im Bereich des Titels besteht für die SLUB keine

Eingreif-oder Handlungsmöglichkeit, doch der Services der Beschreibung kann unter dem Aspekt der verständlichen und leicht anwendbaren Nutzbarkeit optimiert werden. Die Beschreibungen der SLUB wurde von den TN als nicht hilfreich angesehen, was zu einer Frustration während der Nutzung führte und bei einigen TN zur Folge hatte, dass entweder die komplette Metadaten-Seite im weiteren Ablauf übersprungen wurde oder das Internet als Hilfe herangezogen wurde. Ein TN empfand die Metadaten-Seite als sinnlos, da sie ihm kein Mehrwert gegenüber der Metadaten-Seite der EBL bot. Bisher werden unter Bezeichnung nach Einschätzung der Forscherin, die Metadaten wie Angaben zum Inhaltsverzeichnis oder zum Abstract, die der SLUB von EBL zur Verfügung gestellt werden, unformatiert aneinander gereiht. Dies führt dazu, dass die Beschreibung als sehr lang, unübersichtlich, verwirrend und wenig aufschlussreich von den TN empfunden wird. Von den Bibliothekskunden ist lediglich ein Abstract oder eine kurze Zusammenfassung erwünscht, die eine Einschätzung der Relevanz ermöglicht.

- |   |
|---|
| <p>11. Handlungsempfehlung: Umstrukturierung oder Kürzung der Beschreibung der SLUB</p> <p>12. Handlungsempfehlung: Auslagerung der unformatierten Daten zum Inhaltsverzeichnis aus der Beschreibung, Angebot eines separaten Inhaltsverzeichnisses</p> |
|---|

An dieser Stelle soll die Titelanzeige der UB Leipzig als Anregung für eine mögliche Umsetzung dieser Handlungsempfehlungen aufgeführt werden:

### Patron-Driven Acquisitions : History and Best Practices

About 40 percent of the books academic libraries purchase in traditional ways never circulate and another 40 percent circulate fewer than three times. By contrast, patron-driven acquisition allows a library to borrow or buy books only when a patron needs them. In a typical workflow, the library...

Ausführliche Beschreibung

Beteiligte:	Swords, David A.
Format:	E-Book
veröffentlicht:	Berlin : De Gruyter, 2011.
Umfang:	1 online resource (216 p.)
Gesamtaufnahme:	Current Topics in Library and Information Practice
Schlagworte:	Academic libraries -- Acquisitions. Libraries and electronic publishing. Patron-driven acquisitions (Libraries). Electronic books.
Tags:	Keine Tags, Fügen Sie den ersten Tag hinzu! <a href="#">Tag hinzufügen</a>



#### Ähnliche Einträge

Patron-driven acquisitions : Current successes and future directions  
von: Nixon, Judith M. Freeman, Robert S., Ward, Suzanne M.  
veröffentlicht: London 2012.

Patron-driven acquisitions : current successes and future directions  
von: Nixon, Judith M.  
veröffentlicht: London [u.a.] 2011

Bases of modern librarianship : a study of library theory and practice in Britain, Canada, Denmark, the Federal Republic of Germany and the United States  
von: White, Carl M.  
veröffentlicht: Oxford [u.a.] 1964

Evaluating Acquisitions and Collection Management  
von: Katz, Linda S.  
veröffentlicht: Hoboken 2013.

Envisioning Future Academic Library Services Initiatives, ideas and challenges  
von: McKnight, Sue.  
veröffentlicht: London 2010.

Exemplare	Weitere Ausgaben	Details	Inhaltsangabe	Lesermeinungen	Internformat
<p>Zusammenfassung: About 40 percent of the books academic libraries purchase in traditional ways never circulate and another 40 percent circulate fewer than three times. By contrast, patron-driven acquisition allows a library to borrow or buy books only when a patron needs them. In a typical workflow, the library imports bibliographic records into its catalogue at no cost. When a patron finds a patron-driven record in the course of research, a short-term loan can allow him to borrow the book, and the transaction charge to the library will be a small percentage of the list price. Typically, a library will automat</p>					
<p>Fussnoten: Description based upon print version of record.</p>					
<p>ISBN: 9783110253030 3110253038 9783110253016</p>					

**Abb. 28:** Screenshot einer vollständigen Titelanzeige der UB Leipzig (vgl. Universitätsbibliothek Leipzig 2013- weiterführende Unterseiten)

Damit diese Seite nicht nur als sinnvoll empfunden wird, sondern auch einen Mehrwert gegenüber der Metadaten-Seite der EBL anbieten kann, könnte in Erwägung gezogen werden, ähnlich wie in der UB Leipzig Vorschläge von Titeln mit ähnlichen Inhalten auf dieser Seite anzubieten. Zur Umsetzung dieser Handlungsempfehlung könnte beispielsweise der Empfehlungsdienst BibTip genutzt werden. Hier werden „Empfehlungen [als] Links auf verwandte Titel [umgesetzt], und [...] durch das Beobachten des Benutzerverhaltens bei der Katalog-Recherche und dessen statistische Analyse erzeugt“ (BibTip [k.A.]).

13. Handlungsempfehlung: Integration einer Empfehlungsliste von verwandten Titeln in den SLUB-Katalog

## 6. Zusammenfassung

Ziel dieser Arbeit war es, die Entscheidungsprozesse der Kunden bei der Nutzung des PDA-Modells empirisch zu untersuchen, um so den Bibliotheken einen „Blick in die Köpfe ihrer Kunden“ zu gewähren, die durch das PDA-Modell die Erwerbung mitgestalten. Es sollte erforscht werden, welche Faktoren die Kunden beeinflussen, während sie sich für ein bestimmtes E-Book entscheiden.

Im Folgenden werden die Beeinflussungsfaktoren jeweils separat aufgeführt, es sollte jedoch bedacht werden, dass zu jeder Zeit eine starke Verknüpfung dieser Beeinflussungsfaktoren besteht. So können beispielsweise äußere Faktoren auf innere Faktoren einwirken, diese beeinflussen oder bedingen. Erfahrungen als Beispiel für einen inneren Faktor sind immer vom Umfeld, in dem sie gemacht wurden, abhängig. Das Umfeld stellt somit den äußeren Faktor dar, der den inneren Faktor (Erfahrungen) beeinflusst.

Die empirische Forschung hat gezeigt, dass das Verhalten der Bibliothekskunden beispielsweise stark davon abhängig ist, ob zu dem Recherchethema bereits Wissen vorhanden ist. Basierend auf diesem vorhandenen Wissen und auf den Erfahrungen, die bei vorherigen Recherchen zu diesem Thema bereits gemacht wurden, treffen die Bibliothekskunden eine überlegte Auswahlentscheidung. Sie wählen Suchtermini aus und überprüfen dann die Relevanz der angezeigten Titel, d.h. ob der Titel geeignet ist, um Inhalte zum Recherchethema bieten zu können. Diese Überprüfung erfolgt in mehreren Schritten, die Mehrheit der TN kontrollierte zunächst den Titel des PDA-E-Books, anschließend wurde die Beschreibung gelesen und nach weiteren entscheidenden Informationen durchsucht. Ließ sich mit den ersten beiden Auswahlkriterien eine Relevanz feststellen, wird im Folgenden konkret das Inhaltsverzeichnis nach thematisch passenden Kapitelüberschriften überprüft. Viele TN klickten dann noch in das Kapitel, deren Überschrift als maßgebend erachtet wurde und überflogen dessen Inhalt, bevor sie sich endgültig für eine PDA-E-Book entschieden.

War kein Vorwissen für das Recherchethema vorhanden, oder fehlte die Motivation oder das Interesse für die Recherche, überprüften die TN zwar in der Regel die gleichen Auswahlkriterien, doch ließen sie sich dabei eher von ihrem generellen Interesse, optischen Anhaltspunkten wie dem Cover, der Übersichtlichkeit und Gliederung des Inhaltsverzeichnisses oder des Kapitelaufbaus leiten.

Des Weiteren konnte festgestellt werden, dass das Verhalten der Bibliothekskunden auch von der Größe des Titelangebotes abhängig ist, welches den Bibliothekskunden während ihrer Recherche zur Verfügung steht. Je größer die Auswahlmenge, desto mehr sind die Bibliothekskunden gezwungen, während ihrer Recherche diese Auswahlmenge mittels der bereits erwähnten, auf ihrem Wissen und Erfahrung zum Recherchethema, beruhenden Auswahlkriterien einzugrenzen. Je kleiner die Auswahlmenge, desto eher sind die Bibliothekskunden geneigt, Schritte in ihrer Relevanzprüfung auszulassen. Somit kann die Auswahlentscheidung bei einer kleineren Auswahlmenge nicht mehr als so fundiert angesehen werden, da diese auf weniger Auswahlkriterien beruht. Zudem ist sie dann auch nicht mehr vollständig von den Auswahlkriterien der Bibliothekskunden abhängig, sondern auch auf den Faktoren, die die kleinere Auswahlmenge verursacht haben, wie beispielsweise die technischen Schwierigkeiten bei der Einspielung der PDA-E-Book-Titel in den SLUB-Katalog.

Darüber hinaus wurde eruiert, dass auch die Einstellung der Bibliothekskunden gegenüber der Bibliothek auf ihr Verhalten einwirkt. Durch die Diskrepanz zwischen den Größen der, während der Studie, zu vergleichenden TN-Gruppen ließen sich jedoch keine fundierten Schlüsse über die Zusammenhänge zwischen den Einstellungen (bezüglich der Bibliothek) und dem Verhalten ziehen, die sich empirisch bestätigen lassen. Um mögliche Auswirkungen, die die Einstellungen der Bibliothekskunden auf das Verhalten haben kann, zukünftig berücksichtigen zu können, wird weitere Forschung diesbezüglich dringend empfohlen.

Ob die Einstellung der Bibliothekskunden bezüglich des Systems PDA ihr Verhalten beeinflusst hätte, konnte im Rahmen dieser Studie nicht erforscht werden. Wenn gleich mehr als die Hälfte der TN das PDA-Modell unterbewusst schon genutzt hatten, wurde es nur von zwei TN auch unter dessen Namen oder dessen deutschen Übersetzung bewusst wahrgenommen. Da nur aus diesen Meinungsäußerungen eine Einstellung hätte abgeleitet werden können, wäre auch nur ein Vergleich des Verhaltens dieser zwei TN durchführbar gewesen und somit nicht ausreichend.

Überdies konnte erforscht werden, dass Bibliothekskunden mit Erfahrungen in der PDA-Nutzung ein anderes Verhalten zeigten als PDA-Erstnutzer. TN mit Erfahrungen begründeten ihre Entscheidung beispielsweise auf einer höheren Anzahl an Auswahlkriterien und trafen somit eine fundierte Entscheidung. Interessanterweise zeigten sowohl PDA-Erstnutzer als auch TN mit PDA-Erfahrung Verständnisprobleme im Umgang mit dem PDA-Modell. Einige TN vermissten den Request-Loan-Button, was zum Abbruch des Ausleihvorganges führte, andere zeigten Schwierigkeiten beim Aufrufen der Voransicht des PDA-E-Books, was zu Frustration führte.

Zudem beeinflussten die angegebenen Bezahl- oder Preisinformationen das Verhalten der Bibliothekskunden. Wie bereits erwähnt, führten diese Informationen je nach TN zu einer ausführlicheren und fundierteren Auswahl oder zur erneuten Überprüfung des Titels im Vergleich zu anderen, um Kosten für die SLUB zu vermeiden. Aus selbigem Grund beschloss ein TN, sich den Inhalt auf anderen Wegen zu beschaffen. Andere brachen den Vorgang irritiert ab.

Daneben konnte im Laufe der Studie festgestellt werden, dass weitere Faktoren das Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden beeinflusst haben, wie das Cover, die Empfehlung eines Dozenten oder die Sprache. Aber auch Usability-Aspekte auf Seiten des SLUB-Kataloges (bspw. die als wenig hilfreich empfundenen Beschreibung) und auf der EBL-Seite (bspw. die als inkonsistent empfundene Umsetzung der Präsentation der E-Books) stellten eine Beeinflussung dar.

Natürlich ermöglichen die Beeinflussungsfaktoren, die in dieser Studie untersucht oder im Laufe der Studie beobachtet werden konnten, nur eine sehr partielle Abbildung des Verhaltens der Bibliothekskunden während der Nutzung der PDA. Bisher wurde das PDA-Modell in deutschen Bibliotheken angewendet, ohne dass die Bibliotheken das Verhalten der Bibliothekskunden während dessen Nutzung nachvollziehen und somit auch nicht darauf reagieren konnten. Doch diese partielle Abbildung des Verhaltens bietet die Möglichkeit, dass Bibliotheken das erforschte Verhalten der Bibliothekskunden mit in ihre Überlegungen und Planungen bezüglich der Umsetzung der PDA mit einbeziehen können. Basierend auf den Erkenntnissen dieser Arbeit kann die Bibliothek ihren Bibliothekskunden gute „Rahmenbedingungen“ während der Nutzung des PDA-Modells schaffen und somit indirekt auf deren Entscheidungsverhalten und dementsprechend deren endgültige Entscheidung, d.h. dem indirekten Erwerb der Titel durch die Bibliothekskunden,

einwirken. Äußere Beeinflussungsfaktoren, die in der Studie beispielsweise ein „unerwünschtes“ Verhalten ausgelöst haben, können ggf. abgemildert werden. So könnte beispielsweise eine Veränderung der Präsentation der Bezahl- oder Preisinformationen, die vermehrt Irritation und Verwirrung ausgelöst haben, die negative Beeinflussung durch diesen äußeren Faktor abschwächen. Doch auch inneren Beeinflussungsfaktoren wie der Einstellung gegenüber der Bibliothek, der Motivation oder des Wissens bezüglich des Recherchethemas kann von Seiten der Bibliothek mit verständlichen, anwendbaren, hilfreichen Services und einer kundenorientierten Gestaltung des Bibliothekskatalogs begegnet werden. Beispielsweise könnte die Abbildung des Covers im Bibliothekskatalog als Erkennungssymbol für E-Books in Erwägung gezogen werden, um den Bibliothekskunden das Erkennen der E-Books zu erleichtern.

Abschließend kann also zusammengefasst werden, dass Bibliothekskunden sich nicht von spontanen Impulsen leiten lassen, sondern nachvollziehbare Auswahlkriterien nutzen, um eine Auswahlentscheidung zu treffen. Dennoch sollte beachtet werden, dass diese Auswahlentscheidung stark von dem Vorwissen, dem Interesse oder der Motivation bezüglich des Recherchethemas abhängig ist. Die Qualität dieser Nutzerentscheidungen kann durch diese Studie nicht bewertet werden, entscheidend ist jedoch, dass festgestellt werden konnte, dass viele Bibliothekskunden ihre Entscheidung überdenken und nicht wahllos alles ausleihen, was ihnen angeboten wird, wenn sie wissen, dass durch diese Nutzung der Bibliothek Kosten entstehen. Auch wenn einigen Bibliothekskunden dieser Umstand gleichgültig war, wird er dennoch wahrgenommen und mit in die Entscheidungsfindung einbezogen. Der Forschungsbedarf diesbezüglich wird von der Forscherin als unvermindert hoch und sehr notwendig angesehen, da in dieser Studie nur partiell das Verhalten der Bibliothekskunden erforscht und abgebildet werden konnte.

Die Erkenntnisse dieser Studie sollten bei Umsetzung eines PDA-Modells jedoch zwingend Berücksichtigung finden, d.h. den Bibliothekskunden sollte nicht nur das PDA-Modell zur Nutzung angeboten werden, ihnen sollte auch verdeutlicht werden, dass sie durch diesen Service die Möglichkeit haben den Bestandsaufbau maßgeblich mitgestalten. Das nicht-moderierte PDA-Modell kann somit als gute Möglichkeit für den Aufbau eines kundenorientierten auch zukünftig sinnvollen Bestands angesehen werden, wenn den Bibliothekskunden von der Bibliothek „gute“

Rahmenbedingungen während seiner Nutzung geboten werden und eine gute und transparente Aufklärung bezüglich der Nutzungsbedingungen gewährleistet ist. Somit kann auch deutschen PDA-Anwender-Bibliotheken, die momentan in Pilot-Projekten meist nur das moderierte Modell erprobt haben, durchaus empfohlen werden, das nicht-moderierte Modell in Erwägung zu ziehen. Die Bibliothek wird somit gleichzeitig den Bedürfnissen der Bibliothekskunden gerecht und kann einen verantwortungsvollen Bestandsaufbau leisten. Eine Kundenorientierung, die bei den Bibliothekskunden eine positive Grundhaltung der Bibliothek gegenüber unterstützt oder fokussiert.

## Literaturverzeichnis

### Alliance of Research Libraries k.A.

ALLIANCE OF RESEARCH LIBRARIES: *About*. URL <https://www.coalliance.org/about>. – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-08-04

### Althoff 2012

ALTHOFF, Sabine: *Evidence Based Selection*. URL <http://www.bib.uni-wuppertal.de/e-portal/ebooks/elsevier/evidencebasedselection.html>. – Aktualisierungsdatum: [2012-11] – Überprüfungsdatum 2013-08-03

### Atteslander / Cromm 2010

ATTESLANDER, Peter ; CROMM, Jürgen: *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 13. Aufl. Berlin : Schmidt, 2010 (ESV basics). – ISBN 9783503126187

### Bänsch 2002

BÄNSCH, Axel: *Käuferverhalten*. 9. Aufl. München : Oldenbourg, 2002. – ISBN 3-486-27234-9

### Bayerische Staatsbibliothek 2013a

BAYERISCHE STAATSBIBLIOTHEK [Hrsg.]: *Ebrary*. URL [www.bsb-muenchen.de/Ebrary.4025.0.html](http://www.bsb-muenchen.de/Ebrary.4025.0.html). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-08-04

### Bayerische Staatsbibliothek 2013b

BAYERISCHE STAATSBIBLIOTHEK [Hrsg.]: *Katalog: kollektive Umweltgüter*. URL [https://opacplus.bsb-muenchen.de/metaopac/search.do?methodToCall=submit&searchCategories%5B0%5D=-1&searchHistory=&CSId=38907N3013S576cb0d28c022c2d37c7102ea984809400b2f8a1&refine=true&refineField=-1&refineHitListName=100\\_SOLR\\_SERVER\\_2113398637&refineQuery=liebe&submitSearch=Suchen&refineType=new](https://opacplus.bsb-muenchen.de/metaopac/search.do?methodToCall=submit&searchCategories%5B0%5D=-1&searchHistory=&CSId=38907N3013S576cb0d28c022c2d37c7102ea984809400b2f8a1&refine=true&refineField=-1&refineHitListName=100_SOLR_SERVER_2113398637&refineQuery=liebe&submitSearch=Suchen&refineType=new) – Aktualisierungsdatum: 2013-08-15 – Überprüfungsdatum 2013-08-15

### Berg / Korneli-Dreier 2012

BERG, Sabine ; KORNELI-DREIER, Diane: *Es begann mit einer Tasse Kaffee... : ...das gemeinsame PDA-Projekt der UB Erlangen-Nürnberg und der Wissenschaftlichen Versandbuchhandlung Dietmar Dreier*. In: *B.I.T. online* 15 (2012), Nr. 2, S. S. 472-475. URL [www.b-i-tonline.de/heft/2012-05-nachrichtenbeitrag-berg.pdf](http://www.b-i-tonline.de/heft/2012-05-nachrichtenbeitrag-berg.pdf) – Überprüfungsdatum 2013-08-04

### Bermann / Münch 2011

BERMANN, Helga ; MÜNCH, Vera: *Patron Driven Acquisition: Wird der Erwerb von eBooks und Aufsätzen künftig vom Endnutzer nach Bedarf ausgelöst?* In: *Fachbuchjournal* (2011), Nr. 6, S. 17–21. URL [http://content.schweitzer-online.de/static/content/uploads/StoreFront/file/000/014/000014611/12\\_2011\\_fachbuchjournal\\_PatronDrivenAcquisition.pdf?&object\\_id=14611](http://content.schweitzer-online.de/static/content/uploads/StoreFront/file/000/014/000014611/12_2011_fachbuchjournal_PatronDrivenAcquisition.pdf?&object_id=14611) – Überprüfungsdatum 2012-04-27

### BibTip [k.A.]

BibTip [Hrsg.]: *Homepage*. URL <http://www.bibtip.com/> - Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-08-31

### Böhme 2013

BÖHME, Anne-Dorothee: *Intranet : Patron Driven Acquisition in der SLUB - Zwischenbilanz nach einem Jahr*. URL <https://intranet-slub-dresden:8443/pages/viewpage.action?pageId=18810546>. – Aktualisierungsdatum: 2013-03-01 – Überprüfungsdatum 2013-07-08

**Bonte 2011 a**

BONTE, Achim: *Benutzerinterviews zum SLUB-Katalog : Wer macht mit?* URL <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2012/01/18/benutzerinterviews-zum-slub-katalog-wer-macht-mit/>. – Aktualisierungsdatum: 2011-01-18 – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Bonte 2011 b**

BONTE, Achim: *E-Books : Ein wichtiger Benutzungstipp.* URL <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2011/11/25/e-books-ein-wichtiger-benutzungstipp/>. – Aktualisierungsdatum: 2011-11-25 – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Bonte 2011 c**

BONTE, Achim: *Über 200000 E-Books neu im SLUB-Katalog : Patron-drivenacquisition.* URL <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2011/11/07/ueber-200000-e-books-neu-im-slub-katalog-patron-driven-acquisition/>. – Aktualisierungsdatum: 2011-11-07 – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Bonte 2011 d**

BONTE, Achim: *Vormarsch der E-Books : Wie geht's Ihnen damit?* URL <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2011/11/18/vormarsch-der-e-books-wie-gehts-ihnen-damit/>. – Aktualisierungsdatum: 2011-11-18 – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Bortz / Döring 2006 [erschienen ca. 2010]**

BORTZ, Jürgen ; DÖRING, Nicola: *Forschungsmethoden und Evaluation : Für Human- und Sozialwissenschaftler ; mit 87 Tabellen.* 4. Aufl. Heidelberg : Springer-Medizin-Verl, 2006 [erschienen ca. 2010] (Springer-Lehrbuch Bachelor, Master). – ISBN 9783540333050

**Charles Sturt University 2013**

CHARLES STURT UNIVERSITY [Hrsg.]: *Katalog der Bibliothek: patron driven.* URL [http://primo.unilinc.edu.au/primo\\_library/libweb/action/search.do?dscent=1&scp.scps=scope%3A%28DTL\\_CSU\\_UNLOCKED%29%2Cscope%3A%28CSU%29%2Cscope%3A%28CSU\\_SFX%29%2Cprimo\\_central\\_multiple\\_fe&frbg=&tab=default\\_tab&dstmp=1377928994854&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&tb=t&indx=1&fromLogin=true&Submit=Search&vl\(freeText0\)=patron%20driven&fn=search&vid=CSU+Stand+2013-08-15&fromLogin=true.](http://primo.unilinc.edu.au/primo_library/libweb/action/search.do?dscent=1&scp.scps=scope%3A%28DTL_CSU_UNLOCKED%29%2Cscope%3A%28CSU%29%2Cscope%3A%28CSU_SFX%29%2Cprimo_central_multiple_fe&frbg=&tab=default_tab&dstmp=1377928994854&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&tb=t&indx=1&fromLogin=true&Submit=Search&vl(freeText0)=patron%20driven&fn=search&vid=CSU+Stand+2013-08-15&fromLogin=true.) - Aktualisierungsdatum: 2013-08-31 – Überprüfungsdatum 2013-08-31

**Clearleft Ltd. 2010**

CLEARLEFT LTD.: *Silverback 2.0 : Guerrilla usability testing software for designers and developers.* Aktualisierungsdatum: 2010. URL: <http://silverbackapp.com/> – Überprüfungsdatum 2013-04-22

**Cornell University Task Force on Print Collection Usage 2010**

CORNELL UNIVERSITY TASK FORCE ON PRINT COLLECTION USAGE (Hrsg.): *Report of the Collection Development Executive Committee Task Force on Print Collection Usage.* Ithaca: Cornell University Library, 2010. URL: [http://staffweb.library.cornell.edu/system/files/CollectionUsageTF\\_ReportFinal11-22-10.pdf](http://staffweb.library.cornell.edu/system/files/CollectionUsageTF_ReportFinal11-22-10.pdf) Überprüfungsdatum 2013-08-16

**DeGruyter 2012**

DEGRUYTER: *De Gruyter schließt Testphase ab: Patron DrivenAcquisition wird neues Geschäftsmodell.* In: *BuchMarkt: das Ideenmagazin für den Buchhandel* (2012). URL <http://www.buchmarkt.de/content/52505-de-gruyter-schliesst-testphase-ab-patron-driven-acquisition-wird-neues-geschaeftsmodell-.htm?hilite=j%FClich> – Überprüfungsdatum 2013-08-02

**Ebert 2013**

[EBERT]: *Report angemeldete Benutzer April 2013*. Dresden. – Überprüfungsdatum 2013-05-07. – Unveröffentlicht

**Ebook Library 2013 a**

EBOOK LIBRARY: *LibCentral : Acquisition catalogue*. URL [www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/](http://www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/). – Aktualisierungsdatum: 2013-06-03 – Überprüfungsdatum 2013-06-03 – nur für

**Ebook Library 2013 b**

EBOOK LIBRARY: *LibCentral : Advanced Search*. URL [www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do](http://www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-07-08 – nur mit Autorisierung zugänglich

**Ebook Library 2013 c**

EBOOK LIBRARY: *LibCentral : Mediated Loans*. URL [www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do](http://www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-07-16 – nur mit Autorisierung zugänglich

**Ebook Library 2013 d**

EBOOK LIBRARY: *LibCentral : System Settings*. URL [www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do](http://www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-07-08 – nur mit Autorisierung zugänglich

**Ebook Library 2013 e**

EBOOK LIBRARY: *LibCentral : System Settings - Advanced*. URL [www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do](http://www.slub.j.ebib.com/EBLWeb/libCentral/LoginAction.do). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-07-08 – nur mit Autorisierung zugänglich

**Ebooks Corporation 2012**

EBOOKS CORPORATION: *An Introduction to Ebook Library*. URL [http://www.ebib.com/pdfs/ebl\\_brochure.pdf](http://www.ebib.com/pdfs/ebl_brochure.pdf). – Aktualisierungsdatum: 2012 – Überprüfungsdatum 2013-05-23

**Ex Libris2012**

EX LIBRIS (DEUTSCHLAND) GMBH: *Primo : Anforderungen des Nutzers erfüllen*. URL [www.exlibrisgroup.com/de/category/PrimoUeberblick](http://www.exlibrisgroup.com/de/category/PrimoUeberblick). – Aktualisierungsdatum: 2012 – Überprüfungsdatum 2013-05-16

**Foscht / Swoboda 2007**

FOSCHT, Thomas ; SWOBODA, Bernhard: *Käuferverhalten : Grundlagen - Perspektiven - Anwendungen*. 3. Aufl. Wiesbaden : Gabler | GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden, 2007. – ISBN 978-3-8349-0470-6

**Gantert / Hacker 2008**

GANTERT, Klaus; HACKER, Rupert: *Bibliothekarisches Grundwissen*. 8., vollst. neu bearb. und erw. Aufl. München : Saur, 2008. – ISBN 978-359-81177-1-8

**Giersberg 2012**

GIERSBERG, Dagmar: *Nutzer als Bibliotheksbauer - Annette Klein im Gespräch*. URL <http://www.goethe.de/wis/bib/fdk/de9837844.htm>. – Aktualisierungsdatum: 2012-09 – Überprüfungsdatum 2013-01-03

**Golsch 2009**

GOLSCH, Michael: *Wenn der Buchhändler katalogisiert... : Ergebnisse einer Public Private Partnership*. In: *BIS - Das Magazin der Bibliothek in Sachsen* 2 (2009), Nr. 3, S. 149–151. URL [www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/2431/13\\_BIS03-09\\_Druck.pdf](http://www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/2431/13_BIS03-09_Druck.pdf) – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Golsch 2012**

GOLSCH, Michael: *Give Patrons What They Want : Nutzerbestimmte Bestandsentwicklung in der SLUB-Dresden*. In: *BIS - Das Magazin der Bibliothek in Sachsen* 5 (2012), Nr. 1, S. 34–37. URL [http://www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/8514/BIS\\_1.2012-Golsch.pdf](http://www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/8514/BIS_1.2012-Golsch.pdf) – Überprüfungsdatum 2012-04-27

**Hammerl 2010**

HAMMERL, Michaela: *Protokoll 17 09 2010 : Ergebnisprotokoll der 10. Sitzung der AG E-Books vom 17. September 2010*. URL [ebookstandards.ub.uni-muenchen.de/wiki/Protokoll\\_17\\_09\\_2010](http://ebookstandards.ub.uni-muenchen.de/wiki/Protokoll_17_09_2010). – Aktualisierungsdatum: 2010-09-28 – Überprüfungsdatum 2013-08-04

**Harre 2013 a**

HARRE, Matthias: *Intranet : [behoben] Problem EBL - sehr wenige Treffer im Katalog*. URL <https://intranet-slub-dresden:8443/pages/viewpage.action?pageId=18810546>. – Aktualisierungsdatum: 2013-05-31 – Überprüfungsdatum 2013-07-08 – nur für SLUB-Mitarbeiter zugänglich

**Harre 2013 b**

HARRE, Matthias: *Intranet : PDA-Print*. URL <https://intranet-slub-dresden:8443/display/A3/PDA-Print>. – Aktualisierungsdatum: 2013-02-22 – Überprüfungsdatum 2013-07-08 – nur für SLUB-Mitarbeiter zugänglich

**Harre 2013 c**

HARRE, Matthias: *Intranet : Umstellung des Harvestings von OAI auf MARC*. URL <https://intranet-slub-dresden:8443/display/A3/Umstellung+des+Harvesting+von+OAI+auf+MARC>. – Aktualisierungsdatum: 2013-02-18 – Überprüfungsdatum 2013-07-08 – nur für SLUB-Mitarbeiter zugänglich

**Hermann 2012**

HERMANN, Martin: *Parameter für die Budgetierung von Patron-Driven Acquisition (PDA)*. In: *Perspektive Bibliothek* 1 (2012), Nr. 2, S. 53–76. URL <http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/ojs/index.php/bibliothek/article/view/9463/3330> – Überprüfungsdatum 2013-01-03

**Hohoff /Lülfing 2012**

HOHOFF, Ulrich (Hrsg.); LÜLFING, Daniela (Hrsg.): *Bibliotheken für die Zukunft - Zukunft für die Bibliotheken : 100. Deutscher Bibliothekartag in Berlin 2011 ; [vom 7. bis 10. Juni 2011]*. Hildesheim : Olms, 2012 (Kongressbände / Deutscher Bibliothekartag). – ISBN 978-3-487-14745-1

**Hug /Poscheschnik 2010**

HUG, Theo ; POSCHESCHNIK, Gerald; LEDERER, Bernd (Mitarb.); PERZY, Anton (Mitarb.) : *Empirisch Forschen : die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium*. Wien : Huter& Roth, 2010 (Studieren, aber richtig) . –ISBN 978-3-8252-3357-0

**Klein 2012**

KLEIN, Annette: Bestandsaufbau praktisch elektronisch : Patron Driven Acquisition. In: HOHOFF, Ulrich; LÜLFING, Daniela (Hrsg.): *Bibliotheken für die Zukunft - Zukunft für die Bibliotheken : 100. Deutscher Bibliothekartag in Berlin 2011 ; [vom 7. bis 10. Juni 2011]*. Hildesheim : Olms, 2012 (Kongressbände / Deutscher Bibliothekartag). – ISBN 978-3-487-14745-1, S. 309–316

**Kroeber-Riel / Weinberg / Gröppel-Klein 2009**

KROEBER-RIEL, Werner ; WEINBERG, Peter ; GRÖPPEL-KLEIN, Andrea: *Konsumentenverhalten*. 9. Aufl. München : Vahlen, 2009. – ISBN 978-3-8006-3557-3

**Kuß / Eisend 2010**

KUß, Alfred ; EISEND, Martin: *Marktforschung : Grundlagen der Datenerhebung und Datenanalyse*. 3. Aufl. Wiesbaden : Gabler, 2010 (Gabler Lehrbuch). – ISBN 9783834913791

**Lazarus u. a. 2012**

LAZARUS, J. ; MAYR, P. ; LÓPEZ, A. ; KLEIN, A. ; GÖBEL, E.: *Patron driven acquisition*. Hamburg, CCH, Saal 8, 2012-05-22. URL <http://reg.mcon-mannheim.de/onlineprogramm-mmv/index.aspx?kongressID=49> – Überprüfungsdatum 2013-01-22

**Levine-Clark 2010**

LEVINE-CLARK, Michael (Hrsg.): *Rethinking Library Acquisition: Demand-Driven Purchasing for Scholarly Books*. Salt Lake City : American Association of University Presses Annual Conference, 2010-06-15. URL <http://de.slideshare.net/MichaelLevineClark/aaup-demand-driven-616> - Überprüfungsdatum 2013-08-15

**Library Journal / School Library Journal 2012**

LIBRARY JOURNAL; SCHOOL LIBRARY JOURNAL: *Ebook Usage in U.S. Public Libraries 2012 : Survey of Ebook Usage in U.S. Public Libraries*. URL [www.library.arkansas.gov/PublicLibraryServices/Documents/Ebook-Usage-Report-Public.pdf](http://www.library.arkansas.gov/PublicLibraryServices/Documents/Ebook-Usage-Report-Public.pdf). – Aktualisierungsdatum: 2012 – Überprüfungsdatum 2013-04-08

**Library of Congress 2013 a**

LIBRARY OF CONGRESS: *Subject Headings & Genre/Form Terms*. URL <http://www.loc.gov/aba/cataloging/subject/>. – Aktualisierungsdatum: 2013-06-28 – Überprüfungsdatum 2013-07-01

**Library of Congress 2013 b**

LIBRARY OF CONGRESS: *MARC Standards: Library of Congress - Network Development and MARC Standards Office*. URL <http://www.loc.gov/marc/>. – Aktualisierungsdatum: 2013-05-31 – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Meffert / Burmann / Kirchgeorg 2012**

MEFFERT, Heribert ; BURMANN, Christoph ; KIRCHGEORG, Manfred: *Marketing : Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung*. 11. Aufl. Wiesbaden : Gabler Verlag, 2012 (Meffert-Marketing-Edition). – ISBN 978-3-8349-6916-3

**Monash University Library 2013a**

MONASH UNIVERSITY [Hrsg.]: *Katalog der Bibliothek: patron driven*. URL [http://search.lib.monash.edu/primo\\_library/libweb/action/search.do?ct=facet&fctN=facet\\_rtype&fctV=books&rftGrp=1&rftGrpCounter=1&dscent=3&frbg=&tab=default\\_tab&dstmp=1376591032713&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&indx=1&tb=&fromLogin=true&vl\(freeText0\)=patron driven&vid=MUL&fn=search](http://search.lib.monash.edu/primo_library/libweb/action/search.do?ct=facet&fctN=facet_rtype&fctV=books&rftGrp=1&rftGrpCounter=1&dscent=3&frbg=&tab=default_tab&dstmp=1376591032713&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&indx=1&tb=&fromLogin=true&vl(freeText0)=patron%20driven&vid=MUL&fn=search). – Aktualisierungsdatum: 2013-08-31 – Überprüfungsdatum 2013-08-31

**Monash University Library 2013b**

MONASH UNIVERSITY [Hrsg.]: *Library guides: eBooks*. URL

<http://guides.lib.monash.edu/content.php?pid=389704&sid=3328575>.-

Aktualisierungsdatum: 2013-08-15 – Überprüfungsdatum 2013-08-15

**Paulson 2011**

PAULSON, Kari: *The Story of Patron-Driven Acquisition*. In: SWORDS, David A. (Hrsg.):

*Patron-driven acquisitions : History and best practices*. Berlin : de Gruyter Saur, 2011

(Current topics in library and information practice). – ISBN 9783110253030, S. S.63-78

**Pepels 2013**

PEPELS, Werner: *Käuferverhalten : Basiswissen für Kaufentscheidungen von Konsumenten und Organisationen ; mit Aufgaben und Lösungen*. 2. Aufl. Berlin : Schmidt, 2013. – ISBN 978-350-31441-5-0

**Herb / Pieper 2012**

PIEPER, Dirk; HERB, Silvia: *PDA im Praxistest - Nutzergesteuerte E-Book-Erwerbung an der UB Bielefeld*. URL <http://pub.uni-bielefeld.de/luur/download?func=downloadFile&recordOID=2533740&fileOID=2533745>.-

Aktualisierungsdatum: 2012 – Überprüfungsdatum 2013-08-02

**Polanka /Delquié 2011**

POLANKA, Sue ; DELQUIÉ, Emilie: *Patron-driven Business Models: History, Today's Landscape, and Opportunities*. In: SWORDS, David A. (Hrsg.): *Patron-driven acquisitions : History and best practices*. Berlin : de Gruyter Saur, 2011 (Current topics in library and information practice). – ISBN 9783110253030

**Price / McDonald 2009**

PRICE, Jason S. ; MCDONALD, John D.: *Beguiled by Bananas: A Retrospective Study of the Usage and Breadth of Patron vs. Librarian Acquired eBook Collections*. In: *Library Staff Publications and Research* (2009), Paper 9. URL

[http://scholarship.claremont.edu/library\\_staff/9/](http://scholarship.claremont.edu/library_staff/9/) – Überprüfungsdatum 2013-01-22

**Rösch 2012**

RÖSCH, Henriette: *Die Kompetenz der Kunden : Nutzergesteuerte Erwerbung an der Universitätsbibliothek Leipzig*. In: *BIS - Das Magazin der Bibliothek in Sachsen* 5 (2012), Nr. 4, S. S.210-213. URL <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:14-qucosa-101827> –

Überprüfungsdatum 2013-08-02

**Rösch 2013 a**

RÖSCH, Henriette: *Die Bibliothek als soziales System im Umbruch : PDA und ihre Auswirkungen auf die Beziehungen zwischen Bibliothek und ihren Nutzern*. In: *Bibliothek, Forschung und Praxis* 37 (2013), Nr. 1, S. S. 70-77

**Rösch 2013 b**

RÖSCH, Henriette: *Genau dieses Buch brauche ich! Nutzergesteuerte Erwerbung für gedruckte Bücher*. URL <http://blog.ub.uni-leipzig.de/?p=912>. – Aktualisierungsdatum:

2013-07-30 – Überprüfungsdatum 2013-08-02

**Rusch-Feja 2001**

RUSCH-FEJA, Diann: *Die Open Archives Initiative (OAI) : Neue Zugangsform zu wissenschaftlichen Arbeiten?* In: *Bibliothek* 25 (2001), Nr. 3, S. 291–300. URL

[http://www.b2i.de/fileadmin/dokumente/BFP\\_Bestand\\_2001/Jg\\_25-Nr\\_3/Jg\\_25-Nr\\_3\\_Aufsaeetze/Jg\\_25-2001-Nr\\_3-S\\_291-300.pdf](http://www.b2i.de/fileadmin/dokumente/BFP_Bestand_2001/Jg_25-Nr_3/Jg_25-Nr_3_Aufsaeetze/Jg_25-2001-Nr_3-S_291-300.pdf) – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Schattkowsky 2006**

SCHATTKOWSKY, Martina: *Sächsische Bibliografie*. URL <http://saebi.isgv.de/s/projekt.php>. – Aktualisierungsdatum: 2006 – Überprüfungsdatum 2013-07-22

**Schönig 2012 a**

SCHÖNIG, Heidrun: *Ebook Library (EBL) : InfoTreff Erwerbung : (aktueller Stand)*. Dresden, 2012-08-30. - Unveröffentlicht

**Schönig 2012 b**

[SCHÖNIG, Heidrun]: *[Kalkulation Testphase : November 2011- Januar 2012]*. Dresden, 2012-01-30. - Unveröffentlicht

**Schönig 2013 a**

[SCHÖNIG, Heidrun]: *Hilfe zu E-Books aus der Ebook Library*. URL <http://www.slub-dresden.de/recherche/hilfe-zur-recherche/faq-ebook-library-eb/>. – Aktualisierungsdatum: 2013-03-27 – Überprüfungsdatum 2013-06-29

**Schönig 2013 b**

[SCHÖNIG, Heidrun]: *[Kalkulation Routinephase : Januar 2012 - Dezember 2012]*. Dresden, 2013-05-30. - Unveröffentlicht

**Schönig 2013 c**

[SCHÖNIG, Heidrun]: *[Kalkulation Routinephase : Januar 2013 - Mai 2013]*. Dresden, 2013-05-30. - Unveröffentlicht

**Schönig / Golsch / Harre 2013**

[SCHÖNIG, Heidrun] ; [GOLSCH, Michael] ; [HARRE, Matthias]: *Ausschluß / Abwahl von Titel aus der EBL*. Dresden, 2013-04-13. - Unveröffentlicht

**Schumm 2013**

SCHUMM, Irene: *Zwei Jahre Patron-Driven Acquisition an der Universitätsbibliothek Mannheim*. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* (2013), Nr. 1, S. S. 16-27. URL [http://zs.thulb.uni-jena.de/receive/jportal\\_jparticle\\_00276787](http://zs.thulb.uni-jena.de/receive/jportal_jparticle_00276787) – Überprüfungsdatum 2013-08-02

**SLUB [k.A.]a**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN: *Bereichsbibliothek Dreipunct*. URL <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/standorte/bereichsbibliothek-dreipunct/>. – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-07-22

**SLUB [k.A.] b**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN: *Die SLUB als Koordinierungs- und Servicezentrum*. URL <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/slub-als-staatsbibliothek>. – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-06-28

**SLUB k.A. c**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN: *Die SLUB als Universitätsbibliothek*. URL <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/slub-als-universitaetsbibliothek>. – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-05-21

**SLUB k.A. d**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN: *Dresdener Digitalisierungszentrum (DDZ)*. URL <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/ddz/>. – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-08-24

**SLUB k.A. e**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN:  
*Kennzahlen*. URL <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/kennzahlen>. –  
Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-05-22

**SLUB [k.A.] f**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN:  
*Standorte*. URL <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/standorte>. – Aktualisierungsdatum:  
k.A. – Überprüfungsdatum 2013-05-22

**SLUB [k.A.] g**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN:  
*Unser Profil*. URL <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/>. – Aktualisierungsdatum: k.A. –  
Überprüfungsdatum 2013-05-21

**SLUB [k.A.] h**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN: *Hilfe  
zur Trefferliste*:. URL [http://www.slub-dresden.de/recherche/hilfe-zur-recherche/hilfe-  
trefferliste/](http://www.slub-dresden.de/recherche/hilfe-zur-recherche/hilfe-trefferliste/) – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-08-31

**SLUB [k.A.] i**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN: *Hilfe  
zur einfachen Suche*:. URL [http://www.slub-dresden.de/recherche/hilfe-zur-recherche/hilfe-  
einfache-suche/](http://www.slub-dresden.de/recherche/hilfe-zur-recherche/hilfe-einfache-suche/) – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-08-31

**SLUB 2010**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN:  
*Gesetz über die Sächsische Landesbibliothek - Staats- und Universitätsbibliothek Dresden  
(SächsLBG) : Vom 30. Juni 1995*. (SächsGVBl. 1995, S.205), zuletzt geändert durch  
Artikel 24 des Gesetzes vom 15.10.2010 (SächsGVBl. 2010, S.387, 401).). URL  
[http://www.slub-dresden.de/fileadmin/groups/slubsite/Ueber\\_uns/PDF-  
Ueber\\_uns/Gesetz\\_ueber\\_SLUB\\_2010.pdf](http://www.slub-dresden.de/fileadmin/groups/slubsite/Ueber_uns/PDF-Ueber_uns/Gesetz_ueber_SLUB_2010.pdf) - Überprüfungsdatum 2013-08-20

**SLUB 2013a**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN:  
*SLUB-Katalog: bewerbung*. URL [http://katalog.slub-  
dresden.de/primolibrary/libweb/action/search.do?dscnt=0&v1%28174636822UI0%29=an  
y&scp.scps=SemanticThirdNode&frbg=&tab=default\\_tab&dstmp=1377068174565&srt=ra  
nk&ct=search&mode=Basic&dum=true&avgl-search-only-  
in=&indx=7&tb=t&v1%28freeText0%29=bewerbung&vid=SEM&fn=search](http://katalog.slub-dresden.de/primolibrary/libweb/action/search.do?dscnt=0&v1%28174636822UI0%29=any&scp.scps=SemanticThirdNode&frbg=&tab=default_tab&dstmp=1377068174565&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&avgl-search-only-in=&indx=7&tb=t&v1%28freeText0%29=bewerbung&vid=SEM&fn=search) –  
Aktualisierungsdatum: wöchentlich – Überprüfungsdatum 2013-08-21

**SLUB 2013b**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN:  
*SLUB-Katalog: pda\_sw\* woman question*. URL  
[http://slub.ebib.com/patron/FullRecord.aspx?p=328291&echo=1&userid=4215167&tstamp  
p=1377068964&id=b07512b61b00c09380ab96f97c59b8c0a46ba30a&extsrc=shib-  
eppn&patrontype=member%40slub-dresden.de](http://slub.ebib.com/patron/FullRecord.aspx?p=328291&echo=1&userid=4215167&tstamp=1377068964&id=b07512b61b00c09380ab96f97c59b8c0a46ba30a&extsrc=shib-eppn&patrontype=member%40slub-dresden.de) – Aktualisierungsdatum: wöchentlich –  
Überprüfungsdatum 2013-08-21- nur für SLUB-Kunden zugänglich

**SLUB 2013c**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN:  
*SLUB-Katalog: Recherche pda\_sw\**. URL [http://katalog.slub-  
dresden.de/primolibrary/libweb/action/search.do?frbg=&tab=default\\_tab&dstmp=&srt=ra  
nk&ct=search&mode=Basic&dum=true&indx=1&tb=t&fn=search&vid=SEM&fromLogin  
=&v1%28174636822UI0%29=any&scp.scps=SemanticThirdNode&v1%28freeText0%29=p](http://katalog.slub-dresden.de/primolibrary/libweb/action/search.do?frbg=&tab=default_tab&dstmp=&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&indx=1&tb=t&fn=search&vid=SEM&fromLogin=&v1%28174636822UI0%29=any&scp.scps=SemanticThirdNode&v1%28freeText0%29=p)

da\_sw\*&avgl-search-only-in=. – Aktualisierungsdatum: wöchentlich – Überprüfungsdatum 2013-06-08

### **SLUB 2013d**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN;  
*SLUB-Katalog: Musik Eros*. URL [http://katalog.slub-dresden.de/primo\\_library/libweb/action/search.do?dsent=1&vl\(174636822UI0\)=any&scp.scps=SemanticThirdNode&frbg=&tab=default\\_tab&dstmp=&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&avgl-search-only-in=&tb=t&indx=1&fromLogin=&vl\(freeText0\)=musik+eros&fn=search&vid=SEM&fromLogin=true&fromLogin=true](http://katalog.slub-dresden.de/primo_library/libweb/action/search.do?dsent=1&vl(174636822UI0)=any&scp.scps=SemanticThirdNode&frbg=&tab=default_tab&dstmp=&srt=rank&ct=search&mode=Basic&dum=true&avgl-search-only-in=&tb=t&indx=1&fromLogin=&vl(freeText0)=musik+eros&fn=search&vid=SEM&fromLogin=true&fromLogin=true) – Aktualisierungsdatum: wöchentlich – Überprüfungsdatum 2013-08-31

### **SLUB / ISGV [k.A.]**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN;  
INSTITUT FÜR SÄCHSISCHE GESCHICHTE UND VOLKSKUNDE E.V.: *SACHSEN.digital : das Portal zur Geschichte, Kultur und Landeskunde Sachsens : Startseite*. URL <http://www.sachsendigital.de/startseite/>. – Aktualisierungsdatum: k.A. – Überprüfungsdatum 2013-05-22

### **SLUB /ISGV 2013 a**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN;  
INSTITUT FÜR SÄCHSISCHE GESCHICHTE UND VOLKSKUNDE E.V.: *Saxonica*. URL [swb.bsz-bw.de/DB=2.304/SAEBI\\_SAXONICA](http://swb.bsz-bw.de/DB=2.304/SAEBI_SAXONICA). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-05-22

### **SLUB /ISGV 2013 b**

SÄCHSISCHE LANDESBIBLIOTHEK- STAATS-UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN;  
INSTITUT FÜR SÄCHSISCHE GESCHICHTE UND VOLKSKUNDE E.V.: *Willkommen bei der Sächsischen Bibliographie Online*. URL [swb.bsz-bw.de/DB=2.304](http://swb.bsz-bw.de/DB=2.304). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-05-22

### **Staatsbibliothek zu Berlin 2013**

STAATSBIBLIOTHEK ZU BERLIN - PREUßISCHER KULTURBESITZ: *OAI*. URL <http://www.zeitschriftendatenbank.de/services/schnittstellen/oai/>. – Aktualisierungsdatum: 2013-05-07 – Überprüfungsdatum 2013-07-27

### **Staatsbibliothek zu Berlin [u.a.] 2013**

STAATSBIBLIOTHEK ZU BERLIN - PREUßISCHER KULTURBESITZ [U.A.]: *DFG-gefördert Lizenzen für elektronische Medien*. URL [www.nationallizenzen.de](http://www.nationallizenzen.de). – Aktualisierungsdatum: 2013 – Überprüfungsdatum 2013-05-22

### **Stiftung Preußischer Kulturbesitz 2012**

STIFTUNG PREUßISCHER KULTURBESITZ: *Kompetenznetzwerk*. URL [www.deutsche-digitale-bibliothek.de/content/competence-network](http://www.deutsche-digitale-bibliothek.de/content/competence-network). – Aktualisierungsdatum: 2012 – Überprüfungsdatum 2013-05-22

### **subito 2009**

SUBITO. DOKUMENTE AUS BIBLIOTHEKEN E.V.: *Allgemeine Geschäftsbedingungen*. URL [www.subito-doc.de/index.php?lang=de&mod=page&pid=AGB](http://www.subito-doc.de/index.php?lang=de&mod=page&pid=AGB). – Aktualisierungsdatum: 2009 – Überprüfungsdatum 2013-05-22

### **Swords 2011**

SWORDS, David A. (Hrsg.): *Patron-driven acquisitions: History and best practices*. Berlin: de Gruyter Saur, 2011 (Current topics in library and information practice). – ISBN 9783110253030

**Trommsdorff, Teichert 2011**

TROMMSDORFF, Volker ; TEICHERT, Thorsten: *Konsumentenverhalten*. 8., vollst. überarb. u. erw. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 2011 (Kohlhammer Edition Marketing). – ISBN 978-3-17-021877-2

**UKOLN, JISC 2007**

UKOLN; JISC: *OAI\_DC*. URL [http://standards.jisc.ac.uk/catalogue/OAI\\_DC.phtml](http://standards.jisc.ac.uk/catalogue/OAI_DC.phtml). – Aktualisierungsdatum: 2007-04-27 – Überprüfungsdatum 2013-07-27

**Universität Tübingen 2012**

UNIVERSITÄT TÜBINGEN, SEMINAR FÜR SPRACHWISSENSCHAFT: *Glossar: Harvesting*. URL <http://www.sfs.uni-tuebingen.de/nalida/de/doku/glossar.html#H>. – Aktualisierungsdatum: 2012-06-01 – Überprüfungsdatum 2013-07-08

**Universitätsbibliothek Leipzig 2013**

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK LEIBZIG [Hrsg.]: *Katalog : patron driven*. URL <https://katalog.ub.uni-leipzig.de/Search/Results?lookfor=patron+driven&lookfor.x=0&lookfor.y=0> – Aktualisierungsdatum: 2012-08-31 – Überprüfungsdatum 2013-08-31

**Vogl 2011**

VOGL, Susanne: *Alter und Methode : Ein Vergleich telefonischer und persönlicher Leitfadenterviews mit Kindern*. In: *Alter und Methode* (2011)

**Wackwitz 2013 a**

WACKWITZ, Kathleen: *12. EBL-Statistik : Email*. Dresden, 2013-05-17. - Unveröffentlicht

**Wackwitz 2013 b**

WACKWITZ, Kathleen: *12. EBL-Statistik : Online Nutzung und Short Term Loans*.– Dresden. 2013-05-17 - Unveröffentlicht

**Walker 2012**

WALKER, Kizer: *Neue Entwicklungen: Patron-Driven Acquisition in U.S. Academic Research Libraries : at the Tipping Point in 2011?* In: *Bibliothek, Forschung und Praxis* 36 (2012), Nr. 1, S. S. 126-130. URL [www.degruyter.com/view/j/bfup.2012.36.issue-1/bfp-2012-0015.pdf](http://www.degruyter.com/view/j/bfup.2012.36.issue-1/bfp-2012-0015.pdf) – Überprüfungsdatum 2013-08-04

**Winkler 2008**

WINKLER, Marco: *Langzeitarchivierung von Online- Publikationen digitaler Repositorien : Untersuchung am Beispiel der Publikationssoftware OPUS*. Potsdam, Fachhochschule Potsdam. Diplomarbeit. 2008-08-05. URL <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/08344.pdf> – Überprüfungsdatum 2013-07-27

### **Eidesstattliche Versicherung**

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbständig und 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 Quellenangaben kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift

## Anhang

### Anhang 1: Erster Rekrutierungsblog-Post

Lisa Maria Geisler | Views:952 | Permalink | 23.04.2013 | 16:56 Uhr

#### **Grüße aus Hamburg - Unterstützer für Studie gesucht**

Hallo liebe Dresdener Studenten/innen,  
wisst ihr eigentlich, wie gut ihr es habt? Seit Oktober 2011 könnt ihr als Nutzer mit der sogenannten kundengesteuerten Erwerbung den Bestand der SLUB maßgeblich mit gestalten, dies wird auch Patron-Driven-Acquisition genannt. Damit können die Bibliotheken in Hamburg leider nicht mithalten und somit komme ich zu meinem Anliegen.

Ich studiere im 6. Semester Bibliotheks-und Informationsmanagement an der HAW Hamburg und habe mir für meine Bachelorarbeit genau dieses Erwerbungs-system als Thema ausgesucht. Um dieses neue System, welches übrigens in Deutschland bis jetzt nur an sehr wenigen Bibliotheken erprobt oder eingeführt wurde, untersuchen zu können, möchte ich eine Studie bei euch in der SLUB Dresden durchführen.

In der Zeit vom 11.05.13 bis zum 07.06.13 werde ich deshalb regelmäßig von 08.30 bis 19.30 Uhr in der Bibliothek sein, um euch als Teilnehmer/innen zu gewinnen und natürlich um zu forschen. Für euch würde das konkret bedeuten, während meiner Untersuchung hättet ihr meine ungeteilte Aufmerksamkeit und Haribos Beste, zudem helft ihr mir ganz nebenbei Erkenntnisse auf diesem neuen Gebiet zu gewinnen. Unter allen Teilnehmer/innen wird außerdem ein Acribit-Gutschein verlost. (Der Rechtsweg ist wie immer ausgeschlossen.)

Also habt ihr Lust und Zeit mich bei meiner Forschung zu unterstützen? Dann schreibt mir einfach eine Mail mit euren Kontaktdaten und verfügbare Zeiten an [lisamaria.geisler@haw-hamburg.de](mailto:lisamaria.geisler@haw-hamburg.de), dann können wir die Einzelheiten persönlich besprechen.

Ich würde mich sehr über eure Teilnahme freuen und bin schon gespannt auf die Forschungsergebnisse.

In diesem Sinne, sonnige Grüße aus Hamburg  
wünscht Lisa Maria Geisler

Abb.: Screenshot von dem ersten Blog-Post im SLUB-Blog: 23.04.2013 (Geisler 2013b)

#### **Geisler 2013b**

GEISLER, Lisa Maria: *Grüße aus Hamburg – Unterstützer für Studie gesucht*. URL <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2013/04/23/gruesse-aus-hamburg-unterstuetzer-fuer-studie-gesucht/> .- Aktualisierungsdatum 2013-06-08 – Überprüfungsdatum 2013-07-22

## Anhang 2: Erster Rekrutierungsblog-Post

Lisa Maria Geisler | Views:703 | Permalink | 08.05.2013 | 14:50 Uhr

### *Erneute Grüße aus Hamburg - PDA-Studie startet ab nächster Woche*

Hallo liebe Dresdener,

jetzt ist es bald soweit. Ab dem 13.05.2013 besuche ich für vier Wochen eure wunderschöne Stadt um in Zusammenarbeit mit der SLUB eine empirische Studie zum Thema Patron-Driven-Acquisition (PDA) durchzuführen. Auch diejenigen unter euch, denen PDA kein Begriff ist, sind herzlich eingeladen an meiner Studie teilzunehmen.

An dieser Stelle einen herzlichen Dank an alle, die sich bereits bei mir gemeldet und ihre Unterstützung angeboten haben für ihre Hilfsbereitschaft und Engagement.

Falls ihr anderen jetzt auch Lust bekommen habt bei der Studie mitzumachen könnt ihr mir wie folgt helfen:

1. Ihr nennt mir einen Tag und eine Uhrzeit, an der ihr Zeit habt für mich und meine Studie. (1-3 Vorschläge)
2. An diesem Tag bringt ihr ein bisschen Zeit mit, max. eine Stunde. Ich kann euch leider im Moment noch nicht genau sagen, wie lange das Interview dauern wird, da jeder Teilnehmer unterschiedlich lange braucht und sich die Studie momentan noch im Entwicklungsstadium befindet. Ich werde es aber so planen, dass es Spaß machen wird das PDA-Modell zu untersuchen, sodass die Zeit wie im Flug vergeht.
3. Da ich die Studie auf meine Teilnehmer hin konzipiere, wäre es toll, wenn ich noch ein paar Informationen über euch hätte wie z.B. den Namen eures Studiengangs und in welchem Semester ihr studiert.

Ich freue mich auf euch.

Schöne Grüße aus Hamburg sendet Lisa Maria Geisler

**Nachtrag:** Unter allen TeilnehmerInnen verlose ich drei Acnbit-Gutscheine im Wert von 1x 25€, 1x 15€ und 1x 5€. Die Verlosung findet am 07.06.2013 um 15 Uhr in der Bibosphäre statt. Der Rechtsweg ist wie immer ausgeschlossen.

**Nachtrag 2:** Wie versprochen wurden am Freitag als Dank für die Teilnahme an unserer PDA-Studie die drei Acnbit-Gutscheine verlost. Die Gewinner wurden schriftlich informiert



Abb.: Screenshot von dem Erinnerungs-Post: 08.05.2013 ( Geisler 2013a)

### Geisler 2013a

GEISLER, Lisa Maria: *Erneute Grüße aus Hamburg – PDA-Studie startet ab nächster Woche.* URL <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2013/05/08/erneute-gruesse-aus->

[hamburg-pda-studie-startet-ab-naechster-woche/](#) .- Aktualisierungsdatum 2013-06-08 – Überprüfungsdatum 2013-07-22

### Anhang 3: Rekrutierungs-Tweed



Abb.: Screenshot vom Tweed (2013-05-21), veröffentlicht von Simon Gude (Gude 2013)

#### Gude 2013

GUDE, Simon: *Unsere PDA-Studie ist gut angelaufen [...]*. URL <https://twitter.com/slubdresden/status/336850352395661312> . – Aktualisierungsdatum 2013-05-21 – Überprüfungsdatum 2013-08-04

## Anhang 4: Rekrutierungsposter



# Gesucht werden ...

---

... Teilnehmer für eine Studie zum Thema Patron-Driven-Acquisition (kundengesteuerte Erwerbung)!

<b>WANN?</b>	<b>vom 14. Mai bis 07. Juni 2013 immer Mo – Fr, 9 bis 18 Uhr</b>
<b>WO?</b>	<b>Bibosphäre (am Infopunkt 2)</b>
<b>ZEIT?</b>	<b>max. 1 Stunde</b>
<b>BELOHNUNG?</b>	<b>unter allen Teilnehmern werden 3 Acribit-Gutscheine im Wert von 1 x 25 €, 1 x 15 € und 1x 5 € verlost</b>
<b>INTERESSE?</b>	<b>Flyer ausfüllen und ab in die Rückmeldebox am IP 2</b>

Ich freue mich auf Ihre Teilnahme.

Ihre Lisa Maria Geisler



weitere Informationen  
im SLUBlog

erstellt von Lisa Maria Geisler und Ramona Ahlers-Bergner (Abteilung  
Öffentlichkeitsarbeit SLUB)

## Anhang 5: modifiziertes Rekrutierungsposter



# Gesucht werden ...

---

... Teilnehmer für eine Studie zum Thema Patron-Driven-Acquisition (kundengesteuerte Erwerbung)!

<b>WANN?</b>	<b>vom 14. Mai bis 07. Juni 2013 immer Mo – Fr, 9 bis 18 Uhr</b>
<b>WO?</b>	<b>Bibosphäre (am Infopunkt 2)</b>
<b>ZEIT?</b>	<b>max. 1 Stunde</b>
<b>BELOHNUNG?</b>	<b>unter allen Teilnehmern werden 3 Acribit-Gutscheine im Wert von 1 x 25 €, 1 x 15 € und 1x 5 € verlost</b>
<b>INTERESSE?</b>	<b>Einfach eine EMail mit Angaben zu</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Studiengang und -semester oder</li><li>• Beruf und Themengebiet</li><li>• 3 Terminvorschläge (Datum &amp; Zeit)</li></ul>

Ich freue mich auf Ihre Teilnahme.  
Ihre Lisa Maria Geisler



EMail an  
[Lisa-Maria.Geisler@slub-dresden.de](mailto:Lisa-Maria.Geisler@slub-dresden.de)

erstellt von Lisa Maria Geisler und Ramona Ahlers-Bergner (Abteilung  
Öffentlichkeitsarbeit SLUB)

## Anhang 6: Rekrutierungs-Tweed II



Abb.: Screenshot vom Tweed (2013-06-04), veröffentlicht von Nicole Morgenstern (Morgenstern 2013)

### Morgenstern 2013

MORGENSTERN, Nicole: *Teilnehmer gesucht* [...]URL  
<https://twitter.com/slubdresden/status/341824905987383297> .-  
Aktualisierungsdatum: 2013-06-04 – Überprüfungsdatum 2013-06-04

## Anhang 7: standardisierter Fragebogen mit Angaben zur Sozialstatistik



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
Hamburg University of Applied Sciences

### Allgemeine Informationen:

Code:

Name:

Vorname:

Adresse:

Emailadresse:

Alter:

Geschlecht:  weiblich  männlich

Semester:

Studiengang/ Beruf:

Monatliches Einkommen:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> $\leq 400$      | <input type="checkbox"/> $1200 \geq 1600$ |
| <input type="checkbox"/> $400 \geq 800$  | <input type="checkbox"/> $1600 \geq 1800$ |
| <input type="checkbox"/> $800 \geq 1200$ | <input type="checkbox"/> $> 1800$         |

Datum

Unterschrift

erstellt von Lisa Maria Geisler

## Anhang 8: Datenschutzerklärung

### **EINVERSTÄNDNISERKLÄRUNG DATENSPEICHERUNG ( Empirische Studie zum Thema PDA)**

Lisa Maria Geisler, Studentin der HAW Hamburg führt in Absprache mit der Sächsischen Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) eine empirische Untersuchung im Rahmen einer Bachelorarbeit zum Thema Patron-Driven-Acquisition durch.

Während des Interviews werden Videoaufzeichnungen und Tonaufnahmen der Testperson sowie Bildschirmhintergrund, Tastatureingaben und Mausbewegungen aufgezeichnet.

Die Rohdaten aus der empirischen Studie werden nach Fertigstellung der Bachelorarbeit an die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) geliefert und für weitere Forschungszwecke gespeichert. Es handelt sich hier um anonymisierte Daten. Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse können keiner bestimmten oder bestimmbarer Person zugeordnet werden.

1. Ich erkläre mich damit einverstanden, dass am ..... mit mir ein Interview durchgeführt und die dabei entstehenden Daten, sowie die sonstigen o. g. Daten ausgewertet und gespeichert werden.
2. Ich erkläre mich weiter damit einverstanden, dass diese Aufzeichnungen in anonymisierter Form an die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) weitergeleitet, sowie für weitere Forschungszwecke verwendet werden.

Eine weitere Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten findet nur vereinzelt für Forschungszwecke und nach direkter Absprache statt.

Die Daten werden nach ihrer Auswertung und der anonymisierten Weitergabe spätestens am 08.06.2014 gelöscht.

Ich wurde darüber informiert, dass meine Einwilligung freiwillig ist und mir bei Verweigerung der Einwilligung keine Nachteile entstehen sowie darüber, dass ich meine Einwilligung jederzeit widerrufen kann.

---

Name, Vorname

---

Ort, Datum

---

Unterschrift

erstellt von Lisa Maria Geisler

## Anhang 9: vollständiger Screenshot einer Voransicht eines PDA-E-Books

The screenshot shows a library interface with the following elements:

- Navigation:** Library Home, Bookshelf, Quick Search, Search, Advanced Search.
- Book Cover:** 'The Woman Question and Higher Education: Perspectives on Gender and Knowledge Production in America' by May, A.M.
- Actions:** Add to Collection, Email Link, Cite this book.
- Details Tab:**
  - Title:** The 'Woman Question' and Higher Education : Perspectives on Gender and Knowledge Production in America
  - Author(s):** May, A.M.
  - Publisher:** Edward Elgar Publishing
  - Series:**
  - Pages:** 200
  - LCCN:** LC1756.W653 2008
  - Edition:** N/A
  - Formats Available:** PDF
  - Print ISBN:** 9781847204011
  - eISBN:** 9781848440159
  - Dewey:** 378.00820973
  - Publication Date:** 01 Jan, 2008
  - Category:** Education
  - Language:** English
  - LCSH:** Women.
- Summary:** This uniquely interdisciplinary study offers a provocative look at the 'Woman Question' in relation to higher education at the dawn of the twenty-first century. Leading feminist scholars from a wide variety of perspectives evaluate the role of biology, discrimination and choice in rationalizing women's exclusion from fully participating in the process of knowledge production, as well as examining institutional impediments. Contextualizing arguments against women's inclusion and including contemporary perspectives on gender, this book ...
- Buttons:** Show more, Read Online (Available) >
- Disclaimer:** Your library requires you to read this book online before you can download it.
- Price Information:** Die anfallenden Kosten werden von der SLUB übernommen.
 

Pricing	
7 day loan	€14.15
Purchase price	€117.93 (NL)
Purchase price	€94.35 (TB)
Purchase price	€141.52 (UA)

Abb.: Screenshot einer Voransicht eines PDA-E-Books (vgl. SLUB 2013)

## **Anhang 10: Auswertungstabelle (aufgrund der Größe ausgelagert)**

Die Auswertungstabelle konnte aufgrund ihrer Größe nicht an dieser Stelle eingliedert werden, sondern wird zum Schluss angefügt.

## **Anhang 11: Schriftliche Herleitung der Ergebnisse zur Überprüfung der Hypothesen**

### **11.1 Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Einstellung bezüglich der SLUB**

#### **Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden mit positiver Einstellung:**

Die 18 TN mit einer positiven Einstellung wählten meistens mindestens ein bis maximal drei Suchtermini (16), nur zwei TN zogen mindestens zwei bis maximal drei oder vier Suchtermini heran. Im Durchschnitt stellten sie drei Suchanfragen, wobei acht TN ein bis zwei Suchanfragen, sechs TN vier oder mehr Suchanfragen und vier TN drei bis vier Suchanfragen tätigten. Im Durchschnitt wurden von allen TN drei Auswahlkriterien für ihre Entscheidung zu Rate gezogen. Ihre Auswahlentscheidung traf die Mehrzahl der TN (11) auf Basis von drei bis vier Auswahlkriterien, zwei TN zogen entweder mehr als drei Auswahlkriterien oder genau drei Auswahlkriterien heran und drei TN zogen nur zwei bis drei Auswahlkriterien heran. Bei einem TN führten die Suchanfragen zu keinem Treffer, sodass keine Erhebung der Auswahlkriterien möglich war. Bis auf zwei TN zogen alle TN den Titel als erstes Auswahlkriterium heran. Die zwei TN wählten entweder den Autor oder die Position des Titels auf der Trefferliste als erstes Auswahlkriterium. Als zweites Auswahlkriterium wurde meistens (10) die Beschreibung, gefolgt von dem Erscheinungsjahr (3) oder dem Inhaltsverzeichnis (2) gewählt. Zwei TN nutzten entweder die dem Titel zugeordneten semantischen Schlagwörter oder den Titel als Auswahlkriterium. Als drittes Auswahlkriterium wurde vermehrt (7) das Inhaltsverzeichnis herangezogen, ebenfalls wurden die Beschreibung (3), das Kapitel der PDA-E-Books (2), die Einleitung, das Vorwort oder die Serie auf Relevanz geprüft. Als viertes Auswahlkriterium wurde zweimal entweder der Einblick in ein bestimmtes Kapitel der PDA-E-Books oder das Inhaltsverzeichnis gewählt, vereinzelt wurde der Abstract, der Autor oder das Vorhandensein des Suchtermini direkt im PDA-E-Book mittels der Suchfunktion des Browsers (Tastenkombination Strg+F) überprüft. TN, die mehr als die durchschnittlich genutzte Anzahl von drei Auswahlkriterien zu Rate zog, wählten als viertes entweder bereits erwähnten Kriterien, ein direktes Durchsuchen des PDA-E-Books nach dem Suchtermini, den Abstract oder den Autor.

#### **Entscheidungsverhalten der Bibliothekskunden mit einer anderen Einstellung:**

Die drei TN mit einer anderen Einstellung wählten minimal ein bis maximal drei Suchtermini und stellten im Durchschnitt vier Suchanfragen. Ein TN musste seine Recherche aufgrund fehlender relevanter Treffer abbrechen, sodass keine Erhebung der Auswahlkriterien möglich war. Für ihre Auswahlentscheidung zogen sie drei oder vier Auswahlkriterien heran, als erstes Auswahlkriterien wurde der Titel oder die Beschreibung, als zweites Kriterium der Einblick in ein bestimmtes Kapitel oder die Beschreibung und als drittes Kriterium das Inhaltsverzeichnis oder die direkte Suche des Suchtermini im PDA-E-Book genutzt. Das vierte Auswahlkriterium war der Einblick in ein Kapitel zur Relevanzüberprüfung.

## **11.2 Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Nutzung des PDA-Modells**

### **Entscheidungsverhalten der bisherigen PDA-Nutzer:**

Die zwölf TN, die PDA entweder bewusst oder unbewusst bereits vor Teilnahme an der Studie genutzt hatten (siehe Kapitel Überprüfung der Hypothese 2), wählten meistens (10) mindestens ein bis maximal drei Suchtermini für ihre Suchanfragen. Nur zwei TN zogen immer mindestens zwei bis maximal drei oder vier Suchtermini heran. Im Durchschnitt wurden drei Suchanfragen gestellt, wobei die Mehrheit (6) der TN sich mit ein bis zwei Suchanfragen benötigte, drei TN drei bis vier Suchanfragen und drei TN fünf bis sechs Anfragen vollzogen. Die Auswahlentscheidung wurde im Durchschnitt auf Basis von vier Auswahlkriterien getroffen, vier TN nutzten diese Anzahl an Auswahlkriterien, vier TN wählten zwei bis drei und zwei TN vier oder mehr Kriterien. Ein TN traf seine Entscheidung entweder aufgrund von drei oder von sechs Auswahlkriterien. Bei einem TN führten die Suchanfragen zu keinem Treffer, sodass keine Erhebung der Auswahlkriterien möglich war. Alle TN zogen als erstes Kriterium den Titel heran. Als zweites Kriterium wurde vielfach (6) die Beschreibung gewählt, gefolgt von dem Inhaltsverzeichnis (2) und dem Erscheinungsjahr (2), ein TN nutzte die semantischen Schlagwörter. Das Inhaltsverzeichnis wurde vermehrt (5) als drittes Auswahlkriterium genutzt, jedoch auch der Einblick in ein bestimmtes Kapitel (2) fand als solches Erwähnung. Vereinzelt wurde die Serie, die Einleitung oder die Beschreibung ebenfalls als drittes Auswahlkriterium verwendet. Als viertes Auswahlkriterium wurden am häufigsten (2) das Inhaltsverzeichnis oder der Einblick in ein Kapitel gewählt. Jeweils ein TN erwählte den Abstract, den Autor oder die direkte Suche der Suchtermini im E-Book als viertes Kriterium.

### **Entscheidungsverhalten der bisherigen PDA-Nicht-Nutzer:**

Von den neun TN, bei denen im Laufe der Studie festgestellt werden konnte, dass noch keine Nutzung der PDA getätigt worden war (siehe Kapitel Überprüfung der Hypothese 2), zog die Mehrheit (8) mindestens ein bis maximal drei Suchtermini für ihre Entscheidung heran. Ein TN nutzte immer mindestens zwei bis maximal drei Suchtermini. Im Durchschnitt wurden vier Suchanfragen gestellt, vier TN gebrauchten fünf oder mehr Suchanfragen, drei TN drei bis vier Suchanfragen und zwei TN beschränkten sich auf zwei Suchanfragen. Für ihre Entscheidung zogen die TN durchschnittlich drei Auswahlkriterien heran, fünf TN nutzten eben diese Anzahl an Auswahlkriterien, vereinzelt wurde entweder zwei, zwei bis drei oder vier Auswahlkriterien zu Rate gezogen. Bei einem TN war keine Erhebung der Auswahlkriterien möglich, da seine Suchanfragen zu keinem Treffer führten. Die Mehrzahl der TN (5) nutzte den Titel als Auswahlkriterium, jedoch wurden teilweise auch die Beschreibung, der Autor oder die Position des Titels auf der Trefferliste als solches herangezogen. Als zweites Auswahlkriterium wurde überwiegend (5) die Beschreibung und singularär das Inhaltsverzeichnis, der Titel oder der Einblick in ein Kapitel gewählt. Das Inhaltsverzeichnis wurde oftmals (3) als drittes Auswahlkriterium, gefolgt von der Beschreibung (2), oder gelegentlich dem Vorwort oder der direkten Suche der Suchtermini im E-Book, genutzt.

### **11.3 Hypothese zum Beeinflussungsfaktor: Preisinformationen**

#### **Bewusste Wahrnehmung der Bezahl- oder Preisinformationen während der Studie**

Die sechs TN, die auf die Bezahl- oder Preisinformationen erst während der Studie aufmerksam wurden, lasen hierfür vielfach (5) die angegebenen deutschsprachigen Bezahl- und Preisinformationen auf der Metadaten-Seite der SLUB. Wie bereits beschrieben (Kapitel SLUB, Testphase PDA – Unterkapitel Informationen für den Kunden) werden hier die Preise für einen Short Term Loan und [der Kaufpreis des E-Books angegeben. Hinter dem Kaufpreis befindet sich ein Kürzel, das anzeigt, welchem Nutzungsmodell dieser Preis zugeordnet werden kann. Je nach Verlag wird ein PDA-E-Book jedoch in verschiedenen Nutzungsmodellen angeboten, sodass in den Preisinformationen teilweise bis zu drei Kaufpreise mit ihren jeweiligen Kürzeln gelistet sind.](#) Zudem finden die TN hier auch die Informationen,

dass diese Kosten von der SLUB übernommen werden. Ein TN wurde auf die Preise aufmerksam, als er das PDA-E-Book herunterladen wollte. Bevor er einen Download tätigen konnte, wurde er zunächst englischsprachig aufgefordert, sich das PDA-E-Book auszuleihen. In derselben Sprache wird er zusätzlich darüber informiert, dass die Bibliothek dieses E-Book nicht besitzt, sodass die Leihe Kosten verursacht, die von der Bibliothek übernommen werden. Bei drei der TN konnte festgestellt werden, dass sie sich von diesen Bezahl- oder Preisinformationen beeinflussen ließen, indem sie äußerten, dass sie den für relevant erachteten Titel nicht ausleihen würden. Zwei TN würden zuerst noch die anderen Treffer auf der Trefferliste auf Relevanz prüfen oder sich den Link zum Titel zuerst abspeichern und den Volltext bei EBL lesen, um daraufhin entscheiden zu können, ob sie die Ausleihe wirklich tätigen wollen. Ein TN brach den Ausleihvorgang aus Verwirrung und Vorsicht ab.

*"7 Tage ausleihen würde 1,34 € kosten, da würde ich rein gucken, oder ich würde erst nochmal zurückgehen zur Tabelle und gucken, ob ich etwas finde, dass mehr auf mein Thema zugeschnitten ist." oder*

*„Ist es das wert, dass die Bibliothek 50€ zahlt, was ich am Ende vielleicht gar nicht brauche? Dann hätte ich mir das erstmal durchlesen müssen und wenn ich schon gezwungen bin, dass durchzulesen, dann würde ich mir den Link erstmal nur speichern und das dann da [bei EBL] lesen.“ oder*

*„Jetzt kostet es Geld, die SLUB hat es noch nicht, ich weiß halt nicht, 7 Tage für 7 Euro oder was? Ich wäre vorsichtig, ich würde nix machen.“*

Deutlich wurde bei zwei TN, dass sie es als sehr positiv ansahen, dass die SLUB die Kosten für die Leihe übernehmen würde. Aus den Kommentaren eines TN ist zudem erkennbar, dass die angegebenen englischsprachigen Preisinformationen vor allem die Kürzel der Nutzungsmodelle Verwirrung auslösten und besonders die Bezahlinformationen der SLUB nicht verstanden wurden: *„D.h. wenn ich es kaufen wollen würde, müsste ich erst zur SLUB gehen, gebt mir mal 16 € damit ich mir das E-Book kaufen kann oder meinen die das nur, damit man sich das kostenlos anschauen kann?“*

### **Bezahl-oder Preisinformationen schon aus vorheriger PDA-Nutzung bekannt**

Bei den acht TN, denen die Bezahl- oder Preisinformationen schon aus ihrer vorherigen Nutzung des PDA-Modells bekannt waren, spiegelte sich dieses Wissen

in ihren Äußerungen wider. Es wurde eine neutrale und eine positive Äußerung getätigt :

*"Ich glaube, dass das das ist, was dieser Loan besagt, dass die SLUB zwar Anspruch auf die Bücher hat und man für 7 Tage für bps. 7 Dollar 95 den Loan kriegt und dann das [E-Book] runter lädt für die Zeit, aber danach kann man dann nicht mehr auf das Buch zugreifen."*

*„das würde ich jetzt auch länger anschauen wollen, da kommt dann ja nach fünf Minuten die Aufforderung, ob man das Ausleihen möchte, kostenpflichtig und das würde ich dann auch beanspruchen. So denn die SLUB das auch zulässt, bisher hatte ich eigentlich immer positive [Erfahrung gemacht]..."*

Einem TN waren die Preise gleichgültig, er würde „solange lesen bis [der] Button erscheint, möchten Sie es kaufen? Dann würde ich es kaufen, weil es mir egal [ist], wie teuer es ist, weil die SLUB es bezahlt“, währenddessen sich ein anderer TN echaufferte, dass die Preise zu teuer wären und nicht gerechtfertigt sein gegenüber der Leistung, die dafür geboten wird. Die Kosten empfand er als „exorbitant hoch“ für „letztendlich ein[en] Bildschirm Ausdruck“ und „dafür, dass man dafür etwas extra zahlt und so viel mehr extra zahlt“ stehe das in keinem Verhältnis zu den Summen, die er und die Bibliothek für eine Fernleihe zahlen würde, zumal er „dann den ganzen Sammelband habe und so viel ausdrucken und kopieren“ könne, soviel er wolle. „Die Beschränkung, dass man nur 20% drucken darf, die schränken die Nutzerfreundlichkeit der Sache doch ein.“ Er hätte sich durch die Einführungstexte der PDA geklickt, wisse deshalb wie teuer das ist und würde die Bücher für sich eher über die Fernleihe bestellen statt sie über PDA zu nutzen oder er würde das System überlisten „da so ein bisschen rumzaubert“ und die fünf Seiten, die er bräuchte "stehlen."

Zwei TN fühlten sich von der fünf minütigen Vorschauzeit unter Druck gesetzt, währenddessen ein TN sie als nervig betitelte, weil er „ nicht in fünf Minuten entscheiden will, ob [er] dreißig Euro dafür ausgeben möchte", kreierte der andere TN laut eigener Aussage immer zunächst einen Loan, „damit man noch länger schauen kann“ und er könne „sich immer noch entscheiden, ob [er] das, was [ihn] interessiert anhand des E-Books recherchiere oder ob [er] nicht doch bei nächster Gelegenheit das Buch als materielles Buch ausleihe, um es dann in Ruhe und nicht am Rechner relativ schnell durchzuforschen nach Dingen, die [ihn] interessieren“.

Zwei TN äußerten Verwirrung über die Bezahl- und Preisinformationen, doch nur bei einem führte dies zum Abbruch des Ausleihvorgangs:

*"Ich bin, glaub ich, immer noch ein bisschen verwirrt, weil ich mir nicht sicher bin, weil man muss, glaub ich, ein Kontingent kaufen und dann bin ich mir nicht sicher, wird das irgendwann meinem Benutzerkonto gutgeschrieben, dass ich das irgendwann bezahlen darf oder nicht? Es ist eher so eine Unsicherheit da, ob man irgendwann mal einen Betrag an die SLUB bezahlen darf."*

*„Dann [flackerte] auf einmal auf[...], willst du das wirklich? Dann musst du jetzt deine Nummer eingeben, dann muss es bezahlt werden. Das fand ich irritierend, da habe ich es erstmal zugemacht und mich nicht mehr getraut.“*

### **Entscheidungsverhalten der TN mit bewusster Bezahl-oder Preisinformationswahrnehmung**

Die vierzehn TN, die die Bezahl-oder Preisinformationen bewusst wahrgenommen hatten (siehe dieses Kapitel Bewusste Wahrnehmung der Bezahl-oder Preisinformationen), wählten meistens (12) mindestens ein bis maximal drei Suchtermini. Nur zwei TN wählten immer mindestens zwei bis maximal drei oder vier Suchtermini. Diese Suchtermini nutzten sie im Durchschnitt für die Anfrage von drei Suchen. Die Vielzahl (7) der TN stellte ein bis zwei Suchanfragen, vier TN erhöhten auf drei Suchanfragen und drei TN stellten stets fünf oder sechs solcher Anfragen. Durchschnittlich wurden vier Auswahlkriterien während der Entscheidungsfindung heran gezogen, ein Großteil der TN(7) nutzte drei oder vier solcher Kriterien, drei TN beschränkten sich auf zwei oder drei Auswahlkriterien, zwei TN gebrauchten mehr als vier Auswahlkriterien und ein TN variierte zwischen drei oder sechs Auswahlkriterien. Bei einem TN führten die gestellten Suchanfragen mit den gewählten Suchtermini zu keinem relevanten Treffer, der mittels Auswahlkriterien überprüft werden konnte, sodass eine Erhebung der Auswahlkriterien nicht möglich war. Mit zwei Ausnahmen erwählten alle TN den Titel als erstes Auswahlkriterium. Die zwei anderen TN zogen entweder den Autor oder die Position des Titels auf der Trefferliste als erstes heran. Als zweites Auswahlkriterium wurde vermehrt (9) die Beschreibung sowie sporadisch das Inhaltsverzeichnis, der Titel, das Erscheinungsjahr oder die semantischen Schlagwörter gewählt. Das Inhaltsverzeichnis fand als drittes Auswahlkriterien häufig (7) Beachtung, vereinzelt wurde jedoch auch die Serie, die Beschreibung, die

Einleitung oder der Einblick in ein Kapitel als solches beachtet. Als viertes Auswahlkriterium wurde mehrfach (3) der Einblick in ein Kapitel herangezogen, gefolgt von dem Inhaltsverzeichnis (2), dem Abstract oder dem Autor. Wurden mehr als vier Auswahlkriterien genutzt, wurden die bereits genannten Auswahlkriterien Einblick in ein Kapitel oder Beschreibung in einer anderen Konstellation variiert und eingesetzt.

### **Entscheidungsverhalten der TN mit unbewusster Bezahl-oder Preisinformationswahrnehmung**

Die sieben TN, bei denen nicht offensichtlich erkannt werden konnte, dass sie die Bezahl-oder Preisinformationen wahrgenommen hatten, wählten bis auf eine Ausnahme mindestens ein bis maximal drei Suchtermini. Ein TN wählte immer mindestens zwei bis drei Suchtermini für seine Suchanfragen. Von diesen Suchanfragen wurden im Durchschnitt fünf gestellt, wobei die Mehrheit (4) fünf oder mehr Suchanfragen, zwei TN vier Suchanfragen und ein TN nur zwei Suchanfragen stellte. Es wurden durchschnittlich drei Auswahlkriterien gewählt, einmal vier solcher Kriterien. Bei einem TN führten die gestellten Suchanfragen mit den gewählten Suchtermini zu keinem relevanten Treffer, der mittels Auswahlkriterien überprüft werden konnte, sodass eine Erhebung der Auswahlkriterien nicht möglich war. Als erstes Kriterium wurde mit einer Ausnahme der Titel gewählt, ein TN zog stattdessen die Beschreibung heran. Das Erscheinungsjahr oder die Beschreibung wurde von jeweils zwei TN als zweites Auswahlkriterium gewählt, partiell wurden auch das Inhaltsverzeichnis oder der Einblick in ein Kapitel als solches herangezogen. Als drittes Auswahlkriterium wurde zweimal die Beschreibung gewählt, gefolgt von dem Inhaltsverzeichnis, dem Vorwort, dem Einblick in ein Kapitel oder der direkten Suche des Suchtermini im E-Book.

#### **11.4 Auswirkungen des Beeinflussungsfaktors Recherchethema**

Da bei zwei TN, während der Recherche zum selbstgewählten Thema die gestellten Suchanfragen mit den gewählten Suchtermini zu keinem relevanten Treffer führten, war keine Erhebung des weiteren Verhaltens möglich. Sodass bei diesen TN auch kein Vergleich der Verhalten angestellt werden könnte, da nur das Verhalten während der zweiten Recherche vollständig beobachtet werden konnte.

Dementsprechend werden die Daten dieser beiden TN nicht für die folgende Untersuchung herangezogen.

Zudem fiel während der Auswertung der Verhalten bei der Recherche zum vorgegebenen Thema auf, dass dieses Verhalten bei TN( 8) , denen durch die technischen Schwierigkeiten (siehe Kapitel Pretest) nur die kleinere Auswahlmenge zur Verfügung stand, stark von diesen technischen Schwierigkeiten beeinflusst wurde. Entweder konnten die TN vermehrt (4) die Rechercheaufgabe nur mittels eines Tipps der Forscherin lösen oder sie mussten häufig (2) ihre Auswahlentscheidung lediglich zwischen zwei auffindbaren Titel treffen. Nur zwei TN lösten die Rechercheaufgabe ohne, dass eine Beeinflussung durch die kleinere Auswahlmenge erkennbar war. Den erst genannten TN musste der Tipp gegeben werden, dass Suchtermini in englischer Sprache gewählt werden müssen, da deren gewählte anders sprachige Suchtermini auch in diversen Kombinationen zu keinen Treffern führten. Dass diese gewählten Suchtermini nicht zu Treffern führten, lag in der kleineren Auswahlmenge begründet, da in dieser Menge mit sehr spezifischen Suchtermini gesucht werden musste, um auch Treffer zu dem vorgegeben Thema finden zu können. Da das Verhalten dieser TN also durch diesen Tipp und der kleinere Auswahlmenge als beeinflusst gilt, wird es ebenfalls nicht für die folgende Untersuchung herangezogen.

### **Entscheidungsverhalten bei Recherche für selbstgewähltes Thema**

Die elf TN wählten bei ihrer Recherche für ihr selbstgewähltes Thema meist (4) ein bis drei Suchtermini, drei TN beschränkten sich ein bis zwei Suchterminus, drei TN zogen immer mindestens zwei bis maximal drei Suchtermini heran. Ein TN wählte entweder ein oder drei Suchtermini. Im Durchschnitt wurden drei Suchanfragen gestellt, wobei die Mehrzahl (5) sich auf ein oder zwei Suchanfragen beschränkte, drei TN fünf oder mehr Suchanfragen und drei TN drei oder vier solcher Anfragen stellten. Durchschnittlich wurden drei Auswahlkriterien für die Entscheidungsfindung herangezogen, vielfach (6) trafen die TN ihre Auswahl auf Basis dieser Anzahl an Kriterien, zwei TN wählten vier Auswahlkriterien, ein TN wählte nur zwei oder drei Auswahlkriterien, ein TN erhöhte auf vier oder fünf Auswahlkriterien, währenddessen ein TN entweder drei oder sechs Auswahlkriterien zu Rate zog. Das erste Auswahlkriterium war bis auf dreimal gleichbleibend die inhaltliche Relevanz des Titels, nur in diesen Ausnahmefällen wurde zuerst der Autor, die Beschreibung oder die Position des Titels auf der Trefferliste betrachtet.

„Je größer die Auswahl, [desto häufiger nehme ich] meistens das erste oder das zweite, je mehr ich jetzt gucke, desto schwerer finde ich die Auswahl. Ich prüfe erst die Titel und [nehme]dann eins der ersten, die ich sehe, ich wühle mich nicht durch 40 Titel.“

Als zweites Auswahlkriterium wurde am häufigsten (6) die Beschreibung gewählt, gefolgt von dem Erscheinungsjahr (2), vereinzelt wurde der Einblick in ein Kapitel, die semantischen Schlagwörtern oder der Titel zu Hilfe genommen. Das Inhaltsverzeichnis wurde von einer Vielzahl (6) an TN als drittes Auswahlkriterium herangezogen, zwei TN wählten die Beschreibung, vereinzelt wurde als drittes Auswahlkriterien die Relevanz der Einleitung, des Vorwortes gewählt oder überprüft, ob sich die Suchtermini über die Browser-Suchfunktion direkt in den Inhalten des Buches finden lassen. Diejenigen unter den TN, die ihre Entscheidung von einem vierten Auswahlkriterien abhängig machten, wählten entweder den Einblick in ein Kapitel, das Inhaltsverzeichnis, den Abstract oder den Autor. Die Relevanz der Kapitel, der Beschreibung, des Inhaltsverzeichnisses wurde von einigen jedoch auch noch als fünftes oder sechstes Auswahlkriterium gewählt.

### **Entscheidungsverhalten bei Recherche für vorgegebenes Thema**

Bei dem vorgegebenen Thema wurden von den elf TN meistens ein bis zwei Suchtermini (5) oder nur ein Suchtermini (5) gewählt. Ein TN zog ein bis drei Suchtermini heran. Im Durchschnitt wurden drei Suchanfragen gestellt, wobei die Vielzahl der TN (6) sich auf ein bis zwei Suchanfragen beschränkten, vier TN drei bis vier Suchanfragen und ein TN fünf solcher Anfragen stellte. Die TN zogen durchschnittlich vier Auswahlkriterien heran, vermehrt (4) wurden jedoch vier oder mehr Auswahlkriterien gewählt, gefolgt (3) von drei Auswahlkriterien. Zwei TN wählten zwei oder vier/fünf Auswahlkriterien, jeweils ein TN wählte zwei Auswahlkriterien oder drei oder fünf Auswahlkriterien. Alle TN zogen als erstes Auswahlkriterium den Titel heran, wobei drei TN zusätzlich angaben, einen Titel ausgewählt zu haben, der auf der Trefferliste eine der ersten Positionen einnahm. „Nicht lange nach unten gescrollt und geguckt, ich weiß, dass es unheimlich viel gibt, man kann sich auch nicht alles angucken.“ Es wurde gewählt "was ganz oben steht".

Ein TN äußerte, dass er bei der Recherche nach anderen Medien (Printmedien), nicht zuerst den Titel, sondern das Erscheinungsdatum auf Aktualität prüfen würde, er

jedoch bei E-Books die Erwartung hätte, dass diese alle ein relativ neues Datum hätten und somit würde er auf diese Überprüfung verzichten.

Als zweites Auswahlkriterium wurde von acht TN die Beschreibung erwählt, sowie von zwei TN das Erscheinungsjahr und von einem TN das Inhaltsverzeichnis. Das Inhaltsverzeichnis wurde von einer Mehrzahl (5) an TN als drittes Auswahlkriterium genutzt sowie die Seitenanzahl als Indikator für den Umfang des E-Books (2). Einige äußerten die Meinung, je geringer die Seitenzahl, desto besser, andere widersprachen: „Dicke Bücher sind ganz praktisch“. Vereinzelt wurde auch das Erscheinungsjahr, die Beschreibung oder die Position des Titels auf der Trefferliste als drittes Auswahlkriterium herangezogen. Wenn ein viertes Kriterium von den TN gewählt wurde, wurde dafür gehäuft das Inhaltsverzeichnis (3) oder der Einblick in ein Kapitel (3) und von einem TN die Beschreibung herangezogen. TN, die mehr als vier Auswahlkriterien zu Rate zogen, bedienten sich für ihr fünftes Auswahlkriterium entweder des Inhaltsverzeichnisses (2) oder des Einblicks in ein Kapitel. Bei zwei TN konnte auch festgestellt werden, dass sie sobald sie am Titel beispielsweise ein bekannte Serie entdeckt hatten, mit der sie schon positive Erfahrungen gemacht hatten, sie außer dem Inhaltsverzeichnis keine weiteren Auswahlkriterien heranzogen. Da dieses Überprüfen des Inhaltsverzeichnisses nur ergänzend herangezogen wurde, da die eigentliche Auswahlentscheidung meist schon direkt nach dem Wiedererkennen der Serie getroffen worden war. „Erfahrungen mit dieser Reihe, die ich schon gemacht habe, da gibt es einige bspw. Organische Chemie forDummies, wo es gut erklärt ist und damit habe ich auch gute Erfahrungen gemacht, das man das leicht versteht.“

Code	Grund für Nutzung	Einstellung SLUB verbal	Häufigkeit der Nutzung	Einstellung E-Books	Bereitwilligkeit zur Nutzung	Zufriedenheit mit Nutzungssituation E-Books	Bekanntheit des Begriffs PDA / kundengesteuerte Erwerbung von E-Books	Bekanntheit des Systems PDA / kundengesteuerte Erwerbung von E-Books	Bewusstsein der Nutzung des PDA-Modells	tatsächliche Nutzung PDA	Einstellung PDA verbal	Von PDA erfahren?	Auswahlmenge	Suchtermini	Ablauf Auswahlverfahren	Bekanntheit EBL-Seite	1. Blick eigenes Thema	beobachtbare Auswahlkriterien	verbal geäußerte Auswahlkriterien	Beeinrussung	Einstellung zum Recherche-thema verbal	Suchtermini	Ablauf Auswahlverfahren	Bekanntheit EBL-Seite	1. Blick vorgegebenes Thema	beobachtbare Auswahlkriterien	verbal geäußerte Auswahlkriterien	Beeinrussung	Bewusstsein unterschiedliche Auswahlkriterien (eigenes vs vorgeb. Thema)	Usability
S1	Bücher ausleihen, Recherche, Studium	sehr begeistert von der SLUB im Ganzen, Gebäude, im Vergleich zu anderen Bibliotheken einer der Besten	säding, vor Ort, mind. 2-3 wöchentlich	mag keine E-Books nicht so gerne	nicht so gerne	keine komfortable Nutzung; kein Markieren etc., keine guten Programme, mag nicht am PC lesen	kein	Erwerbungsünsche, Verfolgung der Suche (wie oft, wie, danach kaufen)	nicht bewusst, weiß nicht	ja, aus Suchroutine erkennbar	keine Abfrage	entfällt	4.000	1. verbale Gewalt 2. Gewalt durch Sprache 3. Sprachwahl 4. Sprache und Verletzung 5. Hemmenaktiv	Stichwort-recherche, Prüfen des Titels auf Relevanz, Klick auf Titel, Metadaten-Seite der SLUB, Link zur Ressource, Read Online, Inhaltsverzeichnis, inhaltliche Überprüfung des Inhaltsverzeichnisses, Klick in relevantes Kapitel, inhaltl. Überprüfung Kapitels, Schlagwort, Thema = inhaltl. Relevanz Seite: Veränderung des Suchtermini	entfällt	ja, viele Bücher und Papers zur Verfügung, meistens über Google auf diese Seite	1. inhaltl. Relevanz des Titels 2. Überprüfung des Inhaltsverzeichnisses auf relevante Kapitel 3. inhaltl. Überprüfung des ausgewählten Kapitels 4. direkte Suche des Suchtermini im E-Book	1. Treffer, breite Suche, alles abschmen, wo das/lin vorkommt 2. Stichwort vorgekommen, nicht im Titel 3. Schlagwort, Thema = inhaltl. Relevanz Sachwort so allgemein wie möglich	kein	großes Thema: Architektur, Kirche, Theologie, zu allgemeines Stichwort, nicht sehr begünstigt, Unterscheidung Glauben und Kirche	Godendiese Zeremonie, Godendieser	siehe Abflug eigenes Thema	schon abgefragt	Titel, Cover (typische Einfüllungsblätter der WBG =Wiedererkennungsmerkmal, erfahrungsgemäß Vertrauen in diese Reihe)	inhaltl. Überprüfung des Titels, gezielte Einführung kein Vorwissen zum Thema ), inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	Cover (Wiedererkennungsmerkmal, erfahrungsgemäß Vertrauen in diese Reihe)	kein	„Mir fallen viel weniger Stichworte ein.“ „Nicht so anbahnender.“ keine anderen Auswahlkriterien	EBL: Buchansicht- Riesencover
S2	Bücher ausleihen, Studium	gute Arbeitsatmosphäre	alle 2 Wochen (Studium)	keine E-Books	ausgedrückt	Verwendung: zeitliche Begrenzung. „Dann auf einmal aufflackerte, willts da das wirklich? Dann muss es jetzt deine Nummer eingeben, dann muss es bezahlt werden. Das fand ich irritierend, da habe ich es erstmal zugemacht und nicht nicht mehr getrunken. Beim nächsten Mal habe ich es doch angeklickt, denn wenn ich das richtig verstanden habe, hängt das mit den Ampelrubeln zusammen grün, gelb, rot. Gelb= Bezahlsystem (Unit-Subscriber)	kein	Beschaffungswunsch	tatsächlich mit E-Book? Nein	ja, siehe Zutriedenheit mit Nutzungsitu ation der E-Books	„Find ich gut.“	durch die Studie	4.000	1. erwachsenenbildung umweltsmanagement 3. internationale erwachsenenbildung 4. umweltsmanagement 5. erwachsenenbildung 6. weiterbildung	Stichwortrecherche; keine Treffer bei allen Suchtermini	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt	wenig Abnung	Theologie Religion, religion general (alle Titel werden durchsucht, ab 1200 nicht mehr)	ja, siehe Nutzungsituation und aus Vorhaben beobachtbar	Cover	1. inhaltl. Relevanz des Titels 2. inhaltl. Relevanz des Titels (bis 200 alle durchsuchten) 3. Klappentext, Inhaltsverzeichnis oder beides	gar nichts. Preise interessieren nicht SLUB übernimmt, 5 min. umsonst, dann zahlen	entfällt	Erwünschte Funktion einer Merkliste			
S3	Studium und angebotene Literatur	SLUB ist cool, feine Bib, viel Finden, sehr interessante Sachen	mehrmals wöchentlich	ganze Erscheinung n als E-Book vorhanden	im Semester = einm	neue Erscheinung n als E-Book vorhanden	kein	„Klassischer Erwerbungswunsch“	kein	ja, aber System nicht verändern, siehe Usability	k.A.	4.000	Vorüberlegung: mal schauen ob Theologie und Slavistik, als konservative Disziplinen, schon so viele haben 1. gleichnisse 2. didaktik	Stichwortrecherche, 1. treffer, Online ansehen, Beschreibung(EBL), Read Online, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Pom	schon gesehen	„Sehr schön“, als erstes aufgefunden: Titel, cover, Button Read Online	1. inhaltl. Überprüfung des Titels 2. Hauptbeschreibung (EBL) 3. Inhaltsverzeichnis 4. Kapitel	1. Titel 2. hauptbeschreibung 3. inhaltsverzeichnis	kein	Französischer Nutzung der konservativen Bestände der bibliothek; wortbücher, sprecherbücher, sprachen, sprechen offen, später kontakt mit muttersprachlern, lernen in der gruppe; e-books nur als ergänzung	schon abgefragt	Titel, Kurzbeschreibung, Preis, siehe Usability bei aufliegem Cover: 1. Blick	1. inhaltl. Überprüfung des Titels, 2. Introduction oder Hauptbeschreibung (EBL) 3. inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	erst spezieller Suchbegriff, dann allgemein	Reihe bekannt: für Dummies, sehr interessante Bücher davon, Cover	nicht wesentlich	Erwünschte Funktion einer Merkliste			
S4	zum recherchieren, seminarebeiten oder sabbücher, studium	sehr groß, aber wenn vorher recherchiert, was man braucht, danach gut strukturiert und übersichtlich	einmal im Monat	ganze Erscheinung n als E-Book vorhanden	im Semester = einm	neue Erscheinung n als E-Book vorhanden	kein	„Klassischer Erwerbungswunsch“	kein	ja, aber System nicht verändern, siehe Usability	k.A.	4.000	Vorüberlegung: mal schauen ob Theologie und Slavistik, als konservative Disziplinen, schon so viele haben 1. gleichnisse 2. didaktik	Stichwortrecherche, 1. treffer, Online ansehen, Beschreibung(EBL), Read Online, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Pom	schon gesehen	„Sehr schön“, als erstes aufgefunden: Titel, cover, Button Read Online	1. inhaltl. Überprüfung des Titels 2. Hauptbeschreibung (EBL) 3. Inhaltsverzeichnis 4. Kapitel	1. Titel 2. hauptbeschreibung 3. inhaltsverzeichnis	kein	Französischer Nutzung der konservativen Bestände der bibliothek; wortbücher, sprecherbücher, sprachen, sprechen offen, später kontakt mit muttersprachlern, lernen in der gruppe; e-books nur als ergänzung	schon abgefragt	Titel, Kurzbeschreibung, Preis, siehe Usability bei aufliegem Cover: 1. Blick	1. inhaltl. Überprüfung des Titels, 2. Introduction oder Hauptbeschreibung (EBL) 3. inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	erst spezieller Suchbegriff, dann allgemein	Reihe bekannt: für Dummies, sehr interessante Bücher davon, Cover	nicht wesentlich	Erwünschte Funktion einer Merkliste			
S5	Recherchen für die	groß, gut organisiert, immer verwirrt, wenn ich hier rein komme, neutral, könnte öfter da sein	2-5mal im Monat	ganze Erscheinung n als E-Book vorhanden	im Semester = einm	neue Erscheinung n als E-Book vorhanden	kein	„Klassischer Erwerbungswunsch“	kein	ja, aber System nicht verändern, siehe Usability	k.A.	4.000	Vorüberlegung: mal schauen ob Theologie und Slavistik, als konservative Disziplinen, schon so viele haben 1. gleichnisse 2. didaktik	Stichwortrecherche, 1. treffer, Online ansehen, Beschreibung(EBL), Read Online, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Pom	schon gesehen	„Sehr schön“, als erstes aufgefunden: Titel, cover, Button Read Online	1. inhaltl. Überprüfung des Titels 2. Hauptbeschreibung (EBL) 3. Inhaltsverzeichnis 4. Kapitel	1. Titel 2. hauptbeschreibung 3. inhaltsverzeichnis	kein	Französischer Nutzung der konservativen Bestände der bibliothek; wortbücher, sprecherbücher, sprachen, sprechen offen, später kontakt mit muttersprachlern, lernen in der gruppe; e-books nur als ergänzung	schon abgefragt	Titel, Kurzbeschreibung, Preis, siehe Usability bei aufliegem Cover: 1. Blick	1. inhaltl. Überprüfung des Titels, 2. Introduction oder Hauptbeschreibung (EBL) 3. inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	erst spezieller Suchbegriff, dann allgemein	Reihe bekannt: für Dummies, sehr interessante Bücher davon, Cover	nicht wesentlich	Erwünschte Funktion einer Merkliste			
S6	Literatur ausleihen, im weitesten Sinne Bücher und bei Bedarf Zeitschriftenaufsätze, dann natürlich in kopierter Form, jedochlich rumreisen und lesen, beruflich	fast thematisch, früher länger hier gearbeitet, sehr vertraut	1mal wöchentlich	ganze Erscheinung n als E-Book vorhanden	im Semester = einm	neue Erscheinung n als E-Book vorhanden	kein	„Klassischer Erwerbungswunsch“	kein	ja, aber System nicht verändern, siehe Usability	k.A.	4.000	Vorüberlegung: mal schauen ob Theologie und Slavistik, als konservative Disziplinen, schon so viele haben 1. gleichnisse 2. didaktik	Stichwortrecherche, 1. treffer, Online ansehen, Beschreibung(EBL), Read Online, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Pom	schon gesehen	„Sehr schön“, als erstes aufgefunden: Titel, cover, Button Read Online	1. inhaltl. Überprüfung des Titels 2. Hauptbeschreibung (EBL) 3. Inhaltsverzeichnis 4. Kapitel	1. Titel 2. hauptbeschreibung 3. inhaltsverzeichnis	kein	Französischer Nutzung der konservativen Bestände der bibliothek; wortbücher, sprecherbücher, sprachen, sprechen offen, später kontakt mit muttersprachlern, lernen in der gruppe; e-books nur als ergänzung	schon abgefragt	Titel, Kurzbeschreibung, Preis, siehe Usability bei aufliegem Cover: 1. Blick	1. inhaltl. Überprüfung des Titels, 2. Introduction oder Hauptbeschreibung (EBL) 3. inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	erst spezieller Suchbegriff, dann allgemein	Reihe bekannt: für Dummies, sehr interessante Bücher davon, Cover	nicht wesentlich	Erwünschte Funktion einer Merkliste			
S7	Bücher ausleihen, aber speziell E-Bookrecherche, Beruf	hügl. Gänge für Diplomarbeit, Unibücher, sehr positiv	1mal monatlich	ganze Erscheinung n als E-Book vorhanden	im Semester = einm	neue Erscheinung n als E-Book vorhanden	kein	„Klassischer Erwerbungswunsch“	kein	ja, aber System nicht verändern, siehe Usability	k.A.	4.000	Vorüberlegung: mal schauen ob Theologie und Slavistik, als konservative Disziplinen, schon so viele haben 1. gleichnisse 2. didaktik	Stichwortrecherche, 1. treffer, Online ansehen, Beschreibung(EBL), Read Online, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Pom	schon gesehen	„Sehr schön“, als erstes aufgefunden: Titel, cover, Button Read Online	1. inhaltl. Überprüfung des Titels 2. Hauptbeschreibung (EBL) 3. Inhaltsverzeichnis 4. Kapitel	1. Titel 2. hauptbeschreibung 3. inhaltsverzeichnis	kein	Französischer Nutzung der konservativen Bestände der bibliothek; wortbücher, sprecherbücher, sprachen, sprechen offen, später kontakt mit muttersprachlern, lernen in der gruppe; e-books nur als ergänzung	schon abgefragt	Titel, Kurzbeschreibung, Preis, siehe Usability bei aufliegem Cover: 1. Blick	1. inhaltl. Überprüfung des Titels, 2. Introduction oder Hauptbeschreibung (EBL) 3. inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	erst spezieller Suchbegriff, dann allgemein	Reihe bekannt: für Dummies, sehr interessante Bücher davon, Cover	nicht wesentlich	Erwünschte Funktion einer Merkliste			
S8	Literatur für die Uni herauszugeben, Uni	unkle Räume und Arbeit, sehr große Auswahl an Büchern, gut sortiert, positiv	1mal monatlich	ganze Erscheinung n als E-Book vorhanden	im Semester = einm	neue Erscheinung n als E-Book vorhanden	kein	„Klassischer Erwerbungswunsch“	kein	ja, aber System nicht verändern, siehe Usability	k.A.	4.000	Vorüberlegung: mal schauen ob Theologie und Slavistik, als konservative Disziplinen, schon so viele haben 1. gleichnisse 2. didaktik	Stichwortrecherche, 1. treffer, Online ansehen, Beschreibung(EBL), Read Online, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Pom	schon gesehen	„Sehr schön“, als erstes aufgefunden: Titel, cover, Button Read Online	1. inhaltl. Überprüfung des Titels 2. Hauptbeschreibung (EBL) 3. Inhaltsverzeichnis 4. Kapitel	1. Titel 2. hauptbeschreibung 3. inhaltsverzeichnis	kein	Französischer Nutzung der konservativen Bestände der bibliothek; wortbücher, sprecherbücher, sprachen, sprechen offen, später kontakt mit muttersprachlern, lernen in der gruppe; e-books nur als ergänzung	schon abgefragt	Titel, Kurzbeschreibung, Preis, siehe Usability bei aufliegem Cover: 1. Blick	1. inhaltl. Überprüfung des Titels, 2. Introduction oder Hauptbeschreibung (EBL) 3. inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	erst spezieller Suchbegriff, dann allgemein	Reihe bekannt: für Dummies, sehr interessante Bücher davon, Cover	nicht wesentlich	Erwünschte Funktion einer Merkliste			
S9	Literatur ausleihen, Beruf(Lehrkräfte), Lehrbücher	Gedanken an eigenes Studium, im Großen und Ganzen eigentlich positiv, einpar negative: immer ziemlich voll, man kriegt schon den Platz, den man eigentlich möchte	2-3mal im Monat	ganze Erscheinung n als E-Book vorhanden	im Semester = einm	neue Erscheinung n als E-Book vorhanden	kein	„Klassischer Erwerbungswunsch“	kein	ja, aber System nicht verändern, siehe Usability	k.A.	4.000	Vorüberlegung: mal schauen ob Theologie und Slavistik, als konservative Disziplinen, schon so viele haben 1. gleichnisse 2. didaktik	Stichwortrecherche, 1. treffer, Online ansehen, Beschreibung(EBL), Read Online, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Pom	schon gesehen	„Sehr schön“, als erstes aufgefunden: Titel, cover, Button Read Online	1. inhaltl. Überprüfung des Titels 2. Hauptbeschreibung (EBL) 3. Inhaltsverzeichnis 4. Kapitel	1. Titel 2. hauptbeschreibung 3. inhaltsverzeichnis	kein	Französischer Nutzung der konservativen Bestände der bibliothek; wortbücher, sprecherbücher, sprachen, sprechen offen, später kontakt mit muttersprachlern, lernen in der gruppe; e-books nur als ergänzung	schon abgefragt	Titel, Kurzbeschreibung, Preis, siehe Usability bei aufliegem Cover: 1. Blick	1. inhaltl. Überprüfung des Titels, 2. Introduction oder Hauptbeschreibung (EBL) 3. inhaltl. Überprüfung Inhaltsverzeichnis	erst spezieller Suchbegriff, dann allgemein	Reihe bekannt: für Dummies, sehr interessante Bücher davon, Cover	nicht wesentlich	Erwünschte Funktion einer Merkliste			





	Suchtermini	Suchanfragen	Rechercheablauf	Anzahl Auswahlkriterien	Auswahlkriterien
<b>Recherche in 4.000 PDA-E-Book-Titel</b>					
S1	1-3	5	1	4	Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Suchtermini im Buch
S2	1-2	6	Abbruch nach Suchanfragen	Abfrage nicht möglich	Abfrage nicht möglich
S3	1	2	2	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S4	1-3	7	dict. Für wahlsuchtermi 1 bis Metadaten-Seite SLUB	3	Titel, Jahr, Beschreibung
S5	1-2	3	2	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S6	1	2	2	3	Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S7	2-4	5	nach Suchanfragen Suchtermini bei Google 2; weiter suchen, wenn mehr Bücher zur Auswahl wären: andere Begrifflichkeiten, andere Suchmaschinen, größerer Radius, wonach könnte ich noch suchen in Bibliothek und in der SLUB. Google: keine Erkenntnis	5	Titel, Beschreibung, Serie, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S8	1	1	1	2	Titel, Beschreibung
S9	1-2	3	(zweites Thema, erstes Thema erfolglos)	2	Titel, Beschreibung
<b>Durchschnitt</b>		<b>3,78</b>		<b>3,38</b>	
<b>Recherche in 240.000</b>					
S10	1-3	2	1	4	Treffer, Titel, Beschreibung, Kapitel
S11	2-3	5	1; bei keinen Treffer: Suche in der SLUB gänzlich abbrechen und nur noch übers Internet suchen oder es auf englisch nochmals versuchen	3	Beschreibung, Kapitel, Suchtermini im Buch
S12	meist 1-2, einmal 4	6	nach Suchanfragen	2-3(variierte die Auswahlkriterien)	Autor, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S13	1-2	2	Suchtermini bei Google	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis,
S14	1oder 3	2	1	4-5(variierte die Auswahlkriterien)	Titel, semantische Schlagwörter, Einleitung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Beschreibung
S15	1-3	5	bis Metadaten-Seite SLUB, dann google: amazon	3	Titel, Beschreibung, Vorwort
S16	3	1	nach Suchanfragen Suchtermini bei Google Scholar 1; verfälscht die Suche in der SLUB die Ergebnisse, da sie nie über den Katalog sucht, sondern über Google Scholar, der zeigt dann auch an, ob die SLUB den Titel hat	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Abstract
S17	2-3	2	1; wenn Literatur nicht zielführend : über Google Books referenziert wird, wenn ich breit suche, suche ich nie über die slub, nutze die slub dann, um zusehen, ob das Buch existiert oder wie ich daran komme Google: was existiert zum Thema	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S18	1-3	4	1	3	Titel, Erscheinungsjahr, Beschreibung
S19	1-3	3	1	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S20	1-2	3	1	3oder 6(variierte die Auswahlkriterien)	Titel, Jahr, Inhaltsverzeichnis, Autor, Beschreibung, Kapitel
S21	1-2	4	Abbruch nach Suchanfragen	Abfrage nicht möglich	Abfrage nicht möglich
<b>Durchschnitt</b>		<b>3,55</b>		<b>3,41</b>	

<b>Rechercheablauf 1:</b>	Stichwortrecherche, Suchanfragen, Klick auf Titel, Metadaten-Seite d. SLUB, Link zur Ressource, Metadaten-Seite der EBL, Read Online, dann siehe Auswahlkriterien
<b>Rechercheablauf 2:</b>	Stichwortrecherche, Suchanfragen, Online ansehen, Metadaten-Seite der EBL, Read Online, dann siehe Auswahlkriterien

	Suchtermini	Suchanfragen		Anzahl Auswahlkriterien		Auswahlkriterien
<b>andere Einstellung</b>						
S11	2-3	5		3		Beschreibung, Kapitel, Suchtermini im Buch
S21	1-2	4		Abfrage nicht möglich		Abfrage nicht möglich
S5	1-2	3		4		Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
<b>Durchschnitt</b>		4,00		3,50		
<b>positive Einstellung:</b>						
S1	1-3	5		4		Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Suchtermini im Buch
S10	1-3	2		4		Treffer, Titel, Beschreibung, Kapitel
S12	meist 1-2, einmal 4	6		2,5	2-3(variierte die Auswahlkrit	Autor, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S13	1-2	2		3		Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis,
S14	1oder 3	2		4,5	4-5(variierte die Auswahlkrit	Titel, semantische Schlagwörter, Einleitung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Beschreibung
S15	1-3	5		3		Titel, Beschreibung, Vorwort
			vermerk eigentliches verhalten: erst google, dann die gefundenen werke bei slub			
S16	3	1		4		Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, abstract
S17	2-3	2		3		Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S18	1-3	4		3		Titel, Erscheinungsjahr, Beschreibung
S19	1-3	3		3		Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S2	1-2	6		Abfrage nicht möglich		Abfrage nicht möglich
S20	1-2	3		4,5	3oder 6(variierte die Auswah	Titel, Jahr, Inhaltsverzeichnis, Autor, Beschreibung, Kapitel
S3	1	2		4		Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S4	1-3	7		3		Titel, Jahr, Beschreibung
S6	1	2		3		Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S7	2-4	5		5		Titel, Beschreibung, Serie, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S8	1	1		2		Titel, Beschreibung
			(zweites Thema, erstes Thema erfolglos)			
S9	1-2	3		2		Titel, Beschreibung
<b>Durchschnitt</b>		3,4		3,4		

Nutzung von E-Books	Zufriedenheit mit Nutzungssituation E-Books	Bekanntheit des Begriffes PDA / kundengesteuerte Erwerbung von E-Books	Bekanntheit des Systemes PDA / kundengesteuerte Erwerbung von E-Books	Bewusstsein der Nutzung des PDA-Modells	tatsächliche Nutzung PDA	Einstellung PDA verbal	Von PDA erfahren?
S1	keine komfortable Nutzung: kein Markieren etc., keine guten Programme, mag nicht am PC lesen	nein	Erwerbungsünsche, Verfolgung der Suche (wie oft, wie), danach kaufen	nicht bewusst, weiß nicht	ja, aus Suchroutine erkennbar	keine Abfrage	entfällt
S2	Verwunderung : zeitliche Begrenzung, "Dann auf einmal aufflackerte, willst du das wirklich? Dann musst du jetzt deine Nummer eingeben, dann muss es bezahlt werden. Das fand ich irritierend, da habe ich es erstmal zugemacht und mich nicht mehr getraut. Beim nächsten Mal habe ich es doch angeklickt, denn wenn ich das richtig verstanden habe, hängt das mit den Ampelsymbolen zusammen grün, gelb, rot. Gelb= Bezahlssystem (Uni= Subscriber)	Beschaffungswunsch	"Beschaffungswunsch für E-Books"	tatsächlich mit E-Books? Nein	ja, siehe Zufriedenheit mit Nutzungssituation der E-Books	"Find ich gut."	durch die Studie
S3	in der SLUB und Zuhause anschauen, welche Bedürfnisse man hat, in SLUB oder LISA(Zusammenschluß von mehrere sächs. Bibliotheken ),ebibo = städtl. Bibliotheken	nein	"klassischer Erwerbungsunsch"	nein	ja, aber System nicht verstanden, siehe Usability	k.A.	nur im Rahmen der Studie
S6	im großen und ganzen sehr zufrieden, weil es immer mehr werden, allerdings hatte ich auch schon das phänomen, dass das e-book schon weg war. das es wohl nicht dauerhaft von der slub besessen wurde, sodass es irgendwann einfach nicht mehr da war	nein	einbisschen wie Neuerwerbungsanschlüsse, dass man die Möglichkeit hat, irgendwo einzutragen oder anzukreuzen, welche Bücher man gerne hätte und dann wird nach einer gewissen gewichtung der stimmen angeschafft, wenns finanziell machbar ist	kein bewusstsein der nutzung	ja, aus Suchroutine erkennbar	auf jeden fall gut, wenn es irgendwie mit der suche verbunden wäre, d.h. wenn man etwas nicht findet, wird das ja auch angezeigt als leertreffer und wenn man dann die möglichkeit hätte, dieses buch dann doch als erwerbungsanschlag anzukreuzen oder irgendwo einzutragen, sodass das gleich gespeichert werden würde	entfällt
S7	"Ich bin, glaub ich, immer noch einbisschen verwirrt, weil ich mir nicht sicher bin, weil man muss, glaub ich, ein Kontingent kaufen und dann bin ich mir nicht sicher, wird das irgendwann meinem Benutzerkonto gutgeschrieben, dass ich das irgendwann bezahlen darf oder nicht? Es ist eher so eine Unsicherheit da, ob man irgendwann mal einen Betrag an die SLUB bezahlen darf."	nein, sagt mir gar nichts	das e-Books nur gekauft werden, wenn die Kunden es wollen, also nach Bedarf und nicht wie die Bibliothek es sonst macht, so auf Vorrat und dann diesen Vorrat anbieten, sondern eher der Kunden fragt nach und in diesem Moment wird das E-Book dann geholt vom Anbieter	nicht bewusst, weiß nicht	ja, siehe Zufriedenheit mit Nutzungssituation der E-Books	gar nicht schlecht, bei Büchern hat man den Nachteil, dass wenn ein Buch nicht vorhanden ist, dann ist es nicht da und dann dauert es eine Zeit bis die Bibliothek das überhaupt erwerben kann und so könnte man innerhalb von Sekunden, dass Buch lesen und die Information erhalten = ziemlich gut	entfällt
S8	sehr zufrieden, noch gar keine Probleme, ABER Loan Anfragen von Freunden abgelehnt	PDA = nein, kundengesteuerte Erwerbung von E-Books = ja	"Ich glaube, dass das das ist, was dieser Loan besagt, dass die SLUB zwar Anspruch auf die Bücher hat und man Für 7 Tage für bsp. 7,dollar 95 den Loan kriegt und dann das runter lädt für die zeit, aber danach kann man dann nicht mehr auf das buch zugreifen.	ja, dass man selbst nach Erwerb nur einen teil der seiten drucken kann	ja	ist ne interessante sache und ganz praktisch, ganz positiv	kam ganz automatisch, wenn ich etwas gesucht habe, wurde ich von der SLUB darauf geleitet
S11	sehr zufrieden, auch von zuhause nutzbar, langer Anfahrtsweg ersparen, erleichtert	nein	"Dass jemand das ins Internet lädt und ich das dann kaufen muss, also die pdfs kaufen muss."	nein, im Studium schon mal begegnet: "Einige Artikel von Zeitungen, die dann Geld gekostet haben."		nicht gut, kostet ja Geld	falsches Verständnis -> nicht von PDA erfahren
S16		nein	Das Neuerwerbungen aus Impulsen der Bibliothekskunden entstehen.	nein	unbewusste Nutzung-siehe Nutzungssituation	Ich dachte, dass wird schon verwendet. Ist gut.	entfällt
S17	E-Books finde ich, so wie es bis jetzt funktioniert, suboptimal, weil ich die Kosten exorbitant hoch finde und das Resultat, das man bekommt, letztendlich ein Bildschirmausdruck gegenüber einem Papierausdruck einfach nicht so praktisch ist. Dafür, dass man dafür etwas extra zahlt und so viel mehr extra zahlt, Tagesloan = 20 \$ und eine Woche= 70-80 \$, das finde ich steht in keinem Verhältnis zu den 1,70 € für ne Fernleihe, die ich zahlen müsste und den 17,50€, die die SLUB zahlen müsste, zumal ich dann den ganzen Sammelband habe und soviel ausdrucken und kopieren kann, wieviel ich will, sofort. Da finde ich die Beschränkung, dass man nur 20% drucken darf, die schränken die Nutzerfreundlichkeit der Sache doch ein.	ja, das ist dieses Programm, was sie hier nutzen	Letztendlich wählt nicht die Bibliothek aus, welche Bücher angeschafft werden oder welche E-Books lizenziert werden, sondern dass einfach ein Katalog zur Verfügung gestellt wird und der Benutzer das in Auftrag geben kann und das Ganze mehr oder weniger unmoderiert von den Oberen abläuft. Dadurch das idealerweise erreicht wird, das die Nutzer die Medien zur Verfügung haben, die sie auch wollen und brauchen.	ja	ja	Für mich persönlich ist ja ideales Ding, weil ich schnell an die Dinge herankomme. Aber ansonsten Geldschneiderei, nicht von der Bibliothek, sondern von den Verlagen. Schonmal mit einer Frau von der Bibliothek gesprochen, die dafür zuständig ist und die meinte auch, dass viele Verlage veraltete Editionen reinstellen und das es in mancherlei Hinsicht auch Geldschneiderei ist.	irgendwann in der SLUB, bei der Recherche im Katalog, "Irgendwann kam ich drauf, dass das gehen muss und dann habe ich es einfach probiert."
S20	"Es hieß dann hier ist das E-Book vorhanden und man kann dann für fünf Minuten lesen und ansonsten eine Ausleihe generieren. Das klappt meistens sofort, manchmal nicht, da wird dann so eine Anfrage an die SLUB gestellt." "Eigentlich zufrieden, weil man sofort alles bekommt. Ich hatte nur einmal den Fall, da wurde die Anfrage abgelehnt, weil es teuer war, die siebentägige Ausleihe."	mhm... dann Erklärung siehe Nutzungssituation	ich weiß, dass man sagen kann, wenn man ein Buch gekauft haben möchte, aber nicht nur E-Books, sondern auch normale Bücher (Erwerbungsanschlag)	Bewusstsein für Nutzung nicht vorhanden - denkt PDA = Erwerbungsanschlag	nutzt PDA, siehe Nutzungssituation	Find ich gut, hab selbst noch keine Anfrage gestellt, also ist mir die Erfolgsquote unbekannt. Aber grundsätzlich gut, dass man seine Meinung und Wünsche äußern kann.	falsches Verständnis -> nicht von PDA erfahren

	Suchtermini	Suchanfragen	Anzahl Auswahlkriterien	Auswahlkriterien
<b>bisherige PDA-Nutzer</b>				
S1	1-3	5	4	Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Suchtermini im Buch
S2	1-2	6	Abfrage nicht möglich	Abfrage nicht möglich
S3	1	2	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S5	1-2	3	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S6	1	2	3	Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S7	2-4	5	5	Titel, Beschreibung, Serie, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S8		1	2	titel, Beschreibung
S14	1 oder 3	2	4,5	4-5 (variierte die Auswahlkriterien) Titel, semantische Schlagwörter, Einleitung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Beschreibung
S16	3	1	4	vermerk eigentliches Verhalten: erst google, dann die gefundenen Werke bei SLUB Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, abstract
S17	2-3	2	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S18	1-3	4	3	Titel, Erscheinungsjahr, Beschreibung
S20	1-2	3	4,5	3 oder 6 (variierte die Auswahlkriterien) Titel, Jahr, Inhaltsverzeichnis, Autor, Beschreibung, Kapitel
<b>Durchschnitt</b>		<b>3</b>	<b>3,73</b>	
<b>bisherige PDA-Nicht-Nutzer</b>				
S4	1-3	7	3	Titel, Jahr, Beschreibung
S9	1-2	3	2	(zweites Thema, erstes Thema erfolglos) Titel, Beschreibung
S11	2-3	5	3	Beschreibung, Kapitel, Suchtermini im Buch
S10	1-3	2	4	Treffer, Titel, Beschreibung, Kapitel
S12	meist 1-2, einmal 4	6	2,5	2-3 (variierte die Auswahlkriterien) Autor, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S13	1-2	2	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis,
S15	1-3	5	3	Titel, Beschreibung, Vorwort
S19	1-3	3	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S21	1-2	4	Abfrage nicht möglich	Abfrage nicht möglich
<b>Durchschnitt</b>		<b>4,11</b>	<b>2,94</b>	

Preiswahrnehmung			
	Erkannt an:	kurz:	
S2	Verwunderung : zeitliche Begrenzung, "Dann auf einmal aufflackerte, willst du das wirklich? Dann musst du jetzt deine Nummer eingeben, dann muss es bezahlt werden. Das fand ich irritierend, da habe ich es erstmal zugemacht und mich nicht mehr getraut. Beim nächsten Mal habe ich es doch angeklickt, denn wenn ich das richtig verstanden habe, hängt das mit den Ampelsymbolen zusammen grün, gelb, rot. Gelb= Bezahlssystem (Uni= Subscriber)	aus Erzählung :Voransichtszeit überschritten: Fenster für Loan	irritierend- Ausleihvorgang abgebrochen
S5	zuerst klick aufs logo: homepage, stichwortrecherche, 1 treffer, keine offensichtliche relevanz, trotzdem klick auf online ansehen, hauptbeschreibung, neue recherche: inhaltl. Relevanz der titel, klick auf titel (neuer tab), meta-daten seite: beschreibung, link zur ressource, hauptbeschreibung read online, inhaltsverzeichnis, relevantes kapitel: inhaltl. überprüfung, solange lesen bis button erscheint, möchten sie es kaufen? dann würde ich es kaufen, weil es mir egal, wie teuer es ist, weil die slub es bezahlt	aus Erzählung : Voransichtszeit überschritten: Fenster für Loan	Preis egal, SLUB bezahlt
S6	stichwortrecherche, 2 treffer, online ansehen, treffer in neuem tab öffnen, trotz bekannter reihe und nicht für ihn geeignet, read online, inhaltsverzeichnis, relevante kapitel suchen, neue suche: 2 trefferseiten (komplett durhgeschaut), siehe oben, dann 5 min. read online: abgelaufen: pop-up fenster, yes, create loan, damit man noch länger schauen kann, obwohl er weiß, dass es dieses buch auch als buch gibt, dann kann er sich immer noch entscheiden, ob ich das, was mich interessiert anhand des e-books recherchiere oder ob ich nicht doch bei nächster gelegenheit das buch als materielles buch ausleihe, um es dann in ruhe und nich am rechner relativ schnell durchzuforschten nach dingen, die mich interessieren. das macht sich im richtigen buch wesentlich einfacher als ein e-book	aus Erzählung: Voransichtszeit überschritten: Fenster für Loan	vorschauzeit zu kurz: create loan zum in ruhe lesen
S7	ja, sehr viel, im Studium, teilweise auch gekauft, über die SLUB erst später, 7-Tages Kontingent= schon in Anspruch genommen  "Ich bin, glaub ich, immer noch einbisschen verwirrt, weil ich mir nicht sicher bin, weil man muss, glaub ich, ein Kontingent kaufen und dann bin ich mir nicht sicher, wird das irgendwann meinem Benutzerkonto gutgeschrieben, dass ich das irgendwann bezahlen darf oder nicht? Es ist eher so eine Unsicherheit da, ob man irgendwann mal einen Betrag an die SLUB bezahlen darf."	aus Erzählung: 7-Tages-Kontingent = Preisinformationen auf Metadaten-Seite der EBL	verwirrt - preisinformationen nicht verstanden
S14	stichwortrecherche, 3 seiten suchergebnisse, inhaltl. Überprüfung des titels, überprüfung semantische schlagwörter, link zur ressource, read online, einleitung - bestimmt wörter gescannt, inhaltsverzeichnis, relevantes kapitel, "nur 5 min. um sich das anzugucken." "Ich würde mal gucken oder mal nachfragen jetzt, weil es in diesem Fall nicht verfügbar ist. Ich finds immer nervig, wenn ich hier nur einen Link zur Ressource habe und nur hier nur fünf Minuten hier gucken kann (Gesichtsausdruck: Zeit zu kurz) und dann 30 € zahlen müsste, um das Buch für sieben Tage auszuleihen.Find ich nervig, weil ich nicht in fünf Minuten entscheiden will, ob ich dreißig Euro dafür ausgeben möchte" neue suche: inhaltl. überprüfung titel, beschreibung, link zur ressource, aktuell, günstiger, nicht nur fünf minuten gucken, read online, inhaltl. überprüfung des inhaltsverzeichnis im Buch, inhaltl. prüfung der einleitung	aus Erzählung: Voransichtszeit zu kurz	vorschauzeit zu kurz: zeitdruck
S17	E-Books finde ich, so wie es bis jetzt funktioniert, suboptimal, weil ich die Kosten exorbitant hoch finde und das Resultat, das man bekommt, letztendlich ein Bildschirmausdruck gegenüber einem Papiausdruck einfach nicht so praktisch ist. Dafür, dass man dafür etwas extra zahlt und so viel mehr extra zahlt, Tagesloan = 20 \$ und eine Woche= 70-80 \$, das finde ich steht in keinem Verhältnis zu den 1,70 € für ne Fernleihe, die ich zahlen müsste und den 17,50€, die die SLUB zahlen müsste, zumal ich dann den ganzen Sammelband habe und soviel ausdrucken und kopieren kann, wieviel ich will, sofort. Da finde ich die Beschränkung, dass man nur 20% drucken darf, die schränken die Nutzerfreundlichkeit der Sache doch ein.	aus Erzählung: Erklärung PDA	preis zu teuer nicht gerechtfertigt
S20	Stichwortrecherche, inhaltl. Überprüfung der Titel, klick auf Titel, Erscheinungsdatum, Link zur Ressource, Read online, Inhaltsverzeichnis (gedruckt im Buch), "das würde ich jetzt auch länger anschauen wollen, da kommt dann ja nach fünf Minuten die Aufforderung, ob man das ausleihen möchte, kostenpflichtig und das würde ich dann auch beanspruchen. Sodenn die SLUB das auch zu lässt, bisher hatte ich eigentlich immer positiv..." weitere Suche: neues Suchtermini, klick auf titel, autor bekannt, beschreibung (slub), link zur ressource, Überlegungen zum Reques Loan(siehe Usability), read online, inhaltsverzeichnis, relevantes Kapitel, "alles relativ neue Bücher, was wahrscheinlich damit zu tun hat, dass sie online sind und nicht irgendwo rum stehen im Keller." dritte Suche, direkt online ansehen, Inhaltsverzeichnis, kapitel	aus Erzählung: Voransichtszeit abgelaufen: Fenster Loan	positive erfahrung
S8	"Ich glaube, dass das das ist, was dieser Loan besagt, dass die SLUB zwar Anspruch auf die Bücher hat und man Für 7 Tage für bsp. 7,dollar 95 den Loan kriegt und dann das runter lädt für die zeit, aber danach kann man dann nicht mehr auf das buch zugreifen.	aus Erzählung: Erklärung PDA	neutral
S3	Fenster zum STL: weiß nicht, was ein Loan ist, Loan kreieren, Fenster in Deutsch anbieten, Loan bei pons nachgeschaut, loan= darlehen, verständnis= "geld an Verlag spenden, einfach nur lesen, lesen kann ich ja auch hier, hier in der slub lesen und nutzen und evtl. ausdrucken", Preisinformationen: wenn mans kaufen will, müsste man zwischen 16 und 25 € zahlen, NL und UA= formate, länder? zweideutiger Hinweis: kosten werden von slub übernommen, d.h. wenn ich es kaufen wollen würde, müsste ich erst zur slub gehen, gebt mir mal 16 € damit ich mir das e-Book kaufen kann oder meinen die das nur, damit man sich das kostenlos anschauen kann?	während der Studie:Voransichtszeit überschritten: Fenster für Loan & Preisinformationen auf Metadaten-Seite der EBL	verwirrt - preisinformationen nicht verstanden
S9	stichwortrecherche, music, inhaltl. Überprüfung der titel, link zur ressource, beschreibung (EBL), anfallende kosten von slub übernommen, sehr positiv, read online, kontrolle, ob es komplett ist,	während der Studie: Preisinformationen auf Metadaten-Seite der EBL	kosten von slub= positiv
S10	besreibung (slub): ok, sehr ausführlich download: jetzt kostet es geld, die slub hat es noch nicht, ich weiß halt nicht, 7 tage für 7 euro oder was? ich wäre vorsichtig, ich würde nix machen download: e-book schon gekauft, kann sofort runtergeladen werden	während der Studie: Informationen in Fenster für Download	ausleihvorgang abgebrochen, verwirrt und vorsichtig
S12	stichwortrecherche, 13 ergebnisse, russischer Name des Autoren (russischer Symbolismus/Akmeismus), beschreibung, auf ersten Blick nichts relevantes, ABER trotzdem ins Inhaltsverzeichnis gucken und im Literaturverzeichnis nach weiterführenden Quellen suchen, Link zur Ressource, Preise: "7 Tage ausleihen würde 1,34 € kosten, da würde ich rein gucken, oder ich würde erst nochmal zurückgehen zur Tabelle und gucken, ob ich etwas finde, dass mehr auf mein Thema zugeschnitten ist.", zurück zur Suche: inhaltl. Überprüfung des Titels: neuer Suchtermini, englisch schreckt ab, inhaltl. Überprüfung des Titels, beschreibung, zurück zum ersten Treffer, Link zur Ressource, Read online : " Praktisch, dass könnte man öfters mal machen.", inhaltl. kontrolle inhaltsverzeichnis im buch	während der Studie: Preisinformationen auf Metadaten-Seite der EBL	ausleihvorgang abgebrochen, weitere Kontrolle
S16	stichwortrecherche, 140 treffer, inhaltl. Relevanz der ersten drei Titel, "Letzten Seiten brauche ich mir nicht angucken, da ist meist eh nichts relevantes dabei.", klick auf titel, beschreibung (slub) - zu viel text: suchfunktion browser: barriers, link zur ressource, beschreibung (ebl), read online, inhaltsverzeichnis: relevantes kapitel, abstract neue Suche: inhaltl. Relevanz, klick auf titel, beschreibung- keine lust, link zur ressource, Preis: teuer, 7 Tage= 50 €, Purchase= 130€, content = inhaltsverzeichnis, direkt ins buch gehen, inhaltl. Differenz zwischen Titel und Inhaltsverzeichnis, Klick auf Kapitel  "Ist es das wert, dass die Bibliothek 50€ zahlt, was ich am Ende vielleicht gar nicht brauche? Dann hätte ich mir das erstmal durchlesen müssen und wenn ich schon gezwungen bin, dass durchzulesen, dann würde ich mir den Link erstmal nur speichern und das dann da(bei ebl) lesen." "Wahrscheinlich würde ich nicht unter E-Books suche, wenn ich das erst requesten muss? mhm... für immer ist es ja nicht verfügbar, dann hat die Bibliothek das für sieben Tage ausgeliehen."	während der Studie: Preisinformationen auf Metadaten-Seite der EBL	ausleihvorgang abgebrochen: link speichern, bei ebl lesen, nicht unter e-Books suchen, wenn sie anfrage stellen muss
S19	Stichwortrecherche, inhaltl. Überprüfung der Titel, neues Suchtermini: inhaltl. Überprüfung der Titel, Klick auf Titel, Beschreibung (slub), eigentlich nachfragen: wie man ein E-Book ausleiht, aber Aufforderung der Forscherin selber zu schauen: Link zur Ressource, Betrachtung der EBL-Seite: wie ein Buch aufgebaut, Titel, lauter Schriften in blau, "Das es neun euro kostet, anfallende Kosten werden von der SLUB übernommen, also kann ich mir das jetzt auch einfach so angucken.", Read Online, Kontrolle auf Vollständigkeit, weitere Suche: gleiches Reihenfolge der Schritte, nur schneller in der Handhabung, scrollen zu Inhaltsverzeichnis im Buch,	während der Studie: Preisinformationen auf Metadaten-Seite der EBL	Preis egal, SLUB bezahlt

	Suchtermini	Suchanfragen	Anzahl Auswahlkriterien	Auswahlkriterien
<b>Preis bewusst wahrgenommen</b>				
S2	1-2	6	Abfrage nicht möglich	Abfrage nicht möglich
S3	1	2	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S5	1-2	3	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S6	1	2	3	Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S7	2-4	5	5	Titel, Beschreibung, Serie, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S8	1	1	2	Titel, Beschreibung
S9	1-2	3	2	Titel, Beschreibung
S10	1-3	2	4	Treffer, Titel, Beschreibung, Kapitel
S12	meist 1-2, einmal 4	6	2,5	2-3(variierte die Auswahlkriterien)
S14	1oder 3	2	4,5	4-5(variierte die Auswahlkriterien)
S16	3	1	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, abstract
S17	2-3	2	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S19	1-3	3	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S20	1-2	3	4,5	3oder 6(variierte die Auswahlkriterien)
<b>Durchschnitt</b>		<b>2,93</b>	<b>3,81</b>	
<b>Preis nicht bewusst wahrgenommen</b>				
S1	1-3	5	4	Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel, Suchtermini im Buch
S4	1-3	7	3	Titel, Jahr, Beschreibung
S11	2-3	5	3	Beschreibung, Kapitel, Suchtermini im Buch
S15	1-3	5	3	Titel, Beschreibung, Vorwort
S13	1-2	2	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis,
S18	1-3	4	3	Titel, Erscheinungsjahr, Beschreibung
S21	1-2	4	Abfrage nicht möglich	Abfrage nicht möglich
<b>Durchschnitt</b>		<b>4,57</b>	<b>3,17</b>	

	Suchtermini	Suchanfragen	Anzahl Auswahlkriterien	Auswahlkriterien
<b>selbstgewähltes Thema</b>				
S10	1-3	2	4	Treffer, Titel, Beschreibung, Kapitel
S11	2-3	5	3	Beschreibung, Kapitel, Suchtermini im Buch
S12	meist 1-2, einm	6	2,5	2-3(variierte die Auswahlkriterien)
S13	1-2	2	3	Autor, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S14	1oder 3	2	4,5	4-5(variierte die Auswahlkriterien)
S15	1-3	5	3	Titel, Beschreibung, Vorwort
S16	3	1	4	Vermerk eigentliches Verhalten: erst Google, dann die gefundenen Werke bei SLUB Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Abstract
S17	2-3	2	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S18	1-3	4	3	Titel, Erscheinungsjahr, Beschreibung
S19	1-3	3	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S20	1-2	3	4,5	3oder 6(variierte die Auswahlkriterien)
Durchschnitt		3,2	3,41	Titel, Jahr, Inhaltsverzeichnis, Autor, Beschreibung, Kapitel
<b>außer Acht, da kein Vergleich der Verhalten möglich, Grund: siehe Anzahl Auswahlkriterien</b>				
S2	1-2	6		Abfrage nicht möglich
S21	1-2	4		Abfrage nicht möglich
<b>vorbestimmtes Thema</b>				
<b>außer Acht, da kein Vergleich der Verhalten möglich, Grund: siehe Suchanfragen</b>				
S1	1-2	2	2	Titel, Inhaltsverzeichnis
S3	1-2	5	3	Tipp: englisch Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S4	1-2	7	3	dict.cc: französisch, Tipp: englisch Titel, Erscheinungsjahr, Inhaltsverzeichnis
S5	1-2	6	1oder 3	leo:französisch, Tipp:englisch Cover oder Titel, Inhaltsverzeichnis, Kapitel (wird Zitat oder Verweis gefunden, dem nachgehen)
S6	2	2	3	nur zwei Treffer Cover, Inhaltsverzeichnis, Umfang
S7	2	2	2	nur zwei Treffer ansprechender Titel, Optik des inhaltl. Aufbaus (Inhaltsverzeichnis)
S8	1-2	4		Tipp: englisch (zwei Themen, Angaben beziehen sich auf 1. Suche )
S9	1-2	3		(zwei Themen, angaben beziehen sich auf 1. Suche)
S10	1	4	3,5	2 oder 5, Titel : for Dummies = Wiedererkennungswert position auf trefferliste "nicht lange nach unten gescrollt [...]man [kann sich auch nicht alles angucken] Titel, Beschreibung, Seitenanzahl (Umfang), Inhaltsverzeichnis, Kapitel oder Titel, Inhaltsverzeichnis
S11	1-2	3	3	4 oder 2, Titel : for Dummies = Wiedererkennungswert titel = interessant Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel oder Titel= for Dummies, Inhaltsverzeichnis
S12	1	1	3	was ganz oben steht Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S13	1-3	3	4	3 oder 5, erster Titel Titel, Beschreibung, Seitenanzahl (Umfang) oder weiter Inhaltsverzeichnis, Kapitel
S14	1	1	5	Erscheinungsdatum = Automatismus Titel, Beschreibung, Erscheinungsjahr, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S15	1	1	4	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel= neue, interessante Infos & ansprechende Optik
S16	1-2	5	2	rein nach Gefühl und Laune, nur unverbindlich gucken, Titel hat herausgefordert, mal zu gucken, ob es wirklich neue Erkenntnisse sind oder ob ich sagen kann, so ein Buch kann ich auch schreiben, 1. Titel - nach Titel entschieden und nur nochmal ins 2. Inhaltsverzeichnis Titel, Inhaltsverzeichnis
S17	1-2	4	4	interessanter Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis, Kapitel = Optik, große Schrift, viele Absätze & Zusammenfassung - bullet-point = Ratgeber Buch
S18	1-2	2	3	interessanter Titel, Erscheinungsjahr, Beschreibung
S19	1-2	2	3	Titel, Beschreibung, Inhaltsverzeichnis
S20	1	2	5	Titel: Interesse, Erscheinungsjahr, Position auf Trefferliste, Inhaltsverzeichnis, Kapitel
Durchschnitt		2,55	3,59	

Seite/Stelle des Webpräsenz	Anmerkung
EBL-Buchansicht	Riesencover
	Kein Inhaltsverzeichnis im Buch direkt
	Kein klickbares Inhaltsverzeichnis
	Wie lädt man es herunter? Kostet Geld?
	5 min. Read Online zu kurz
SLUB-Katalog Suche	Wunsch: Funktion einer Merkliste
	Kein Verständnis von der Relevanzsortierung
	Kein Verständnis von der Suchfunktionalität (4)
	Wunsch: Facetten nach Fachbereichen oder Themenbereiche (3)
	Wunsch: globale Suche -> Katalog & Datenbanken
	Zeitstrahl sinnlos: ungenau in aktuellen Jahren
	Wunsch: Vorschlag Titel mit ähnlichen Inhalten
EBL-Buchansicht: Fenster für einen Loan	Wunsch: Fenster in Deutsch
Metadaten-Seite der EBL	Kein Verständnis von den Preisinformationen (3)
	keine Verständnis von den Nutzungsmodell-Abkürzungen NL und UA (2)
	Reiter Content: Aufbau unpraktisch
	Verwirrung: Nicht Vorhandensein des Request Loan-Buttons
Metadaten-Seite der SLUB	Beschreibung: zu lang, nur Kapitel aufgelistet, zu ausführlich, nicht aufschlussreich, Verwirrung über Inhalte im Buch, konfus, zu eng geschrieben, nicht übersichtlich (9)
	Schwierigkeiten bei der „Ausleihe“ des E-Books (3)
	Seite nicht hilfreich
Rückwärts-Button von EBL zur SLUB	Verwirrung: kein Einfaches zurückkommen zur Ergebnisliste