

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
Fakultät Design, Medien und Information  
Studiendepartment Information  
Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement (BA)

# Kundenorientierter Bestandsaufbau – Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen und deren Integration in den Bestandsaufbau in juristischen Hochschulbibliotheken

Bachelorarbeit

vorgelegt von  
Dagne Hansen  
Matrikel-Nr. 1859736

Hamburg, August 2009

Erste Prüferin: Prof. Dr. Ulrike Verch  
Zweite Prüferin: Prof. Christine Gläser

## ZUSAMMENFASSUNG

In der Bachelorarbeit werden Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen in Bezug auf den Bestandsaufbau, die einen kundenorientierten Bestandsaufbau unterstützen, aufgezeigt sowie kritisch betrachtet. Durch die Ermittlung der Kundenwünsche wird Nutzern ermöglicht, Einfluss auf die Erwerbung von Medien zu nehmen.

Zur Darstellung, wie mit Kundenwünschen in der Praxis umgegangen wird, wurden Experteninterviews mit den für die Erwerbung zuständigen Personen dreier juristischer Hochschulbibliotheken geführt. Die Methoden, die zur Ermittlung von Kundenwünschen angewandt werden können, sind Anschaffungsvorschläge, Gespräche mit Nutzern, Ausleihanalysen, Auswertungen von Fernleihbestellungen, Nutzungsanalysen von Print-Zeitschriften und elektronischen Medien sowie sonstige Methoden, z. B. die Auswertung von Vorlesungsverzeichnissen und Befragungen. Es wird geschildert, dass die Integration der Kundenwünsche in den Bestandsaufbau bei der Literatúrauswahl, aber auch bei Aussonderungen und bei Bestandsevaluierungen, erfolgen kann. Die Methoden werden in Bezug auf Erfahrungen, Problembereiche und Bewertung diskutiert. Probleme ergeben sich besonders in Bezug auf die Anwendbarkeit, die Zuverlässigkeit und den Aufwand. Abschließend werden Empfehlungen für einen kundenorientierten Bestandsaufbau gegeben.

Aus Gründen der besseren Übersicht erfolgt im Text keine explizite Differenzierung der weiblichen und männlichen Form.

## Schlagworte

Bestandsaufbau, Bestandsevaluierung, Erwerbungspolitik, juristische Hochschulbibliothek, Kundenbedürfnis, Kundenorientierung, Kundenwunsch, Nutzerbedürfnis, Nutzerorientierung, Nutzerwunsch, wissenschaftliche Bibliothek

## Danksagung

Herzlichen Dank an alle, die mich bei der Erstellung meiner Bachelorarbeit unterstützt haben. Besonders bedanken möchte ich mich bei Herrn Martin Vorberg, Herrn Dr. Thomas Krause, Herrn Andreas Knobelsdorf und Frau Sigtrud Scholz.

# Inhaltsverzeichnis

<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>II</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>V</b>
<b>ANHANGVERZEICHNIS</b>	<b>V</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>VI</b>
<b>1 EINLEITUNG</b>	<b>1</b>
<b>2 BESTANDSAUFBAU AN WISSENSCHAFTLICHEN BIBLIOTHEKEN</b>	<b>3</b>
2.1 ZIELE DES BESTANDSAUFBAUS	3
2.2 FACHREFERATE	3
2.3 ERWERBUNGSPROFILE	4
2.4 ERWERBUNGSARTEN	5
2.4.1 <i>Kauf</i>	5
2.4.2 <i>Lizenzierung</i>	6
2.4.3 <i>Tausch</i>	6
2.4.4 <i>Schenkung</i>	7
2.4.5 <i>Pflichtablieferung</i>	7
2.5 ERWERBUNGSUNTERLAGEN	7
2.6 KRITERIEN DER AUSWAHL	9
2.6.1 <i>Monographien</i>	9
2.6.2 <i>Zeitschriften</i>	10
2.7 GESCHÄFTSGANG	11
2.8 BESONDERHEITEN ELEKTRONISCHER PUBLIKATIONEN	12
<b>3 HENGELER MUELLER-BIBLIOTHEK, BUCERIUS LAW SCHOOL HAMBURG</b>	<b>14</b>
3.1 DARSTELLUNG DER HOCHSCHULE UND DER BIBLIOTHEK	14
3.1.1 <i>Bucerius Law School (BLS)</i>	14
3.1.2 <i>Hengeler Mueller-Bibliothek (HMB)</i>	15
3.2 ANALYSE	15
3.2.1 <i>Verfahren des Bestandsaufbaus</i>	16
3.2.2 <i>Angewandte Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen</i>	18
<b>4 ZENTRALBIBLIOTHEK RECHT, UNIVERSITÄT HAMBURG</b>	<b>20</b>
4.1 DARSTELLUNG DER HOCHSCHULE UND DER BIBLIOTHEK	20
4.1.1 <i>Universität Hamburg</i>	20
4.1.2 <i>Fakultät für Rechtswissenschaft</i>	21
4.1.3 <i>Zentralbibliothek Recht (ZBR)</i>	21

4.2 ANALYSE	22
4.2.1 Verfahren des Bestandsaufbaus	22
4.2.2 Angewandte Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen	25
<b>5 FACHBIBLIOTHEK AM JURISTISCHEN SEMINAR, CHRISTIAN-ALBRECHTS- UNIVERSITÄT ZU KIEL</b>	<b>27</b>
5.1 DARSTELLUNG DER HOCHSCHULE UND DER BIBLIOTHEK	27
5.1.1 Christian-Albrechts-Universität zu Kiel (CAU)	27
5.1.2 Rechtswissenschaftliche Fakultät	27
5.1.3 Bibliothekssystem der Universität Kiel und die Fachbibliothek am Juristischen Seminar	28
5.2 ANALYSE	29
5.2.1 Verfahren des Bestandsaufbaus	29
5.2.2 Angewandte Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen	31
<b>6 DARSTELLUNG DER MÖGLICHEN METHODEN ZUR ERMITTLUNG VON KUNDENWÜNSCHEN UND KUNDENBEDÜRFNISSEN</b>	<b>33</b>
6.1 ERFASSUNG VON EXPLIZIT GEÄUßERTEN WÜNSCHEN	33
6.1.1 Anschaffungsvorschläge	33
6.1.2 Gespräche mit Nutzern	36
6.2 ERMITTLUNG VON KUNDENBEDÜRFNISSEN	37
6.2.1 Ausleihanalysen	38
6.2.2 Auswertung von Fernleihbestellungen	40
6.2.3 Nutzungsanalysen	42
6.2.3.1 Nutzungsanalysen von Print-Zeitschriften	42
6.2.3.2 Nutzungsanalysen elektronischer Medien	44
6.3 SONSTIGES	46
<b>7 INTEGRATION DER KUNDENWÜNSCHE IN DEN BESTANDSAUFBAU</b>	<b>47</b>
<b>8 DISKUSSION DER METHODEN</b>	<b>48</b>
8.1 ERFAHRUNGEN	48
8.2 PROBLEMBEREICHE	50
8.3 BEWERTUNG	52
<b>9 EMPFEHLUNGEN</b>	<b>56</b>
<b>10 SCHLUSSBETRACHTUNG</b>	<b>57</b>
<b>11 LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>60</b>
<b>ANHANG</b>	<b>VIII</b>
<b>EIDESSTATTLICHE VERSICHERUNG</b>	<b>XII</b>

## **ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

<i>Abbildung 1 Online-Formular für Anschaffungsvorschläge der Hengeler Mueller-Bibliothek</i>	<i>19</i>
<i>Abbildung 2 Online-Formular für Erwerbungsanschläge der Zentralbibliothek Recht (<a href="http://www.zbrecht.uni-hamburg.de/index.php?id=265#c517">http://www.zbrecht.uni-hamburg.de/index.php?id=265#c517</a>)</i>	<i>26</i>

## **ANHANGVERZEICHNIS**

Anhang 1	Leitfaden für die Interviews	-----
Anhang 2	Prioritätenliste der Erwerbung (Hengeler Mueller-Bibliothek)	-----
Anhang 3	Benutzergruppen der Hengeler Mueller-Bibliothek	-----
Anhang 4	Online-Formular für Anschaffungsvorschläge der Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz	-----

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bac.jur.	Baccalaureus Juris
BLS	Bucerius Law School
CAU	Christian-Albrechts-Universität zu Kiel
COUNTER	Counting Online Usage of Networked Electronic Resources
DBI	Deutsches Bibliotheksinstitut
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
HMB	Hengeler Mueller-Bibliothek
ISBN	International Standard Book Number
ISSN	International Standard Serial Number
JZ	Juristenzeitung
KJB	Karlsruher Juristische Bibliographie
LL.B.	Legum Baccalaureus (Bachelor of Laws)
LL.M.	Legum Magister (Master of Laws)
mag.jur.	Magister Juris
njb	neue juristische Bücher
NJW	Neue Juristische Wochenschrift
OPAC	Online Public Access Catalogue
UB	Universitätsbibliothek
VLB	Verzeichnis Lieferbarer Bücher
WHU	Wissenschaftliche Hochschule für Unternehmensführung
ZBR	Zentralbibliothek Recht
ZVAB	Zentrales Verzeichnis Antiquarischer Bücher

# 1 EINLEITUNG

Ein kundenorientierter Bestandsaufbau zeichnet sich dadurch aus, dass die Nutzer der Bibliothek die Möglichkeit haben, Einfluss auf die Medienauswahl und somit auf die Erwerbung von Medien zu nehmen, sei es durch die konkrete Äußerung von Wünschen oder durch ihr Nutzungsverhalten, das ihre Bedürfnisse offen legt. Trotz sinkender Erwerbungsetats ist es erforderlich, Erwerbungsentscheidungen am Bedarf auszurichten und diese einer veränderten Nachfrage anzupassen (vgl. Griebel 1996, S. 670).

Die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer zu ermitteln ist ein wichtiger Aspekt der Kundenorientierung, dieses kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Diese Tatsache führt zu der Frage, welche Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen und –bedürfnissen angewandt werden können. Die Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen und –bedürfnissen in Bezug auf den Bestandsaufbau stehen im Mittelpunkt der vorliegenden Bachelorarbeit.

Es wird unterschieden zwischen direkten, explizit geäußerten Kundenwünschen, welche beispielsweise durch ein Online-Formular für Anschaffungsvorschläge erfasst werden können, und indirekten Kundenwünschen (Bedürfnissen), die über Methoden der Bestandsevaluierung ermittelbar sind.

Durch die Bestandsevaluierung erfolgt eine „inhaltliche Bewertung des Bestandsaufbaus“ (Kommission des DBI 1994, S. 46). Es wird sowohl der vorhandene Bestand als auch die aktuelle Erwerbung und die Zielerreichung der Erwerbungspolitik überprüft (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 45f).

Es soll anhand der Untersuchung dreier juristischer Hochschulbibliotheken herausgestellt werden, welche Methoden in der Praxis eingesetzt werden. Darüber hinaus soll durch das Übertragen der in der Fachliteratur publizierten Erkenntnisse herausgefunden werden, welche weiteren Methoden zur Anwendung kommen können. Auch der Umgang mit Kundenwünschen, also die Art und Weise der Bearbeitung und der Integration in den Bestandsaufbau soll thematisiert werden. Hervorgehend aus diesen Betrachtungen sollen Empfehlungen für einen kundenorientierten Bestandsaufbau gegeben werden.

Ein weiteres Anliegen der Bachelorarbeit, ist die Darstellung der Verfahren des Bestandsaufbaus in der Praxis juristischer Hochschulbibliotheken.

Das methodische Vorgehen zum Erreichen der Ziele umfasst die Untersuchung exemplarischer Bibliotheken sowie die Weiterverarbeitung der Fachliteratur zum Thema Bestandsaufbau und Kundenwünsche.

Für die Untersuchungen in der Praxis sind als juristische Hochschulbibliotheken die Hengeler Mueller-Bibliothek der Bucerius Law School in Hamburg, die Zentralbibliothek Recht der Universität Hamburg sowie die Fachbibliothek am Juristischen Seminar der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel ausgewählt worden. Vorteilhaft war, dass die Bibliotheken sich stark unterscheiden: die Hengeler Mueller-Bibliothek gehört einer privaten Hochschule an, weswegen die Nutzerschaft sehr anspruchsvoll ist, die Zentralbibliothek Recht ist Teil eines zweischichtigen Bibliothekssystems und die Fachbibliothek am Juristischen Seminar gehört einem Bibliothekssystem an, welches zwischen ein- und zweischichtig anzusiedeln ist.

Für die Untersuchungen wurden Experteninterviews, d. h. leitfadengestützte offene Interviews (vgl. Meuser 2005, S. 268) mit den für die Erwerbung zuständigen Personen geführt. In den Interviews wurden die Themen „Bestandsaufbau allgemein“ sowie „Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen“ behandelt (siehe Anhang 1, Leitfaden für die Interviews).

Der Aufbau der Bachelorarbeit gestaltet sich folgendermaßen: Einleitend erfolgt eine Schilderung des bibliothekarischen Arbeitsfeldes „Bestandsaufbau“ in wissenschaftlichen Bibliotheken. Dieses soll eine bessere Einordnung der nachfolgend z. T. näher betrachteten Aspekte des Bestandsaufbaus bewirken. In den darauf folgenden drei Kapiteln werden die untersuchten Bibliotheken sowie die dazugehörigen Hochschulen jeweils kurz vorgestellt und die Verfahren des Bestandsaufbaus sowie die angewandten Methoden der Ermittlung von Kundenwünschen aufgezeigt. Anschließend erfolgt eine wertungsfreie Darstellung der möglichen Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen und –bedürfnissen, die durch Ausführungen zur Integration der Kundenwünsche in den Bestandsaufbau sowie eine Diskussion der Methoden, d. h. einer kritischen Auseinandersetzung, abgerundet wird. Aus den dargestellten Erkenntnissen resultieren die abschließend gegebenen Empfehlungen für einen kundenorientierten Bestandsaufbau.



## **2 BESTANDSAUFBAU AN WISSENSCHAFTLICHEN BIBLIOTHEKEN**

Der Bestandsaufbau bzw. die Erwerbung stellt einen zentralen Bereich der bibliothekarischen Arbeit dar. Zum Gebiet des Bestandsaufbaus zählen alle Tätigkeiten, die im Zusammenhang mit der Auswahl, der Beschaffung und der Zugangsbearbeitung der erworbenen Medien stehen (vgl. Gantert 2008, S. 125). Im weiteren Sinne ist auch die Aussonderung von Medien aus dem Bestand dem Bereich der Erwerbung zuzuordnen (vgl. Gantert 2008, S. 133), was jedoch in den meisten wissenschaftlichen Bibliotheken aufgrund von Sammel- und Archivfunktionen eine untergeordnete Rolle spielt (vgl. Umlauf 1997, S. 311).

Im Folgenden werden die im Wesentlichen für wissenschaftliche Bibliotheken bedeutenden Aspekte des Bestandsaufbaus erläutert.

### **2.1 ZIELE DES BESTANDSAUFBAUS**

Die Ziele des Bestandsaufbaus können kundenorientiert oder bestandsorientiert ausgerichtet sein. Zu den kundenorientierten Zielen zählt die Gewährleistung einer optimalen Versorgung der Kundschaft mit Medien, ein schnelles Bereitstellen der von den Nutzern benötigten Medien und Dokumente sowie das vorzeitige Erkennen des zukünftigen Bedarfs. Darüber hinaus ist es wichtig, die Medien zu sichern und den Etat ökonomisch einzusetzen (vgl. Berufsbild 2000, S. 29). Als bestandsorientierte Ziele können Vollständigkeit, Ausgewogenheit und Konsistenz des Bestandes angesehen werden (vgl. Dorfmueller 1989, S. 37).

Besondere Anforderungen an den Bestandsaufbau ergeben sich in universitären Bibliothekssystemen durch den Auftrag der Literatur- und Informationsversorgung für Forschung, Lehre und Studium und der Nutzung der Bibliothek als allgemein zugängliche wissenschaftliche Bibliothek (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 106).

### **2.2 FACHREFERATE**

In wissenschaftlichen Bibliotheken ist das Fachreferentensystem, bei welchem ein Fachreferent den Erwerbungsprozess für ein Fach oder mehrere Fächer betreut, weit verbreitet (vgl. Dorfmueller 1989, S. 38f).

Die Referenten sind üblicherweise durch ein Fachstudium für ihre Tätigkeit qualifiziert und somit „wissenschaftliche Bibliothekare“ (vgl. Umlauf 1997, S. 243).

Ihnen unterliegen die Titelauswahl, die Kaufentscheidung sowie die Sacherschließung und die Definition der Auswahlrichtlinien, also beispielsweise auch die Erstellung eines Erwerbungsprofils (vgl. Dorf Müller 1989, S. 38f).

Die Titelauswahl erfolgt in universitären Bibliothekssystemen häufig in Zusammenarbeit mit den Lehrstühlen (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 18), die Entscheidungen werden u. U. von der Leitung der Erwerbungsabteilung oder der Direktion überprüft (vgl. Gantert 2008, S. 132).

Weiterhin stehen die Fachreferenten in engem Kontakt zu den Benutzern und den Fachbereichen, wodurch sie deren Bedürfnisse genau kennen.

Der wissenschaftliche Bibliothekar kann als ein Fachinformationsspezialist angesehen werden. Ihm fällt zunehmend die Aufgabe des aktiven Vermittelns von Fachinformationen zu, wozu auch Benutzerschulungen zählen, beispielsweise zur Einführung in die Benutzung von Fachdatenbanken (vgl. Oehling 1998, S. 251f).

### **2.3 ERWERBUNGSPROFILE**

Die Grundlage für den Bestandsaufbau in wissenschaftlichen Bibliotheken können Erwerbungsprofile bilden, auch beispielsweise Erwerbungsrichtlinien genannt, die Auskunft über Selektionskriterien und Zielbestände geben (vgl. Dorf Müller 1989, S. 66).

Sie dienen sowohl der Planung des Bestandsaufbaus als auch der Erfolgskontrolle. Durch die Formulierung von Sammelintensitäten wird die Zielsetzung der Erwerbungs politik differenziert. Den Beständen kann so eine Konsistenz verliehen werden (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 20f).

Erwerbungsprofile werden häufig nicht schriftlich fixiert und bestehen somit lediglich im „Hinterkopf des Fachreferenten“ (Maier 2006, S. 2). Als Grund kann genannt werden, dass die Erstellung einen hohen Aufwand bedeutet, das Profil jedoch schnell veraltet (vgl. Maier 2006, S. 1).

In einem modernen Erwerbungsprofil sollten Aspekte des klassischen Bestandsaufbaus, also der Erwerbung von Printmedien, mit Aspekten der Bereitstellung von elektronischen Publikationen vereint sein (vgl. Griebel 1997, S. 121).

## **2.4 ERWERBUNGSARTEN**

Mögliche Erwerbungsarten sind Kauf, Lizenzierung, Tausch, Schenkung und Pflichtablieferung (vgl. Gantert 2008, S. 138).

Die Erwerbung kann berechnet als Kauf oder Lizenzierung oder aber unberechnet (Tausch, Schenkung, Pflichtablieferung) erfolgen.

### **2.4.1 KAUF**

Die am häufigsten genutzte Art der Erwerbung ist der Kauf, hierbei gehen die Eigentumsrechte vom Verkäufer auf den Käufer über. Die Bibliothek kann somit das gekaufte Werk weiterverkaufen, verleihen oder verschenken (vgl. Wiesner 2004, S. 193).

Für inländische Literatur sind ortsansässige Sortimentsbuchhandlungen ein wichtiger Lieferant. Mögliche Bestellarten sind „zur Ansicht“, „fest“ und „zur Fortsetzung“. Von Bedeutung sind weiterhin Bibliothekslieferanten, die spezielle Angebote für Bibliotheken aufweisen, sogenannte Library Suppliers. Auch der Bezug direkt vom Verlag stellt eine Möglichkeit dar und wird besonders für den Erwerb von Schriftenreihen und Festschriften genutzt. Ausländische Werke können über Importbuchhandlungen, ausländische Sortimenter oder auch direkt bei ausländischen Verlagen bzw. Institutionen beschafft werden (vgl. Gantert 2008, S. 138f).

Zeitschriften werden oftmals direkt vom Verlag erworben, besonders ausländische Titel können aber auch über Zeitschriftenagenturen gekauft werden.

Graue Literatur, d. h. Literatur, die nicht über den Buchhandel zu bekommen ist, ist bei den herausgebenden Institutionen zu bestellen (vgl. Gantert 2008, S. 139) oder im Tausch zu erfragen.

Obwohl in Deutschland die Buchpreisbindung gesetzlich verankert ist, wird wissenschaftlichen Bibliotheken vom Buchhandel ein Bibliotheksrabatt von bis zu 5 % gewährt (vgl. Wiesner 2004, S. 196).

Eine andere Form von Rabatt sind Subskriptionspreise, welche von Verlagen festgelegt werden, wenn ein Werk attraktiv angeboten und die Nachfrage vorab festgestellt werden soll, wodurch die Höhe der Auflage ermittelt werden kann. Durch die Bestellung eines Werkes mit Subskriptionspreis verpflichtet sich der Besteller, das Werk nach Erscheinen zu erwerben, dafür erhält er einen Rabatt auf den späteren Ladenpreis (vgl. Strauch 2007, S. 410).

Antiquarische Werke, u. a. vergriffene Titel, können bei Antiquariaten sowie auf Auktionen oder über Internetportale wie das *Zentrale Verzeichnis Antiquarischer Bücher* (ZVAB) erworben werden (vgl. Gantert 2008, S. 140).

#### **2.4.2 LIZENZIERUNG**

Bei der Lizenzierung verbleiben, im Gegensatz zum Kauf, die Eigentumsrechte beim Anbieter. Über Lizenzverträge werden überwiegend elektronische Medien, wie beispielsweise Datenbanken, elektronische Zeitschriften und E-Books, erworben (vgl. Kapitel 2.8, Besonderheiten elektronischer Publikationen). Die Bibliothek erhält ein zeitlich begrenztes Nutzungsrecht (vgl. Wiesner 2004, S. 197).

Bei den Vertragsverhandlungen sollten seitens der Bibliothek möglichst vorteilhafte Bedingungen ausgehandelt werden. Hierbei sind Aspekte, wie die zugelassenen Nutzergruppen, der Zugriff auf die Daten, der Datenexport und die Langzeitnutzung zu beachten (vgl. Gantert 2008, S. 141).

#### **2.4.3 TAUSCH**

Der Tausch ist eine Art des unberechneten Zugangs von Medien, d. h. bei der Erwerbung werden keine Barmittel aufgewendet.

Auf diesem Weg können auch nicht oder nur schwer zu beschaffende Werke erworben werden. Der Tausch beruht üblicherweise auf Gegenseitigkeit, die Tauschgegenstände sollen sich wertmäßig entsprechen.

Als Schriftgattungen eignen sich für den Tausch:

- eigene Publikationen der Bibliothek oder der Institution, an die diese angeschlossen ist
- Hochschulschriften, z. B. Dissertationen
- Schriften von Akademien u. ä.
- Dubletten (vgl. Gantert 2008, S. 142)

Als Tauscharten kommen der Pauschaltausch (regelmäßiger Tausch ohne Verrechnung), der Einzeltausch (Buch gegen Buch bzw. Zeitschrift gegen Zeitschrift) und der Verrechnungstausch (Tausch mit exakter Kontoführung, die Preise werden gegeneinander aufgerechnet) in Frage (vgl. Dorf Müller 1989, S. 141).

#### **2.4.4 SCHENKUNG**

Büchergeschenke stammen oftmals von Freunden und Förderern der Bibliothek, von Verlagen und Vereinen, von verstorbenen Privatpersonen oder aus Bibliotheksaufösungen von Institutionen oder Firmen (vgl. Wiesner 2004, S. 200).

Geschenke verursachen durch die Buchbearbeitung betriebswirtschaftliche Kosten, weswegen die Annahme zu prüfen ist. Es ist zu untersuchen, ob die Geschenke in den Bestand passen, ob Dubletten entstehen, in welchem Zustand die Geschenke sich befinden und ob Auflagen mit der Schenkung verknüpft sind.

Graue Literatur kann auch als Geschenk erbeten werden (vgl. Gantert 2008, S. 143).

#### **2.4.5 PFLICHTABLIEFERUNG**

Mit dem Begriff „Pflichtablieferung“ wird die gesetzlich vorgeschriebene Abgabe von *Medienwerken*<sup>1</sup> an eine Bibliothek beschrieben. Diese Pflichtexemplare müssen laut des *Gesetzes über die Deutsche Nationalbibliothek* durch den Verleger oder Drucker kostenlos an eine staatliche Bibliothek abgeliefert werden. Als Erwerbungsart spielt die Pflichtablieferung nur für Bibliotheken, die Pflichtstücke empfangen eine Rolle, dieses sind zumeist National-, Staats-, Landes- oder Regionalbibliotheken (vgl. Gantert 2008, S. 144). Durch die gesetzliche Regelung soll sichergestellt werden, dass die Medienproduktion einer bestimmten Region vollständig an einer Stelle gesammelt und aufbewahrt wird (vgl. Wiesner 2004, S. 198).

### **2.5 ERWERBUNGSUNTERLAGEN**

Als Unterlagen und Hilfsmittel zur Auswahl von Medien aus dem Gesamtangebot steht Bibliothekaren und Fachreferenten eine große Anzahl an Materialien zur Verfügung. Von besonderer Bedeutung ist, dass die enthaltenen Informationen detailliert genug sind, um eine Entscheidung treffen zu können, und dass

---

<sup>1</sup> „Medienwerke sind alle Darstellungen in Schrift, Bild und Ton, die in körperlicher Form verbreitet oder in unkörperlicher Form der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Medienwerke in körperlicher Form sind alle Darstellungen auf Papier, elektronischen Datenträgern und anderen Trägern. Medienwerke in unkörperlicher Form sind alle Darstellungen in öffentlichen Netzen“ (Gesetz über die DNB, §3).

die Informationen über ein Medium rechtzeitig vorliegen, möglichst vor Erscheinen des Werkes. Nützlich sind dabei sowohl Angaben zum Inhalt als auch zum Äußeren sowie die Titelaufnahme (vgl. Dorf Müller 1989, S. 41f).

Als Unterlagen können Nationalbibliographien, Verlagsinformationen und –materialien, Rezensionen in Fachzeitschriften, Bibliothekskataloge und –verzeichnisse sowie Ansichtsexemplare von Buchhändlern und auch Benutzerwünsche dienen. Auf die Möglichkeiten der Berücksichtigung von Benutzerwünschen werde ich an dieser Stelle nicht weiter eingehen, da diese in weiteren Abschnitten der Arbeit ausführlich betrachtet werden.

„Eine Nationalbibliographie versucht, alle in einem Staat erschienenen Veröffentlichungen oder das in einer Sprache verfasste Schrifttum zu erfassen“ (Strauch 2007, S. 315). Positiv für den Bestandsaufbau ist zu bewerten, dass die enthaltenen Titelaufnahmen nach festen internationalen Regeln erstellt werden, dass die Produktion eines Landes nahezu vollständig erfasst wird und dass eine systematische Gruppierung erfolgt, was die Zuordnung zu den entsprechenden Fachreferaten ermöglicht.

Als negativ ist jedoch das späte Erscheinen zu beurteilen, da dadurch die Nationalbibliographien schlecht für den Erwerb von Novitäten ausgewertet werden können (vgl. Dorf Müller 1989, S. 43).

Zu den Verlagsinformationen und –materialien zählen Verzeichnisse von Neuerscheinungen eines Verlages, Gesamt- oder Teilverzeichnisse von lieferbaren Medien eines Verlages und auch gedruckte sowie elektronische Werbematerialien, wie beispielsweise thematische Werbeprospekte eines oder auch mehrerer Verlage. Diese Informationen erscheinen häufig sehr frühzeitig und sind meist detailliert in Bezug auf Inhalt und Ausstattung, sind jedoch bei kommerziellen Verlagen auch werblich beeinflusst. Die Titelangaben sind häufig als eher unzuverlässig zu bewerten (vgl. Dorf Müller 1989, S. 44).

Rezensionen in Fachzeitschriften können ebenso wie die Angaben der Nationalbibliographien nicht unbedingt für den Novitätenerwerb herangezogen werden, da auch sie häufig zu spät erscheinen. Da sie von fachlich kompetenten Rezensenten verfasst werden, sind sie jedoch zur Beurteilung der inhaltlichen Qualität beim retrospektiven Bestandsaufbau nützlich.

Als Hilfsmittel zur Selektion können weiterhin Bibliothekskataloge und –verzeichnisse verwendet werden. Hierzu zählt der Neuerscheinungsdienst der Deutschen Nationalbibliothek, das Verzeichnis Lieferbarer Bücher (VLB)

sowie die Online-Kataloge der Bibliotheksverbände. Auswertbar sind darüber hinaus die Neuerwerbungslisten der Sondersammelgebiete.

Ein weiteres Instrument für die Selektionsentscheidung sind Ansichtsexemplare von Buchhändlern. Diese können verlangt (z. B. aufgrund eines vereinbarten Interessenprofils) oder unverlangt in die Bibliothek gelangen und die Bibliothek erhält üblicherweise ein Rückgaberecht (vgl. Wiesner 2004, S. 191).

Viele der Informationen sind online abrufbar, jedoch nicht immer kostenlos. Viele Nationalbibliographien sind online einsehbar, auf den Websites der Verlage finden sich Informationen zu ihrem Programm und in Online-Ausgaben von Fachzeitschriften können Rezensionen gelesen werden.

Der Neuerscheinungsdienst der Deutschen Nationalbibliothek erscheint sowohl online als auch in einer Druckausgabe, das VLB ist als DVD-ROM-Version bestellbar oder im Internet abrufbar, in den Online-Katalogen der Bibliotheksverbände sind Titelangaben und Besitznachweise recherchierbar und viele Sondersammelgebietsbibliotheken erstellen online verfügbare Neuerwerbungslisten zu ihren Sammelschwerpunkten.

## **2.6 KRITERIEN DER AUSWAHL**

Bei der Auswahl von Medien spielen nicht nur inhaltliche oder materielle Kriterien eine Rolle. Es sollten einige weitere Gewichtungen definiert und berücksichtigt werden. So ist das Verhältnis der Publikationsformen (Monographien, Zeitschriften, elektronische Publikation) und der Materialarten zu gewichten.

Auch eine Entscheidung zum Verhältnis zwischen Neuerscheinungen und antiquarischen Werken ist zu treffen (vgl. Wiesner 2004, S. 185).

### **2.6.1 MONOGRAPHIEN**

Wichtige Parameter für die Kaufentscheidung bei Monographien sind der Autor, der Inhalt, der Verlag, die Sprache, die Ausstattung, das Erscheinungsjahr und der Preis eines Werkes (vgl. Wiesner 2004, S. 185). Auch die Nachfrage bzw. Nachfrageerwartung ist ein Aspekt, der bei der Auswahl zu berücksichtigen ist (vgl. Dorfmueller 1989, S. 62f). Die einzelnen Kriterien sind im Zusammenspiel zu sehen, bilden demnach einzeln noch keine ausreichende Grundlage für eine Entscheidung.

Ist der Autor eines Werkes bekannt, kann leicht entschieden werden, ob das Buch berücksichtigt werden soll. Ist dieses nicht der Fall, kann es beispielsweise helfen, herauszufinden, welchen Forschungsschwerpunkt der Autor hat oder an welcher Institution er tätig ist.

Der Inhalt eines Werkes muss häufig dem Titel entnommen werden (vgl. Wiesner 2004, S. 185), in vielen Erwerbungsunterlagen finden sich jedoch auch weiterführende Angaben. Wenn entsprechende Informationen vorliegen, sollte berücksichtigt werden, wie ausführlich ein Thema behandelt wird und an welche Leser sich das Buch richtet (vgl. Dorf Müller 1989, S. 54).

Für Verlage können Rangfolgen hinsichtlich der Wichtigkeit in Bezug auf ein Fach oder eine Bestandsgruppe erstellt werden. Die Hierarchie erstreckt sich von „Verlag, in dem maßgebliche Literatur erscheint“ bis „Verlag, der nicht interessant ist“.

Auch bezüglich der Sprache ist es hilfreich eine Hierarchie festzulegen, diese ergibt sich durch den Sprachgebrauch in einem Fachgebiet sowie den Sprachkenntnissen der Zielgruppe (vgl. Dorf Müller 1989, S. 50).

Die Ausstattung beinhaltet mehrere Aspekte. Dazu zählen die Seitenzahl, die Größe, Indizes, Illustrationen und Beilagen. Auch Merkmale wie die Papierqualität sowie die Druck- und Bindeart sind einzubeziehen (vgl. Wiesner 2004, S. 185).

Das Erscheinungsjahr gibt Auskunft über die Aktualität, ist aber auch zu beachten, wenn retrospektiv eingekauft wird.

Hinsichtlich des Preises ist zu entscheiden, ob er als angemessen oder unangemessen für das Werk eingestuft werden kann (vgl. Wiesner 2004, S. 186).

## **2.6.2 ZEITSCHRIFTEN**

Bei der Auswahl von Zeitschriften sind andere Kriterien zu beachten als bei Monographien. Die folgenden Parameter sind für die Entscheidung von Bedeutung: Benutzerwünsche, die erwartete Nutzungsfrequenz, eine Auswertung der Zeitschriftenaufsätze in bibliographischen Datenbanken, der Preis, der oder die Herausgeber und Verleger, die Häufigkeit zitierter Artikel, die Sprache, die Erscheinungsweise sowie konkurrierende Publikationen.

Benutzerwünsche zeigen, dass ein Bedarf an einer Zeitschrift vorliegt. Die Nutzungsfrequenz ist im Voraus abzuschätzen und einzubeziehen. Werden Zeitschriftenaufsätze in bibliographischen Datenbanken nachgewiesen, erleichtert dieses den Zugriff auf den Inhalt der Zeitschriften und steigert die Nachfrage



seitens der Nutzer. Das Preis-Leistungsverhältnis ist zu bewerten, da durch ein Zeitschriftenabonnement ein Teil des Etats dauerhaft gebunden wird. Die Qualität einer Zeitschrift wird durch Verleger und Herausgeber beeinflusst und zeigt sich in der Zitationshäufigkeit der Artikel. Hinsichtlich der Sprache ist, wie auch bei Monographien, eine Hierarchie zu erstellen. Die Erscheinungsweise beeinflusst die Aktualität: eine Zeitschrift, die täglich erscheint, ist aktueller als eine solche, die jährlich erscheint. Es ist zu überprüfen, ob konkurrierende Publikationen sich mit der gewünschten Zeitschrift überschneiden oder ergänzen (vgl. Wiesner 2004, S. 186f).

Bei der Zusammenstellung eines Zeitschriftenbestandes ist weiterhin von Bedeutung, dass er Kontinuität sowie Konsistenz und Aktualität ausweist (vgl. Werner 1995, S. 22).

## **2.7 GESCHÄFTSGANG**

Die zum Erwerbungsverfahren gehörenden Tätigkeiten können in verschiedene Arbeitsschritte unterteilt werden. Zunächst erfolgt die Auswahl der zu erwerbenden Titel mit Hilfe der Erwerbungsunterlagen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kriterien. Darauf folgt die Vorakzession. Weiterhin wird eine Bestellkatalogisierung vorgenommen, bevor es zur eigentlichen Bestellung kommt. Danach muss die Bestellung verwaltet werden und es erfolgt die Zugangs- und die Rechnungsbearbeitung (vgl. Dorf Müller 1989, S. 156).

Mit dem Begriff „Vorakzession“ bezeichnet man die Tätigkeiten, die der Bestellvorbereitung dienen. Nach der Auswahl der zu bestellenden Titel erfolgt zunächst eine Dublettenprüfung, d. h. es wird geprüft, ob das Werk in der Bibliothek schon vorhanden oder bereits bestellt ist. Als Nächstes ist eine Ergänzung und u. U. eine Korrektur der Bestelldaten vorzunehmen.

Abhängig von der Art des zu erwerbenden Mediums, ist die Erwerbungsart (z. B. Kauf oder Lizenzierung) und beim Kauf die Bestellart (fest, zur Ansicht, Abonnement) zu wählen. Danach kann die Entscheidung für einen Lieferanten getroffen werden (vgl. Gantert 2008, S. 147).

Bevor eine Bestellkatalogisierung erfolgt, muss geprüft werden, ob Fremddaten (z. B. Daten von Verbundbibliotheken) importiert und somit zur Katalogisierung genutzt werden können. Nur wenn keine Fremddaten übernommen werden können, ist eine Bestellkatalogisierung nötig. Dieses ist eine vorläufige, unvoll-

ständige Katalogisierung, da sie nur aufgrund von Bestelldaten und nicht nach Autopsie<sup>2</sup> erfolgt (vgl. Gantert 2008, S. 148f).

In die Bestellung sind alle wichtigen Daten (z. B. Adresse der Bibliothek, Adresse des Lieferanten, die bibliographischen Angaben der zu bestellenden Titel) aufzunehmen (vgl. Gantert 2008, S. 149).

Bei der Bestellverwaltung ist darauf zu achten, ob die bestellten Titel angelehnt werden müssen. Meldungen des Händlers bezüglich Nicht-Lieferbarkeit oder sonstigen Lieferproblemen sind zur Kenntnis zu nehmen und zu bearbeiten. Auch eventuelle Stornierungen seitens der Bibliothek oder des Lieferanten sind unter der Bestellverwaltung zu fassen (vgl. Gantert 2008, S. 150f).

Die Zugangsbearbeitung, auch Akzessionierung genannt, umfasst die Eingangsprüfung und die Inventarisierung. Zur Eingangsprüfung gehört es beispielsweise, die Vollständigkeit der Lieferung und die physische Unversehrtheit der Werke zu untersuchen. Unter Inventarisierung, die einen Zugangsnachweis darstellt, versteht man die Vergabe einer Inventarnummer und das Eintragen der erworbenen Medien in ein Inventarverzeichnis (vgl. Wiesner 2004, S. 212f).

Bei der Rechnungsbearbeitung ist es wichtig zu überprüfen, ob die Rechnung alle laut Umsatzsteuerrecht nötigen Angaben enthält. Weiterhin ist auf die sachliche und rechnerische Richtigkeit zu achten. Zuletzt erfolgt eine Anweisung der Rechnung, dieses ist der Auftrag an die zuständige Stelle die Beträge zu bezahlen (vgl. Gantert 2008, S. 156f).

## **2.8 BESONDERHEITEN ELEKTRONISCHER PUBLIKATIONEN**

Durch die Entwicklung der Bibliotheken zu hybriden<sup>3</sup> Bibliotheken sind elektronische Publikationen ein wichtiger und mengenmäßig großer Bestandteil des Bibliotheksangebots geworden (vgl. Schwartz 2009, S. 4). Es ergeben sich dadurch vor allem für den Bestandsaufbau einige Besonderheiten.

Mit elektronischen Publikationen sind „alle Dokumenttypen, die den Einsatz eines Computers voraussetzen und die nicht nur vorübergehender oder interner Kommunikation dienen“ (DFG Bibliotheksausschuss 1995, S. 447) gemeint. Darin inbegriffen sind elektronische Medien auf physischen Datenträgern, wie

---

<sup>2</sup> Bei dem Verfahren der Autopsie werden die bibliographischen Daten bei Vorliegen und anhand des Originalwerks erfasst (vgl. Strauch 2007, S. 27).

<sup>3</sup> Mit dem Begriff „hybrid“ werden Bibliotheken bezeichnet, die sowohl gedruckte als auch digitale Medien zur Verfügung stellen (vgl. Wissenschaftsrat 2001, S. 29).

CD-ROMs, elektronische Zeitschriften sowie Netzpublikationen, auf die online zugegriffen wird.

Da die elektronischen Publikationen üblicherweise einen großen Anteil am Erwerbungssetat haben und somit für die Bibliothek eine nicht unerhebliche finanzielle Belastung darstellen (vgl. Bonte 1997, S. 1108), sind bei der Erwerbung einige Aspekte zu beachten:

- Bereitstellungsform, Grad der Verfügbarkeit
- zu erwartender Personalaufwand
- Preisunsicherheit
- Ersatz- oder Ergänzungsmedium
- Erwerbungsabstimmungen
- technische Aspekte
- rechtliche Aspekte (vgl. Bonte 1997, S. 1110ff)

Bei der Entscheidung über ein elektronisches Medium muss nicht nur die Frage nach der Erwerbungsart geklärt werden, sondern insbesondere die Frage, in welcher Form es zur Verfügung gestellt werden kann. Von besonderer Wichtigkeit ist, dass Lizenzvereinbarungen sich nach dem vorhandenen Nutzungsbedarf richten (vgl. DFG Bibliotheksausschuss 1995, S. 455).

Online-Publikationen können sowohl durch den Zugriff auf externe Server nutzbar gemacht werden, als auch durch die lokale Verfügbarkeit auf Bibliotheksservern (vgl. Bonte 1997, S. 1111), auch Fernzugriffsmöglichkeiten (z. B. der Zugriff durch den heimischen PC über das Internet) sind zu prüfen (vgl. Gantert 2008, S. 160).

Bei Offline-Medien ist zwischen Einzelplatzlizenzen oder Mehrplatznutzung zu entscheiden. Darüber hinaus können CDs und CD-ROMs ebenso wie Printmedien in den Bestand integriert werden, also nicht durch das Aufspielen der Inhalte auf einen Computer, dieses ist jedoch nicht sehr nutzergerecht (vgl. DFG Bibliotheksausschuss 1995, S. 455).

Der Personalaufwand kann sich durch die eventuell aufwändige Pflege der Software erhöhen, aber auch verringert werden, z. B. durch das Entfallen von Nachlegearbeiten.

Bei elektronischen Publikationen besteht eine Preisunsicherheit, da sie überwiegend nicht preisgebunden sind und somit die Lieferantwahl durch nötige Preisvergleiche erschwert wird.

Zu beachten ist weiterhin, ob die elektronische Version das Printangebot überflüssig macht oder ergänzt (vgl. Bonte 1997, S. 1111).

Zur Bündelung der Kaufkraft sind Erwerbungsabstimmungen und der konsortiale Erwerb bei elektronischen Medien besonders anzuraten (vgl. Gantert 2008, S. 160f).

Darüber hinaus spielen technische Aspekte (die technische Infrastruktur muss vorhanden sein) sowie rechtliche Überlegungen (Einhalten des Urheberrechts) Aspekte eine Rolle (vgl. Bonte 1997, S. 1112).

### **3 HENGELER MUELLER-BIBLIOTHEK, BUCERIUS LAW SCHOOL HAMBURG**

Die Bucerius Law School ist von den, in die Untersuchungen einbezogenen Hochschulen, die einzige private Hochschule. Dadurch ergeben sich einige Besonderheiten auch für den Bestandsaufbau der Bibliothek, wie im Folgenden zu sehen ist.

#### **3.1 DARSTELLUNG DER HOCHSCHULE UND DER BIBLIOTHEK**

Zwecks besseren Verständnisses werden die Hochschule und die Bibliothek kurz vorgestellt.

##### **3.1.1 BUCERIUS LAW SCHOOL (BLS)**

Die Bucerius Law School in Hamburg ist die erste private Hochschule für Rechtswissenschaft mit Promotions- und Habilitationsrecht in Deutschland. Gegründet wurde sie im Jahr 2000 von der ZEIT-Stiftung Ebelin und Gerd Bucerius.

Angeboten wird das Studium der Rechtswissenschaft mit den Abschlüssen *LL.B./Erste Prüfung* (12 Trimester<sup>4</sup>) sowie das Graduiertenstudium *Bucerius/WHU Master of Law and Business* (ein Jahr). Derzeit gibt es ca. 600 Studierende, 20 Professoren und zusätzlich etwa 30 Lehrbeauftragte pro Jahr. An der BLS sind 16 Lehrstühle sowie zwei Institute, das Institut für Stiftungsrecht und das Recht der Non-Profit-Organisationen und das Institut für Unternehmens- und Kapitalmarktrecht, etabliert. Die Studiengebühren belaufen sich für den Studiengang *LL.B./Erste Prüfung* auf insgesamt 39.600 Euro und für den Stu-

---

<sup>4</sup> Ein Studienjahr an der BLS umfasst drei Trimester von je 12 Studienwochen (vgl. Bucerius Law School 2008, S. 8)

diengang Bucerius/WHU Master of Law and Business auf 22.000 Euro (vgl. Bucerius Law School 2009, Hochschule).

### **3.1.2 HENGELER MUELLER-BIBLIOTHEK (HMB)**

„Die *Hengeler Mueller-Bibliothek* wurde im September 2000 gegründet und trägt den Namen ihres Förderers, einer renommierten Rechtsanwaltskanzlei [...]“ (Bucerius Law School 2009, Bibliothek).

Aufgeteilt auf eine Hauptbibliothek und 16 Lehrstuhlbibliotheken dient sie ausschließlich der Informationsversorgung der Angehörigen der BLS, dazu zählen die Professoren, die wissenschaftlichen Mitarbeiter, die Doktoranden, die immatrikulierten Studierenden, Gaststudierende und -dozenten sowie alle anderen Angestellten der Hochschule (vgl. Benutzungsordnung HMB 2007, S. 1). Die Bibliothek ist 24 Stunden am Tag an allen sieben Tagen der Woche für die Kundschaft zugänglich und stellt überwiegend einen Präsenzbestand zur Verfügung, Ausleihen sind für Professoren und wissenschaftliche Mitarbeiter möglich, Studierende können die Kurzausleihe bis 18:00 Uhr eines Werktages nutzen (vgl. Benutzungsordnung HMB 2007, S. 2f).

In der Bibliothek stehen den Nutzern 560 Arbeitsplätze zur Verfügung. Der Bestand umfasst über 80.000 Medieneinheiten, dazu zählen 2.355 juristische (gedruckte und elektronische) Zeitschriften sowie bedeutende mit Campuslizenz erworbene Datenbanken (vgl. Bucerius Law School 2009, Bibliothek).

Der Bestand ist im OPAC der Bibliothek elektronisch verzeichnet und umfasst Medien zu allen Rechtsgebieten mit den Schwerpunkten Wirtschaftsrecht und Internationales Recht (vgl. Bucerius Law School 2008, S. 42).

## **3.2 ANALYSE**

Die Untersuchung beinhaltet eine Darstellung des Verfahrens des Bestandsaufbaus sowie der angewandten Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen.

### **3.2.1 VERFAHREN DES BESTANDSAUFBAUS**

Der Bibliotheksleiter, Herr Martin Vorberg, ist für die Markt- und Literatursichtung zuständig und trifft die Literatúrauswahl für die Hauptbibliothek. Die weiteren Schritte des Geschäftsgangs der Erwerbung (Bestellung, Zugangs- und Rechnungsbearbeitung) werden vom restlichen Bibliotheksteam in Arbeitsteilung übernommen. Der Erwerbungssetat beträgt 350.000 Euro pro Jahr.

Für die 16 Lehrstuhlbibliotheken treffen die entsprechenden Professoren die Literatúrauswahl, sie verfügen über einen eigenen Etat (16.000 Euro jährlich) für ihre Lehrstuhlbibliothek und bestellen und kaufen ihre Literatur selbst. Die nachfolgende Inventarisierung, Katalogisierung und Erschließung wird wiederum durch das Bibliotheksteam ausgeführt.

Ein Ziel, das die Bibliotheksleitung verfolgt, ist „die Schaffung optimaler organisatorischer und infrastruktureller Voraussetzungen für eine langfristige stabile juristische Informationsversorgung“. Es muss immer aktuelle Literatur in gedruckter oder elektronischer Form, in deutsch und englisch, für die verschiedenen Benutzergruppen vorgehalten werden.

Ein Erwerbungsprofil besteht in Form einer Prioritätenliste (siehe Anhang 2, Prioritätenliste der Erwerbung (Hengeler Mueller-Bibliothek)), diese bildet einen Rahmen für den Bestandsaufbau. Die Prioritäten reichen von der Stufe eins (Informationen zur Versorgung der Studierenden in Studien-Pflichtfächern) bis zu der Stufe sechs (Englischsprachige Informationen für das MLB-Programm) und sind an die einzelnen Bestandsgruppen angegliedert. Ein klarer Schwerpunkt liegt auf der Erwerbung von Literatur des Wirtschafts-, Handels- und Gesellschaftsrechts.

Als Erwerbungsarten kommen der Kauf, der Tausch, Spenden bzw. Geschenke und die Lizenzierung zur Anwendung. Einen Schwerpunkt bildet der Kauf, der etwa 95 % des Erwerbungsgeschäftes ausmacht. Es bestehen zahlreiche Standing Orders und Abonnements, besonders für Schriftenreihen. Bezogen wird über den Buchhandel und direkt vom Verlag. Der universitäre Schriften-tausch, über welchen Dissertationen und Monographien erworben werden, wird von der Auszubildenden übernommen. Spenden kommen in Form von vererbter Literatur von Professoren oder von Literatur als Folge von Kanzleiauflösungen vor. Auch Privatpersonen spenden Literatur, der Bibliotheksleiter handelt nach dem Prinzip, dass nur solche gespendete Literatur angenommen wird, die auch gekauft würde. Erworben werden überwiegend deutsch- und englisch-

sprachige Medien. Lizenzierungen bestehen als Datenbankabonnements, hierbei handelt es sich um juristische und wirtschaftswissenschaftliche Datenbanken und eine interdisziplinäre Datenbank. Konsortien zum Erwerb von Lizenzen bestehen nicht, da die Bestände in Frage kommender Bibliotheken zu andersartig sind und die unterschiedlichen Trägerschaften Probleme bereiten.

Aussonderungen erfolgen, wenn Neuauflagen erscheinen oder Werke sehr verschlissen sind. Altauflagen werden bis auf ein Exemplar bei einem bibliotheksinternen Flohmarkt verkauft. Magaziniert werden Altauflagen von umfangreichen oder wertvollen Kommentaren sowie zukünftig aus Platzmangel auch alte Zeitschriftenjahrgänge.

Als Erwerbungsunterlagen werden von Herrn Vorberg überwiegend gedruckte Verlagsprospekte genutzt. Weiterhin wird der OPAC der Bibliothek der juristischen Fakultät der Universität Tübingen als Referenz genutzt. Die juristischen Fachzeitschriften werden von den Professoren ausgewertet. Von den folgenden Verlagen wird das Angebot gesichtet:

- C. H. Beck
- Nomos Verlag
- Duncker & Humblot
- Mohr Siebeck
- Verlag Dr. Otto Schmidt
- Oxford University Press
- Cambridge University Press
- Kluwer Verlagsgruppe GmbH

Als Auswahlkriterium wird zunächst die Prioritätenliste angesetzt, außerdem erfolgt eine Beschränkung auf ca. sechs namhafte deutsche Verlage. Als Einbandart wird die gebundene Version bevorzugt, Verfasseramen spielen bei der Auswahl von Literatur keine Rolle. Die Erwerbung von Zeitschriften erfolgt in Absprache mit den Professoren, die herausgebenden Verlage werden bei der Auswahl einer Zeitschrift berücksichtigt. Auch der Umfang der bibliographischen Auswertung in KUSELIT, einer bibliographischen Datenbank der Rechtswissenschaften, wird begutachtet. Bei der Auswahl von Datenbanken ist darauf Wert zu legen, dass es sich um renommierte Produkte handelt. Des Weiteren spielen Empfehlungen von Kollegen eine Rolle.

Besonderheiten bezüglich des Bestandsaufbaus einer juristischen Hochschulbibliothek, sieht Herr Vorberg darin, dass die Einschränkung auf das Fach Rechtswissenschaften und darin der Schwerpunkt auf dem Wirtschafts-, Handels- und Gesellschaftsrecht, eine Erleichterung der Auswahl bedeutet. Bei den juristischen Nutzern der Bibliothek erkennt Herr Vorberg eine Innovationsresistenz. Die Kundschaft der HMB recherchiert gern in Datenbanken, sucht sich dann aber die gedruckte Parallelausgabe und zitiert daraus. Durch die Präsenznutzung der Bestände und die daraus resultierende hohe Kopierfrequenz, ergibt sich ein hoher Verschleiß an Literatur. Als Besonderheit der HMB im speziellen sind die hohen Ansprüche der zahlenden Kundschaft anzusehen. Der Bestand muss immer aktuell sowie ordentlich und sauber sein (vgl. Interview Vorberg 2009).

### **3.2.2 ANGEWANDTE METHODEN ZUR ERMITTLUNG VON KUNDENWÜNSCHEN**

Der Ermittlung von Kundenwünschen und besonders deren Erfüllung, wird in der HMB eine hohe Bedeutung zugemessen, da es sich bei der Nutzerschaft um in Form von Studiengebühren zahlende Kunden handelt, die zufrieden gestellt werden müssen.

Als Methode zur Ermittlung von Kundenwünschen wird schwerpunktmäßig der Anschaffungsvorschlag verwendet. Es werden monatlich ca. 20 bis 30 Vorschläge durch das Tool, das online bereit gestellt wird (siehe Abb. 1, Online-Formular für Anschaffungsvorschläge der Hengeler Mueller-Bibliothek), übermittelt. Das Formular wurde vor ca. sechs Jahren nach den Vorstellungen des Bibliotheksteams entworfen und umgesetzt.

Eine Rückmeldung erfolgt einmalig, meistens am gleichen Tag nach Erhalt des Anschaffungsvorschlages. Die Entscheidung über einen Vorschlag richtet sich nach inhaltlichen und finanziellen Kriterien. Unvollständige Titelangaben werden ergänzt, nicht ermittelbare Titeldaten gab es bisher nicht, die Vorakzession wird von der Bibliotheksleitung durchgeführt.

Die Vorschläge von verschiedenen Benutzergruppen werden unterschiedlich gewichtet. So wird den Wünschen von Professoren eine sehr hohe Bedeutung beigemessen, da sie über ein umfassendes Wissen bezüglich der erforderlichen Fachliteratur verfügen. Auf der anderen Seite werden Vorschläge von Studienanfängern nicht sehr hoch bewertet, da z. T. recht naive Vorstellungen vorherrschen.



Haben Sie zuvor im ONLINE-KATALOG recherchiert?

**Anschaffungsvorschlag**

Bitte füllen sie das Formular möglichst vollständig aus, damit wir Ihren Vorschlag schnell bearbeiten können.

Vielen Dank - Ihr Bibliotheksteam!

Verfasser bzw. Herausgeber \*:

Titel und Auflage \*:

Verlagsort, Verlag, Erscheinungsjahr \*:

Serie, Bandzählung:

ISBN, Preis:

Bemerkungen:

Ihr Name \*:

Ihre Emailadresse \*:

Wünschen Sie eine Nachricht über die Kaufentscheidung? \*:

Wünschen Sie im Falle einer Erwerbung die Möglichkeit der ersten Einsichtnahme? \*:

Bitte alle mit einem \* versehenen Felder ausfüllen.

English - Deutsch Abschicken Zurücksetzen

**Abbildung 1 Online-Formular für Anschaffungsvorschläge der Hengeler Mueller-Bibliothek<sup>5</sup>**

In der BLS gibt es eine Bibliothekskommission, die sich einmal monatlich überwiegend aus Gründen finanzieller Konsolidierungsmaßnahmen trifft. Darin vertreten sind der Geschäftsführer, der Präsident sowie jeweils ein Vertreter aus allen Benutzergruppen der Bibliothek (siehe Anhang 3, Benutzergruppen der Hengeler Mueller-Bibliothek). In der Bibliothekskommission werden gelegentlich Wünsche bezüglich des Bestandes der Bibliothek geäußert, überwiegend größeren Ausmaßes z. B. der Wunsch nach dem Auf- oder Ausbau eines Rechtsgebiets. Außerdem kann in der Kommission über größere Anschaffungen und auch über Kundenwünsche beraten und diskutiert werden.

Auch bei einer Evaluation der Hochschule durch die Hochschulleitung, welche dreimal jährlich zu jedem Trimester stattfindet und sich mit allen Bereichen der

<sup>5</sup> Das Formular ist in dieser Form nur über das Intranet der Bucerius Law School ersichtlich.

Hochschule befasst, werden gelegentlich Wünsche in Bezug auf den Bestandsaufbau der Bibliothek deutlich.

In der HMB wird im Sommer 2009 eine Bedarfsanalyse durch Kundenbefragungen im Rahmen eines Projektes im Master-Studiengang „Informationswissenschaft und –management“ der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg durchgeführt.

Um mögliche Bedarfe der Kundschaft hinsichtlich des Bestandes der Bibliothek zu ermitteln, werden die Literaturempfehlungen aus den Vorlesungsverzeichnissen sowie einige hochschulinterne Veröffentlichungen ausgewertet. Hierbei kann es sich beispielsweise um Flyer handeln, die auf Veranstaltungen wie Tagungen und Konferenzen zu einem bestimmten Thema hinweisen, wozu auch Literatur in der Bibliothek vorhanden sein sollte.

Die Statistiken über die Nutzung von Datenbanken werden von der Bibliotheksleitung genutzt, um über eine mögliche Abbestellung der Datenbank bei zu wenigen Zugriffen zu entscheiden.

Darüber hinaus wird eine regelmäßige Auswertung von Bestellungen über den Dokumentlieferdienst *subito e.V.* vorgenommen. Über *subito* werden für die Kundschaft Aufsätze besorgt bzw. Bücher ausgeliehen, an die überregionale Fernleihe ist die Bibliothek nicht angeschlossen. Die gewonnenen Informationen werden genutzt, um Bestandslücken zu füllen und so den Bestand qualitativ zu verbessern (vgl. Interview Vorberg 2009).

## **4 ZENTRALBIBLIOTHEK RECHT, UNIVERSITÄT HAMBURG**

Die Zentralbibliothek Recht stellt die größte der im Rahmen dieser Arbeit betrachteten Bibliotheken dar und ist Teil eines zweischichtigen Bibliothekssystems.

### **4.1 DARSTELLUNG DER HOCHSCHULE UND DER BIBLIOTHEK**

Die Hochschule und die Bibliothek werden zunächst kurz vorgestellt.

#### **4.1.1 UNIVERSITÄT HAMBURG**

Die seit 1919 bestehende Universität Hamburg ist in sechs Fakultäten organisiert. Es handelt sich um die Fakultäten für Rechtswissenschaft, für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, für Erziehungswissenschaft, Psychologie und Bewegungswissenschaft, für Geisteswissenschaften, für Mathematik, Informatik und Naturwissenschaften sowie die Medizinische Fakultät. Dort sind etwa

38.000 Studierende eingeschrieben, die von 680 Professoren sowie zahlreichen weiteren Dozenten betreut werden (vgl. Universität Hamburg 2008). Die Studiengebühren betragen seit dem Wintersemester 2008/2009 375 Euro pro Semester (vgl. Studienführer Rechtswissenschaft 2008, S. 44).

#### **4.1.2 FAKULTÄT FÜR RECHTSWISSENSCHAFT**

Die Fakultät für Rechtswissenschaft gehört zu den Gründungsfakultäten der Universität Hamburg und besteht somit seit 1919. Das Lehrangebot wird von 34 Professoren sowie weiteren Dozenten für ca. 4.500 Studierende bestritten. Die Fakultät wird durch 25 Seminare, Institute und Forschungsstellen ergänzt (vgl. Fakultät für Rechtswissenschaft 2008).

Das angebotene rechtswissenschaftliche Studium umfasst in der Regel bis zur *Ersten Prüfung* neun Semester (vgl. Studienführer Rechtswissenschaft 2008, S. 16), nach Beendigung des Hauptstudiums im sechsten Semester kann der Abschluss *Baccalaureus Juris* (bac.jur.) und weitergehend der Abschluss *Magister Juris* (mag.jur.) erreicht werden (vgl. Studienführer Rechtswissenschaft 2008, S. 41f).

#### **4.1.3 ZENTRALBIBLIOTHEK RECHT (ZBR)**

Die Zentralbibliothek Recht ist Teil eines zweischichtigen Systems, was bedeutet, dass die ZBR zu großen Teilen organisatorisch unabhängig neben der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky besteht.

In ihr sind seit 2004 die bisherigen Seminar- und Institutsbibliotheken und die Bibliotheken einzelner Abteilungen der Fakultät Recht zusammengefasst. Die Bibliothek ist mit 1000 Lese- und Arbeitsplätzen inkl. Anschlüssen für Laptops sowie 75 Rechercheplätzen ausgestattet. Die Öffnungszeiten sind momentan Montag bis Freitag 7.00 bis 23.45 Uhr; Samstag 8.00 bis 23.45 Uhr; Sonntag 10.00 bis 23.45 Uhr (vgl. Universität Hamburg 2008, ZB Recht). Die Bibliothek ist grundsätzlich eine Präsenzbibliothek, die von allen Mitgliedern der Universität genutzt werden darf, weitere Personen können mit Erlaubnis des Direktors der ZBR die Bibliothek benutzen (vgl. Benutzungsordnung ZB Recht 2005). Die Benutzung ist (mit Einschränkungen) für jeden möglich, die Bibliothek ist jedoch in erster Linie für die Studierenden und das wissenschaftliche Personal der Fakultät für Rechtswissenschaft bestimmt (vgl. Interview Knobelsdorf 2009). Für Studierende sowie sog. Stadtleser gibt es die Möglichkeit der Wochenendausleihe, Professoren und Dozenten sind ausleihberechtigt, für wissenschaftli-

che Mitarbeiter, Doktoranden, Habilitanden sowie für Gastwissenschaftler gelten besondere Ausleihbestimmungen (vgl. Benutzungsordnung ZB Recht 2005).

Der Bestand, welcher 370.000 Bände, 900 laufende Zeitschriften sowie den Zugang zu zahlreichen elektronischen Medien durch juristische Datenbanken umfasst (vgl. Universität Hamburg 2008, ZB Recht), ist elektronisch im Campus-Katalog der Universität Hamburg sowie über das Datenbankangebot der Staats- und Universitätsbibliothek erfasst sowie recherchierbar und umfasst alle Rechtsgebiete (vgl. Knieß 2005, S. 237). Zum Bestand zählen weiterhin ca. 130.000 Bände, die im Speichermagazin Bergedorf untergebracht sind (vgl. Interview Knobelsdorf 2009).

## **4.2 ANALYSE**

Im Folgenden werden das Verfahren des Bestandsaufbaus sowie die angewandten Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen dargestellt.

### **4.2.1 VERFAHREN DES BESTANDSAUFBAUS**

Die Zuständigkeiten und Erwerbungs Kompetenzen liegen in der ZBR zum einen bei dem Fachreferenten, Herrn Andreas Knobelsdorf, zum anderen bei den Lehrstühlen. Für die drei Kerngebiete Zivilrecht, Öffentliches Recht und Strafrecht trifft Herr Knobelsdorf die Literaturlauswahl. Für die weiteren Rechtsgebiete wird die Literatur hauptsächlich von den Professoren und wissenschaftlichen Mitarbeitern ausgewählt. Die Vorakzession, die Bestellung sowie die Zugangs- und Rechnungsbearbeitung erfolgt durch Diplom-Bibliothekare. Als Erwerbungssoftware wird das Modul „ACQ“ der Firma PICA genutzt.

Die Höhe des Erwerbungssetats beträgt derzeit ca. 335.000 Euro zuzüglich 90.000 Euro Studiengebühren. Die größten Posten des Etats werden für die Rechtsgebiete „Öffentliches Recht“, „Ausländisches und Internationales Privat- und Prozessrecht“ sowie „Internationale Angelegenheiten / Völkerrecht“ bereitgestellt.

Es besteht kein schriftlich fixiertes Erwerbungsprofil, die Erwerbung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften über die juristische Ausbildung in der Freien und Hansestadt Hamburg. Den Vorgaben wird nachgekommen, indem Literatur entsprechend den Rechtsgebieten erworben wird, in denen die Studierenden Kenntnisse erlangen müssen. Beim Bestandsaufbau erfolgt eine Abstimmung

mit der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky, welche ebenfalls über einen juristischen Bestand verfügt.

Als Erwerbungsarten werden der Kauf, die Schenkung, der Tausch und die Lizenzierung genutzt. Einen Schwerpunkt bildet der Kauf zur Ansicht, auf diese Art werden ca. 90 % des Bestandes erworben. Schriftenreihen sind überwiegend zur Fortsetzung bestellt und werden ebenfalls zur Ansicht geliefert. Bezogen wird die Literatur zum größten Teil über den örtlichen Buchhandel. Erworben wird schwerpunktmäßig deutsche Literatur, anderssprachige Medien werden auf Wunsch angeschafft. Als Geschenke werden gelegentlich Skripten von Verlagen geliefert, weiterhin schenken z. T. Nutzer ihre nicht mehr benötigte Literatur der Bibliothek. Außerdem wollen Anwaltskanzleien gelegentlich überholte Literatur abgeben. Solche Geschenke werden, mit Ausnahme der gebundenen Zeitschriften, gut erhaltenen Kommentare und Lehrbücher zum Zwecks des Austauschs verschlissener Exemplare, meist nicht angenommen, da die Werke überwiegend bereits im Bestand vorhanden sind. Darüber hinaus erfolgt ein Dissertationentausch über die juristische Fakultät der Universität Würzburg. Diese Fakultät hat eine Umverteilungsstelle eingerichtet, bei der überschüssige Dissertationen verschiedener juristischer Fakultäten abgeliefert und weiterverteilt werden. Auf diese Art erhält die ZBR mehrmals jährlich ca. 30 – 40 Dissertationen, teilweise in Buchhandelsausgaben. Auch bei Lizenzierungen besteht eine Zusammenarbeit mit der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky, darüber hinaus wird über Konsortien innerhalb der Bibliotheksverbände nachgedacht.

Ausgesondert werden verschlissene und fachfremde Medien sowie Dubletten. Magaziniert wird Literatur, die nur einmal im Hamburger System vorhanden ist und deswegen nicht ausgesondert wird und ältere Literatur, die u. U. noch genutzt wird sowie jeweils ein Belegexemplar älterer Kommentare und Lehrbücher. Innerhalb der Fakultät entstandene Werke – Promotionen, Schriften von Lehrstuhlvertretern – werden ebenfalls mehrfach aufbewahrt, wobei eine Beteiligung am Entsäuerungsprogramm der Staats- und Universitätsbibliothek ange-dacht ist. Als Magazin wird das zentrale Speichermagazin des *Bibliothekssystems Universität Hamburg* in Bergedorf genutzt.

Die Literatúrauswahl wird anhand unterschiedlicher Erwerbungsunterlagen getroffen. So werden von Herrn Knobelsdorf Fachzeitschriften (z. B. die Juristenzeitung) und Verlagsprospekte (z. B. des Verlags Oxford University Press) sowohl in gedruckter als auch in elektronischer Form gesichtet, um Informationen

über Neuerscheinungen zu erhalten. Des Weiteren werden folgende Informationsmittel genutzt:

- Karlsruher Juristische Bibliographie (KJB)
- njb „neue juristische Bücher“, Ausgabe A und B (Bibliographie juristischer Neuerscheinungen)
- Anzeigen/Werbemittel der Buchhandlung Boysen & Mauke
- zahlreiche Verlagsprospekte
- Schweitzer. Informationsdienst
- Newsletter von Schweitzer

Ein Kriterium zur Literaturoauswahl ist der Verlagsname, Verlage wie C. H. Beck, Duncker & Humblot, Mohr Siebeck oder Peter Lang werden besonders berücksichtigt. Es wird jedoch auch darauf geachtet, eine möglichst große Bandbreite z. B. an Lehrbüchern anzubieten. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Aktualität, weil die Rechtsprechung sich laufend ändert. Weiterhin wird versucht Literatur zu erwerben, die Sachverhalte komprimiert darstellt, da diese für Prüfungsvorbereitungen besonders geeignet ist. Eine Unterscheidung nach der Einbandart wird überwiegend bei ausländischer Literatur gemacht, da es hier große Preisunterschiede gibt. Bei Zeitschriften werden keine besonderen Auswahlkriterien genutzt. Die Entscheidung für oder gegen die Lizenzierung einer Datenbank richtet sich zunächst danach, ob das Angebot erforderlich ist. Von besonderer Wichtigkeit sind inhaltliche Aspekte, wie z. B. dass die elektronische Form einen Mehrwert, beispielsweise durch Verlinkungen der einzelnen Datensätze, gegenüber der Printausgabe bietet.

Eine Besonderheit juristischer Hochschulbibliotheken sieht Herr Knobelsdorf darin, dass eine Tendenz zur Präsenznutzung erkennbar ist. Die Nutzer der ZBR halten sich sehr oft und sehr lange dort auf, was darin begründet liegt, dass die Bibliothek ein gutes Lernumfeld bietet und die Veranstaltungsräume der Universität nahe gelegen sind. Außerdem sind sie durch die sich ständig ändernde Rechtsprechung auf Aktualität angewiesen. Die überwiegende Präsenznutzung in der ZBR führt jedoch auch zu einer großen Abnutzung des Bestandes. Der juristische Nutzer sucht nach punktuellm Wissen, weswegen bestimmte Literaturarten (Falllösungen, Kommentare, Lehrbücher) besonders wichtig für ihn sind (vgl. Interview Knobelsdorf 2009).

#### **4.2.2 ANGEWANDTE METHODEN ZUR ERMITTLUNG VON KUNDENWÜNSCHEN**

Der Ermittlung von Kundenwünschen wird in der ZBR keine hohe Bedeutung zugemessen, da der große Bestand kaum Wünsche offen lässt und durch die Erwerbungscompetenz des Personals Kundenwünsche antizipiert werden können.

Zur Ermittlung von Kundenwünschen wird ein Online-Formular (siehe Abb. 2, Online-Formular für Erwerbungsanschläge der Zentralbibliothek Recht) mit der Möglichkeit des Ubermittels von Erwerbungsanschlagen genutzt. Diese elektronische Form hat die alte Form des Wunschbuches abgelöst. Es werden bis zu sechs Wünsche wöchentlich geäußert.

Darer hinaus werden Erwerbungsanschläge auch direkt per E-Mail oder persönlich gegener dem Fachreferenten oder den Bibliothekaren geäußert, diese werden ebenso bearbeitet, wie die durch das Formular übermittelten.

Eine Rückmeldung erfolgt zunächst durch die Bibliothekare zeitnah nach Erhalt des Vorschlages, es wird dadurch bestätigt, dass der Wunsch überprüft wird. Eine zweite Nachricht wird (auf Wunsch) versendet, wenn das vorgeschlagene Medium eingetroffen ist und in den Bestand eingearbeitet wurde. Die Vorakzession wird von den Bibliothekaren durchgeführt, unvollständige Titelangaben werden von ihnen ergänzt. Eine Entscheidung über die Erfüllung eines Wunsches richtet sich überwiegend nach der Etatlage, bei ausreichenden finanziellen Mitteln werden Wünsche erfüllt. Eine Evaluation bezüglich der Nutzung von vorgeschlagener Literatur kann aufgrund der Größe und der überwiegenden Nicht-Ausleihbarkeit des Bestandes nicht erfolgen.

Eine unterschiedliche Gewichtung von Erwerbungsanschlagen wird nicht vorgenommen, sie werden möglichst gleichberechtigt behandelt.

## Neuerwerbung

Sehr geehrte Benutzerin, Sehr geehrter Benutzer,

sollten Sie Erwerbungsanschläge haben, die für Forschung/Lehre von Bedeutung sind, benutzen Sie bitte dieses Formular:

Bitte hier Ihren Namen und E-Mail eintragen

Name:\*

E-Mail:\*

Hier  
Erwerbungsanschlag eingeben:

Name:

Vorname:

Titel:\*

Auflage:

Erscheinungsjahr:

Verlag:

ISBN:

Sonstiges:

Felder mit einem \* sind Pflichtfelder!

**Abbildung 2 Online-Formular für Erwerbungsanschläge der Zentralbibliothek Recht (<http://www.zbrecht.uni-hamburg.de/index.php?id=265#c517>)**

Weitere Methoden finden aus verschiedenen Gründen keine Anwendung. Es erfolgt keine Auswertung von Vorlesungsverzeichnissen oder anderen universitären Unterlagen, da dort kaum Literaturhinweise gegeben werden. Die ZBR ist nicht an der Fernleihe beteiligt, es liegen also keine auswertbaren Bestellungen vor. Daten über die Nutzung von Print-Zeitschriften werden nicht erhoben, auch Statistiken über die Datenbanknutzung liegen dem Fachreferenten nicht vor. Ausleihstatistiken werden nicht geführt, da die Ausleihe keinen großen Umfang hat (vgl. Interview Knobelsdorf 2009).



## **5 FACHBIBLIOTHEK AM JURISTISCHEN SEMINAR, CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL**

Das Bibliothekssystem der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel stellt eine Sonderform zwischen einschichtigem und zweischichtigem System dar, diese Tatsache hat Auswirkungen auf den Bestandsaufbau der Fachbibliothek am Juristischen Seminar. Die Bibliothek ist trotz des sehr umfangreichen Bestandes recht klein, weswegen dem persönlichen Kontakt zur Kundschaft eine hohe Bedeutung beigemessen wird.

### **5.1 DARSTELLUNG DER HOCHSCHULE UND DER BIBLIOTHEK**

Im Folgenden wird die Hochschule und das Bibliothekssystem kurz vorgestellt.

#### **5.1.1 CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL (CAU)**

Die Christian-Albrechts-Universität zu Kiel wurde im Jahr 1665 von Herzog Christian Albrecht von Holstein-Gottorf gegründet. Heute studieren ca. 20.000 Studierende in den Bereichen Theologie, Recht, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, Medizin, Philosophie, Naturwissenschaften, Landwirtschaft und Ernährungswissenschaft sowie Technik an der CAU. Von der Hochschule werden 600 Lehrkräfte beschäftigt (vgl. Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009), für das Studium fallen keine Studiengebühren an (vgl. Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, FAQ).

#### **5.1.2 RECHTSWISSENSCHAFTLICHE FAKULTÄT**

Die rechtswissenschaftliche Fakultät existiert seit 1665, dem Gründungsjahr der CAU. Ihr gehören 2.500 Studierende und 19 Professoren an, womit der juristische Studiengang den größten Studiengang der CAU darstellt. Die Fakultät besteht aus dem *Juristischen Seminar* und sechs Instituten, dem Walther-Schücking-Institut für Internationales Recht sowie den Instituten für Sanktionenrecht und Kriminologie, für Osteuropäisches Recht, für Wirtschafts- und Steuerrecht einschließlich Wirtschaftstrafrecht, für Europäisches und Internationales Privat- und Verfahrensrecht, für Sozialrecht und Sozialpolitik in Europa. Angegliedert sind weiterhin das Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften an der Universität Kiel und die Forschungsstelle für Jugendstrafrecht und Kriminalprävention. Das Juristische Seminar ist die zentrale und umfang-

reichste Institution der Fakultät, in welcher die Grundlagenfächer sowie die rechtswissenschaftlichen Kernfächer angesiedelt sind (vgl. Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Fakultät).

Das Studium an der rechtswissenschaftlichen Fakultät ist auf das *Erste Juristische Staatsexamen* als Abschluss ausgerichtet und es kann außerdem das Jura-Diplom erworben werden. Weiterhin bestehen die Möglichkeiten der Promotion und der Habilitation. Darüber hinaus wird ein Aufbaustudiengang (das Magister-Legum-Programm, LL.M.) zum Erreichen des Grades der/des *Magistra/Magister Legum* oder der/des *Magistra/Magister Legum Internationalium* und Jura als Nebenfach angeboten (vgl. Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Studium).

### **5.1.3 BIBLIOTHEKSSYSTEM DER UNIVERSITÄT KIEL UND DIE FACHBIBLIOTHEK AM JURISTISCHEN SEMINAR**

Die Universitätsbibliothek Kiel umfasst die Zentralbibliothek sowie 48 Fachbibliotheken, welche den Instituten angegliedert sind. Die überwiegend ausleihbaren Bestände der Zentralbibliothek dienen primär der Informationsversorgung der Universitätsangehörigen, stehen jedoch auch den Bewohnern Schleswig-Holsteins zur Verfügung. Die Fachbibliotheken, die einen Präsenzcharakter aufweisen, dienen der Forschung und der Lehre für die Wissenschaftler und Studierenden der angegliederten Einrichtung sowie für alle anderen Universitätsmitglieder (vgl. Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Bibliothekssystem).

Bei dem Bibliothekssystem der Universität Kiel handelt es sich um eine Mischform zwischen einschichtigem und zweischichtigem System, da die Fachbibliotheken organisatorisch und rechtlich an die Zentralbibliothek angegliedert sind, die Etats jedoch von den jeweiligen Instituten gestellt werden.

Die Zentralbibliothek verfügt im Rahmen ihrer Aufgabe als allgemeine Hochschulbibliothek ebenfalls über ein juristisches Medienangebot und auch die weiteren, den Instituten der rechtswissenschaftlichen Fakultät zugeordneten, Fachbibliotheken bieten als Spezialbibliotheken ein Angebot an juristischer Literatur der einschlägigen Fachgebiete (vgl. Interview Krause 2009).

Die Fachbibliothek am Juristischen Seminar wurde im Jahr 1889 gegründet und stellt eine Präsenzbibliothek mit 600 Arbeitsplätzen dar. Ausleihen sind nur für den Lehrkörper und eingeschränkt für Examenskandidaten möglich. Geöffnet

ist die Bibliothek von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 23:00 Uhr und am Samstag von 8:00 Uhr bis 19:00 Uhr.

Der Bestand umfasst ca. 230.000 Bände, etwa 400 laufende Print-Zeitschriften, ca. 100 Handschriften sowie den Zugang zu zahlreichen elektronischen Zeitschriften und Datenbanken. Literatur mit Erscheinungsjahr bis 1990 ist z. T. noch über Zettelkataloge, neuere Medien sind vollständig elektronisch über den Gesamtkatalog der Universität Kiel erschlossen (vgl. Interview Krause 2009). Zwei Drittel des Bestandes findet sich in einer systematischen Freihandaufstellung, ältere und schützenswerte Werke werden im Magazin aufbewahrt und können in den Lesesaal bestellt werden (vgl. Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Bibliotheksprofil). Der Bestand umfasst schwerpunktmäßig die Kernbereiche des Zivilrechts, Strafrechts, Öffentlichen Rechts sowie Rechtsgeschichte und Rechtsphilosophie (vgl. Interview Krause 2009).

## **5.2 ANALYSE**

Bei der Analyse wurden das Verfahren des Bestandsaufbaus und die angewandten Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen betrachtet.

### **5.2.1 VERFAHREN DES BESTANDSAUFBAUS**

Für den Bestandsaufbau in der Fachbibliothek am Juristischen Seminar ist der Oberbibliotheksrat Herr Dr. Thomas Krause zuständig. Er hat die Aufgaben eines Fachreferenten und trifft im Wesentlichen die Erwerbungsentscheidungen. Die Beschaffungsvorgänge sowie die weiteren Schritte des Geschäftsgangs der Erwerbung werden von einer Diplom-Bibliothekarin unter Benutzung der Erwerbungssoftware „ACQ“ durchgeführt.

Mit dem Bestandsaufbau werden Ziele verfolgt, die sich aus der Zweckbestimmung der Bibliothek ergeben. Die Bibliothek dient der Literaturversorgung der Fakultät zum Zweck der Forschung, der Lehre und der Ausbildung in den Bereichen, die nicht von spezielleren Bibliotheken innerhalb des Systems, z. B. der Fachbibliothek am Institut für Osteuropäisches Recht, abgedeckt werden. Für alle Fächer, die am Juristischen Seminar gelehrt werden, wird in der Fachbibliothek Literatur erworben. Zu der Kundschaft zählen die Professoren, die wissenschaftlichen Mitarbeiter sowie die Studierenden, die Literatur für unterschiedliche Zwecke und somit unterschiedlicher Art benötigen.

Der Bestandsaufbau wird in Abstimmung mit den weiteren Fachbibliotheken sowie mit der Zentralbibliothek vorgenommen, diese führt eine zur Ausleihe bestimmte Lehrbuchsammlung.

Das Erwerbungsprofil ist nicht schriftlich fixiert, ergibt sich jedoch aus den Sammelprofilen der Fachbibliotheken sowie den Abstimmungen mit der Zentralbibliothek.

Der Erwerbungssetat speist sich überwiegend aus dem Etat des Instituts, von dem etwa 90 % werden für die Bibliothek aufgewendet werden. Neben dem allgemeinen Institutsetat (in Höhe von derzeit ca. 130.000 Euro), gibt es noch die zentral über die Universitätsverwaltung zugewiesenen sogenannten *buchwissenschaftlichen Sondermittel* für geistes- und sozialwissenschaftliche Fächer (davon für das Juristische Seminar ca. 30.000 Euro, in schwankender Höhe) sowie die *Berufungsmittel* in ebenfalls wechselnder Höhe, über welche der jeweilige Professor disponiert.

Als Erwerbungsart findet schwerpunktmäßig der Kauf Anwendung, welcher überwiegend über den örtlichen Buchhandel getätigt wird, Schriftenreihen und Zeitschriften werden in Einzelfällen auch direkt über den Verlag bezogen. Ausländische Literatur wird über Speziallieferanten erworben, dieses spielt jedoch keine große Rolle, da vorwiegend deutsche Literatur angeschafft wird.

Neben dem Kauf sind der Tausch und Schenkungen als wichtige Erwerbungsarten zu nennen. Ein Tausch von Dissertationen und z. T. auch Buchhandelsausgaben der Hochschulschriften findet in großem Umfang über eine Umverteilungsstelle an der juristischen Fakultät der Universität Würzburg statt. Weiterhin werden von Herrn Krause Tauschgeschäfte über persönliche Beziehungen vorgenommen. Geschenke stammen z. B. von emeritierten oder tätigen Professoren oder von Anwaltskanzleien, die häufig Voraufgaben verschenken. Weiterhin sind die Gerichtsbibliotheken in Schleswig-Holstein dazu verpflichtet, ihre ausgesonderten Werke im Bundesland anzubieten und bei Bedarf zu verschenken. Darüber hinaus werden Skripten von den juristischen Repetitorien Hemmer und Alpmann Schmidt als Geschenke erworben. Campusweite Lizenzen bestehen für die juristischen Datenbanken *Beck online* und *juris*, Vertragspartner hierfür ist die Universitätsbibliothek.

Ausgesondert werden Mehrfachexemplare von älteren Auflagen der Kommentare und Lehrbücher, Monographien werden üblicherweise nur bei Verschleiß ausgesondert. Die Magazinierung richtet sich nach der Relevanz für die Benutzung. Im Magazin sind z. B. abbestellte Loseblattsammlungen sowie ältere Auf-

lagen von Kommentaren untergebracht. Magaziniert wird ebenfalls aus konservatorischen oder Diebstahlsicherungsgründen.

Als Erwerbungsunterlage benutzt Herr Krause die Karlsruher Juristische Bibliographie (KJB), da sie eine sehr feine Sachgebietsgliederung aufweist. Den Neuerscheinungsdienst der Juristenzeitung (JZ) schätzt Herr Krause ebenfalls wegen seiner feinen Gliederung und wegen der Aktualität. Weiterhin werden Fachzeitschriften, wie die Neue Juristische Wochenschrift (NJW) und einige Ausbildungszeitschriften sowie Verlagsprospekte (z. B. vom Nomos Verlag oder von Duncker & Humblot) ausgewertet. In Einzelfällen dienen auch das ZVAB und gedruckte Antiquariatskataloge als Erwerbungsunterlage.

Bei der Auswahl wird zunächst geprüft, ob ein Titel in das Sammelprofil der Bibliothek passt und ob es ein Rechtsgebiet behandelt, das als wichtig für die Fachbibliothek eingestuft werden kann. Als qualitative Kriterien spielen die Angesehenheit des Verlages sowie die Angesehenheit des Autors besonders bei der Auswahl von Lehrbüchern eine Rolle. Die Einbandart wird nicht als Auswahlkriterium verwendet, da auch viele inhaltlich wertvolle Werke als Paperback-Ausgabe erscheinen. Der Preis ist aufgrund der Bindung eines erheblichen Teils des Etats ein relevantes Hilfskriterium.

Als Besonderheit einer juristischen Hochschulbibliothek sieht Herr Krause, dass die Nutzer für wissenschaftliche Arbeiten, wie Hausarbeiten, häufig zur selben Zeit dieselbe Literatur benötigen. Benutzungsprobleme können durch den Präsenzcharakter der Bibliothek dadurch vermindert werden, dass begehrte Werke stundenweise ausgegeben werden können.

In dem Bibliothekssystem der CAU ist eine Abstimmung in Erwerbungsfragen von besonderer Bedeutung, da neben der Fachbibliothek am Juristischen Seminar noch weitere Fachbibliotheken mit spezielleren Sammelprofilen juristische Literatur erwerben und auch die Zentralbibliothek juristische Literatur anbietet (vgl. Interview Krause 2009).

### **5.2.2 ANGEWANDTE METHODEN ZUR ERMITTLUNG VON KUNDENWÜNSCHEN**

In der Fachbibliothek am Juristischen Seminar ist die Ermittlung von Kundenwünschen mit Ausnahme der Tatsache, dass die KJB im Professorium in Umlauf geht, nicht methodisch verankert. Es gibt bisher kein Online-Formular zur Übermittlung von Anschaffungsvorschlägen, dieses ist jedoch für die nahe Zukunft angedacht.

Trotzdem werden Kundenwünsche auf vielfältige Art und Weise geäußert und bearbeitet. Die Nutzer der Bibliothek übermitteln ihre Literaturwünsche auf telefonische, schriftliche oder persönliche Art. Schriftlich erhält Herr Krause z. T. E-Mails, aber auch förmliche Briefe mit Kundenwünschen.

Dem persönlichen Kontakt zwischen den Bibliotheksmitarbeitern und der Kundenschaft wird in der Fachbibliothek besonders aufgrund der geringen Größe und damit der Überschaubarkeit der Bibliothek eine hohe Bedeutung beigemessen. Daraus ergibt sich, dass Wünsche bezüglich des Bestandes häufig auf informelle Art, also z. B. im Aneinandervorbeigehen, geäußert werden.

Eine Rückmeldung erfolgt ebenfalls auf unterschiedliche Weise. Wird ein Buch erworben, das ein Professor vorgeschlagen hat, erhält dieser, wenn es gewünscht wurde, eine Benachrichtigung in sein Postfach, sobald das Werk in den Bestand eingearbeitet wurde. Die Rückmeldung kann weiterhin per E-Mail oder auch telefonisch erfolgen. Studierenden wird ebenfalls die Möglichkeit der Rückmeldung auf Wunsch geboten, was in dringenden Fällen auch vorkommt. Die Benachrichtigung wird bei häufig in der Bibliothek anwesenden Nutzern u. U. ebenfalls auf informelle Art, also im persönlichen Gespräch, vorgenommen.

Die Kundenwünsche werden unterschiedlich gewichtet, Wünschen von Professoren wird generell eine hohe Bedeutung zugemessen, da sie aufgrund der Bibliotheksorganisation ein Mitspracherecht beim Bestandsaufbau haben. Wünsche von Studierenden werden u. U. weniger hoch gewertet. So werden etwa Vorschläge zur Anschaffung von Skripten meist nicht berücksichtigt, da diese Art von Literatur von den Professoren als zu unwissenschaftlich angesehen wird. Werden Werke z. B. von Anwälten vorgeschlagen, die ebenfalls zur Nutzung zugelassen sind, die sehr praxisorientiert sind, kann diesen Wünschen auch nicht immer nachgekommen werden, da der Bestandsaufbau sich in erster Linie nach den Bedürfnissen der universitären Nutzer richtet.

Ein Austausch über Anschaffungsvorschläge erfolgt aufgrund der Koordinationsverpflichtung zwischen den Fachbibliotheken und der Zentralbibliothek. Meist wird über teurere Werke gemeinschaftlich entschieden oder es wird diskutiert, welche der Bibliotheken das vorgeschlagene Werk anschaffen soll.

Zur Ermittlung eines potentiellen Bedarfs wird das, von der Fachschaft herausgegebene, kommentierte Vorlesungsverzeichnis ausgewertet, welches Literaturempfehlungen der Professoren für ihre Vorlesungen enthält.

Gespräche mit Nutzern sind nicht institutionalisiert, es besteht jedoch ein umfangreicher Kontakt zu den verschiedenen Benutzergruppen, so dass die Interessen der Professoren, aber auch die Bedürfnisse der Studierenden bekannt sind.

Die Möglichkeiten der Auswertung von Fernleihbestellungen können nicht genutzt werden, da die Bibliothek nicht der Fernleihe angeschlossen ist.

Nutzungsdaten liegen der Fachbibliothek selbst weder in Form von Statistiken von Datenbank Anbietern noch in Form von Präsenznutzungsdaten vor. Für die angebotenen Datenbanken können sie allerdings bei Bedarf bei der zuständigen EDV-Abteilung der Zentralbibliothek erfragt werden.

Statistiken für Ausleihvorgänge können demgegenüber wegen des Präsenzcharakters der Bibliothek nicht erhoben werden (vgl. Interview Krause 2009).

## **6 DARSTELLUNG DER MÖGLICHEN METHODEN ZUR ERMITTLUNG VON KUNDENWÜNSCHEN UND KUNDENBEDÜRFNISSEN**

Die folgenden Darstellungen zeigen, wie die Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen angewandt werden können und welche Aspekte beachtet werden müssen. Es wurden überwiegend Erkenntnisse aus der Literatur herangezogen. Zudem sind, soweit dieses möglich war, Informationen aus den Interviews in die Ausführungen eingeflossen.

### **6.1 ERFASSUNG VON EXPLIZIT GEÄUßERTEN WÜNSCHEN**

Zunächst wird aufgezeigt, welche Methoden sich zur Erfassung von explizit geäußerten Kundenwünschen in Bezug auf den Bestandsaufbau eignen.

#### **6.1.1 ANSCHAFFUNGSVORSCHLÄGE**

Anschaffungsvorschläge, auch Erwerbungsanschläge genannt, bieten der Bibliothekskundschaft die Möglichkeit konkrete Titelwünsche zu äußern. Diese Vorschläge können in vielen Bibliotheken webbasiert durch ein Formular übermittelt werden, z. T. existieren Formulare auch in Papierform. Alternativen bestehen darin, Anschaffungsvorschläge persönlich gegenüber den Bibliotheksmitarbeitern zu äußern sowie diese telefonisch oder schriftlich auszurichten.

Eine ältere und inzwischen weitestgehend überholte Form der Erfassung von Kundenwünschen stellen ausgelegte „Wunschbücher“ dar, in denen Nutzer ihre Wünsche notieren können (vgl. Umlauf 1997, S. 78).

Anschaffungsvorschläge sind beim Bestandsaufbau zu berücksichtigen, da sie „einen konkreten Bedarf signalisieren“ (Dorf Müller 1989, S. 47).

Vor der Einführung der elektronischen Datenverarbeitung in Bibliotheken war das Erfassen von Anschaffungsvorschlägen mittels Formularen in Papierform weit verbreitet. Diese Formulare wurden häufig auch für weitere bibliotheksinterne Zwecke verwendet. Hierbei handelte es sich zumeist um Mehrfachsätze auf NCR-Papier in Postkartengröße oder im Format DIN-A5 (vgl. Usemann-Keller 1986, S. 32). Die Durchschläge wurden beispielsweise für Bestellungen und zur Rückmeldung genutzt bzw. verblieben beim Vorschlagenden oder in der Bestellkartei (vgl. Usemann-Keller 1986, S. 39). Das Formular konnte des Weiteren als Unterlage bei der Katalogisierung und bei der Bestellung dienen und Platz bieten für Reklamationen, Vermerke des Vorschlagenden und Mitteilungen der Bibliothek (vgl. Usemann-Keller 1986, S. 38f).

Bei der Erstellung eines Formulars (online oder in Papierform) sind einige Aspekte zu beachten. Von Bedeutung sind die einfache Nutzbarkeit, eine logische Reihenfolge der Abschnitte sowie ein klares Layout. Ein einmal erstelltes Formular sollte von Zeit zu Zeit überarbeitet werden (vgl. Chapman 2001, S. 5).

Rose Mary Magrill und John Corbin (1989) fordern die Standardisierung eines Formulars für Anschaffungsvorschläge. Dabei soll die Angabe der folgenden Daten verlangt werden:

- Autor
- Herausgeber
- Körperschaften
- Auflage
- Format
- vollständiger Titel
- Verlag
- Erscheinungsort
- Erscheinungsdatum
- Serientitel, Bezeichnung der Schriftenreihe
- Preis
- ISBN/ISSN
- Quelle der Information
- evtl. Signatur eines verwandten Werkes



- Datum des Vorschlags und der Suche und
- Name des Interessenten (vgl. Magrill 1989, S. 93)

Oftmals werden weitere Angaben zur Person (Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefon, Benutzer- / Ausweisnummer) und die Angabe eines Fachgebiets gewünscht, dem der Titel zuzuordnen ist. Darüber hinaus ermöglichen einige Bibliotheken das vorgeschlagene Werk zugleich auch vorzumerken, wozu z. T. die Auswahl des gewünschten Ausgabeortes nötig ist. Auch ein Feld zur freien Texteingabe für Bemerkungen ist weit verbreitet (als Beispiel siehe Anhang 4, Online-Formular für Anschaffungsvorschläge der Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz).

Viele Bibliotheken platzieren auf der Seite des Online-Formulars einen Hinweis darauf, dass der Nutzer mit Hilfe des OPACs überprüfen soll, ob der Titel bereits im Bestand bzw. bestellt oder in Bearbeitung ist (als Beispiel siehe Abb. 1, Online-Formular für Anschaffungsvorschläge der Hengeler Mueller-Bibliothek). Bei der Bearbeitung von Anschaffungsvorschlägen ist es zunächst wichtig, eine bibliographische Überprüfung durchzuführen, d. h. die Vollständigkeit und Richtigkeit der übermittelten Titeldaten zu kontrollieren. Nun kann über die Anschaffung entschieden werden. Wurde für die Erwerbung entschieden, ist zur Vermeidung von Dubletten zu prüfen, ob das gewünschte Medium nicht bereits im Bestand ist und vom Nutzer bloß nicht identifiziert wurde (vgl. Chapman 2001, S. 5) oder ob es bereits angeschafft, aber noch nicht eingearbeitet wurde (vgl. Chapman 2001, S. 9f). Weiterhin ist es nötig, auszuschließen, dass für das gewünschte Werk bereits eine Bestellung erfolgt ist (vgl. Chapman 2001, S. 5), dieses muss sich auch auf *Standing Orders*<sup>6</sup> und *Approval Plans*<sup>7</sup> erstrecken (vgl. Magrill 1989, S. 97).

Nach Erhalt und Überprüfung eines Anschaffungsvorschlags ist eine Rückmeldung gegenüber dem Nutzer erforderlich (vgl. Dorf Müller 1989, S. 47). Dieses sollte bei der Erfüllung des Wunsches sowie im Falle der unzureichenden Informationen (vgl. Magrill 1989, S. 96) bzw. nicht ermittelbaren Titeldaten erfolgen.

---

<sup>6</sup> Mit einer Standing Order werden Fortsetzungsbestellungen von Serien bezogen (vgl. Dorf Müller 1989, S. 127).

<sup>7</sup> Approval Plans sind zwischen Bibliotheken und Lieferanten vereinbarte, festgelegte Kaufprofile (vgl. Wiesner 2004, S. 192)

Eine Rückmeldung kann einmalig nach Erhalt des Vorschlags, wie es in der HMB gehandhabt wird (vgl. Interview Vorberg 2009) oder auch nochmals (auf Wunsch) nach Ankunft des Werkes in der Bibliothek sowie Einarbeitung in den Bestand erfolgen, wie es in der ZBR und auch in der Fachbibliothek am Juristischen Seminar praktiziert wird (vgl. Interview Knobelsdorf 2009, Interview Krause 2009).

Als einen weiteren Aspekt, der bei Anschaffungsvorschlägen zu berücksichtigen ist, spricht die Kommission des DBI für Erwerbung und Bestandsentwicklung (Expertengruppe Bestandsentwicklung in wissenschaftlichen Bibliotheken) in der Studie „Bestandsaufbau und Erwerbungspolitik in universitären Bibliothekssystemen : Versuch einer Standortbestimmung“ die Gewichtung von mitgeteilten Literaturwünschen an. Wie durch die Studie ermittelt wurde, wird in einschichtigen Bibliothekssystemen den Vorschlägen der Fachbereichsmitglieder eine hohe Bedeutung beigemessen, in abgestufter Form werden auch die Anschaffungsvorschläge von Studenten und von außeruniversitären Nutzern berücksichtigt (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 46f). Eine Gewichtung von Kundenwünschen wird auch in der HMB (vgl. Kapitel 3.2.2, Angewandte Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen) sowie in der Fachbibliothek am Juristischen Seminar (vgl. Kapitel 5.2.2, Angewandte Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen) vorgenommen.

### **6.1.2 GESPRÄCHE MIT NUTZERN**

Gespräche zwischen Bibliotheksmitarbeitern und Nutzern finden in vielfältiger Weise in jeder Bibliothek statt, beispielsweise in Form von Beratungsgesprächen. Jedoch sind sie für den Zweck der Ermittlung von Kundenwünschen in Bezug auf den Bestandsaufbau in den wenigsten Fällen institutionalisiert. Dabei bieten sie die Möglichkeit, Wünsche, Interessen und Bedürfnisse zu erfahren, welche bei der Erwerbung berücksichtigt werden können und sollten.

Zu den Nutzern einer (juristischen oder sonstigen) Hochschulbibliothek zählen Studierende, Professoren, Lehrbeauftragte sowie sonstige Hochschulmitarbeiter und, sofern dieses zugelassen wird, auch außeruniversitäre Nutzer, wie beispielsweise Berufspraktiker oder interessierte Laien.

Für den Bestandsaufbau sind die Dozenten einer Hochschule wichtige Ansprechpartner, da sie über ein hohes Maß an Kenntnissen in denen von ihnen gelehrt Fächern verfügen und somit Literaturanschaffungen inhaltlich beurtei-

len können. Es bietet sich daher für die Bibliothek an, regelmäßig Gespräche mit Dozenten und anderen Fakultätsmitgliedern durchzuführen.

Sheri H. Lewis (2002) beschreibt, wie sich das Verhältnis einer Bibliothek zu den Fakultätsmitgliedern einer rechtswissenschaftlichen Hochschule erfolgreich gestalten lässt. Sie spricht sich für einen dreistufigen Prozess mit den Stufen „Informationen sammeln“, „Reaktive Dienstleistungen“ und „Proaktive Dienstleistungen“ aus. Zu der Stufe „Informationen sammeln“ gehört es laut Lewis, dass sich der *Faculty service librarian*, also der Bibliothekar, der mit den Fakultäten zusammenarbeitet, regelmäßig mit jedem einzelnen Fakultätsmitglied trifft, um deren Bedürfnisse an bibliothekarischen Dienstleistungen zu erfahren. In diesem Zusammenhang kann auch in Erfahrung gebracht werden, welche Forschungsschwerpunkte und Interessen ein Professor hat und welche Literatur oder sonstige Informationen benötigt werden. Die Autorin schlägt ein halbjährliches, mindestens jedoch ein jährliches Treffen vor (vgl. Lewis 2002, S. 92f).

Connie Lenz (2004) spricht sich dafür aus, dass der *Collection development librarian* (Erwerbungsbibliothekar) bei dem Treffen zwischen *Faculty service librarian* und Fakultätsmitglied anwesend ist. Dadurch erhalten die Professoren einen Ansprechpartner in Bezug auf Fragen des Bestandsaufbaus und ebenso kann sich der Bibliothekar an die Fakultät wenden. Diese Treffen sollen laut Lenz jährlich stattfinden (vgl. Lenz 2004, S. 286f).

Einen Rahmen für Gespräche mit Nutzern kann außerdem eine Bibliothekskommission bieten, wie sie an der BLS besteht. In ihr sind alle Nutzergruppen vertreten (vgl. Kapitel 3.2.2, Angewandte Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen). Es besteht die Möglichkeit sich über Wünsche und Interessen auszutauschen.

## **6.2 ERMITTLUNG VON KUNDENBEDÜRFNISSEN**

Zusätzlich zu der Erfassung von explizit geäußerten Wünschen sollen auch die Methoden zur Ermittlung von Kundenbedürfnissen bezüglich des Bestandes betrachtet werden.

### 6.2.1 AUSLEIHANALYSEN

Ausleihanalysen sind nicht in jeder Bibliothek möglich, da für die Durchführbarkeit zwei Voraussetzungen erfüllt sein sollten. Zum einen muss eine Ausleihbarkeit der Bestände gegeben sein (vgl. Griebel 1996, S. 670), dieses ist durch den überwiegenden Präsenzbestand auch in vielen juristischen Hochschulbibliotheken nicht der Fall. Zum anderen ist es von Vorteil, wenn Verbuchungssysteme vorhanden sind, die eine Messung der Ausleihe möglich machen (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 49). Die automatisierte Erfassung der Ausleihvorgänge vereinfacht die Ausleihanalysen.

Eine konventionelle Durchführung ist dennoch möglich, indem bei der Ausleihe die Bücher manuell mit dem aktuellen Datum versehen werden, wodurch die Häufigkeit der Ausleihe festgestellt werden kann. Dieses Verfahren ist allerdings aufgrund des hohen Aufwands nur in kleineren Bestandsgruppen, beispielsweise einer Lehrbuchsammlung, anwendbar (vgl. Kowark 1996, S. 671f). Weiterhin sind Ausleihanalysen vorrangig in Bereichen mit hoher Frequentierung nützlich (vgl. Kowark 1996, S. 671), da dadurch ein aussagekräftiges Datenvolumen entsteht.

Die ermittelten Daten sollten jedoch nicht zusammenhangslos betrachtet werden (vgl. Griebel 1997, S. 125), da sie nur im Zusammenspiel mit weiteren Faktoren zu einem sinnvollen Bestandsaufbau beitragen können.

Durch Ausleihanalysen können „Rennerlisten“ bzw. „Bestsellerlisten“ und Ausleihprofile oder Ausleihfrequenzlisten erstellt werden. Weiterhin können Negativauswertungen und Auswertungen von Mehrfach-Vormerkungen vorgenommen werden.

Hansjörg Kowark (1996) berichtet in seinem Artikel „Ausleihanalysen und Bestandsaufbau in der UB Freiburg“, welche Auswertungen in der UB Freiburg mittels eines elektronischen Systems überwiegend in Bezug auf die Lehrbuchsammlung vorgenommen werden. Dazu gehören die jährlich erstellten „Rennerlisten“, darin sind alle Titel verzeichnet, die im Laufe des Jahres mindestens 10 Entleihungen pro Exemplar aufweisen (vgl. Kowark 1996, S. 672). Anhand dieser Listen können die Fachreferenten überprüfen, ob zusätzliche Exemplare erworben werden müssen. Weiterhin erläutert Kowark, dass ebenfalls einmal pro Jahr Negativauswertungen stattfinden. Hierzu werden Titel aufgelistet, die durchschnittlich weniger als dreimal pro Exemplar ausgeliehen wurden. Die Auflistungen werden genutzt, um veraltete und nicht gebrauchte Titel auszu-

sondern. Darüber hinaus können Ausleihanalysen laut Kowark auch für die Auswahl neuer Lehrbuchtitel hilfreich sein (vgl. Kowark 1996, S. 673). Eine weitere Auswertung wird in der UB Freiburg in Bezug auf die Dreifach-Vormerkungen vorgenommen. Kowark informiert darüber, dass durch die tägliche Erstellung eines Ausdrucks mit allen Signaturen der Lehrbuchsammlung, bei denen zum ersten Mal wenigstens drei Vormerkungen zugleich vorliegen, der Spitzenbedarf einzelner Titel ermittelt werden kann. Aufgrund dieser Informationen entscheidet der Fachreferent, ob eine Aufstockung erfolgen soll (vgl. Kowark 1996, S. 674f). Als weiteres Mittel der Ausleihanalysen können die Fachreferenten der UB Freiburg gezielte Ausleihprofile erzeugen. Bei dieser Auswertung wird die Anzahl der Vormerkungen und der Ausleihen einzelner Titel in bestimmten Jahren oder Zeiträumen ausgegeben. Dieses unterstützt laut Kowark den Nachkauf neuer Auflagen sowie die Überprüfung von Kaufentscheidungen (vgl. Kowark 1996, S. 675f).

Auch in der UB Wuppertal werden ähnliche Auswertungen durchgeführt, wie Werner Reinhardt (1996) in seinem Artikel „BABSYS-Auswertungen für den Bestandsaufbau“ darstellt. Die hier monatlich erstellten Listen mit Titeln, die zwei oder mehr Vormerkungen aufweisen, dienen ebenfalls als Unterstützung bei der Entscheidung über die Erwerbung zusätzlicher Exemplare (vgl. Reinhardt 1996, S. 677). Zur Evaluierung des Bestandes der Lehrbuchsammlungen werden mehrere Möglichkeiten des Ausleihverbuchungssystems BABSYS (Bochumer Automatisiertes Bibliothekssystem) genutzt: zum einen eine Auflistung aller Signaturen der Lehrbuchsammlung, die eine Übersicht über die jeweiligen Ausleihen beinhaltet und zum anderen eine „Bestsellerliste“ (vgl. Reinhardt 1996, S. 679), die etwa der von Kowark (1996) beschriebenen Rennerliste entspricht.

Vergleichbare Ausleihanalysen werden für die Zentrale Lehrbuchsammlung der FU Berlin vorgenommen, wie Jiri Kende (1996) in dem Artikel „Nachfrageorientierte Bestandslenkung : Zentrale Lehrbuchsammlung der FU Berlin“ darlegt. Kende beschreibt die jährlich erstellten Ausleihfrequenzlisten und deren Nutzen zum Aufstocken und Aussondern (vgl. Kende 1996, S. 681).

Die Studie „Bestandsaufbau und Erwerbungspolitik in universitären Bibliothekssystemen : Versuch einer Standortbestimmung“ der Kommission des Deutschen Bibliotheksinstituts (DBI) für Erwerbung und Bestandsentwicklung (Ex-

pertengruppe Bestandsentwicklung in wissenschaftlichen Bibliotheken) eröffnete, dass nur 40 % der Bibliotheken, die über eine automatisierte Ausleihe verfügten, weitreichende Ausleihanalysen durchführten. Die Voraussetzung einer automatisierten Ausleihe war zum Zeitpunkt der Studie (1993) nur in der Hälfte der untersuchten Bibliotheken gegeben.

Die Kommission des DBI zeigt auf, dass Ausleihanalysen zur Bestandsevaluierung neue Möglichkeiten bieten, da sie als Informationsgrundlage beim Erwerben von zusätzlichen Exemplaren und bei der Aussonderung von veraltetem Bestand hilfreich sind. Weiterhin lassen sich tiefgreifende Informationen über die Bestandsnutzung ermitteln (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 50f).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Ausleihanalysen darlegen, welche bereits vorhandenen Medien tatsächlich genutzt werden, es ist jedoch nicht möglich zu zeigen, welche Titel angeschafft werden sollten (vgl. Byrd 1982, S. 3).

### **6.2.2 AUSWERTUNG VON FERNLEIHBESTELLUNGEN**

Im Gegensatz zu Ausleihanalysen lassen sich durch die Auswertung von Fernleihbestellungen die unbefriedigten Bedürfnisse aufzeigen (vgl. Byrd 1982, S. 3).

Hierbei werden Bestellungen von Monographien und Zeitschriften bzw. Aufsätzen aus Zeitschriften betrachtet, die über die passive Fernleihe getätigt werden. Unter passiver Fernleihe versteht man die nehmende Fernleihe, wobei Literatur aus anderen Bibliotheken zur Nutzung für die eigenen Kunden ausgeliehen wird. Aktive Fernleihe ist demgegenüber der gebende Leihverkehr, bei dem Literatur aus der eigenen Bibliothek an andere Bibliotheken und deren Nutzer ausgeliehen wird (vgl. Gantert 2008, S. 270).

Bei Fernleihbestellungen handelt es sich um „explizit geäußerte Bedürfnisse“ (Wolf 2007, S. 159), die beim Bestandsaufbau berücksichtigt werden sollten. Auswertungen von Fernleihbestellungen unterstützen einen kundenorientierten Bestandsaufbau und helfen die Fernleihe zu entlasten (vgl. Wolf 2007, S. 162).

Eine Auswertung erfolgt dadurch, dass Fernleihbestellungen von den Fachreferenten oder von dem Erwerbungsleiter regelmäßig, z. B. täglich oder wöchentlich, durchgesehen werden, dabei muss entschieden werden, ob sich die bestellten Medien zur Anschaffung in der Bibliothek lohnen würden (vgl. Kowark

1995, S. 1955f). Es müssen die bibliographischen Daten, die Anzahl der Bestellungen sowie die Fachzugehörigkeit betrachtet werden, außerdem sollten Informationen über Bestellungen von ähnlicher oder der gleichen Literatur in der Vergangenheit verfügbar sein (vgl. Wolf 2007, S. 159). Eine endgültige Entscheidung über eine Erwerbung kann anhand des, durch die Fernleihe beschafften, Mediums erfolgen (vgl. Kowark 1995, S. 1955f).

Hilfreich ist eine elektronische Aufbereitung der Daten z. B. durch ein Programm / Skript oder auch eine Excel-Liste, in welchem verschiedene Sortierungen, beispielsweise nach Fächern oder Titeln, vorgenommen werden können (vgl. Wolf 2007, S. 159f).

Durch diese Auswertungen zeigen sich Bestandslücken und Unterversorgungen (vgl. Kowark 1995, S. 1955), sie können helfen, die lokale Literaturversorgung und somit auch die Qualität des eigenen Bestandes zu verbessern (vgl. Kowark 1995, S. 1957). „Ziel muss dabei sein, [...] den lokalen Fehlbedarf nach Merkmalen wie Fach, Literaturtyp, Sprache, Erscheinungszeitraum oder Nutzertyp festzustellen“ (Griebel 1997, S. 124f).

Eine Auswertung der Fernleihe erlangt besondere Bedeutung bei Zeitschriftentiteln, da Bestellungen von Zeitschriftenartikeln meist einen hohen Anteil an der Fernleihe haben. Eine hohe Bestellfrequenz einer Zeitschrift in der Fernleihe deutet darauf hin, dass die Zeitschrift genutzt würde, wenn sie lokal vorgehalten würde und stellt somit ein Kriterium für den Zeitschriftenerwerb dar (vgl. Kowark 1995, S. 1957).

Eine Fernleihbestellung ist nicht allein dadurch relevant, dass sie mehrfach vorliegt. Weiterhin ist zu berücksichtigen, ob Bestellungen von einer oder mehreren Personen getätigt werden und welcher Nutzergruppe der Besteller zuzuordnen ist. Viele verschiedene Besteller deuten auf einen breiten Bedarf hin, die Zuordnung der bestellenden Person zu einer Nutzergruppe (z. B. Studierende), welche jedoch aus Datenschutzgründen nicht unbedingt möglich ist, kann dazu dienen, die Relevanz des Vorgangs einzuschätzen (vgl. Kowark 1995, S. 1958). Möglich ist außerdem, dass neue Forschungsbereiche an der Hochschule durch die Auswertungen ersichtlich werden, zu denen ein Bestand aufgebaut werden sollte (vgl. Kowark 1995, S. 1956).

### **6.2.3 NUTZUNGSANALYSEN**

Bei der Durchführung von Nutzungsanalysen wird die Nutzung bestimmter Medienarten oder auch Bestandsgruppen gemessen. Die Daten dienen als Informationsgrundlage für den Bestandsaufbau und helfen besonders bei der Entscheidung über Abbestellungen von Abonnements. Im Folgenden werden die Methoden der Nutzungsanalyse von Print-Zeitschriften und von elektronischen Medien betrachtet.

#### **6.2.3.1 NUTZUNGSANALYSEN VON PRINT-ZEITSCHRIFTEN**

Will man die Nutzung von Zeitschriften messen, stellt sich zunächst die Frage, was unter einer Zeitschriftennutzung zu verstehen ist. Ist bereits das Entfernen eines Zeitschriftenbandes aus dem Regal, das Blättern in der Zeitschrift oder das Studieren des Inhaltsverzeichnisses eine Nutzung (vgl. Tappenbeck 2001, S. 319)? Oder erfolgt eine Nutzung erst durch das Lesen und/oder das Kopieren von Artikeln (vgl. Makoski 1998, S. 165)? Es gibt hier einen großen Interpretationsfreiraum, der durch die unterschiedlichen Methoden der Analysen gefüllt werden kann.

Die Messung der Zeitschriftennutzung über die Ausleihverbuchung, also über Ausleihanalysen, ist überwiegend nicht möglich, da der Zeitschriftenbestand in den meisten wissenschaftlichen Bibliotheken zum Präsenzbestand zählt (vgl. Makoski 1998, S. 165).

Die Durchführung von Nutzungsanalysen empfiehlt sich, wenn aus finanziellen Gründen Abbestellungen von Zeitschriftenabonnements nötig werden.

Die gewonnenen Informationen dienen als Entscheidungshilfe beim Bestandsaufbau, da erkenntlich wird, welche Zeitschriften ggf. überflüssig bzw. unentbehrlich sind. Der Ermittlung dieser Titel muss ein hoher Stellenwert eingeräumt werden, da im Zeitschriftenbestand ein hoher Anteil des Erwerbungs-etats gebunden ist (vgl. Griebel 1997,

S. 125). Ein hohes Nutzungsvolumen weist auf einen entsprechend hohen Bedarf an der Zeitschrift hin (vgl. Jäger 1999, S. 106).

Weiterhin können die Daten bei der Abwägung zwischen dem lokalen Vorhalten von Zeitschriften und dem kostenpflichtigen Bestellen von Artikeln bei Dokumentlieferdiensten helfen (vgl. Makoski 1998, S. 164).



Folgende Methoden, welche von Tappenbeck (2001) unter dem Begriff *Präsenznutzungsanalysen* zusammengefasst werden, können unterschieden werden:

- Nicht-Auslegen von Zeitschriftenheften
- Kennzeichnung der Hefte durch die Bibliothek
- Statistiken zurückzustellender Hefte / Bände bzw. Bestellfrequenzmethode
- Beobachtung der Benutzer
- Selbstkennzeichnung durch die Benutzer

Es handelt sich dabei um verdeckte und offene Verfahren (vgl. Tappenbeck 2001, S. 323 – 327).

Durch die verdeckten Methoden, bei denen die Kunden also nicht erfahren, dass ihr Nutzungsverhalten untersucht wird, sind exaktere Ergebnisse zu erwarten, da das Verhalten des Nutzers nicht beeinflusst wird (vgl. Makoski 1998, S. 168).

Eine Möglichkeit der Nutzungsmessung besteht im Nicht-Auslegen von Zeitschriften, dieses kann bekannt gemacht oder verdeckt durchgeführt werden (vgl. Reinhardt 1997, S. 249). Es wird dadurch ersichtlich, welche Zeitschriftentitel wenig oder gar nicht genutzt werden. Hierbei sollen neue erschienene Zeitschriftenhefte verdeckt verwahrt werden, bis die Benutzer nach ihnen fragen. Wichtig ist, dass aktuelle Zeitschriften von der Bibliothek im Freihandbereich zur Verfügung gestellt werden (vgl. Tappenbeck 2001, S. 323).

Weitere (verdeckte) Untersuchungen können anhand der Kennzeichnung von Heften durch die Bibliothek durchgeführt werden, wozu die Hefte so bearbeitet werden sollen, dass die Benutzung erkennbar wird. Dazu kommen verschiedene Bearbeitungen in Frage: das Verschließen mit Klebestreifen oder Klebeetiketten oder das Einkleben von Tesafilmstreifen, die beim Zurückstellen verschoben werden. Weiterhin können die Hefte so eindeutig an eine Seite der Regale geschoben werden, dass die Nutzung durch die Verrückung sichtbar wird. Nach einem bestimmten Zeitraum werden die Hefte kontrolliert und die Bearbeitung ggf. erneuert (vgl. Tappenbeck 2001, S. 323f).

Als nicht verdeckte Verfahren sind Statistiken zurückzustellender Hefte/Bände sowie die Selbstkennzeichnung durch die Benutzer zu nennen.

Um Statistiken zurückzustellender Hefte/Bände erstellen zu können, ist es notwendig, die Nutzer darauf hinzuweisen, dass sie die benutzte Literatur nicht selbst verräumen, sondern auf gesonderten Plätzen ablegen sollen. Das Personal kann dann in bestimmten Zeitabständen statistisch erfassen, welche Hefte oder Bände genutzt wurden (vgl. Tappenbeck 2001, S. 325).

Eine Variante dieser Methode für magazinierte Bestände besteht darin, jede Bestellung einer Zeitschrift zu notieren, wobei die unterschiedlichen Jahrgänge getrennt erfasst werden sollten (vgl. Makoski 1998, S. 167).

Bei der Selbstkennzeichnung durch die Benutzer werden die Kunden gebeten, die Nutzung einer Zeitschrift durch Markierungen (z. B. Namenskennzeichen oder Strichen) auf dafür angebrachten Deckblättern auf den Zeitschriften kenntlich zu machen (vgl. Tappenbeck 2001, S. 326). Hierfür muss vorausgesetzt werden, dass die Kunden Stifte bei sich haben oder es müssen welche in der Nähe der Zeitschriften verfügbar gemacht werden. Als Variante ist denkbar, Papierstreifen an den Regalen zu befestigen, die von den Nutzern bei Nutzung einer Zeitschrift abgerissen werden sollen (vgl. Makoski 1998, S. 166).

Als letzte Möglichkeit ist die Beobachtung der Benutzer zu nennen, wobei die Bibliotheksmitarbeiter jede beobachtete Nutzung notieren sollen. Hierfür müssen möglichst alle Zeitschriftenregale mit Beobachtungsposten besetzt werden (vgl. Tappenbeck 2001, S. 325).

### **6.2.3.2 NUTZUNGSANALYSEN ELEKTRONISCHER MEDIEN**

Statistische Daten über Nutzungen von elektronischen Medien werden von Anbietern der Datenbanken oder elektronischen Zeitschriften erstellt und an die Bibliothek übermittelt oder können selbst erhoben werden, somit ist die Datelage deutlich besser als bei Printmedien.

Ebenso wie bei Nutzungsanalysen von Print-Zeitschriften ist es bei der Erfassung der Nutzungsdaten von elektronischen Medien erforderlich über den Nutzungsbegriff nachzudenken, da beim Vergleich mit der Print-Zeitschriftennutzung von der gleichen Definition einer Nutzung ausgegangen werden sollte (vgl. Tappenbeck 2001, S. 333). Es kann unterschieden werden zwischen dem Zugriff auf Inhaltsverzeichnisse oder Abstracts und dem Zugriff auf Volltexte.

Die Daten zeigen, ob die angebotenen Medien tatsächlich genutzt werden und somit weiterhin verfügbar sein sollten oder ob ein Teil des Angebots überflüssig ist. So können die finanziellen Mittel effizient eingesetzt (vgl. Mundt 2003,

S. 898) und das Angebot an elektronischen Medien nutzerorientiert gestaltet werden.

Eine Selbstausswertung kann beispielsweise mittels Log File-Analysen<sup>8</sup> erfolgen. Hierbei wird nicht nur ersichtlich, dass eine Nutzung des Mediums erfolgte, sondern auch auf welche Art (vgl. Tappenbeck 2001, S. 331). Es kann von Bedeutung sein, zu ermitteln, ob auf das Abstract oder Inhaltsverzeichnis oder aber auf einzelne Seiten bzw. Artikel oder ganze Hefte im Volltext zugegriffen wurde (vgl. Tappenbeck 2001, S. 333). Dadurch kann entschieden werden, ob eine bibliographische Datenbank ausreichend oder ob eine Volltextdatenbank notwendig ist.

Log Files für Nutzungsstatistiken auszuwerten stellt jedoch einen hohen Aufwand dar, da die relevanten Daten mühsam von den unbedeutenden getrennt werden müssen (vgl. Gerber 2001, S. 313f).

Statistiken von Anbietern elektronischer Medien stellen ebenfalls eine gute Möglichkeit dar, sich über die Nutzung der Angebote und über das Nutzungsverhalten der Kunden zu informieren.

Bei der Auswertung der Daten von verschiedenen Anbietern kann es jedoch zu Problemen kommen. Oftmals sind die Statistiken der Anbieter nicht vergleichbar, sie können in unterschiedlicher Form wie auch in verschiedenen Dateiformaten übermittelt werden. Unterschiedlich lange Berichtszeiträume erschweren zusätzlich die Auswertung (vgl. Mundt 2003, S. 898).

Eine Lösung bietet hier das Projekt COUNTER<sup>9</sup>. Durch das Projekt wurde ein internationaler Standard für die Messung von Online-Nutzungen geschaffen, der zu vermehrter Konsistenz der von Datenbank Anbietern übermittelten Nutzungsdaten führt und somit eine Vergleichbarkeit schafft (vgl. Agee 2007, S. 20f). Die verschiedenen Arten des 2003 erstmals veröffentlichten *COUNTER Code of Practice* beinhalten die Datenelemente, die für die Nutzungsanalyse

---

<sup>8</sup> Eine Log File-Analyse „umfasst die statistische und inhaltliche Auswertung von Protokolldaten der Recherchen der Benutzer eines Informationsangebotes“ (Strauch 2007, S. 289). Log Files sind Protokolldateien der Web-Server, in denen Abrufe gespeichert werden (vgl. Tappenbeck 2001, S. 331).

<sup>9</sup> COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) ist eine internationale Initiative, welche von Anbietern elektronischer Medien, Zwischenhändlern und Bibliotheken unterstützt wird. Das gemeinnützige Unternehmen hat seinen Sitz in Großbritannien und gehört seinen Mitgliedern (vgl. COUNTER 2009).

erfasst werden sollen. Der Code of Practice besteht für Zeitschriften und Datenbanken sowie für Bücher und Nachschlagewerke (vgl. COUNTER 2009).

### **6.3 SONSTIGES**

Neben den bereits dargestellten Methoden gibt es weitere Möglichkeiten sich über Kundenwünsche und –bedürfnisse in Bezug auf den Bestand zu informieren.

Als besonders wichtig kann angesehen werden, dass die Interessengebiete der Professoren und die Arbeit der Lehrstühle den Fachreferenten bzw. den für den Bestandsaufbau zuständigen Bibliotheksmitarbeitern bekannt sind, damit der Bestand der Bibliothek die Nutzergruppe der Professoren und somit die Forschung an der Hochschule unterstützen kann (vgl. Interview Knobelsdorf 2009). Außerdem kann eine Auswertung von Vorlesungsverzeichnissen in Bezug auf Angaben von Literaturempfehlungen Lehrveranstaltungen erfolgen. Die dort verzeichnete Literatur ist beim Bestandsaufbau zu berücksichtigen, da sie voraussichtlich eine hohe Nutzung erfahren wird (vgl. Interview Vorberg 2009). Verzeichnisse von empfohlener Literatur finden sich teilweise auch auf den Websites der Professoren und weiteren Dozenten (vgl. Interview Krause 2009). Auch weitere Publikationen der Hochschule wie beispielsweise Forschungsberichte (vgl. Interview Krause 2009) oder Flyer, die Veranstaltungen ankündigen (vgl. Interview Vorberg 2009), können Hinweise auf benötigte Literatur bzw. Themengebiete, die beim Bestandsaufbau zu berücksichtigen sind, geben.

Publikationen der Hochschulangehörigen sind oftmals auch auf universitären Internetseiten verzeichnet, diese sollten ebenfalls angeschafft werden, da es wahrscheinlich ist, dass die Dozenten in ihren Lehrveranstaltungen auf ihre eigenen Veröffentlichungen verweisen und diese somit in der Bibliothek nachgefragt werden (vgl. Interview Knobelsdorf 2009).

Des Weiteren können Daten, die durch Befragungen ermittelt werden, für einen kundenorientierten Bestandsaufbau genutzt werden. Die Befragung der Kundenschaft stellt keine Messung der Bestandsnutzung dar, sondern eine Untersuchung der Meinungen der Nutzer. Sie erfolgt üblicherweise durch Erstellung und Verteilung eines Fragebogens, da die Erhebung mittels Interviews als zu aufwändig angesehen werden kann (vgl. Tappenbeck 2001, S. 329). Hierbei kann nach Wünschen bezüglich des Bestandes und nach der Zufriedenheit mit dem Bestand gefragt werden, wodurch Bestandslücken ersichtlich werden. Durch Befragungen besteht die Möglichkeit qualitative Daten zu erheben (vgl.

Tappenbeck 2001, S. 331), also auch Gründe für angegebene Meinungen oder Einschätzungen bestimmter Tatsachen.

## **7 INTEGRATION DER KUNDENWÜNSCHE IN DEN BESTANDSAUFBAU**

Die Integration der Kundenwünsche in den Bestandsaufbau erfolgt in unterschiedlichen Phasen des Geschäftsgangs der Erwerbung.

Die Ermittlung von Kundenwünschen bzw. Durchführung von Maßnahmen der Bestandsevaluierung ist in universitären Systemen überwiegend Aufgabe der Fachreferenten (vgl. Kommission des DBI 1994, S. 45). Die Umsetzung der Wünsche in Form von Bestellungen, erfolgt in den von mir untersuchten Bibliotheken durch weitere Bibliotheksmitarbeiter, zumeist Diplom-Bibliothekare.

Explizit geäußerte Kundenwünsche können bei der Literaturlauswahl berücksichtigt werden, die den ersten Schritt der Erwerbung darstellt (vgl. Kapitel 2.7, Geschäftsgang). Nach der Ermittlung der Wünsche muss also zunächst entschieden werden, ob das gewünschte Werk zur Anschaffung in Frage kommt. Bei der Entscheidung werden die üblichen inhaltlichen und/oder materiellen sowie weitere Auswahlkriterien (vgl. Kapitel 2.6, Kriterien der Auswahl) beachtet. Auch bei Erfüllung des Wunsches kann die Wahl beispielsweise auf eine andere Einbandart fallen, z. B. wird statt des gewünschten Hardcover eine Paperback-Ausgabe angeschafft.

Ermittelte Bedürfnisse nehmen an verschiedenen Stellen des Geschäftsgangs Einfluss auf den Bestandsaufbau, z. T. werden sie ebenso wie geäußerte Wünsche bei der Literaturlauswahl einbezogen. Hier können besonders die Daten, die durch die Auswertung von Fernleihbestellungen erfasst wurden, genutzt werden. Auch sonstige Möglichkeiten der Ermittlung von Kundenwünschen und -bedürfnissen (vgl. Kapitel 6.3, Sonstiges) wie z. B. die Auswertung von Vorlesungsverzeichnissen können im Zusammenhang mit der Auswahlentscheidung berücksichtigt werden.

Informationen, die aus Nutzungs- und Ausleihanalysen gewonnen werden, spielen häufig bei Entscheidungen über Aussonderungen eine Rolle. So können nicht oder nicht häufig genutzte bzw. ausgeliehene Medien aus dem Bestand entfernt werden.

Auch nach der eigentlichen Erwerbung kommen einige Methoden zum Tragen, und zwar bei der Bestandsevaluierung. Zu den Methoden der Bestandsevaluierung zählen u. a. die Auswertung von Fernleihbestellungen und Ausleihanalysen.

## **8 DISKUSSION DER METHODEN**

Die Diskussion der Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen umfasst die Wiedergabe von Erfahrungen mit Methoden, die Betrachtung von Problembe-  
reichen sowie eine Bewertung der einzelnen Methoden. Es wurden Erkenntnis-  
se und Informationen aus der Literatur sowie aus den Interviews verarbeitet.

### **8.1 ERFAHRUNGEN**

Erfahrungen mit Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen konnte ich  
durch die Interviews über die Methode der Anschaffungsvorschläge in Erfah-  
rung bringen, weitere Methoden werden in den von mir betrachteten Bibliothe-  
ken nur ansatzweise angewandt.

In der HMB ist von Herrn Vorberg die Erfahrung gemacht worden, dass die  
Kundschaft recht diszipliniert ist und Literatur zur Anschaffung vorschlägt, um  
dadurch Bestandslücken zu füllen. Die durch Anschaffungsvorschläge ge-  
wünschte Literatur, die nicht vorgehalten wird, ist meist tatsächlich notwendig  
bzw. sinnvoll. Darüber hinaus orientieren sich die Wünsche konkret am Be-  
standsprofil, es werden keine Wünsche für abwegige Wissenschaftsbereiche  
geäußert, welche nicht in den Bestand einer juristischen Hochschulbibliothek  
gehören. Dahingegen kommt es jedoch auch vor, dass die Vorschläge (von  
Ersttrimestern) eher kindlich-naiver Natur sind, beispielsweise wird Literatur  
gewünscht, die noch nicht erschienen ist oder es werden Lehrbuchtitel in un-  
realistisch hoher Staffelung gewünscht. Eine weitere Erfahrung betrifft die Be-  
rechtigung der Vorschläge. Der größte Anteil der Vorschläge (ca. 90 %) erfolgt  
berechtigt, so dass diese Literatur beschafft wird. Die Erfüllung auch eher we-  
nig gängiger Titelwünsche dient dem Zweck, die Kundschaft zu motivieren,  
welches an der Bibliothek einer privaten Hochschule von besonderer Wichtig-  
keit ist. Des Weiteren wurde die Erfahrung gemacht, dass die Kunden trotz des  
Hinweises auf der Seite des Online-Formulars (siehe Abb. 1, Online-Formular  
für Anschaffungsvorschläge der Hengeler Mueller-Bibliothek) vor dem Versen-  
den eines Anschaffungsvorschlages nicht den OPAC konsultieren, um heraus-  
zufinden, ob das Werk bereits im Bestand bzw. bestellt oder in Bearbeitung ist.  
Bei der Übermittlung der Titeldaten kommt es zu z. T. zu Fehlern, beispielswei-  
se bei der Schreibweise des Autors oder es fehlen Angaben, wie z. B. die  
ISBN. Außerdem lässt sich sagen, dass das Tool der Anschaffungsvorschläge

immer weniger genutzt wird, was mit der Größe des Bestandes zusammenhängt (vgl. Interview Vorberg 2009).

In der ZBR wurden von Herrn Knobelsdorf ähnliche Erfahrungen mit Anschaffungsvorschlägen gemacht. Die Angaben, die durch die Vorgabe der Felder des Online-Formulars (siehe Abb. 2, Online-Formular für Erwerbungsanschläge der Zentralbibliothek Recht) verlangt werden, trägt die Kundschaft meist ein. Es kommt vor, dass bestimmte Angaben fehlen, oft die ISBN, oder dass Schreibfehler gemacht werden. Es ergeben sich jedoch keine Schwierigkeiten bei der Identifizierung des gewünschten Werks. Neben der Übermittlung durch das Online-Formular, werden Vorschläge auch persönlich oder direkt per E-Mail gemacht. Als überwiegende Medienart werden Bücher zur Anschaffung vorgeschlagen, diese sind meist aus finanzieller und inhaltlicher Sicht vertretbar und werden angeschafft. Vorschläge werden in Einzelfällen von Leuten, die nicht dem Nutzerkreis der ZBR zuzurechnen sind, übermittelt. Ebenfalls kommt es vor, dass Autoren ihre eigenen Werke angeschafft haben möchten. Einzelne Kunden nutzen die Möglichkeit der Anschaffungsvorschläge vermehrt, da ihnen die Erfüllung der Wünsche positiv auffällt. Darüber hinaus ist zu sagen, dass die Möglichkeit, Anschaffungsvorschläge zu äußern, auch in der ZBR insgesamt nicht oft genutzt wird (vgl. Interview Knobelsdorf 2009).

Die in der Fachbibliothek am Juristischen Seminar von Herrn Dr. Krause gemachten Erfahrungen lassen sich nicht mit den Erfahrungen aus der HMB und der ZBR vergleichen, da es kein Online-Formular für Anschaffungsvorschläge gibt (vgl. Kapitel 5.2.2 Angewandte Methoden der Ermittlung von Kundenwünschen). Wünsche werden z. T. sehr informell geäußert, z. B. im Vorbeigehen, vielfach aber auch per E-Mail, insgesamt werden jedoch auch hier nur wenige Anschaffungsvorschläge vorgebracht. Es wurde die Erfahrung gemacht, dass die zur Anschaffung vorgeschlagene Literatur inhaltlich zumeist sehr speziellen Randbereichen der Rechtswissenschaft zuzuordnen ist. Die meisten Vorschläge stammen aus dem Kreis der wissenschaftlichen Mitarbeiter, gefolgt von den Professoren. Studierende und externe Nutzer äußern nur gelegentlich Wünsche. Zur Anschaffung vorgeschlagene Titel, die von allgemeinem Interesse sind, werden prinzipiell beschafft (vgl. Interview Krause 2009).

## 8.2 PROBLEMBEREICHE

Bei der Methode der Anschaffungsvorschläge mittels Online-Formular ergeben sich wenige Probleme, die im Vergleich mit dem Nutzen des Tools (vgl. Kapitel 8.3, Bewertung) als unbedeutend angesehen werden können. Es erfordert einen gewissen zeitlichen und bei der Vergabe eines Auftrags an eine Fremdfirma evtl. auch finanziellen Aufwand, ein Formular zu entwerfen und online zu stellen. Auch nötige Aktualisierungen bedeuten einen Zeitaufwand. Von dem Nutzer wird eine Rechercheleistung abverlangt, die für ihn bei Unkenntnis geeigneter Recherchewerkzeuge u. U. ein Problem darstellt. Es kann außerdem davon ausgegangen werden, dass nur relativ wenige Kunden die Möglichkeit der Anschaffungsvorschläge nutzen, da Aktivität und Selbstbewusstsein erforderlich sind (vgl. Umlauf 1997, S. 78). Die nach der Übermittlung nötige Bearbeitung der Vorschläge, vor allem die Überprüfung der Titeldaten auf bibliographische Richtigkeit und die Rückmeldung an den Kunden über die Entscheidung, ob das Werk beschafft wird, beansprucht wiederum Arbeitszeit.

Auch bei der Methode der Gespräche mit Nutzern entstehen kaum Probleme. Sollen Gespräche mit bestimmten Nutzergruppen, z. B. der Professorenschaft, institutionalisiert werden, kann es zu Problemen bei der Terminfindung sowie bei der Gewährleistung der Regelmäßigkeit kommen.

Die Durchführung von Ausleihanalysen kann problematisch werden, da Voraussetzungen erfüllt sein müssen. Die Methode der Ausleihanalysen kann nicht angewendet werden, wenn die zu untersuchenden Bestandsgruppen nicht ausleihbar sind. Existieren automatische Verbuchungssysteme für die ausleihbaren Bestände, sollten diese Funktionalitäten aufweisen, die die Auswertung von Ausleihvorgängen ermöglichen. Die ebenfalls mögliche konventionelle Durchführung von Ausleihanalysen erfordert einen hohen Aufwand (vgl. Kapitel 6.2.1, Ausleihanalysen).

Bei der Methode der Auswertung von Fernleihbestellungen ist ebenfalls eine Voraussetzung zu erfüllen: der Anschluss an die Fernleihe. Hier ist als Problembereich weiterhin der Arbeits- und damit Zeitaufwand für die Fachreferenten bzw. sonstige in die Erwerbung eingebundenen Mitarbeiter zu nennen.



Präsenznutzungsanalysen können insgesamt als eingeschränkt anwendbar angesehen werden, da die meisten Methoden sehr zeit- und personalaufwändig sind. Dieses bewirkt, dass sie z. B. zeitlich begrenzt angewandt und dadurch nur eingeschränkt aussagekräftige Daten ermittelt werden. Einige Verfahren erbringen erst nach einem Messungszeitraum von mehreren Monaten oder länger verwertbare Daten. Besonders die Methoden der Statistiken zurückzustellenden Hefte / Bände und der Beobachtung der Benutzer stellen eine deutliche zusätzliche Belastung für das Personal dar (vgl. Tappenbeck 2001, S. 325). Das Erstellen von genauen Nutzungsstatistiken zurückzustellender Hefte / Bände kann dadurch erschwert werden, dass die Nutzer gewohnheitsgemäß die Werke selbst zurückstellen oder Werke nochmals nutzen, die auf den Plätzen liegen, auf denen sie vor dem statistischen Erfassen gesammelt werden (vgl. Makoski 1998, S. 167). Bei den verdeckten Methoden des Nicht-Auslegens von Zeitschriftenheften und der Kennzeichnung der Hefte durch die Bibliothek zeigt sich das Problem, dass nur die neuesten Hefte des aktuellen Jahrgangs untersucht werden und somit eine eingeschränkte Aussagekraft zustande kommt. Bei dem Nicht-Auslegen von Heften kann außerdem erwartet werden, dass nicht alle Nutzer von sich aus nach einer nicht gefundenen Zeitschrift fragen und infolgedessen Nutzungen ausbleiben (vgl. Tappenbeck 2001, S. 323f). Das offene Verfahren der Selbstkennzeichnung durch die Kundschaft bringt das Problem mit sich, dass der Nutzer leicht wissen kann, dass sein Nutzungsverhalten untersucht wird und deswegen versucht das Ergebnis zu seinem Vorteil zu beeinflussen. Er kann eine nicht erfolgte, vielfache Nutzung kennzeichnen, um zu verhindern, dass eine Zeitschrift abbestellt wird oder auch ohne Hintergedanken eine Nutzung nicht markieren (vgl. Tappenbeck 2001, S. 326). Des Weiteren können die Methoden, die eine Mitwirkung der Kundschaft erfordern, eine Belästigung für diese darstellen (vgl. Interview Vorberg 2009), die nicht alle Bibliotheken ihren Nutzern zumuten möchten. Vielfach zeigt sich eine hohe Ungenauigkeit der ermittelten Daten, z. B. durch nicht konsequent an die Nutzer kommunizierte Nutzungsmessungen, so dass der Kundschaft z. B. nicht klar sein kann, welche Auswirkungen die Mithilfe oder Nicht-mithilfe bei der Methode der Selbstkennzeichnung durch die Benutzer haben kann. Ungenauigkeiten ergeben sich weiterhin durch eine ungenaue Auffassung der Definition des Nutzungsbegriffs sowohl seitens der Bibliothek als auch seitens der Kundschaft. Ungenaue Daten können als unzuverlässig angesehen

werden und sind somit zur Unterstützung von Erwerbungsentscheidungen nur bedingt nützlich.

Nutzungsanalysen elektronischer Medien in Form von Log File-Analysen bereiten wiederum zeitliche und u. U. auch technische Probleme. Es ergeben sich Schwierigkeiten bei der Auswertung, da es bei nur einer Nutzung möglicherweise mehrere Zugriffe auf eine Datei gibt. Sollen die Daten mit den Ergebnissen von Präsenznutzungsanalysen der Print-Zeitschriften verglichen werden, müssen vergleichbare Zählungen vorliegen (vgl. Tappenbeck 2001, S. 332f). Werden Statistiken von Anbietern elektronischer Medien ausgewertet, können Probleme durch Nichtvergleichbarkeit der Daten verschiedener Anbieter entstehen (vgl. Kapitel 6.2.3.2 Nutzungsanalysen elektronischer Medien).

### **8.3 BEWERTUNG**

Die Methode der Anschaffungsvorschläge sowohl in Papierform als auch als Online-Formular kann nach der Betrachtung der nur wenigen Problembereiche (vgl. Kapitel 8.2, Problembereiche) insgesamt als sehr hilfreich bezeichnet werden. Durch sie wird auf sehr einfache Art und Weise bei den Nutzern konkret vorhandene Wünsche erfasst. Herr Vorberg bewertete Anschaffungsvorschläge als ein sehr wirkungsvolles Mittel, da die Kundschaft beruhigt werden kann und welches demnach sehr nützlich ist (vgl. Interview Vorberg 2009). Herr Knobelsdorf stellte heraus, dass die Methode der Akzeptanz des Bibliothekssystems dient, wenn die Kundschaft merkt, dass Wünsche erfüllt werden (vgl. Interview Knobelsdorf 2009).

Das regelmäßige und institutionalisierte Gespräch mit Nutzern, besonders mit der Professorenschaft oder sonstigen Fakultätsmitgliedern kann dazu genutzt werden, wertvolle Informationen über die Interessen und Bedürfnisse der Nutzergruppe der Dozenten in Erfahrung zu bringen (vgl. Lenz 2004, S. 286). Auch in nicht institutionalisierter Form leisten Gespräche einen wichtigen Beitrag zum kundenorientierten Bestandsaufbau. Besonders in Bibliotheken von geringer Größe spielen persönliche Gespräche zwischen den Bibliotheksmitarbeitern und den Nutzern auch zur Ermittlung von Kundenwünschen eine bedeutende Rolle, durch sie sind direkte Meldungen und Rückmeldungen möglich (vgl. Interview Krause 2009).

Sind die Voraussetzungen zur Durchführung von Ausleihanalysen erfüllt, ist die Methode generell als positiv zu bewerten. Ausleihanalysen sind als ein sehr sinnvolles und hilfreiches Mittel für einen kunden- und bedarfsorientierten Bestandsaufbau anzusehen. Die Nützlichkeit zeigt sich besonders, wenn ersichtlich wird, dass die erwartete Ausleihfrequenz nicht eintritt und somit die Ergebnisse der Ausleihanalysen als Korrektiv dienen (vgl. Kowark 1996, S. 672).

Die Analysen ermöglichen bedarfsgerechte Bestandsergänzungen bzw. Bestandsbereinigungen, wodurch der Bestand aktiv und aktuell gehalten werden kann (vgl. Kowark 1996, S. 673) und helfen weiterhin dabei, finanzielle Mittel ökonomisch einzusetzen (vgl. Kowark 1996, S. 676). Die Überwachung des Spitzenbedarfs erweist sich als sinnvoll, da sich „neue Erkenntnisse über bestimmte Forschungs- und Arbeitsschwerpunkte innerhalb der Hochschule gewinnen lassen“ (Kowark 1996, S. 675). Der Zeitaufwand ist als gerechtfertigt zu beurteilen (vgl. Kowark 1996, S. 674f).

Die Auswertung von Fernleihbestellungen wurde von Herrn Vorberg als ein wichtiges Hilfsinstrument bei Erwerbungsentscheidungen bezeichnet, da dadurch Bestandslücken ersichtlich werden, welche durch den Kauf der über die Fernleihe bestellten Werke schnell geschlossen werden können. Auch die höheren Kosten sind gerechtfertigt, da sich die Anschaffung bereits nach mehrmaligem Gebrauch rentiert (vgl. Interview Vorberg 2009). Herr Krause bewertete den Nachkauf von über die Fernleihe bestellten Werken als sehr sinnvoll, wenn die Titel wiederholt genutzt werden. Weiterhin sollte bei der Auswertung der Besteller bzw. die ihm zuzuordnende Nutzergruppe in Betracht gezogen werden (vgl. Interview Krause 2009). Ebenso wie weitere Analysen, beispielsweise Ausleihanalysen, dienen sie dem bedarfsgerechten Einsatz des Erwerbungssetats (vgl. Wolf 2007, S. 159).

Vorteile, die sich durch die Auswertung ergeben (Verbesserung der lokalen Literaturversorgung, Erleichterung von Kaufentscheidungen, Verbesserung der Qualität des Bestandes) zeigen die Nützlichkeit und den Wert der Methode. Die Auswertungen sind im Verhältnis zu weiteren Methoden einfach und wenig aufwändig, da die Daten in Form einer Bestellung bereits vorliegen, also nicht erhoben werden müssen. Wird der Vorgang der Auswertungen automatisiert, ergibt sich eine nur niedrige Belastung für die Bibliotheksmitarbeiter und es werden keine finanziellen Mittel benötigt, demgegenüber steht eine hohe Aussagekraft der ausgewerteten Daten (vgl. Tappenbeck 2001, S. 329).

Die verschiedenen Methoden der Präsenznutzungsanalysen von Print-Zeitschriften wurden von meinen Interviewpartnern negativ beurteilt. Herr Vorberg schätzt sie als sehr sinnvoll ein, hält sie jedoch auch für nicht praktikabel, da sie zu aufwändig und desgleichen wegen Belästigung der Kundschaft nicht zumutbar sind (vgl. Interview Vorberg 2009). Herr Knobelsdorf bezeichnete die Methoden ebenfalls als zu aufwändig bei zu geringem Effekt (vgl. Interview Knobelsdorf 2009). Herr Krause mutmaßte, dass es aufgrund einer hohen Fehlerquote vermutlich keine befriedigenden und richtigen Ergebnisse geben kann und diese somit unzuverlässig seien (vgl. Interview Krause 2009).

Bereits bei der Betrachtung der Problembereiche (vgl. Kapitel 8.2, Problembereiche) zeigt sich, dass die Analysen nicht einfach sind. Die mühevollen Durchführung in Verbindung mit Personal- und Zeitaufwand muss vor der Realisierung bedacht werden.

Präsenznutzungsanalysen stellen ein bedeutendes Instrument zur Bestandskontrolle dar, durch sie können sowohl nötige als auch vom Unterhaltsträger ungerechtfertigter Weise geforderte Abbestellungen begründet und belegt werden (vgl. Tappenbeck 2001, S. 323). Die Überwachung der Nutzung des Zeitschriftenbestandes gewährleistet dessen Effektivität (vgl. Jäger 1999, S. 114). Die Methode des Nicht-Auslegens von Zeitschriftenheften erfordert einen nur geringen Personaleinsatz und es entstehen keine Kosten. Es ist jedoch eine hohe Dauer der Untersuchung anzuraten und es kann lediglich die Nicht-Nutzung einer Zeitschrift als sinnvolles Ergebnis verwendet werden. Weitere ermittelte Daten sind nicht sehr exakt und bieten nur eine Vorstellung der Nutzung (vgl. Tappenbeck 2001, S. 323).

Die Untersuchungsmöglichkeiten der Kennzeichnung von Heften durch die Bibliothek bewertet Tappenbeck (2001) als beschränkt aussagekräftig, da nur die Hefte des laufenden Jahrgangs untersucht werden können. Auch diese Methode ist sehr zeitaufwändig und gemessen wird ausschließlich, ob eine Zeitschrift überhaupt genutzt wird (vgl. Tappenbeck 2001, S. 324).

Das Erstellen von Statistiken zurückzustellender Hefte / Bände sowie die Kennzeichnung von Heften durch die Bibliothek ist aufgrund des Personalaufwands lediglich für die Analyse von kleineren Beständen oder einzelnen Bestandsgruppen zu empfehlen (vgl. Tappenbeck 2001, S. 325).

Das Verfahren der Selbstkennzeichnung durch die Benutzer ist als gering arbeitsaufwändig einzuschätzen, wodurch es über eine längere Zeit angewendet werden kann. Aufwand entsteht nur bei der Vorbereitung, also dem Präparieren

der Hefte oder dem Anbringen von Hinweisschildern u. ä. Die Kosten der benötigten Materialien sind gering. Durch die Methode kann jedoch wiederum nicht erfasst werden, auf welche Art die Nutzung erfolgte, z. B. das Lesen eines Artikels oder das Anschauen des Inhaltsverzeichnisses (vgl. Tappenbeck 2001, S. 326). Wird die Variante angewandt, bei welcher der Nutzer zur Kennzeichnung einer Nutzung Papierstreifen abreißen soll, kann durch farbige Zettel zwischen aktuellen Heften und älteren Jahrgängen unterschieden werden (vgl. Makoski 1998, S. 167).

Bei der Methode der Beobachtung der Benutzer ist das sehr exakte Ergebnis als besonders positiv hervorzuheben, sie ist jedoch ebenfalls überaus zeitaufwändig für das Personal (vgl. Makoski 1998, S. 167). Weiterhin kann durch dieses Verfahren auch die Art der Nutzung erfasst werden (vgl. Tappenbeck 2001, S. 325).

Log File-Analysen können als Mittel zur Messung von Nutzungen elektronischer Zeitschriften als sehr hilfreich bewertet werden, da neben dem Ermitteln der Anzahl von Zugriffen auf eine elektronische Zeitschrift auch die Art der Nutzung erfasst und die Nutzung verschiedener Jahrgänge mit einbezogen werden kann. Die dadurch gewonnenen Daten zeichnen sich durch eine hohe Aussagekraft aus (vgl. Tappenbeck 2001, S. 331ff).

Die Statistiken von Anbietern elektronischer Medien sind ebenfalls ein wertvolles Mittel, um einen Überblick über die Nutzungshäufigkeiten zu erhalten. Bei diesen sollte jedoch bedacht werden, dass die Anbieter ein kommerzielles Interesse haben und somit keine negativen Daten veröffentlichen werden (vgl. Gallagher 2005, S. 172).

## **9 EMPFEHLUNGEN**

Die folgenden Empfehlungen für einen kundenorientierten Bestandsaufbau richten sich an juristische Hochschulbibliotheken bzw. an wissenschaftliche Bibliotheken allgemein und beziehen sich auf den Bestandsaufbau und den Umgang mit Kundenwünschen.

Da sich durch meine Untersuchungen in der Praxis gezeigt hat, dass nur wenige Methoden zur Ermittlung von Kundenbedürfnissen angewandt werden, liegt der Schwerpunkt der Empfehlungen auf diesem Bereich.

### **1. ERSTELLEN EINES SCHRIFTLICH FIXIERTEN ERWERBUNGSPROFILS**

Ein schriftlich fixiertes Erwerbungsprofil definiert konkrete Ziele des Bestandsaufbaus und sollte zur Planung und Erfolgskontrolle genutzt werden.

### **2. NUTZEN MÖGLICHST VIELER ERWERBUNGSARTEN UND ERWERBUNGSUNTERLAGEN**

Durch die Nutzung möglichst vieler der Erwerbungsarten und der zur Verfügung stehenden Erwerbungsunterlagen kann gewährleistet werden, dass alle Möglichkeiten zur Beschaffung von Medien und zur Information über Medien ausgenutzt werden.

### **3. ERMITTELN VON EXPLICIT VORHANDENEN KUNDENWÜNSCHEN**

Das Ermitteln von Kundenwünschen in Bezug auf den Bestand durch Anschaffungsvorschläge und Gespräche hilft den Bestand an die Kundschaft anzupassen. Das Online-Formular stellt die einfachste Möglichkeit der Erfassung von Anschaffungsvorschlägen dar.

### **4. DURCHFÜHRUNG SONSTIGER MAßNAHMEN ZUR ERMITTLUNG VON KUNDENWÜNSCHEN**

Sonstige Maßnahmen zur Ermittlung von Kundenwünschen, wie beispielsweise das Auswerten von Vorlesungsverzeichnissen oder das

Durchführen von Befragungen, dienen ebenfalls einem kunden- und bedarfsorientierten Bestandsaufbau.

#### 5. ERFÜLLEN DER KUNDENWÜNSCHE UND –BEDÜRFNISSE

Nach Möglichkeit, vor allem wenn genügend finanzielle Mittel zur Verfügung stehen, sollten Kundenwünsche erfüllt und auf Bedürfnisse eingegangen werden.

#### 6. DURCHFÜHRUNG VON BESTANDSEVALUIERUNGEN

Bestandsevaluierungen sollten in jeder Bibliothek einen festen Platz einnehmen. Wie die Darstellungen in Kapitel 6.2, Ermittlung von Kundenbedürfnissen zeigen, bieten sie viele Vorteile und unterstützen einen kundenorientierten Bestandsaufbau.

### **10 SCHLUSSBETRACHTUNG**

Die Ziele dieser Arbeit waren es, zu zeigen, wie das Verfahren des Bestandsaufbaus in der Praxis juristischer Hochschulbibliotheken aussieht sowie darzustellen welche Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen in Bezug auf den Bestandsaufbau angewandt werden bzw. angewandt werden können und wie diese zu bewerten sind. Darüber hinaus wurde das Ziel verfolgt, darzulegen, wie die Kundenwünsche in den Bestandsaufbau integriert werden können.

Das Verfahren des Bestandsaufbaus in juristischen Hochschulbibliotheken besteht zunächst darin, dass die Literatursauswahl von der Bibliotheksleitung bzw. den Fachreferenten in Zusammenarbeit mit den Lehrstühlen der Hochschule getroffen wird. Die nachfolgenden Schritte des Geschäftsgangs der Erwerbung werden von weiteren Bibliotheksmitarbeitern, zumeist Diplom-Bibliothekaren, ausgeführt. Erwerbungsprofile sind überwiegend nicht schriftlich fixiert. Als Erwerbungsart findet schwerpunktmäßig der Kauf beim örtlichen Buchhandel Anwendung. Viel genutzte Erwerbungsunterlagen sind Verlagsprospekte, Fachzeitschriften und Bibliographien juristischer Literatur.

Methoden, die zur Ermittlung von Kundenwünschen angewandt werden können, sind Anschaffungsvorschläge, Gespräche mit Nutzern, Ausleihanalysen, Auswertungen von Fernleihbestellungen, Nutzungsanalysen von Print-

Zeitschriften und elektronischen Medien sowie sonstige Methoden, z. B. die Auswertung von Vorlesungsverzeichnissen und Befragungen.

In den von mir untersuchten Bibliotheken wird ein Teil dieser Methoden angewandt. Dazu zählen Anschaffungsvorschläge in jeglicher Form, d. h. mittels Online-Formular, aber auch persönlich, telefonisch oder schriftlich. Darüber hinaus werden hochschulinterne Veröffentlichungen, wie z. B. Vorlesungsverzeichnisse oder Forschungsberichte hinsichtlich Literaturhinweisen ausgewertet. Soweit dieses möglich ist, werden ebenfalls Fernleihbestellungen sowie Nutzungsdaten von elektronischen Medien analysiert.

Bei Anschaffungsvorschlägen können die Bearbeitungsart sowie die Art der Rückmeldung recht unterschiedlich ausfallen. Diese Methode kann als sehr nützlich bezeichnet werden, da sie einfach und wirkungsvoll ist. Besondere Bedeutung erhalten Anschaffungsvorschläge beim Aufbau einer neuen Bibliothek, da dadurch der Bestand von Anfang an an den Kunden ausgerichtet werden kann.

Gespräche mit Nutzern können institutionalisiert werden, indem besonders mit der Nutzergruppe der Professoren regelmäßig Treffen stattfinden, aber auch unregelmäßige Gespräche mit einzelnen Nutzern bieten die Möglichkeit Kundenwünsche in Erfahrung zu bringen. Hier können hier für den Bestandsaufbau wertvolle Informationen gewonnen werden.

Durch Ausleihanalysen können Daten erhoben werden, die weitreichende Informationen über die Bestandsnutzung enthalten, es müssen jedoch einige Voraussetzungen, wie die Ausleihbarkeit der Bestände, gegeben sein. Die Ausleihanalysen zeichnen sich durch eine hohe Aussagekraft aus und sind demnach sehr hilfreich und sinnvoll.

Die Auswertung von Fernleihbestellungen zeigt, ob es Bestandslücken oder Unterversorgungen gibt und ist demnach ebenfalls als wichtig zu bewerten.

Nutzungsanalysen sowohl von Print-Zeitschriften als auch elektronischen Medien können dazu genutzt werden, um über die Abbestellung von Abonnements zu entscheiden. Methoden, die zu den Nutzungsanalysen von Print-Zeitschriften zählen sind das Nicht-Auslegen von Zeitschriftenheften, die Kennzeichnung der Hefte durch die Bibliothek, Statistiken zurückzustellender Hefte / Bände bzw. die Bestellfrequenzmethode, die Beobachtung der Benutzer sowie die Selbstkennzeichnung durch die Benutzer. Diese einzelnen Verfahren, die verschiedene Vor- und Nachteile bieten, sind als bedingt anwendbar zu bezeichnen, da die meisten sehr aufwändig sind und z. T. ungenaue Ergebnisse



erbringen. Dennoch sind Präsenznutzungsanalysen ein bedeutendes Instrument.

Nutzungsanalysen von elektronischen Medien lassen sich anhand von Log File-Analysen oder der Auswertung von Statistiken der Anbieter elektronischer Medien durchführen. Sie sind wegen ihrer hohen Aussagekraft als hilfreich zu beurteilen.

Kundenwünsche können in verschiedenen Phasen des Bestandsaufbaus berücksichtigt werden. Von besonderer Bedeutung sind Kundenwünsche bei der Literatúrauswahl, aber auch bei Aussonderungen können sie einbezogen werden. Ein weiterer Bereich, der im eigentlichen Sinne nicht zum Bestandsaufbau gehört und auf den Kundenwünsche Einfluss nehmen, ist die Bestandsevaluierung.

Die Daten, die durch die Methoden ermittelt werden, können für verschiedene Zwecke genutzt werden: zur Unterstützung der Erwerbungsentscheidungen für Novitäten, zum retrospektiven Einkauf, zur Makulierung bzw. Abbestellung und zur Magazinierung.

Insgesamt gesehen sollte eine Vielfalt von Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen angewandt werden, um eine kundenorientierten Bestandsaufbau zu gewährleisten.

## 11 LITERATURVERZEICHNIS

### MONOGRAPHIEN

#### **Agee 2007**

AGEE, Jim: *Acquisitions go global : an introduction to library collection management in the 21st century*. Oxford : Chandos, 2007. – ISBN 978-1-84334-326-4

#### **Chapman 2001**

CHAPMAN, Liz: *Managing acquisitions in library and information services*. 2. Aufl. London : Library Association Publishing, 2001. – ISBN 1-85604-386-X

#### **Dorfmüller 1989**

DORFMÜLLER, Kurt: *Bestandsaufbau an wissenschaftlichen Bibliotheken*. Frankfurt am Main : Klostermann, 1989 (Das Bibliothekswesen in Einzeldarstellungen). – ISBN 3-465-01858-3

#### **Gantert 2008**

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

#### **Kommission des DBI 1994**

KOMMISSION DES DEUTSCHEN BIBLIOTHEKSINSTITUTS FÜR ERWERBUNG UND BESTANDSENTWICKLUNG, EXPERTENGRUPPE BESTANDSENTWICKLUNG IN WISSENSCHAFTLICHEN BIBLIOTHEKEN (Hrsg.) ; GRIEBEL, Rolf (Mitarb.) ; WERNER, Andreas (Mitarb.) ; HORNEI, Sigrid (Mitarb.): *Bestandsaufbau und Erwerbungspolitik in universitären Bibliothekssystemen : Versuch einer Standortbestimmung*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994 (Dbi-Materialien ; 134). – ISBN 3-87068-934-X

**Magrill 1989**

MAGRILL, Rose Mary ; CORBIN, John: *Acquisitions management and collection development in libraries*. 2. Aufl. Chicago, Ill. : American Library Association, 1989. – ISBN 0-8389-0513-7

**Schwartz 2009**

SCHWARTZ, Dieter: *Administration elektronischer Informations- und Dienstleistungsangebote in der Wissensgesellschaft*. 1. aktualisierte Aufl. Hamburg : Dashöfer, 2009 (Digitale Bibliotheken und Portale ; 2). – ISBN 978-3-939663-37-9

**Strauch 2007**

STRAUCH, Dietmar ; REHM, Margarete: *Lexikon Buch, Bibliothek, Neue Medien*. 2., aktualisierte und erw. Ausg. München : Saur, 2007. – ISBN 3-598-11757-4

**Umlauf 1997**

UMLAUF, Konrad: *Bestandsaufbau an öffentlichen Bibliotheken*. Frankfurt am Main : Klostermann, 1997 (Das Bibliothekswesen in Einzeldarstellungen). – ISBN 3-465-02926-7

**Usemann-Keller 1986**

USEMANN-KELLER, Ulla (Hrsg.): *Formulare und Vordrucke für die Buchbearbeitung in wissenschaftlichen Bibliotheken : Analysen und Empfehlungen*. Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1986 (Dbi-Materialien ; 57). – ISBN 3-87068-857-2

**AUFSÄTZE UND SONSTIGE PRINTQUELLEN****Benutzungsordnung HMB 2007**

VORBERG, Martin ; WENZLER, Hariolf ; BUCERIUS LAW SCHOOL, HOCHSCHULE FÜR RECHTSWISSENSCHAFTEN: *Benutzungsordnung der „Hengeler Mueller“-Bibliothek*. Hamburg : Bucerius Law School, 2007. Stand: 2007-06-01

### **Berufsbild 2000**

Bestandsaufbau und Erwerbung. In: ARBEITSGRUPPE GEMEINSAMES BERUFSBILD DER BDB E.V. ; KRAUß-LEICHERT, Ute (Mitarb.): *Berufsbild 2000 : Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel*. Berlin : Bundesvereinigung Dt. Bibliotheksverbände, 1998. – ISBN 3-87068-589-1, S. 29 - 35

### **Bonte 1997**

BONTE, Achim: Wirtschaftliche Bestandsentwicklung bei elektronischen Publikationen : Lösungsansätze der Universitätsbibliothek Heidelberg. In: *Bibliotheksdienst* 31 (1997), Nr. 6, S. 1108 – 1117

### **Bucerius Law School 2008**

BUCERIUS LAW SCHOOL GMBH (Hrsg.): *Studieren und Forschen an der Bucerius Law School*. Hamburg : Bucerius Law School, 2008

### **Byrd 1982**

BYRD, Gary D. ; THOMAS, D. A. ; HUGHES, Katherine E.: Collection development using interlibrary loan borrowing and acquisitions statistics. In: *Bulletin of the Medical Library Association* 70 (1982), Nr. 1, S. 1 – 9

### **DFG Bibliotheksausschuss 1995**

DEUTSCHE FORSCHUNGSGEMEINSCHAFT BIBLIOTHEKSAUSSCHUSS: Elektronische Publikationen im Literatur- und Informationsangebot wissenschaftlicher Bibliotheken. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 42 (1995), Nr. 5, S. 445 – 463

### **Gallagher 2005**

GALLAGHER, John ; BAUER, Kathleen ; DOLLAR, Daniel M.: Evidence-based librarianship : utilizing data from all available sources to make judicious print cancellation decisions. In: *Library Collection, Acquisitions & Technical Services* 29 (2005), S. 169 – 179

### **Gerber 2001**

GERBER, Birte: Elektronische Zeitschriften : das 6. Hamburger Kolloquium im Zeichen der Neuen Medien. In: *Bibliotheksdienst* 35 (2001), Nr. 3, S. 312 - 317

**Griebel 1996**

GRIEBEL, Rolf: Erfolgssicherung beim Bestandsaufbau. In: *Bibliotheksdienst* 30 (1996), Nr. 4, S. 668 – 671

**Griebel 1997**

GRIEBEL, Rolf: Klassischer Bestandsaufbau auf dem Prüfstand : Überlegungen zu Erwerbungsstrategien wissenschaftlicher Bibliotheken. In: WEBER, Gisela (Hrsg.) ; EICHLER, Eckhard (Mitarb.) ; WILDERMUTH, Ralf Werner (Mitarb.) ; UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HEIDELBERG (Hrsg.): *Ordnung und System : Festschrift zum 60. Geburtstag von Hermann Josef Dörpinghaus*. Weinheim : Wiley-VCH, 1997. – ISBN 3-527-29490-2, S. 114 – 127

**Jäger 1999**

JÄGER, Wolfgang: Nutzerorientierte Entscheidungen : Zeitschriftenanalyse als Hilfe für den Bestandsaufbau. In: NIGGEMANN, Elisabeth (Hrsg.) ; OLLIGES-WIECZOREK, Ute (Hrsg.) ; BILO, Albert (Hrsg.) ; OEHMIG, Ekkehard (Hrsg.) ; JÄGER, Wolfgang (Hrsg.): *Beiträge des COMBI-Kolloquiums zur Analyse und Umsetzung der Projektergebnisse*. Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1999 (Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken ; 3) (Dbi-Materialien ; 193). – ISBN 3-87068-993-5, S. 105 - 114

**Kende 1996**

KENDE, Jiri: Nachfrageorientierte Bestandslenkung : Zentrale Lehrbuchsammlung der FU Berlin. In: *Bibliotheksdienst* 30 (1996), Nr. 4, S. 680 – 682

**Knieß 2005**

KNIEß, Katharina: Kommunikatives Herzstück einer erfolgreichen Jura-Fakultät : gelungene Public-Private-Partnership ; die neue Zentralbibliothek Recht in Hamburg. In: *BuB Buch und Bibliothek* 57 (2005), Nr. 3, S. 236 – 240

**Kowark 1995**

KOWARK, Hansjörg: Methoden der Bestandsevaluierung : Auswertung der passiven Fernleihe. In: *Bibliotheksdienst* 29 (1995), Nr. 12, S. 1955 - 1959

**Kowark 1996**

KOWARK, Hannsjörg: Ausleihanalysen und Bestandsaufbau in der UB Freiburg. In: *Bibliotheksdienst* 30 (1996), Nr. 4, S. 671 – 676

**Lenz 2004**

LENZ, Connie: Faculty services in academic law libraries : emerging roles for the collection development librarian. In: *Law Library Journal* 96 (2004), Nr. 2, S. 283 – 293

**Lewis 2002**

LEWIS, Sheri H.: A three-tiered approach to faculty services librarianship in the law school environment. In: *Law Library Journal* 94 (2002), Nr. 1, S. 89 – 100

**Makoski 1998**

MAKOSKI, Roman: Zeitschriftennutzungsanalysen. In: NIGGEMANN, Elisabeth (Hrsg.) ; OLLIGES-WIECZOREK, Ute (Hrsg.) ; BILO, Albert (Hrsg.) ; OEHMIG, Ekkehard (Hrsg.) ; JÄGER, Wolfgang (Hrsg.): *Zwischenergebnisse und Arbeitsmaterialien*. Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1998 (Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken ; 1) (Dbi-Materialien ; 177). – ISBN 3-87068-977-3, S. 164 - 178

**Meuser 2005**

MEUSER, Michael ; NAGEL, Ulrike: Vom Nutzen der Expertise : Experteninterviews in der Sozialberichterstattung. In: BOGNER, Alexander (Hrsg.) ; LITTIG, Beate (Hrsg.) ; MENZ, Wolfgang (Hrsg.): *Das Experteninterview : Theorie, Methode, Anwendung*. 2. Aufl. Wiesbaden : Verl. für Sozialwissenschaften, 2005. - ISBN 3-531-14447-2, S. 257 - 272

**Mundt 2003**

MUNDT, Sebastian: Stellungnahme zur Nutzungsmessung von elektronischen Zeitschriften und Datenbanken. In: *Bibliotheksdienst* 37 (2003), Nr. 7, S. 898 – 900

**Oehling 1998**

OEHLING, Helmut: Wissenschaftlicher Bibliothekar 2000 – quo vadis? : 12 Thesen zur Zukunft des Fachreferenten. In: *Bibliotheksdienst* 32 (1998), Nr. 2, S. 247 - 254

**Reinhardt 1996**

REINHARDT, Werner: BABSY-Auswertungen für den Bestandsaufbau. In: *Bibliotheksdienst* 30 (1996), Nr. 4, S. 677 – 679

**Reinhardt 1997**

REINHARDT, Werner: Kaufen wir die richtigen Zeitschriften? – Methoden zur Evaluierung der Zeitschriftenerwerbungspolitik. In: WEFERS, Sabine (Hrsg.): *Ressourcen nutzen für neue Aufgaben : 86. Deutscher Bibliothekartag in Erlangen 1996*. Frankfurt am Main : Klostermann, 1997 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderheft ; 66). – ISBN 3-465-02908-9

**Studienführer Rechtswissenschaft 2008**

UNIVERSITÄT HAMBURG, FAKULTÄT FÜR RECHTSWISSENSCHAFT (Hrsg.): *Studienführer Rechtswissenschaft : Wintersemester 2008/2009*. Hamburg : Universität Hamburg, 2008

**Tappenbeck 2001**

TAPPENBECK, Inka: Zeitschriften-Nutzungsanalysen als Instrument des Qualitätsmanagements an wissenschaftlichen Bibliotheken. In: *Bibliothek* 25 (2001), Nr. 3, S. 317 – 339

### **Werner 1995**

WERNER, Andreas: Zeitschriftenerwerbung : die Titelauswahl ; eine Kriterienübersicht. In: STAATSBIBLIOTHEK ZU BERLIN – PREUßISCHER KULTURBESITZ (Hrsg.) ; WALRAVENS, Hartmut (Mitarb.): *Zeitschriften in deutschen Bibliotheken : Bestand, Erwerbung, Erschließung, Benutzung*. München : Saur, 1995 (Bibliothekspraxis ; 35). – ISBN 3-598-21166-X, S. 21 – 28

### **Wiesner 2004**

WIESNER, Margot ; WERNER, Andreas ; SCHÄFFLER, Hildegard: Bestandsaufbau. In: Frankenberger, Rudolf (Hrsg.) ; Haller, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek : ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004. – ISBN 3-598-11447-8, S. 166 - 221

## INTERNETQUELLEN

### **Benutzungsordnung ZB Recht 2005**

UNIVERSITÄT HAMBURG, FAKULTÄT FÜR RECHTSWISSENSCHAFT (HRSG.): *Benutzungsordnung für die Zentralbibliothek Recht vom 21. April 2005*. - online erhältlich unter dem URL [http://www.zbrecht.uni-hamburg.de/fileadmin/zbr/docs/ZBR-InfoPoint/Bibliotheksordnung/Bibliotheksordnung\\_April\\_2005.pdf](http://www.zbrecht.uni-hamburg.de/fileadmin/zbr/docs/ZBR-InfoPoint/Bibliotheksordnung/Bibliotheksordnung_April_2005.pdf). - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Bucerius Law School 2009, Hochschule**

BUCERIUS LAW SCHOOL (HRSG.): *Zahlen & Fakten*. URL <http://www.lawschool.de/hochschule.html>. - Stand März 2009. - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Bucerius Law School 2009, Bibliothek**

BUCERIUS LAW SCHOOL (HRSG.): *Bibliothek*. URL <http://www.lawschool.de/bibliothek.html>. - letzter Abruf: 2009-08-20



### **Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009**

CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL (HRSG.): *Universitäts-Portrait : Universität an der Ostsee*. URL <http://www.uni-kiel.de/ueberblick/unianderostsee.shtml>. - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Bibliotheksprofil**

CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL (HRSG.): *Bibliotheks-geschichte und -profil*. URL [http://www.uni-kiel.de/fakultas/jura/juristisch/jur-bib/index.php?x=http://www.uni-kiel.de/jur-bib/rundgang/oeffnungszeiten.html&menue=jur-bib\\_bibliothek](http://www.uni-kiel.de/fakultas/jura/juristisch/jur-bib/index.php?x=http://www.uni-kiel.de/jur-bib/rundgang/oeffnungszeiten.html&menue=jur-bib_bibliothek). - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Bibliothekssystem**

CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL (HRSG.): *Das Bibliothekssystem der Universität Kiel*. URL <http://www.ub.uni-kiel.de/ueber/profil/index.html>. - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Fakultät**

CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL (HRSG.): *Rechtswissenschaftliche Fakultät : Historie, Profil und Statistik*. URL <http://www.jura.uni-kiel.de/diefakultaet/Historie>. - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, FAQ**

CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL (HRSG.): *Häufig gestellte Fragen (FAQ) zum Studium an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel*. URL <http://www.uni-kiel.de/140/sta/faq.shtml>. - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2009, Studium**

CHRISTIAN-ALBRECHTS-UNIVERSITÄT ZU KIEL (HRSG.): *Schnellübersicht : Rechtswissenschaftliche Fakultät*. URL <http://www.jura.uni-kiel.de/StuPrue>. - letzter Abruf: 2009-08-20

## **COUNTER 2009**

COUNTER (HRSG.): *COUNTER : Online Usage of Networked Electronic Resources*. URL <http://www.projectcounter.org/faqs.html>. - Stand: 2007-04-17. - letzter Abruf: 2009-08-20

## **Fakultät für Rechtswissenschaft 2008**

UNIVERSITÄT HAMBURG (HRSG.): *Fakultät für Rechtswissenschaft an der Universität Hamburg*. URL <http://www.jura.uni-hamburg.de/wir/>. - Stand: 2008-05-21. - letzter Abruf: 2009-08-20

## **Gesetz über die DNB**

*Gesetz über die Deutsche Nationalbibliothek vom 22. Juni 2006 (1338), das durch Artikel 15 Abs. 62 des Gesetzes vom 5. Februar 2009 (BGBl. I S. 160) geändert worden ist.* URL <http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/dnbg/gesamt.pdf>. Stand: 2009-02-05. - letzter Abruf: 2009-08-20

## **Maier 2006**

MAIER, Susanne: *Schriftlich fixierte Erwerbungsprofile : Aspekte der aktuellen Fachdiskussion zum Bestandsmanagement in wissenschaftlichen Bibliotheken*. München : Bayerische Staatsbibliothek, Abt. Bayerische Bibliotheksschule. URL [http://www.bib-bvb.de/bib\\_schule/Maier\\_Erwerbungsprofile.pdf](http://www.bib-bvb.de/bib_schule/Maier_Erwerbungsprofile.pdf). – Stand: 2006-01-08. - letzter Abruf: 2009-08-20

## **Universität Hamburg 2008**

UNIVERSITÄT HAMBURG (HRSG.): *Universität Hamburg : auf einen Blick*. URL <http://www.uni-hamburg.de/UHH/faltblatt.html>. - Stand: 2008-10-09. - letzter Abruf: 2009-08-20

## **Universität Hamburg 2008, ZB Recht**

UNIVERSITÄT HAMBURG, FAKULTÄT FÜR RECHTSWISSENSCHAFT (HRSG.): *Willkommen in der Zentralbibliothek Recht*. URL <http://www.zbrecht.uni-hamburg.de/index.php?id=256>. - Stand: 2008-07-17. - letzter Abruf: 2009-08-20

### **Wissenschaftsrat 2001**

WISSENSCHAFTSRAT: *Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken*. Greifswald, 2001. URL <http://www.wissenschaftsrat.de/texte/4935-01.pdf>. - letzter Abruf: 2009-08-20

### **EXPERTENINTERVIEWS**

#### **Interview Knobelsdorf 2009**

KNOBELSDORF, Andreas. Fachreferent der Zentralbibliothek Recht der Universität Hamburg ; SCHOLZ, Sigtrud. Bibliothekarin in der Zentralbibliothek Recht. Interview: Hamburg, 2009-05-20, 10:00 – 11:30 Uhr

#### **Interview Krause 2009**

KRAUSE, Thomas. Oberbibliotheksrat an der Fachbibliothek am Juristischen Seminar der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel. Interview: Kiel, 2009-05-27, 12:00 – 14:00 Uhr

#### **Interview Vorberg 2009**

VORBERG, Martin (Dipl. – Bibl., M. A. (LIS)). Bibliotheksleiter der Hengeler Mueller-Bibliothek der Bucerius Law School. Interview: Hamburg, 2009-05-15, 10:00 – 11:30 Uhr

# ANHANG

## Anhang 1 Leitfaden für die Interviews

### INTERVIEW-THEMA:

#### METHODEN ZUR ERMITTLUNG VON KUNDENWÜNSCHEN UND DEREN INTEGRATION IN DEN BESTANDSAUFBAU

### Themenbereich 1: Bestandsaufbau allgemein

Zuständigkeiten für den Bestandsaufbau

Gliederung des Fachreferats / der Erwerbungsabteilung

Ziele des Bestandsaufbaus

Erwerbungsprofil

Erwerbungssetat

Erwerbungsarten

Erwerbungsunterlagen

Auswahlkriterien

Ablauf des Geschäftsgangs

Besonderheiten

- weil juristische Bibliothek
- durch Präsenzbestand
- dieser Bibliothek

### Themenbereich 2: Methoden zur Ermittlung von Kundenwünschen

Erfahrungen mit Methoden/Nutzerwünschen

Ideen für weitere Methoden

mögliche Methoden:

- Anschaffungsvorschläge
- Gespräche mit Nutzern
- Auswertungen von
  - Vorlesungsverzeichnissen, universitären Internetseiten, E-learning-Materialien, Publikationen von Hochschulangehörigen (Literaturverzeichnisse)
  - Fernleihbestellungen
  - Nutzungsdaten (elektronisch, Präsenz)
  - Ausleihstatistiken

Problembereiche bei der Anwendung von Methoden

Bewertung/Einschätzung der Wirkung

Integration der Kundenwünsche in den Bestandsaufbau

## **Anhang 2** Prioritätenliste der Erwerbung (Hengeler Mueller-Bibliothek)

### **Priorisierung der Erwerbung**

<b>Priorität</b>	<b>Informationssegment</b>
<b>1</b>	<b>Informationen zur Versorgung der Studierenden in Studien-Pflichtfächern (Lehrbücher, Kommentare, Handbücher)</b>
<b>2</b>	<b>Informationen zur Versorgung der Studien-Schwerpunktbereiche (Allgemeine Rechtswissenschaft, wichtige Monographien)</b>
<b>3</b>	<b>Grundlegende Kommentare, Lehrbücher, Handbücher in sonstigen Rechtsgebieten zur ersten Orientierung für weitere Recherche</b>
<b>4</b>	<b>Hochwertiges zur Steigerung der Bestandsqualität (Habilitationen, Festschriften, Tagungsbände, Konferenzberichte)</b>
<b>5</b>	<b>Informationen zu Forschungsschwerpunkten der Professoren</b>
<b>6</b>	<b>Englischsprachige Informationen für das MLB-Programm</b>

### Anhang 3 Benutzergruppen der Hengeler Mueller-Bibliothek

Benutzergruppe in OUS	Zahl in 08/08	Bezeichnung	Gebühr für Bibliotheksnutzung	Nutzungsrechte		
				„SUBITO“-Bestellungen	Ortsleihe	Datenbanken

#### Interne Kunden

01	603	Reguläre Studierende BLS	Studiengebühren	Nur EVP-Kandidaten in ihrer Prüfungsphase	Kurzausleihe bis 18:00 Uhr	Ja
02	75	Ausländische Studierende im Herbst-Trimester	Studiengebühren	Nein		Ja
03	17	Professoren BLS	Keine	Ja	Ja, max. 4 Wochen + 50 ME	Ja
04	58	Wissenschaftliche Mitarbeiter BLS	Keine	Ja	Ja, max. 8 Wochen + 20 ME	Ja
05	4	Lehrbeauftragte BLS	Keine	Nein	Ja, maximal 10 Werktage (wenn Büro in BLS)	Ja
06	54	Sonstige Mitarbeiter BLS	Keine	Ja (zu Lasten eigenen Budgets)	Ja, max. 4 Wochen + 10 ME	Ja
07	14	Bibliotheksteam	Keine	Ja		Ja
08	82	Immatrikulierte Doktoranden	150 € pro Trimester	Ja (Kostenträger: Doktorand / Betreuender Lehrstuhl)	Nein	Ja
09	5	Angestellte Doktoranden	Keine	Ja (Kostenträger: Doktorand/ Betreuender Lehrstuhl)	Nein	Ja
10	45	MLB-Studierende	Studiengebühren	Ja (zu Lasten # 3600)	Kurzausleihe bis 18:00 Uhr	Ja
11	5	Gaststudenten (Internationals)	Studiengebühren	Nein		Ja

#### Externe Kunden

12	12	Referendare und Angehörige des „Bucerius Alumni e.V.“	50 € / Trimester	Nein		Nein
13	?	Teilnehmer „Summer Program“ „Schüler Campus“ etc.	Teilnahmegebühr	Nein		Nein*

\* Lizenzrechtlich untersagt, technisch nicht zu verhindern

Σ 974

## Anhang 4 Online-Formular für Anschaffungsvorschläge der Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz

- Herr  
 Frau

Ihr akad. Grad:

Ihr Name\*:

Ihre E-Mail-Adresse:

Ihre postalische Adresse:

Ihre Telefonnummer:

Angaben zur vorgeschlagenen Publikation:

Fachgebiet:

oder wählen Sie aus der Liste:

Titel:

Autor oder Herausgeber:

Serie und/oder Band:

ISBN oder ISSN:

Preis:

Ort, Verlag:

Erscheinungsjahr:

Bemerkung:

Wünschen Sie eine **Benachrichtigung** (per E-Mail) über die Kaufentscheidung? (falls ja, bitte unbedingt das Feld **Ihre E-Mail-Adresse** ausfüllen)

- nein  
 ja

Wünschen Sie eine Vormerkung?

- Nein, ich möchte das Buch nicht vormerken  
 Ja, ich möchte das Buch vormerken:

Ihre Ausweisnummer\*:

Gewünschter Ausgabeort:

Potsdamer Straße, Buchabholbereich

Vorschlag absenden

## **EIDESSTATTLICHE VERSICHERUNG**

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

*Ort, Datum*

*Unterschrift*