

**AR 2854****Die Bibliothek als soziales System im Umbruch. PDA und ihre Auswirkungen auf die Beziehung zwischen Bibliothek und ihren Nutzern**

Von Henriette Rösch

**1. Einleitung**

Immer mehr Bibliotheken haben in den vergangenen Jahren Programme zur nutzergesteuerten Erwerbung gestartet. Die Motivation die Erwerbung stärker am aktuellem Bedarf der Nutzerinnen auszurichten, ist sicherlich im Gesamtkontext eines Paradigmenwechsels der bibliothekarischen Selbstbeschreibung zu lesen, die weg von einem Bestandsaufbau hin zur Informationsversorgung geht. Fokus bibliothekarischen Handelns ist dann nicht das Buch im Bestandszusammenhang der Bibliothek, sondern die Nutzung und Benutzbarkeit von Inhalten. Das Instrument der nutzergesteuerten Erwerbung ist dabei aus zweierlei Perspektiven für Bibliotheken interessant. Zum einen liegt damit in Zeiten stagnierender häufig sogar sinkender Erwerbungsetats eine Möglichkeit vor, Erwerbung an den unmittelbaren Bedarfen der Nutzerinnen auszurichten und somit Mittel effektiv und punktgenau einzusetzen. Die zweite Perspektive richtet sich auf den partizipativen Charakter von Formen nutzergesteuerter Erwerbung. Partizipationsangebote an die Nutzerinnen werden zunehmen als Mittel der Nutzerbindung erkannt<sup>1</sup> und es gibt sie in Bibliotheken mittlerweile in zahlreichen Formen: etwa in der Vergabe von Tags und Einrichtung öffentlichen Literaturlisten durch die Nutzerinnen, in der Diskussion in Blogs oder der Teilhabe an Entscheidungen in Fragen der Bibliothekseinrichtung. Über nutzergesteuerte Erwerbung werden die Nutzerinnen an einem Kerngeschäft der Bibliothek beteiligt und zu Partnerinnen im Bestandsaufbau. Gerade aber dieser Aspekt, dass über Projekte der nutzergesteuerten Erwerbung eben nicht nur ein zusätzlicher Service für die Nutzerinnen geschaffen wurde, sondern

---

<sup>1</sup>Golsch, Michael: Give Patrons What They Want. In: Bibliotheken in Sachsen 1 (2012), S. 34.37.

sich auch das Verhältnis einer Medien zur Verfügung stehenden Bibliothek einerseits und konsumierenden Nutzerinnen andererseits verschiebt, wird in der Literatur zum Thema kaum reflektiert. An dieser Lücke möchte der folgende Beitrag ansetzen und nach den bibliothekssoziologischen Implikationen der Einführung von Programmen nutzergesteuerter Erwerbung fragen.

## **2. Zur PDA-Forschung**

Literatur zum Thema nutzergesteuerte Erwerbung bzw. Patron-Driven Acquisition ist reichlich zu finden – bezieht sie sich nun auf Modelle, die Fernleihe durch Neukäufe ersetzen und die an einigen Universitätsbibliotheken vor allem in den USA seit längerer Zeit etabliert sind oder auf E-Book-PDA, die auch in deutschen Bibliotheken immer mehr Einzug hält<sup>2</sup>.

Die Literatur zur nutzergesteuerten Erwerbung geht zumeist folgenden Fragen nach und untersetzt sie statistisch:

- Wie werden die PDA-Bücher nach dem Erwerb genutzt?
- Welche Nutzerinnen(gruppen) nehmen das Angebot wahr?
- Welche Bücher werden gekauft? (Disziplinen, Verlage, Genre)
- Welche Qualität haben die Bücher im Vergleich zum konventionell erworbenen Bestand?
- Und gelegentlich: wie effizient ist das Programm im Kosten-Nutzen-Vergleich?

Das Ergebnis der Studien ist in der Regel das Konstatieren des vollen Erfolgs des Modells: PDA sichert bessere Nutzung der Bestände, verringert spürbar sogenannte shelf-sitters, ist vor allem für fortgeschrittene Studierende und Forschende der Geistes- und Sozialwissenschaften ein Instrument, in ihrer Bibliothek die Literatur zu finden, die sie benötigen; die Qualität der Litera-

---

<sup>2</sup> Eine gute Übersicht über bestehenden Projekte und Auswertungen findet sich etwa in dem Band: Swords, David A. (Hrsg.): Patron-Driven Acquisitions. History and Best Practices. Berlin 2011; eine kompakte Literaturübersicht bei: Nixon, Judith, Freeman, Robert, Ward, Suzanne: Patron-Driven Acquisitions: An Introduction and Literature Review. Collection Management, (3) (2010), S. 119-124.

tur ist vergleichbar mit der konventionell erworbenen und zudem haben es in PDA-Programmen randständigere und vor allem interdisziplinäre Themen und Titel, die bisher an den Fachreferaten mit ihren klassischen Fachzuschnitten scheiterten, leichter in den Bestand der Bibliothek zu gelangen. In der Kosten-Nutzen-Rechnung werden dann auch immer die Nutzen höher eingeschätzt – entweder gegenüber teuren Fernleihen oder gegenüber Kosten, die durch ungenutzte Bücher entstehen.

Diese Projektanalysen lassen aber meist zweierlei offen: zum einen die Anfragen, die sich aus dem Erfolg eines solchen Modells an die konventionelle Erwerbungsarbeit der Fachreferentinnen stellen sowie zweitens – damit verbunden – die Veränderungen, die sich im Verhältnis von Bibliothek und Nutzerin durch solche Projekte einstellen.

Bei aller Emphase für die nutzergesteuerte Erwerbung in der Literatur wird diese immer nur als *Ergänzung* zur konventionellen Erwerbung durch die Fachreferentinnen gesehen. Dass die Hälfte aller durch Fachreferentinnen erworbenen Titel im Regal stehen bleibt, wird unter Effizienzgesichtspunkten problematisiert, nie aber als prinzipielle Anfrage an die Erwerbungs-kompetenz der Fachreferentinnen gestellt, wie im folgenden Zitat von Marianne Bracke sichtbar wird, das am Ende eines Erfolgsberichts eines PDA-Projektes steht:

“Librarians are still needed to make the collection more coherent and useful as a long-term collection. User collection can help fill niches, but librarians are re-sponsible for making sure the collection is well-rounded.”<sup>3</sup>

So scheint eine wichtige Aufgabe der Literatur zu PDA darin zu bestehen, die Vorbehalte und Widerstände der Bibliothekarinnen und Fachreferentinnen gegenüber Programmen nutzergesteuerter Erwerbung zu zerstreuen bzw. auszuräumen. Die allgegenwärtige Betonung der hohen Ausleihzahlen der PDA-Titel zielt, ebenso sowie die qualitative Angemessenheit dieser Titel, lediglich darauf, das *Fremdbild* der Nutzerinnen seitens der Bibliothekarinnen zu korrigieren, berührt aber noch nicht deren *Eigenwahrnehmung*. Während die eigene Erwerbungs-kompetenz gesetzt ist und unhinterfragt

---

<sup>3</sup> Bracke, Marianne Stowell: Science and Technology Books on Demand: A Decade of Patron-Driven Collection Development, Part 2. Collection Management 3 (2010), S.142-150, S. 149

bleibt, muss das Nutzerverhalten stetig empirisch geprüft werden und sich bewähren.

Die zweite Leerstelle in der Literatur zur nutzergesteuerten Erwerbung betrifft die Dimension des sich ändernden Gefüges von Nutzerinnen und Bibliotheksmitarbeiterinnen, insbesondere der Fachreferentinnen. Schaut man auf die unterschiedlichen Bezeichnungen des Gegenstandes wie *Patron-Driven Acquisition*, *User-Driven Acquisition* oder *Demand-Driven Acquisition und Purchase on Demand* und ähnliche, so hat es die Einführung nutzergesteuerter bzw. bedarfsorientierter Erwerbung mit zwei verschiedenen Zielsetzungen zu tun: einmal einer passgenauen Erwerbung nach bestehenden *Bedürfnislagen* (Demand) und zum anderen mit einer (systematischen) Einbeziehung der *Nutzerinnen* (Patron/ User) in das bibliothekarisches Kerngeschäft der Erwerbung. Während die erste Zielsetzung einer Binnenperspektive folgt und auf Effizienz – nämlich die punktgenaue Nutzung knapper Ressourcen – setzt, impliziert die zweite Zielsetzung eine Veränderung im Verhältnis der Bibliothek gegenüber ihren Nutzerinnen. Diese unterschiedlichen Motive oder Zielsetzungen, wenngleich damit kein Widerspruch verbunden sein muss, werden in der Literatur zum Thema kaum thematisiert und noch weniger reflektiert. Vielmehr wird fraglos an der ersten Zielsetzung, nutzergesteuerte Erwerbung als effizienzsteigerndes Instrument zu betrachten, angesetzt. Die Perspektive nutzergesteuerte Erwerbung hingegen als Form des kollaborativen, kooperativen oder auch partizipativen Bestandsaufbaus zwischen Nutzerinnen und Bibliothek zu fassen, bleibt unterbelichtet. Dabei scheint neben der Effizienzsteigerung der Effekt der Ermächtigung der Nutzerinnen den bzw. *ihren* Bestand systematisch mit aufzubauen einen einschneidenden Wandel in der Verhältnisbeschreibung von Bibliothek und Nutzerinnen anzuzeigen. Das hierarchische Verhältnis von Wissenden auf der einen und Konsumenten des zur Verfügung gestellten Wissens auf der anderen Seite wird hier gelockert hin zu einem eher partnerschaftlichen Verhältnis.

### **3. Auswertung von Fokusgruppeninterviews zur nutzergesteuerten Erwerbung**

Die Universitätsbibliothek Leipzig hat die Einführung von zwei Projekten zur nutzergesteuerten Erwerbung – einmal für Print-Bücher und zum anderen für E-Books – mit Fokusgruppeninterviews begleitet, deren Intention auch darin bestand, diese Dimension des sich ändernden Gefüges von Bibliothek und Nutzerinnen zu erhellen.

Befragt wurden in offenen leitfragengestützten Interviews dabei jeweils eine Gruppe Bachelor- und Magisterstudierende naturwissenschaftlicher und geistes-/sozialwissenschaftlicher Fächer sowie jeweils eine Gruppe Masterstudierender und Promovierender naturwissenschaftliche und geistes-/sozialwissenschaftlicher Fachrichtungen. Die Auswertungen zu diesen vier Interviews bilden die Grundlage der folgenden Darstellungen. In einem ersten Schritt soll es darum gehen, die in den Interviews geäußerten Einstellungen zu nutzergesteuerter Erwerbung sowie die dort entwickelten Vorschläge für ein Prozedere darzustellen. Ein zweiter Schritt nähert sich dem Thema dann auf analytischer Ebene und fragt nach den in der Diskussion zur nutzergesteuerten Erwerbung impliziten Konzepten von Bibliothek und dem Selbstbild der Nutzerinnen.

#### **3.1 Einstellungen gegenüber Formen nutzergesteuerter Erwerbung**

Will man das Meinungsbild zur nutzergesteuerten Erwerbung aus den Interviews zusammenfassen, so lässt sich das in einer Position charakterisieren, die darin besteht, dass die Befragten die *Idee* Nutzerinnen stärker in den Bestandsaufbau mit einzubeziehen und unkompliziert Bestellwünsche zu realisieren, begrüßen aber gleichzeitig skeptisch sind, inwiefern so etwas in der *Praxis* wirklich umsetzbar ist. Die Skepsis bezieht sich dabei auf drei Bereiche. Zum einen misstraut man den (anderen) Nutzerinnen, dass diese verantwortungsvoll und kompetent mit dieser Freiheit umgehen können. Der zweite Einwand gegenüber Formen nutzergesteuerter Erwerbung besteht darin, dass die Nachfrage auf solche Angebote zu hoch sein würde und die Mittel der Bibliothek damit niemals ausreichend würden, diesen Bedarf zu befriedigen; beziehungsweise, dass so ein niederschwelliges Angebot erst eine (künstliche) Nachfrage schafft. Der dritte Aspekt schließ-

lich, auf den sich die Skepsis bezieht, schließt zum Teil an die Vermutung an, dass die Mittel nicht ausreichen, und betrifft die konkrete Umsetzung des Projektes. Die Anfragen bestehen hier darin, wie man praktikable und gerechte Kriterien für die Auswahl der Bestellwünsche finden will. Zudem wird hinterfragt, ob so ein System in der Praxis wirklich ausreichend schnell sein kann, um dem Bedarf gerecht zu werden.

Die Reaktionen auf nutzergesteuerte Erwerbung bestehen in den Interviews allerdings nicht nur in kritischen Anmerkungen, sondern vor allem in der Entwicklung von Alternativen und konkreten Verfahrensvorschlägen.

Um die genannten Schwierigkeiten mit Formen nutzergesteuerter Erwerbung gänzlich zu umgehen, werden einige Alternativen zu einem solchem Instrument genannt, so etwa die Auswertung fehlgeschlagener Suchanfragen im Katalog, ein kooperativer Bestandsaufbau zwischen Bibliotheken der Region, Hinweise auf besitzende Bibliotheken in der Region bei fehlgeschlagenen Recherchen im Katalog der Bibliothek oder der Auswertung der Ausleihzahlen und Reservierungen, um stark nachgefragte Bestände zu ergänzen.

Unabhängig von der Frage, ob diese Maßnahmen umsetzbar sind oder bereits zur Praxis der Bibliothek gehören, zeigt diese Auflistung eine große Kreativität der Nutzerinnen im Hinblick auf die Frage, wie in Zeiten knapper Mittel vorhandene Literatur sowie vorhandene Instrumente und Strukturen optimaler genutzt werden könnten. Sichtbar werden hier mit Blick auf ihre Bibliothek kompetente und mitdenkende Nutzerinnen.

Diese Kreativität beschränkt sich allerdings nicht nur auf die Entwicklung von Alternativen zur nutzergesteuerten Erwerbung, sondern besteht auch im Aufzeigen von Verfahrensvorschläge für die Umsetzung nutzergesteuerter Erwerbung. Hintergrund dieser im Anschluss genannten Vorschläge ist dabei, dass eine unmittelbare, ungeprüfte Umsetzung aller Bestellwünsche skeptisch gesehen wird – entweder aus Misstrauen gegenüber der Kompetenz oder des Verantwortungsbewusstsein des Einzelnen oder weil vermutet wird, dass die Nachfrage die vorhandenen Mittel sprengt. Für die Regulierung der Nutzerwünsche wurden in den Interviews drei verschiedene Herangehensweisen benannt und diskutiert:

a) *Selektion durch Masse*

Das Kriterium zur Umsetzung eines Bestellvorschlages ist hier die Anzahl der späteren Nutzerinnen des Titels; erst wenn eine kritische Menge an Vorschlägen für einen Titel erreicht ist, wird der Titel angeschafft.

b) *Kontrolle durch Expertise*

Gegenpol zur Selektion durch Menge ist die Kontrolle durch Expertise. In der Regel wird in den Interview sehr unspezifisch darauf verwiesen, dass sich die Vorschläge ‚jemand‘ oder, wie es ein Nutzer formuliert, „ein denkender Mensch“, noch einmal anschaut, wobei dabei offen bleibt, ob diese Fachkontrolle in der Bibliothek oder den Instituten liegt.

c) *Kriterien durch Gewichtung der Bedürfnislagen*

Eine weitere Idee zur Operationalisierung besteht darin, dass bei der Auswahl der Vorschläge verschiedene Stufen von Bedürftigkeit berücksichtigt werden. Für die Umsetzung wird dann vorgeschlagen, entweder Kontingente für bestimmte Nutzergruppen einzurichten oder eine Begründungspflicht für den Vorschlag einführen, die sich nicht auf die fachliche Qualität des Titels bezieht, sondern auf die Motivation, warum man den Titel vorschlägt und wozu er benötigt wird, „weil“ wie es im Interview der promovierenden Geisteswissenschaftlerinnen heißt, „es schon einen Unterschied macht, ob das jetzt einer ein oder zwei Wochen lang braucht oder ob es meinetwegen einer für seine Promotion jetzt wirklich braucht“.

Die erste – oberflächliche – Verdichtung der Interviewaussagen gegenüber einem Projekt zur nutzergesteuerten Erwerbung, zeigt, dass die Nutzerinnen einem solchen Projekt zwar aufgeschlossen gegenüber stehen, allerdings Regulierungsbedarf sehen.

Was es mit diesem Regulierungsbedarf auf sich hat und welche Modelle der Beziehung von Bibliothek und ihren Nutzerinnen dahinter stehen, soll im Folgenden beleuchtet werden.

### 3.2 Selbstbeschreibungen der Nutzerinnen

In der Äußerung des Wunschs nach Regulierung des Nutzerverhaltens wird immer auch eine Selbstbeschreibung der Nutzerinnen transportiert. So schwingt in der Forderung nach Kontrolle und Begrenzung des Partizipationsraumes, der durch die nutzergesteuerte Erwerbung eröffnet wird – implizit und explizit – das Misstrauen gegenüber den (anderen) Nutzerinnen mit. Das Bild, das die Interviewteilnehmerinnen von sich selbst als Nutzergruppe zeichnen, ist wenig dabei vorteilhaft: Missbrauch, sei es aus reiner Lust am Destruktiven oder aus einer Selbstbedienungsmentalität heraus, wird für wahrscheinlich gehalten, sowie die Bereitschaft und Fähigkeit der (anderen) Nutzerinnen sachlich begründete und auch für die spätere Nutzung sinnvolle Kaufentscheidungen zu treffen, stark bezweifelt.

Allerdings zeigen sich in den Interviews in jenseits der nutzergesteuerten Erwerbung angesprochenen Themenfeldern Positionen, in denen sich die Nutzerinnen durchaus als kompetent wahrnehmen und Partizipationsbereitschaft zeigen. Zum einen wird dies im Vorschlag deutlich, Instrumente des Social Taggings einzuführen, um zum einen die Arbeit Anderer weiternutzen zu können oder die eigene „Goldgräberarbeit“<sup>4</sup> nachfolgenden Nutzerinnen zur Verfügung zu stellen. An dieser Stelle besteht also offensichtlich Vertrauen in die Kompetenz der anderen Nutzerinnen und auch Selbstbewusstsein hinsichtlich der eigenen Fähigkeit, auch für Andere relevantes Wissen zu produzieren.

Ein zweiter Bereich, in dem die Nutzerinnen aktiv werden möchten, betrifft interessanterweise die Frage nach ungenutzten Beständen. In allen Interviews wird zum Teil sehr ausführlich darauf hingewiesen, dass sich zahlreiche Titel im Bestand der Bibliothek befinden, die als nicht sinnvoll wahrgenommen werden und es wird angeregt, Verfahren zu entwickeln, die Nutzerinnen an Aussonderungsentscheidungen zu beteiligen. Auch hier wird ein Selbstbild erkennbar, das sich selbst ausreichend Kompetenz (und auch Bereitschaft) zuschreibt, den Bestand der Bibliothek inhaltlich bewerten und durch Aussonderungen aufwerten zu können.

---

<sup>4</sup> Wörtlich geäußert von einem Magisterstudierenden der Sozialwissenschaften im Zusammenhang mit dem Wunsch nach Literaturlisten.

Will man diese mitunter kontradiktorischen Selbsteinschätzungen der Nutzerinnen hinsichtlich ihrer Eignung und Motivation zu Mitgestaltung ihrer Bibliothek verstehen, so scheint eine Interpretation plausibel, dass eher dann negative (Selbst)Bilder von Nutzerinnen dann geäußert werden, wenn es um Zusammenhänge mit unmittelbaren finanziellen Auswirkungen bzw. Möglichkeiten der individuellen Vorteilsnahme geht. In Zusammenhängen mit weniger spürbaren materiellen Auswirkungen und Möglichkeiten der eigenen „Bereicherung“ wie das Social Tagging oder einer Umsetzung nicht gebrauchter Bücher ist das Misstrauen gegenüber sich selbst und den anderen deutlich geringer. Die Skepsis, so ließe sich daraus ableiten, bezieht sich also weniger auf die grundsätzliche Kompetenz zur qualifizierenden Mitgestaltung der Bibliothek, sondern auf den potentiellen Egoismus Einzelner als intervenierende Größe, wenn es um Handlungen geht, die die Möglichkeit der persönlichen Bereicherung bergen.

### **3.3 Instanzen der Qualitätssicherung**

Um das Moment des Missbrauchs bzw. des inkompetenten Gebrauchs des Instruments nutzergesteuerter Erwerbung auszuschalten, wird in den Interviews, wie erwähnt, dafür plädiert, Instanzen einzuziehen, die Qualität sichern und Missbrauch verhindern. In den Interviews werden dabei vor allem zunächst zwei Instanzen benannt: die Institute und Lehrenden auf der einen Seite und auf der anderen Seite formale Kriterien wie die Anzahl der Bestellanfragen für einen Titel oder die Gewichtung von Bedürfnislagen.

Diese beiden Instanzen repräsentieren zwei diametral entgegengesetzte Modelle einer nutzerorientierten Bestandsentwicklung. Die Zuweisung einer Hoheit über die Beurteilung von Qualitätsliteratur auf Seiten der Lehrenden verweist auf ein eher paternalistisches, hierarchisches Modell, bei dem die Lehrenden für die Studierenden entscheiden. Der Zugang über formale Kriterien hingegen rekurriert eher auf ein egalitäres, demokratisches Verständnis, bei dem alle Nutzerinnen zunächst das gleiche Recht auf Teilhabe am Bestandsaufbau haben, allerdings limitierende Kriterien einge-zogen werden, die aber nicht an den Status der Person gebunden sind. Die Bibliothek als Akteurin bleibt in beiden Fällen in den Entscheidungsprozessen zunächst außen vor: Im ersten Fall verwaltet sie die Aufträge aus den Instituten im zweiten organisiert sie über formale Kriterien die Interessen.

Die Bibliothek hat hier also lediglich für einen störungsfreien Ablauf und das Zur-Verfügung-Stellen der Medien zu sorgen.

Allerdings gibt es in den Interviews auch die dritte Variante, in der der Bibliothek eine aktive Rolle als Expertin beziehungsweise Gutachterin zugeschrieben wird. In dieser Option wird die Bibliothek zur Instanz der qualitativen Kontrolle der Titel, um potentielle Fehlentscheidungen von Nutzerinnen zu korrigieren, die über eine geringere Erfahrung als die dafür ausgebildeten und erfahrenen Mitarbeiterinnen verfügen. Die Bibliothek mit ihren Mitarbeiterinnen ist in diesem Fall nicht nur Verwalterin oder Koordinatorin über formale Kriterien, sondern wird selbst als Instanz angesprochen, die über eine fachliche Expertise verfügt. Die Bibliothek als Expertin ist damit auch letzte Entscheidungsinstanz, auch was die fachliche Beurteilung der Titel betrifft. Von der Struktur her aber schließt dies Zuschreibung der Bibliothek als Entscheidungsinstanz an das hierarchische Verständnis an.

#### **4. Die Bibliothek soziales System**

An diese Beobachtung zu den verschiedenen Beziehungsmodellen anschließend soll im Folgenden eine Verhältnisbestimmung von Bibliothek und ihren Nutzerinnen über eine Perspektive auf Bibliothek als soziales System versucht werden. Dies geschieht im Rekurs auf Elemente der Systemtheorie Niklas Luhmanns, ohne diese hier im Einzelnen aufrollen zu wollen. Vielmehr geht es um eine selektive Verwendung einzelner Theorieelemente im Hinblick auf die Fragestellung.

Die Systemtheorie beschreibt Gesellschaft als Zusammenspiel sozialer Systeme, die auf verschiedenen Ebenen angesiedelt sind; die (Universitäts-)Bibliothek wäre in dieser Sichtweise eine Organisation, die dem Wissenschaftssystem zugeordnet ist. Soziale Systeme konstituieren sich dabei ausschließlich über Kommunikation. Das heißt eine Bibliothek, verstanden als soziales System, ist erst eine Bibliothek, wenn sie als Bibliothek genutzt wird.<sup>5</sup> Die Kommunikation in sozialen Systemen wird unter anderem struk-

---

<sup>5</sup> Eine vergleichbare Position findet sich bei Olaf Eigenbrodt; dieser geht hierbei allerdings über den Begriff des sozialen Raumes von Hannah Arendt: Eigenbrodt, Olaf. Gesellschaftliche Räume: Die Konstituierung des Bibliotheksraums durch Aktivi-

turiert durch verschiedene Rollen; Luhmann unterscheidet dabei in *Leistungs-* und *Publikumsrolle*, die jeweils unterschiedlichen Regeln unterworfen sind. Leistungsrollen sind in der Regel die Arbeitsrollen eines sozialen Systems – also etwa Unternehmerinnen im Wirtschaftssystem oder Pastorinnen im Religionssystem. Im Unterschied zur Publikumsrolle – in den genannten Beispielen dann die Konsumenten und Glaubenden – haben sie andere Aufgaben und vor allem bindende Pflichten (Arbeitszeiten, Verhaltenscodizes usw.). Für die Bibliothek wären demnach die Mitarbeiterinnen der Leistungs- und die Nutzerinnen der Publikumsrolle zuzuordnen.

Diese beiden Elemente – die Kommunikation als konstituierendes Element sozialer Systeme und die Differenz von Leistungs- und Publikumsrollen – möchte ich nutzen, um eine kleine Typologie zu entwickeln, wie diese Kommunikation im sozialen System organisiert sein kann. Diese Typologie versteht sich dabei als Essenz der Interviews im Hinblick auf die Fragestellung der Selbst- und Bibliotheksbeschreibungen, die in den Reaktionen auf die Fragen zur nutzergesteuerten Erwerbung zu lesen waren. Dies spiegelt sich auch in der nachfolgenden Begriffswahl wider; geht die Perspektive hier immer von der Nutzerin aus, wie sie die Bibliothek respektive die Leistungsrolle wahrnimmt. Die vorgenommene Unterscheidung *selbst organisiert*, *moderiert*, *partizipativ* und *kontrolliert* verweist immer auf die Organisation der Unterscheidung von Leistungs- und Publikumsrolle und markiert jeweils unterschiedliche Spielräume und Funktionen beider Seiten. Eine solche Typologie muss dabei naturgemäß mit Vergrößerungen arbeiten und die fließenden Übergänge zwischen den drei Modellen zunächst ignorieren.

#### **4.1 Die Bibliothek als selbst organisiertes System**

Eine Bibliothek, die sich als selbst organisiertes System versteht, weist der Leistungsrolle die Funktion zu, eine Infrastruktur für die (wissenschaftliche) Kommunikation der Nutzerinnen bereitzustellen – etwa in Form der Ver-

---

tät. World Library and Information Congress: 74th IFLA General Congress 2008, S. 1-21. Ähnliches ist auch bei Ulrich Schneider nachzulesen, bei dem sich Bibliothek erst über ihre Funktion – nämlich ihre Benutzung – konstituiert: Schneider, Ulrich Johannes: Über die Rolle von Bibliotheken in einer digitalisierten Welt. In: H. Burda, M. Döpfner, B. Hombach, & J. Rüttgers (Hrsg.): 2020 - Gedanken zur Zukunft des Internets. Essen 2010, S. 165-170.

waltung finanzieller Mittel, der Bearbeitung und dem Zugänglich-Machen der Medien sowie der Bereitstellung von Instrumenten wie Katalogen und Arbeitsplätzen. Die eigentliche wissenschaftliche Kommunikation und deren Organisation finden ausschließlich zwischen den Nutzerinnen statt. Zu der Bereitstellung einer Infrastruktur für die Wissenskommunikation der Nutzerin gehören dann auch für Social Tagging und offene Literaturverwaltung, um den Nutzerinnen dann eine selbst organisierte und damit auch selbst kontrollierte sachliche Erschließung zu ermöglichen.

Für den Bestandsaufbau bedeutet ein solches Verständnis von Bibliothek, dass dieser ausschließlich durch die Institute und/ oder nutzergesteuerte Erwerbung passiert. Die Mitarbeiterinnen der Bibliothek hätten hier lediglich die Funktion nach rein formalen Kriterien diese Beschaffungsaufträge umzusetzen. Die Nutzerinnen müssten dabei den Interessenausgleich zwischen den Nutzergruppen selbst organisieren. Einigermaßen überraschend wurde in den Interviews an keiner Stelle die Etablierung von Strukturen oder paritätisch besetzten Gremien zur Regulierung divergierender Nutzerwünschen vorgeschlagen, was ja eine denkbare und an der Universität vielfach praktizierte Möglichkeit zur Organisation von Interessen darstellt.

#### **4.2 Die Bibliothek als kontrolliertes System**

Die Bibliothek als kontrollierter Raum stellt den Gegenpol zum eben genannten Modell dar – hier verfügt die Leistungsrolle, das Bibliothekspersonal, über große Handlungsspielräume und über die Definitionsmacht für das System Bibliothek. Sind es oben die Nutzerinnen, die Anforderungen an die Mitarbeiterinnen stellen, funktioniert es hier genau andersherum. Die Bibliothek definiert (und überwacht) Regeln der Benutzung und ist allein für den Bestandsaufbau zuständig. Das Bibliothekspersonal umfasst daher fachwissenschaftlich qualifiziertes Personal, das für den Aufbau des Bestandes zuständig ist. Dieser Aufbau kann sich durchaus an Nutzerbedarfen orientieren (etwa durch einen systematischen Erwerb der in Vorlesungsverzeichnissen angegebenen Literatur), kann aber auch von anderen Motiven wie der Kohärenz von Sammlungen geleitet sein. Eine Kommunikation mit den Nutzerinnen des Bestandes ist dabei nicht notwendig. Erfolgen Nutzerwünsche, so obliegt es der fachlichen Einschätzungen (der Fachreferen-

tinnen), inwiefern diese dem Sammlungsprofil und anderen Kriterien entsprechen und umgesetzt werden.

Dass diese Beschreibung von Bibliothek als kontrolliertes System durchaus prominent in den Interviews diskutiert wird, zeigen vor allem Passagen, in denen die Interviewten fordern, dass die Bibliotheksmitarbeiterinnen ihre Kontrollfunktion stärker wahrnehmen sollen. Dies betrifft dabei vor allem Konflikte im Benutzungsbereich, die sich durch nicht regelkonformes Verhalten einzelner Nutzerinnen ergeben, wodurch etwa andere Nutzerinnen gestört oder Bestände gefährdet werden. Ein Verständnis von *Bibliothek als selbst organisierter Raum* würde Regeln (z.B. das Telefonierverbot im Lesesaal) als Infrastruktur verstehen, um ein konzentriertes Arbeiten zu gewährleisten; die Nutzerinnen müssten sich dann selbst gegenseitig auf die Einhaltung dieser Vorgaben hinweisen. Falls niemanden das Telefonieren im Lesesaal stört, ist das Verbot damit hinfällig. Eine *Bibliothek als kontrolliertes System* hingegen definiert statische Regeln als Norm, die unabhängig von ihrer Akzeptanz oder Bedürfnissen der Nutzerinnen sind und deren Einhaltung auch über Sanktionsmöglichkeiten durch die Mitarbeiterinnen durchgesetzt werden können.

### **4.3 Die Bibliothek als moderiertes oder partizipatives System**

Als mittlere Position zwischen diesen beiden konträren Modellen sind zwei Formen denkbar, in denen jeweils die Grenze Leistung-/Publikumsrolle von der einen oder anderen Seite aus mehr in Richtung Mitte verschoben wird. Bibliothek als *moderiertes* System ist dann eine Bibliothek, in denen gegenüber dem Modell einer Bibliothek als selbst organisierter Raum, die Nutzerinnen Aufgaben an die Bibliothek abgeben – insbesondere die Moderation der Interessenkonflikte. Eine Bibliothek als *partizipatives* oder auch *kooperierendes* System – hingegen geht von einer Bibliothek als kontrolliertem System aus, das dann Kompetenzen, in Form von Partizipationsangeboten, an die Nutzerinnen übergibt.

Eine in Fragen des Bestandsaufbaus *moderierende* Bibliothek geht also noch immer von der Prämisse aus, dass Nutzerinnen über verschiedene Verfahren den Bestand aufbauen. Das Bibliothekspersonal greift allerdings in diesen Prozess ein, indem etwa Kontingente für Nutzergruppen festgelegt

werden oder Kriterien zur bedarfsgerechten Verteilung entwickelt und angewandt werden, um den Interessenausgleich zu gewährleisten. In der Frage der Regelverstöße zum Beispiel gilt für eine Bibliothek als moderiertes System, dass die Regeln, die auf eine Nutzbarkeit der Bibliothek zielen, sich nach dem ihrem Bedarf richten – das heißt, dass die Regeldurchsetzung zwar durch Mitarbeiterinnen erfolgen kann, allerdings nur, wenn diese von Nutzerinnen darum gebeten werden.

Demgegenüber versteht sich eine *partizipative* Bibliothek als ein System, in dem Bestandsaufbau primäre Aufgabe des fachlich qualifizierten Personals der Bibliothek bleibt, allerdings die Nutzerinnen stärker, etwa durch Erwerbungsanschlüsse und andere Formen nutzergesteuerter Erwerbung, mit eingebunden werden. Zentrale Chiffre eines solchen Verständnisses ist daher die Teilhabe – die Nutzerinnen erhalten zu Bereichen Zugang, die ihnen bisher verschlossen waren. Bedürfnisse der Nutzerinnen werden über institutionalisierte oder informelle Formen der Kommunikation, über Nutzerbefragungen oder Social-Media-Funktionen erfragt und in das Handeln einbezogen. Die grundsätzliche Richtung aber, dass das Bibliothekspersonal an die Nutzerinnen herantritt, deren Kommunikation strukturiert und auch deren Handlungsspielraum definiert bleibt gegenüber einer Bibliothek als kontrolliertes System gleich – Partizipationsangebote können also auch jederzeit wieder seitens der Bibliothek abgeschafft werden.

## 5. **Ausblick**

Die in den Interviews geäußerten Positionen zur nutzergesteuerten Erwerbung bewegen sich in der Mehrzahl zwischen den Modellen einer Bibliothek als moderiertes oder partizipatives System. Nutzergesteuerte Erwerbung versteht sich dann entweder als *Beschaffungsauftrag* an die Bibliothek, deren Personal die Aufgabe hat, zwischen den Interessenlagen angesichts knapper Ressourcen zu moderieren oder als *Beschaffungsvorschlag*, über dessen inhaltliche Qualität und Relevanz für den Bestand das Bibliothekspersonal als mit Expertise versehene Kontrollinstanz zu entscheiden hat.

Wenn also in einem der Interviews auf die Frage nach der Erwerbungscompetenz der Nutzerinnen mit der Gegenfrage reagiert wurde „Wer sind denn

die Nutzer“, so lässt sich als Fazit der Vielzahl der Zuschreibungen an die Bibliothek mit einer weiteren Gegenfrage reagieren: „Wer ist denn die Bibliothek“? Die Bibliothek wird durch die Nutzerinnen je nach Kontext verschiedentlich adressiert und damit jeweils anders konstruiert – so ist es einmal die Bibliothek als Dienstleisterin, deren Leistungen unterschiedlich bewertet werden, dann die Bibliothek als Autorität – sei es als fachliche Autorität oder als Autorität zur Durchsetzung von Regeln - und ist dann wieder „meine“ Bibliothek als geschätzter und selbst gestalteter Raum. Was Bibliothek ist und sein soll und worin die eigene Rolle in einer Bibliothek als soziales System besteht, ist damit nicht festgeschrieben. Bibliothek kann also je nach Zusammenhang an einer anderen Stelle auf der Skala kontrolliert – partizipativ – moderiert – selbst organisiert verortet werden.

Projekte nutzergesteuerter Erwerbung erweitern den Partizipationsraum für die Nutzerinnen; ermöglichen ein Durchbrechen des hierarchisch organisierten Verhältnisses von Bibliotheksmitarbeiterinnen und ihren Nutzerinnen hin zu „Gemeinschaften der Kundigen“<sup>6</sup>. Die Bibliothek ist dann eben kein Ort zur Erziehung unwissender (und unartiger) Nutzerinnen, sondern ein Ort, an dem die Grenzen zwischen Wissen und Lernen, Zuhören und Beraten zwischen den Gruppen der Nutzerinnen und der Bibliotheksmitarbeiterinnen zunehmend verschwimmen.

Für die Mitarbeiterinnen einer Bibliothek bedeutet eine solche Veränderung zunächst die Aufgabe von Privilegien und Alleinstellungsmerkmalen insbesondere die Definitionshoheit über die einer Bibliothek angemessenen Literatur und bedeutet möglicherweise auch die Korrektur eines über Misstrauen geprägten Nutzerbildes. Sie birgt aber auch die Chance, stärker mit den Nutzerinnen in Kontakt zu kommen, unmittelbare Rückmeldungen zur eigenen Arbeit zu erhalten und selbst immer wieder neu zu lernen.

Die Einführung eines Instruments nutzergesteuerter Erwerbung ist damit nicht mit der Implementierung einer Software und der Organisation des Geschäftsganges abgeschlossen. Die Bibliothekarinnen und Fachreferentinnen müssen bei diesen Prozessen so mitgenommen und ihre Bedenken gehört werden, dass Formen der Nutzerpartizipation eben nicht als Bedrohung oder Beschneidung des Kompetenzbereiches, sondern als Bereiche-

---

<sup>6</sup> Schneider (Anm. 5), S. 167.

rung der eigenen Arbeit wahrgenommen werden können. Auf der anderen Seite müssen die Nutzerinnen erfahren und erleben, dass es die Bibliothek mit diesem Partizipationsangebot ernst *meint* und sie in ihren Bedürfnissen und als potentielle Expertinnen ihrer Bibliothek und ihres Fachgebiets ernst *nimmt*. Zu beidem gehört Kommunikation (mit den Mitarbeiterinnen und den Nutzerinnen) und eine stetige Evaluation des Instruments, damit dies nicht zum Selbstzweck oder Alibi wird, sondern sich stets an seiner Nutzung und Benutzbarkeit bewähren muss.