

Erfahrungen eines Benutzers

„In der Bibliothek X und in der Bibliothek Y werde ich stets behandelt wie ein altes Buch, in „meiner“ Universitätsbibliothek meist wie ein alter Depp“

KLAUS FRANKEN

Dies ist der Kommentar eines Professors unserer Universität im Rahmen der Befragung aller wissenschaftlichen Mitarbeiter der Universität. Die genannte „Universitätsbibliothek“ sind wir, die Bibliothek der Universität Konstanz. Ich will diesen Kommentar zum Anlaß nehmen, an uns selbst - das heißt an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, angefangen bei mir - einige Fragen zu stellen. Über eine solche Aussage können und sollten wir nicht hinweggehen. Vorweg möchte ich aber feststellen, worüber ich mich sehr freue und worauf alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek stolz sein können: die befragten wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Universität haben unsere Arbeit und unsere Leistungen insgesamt sehr positiv bewertet. Wir sollten dies sowohl als Anerkennung für die Vergangenheit als auch als Ansporn für die Zukunft verstehen. Auf diesen einen Kommentar, der Ausgangspunkt meiner nachfolgenden Darlegungen ist, möchte ich jedoch aus grundsätzlichen Überlegungen heraus eingehen, zumal er deutlich ist und nachdenklich stimmt.

Ich will nicht verhehlen, daß die Versuchung da ist, einen solchen Kommentar zu relativieren oder zurückzuweisen. So könnten wir sagen, daß dieses ja nur ein Kommentar aus einer großen Menge von Kommentaren ist, die mehrheitlich anders lauten. Wir könnten sagen, daß nur einer von 466 Befragten sich so artikuliert hat. Wir könnten uns sagen, daß man es nun einmal nicht

allen recht machen kann. Vielleicht hatte dieser Professor einen sogenannten schlechten Tag, als er den Fragebogen ausfüllte und hatte sich gerade über irgend etwas in der Bibliothek geärgert.

Wir können uns nach meiner Ansicht nicht so einfach aus der Affäre ziehen. Unser Leitbild sagt nicht nur etwas über unsere Dienstleistungen aus; wir haben im Leitbild auch über die Art und Weise, wie wir mit unseren Benutzern umgehen, bestimmte Anforderungen an uns gestellt: „Persönliches Engagement bei der Arbeit soll die Benutzerinnen und Benutzer erkennen lassen, daß sie im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen“.

Der wörtlich zitierte Kommentar, den ich als Zwischenüberschrift dieses Beitrages gewählt habe und bei dem ich nur die Bibliotheken x und y anonymisiert habe, sagt doch wohl deutlich, daß etwas nicht stimmt. Ich will im folgenden einige Überlegungen anstellen, wobei ich mich auf weitere Angaben und Kommentare aus diesem einen Fragebogen stützen werde, diese allerdings so verwende, daß der Urheber nicht erkennbar werden kann, denn strikter Datenschutz und absolute Vertraulichkeit sind die Grundbedingung von Benutzerbefragungen. Nur derjenige, der den Fragebogen ausfüllte, könnte seine Identität preisgeben. Aber darum geht es mir nicht; es geht mir nicht um den konkreten Einzelfall, es geht mir auch nicht um die Frage, wer diesen Kommentar geschrieben hat, sondern ich will diese sehr konkreten Aussagen zum Anlaß nehmen, an uns Fragen zu stellen.

Unser Selbstverständnis ist das eines Dienstleistungsbetriebes. Wir wollen

gute Dienste erbringen. Wir wollen eine nicht ganz kleine und in ihren Anforderungen an die Literaturversorgung vielfältige und anspruchsvolle Benutzerschaft zufrieden stellen. Wir sind berechtigterweise stolz darauf, daß wir auch noch nach 30 Jahren in der Lage sind, den an uns gestellten Anforderungen insgesamt gerecht zu werden. Jede und jeder trägt an seinem Arbeitsplatz hierzu bei. Wir verstehen uns als eine Bibliothek, die moderne Kommunikationstechnik immer da einsetzt, wo sich Vorteile für die Benutzer ergeben oder da, wo sich Vorteile für die rationellere Verwaltung der Bibliothek ergeben, ohne daß es Nachteile für Benutzer nach sich zieht. Da wir eine „offene Bibliothek“ sind, freuen wir uns über alle Benutzerinnen und Benutzer, die den Weg zu uns finden. Wir haben die höchsten Studierendenzahlen der Universität vor einigen Jahren ebenso bewältigt wie einen Ausleihumsatz von über 700.000 ausgeliehenen Bänden je Jahr, über 1,2 Millionen Benutzer, die die Bibliothek betreten haben. 40.000 Monographien pro Jahr werden von uns erworben, inventarisiert, nach verschiedenen Verfahren erschlossen (katalogisiert), die laufenden 6.100 Zeitschriftenabonnements ziehen die Bearbeitung von ca. 50.000 einzelnen Heften nach sich, über 10.000 Bände werden pro Jahr zu den Buchbindern gegeben. Viele weitere Umsatzdaten könnte ich anfügen, die unsere Leistungsfähigkeit zeigen. Unsere Öffnungszeit von 89 Wochenstunden bei vollständigem Dienstleistungsangebot der Benutzungseinrichtungen ist vorbildlich.

Ähnliches läßt sich über den Einsatz der EDV sagen. Sicherlich gibt es

hierbei aus unterschiedlichen Gründen immer wieder mal Probleme. Derzeit stehen wir, abgesehen von unserem veralteten KOALA-System, wieder etwa auf dem aktuellen Stand der Entwicklung des EDV-Einsatzes in Bibliotheken, z.B. mit dem CD-ROM-Netz, auf das von jedem Arbeitsplatz der Universität aus zugegriffen werden kann. Wir haben einen Volltextserver aufgebaut, der bereits eine stattliche Zahl von Veröffentlichungen enthält, die in unserer Universität entstanden. Wir bieten über unsere Homepage ein breites Angebot an Diensten. Jüngst kamen elektronische Zeitschriften hinzu, die wir eingekauft haben, damit die Benutzer vom Arbeitsplatz aus sich in den neuesten Heften informieren und ggf. die Texte herunterladen und ausdrucken können. Wir können sagen, daß das Know How im Umgang mit den immer wichtigeren elektronischen Hilfsmitteln unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek stetig zunimmt.

Trotz dieser Leistungen ernten wir den obigen Kommentar. Was haben wir falsch gemacht? Oder haben wir etwas übersehen?

Mit einem anderen Kommentar des Professors will ich das Problem beschreiben; es ist seine Antwort auf Frage 15, die folgendermaßen lautet: „Nun interessiert uns noch, welche (vielleicht utopisch anmutenden) Vorstellungen Sie für die zukünftige Literatur- und Informationsversorgung an dieser Universität haben“. Die Antwort lautet: „Keine utopischen, die klassischen, seit Erfindung des Buchdrucks überall auf der Welt bekannten. Darin war Konstanz mal besser. Jetzt wird es zur Disco. Das fängt mit dem Lärmpegel in dem an, was früher mal Lesesaal hieß, in einem „Center“, wo sich niemand mehr konzentrieren kann auf eine Buchseite“. Es gibt demnach, diesen Schluß ziehe ich daraus, Benutzerbedürfnisse, die wir offensichtlich zunehmend nicht

(mehr) befriedigen können. Unsere Hilfsmittel wie elektronische Kataloge, elektronische Bibliographien, bestimmte Verhaltensweisen in einem modernen Umfeld passen offensichtlich immer weniger zu einer bestimmten Arbeitsweise. Da wir an allen Plätzen mit unmittelbarem Benutzerkontakt immer mehr in einem bestimmten, technisch geprägten Umfeld denken, nehmen wir Benutzer, die anders arbeiten und anders denken, nicht mehr mit ihren Bedürfnissen wahr und laufen Gefahr, sie nicht mehr zu verstehen. Sie erscheinen uns dann im konkreten Fall des Kontaktes aufgrund ihrer mangelnden Vertrautheit mit unseren Verfahrens- und Denkweisen vielleicht sogar eher als störend und irritierend. Für Benutzer, die nicht auf dem technischen Stand unserer Leistungen sind, wird die Bibliothek immer undurchschaubarer. Wenn sie nun - so stelle ich mir das vor, wenn ich mich in ihre Lage zu versetzen suche - ihr Anliegen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen, die in einem Massenbetrieb mit ständig wechselnden Problemen konfrontiert werden, so erkennen diese nicht auf Anhieb, daß dieser Benutzer andere Bedürfnisse hat und sie auf ihn und seine Fragen in anderer Weise eingehen müssen. Das bedeutet nicht zwangsläufig, daß sie mehr Zeit investieren müssen. Es kann aber bedeuten, daß sie andere Hilfsmittel zu Rate ziehen müssen; es kann sein, daß diesem Benutzer ein bestimmtes Verfahren genauer erklärt werden muß, daß er beim praktischen Umgang mehr Hilfe benötigt. Andererseits können Benutzer, die in technischen Fragen eher Hilfe benötigen, mit den bibliothekarischen Inhalten und den Sachverhalten einer Bibliothek viel vertrauter sein. Ihnen muß man nicht erklären, was der Unterschied zwischen Monographien und Zeitschriften ist, sie wissen zwischen Autoren und Herausgebern zu trennen, sie kennen sehr viele Werke und wollen von uns oft nur wissen, wo sie stehen, wie sie in den elektronischen Verzeichnissen zu ermitteln sind usw. Unser Mehraufwand wird

durch das Vorwissen dieser Benutzer oft mehr als kompensiert.

Einen weiteren Aspekt möchte ich benennen: ist unsere Bibliothek eigentlich eine Bibliothek, die zum Arbeiten in ihren Räumen einlädt? Ich habe daran Zweifel! Sicherlich gibt es manche ruhige Ecke, in der man konzentriert arbeiten kann. Aber aufgrund der offenen Bauweise kann ein Benutzer an keinem Arbeitsplatz sicher sein, daß nicht plötzlich andere Benutzer (oder Mitarbeiter) in ihrer Nähe anfangen zu „lärmen“, und sei es sachlich noch so notwendig, wie beispielsweise beim Einstellen der Bücher. Ist es gemütlich in unserer Bibliothek, so wie in der heimischen Studierstube? Hieran zweifle ich ganz erheblich! Würde jemand von uns Mitarbeitern gerne so in den Buchbereichen arbeiten, wie dies viele Benutzer tun (müssen)? Es fehlt – trotz Kunst am Bau - mehrheitlich am Ambiente und vielleicht sollten wir einmal darüber nachdenken, ob sich etwas verbessern läßt. Den berechtigten Einwand, daß das Staatliche Universitäts- und Hochbauamt mit Argusaugen darüber wacht, daß keine Veränderungen vorgenommen werden, die das Konzept stören, kenne ich zwar, betrachte ihn aber nicht als Hinderungsgrund gegen das Nachdenken und eventuelle Umsetzen guter Ideen. Die Alt-Konstanzer erinnern sich sicherlich an das Wort von Joachim Stoltzenburg, meinem Vorgänger, daß es in der Bibliothek sein müsse „wie beim Herrenaustatter“. Wenn ich die aktuelle Arbeitsplatzsituation mit dieser Vision vergleiche, so ist es bei uns mehr wie bei „Hennes & Mauritz“, vielleicht gemischt mit VOBIS. Nichts gegen diese Firmen, aber sie haben das Augenmerk auf ein bestimmtes Publikum gerichtet. Wir aber müssen sowohl Benutzergruppen versorgen, die eine solche Umgebung schätzen als auch diejenigen, aus der der Verfasser der Kommentare kommt.

Eine Verbesserung der Arbeitsplatzsituation erhoffen wir im geplanten

Erweiterungsbau mit seinen etwa 60 kleinen Arbeitsräumen. Das ist der richtige Weg zur Behebung dieses lange bekannten Problems.

Was haben andere Bibliotheken, was wir nicht haben? Wir sollten uns einmal diejenigen Bibliotheken ins Gedächtnis rufen oder erstmals anschauen, die im Fragebogen als positive Beispiele genannt wurden bzw. ähnliche Bibliotheken. Dabei sollten wir uns genau informieren, was es konkret bedeutet, dort „wie ein altes Buch“ behandelt zu werden. Es geht, um dies gleich vorweg zu sagen, nicht um die Frage von Privilegien für Professoren. Die andere Behandlung alter Bücher gegenüber neuen Büchern ist keine Privilegierung, sondern es ist die dem alten Buch angemessene Behandlung. Der oftmals von uns (und auch mir) zitierte Satz, daß wir alle Benutzer gleich behandeln, ist berechtigt – so zum Beispiel bei Mahngebühren. Gleichbehandlung bedeutet aber nicht, daß alles über einen Kamm geschoren werden muß. Vielleicht betrachten wir Anforderungen, die

an uns gestellt werden, zu sehr unter diesem Gesichtspunkt.

Lassen Sie mich abschließend noch einen letzten Gedanken ausführen. Eine Bibliothek wird selbstverständlich über ihren Bestand, über Öffnungszeiten, über die Zugänglichkeit der Bestände für Benutzer und viele sonstige Angebote definiert. In besonderem Maße erleben Benutzer eine Bibliothek aber dadurch, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihnen gegenüber auftreten. Das kann jeder von uns an sich selbst nachvollziehen, wenn wir die Dienste anderer in Anspruch nehmen, sei es den Friseur, den Bäcker, die öffentlichen Verkehrsmittel usw. Je unsicherer wir uns fühlen, desto stärker wird unsere Einschätzung durch das Verhalten unserer Gesprächspartner geprägt. Das müssen wir uns vor Augen halten und folglich alles tun und unsere Anstrengungen verstärken, um eine gute Beziehung zu allen unseren Benutzern aufzubauen, wo sie noch nicht besteht und zu pflegen, wo sie funktioniert. Bei den Benutzerinnen und

Benutzern, die mit uns ganz oder in Teilen unzufrieden sind, müssen wir uns bemühen, die Ursachen herauszubekommen. Das geht nur im Gespräch und im Kontakt. Wir müssen zuhören und Worte nicht immer auf die Goldwaage legen, sondern zu ermitteln versuchen, was gemeint ist. Wir sind so leistungsfähig, daß wir die Mehrzahl aller Probleme lösen können. Für Benutzer und uns ist es aber auch ein positives Ergebnis – auch wenn dies nicht befriedigt – wenn wir im persönlichen Kontakt feststellen müssen, daß wir trotz aller Bemühungen nicht helfen können. Benutzer haben dann aber unser Bemühen erlebt und honorieren dies auch dann, wenn der Erfolg ausbleibt.

📖 Kohl, Oliver: *Die Bibliothek in den Augen der Universität. Ergebnisse der Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz. Konstanz 1998. VIII, 94, [21] S. (BA-Sonderheft ; 14)*

