

# Sichtweisen

## Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus der Sicht der Benutzer / Benutzer aus Sicht der Bibliothekarinnen und Bibliothekare

Ein persönlicher Reisebericht zum 25. Österreichischen Bibliothekartag in St. Pölten (15.-19.9. 1998)

### WILFRIED LEHMLER

**G**ewiss ist das nur ein spezieller Ausschnitt aus dem Programmangebot, doch dieses Thema zog mich diesmal besonders an. Unter der Moderation von Harro HEIM, dem früheren Direktor der Universitätsbibliothek Bielefeld bis 1984, sprachen Edgar YATES, Professor an der University Exeter, aber ebenso in Wien „zu Hause“, über „Die Angst des Wissenschaftlers vor der Bibliothek“; Julia DANIELSCZYK, Wissenschaftlerin am Oberösterreichischen Literaturarchiv, Adalbert-Stifter-Institut in Linz, über „Bibliotheken aus der Sicht der Studierenden“; Hermann KÖSTLER, Leiter der Zentralbibliothek Zürich, über „Studenten aus der Sicht eines alten Bibliothekars“; Johann TOMASCHKE von der Bibliothek des Benediktinerstifts Admont über Touristen in der Klosterbibliothek; Ernst RUSCHITZKA von der Fakultätsbibliothek für Theologie der Universität Innsbruck über „Die andere Seite - Bibliotheken als Ort der Begegnung“.

HEIM wies gleich zu Anfang mit einem Augenzwinkern darauf hin, daß das Thema des Bibliothekartages laute „Menschen in Bibliotheken“ und somit die Veranstaltung „Sichtweisen“ ja wohl die zentrale Veranstaltung sei. Ganz anders die Sichtweise der Saaldiener: Es kämen, wie es hieß, nicht so viele und deshalb bauten sie gleich die beiden ersten Stuhlreihen ab. Erfreulich: sie hatten sich gerirt: der Saal wurde voll.

YATES gab eine ganze Reihe von Anregungen, die zu denken geben. Dabei gehen diese auch auf Äußerungen befragter Kollegen zurück. Zuerst wird die Zufriedenheit mit den Bibliotheken, und dann, weil man ja dazu aufgefordert wurde, auch freundlich Kritik geäußert. Nur: bis zur „Angst des Wissenschaftlers“ stößt das wohl nicht vor. Hat man? Hat man nicht? Kann man das überhaupt annehmen?

Am Beispiel der British Library wurde auf die Diskrepanz zwischen der Größe einer Bibliothek und dem Grad der Benutzerfreundlichkeit hingewiesen. Im Katalog der BL, der erst **nach** dem Krieg entstanden ist, findet man Titel, die bei einer Bestellung nach gewisser Wartezeit den Vermerk hervorbringen: „Im Krieg zerstört“, ja wohl ein eindeutiger Hinweis dafür, daß der Katalog wichtiger sei als der Leser. Manchmal sei die Bibliotheksbenutzung vergleichbar einem Hindernisrennen, wobei die bessere Metapher eine Reihe von Prüfungen sei. Prüfungsangst? Da gibt es die technischen Prüfungen der Kataloge, Laptops und der Fotokopierer. Bei den Katalogen würden verzweifelte Leser nicht eingewiesen, für Laptops gäbe es immer mehr Plätze, für Leser ohne Laptop aber nicht und die Kopierer sind entweder nicht vorhanden oder funktionieren nicht. Dabei seien sie so wichtig für die Wissenschaftler, die zu wenig Zeit haben.

Das Problem des Plauderstündchens im Lesesaal: zwar gäbe es ein Schild „Silentium“, aber daß das auch für BibliothekarInnen gelte, könne bisweilen nicht bemerkt werden. Är-

gerlich sei, daß vielfach die Literatur unter Verschuß und nicht zugänglich sei, so daß man um jeden Titel betteln müsse statt zum Gebrauch ermutigt zu werden. (Zugangserleichterung als Gegenmittel gegen „Prüfungs“-Streß?)

Dann der Punkt hoher Gebühren und unzureichender Öffnungszeiten: das seien zwar Phänomene unserer Zeit, aber hier könne man auch einiges zur „Ermutigung des Lesers“ tun. (Dabei scheint doch z.B. die Erhöhung der Fernleihgebühren auch den Zweck zu haben, Fälle einzusparen: zu entmutigen?) Statt kurzfristige Ankündigung von verkürzten Öffnungszeiten wird Verlässlichkeit erwartet.

Der Wissenschaftler ist nicht sehr begeistert, wenn die benötigten Bestände auf der Welt so verstreut sind, daß er eine intensive Reisetätigkeit entfalten muß. Warum kann man nicht kooperieren, warum nicht die Bestände zusammenführen? Was hat es auf sich mit dem Verschließen der Schätze in Magazine? Wer seine Schätze nicht hergeben wolle, traue dem Leser nicht. Das gelte übrigens auch für Ausstellungen, wenn Bücher nicht zur Verfügung gestellt würden. Das wichtigste Anliegen für YATES war, auf junge Doktoranden und ihre Bedürfnisse aufmerksam zu machen, denn neue Nutzer sind die Repräsentanten der Zukunft und der Bibliotheksarbeit, die man nachsichtig, freundlich und schonend behandeln sollte. Die Zufriedenheit des erfahrenen Wissenschaftlers rühre u.a. daher, daß man sich kennt, nicht mehr jung ist, keine Angst vor Bibliothekaren habe. Man solle auch

die menschlichen Schwächen des Lesers bedenken: der Benutzer ist Mensch und der Mensch braucht Kaffee! Und dann der Bibliothekar: höflich, duldsam und verschwiegen muß er sein!

Bei dem Vortrag mußte ich auch daran denken, wie mich jemand einmal fragte, ob ich überhaupt wisse, daß mancher Wissenschaftler sich Hiwis halte, weil er nicht mit der Bibliothek zurecht käme. Oder an das geringe Interesse an einer Diskussion darüber, ob es unter Wissenschaftlern denn „Mausmuffel“ gäbe und was man dagegen tun könne, wenn Wissenschaftler nicht mit den „Erfordernissen“ der EDV mitgehen wollen. Machen wir uns denn große Gedanken darüber, was es bedeutet, Benutzeroberflächen zu ändern? Kann man nicht erwarten, daß sich der Nutzer an die Systeme anpaßt? Und wie mag sich einer fühlen, dem die Systemvoraussetzungen fehlen oder wegen immer schnelleren Neuerungen abhanden kommen?

Im Vortrag von DANIELCZYK ging es um die Bedürfnisse der Studierenden als den nicht routinierten Bibliotheks-Benutzern. Bibliotheken seien Dienstleistungsbetriebe. Man biete zwar Einführungsveranstaltungen an, aber wenn immer die gleichen Fragen kämen, würde der Benutzer leicht zur persona non grata. Moniert wurden die differenzierten

Öffnungszeiten, die sich nach den Pausenbedürfnissen der MitarbeiterInnen zu richten scheinen (das ist bekanntlich nicht überall so!).

Man bemerke immer wieder, daß Laptops in Bibliotheken aber auch bei anderen Lesern unerwünscht sind. Es gäbe zu wenig Steckdosen und nur schmale Ablageflächen. Vorbildlich sei in diesem Punkt die Staatsbibliothek in Berlin, die Laptops zur Benutzung in speziellen Räumen ausleihe. Gute Kopiermöglichkeiten seien unerlässlich. Die Bibliotheken seien zu wenig Kommunikationszentrum. Es gäbe oft keine Möglichkeiten zur leiblichen Stärkung (Beim Kellner-Bibliothekar eine Cola-Citron und ein Buch bestellen?). Bietet eine Bibliothek die Möglichkeit der leiblichen Stärkung, müssen vorher alle Bücher abgegeben werden. Um zu Rauchen müsse man die Bibliothek verlassen. Man solle auch an die Utensilien denken. In Paris gäbe es eine Bibliothek, die transparente Tragetaschen ausgibt, in Österreich eine Bibliothek, wo man als Benutzer zum Schreibtisch auch eine verschließbare Schublade angeboten bekommt. Das Ziel all dieser Dinge muß sein, unter angenehmen Bedingungen ein Buch lesen zu können.

Der Vortrag von KÖSTLER war so schön anzuhören, daß es mir nicht in den Sinn gekommen ist, etwas mitzuschreiben. Wie ist der Student, was wünscht er? Studenten, so wurde

pointiert, wollen alles, alles sofort und alles sofort gratis. Das Wichtigste für sie seien gute Arbeitsplätze und Lehrbücher. Studenten brauchen gründliche Einführung in Arbeitstechniken und in die EDV. Aber es lohne sich: „Im Studium kann ein Brilliant geschliffen werden“.

Um es abzukürzen: Sympathisch ist, daß alle Vorträge unmittelbar, nachdem der Text beim Herausgeber des Tagungsbandes eingegangen ist, im Internet veröffentlicht werden und man nicht warten muß, bis nach einem oder eineinhalb Jahren der gedruckte Band vorliegt, ein Vorteil des Selbstverlags. Adresse: <http://voeb.uibk.ac.at/>

Beim Mittagessen las ich dann in den NÖ Nachrichten Wo 38/1998, was mir wie eine Fortsetzung der Vorträge vom Vormittag vorkam: „Studenten sind potentielle Kunden von morgen. Deshalb stürzen sich Banken auf sie. Mit ihrer jüngsten Idee liegt die Raiffeisenbank ganz vorne. Pcs und neue Medien werden von Studenten intensiv genutzt... Was liegt da näher, als dieser Zielgruppe eine eigene CD-ROM zu widmen? Wir sind die ersten, die eine derartige CD an alle Studenten und Maturanden verschenken.“ Wie sozialisieren wir im Ländle? Z.B. mit Überschreitungsgebühr von 6.-DM/Tag und Band!

