

Konkurrierende Informationsbedürfnisse im Konflikt – Die Handyaktion der Staatsbibliothek

Gudrun Nelson-Busch

Das mobile Telefon, das Handy, ist aus unserer Zeit kaum noch wegzudenken. Auf Straßen, in Geschäften, Restaurants und Cafés: der Anblick telefonierender Menschen ist allgegenwärtig. Die ständige Erreichbarkeit ist für viele – oft beruflich, durchaus aber auch privat – schnell zur Selbstverständlichkeit geworden. Nicht Schritt halten mit den technischen Möglichkeiten und der rasanten Verbreitung des Mobiltelefons konnte das Entstehen von Regeln für dessen Benutzung. So ist es besonders für Jüngere keine Frage, private Gespräche auch im vollbesetzten Bus zu führen, andere fühlen sich bereits durch das erzwungene Mithören, wenn nicht durch die Sprech- und Klingelgeräusche gestört. „Das Mobiltelefon hat das Telefonieren zu einer öffentlichen Praxis gemacht.“¹ Wie fühlt sich ein Verkäufer, dessen Kunde mitten im Verkaufsgespräch sich abwendet und minutenlang telefoniert? Höflichkeitsregeln, in anderen Bereichen über lange Zeiträume hinweg gewachsen und trainiert, existieren in Bezug auf das öffentliche Telefonieren kaum. Die so empfundene, dringende Notwendigkeit, gerade jetzt dieses wichtige Telefonat zu führen, entschuldigt für den Handy-nutzer vieles.

Durchaus herausgebildet hat sich jedoch ein Konsens über Bereiche, in welchen das Telefonieren nicht geduldet wird. Im Krankenhaus und im Flugzeug veranlasst der Respekt vor eventuell zu störender Technik den Griff zur Ausschalttaste. Im Konzert, Theater, Vortrag und Kino setzt sich der Besitzer des klingelnden Telefons dem allgemeinen Unmut aus. Gehört ursprünglich auch die Bibliothek zu den Orten, an denen Ruhe quasi zur existentiellen Voraussetzung gehört, muss man heute leider feststellen, dass die beschriebenen Regulative hier kaum greifen. Das Telefonieren im Lesesaal wird zwar von vielen als lästig und ärgerlich empfunden, aber nicht als so unmöglich wie in zum Beispiel in einem Konzertsaal, der nach Burkart zu den Bereichen gehört, „die eine spezifische Funktion und eine starke soziale Regelstruktur haben, durch welche die kommunikativen Regeln so klar festgelegt sind, dass der Gebrauch eines Mobiltelefons kaum möglich ist“². Über die Gründe kann man spekulieren. Mag es am überwiegend jungen Publikum der Bibliotheken liegen (dagegen spricht die ähnliche

1 Günter Burkart: „Kommunikative Interferenzen: Das Mobiltelefon und die Ordnung des öffentlichen Raumes“. In: Kornelia Hahn, Hrsg.: Öffentlichkeit und Offenbarung. Konstanz 2002. S. 149

2 Ebd., S. 164

Altersstruktur im Kino), mag es an der individueller gearteten Konzentration „der Leser“ im Vergleich zu der „des Publikums“ liegen, als Tatsache bleibt bestehen: Will die Bibliothek die zur Arbeit mit den bereitgestellten Materialien notwendige Ruhe erhalten, besteht Handlungsbedarf.

Bereits 1999 erschien der Artikel „Handybenutzung im Lesesaal?“ im Informationsblatt „Neues aus der Benutzung“ der Staatsbibliothek. In regelmäßigen Abständen wurde das Thema in dieser Veröffentlichung erneut aufgegriffen. Obwohl bereits in der Benutzungsordnung des Hauses eindeutig das verpflichtende Ausschalten des Handys im Lesesaal geregelt ist, belies es die Bibliothek lange Zeit bei diesen wiederkehrenden Aufrufen an das Verständnis ihrer Benutzer.

Mit steigender Handybenutzungsfrequenz erhöhte sich aber sowohl der Unmut vieler Benutzer (ablesbar an häufiger werdenden Beschwerden zum Thema) als auch das Ohnmachtsgefühl der Mitarbeiter, die, dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit folgend, telefonierende Leser zwar auf ihren Verstoß gegen die Benutzungsordnung hinweisen mussten (und dabei häufig in unangenehme Diskussionen verwickelt wurden), letztendlich jedoch keine direkte Handhabe zur Durchsetzung des Verbotes hatten.

Zunächst zur Sammlung möglicher Lösungsansätze, später zur Erarbeitung eines umzusetzenden Programms wurde aus fünf Mitarbeitern der Benutzungsabteilung eine „Handy-AG“ gebildet. Schnell wurde bei der Arbeit der Arbeitsgruppe deutlich, dass selbst in diesem kleinen Kreis nicht selbstverständlich von gemeinsamen Auffassungen ausgegangen werden konnte. So befürworteten Mitarbeiter, die täglich direkt im Umfeld ihres Arbeitsplatzes mit der Problematik konfrontiert wurden, eher schärfere Maßnahmen und eine strengere Auslegung der Benutzungsordnung als Kollegen, die ihren Arbeitsplatz hauptsächlich im internen Bereich haben. Berücksichtigt werden mussten auch die Unterschiede zwischen den verschiedenen Standorten der Bibliothek. Im Scharounbau in der Potsdamer Straße, der mit seiner weitläufigen, offenen Architektur offensichtlich den Eindruck einer ungezwungeneren Atmosphäre vermittelt, wird das Handy im allgemeinen Lesesaal wesentlich häufiger genutzt als in der überschaubaren, kontrollierteren Umgebung der Lesesäle im Haus Unter den Linden oder in den Lesesälen der Sonderabteilungen. Entsprechend dem hauptsächlichlichen Einsatzort wurde die Problematik dann auch von den jeweiligen Mitarbeitern unterschiedlich gewichtet.

Neben der generellen Diskussion über die Notwendigkeit von speziellen Maßnahmen gegen die Handybenutzung gab es kontroverse Standpunkte über den Umfang der geplanten Aktion und die Art der praktischen Umsetzung. Für ein generelles, striktes Handybenutzungsverbot mit dem Betreten der Bibliotheksgebäude sprach zum Beispiel die Annahme einer besseren Durchsetzbarkeit. Es gäbe in diesem Falle keine Ausnahmen und strittige Diskussionen

mit Handybenutzern würden eventuell vermieden. Andererseits erleichtert die Schaffung von Zonen, in denen das Telefonieren erlaubt ist, das strikte Verbot in den anderen Bereichen tatsächlich einzuhalten. Den Benutzern, die sich zum großen Teil mehrere Stunden in der Bibliothek aufhalten, wird dann nicht gänzlich die Möglichkeit genommen, innerhalb des Hauses zu telefonieren.

Die letztlich beschlossenen Maßnahmen bildeten in jeder Hinsicht einen Kompromiss. Auf das Handyverbot sollte (besonders im Haus Potsdamer Straße) bereits an den Eingangstüren mit Verbotsschildern hingewiesen werden, tatsächlich durchgesetzt werden sollte es jedoch nur im kontrollierten Bereich, d. h. hinter den Eingangskontrollen. In beiden Häusern blieben damit Zonen erhalten, in denen das Telefonieren geduldet wird.

Um tatsächlich ein Druckmittel in der Hand zu haben, wurde vor Aktionsbeginn die rechtliche Möglichkeit für die Erteilung eintägiger Benutzungsverbote bei Handybenutzung abgeklärt. Da die Benutzungsordnung eindeutig das Verbot des Betretens des Lesesaals mit eingeschaltetem Handy enthält und eine Zuwiderhandlung gegen die Benutzungsordnung mit Benutzungsverbot belegt werden kann, gab es hier keine Probleme. Zusätzlich gegeben ist auch die Möglichkeit, bei Uneinsichtigkeit oder wiederholter Handybenutzung längere Benutzungsverbote zu erteilen.

Besonders kontrovers diskutiert wurde der Zeitpunkt des Eingreifens. Rechtfertigt die getippte SMS bei offensichtlich eingeschaltetem Handy ein Benutzungsverbot oder muss das Telefon dazu erst geklingelt haben? Sicher würde auch hier die strengere Regel helfen, Diskussionen weitgehend auszuschließen, aber wäre so eine Maßnahme noch angemessen? Auch hier wagten wir den Spagat zwischen gedrucktem Recht und tatsächlicher Anwendung. Wie in der Benutzungsordnung wurde auf allen verteilten Informationsblättern stets vom „ausgeschalteten Handy“ gesprochen, eingegriffen werden sollte jedoch nur dann, wenn die Benutzung des Handys wirklich stören würde, also durch einen Klingelton oder durch ein geführtes Gespräch.

Zur Vorbereitung der Aktion wurde ein Informationsplan für die Benutzerinnen und Benutzer erstellt. Die Januarausgabe von „Neues aus der Benutzung“ sollte die Aktion ankündigen. Nach dem Hinweis auf bisher vergebliche Appelle wurde hier auch der Termin (Montag, der 7. Februar) erstmals genannt, ab welchem Handybenutzung zu Benutzungsverbot führen sollte. Ab Februar wurden Informationszettel beim Betreten des Lesesaals ausgegeben, die in deutsch und englisch kurz auf die Erteilung von Benutzungsverböten bei Handybenutzung hinwiesen.

Parallel zur Information der Benutzerinnen und Benutzer wurden in Zusammenarbeit mit dem Fortbildungsreferat der FU Berlin Schulungen für die Mitarbeiter organisiert. Die Schulungen waren so angelegt, dass mögliche Konfliktsituationen durchgespielt und Reaktionsvarianten gemeinsam erarbeitet und eingeübt werden konnten. An den Schulungen nahmen neben den ständi-

gen Mitarbeitern des Lesesaals und der Auskunftsstellen auch die in den ersten Aktionswochen diensthabenden Hausrechtsinhaber teil, um die Lesesaalmitarbeiter im Bedarfsfall gut unterstützen zu können. Von allen teilnehmenden Mitarbeitern wurden sowohl das Angebot dieser Schulungen als auch die Art der Durchführung positiv bewertet. Um möglichst einheitliches Handeln an allen Standorten und in allen Abteilungen zu gewährleisten, wurden darüber hinaus kurz vor Beginn der Aktion noch einmal alle Mitarbeiter über die genaue Vorgehensweise per Rundschreiben informiert. Diskussionen sollten – so gut es geht – vermieden werden und der Benutzer sollte, nach Abnahme seines Benutzerausweises, zur Eingangskontrolle begleitet werden. Am nächsten Öffnungstag könne er sich den Ausweis an der Leihstelle wieder abholen.

Der gestufte Informationsplan für die Leserinnen und Leser zeigte Wirkung. Bereits in den Tagen vor dem eigentlichen Beginn der Aktion nahm die Handybenutzung im Lesesaal spürbar ab. Mit Aktionsbeginn mussten dann tatsächlich einige Benutzungsverbote erteilt werden. Auch wenn Unwissenheit ein häufig gehörtes Argument war, sprach doch die meist klaglose Hinnahme der Sanktion eine andere Sprache. In den ersten drei Wochen nach Aktionsbeginn wurden insgesamt 35 eintägige Benutzungsverbote erteilt.

Zur abschließenden Evaluation wurde im März eine Miniumfrage unter den Benutzern gestartet. Die Teilnehmer wurden darin aufgefordert, die Aktion entweder negativ oder positiv im Hinblick auf den Erfolg zu bewerten und eventuelle Kommentare und Anregungen abzugeben. Zu immerhin 80% wurde die Aktion von den Leserinnen und Lesern positiv bewertet. Dies deckt sich in etwa mit der Einschätzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Generell überwiegt also der Eindruck, dass in den Lesesälen weniger Störungen durch Handybenutzung auftreten.

Auffällig viele Umfragezettel waren zusätzlich mit Kommentaren versehen. Auch hier gab es – vergleichbar mit den Diskussionen der Handy AG im Vorfeld – durchaus unterschiedliche Einschätzungen der Problematik. Das Spektrum reichte von „bitte noch härter durchgreifen“ bis zu „völlig überzogene Aktion“. Das Ausmaß der Polarisierung in der Diskussion kennzeichnet die Schwierigkeiten bei der Erarbeitung und Durchführung der gesamten Aktion. Es wird auch weiterhin eine Gratwanderung bleiben, zwischen dem Ruhebedürfnis im Lesesaal und dem angemessenen Umgang mit Sanktionen zu vermitteln. Es dürfte aber gelungen sein, sowohl bei unseren Benutzern als auch bei vielen Mitarbeitern ein Problembewusstsein zu entwickeln. Der Erfolg unserer Aktion bestätigt die Richtigkeit des eingeschlagenen Weges. Künftig wird es darauf ankommen, in den Kontrollen nicht nachzulassen und – um vor allem auch neue Benutzerinnen und Benutzer zu erreichen – in angemessenen Abständen die Informationen über den Gebrauch des Handys in der Bibliothek zu wiederholen. Langer Atem ist gefragt, Konsequenz und Beharrlichkeit – dann ist das Ausschalten des Handys in der Bibliothek vielleicht doch bald ebenso selbstverständlich wie im Konzertsaal.