

Brachbestellungen in der Altbestandsbenutzung

Eine Umfrage an der UB München und ihre Ergebnisse

Sven Kuttner

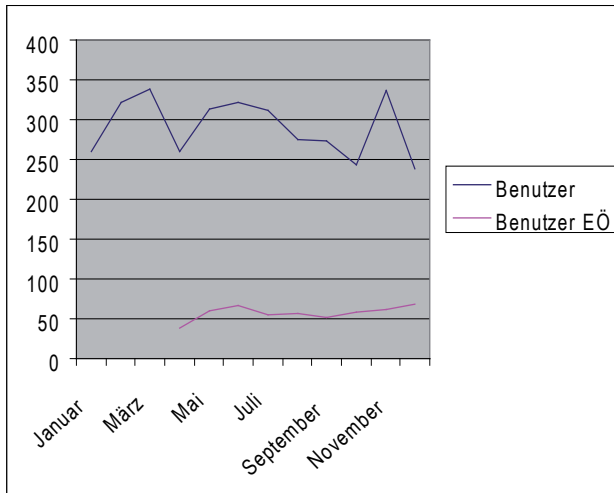
Die Abteilung Altes Buch verwaltet den Altbestand der Universitätsbibliothek München, den zweitgrößten im Freistaat Bayern; das wertvolle Kulturgut der ältesten, Ende des 15. Jahrhunderts begründeten bayerischen Landesuniversität umfasst:

- 3.200 Handschriften,
- 170 Nachlässe,
- über 3.500 Inkunabeln,
- rund 400.000 alte Drucke bis zum Erscheinungsjahr 1900,
- ca. 11.000 Bände Rara sowie
- Exlibris-, Flugblatt- und Flugschriftensammlungen.

Seit Januar 2006 unterhält die Universitätsbibliothek München den Lesesaal Altes Buch, der die bis 2005 nach Handschriften, Rara und Nachlässen einerseits, alten Drucken bis 1850 andererseits getrennte Benutzung der Altbestände im „Kleinen Lesesaal“ (Teil des Allgemeinen Lesesaals) auf über 160 Quadratmeter im 2. Stock des UB-Zentralgebäudes zusammenfasste. Die videoüberwachte Räumlichkeit ist mit 18 Leseplätzen und vier technischen Arbeitsplätzen (Lesegeräte für Mikroformen und Benutzer-PC) ausgerüstet. Um dem Schutz der kostbaren Objekte im Lesesaal Altes Buch Rechnung zu tragen, wurde umfangreiche Sicherheitstechnik installiert, die das Gefährdungspotential auf ein Minimum reduziert. Die für die Benutzung von Altbeständen sinnvollen Hilfsmittel wie Bücherstützen, Bleischlangen oder Baumwollhandschuhe und eine obligatorische Verwendung von Bleistiften gehören zu den selbstverständlichen Rahmenbedingungen der Altbestandsbenutzung im Lesesaal Altes Buch; Reproduktionen dürfen nur vom Bibliothekspersonal unter Einsatz buchschonender Technik angefertigt werden. Der Großteil der Handbibliothek der Abteilung Altes Buch steht dort als Freihandbestand mit über 5.000 Bänden zur Buch- und Handschriftenkunde sowie Quellenkunde des Mittelalters und der Frühen Neuzeit zur Verfügung.

Mit der Umstellung der alten, wenig flexiblen Systematik der Handbibliothek auf die Regensburger Verbundklassifikation und der Anhebung der Zeitgrenze für die Altbestandsbenutzung bis zum Erscheinungsjahr 1908 ging der Lesesaal Altes Buch in den Routinebetrieb über. Die Öffnungszeiten konnten seit Mitte April 2007 mithilfe von Studienbeiträgen um 14 Öffnungsstunden erweitert werden. Die Aufsichtstätigkeit für den erweiterten Nutzungszeitkorridor übernahmen studentische Hilfskräfte, die nach strengen Kriterien ausgesucht und umfassend geschult wurden. Im Monatsdurchschnitt besuchten 2007 291 Benutzer den Lesesaal

Altes Buch, der Tagesdurchschnitt betrug 15 Benutzer; die erweiterten Öffnungszeiten nutzten im Monatsdurchschnitt 57, im Tagesdurchschnitt drei Besucher. Im Vergleich zum Eröffnungsjahr 2006 erhöhte sich damit die Benutzungsquote um knapp ein Drittel; die Raumkapazität ist trotz der erheblichen Benutzungsintensivierung noch ausreichend dimensioniert.

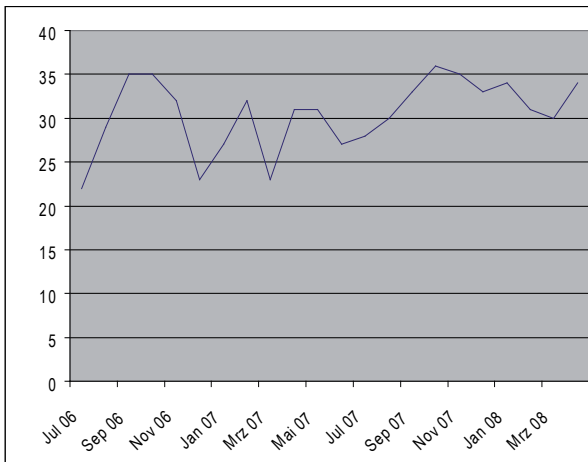


*Benutzungsaufkommen im Lesesaal
Altes Buch 2007 (EÖ = erweitere Öffnungszeiten)*

Bei allem Zuspruch, den der Lesesaal Altes Buch bei den Altbestandsbenutzern der UB München fand und findet, haftet ihm seit seiner Entstehung ein Makel an, der sich bislang nicht beheben ließ: Die Negativquote in der Benutzung – sprich, die ungenutzten Bestellungen – betrug im Erhebungszeitraum (Juli 2006 bis April 2008) durchschnittlich gut 30 Prozent. Das heißt, dass im Prinzip jedes dritte Buch, das in den Lesesaal Altes Buch bestellt wurde, nicht genutzt wurde. Das Grundproblem ungenutzter Bestellungen ist im Ansatz seit längerem in vielen Bibliotheken bekannt; Peter te Boekhorst buchte es 1992 in seiner Verfügbarkeitsstudie an der UB Münster unter der Kategorie „irrationales Benutzerverhalten“¹ ab, dessen Ursachen er gleichwohl nicht namhaft machen konnte.

1 Peter te Boekhorst, Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken. Die Durchführung einer Verfügbarkeitsstudie an der UB Münster. In: Bibliothek: Forschung und Praxis 16 (1992), S. 161. Vgl. hierzu auch Gisela Ewert u. Walther Umstätter, Lehrbuch der Bibliotheksverwaltung. Stuttgart 1997, S. 113.

Nun mag man angesichts der Massennutzung in der Magazinbibliothek eines der größten zweischichtigen Bibliothekssysteme der Bundesrepublik mit bald sieben Millionen Bänden dieser Problematik in der Nischennutzung der Altbestände einen eher marginalen oder gar ephemeren Charakter attestieren; dieser erste Blick täuscht jedoch. Die Kosten pro bestelltem Buch, das seinen Nutzer – aus welchen Gründen auch immer – dann doch nicht findet, sind in der Altbestandsbenutzung an der UB München nicht unerheblich. Sie ergeben sich aus den anteiligen Pauschalsätzen pro Arbeitsstunde, die im einfachen Dienst 27,- € und im gehobenen Dienst 44,- € betragen. In der Kalkulation schlagen ferner anteilig die Betriebsausgaben von 0,30 €/km für die Fahrten in das Ausweichmagazin Planegg zu Buche, wo sich über die Hälfte der Altbestände der UB München befindet; für den Hin- und Rückweg durch die Münchner Innenstadt sind 32 Kilometer zu bewältigen. Die Brachbestellungen beim Altbestand verursachten 2007 nach vorsichtigen Berechnungen folglich Gesamtkosten in Höhe von rund 7.000,- €. Zum Vergleich: Das entspricht mehr als einem Drittel des Etats, den die UB München im gleichen Zeitraum für die Restaurierung geschädigter Objekte im Altbestand ausgab. Ungeachtet der Kostenfrage ist natürlich der Transport mit dem Bücherauto – selbst bei allen Schutzvorkehrungen gegen innerbetriebliche Schadensrisiken, die die UB München vornimmt – eine Belastung per se für die Wertobjekte, die bei einer Brachbestellung ebenso ärgerlich wie unnötig ist.²



Monatliche Negativquote in Prozent 2006–2008

2 Vgl. hierzu Ulrike Hähner, Schadensprävention im Bibliotheksalltag (Bibliothekspraxis; 37). München 2006, S. 113–115.

Um das Ursachengeflecht für die hohe Negativquote auf Benutzerseite besser einschätzen zu können, führte die Abteilung Altes Buch von Mitte Februar bis Ende April 2008 eine Umfrage bei den Benutzern durch, die ihre Bestellungen im Lesesaal Altes Buch nicht nutzten.³ Die Resonanz auf die Umfrage war erstaunlich gut; die Rücklaufquote der per E-Mail verschickten 200 Fragebögen betrug 46%, somit reagierte nahezu jeder zweite angesprochene Benutzer auf die Umfrage.

Ein Drittel der Befragten gab an, erst nach dem Bestellvorgang im OPAC die grundsätzlich nicht mögliche Ortsleihe der eruierten Objekte bemerkt zu haben. Eine Benutzung im Lesesaal Altes Buch sei gar nicht beabsichtigt bzw. gewünscht gewesen (Antwort a).

Eine verschwindend kleine Benutzergruppe von gerade einmal drei Prozent räumte ein, dass sie sich bei der Bestellung im OPAC geirrt habe. Eigentlich wollten diese wenigen Benutzer andere Werke bestellen, stornierten dann aber nicht ihre bereits getätigte Bestellung (Antwort b).

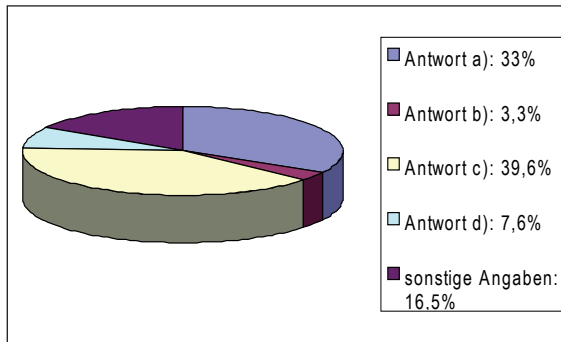
Die mit fast 40% stärkste Benutzergruppe führte ihren Nutzungsverzicht darauf zurück, dass sie die in den Lesesaal Altes Buch bestellten Werke für ihre Arbeit nicht mehr gebraucht habe. Erläuternde Angaben ließen erkennen, dass eine Einsichtnahme zwar von Interesse, aber im Endergebnis doch verzichtbar gewesen sei. Die Bestellungen seien quasi prophylaktisch zur möglichen Absicherung oder Erweiterung der Arbeitsergebnisse erfolgt (Antwort c).

Knapp acht Prozent der Befragten hätten ihre Bestellung wiederum gerne nutzen wollen, konnten dies jedoch im Rahmen der bestehenden Öffnungszeiten nicht erledigen und haben sich dann für einen Verzicht entschieden (Antwort d).

Eine recht heterogene Gruppe von immerhin 16,5% aller Befragten führte weitere Gründe an, die sie an einer Nutzung ihrer Bestellungen im Lesesaal Altes Buch gehindert hätten (sonstige Angaben). Dazu gehörten ebenso selbstverständliche wie nachvollziehbare Umstände wie Erkrankung, Umzug innerhalb Münchens, Wegzug aus München, Auslandsaufenthalt oder eine längere Dienstreise. Immerhin vier Prozent aller Befragten räumten ein, dass sie das Werk auch gleichzeitig in der Bayerischen Staatsbibliothek auf der anderen Seite der Ludwigstraße bestellt hätten. So gab eine Person an: „Eigentlich bin ich mit den Benutzungsbedingungen im Lesesaal Altes Buch sehr zufrieden (sehr freundliches Personal, genickfreundliche Buchständer, Steckdosen fürs Laptop, Ruhe, ...)!! Obwohl der Komfort in der StaBi nicht so hoch ist, konnte ich das von mir im Lesesaal Altes Buch nicht eingesehene Buch erstens in der StaBi früher einsehen und zweitens selbst und für etwas weniger Geld kopieren. Daher wechselte ich dann nicht mehr von der StaBi in den Lesesaal Altes Buch.“ Nicht weniger offen äußerte sich eine

3 Dem Leiter des Lesesaals Altes Buch, Herrn Bernd Niebling, danke ich herzlich für die praktische Umsetzung der Benutzerumfrage und für viele Anregungen.

weitere Person: „Ich habe eine andere Auflage vom Buch an der Saatsbibliothek (sic!) gefunden, und weil dort man (sic!) die Bücher selbst scannen darf, sofort und für weniger Geld, war es mir lieber, dahin zu gehen.“



Verteilung der Antworten

Die abteilungsinterne Diskussion um mögliche Konsequenzen aus dem Meinungsbild der Umfrage zeitigte folgende Ergebnisse:

1. Erweiterte Öffnungszeiten

Eine erneute Erweiterung der Öffnungszeiten scheint uns nicht angeraten zu sein; die an sich positiven Nutzungszahlen für die seit April 2007 bereits erweiterten Öffnungszeiten sind bei genauerer Betrachtung nämlich trügerisch. 24 der insgesamt 158 Tage mit erweiterten Öffnungszeiten entpuppten sich 2007 als „Nullnummern“, an diesen Tagen nutzte niemand die erweiterten Öffnungszeiten. Mit 42,4% nutzten ein bis zwei Personen die erweiterten Öffnungszeiten und machen den Löwenanteil aus. Die Gruppen 3–5 und über 5 liegen bei 28,5% bzw. 13,9%, wobei diese 13,9% nicht ganz valide sind, weil die Gastnutzer während der aufgrund von Renovierungsmaßnahmen notwendigen Teilschließungen im Allgemeinen Lesesaal der UB München in diesem Wert einkalkuliert sind, wiewohl es sich nicht um genuine Altbestandsbenutzer gehandelt hat.

Diese Dienstleistung angesichts der doch eher schmalbrüstigen Nachfrage nochmals zu erweitern, erscheint bei einem genaueren Blick auf die Nutzungszahlen nicht besonders zweckmäßig zu sein, auch wenn sich eine deutliche Verbesserung der Nutzung innerhalb der erweiterten Öffnungszeiten 2008 tendenziell abzuzeichnen scheint. Die relativ hohen Kosten stünden jedoch in keinem Verhältnis zur Nachfrage.

2. OPAC

Vor Abschluss des Bestellvorgangs im elektronischen Katalog soll zukünftig noch ein deutlicher Hinweis erscheinen, dass das ausgewählte Medium nur zur Präsenzbenutzung im Lesesaal Altes Buch zur Verfügung steht. Das geschah zwar auch bislang, aber nach den Umfrageergebnissen wohl nicht deutlich genug, wenn ein Drittel der Befragten die Brachbestellung darauf zurückführte, dass es erst nach dem Bestellvorgang im OPAC die obligatorische Präsenznutzung für die eruierten Objekte bemerkt habe. Ferner wollen wir Benutzer auf die Möglichkeit einer Stornierung ihrer Bestellung verstärkt hinweisen; dies wurde als Wunsch in der Benutzerumfrage auch mehrfach geäußert.

3. Qualitätsstandards der Altbestandsbenutzung

An den hohen Qualitätsstandards der Altbestandsbenutzung will die Abteilung Altes Buch der UB München nicht rütteln, auch wenn dies möglicherweise andernorts etwas lockerer gesehen wird. Es bleibt folglich dabei: Der gesamte Altbestand der UB München bis zum Erscheinungsjahr 1908 und bei bestimmten Rara auch darüber hinaus ist von der Selbstkopie durch Benutzer grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt auch für Fernleihen aus dem Altbestand anderer Bibliotheken, die zur Benutzung im Lesesaal Altes Buch bereitgestellt werden. Eigene Digitalaufnahmen, beispielsweise mit Mobiltelefonen, sind nicht gestattet. Kopien können im Lesesaal Altes Buch persönlich oder brieflich bzw. via E-Mail in Auftrag gegeben werden. Es war nicht immer leicht, diese dem Schutz der kulturellen Überlieferung dienende Benutzungseinschränkung über die Jahre hinweg durchzusetzen. Nicht alle Benutzer brachten dafür Verständnis auf, gelegentlich waren heftigere Diskussionen – auch mit Kolleginnen und Kollegen im Haus – über den hohen Stellenwert des Kulturgutschutzes in der Altbestandsbenutzung zu führen.

Das seit dem 1. Februar 2008 im Bibliotheksverbund Bayern eingeführte „Altbestandszertifikat“ hat uns gleichwohl in unserer Sichtweise bestärkt: Der Kriterienkatalog listet verbindliche Benutzungsbedingungen auf, die im Lesesaal Altes Buch der UB München von Beginn an als Selbstverständlichkeit galten, darunter eben auch die Einhaltung des Kopierverbots für Benutzer.⁴

4. Brachbestellungen als chronischer Zustand

Schlussendlich wird die Abteilung Altes Buch angesichts des Hochschulmassenbetriebs, der die Ludwig-Maximilians-Universität gerade auch in den Geistes- und Kulturwissenschaften kennzeichnet, mit einem relativ hohen Anteil an Brachbestellungen weiterhin leben müssen. Vor allem eine studentische Klientel, die ihre

4 <http://www.bib-bvb.de/altbestandszertifikat/index.htm>

Semester- oder Abschlussarbeiten mittlerweile unter einem hohen Zeitdruck zu bewältigen hat, wird unter dem Aspekt einer rationalen Chancenabwägung auf einen Besuch im Lesesaal Altes Buch tendenziell verzichten, wenn akzeptable Arbeitsergebnisse am Ende ohne Nutzung des Originals erzielt werden können. Viele Antworten verdeutlichten, dass das knapp bemessene Zeitbudget der Benutzer und eine damit einhergehende, pragmatisch ausgerichtete Arbeitsmethodik im Umgang mit Primär- und Sekundärliteratur als eine der Hauptursachen für den Nutzungsverzicht zu qualifizieren ist. Dies gilt sogar für Doktoranden, die an der LMU nur zu festgelegten Terminen ihre Dissertationen einreichen können, wie Teilnehmer der Umfrage beklagten.

In diesem Zusammenhang sollten deshalb auch keine weiteren Hürden aufgebaut werden, die beispielsweise über Vorabgebühren bei Bestellungen aus dem Altbestand denkbar wären, die dann bei einer Nutzung vor Ort rückerstattet werden könnten. Die Hemmschwelle für die Altbestandsbenutzung ist nach unserer Erfahrung gerade bei Studierenden in den unteren Semestern noch relativ hoch; sie durch solche Maßnahmen zu bestärken, wäre gewiss kontraproduktiv. Die Benutzung im Lesesaal Altes Buch würde vermutlich innerhalb eines recht kurzen Zeitraums dramatisch einbrechen, der Schaden wäre mit hoher Wahrscheinlichkeit irreparabel und die Wahrnehmung des Lesesaals Altes Buch im Dienstleistungsbereich der UB München auf Dauer getrübt.

Im Endergebnis lässt sich eine positive Bilanz aus der Umfrage ziehen. Die vielfach umfangreichen Erläuterungen und Anmerkungen der befragten Benutzer, die dem Lesesaal Altes Buch nahezu durchweg Lob und Anerkennung zollten, ließen auf der einen Seite erkennen, dass ihr Bewusstsein für die Problematik geschärft wurde; ob sich daraus tatsächlich nachhaltige Konsequenzen auf das Bestell- und Nutzungsverhalten ergeben werden, wird abzuwarten sein. Auf der anderen Seite konnte auch die Abteilung Altes Buch insofern von den Antworten und Anregungen profitieren, als die vormals unklare Motivlage für Bruchbestellungen an Kontur gewann. So schrieb eine Person in ihrer Antwort: „Es ist mir sehr peinlich, dass ich in letzter Zeit die Bestellungen im Lesesaal Altes Buch nicht genutzt habe. Begründet liegt dies in meiner Unkoordiniertheit beim Nutzen vierer Bibliotheken. Ihr Mail hat mir einen Impuls gegeben, künftig meine Bibliotheksbesuche besser zu organisieren. Ich möchte mich für den Aufwand der Bereitstellung entschuldigen. Ich bin mit dem Service – Öffnungszeiten, Personal, Buchbestand etc. – der UB höchst zufrieden!!!“ Damit wäre allen gedient; was will man mehr bei einer kleinen Benutzerumfrage?