

**Master Thesis**  
im Rahmen des  
**Universitätslehrganges**  
**Library and Information Studies MSc**  
an der  
**Universität Wien**  
in Kooperation mit der  
**Österreichischen Nationalbibliothek**

*Mahnungen als Service am Leser*

*Eine empirische Studie über das Rückgabeverhalten der  
BenutzerInnen an der Universitätsbibliothek Wien  
im Zeitraum 1999 bis 2010*

zur Erlangung des Grades Master of Science

eingereicht von

*Birgit Kopar*

bei

*Dr. Juan Gorraiz*

*Wien, 2011*



## Abstract deutsch

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Mahnungen und Mahngebühren an der Universitätsbibliothek Wien. Die Autorin untersucht den Zeitraum von 1999-2010 anhand einer Datenbankauswertung auf Basis bibliothekseigener Datenaufzeichnungen. Im ersten Teil der Arbeit wird der Einfluss von Gebühren auf überzogene Werke zu jenen Zeitpunkten untersucht, an denen es zu einer Gebührenerhöhung kam. In diesem Kontext werden auch die Unterschiede zwischen verschiedenen BenutzerInnengruppen herausgearbeitet sowie die gebräuchlichsten Entlehnfristen bezüglich Überziehungsquotient und Überziehungsdauer miteinander verglichen.

Im zweiten Teil der Arbeit wird anhand einer Umfrage der Stellenwert der Mahnungen unter den BenutzerInnen geklärt, ebenso werden Gründe und Motive für verspätete Rückgaben untersucht, wobei unter anderem die Frage berücksichtigt wird, ob es eine Schmerzgrenze bei Gebühren gibt, ab der die NutzerInnen keinesfalls mehr überziehen würden.

Die Autorin kommt zu dem Ergebnis, dass Mahnungen und Mahngebühren grundsätzlich notwendig sind, dass aber die Höhe der Gebühren keine wesentliche Rolle spielt. Wirft man einen Blick auf die Unterschiede im Rückgabeverhalten zwischen verschiedenen BenutzerInnengruppen, so ist allerdings sehr wohl ein deutlicher Unterschied in der Einstellung von Gruppen mit gleichen Entlehnbedingungen gegenüber der Gebührenhöhe feststellbar.

Es stellte sich im Zuge der Untersuchung ferner heraus, dass die Leihfristen einen weniger starken Einfluss auf das Rückgabeverhalten haben, als bisher angenommen: Die kürzeste und die längste Leihfrist haben nahezu den gleichen Überziehungsquotienten. Der höchste Quotient findet sich bei den 14 tägigen Ausleihen. Die Umfrage ergab, dass die NutzerInnen die Werke aus Vergesslichkeit, aus Zeitmangel oder bei Eigenbedarf verspätet zurückgeben. Die BenutzerInnen vertraten in der Umfrage tendenziell die Ansicht, dass ohne Mahnungen und Gebühren die Bücher nicht mehr oder nicht rechtzeitig zurückkommen würden. Überfällige Werke wurden vor allem dann als Problem betrachtet, wenn Vormerkungen bestanden und dadurch die persönliche

Terminplanung des/der Wartenden durcheinander geriet. Trotzdem wurde in der Umfrage auch bei vorgemerkten Werken eine Verspätung von höchstens einer Woche unter den NutzerInnen toleriert.

## Abstract English

This thesis deals with overdues and overdue fines at the University Library Vienna. The author analyses the library database for the period 1999 to 2010. In the first part the paper focuses on the impact of fines on overdues at times when fines had been raised. Then the differences between certain patron-statuses are looked at and finally several significant loan-periods of different branches are compared with each other concerning overdue length and the ratio between overdues and loans. In the second part of the thesis the focus is on an opinion poll that was passed over to patrons in form of a questionnaire. The results are discussed, whereas the question about the individual attitudes towards fines and overdues among patrons is in the center. The study also asks for the reasons and motives of returning items too late and whether there is a limit of fines that seems to be unacceptable for readers.

The author finds out that overdue letters and fines are basically necessary, but the amount of the fines has not much impact on the general view of perspective. Nevertheless there is a definite difference in attitude between groups of different patron status within the same lending conditions. It turned out that the loan period has not a significant impact as previously assumed: The longest and the shortest loan period have almost the same overdue ratio. The highest ratio is found for the fourteen days loans.

The results of the questionnaire suggest that users do not return books on time for reasons of forgetfulness, personal needs or lack of time. But patrons do not want the library to stop with overdue letters and fines, because they think that the books would not be returned in time or even would get lost. Overdues have been considered especially as a problem when the books have already been requested and the late return caused personal problems in time management. Nevertheless it turned out that even overdues on requested books are accepted, unless it does not take longer than a week until the book is returned.

## Inhalt

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Vorwort.....  | 1  |
| 2     | Einleitung .....  | 2  |
| 2.1   | Begriffsdefinition und rechtlicher Hintergrund .....  | 2  |
| 2.2   | Öffentliche Bibliotheken und wissenschaftliche Bibliotheken .....                           | 3  |
| 2.3   | Forschungsstand .....   | 4  |
| 2.3.1 | Generelle Vorgangsweise .....   | 4  |
| 2.3.2 | Rechtliche Maßnahmen zur Wiederbeschaffung.....   | 5  |
| 2.3.3 | Außerrechtliche Maßnahmen: Hausbesuche, Amnestie-Wochen<br>und Food-for-Fines .....         | 5  |
| 2.3.4 | Die <i>Fines/No-Fines</i> - Debatte .....   | 6  |
| 2.4   | Fragestellung, Forschungsbeitrag, Abgrenzung .....  | 9  |
| 2.5   | Methodik .....  | 10 |
| 3     | Ausgangssituation.....  | 12 |
| 3.1   | Entwicklung der Ausleihe an der UB Wien 1999 – 2010.....                                    | 12 |
| 3.2   | Rechtlicher Grundlagen .....  | 14 |
| 3.3   | Einstellungen und Maßnahmen .....   | 16 |
| 3.4   | Wichtige Zeitpunkte.....  | 20 |
| 4     | Fragestellung und Auswertung der Daten 1999 – 2010.....                                     | 23 |
| 4.1   | Datenqualität.....  | 23 |
| 4.2   | Indikatoren, mit denen gemessen wird.....   | 25 |
| 4.3   | Blickwinkel Gebührenhöhe.....   | 26 |
| 4.4   | Blickwinkel BenutzerInnenstatus.....  | 30 |
| 4.5   | Blickwinkel Entlehnbedingungen.....   | 37 |
| 4.6   | Beeinflussende Faktoren: Erinnerungsschreiben, Studiengebühren,<br>Währungsumstellung ..... | 43 |
| 4.7   | Zwischenresümee .....   | 44 |
| 5     | Umfrage .....   | 46 |
| 5.1   | Zweck der Umfrage.....  | 46 |
| 5.2   | Fragestellung .....   | 47 |

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 5.3   | Methodik .....                          | 47  |
| 5.4   | Ergebnisse .....                        | 48  |
| 5.4.1 | Demographie .....                       | 48  |
| 5.4.2 | Problembewusstsein und Stellenwert..... | 49  |
| 5.4.3 | Leihfristen .....                       | 53  |
| 5.4.4 | Gebührenhöhe und Schmerzgrenze.....     | 63  |
| 5.5   | Weitere Ergebnisse.....                 | 65  |
| 5.6   | Diskussion.....                         | 70  |
| 6     | Schluss .....                           | 71  |
| 6.1   | Zusammenfassung.....                    | 71  |
| 6.2   | Ausblick.....                           | 73  |
| 7     | Anhang.....                             | 75  |
| 8     | Literatur- und Quellenverzeichnis ..... | 92  |
| 9     | Eidesstattliche Erklärung.....          | 98  |
| 10    | Dank.....                               | 99  |
| 11    | Lebenslauf .....                        | 100 |

## Abbildungsverzeichnis:

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 1: Entlehnungen und gemahnte Werke 1999-2010.....  | 26 |
| Abbildung 2: Entwicklung der gemahnten Werke 1999-2000 in Prozent.....   | 27 |
| Abbildung 3: Gemahnte Werke nach Mahnstufen.....   | 29 |
| Abbildung 4: Überblick Überziehungsverhältnis der untersuchten<br>BenutzerInnen-Status .....   | 36 |
| Abbildung 5: Erläuterung zur Fragestellung „Halten Sie nicht rechtzeitig<br>zurückgegebene Werke für ein Problem?“ .....                       | 50 |
| Abbildung 6: Erläuterung zur Fragestellung „Glauben Sie, die UB könnte auf<br>Mahnungen bzw. Mahn- und Überziehungsgebühren verzichten?“ ..... | 51 |
| Abbildung 7: Häufigkeit Benützung .....  | 53 |
| Abbildung 8: Häufigkeit Entlehnungen .....   | 54 |
| Abbildung 9: bevorzugter Zugang zu den Beständen .....   | 55 |
| Abbildung 10: Bearbeitungsdauer zusammengefasst .....  | 57 |
| Abbildung 11: Bevorzugte Nutzung der Bestände.....   | 58 |
| Abbildung 12: Verspätete Rückgabe in den letzten 12 Monaten.....   | 60 |
| Abbildung 13: Gründe für verspätete Rückgabe .....   | 61 |
| Abbildung 14: Gefühle bei verspäteter Rückgabe .....   | 62 |
| Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Gebührenhöhe.....  | 63 |
| Abbildung 16: Raschere Rückgabe bei höheren Gebühren? .....  | 64 |
| Abbildung 17: Schmerzgrenze bei Mahn- und Überziehungsgebühren .....   | 65 |
| Abbildung 18: Präferenz Print - Elektronisch.....  | 66 |
| Abbildung 19: Alternative Beschaffung von vorgemerkten Titeln .....  | 67 |
| Abbildung 20: Verzicht der Vormerkung aufgrund der Wartezeit .....   | 68 |
| Abbildung 21: Gründe für die Nicht-Abholung von Vormerkungen.....  | 69 |



## Tabellenverzeichnis:

|   |    |
|---|----|
| Tabelle 1: Überblick über die Privilegien nach dem Status der BenutzerInnen                                     | 11 |
| Tabelle 2: Überblick wichtige Ereignisse .....  | 22 |
| Tabelle 3: Vergleich Z35 - Z36H Hauptbibliothek.....  | 25 |
| Tabelle 4: Vergleich Wiss. Personal mit DiplomandInnen/DissertantInnen.....                                     | 31 |
| Tabelle 5: Überfällige in Prozent Wiss. Personal und<br>DiplomandInnen/DissertantInnen .....                    | 32 |
| Tabelle 6: Mittelwert Überziehungsdauer Wissenschaftliches Personal und<br>DiplomandInnen/DissertantInnen ..... | 33 |
| Tabelle 7: Mittlere Überziehungsdauer Studierende Uni Wien und BürgerInnen<br>.....                             | 34 |
| Tabelle 8: Mittlere Überziehungstage Studierende und BürgerInnen.....   | 35 |
| Tabelle 9: Ausgewählte Fachbereichsbibliotheken .....   | 38 |
| Tabelle 10: Überfällige Werke in Prozent.....   | 39 |
| Tabelle 11: Überziehungen in Prozent bei Leihfrist 14 Tage.....   | 41 |
| Tabelle 12: mittlere Überziehungsdauer der Studierenden in Tagen .....  | 42 |
| Tabelle 13: Verteilung der Gruppen .....  | 48 |
| Tabelle 14: Benutzer ausgewählte Status 2010.....   | 49 |
| Tabelle 15: Sinnhaftigkeit der Maßnahmen.....   | 52 |
| Tabelle 16: Übersicht Benutzungsdauer .....   | 56 |
| Tabelle 17: Zufriedenheit mit derzeitigen Leihfristen.....  | 59 |

# 1 Vorwort

In meiner täglichen Arbeit in der Entlehnung der Universitätsbibliothek Wien konnte ich unterschiedliches Verhalten der BenutzerInnen in Hinsicht auf Mahnungen und Mahngebühren feststellen. Einerseits sind die BenutzerInnen oft verärgert darüber, dass sie gemahnt wurden und dass Mahngebühren zu bezahlen sind. Andererseits sind viele LeserInnen aber auch froh, dass andere BenutzerInnen bereits gemahnt waren, weil sie selbst auf ein vorgemerkttes Buch warten.

Dieses ambivalente Verhalten hat meine Neugier geweckt und mich veranlasst, mich mit dem Mahnwesen der Universitätsbibliothek Wien zu beschäftigen und die Gründe zu hinterfragen, warum entliehene Werke überhaupt zu spät zurückgebracht werden.

Schon beim Einlesen ins Thema wurde mir schnell klar, dass Mahnungen und Mahngebühren nicht nur dazu da sind, um Mahngebühren einzuheben und damit die Bibliothek zu finanzieren. Nein, Mahnungen und Mahngebühren sind notwendige Instrumente, um das Funktionieren von Bibliotheken sicherzustellen und den Bestand einer Bibliothek zu erhalten.

## 2 Einleitung

Jede Bibliothek, die ihre Bücher außer Haus an BenutzerInnen entlehnt, ist mit dem Problem von nicht oder verspätet zurückgegebenen Werken konfrontiert. Und jede Bibliothek trachtet danach, die überfälligen Werke auf die eine oder andere Art wieder zurückzubekommen. Doch warum überziehen die BenutzerInnen ihre Leihfristen überhaupt? Warum nehmen sie zum Teil sehr hohe Mahn- und Überziehungsgebühren in Kauf? Und was kann die Bibliothek tun, um die möglichst fristgerechte Rückgabe der entlehnten Werke sicherzustellen?

### 2.1 Begriffsdefinition und rechtlicher Hintergrund

„Leihe, Ausleihe, Entlehnung“

*Wenn jemanden eine unverbrauchbare Sache bloß zum unentgeltlichen [sic!] Gebrauche auf eine bestimmte Zeit übergeben wird; so entsteht ein Leihvertrag. [...] Nach Verlauf der Zeit ist er [der Entleiher] verpflichtet, eben dieselbe Sache zurückzustellen (vgl. ABGB §971-972).*

Die Ausleihe eines Werkes durch die Bibliothek an eine/n BenutzerIn ist rechtlich gesehen ein Leihvertrag. Das Buch als unverbrauchbare Sache wird unentgeltlich auf eine bestimmte Zeit – für die Dauer der Leihfrist – entlehnt. Die nicht fristgerechte Rückgabe von Medien kommt daher einem Vertragsbruch seitens des/der Entlehners/Entlehnerin gleich. Die Bibliothek kann nun gemäß der rechtlichen Bedingungen in ihrem eigenen Interesse, zur Bestandserhaltung und im Interesse der BenutzerInnen die Rückgabe der Medien einmahnen und Mahn- und Überziehungsgebühren als Strafe verrechnen.

## **2.2 Öffentliche Bibliotheken und wissenschaftliche Bibliotheken**

Öffentliche Bibliotheken haben den Auftrag, die gesamte Bevölkerung eines Landes oder einer Stadt mit Literatur zu versorgen.

Sie haben darüber hinaus einen Bildungs- und Kulturauftrag (vgl. Gantert/Hacker 2008, S. 34) und sollen die Lesefähigkeit der Bevölkerung fördern und erhalten. Bei vielen öffentlichen Bibliotheken wird das Budget aufgrund der Benutzung und auch nach der Anzahl der entlehnten Werke bemessen. Um eine gute Auslastung zu erreichen, muss eine Bibliothek einen für die breite Öffentlichkeit interessanten Bestand – mit mehreren Exemplaren von viel gelesenen Büchern – bieten. Dazu gehört eine laufende Aktualisierung des Bestands durch laufende Neuankäufe. Die Zielgruppe selbst, die von Vorschulkindern bis zu SeniorInnen reicht, soll in öffentlichen Bibliotheken nicht durch allzu strenge Benutzungsordnungen oder Strafen von der Entlehnung eines Buches abgehalten werden.

Wissenschaftliche Bibliotheken hingegen sollen Studium, Forschung und Lehre mit entsprechender Literaturversorgung unterstützen (Gantert/Hacker 2008, S. 29). Ihr Bestand sollte daher zumindest die Forschungsgebiete der jeweiligen Universität abdecken. Auch ist die Vollständigkeit und Verfügbarkeit der vorhandenen Literatur von speziellem Interesse. Aus Sicht der wissenschaftlichen Bibliothek ist es deshalb wichtig, auch ihrer Archivaufgabe (vgl. ebd., S. 17) nachzukommen. Dazu gehört unter anderem den Bestand im Großen und Ganzen zu erhalten und ihn nicht unbedingt – im Gegensatz zu öffentlichen Bibliotheken – ständig durch neue Literatur auszutauschen.

Die primäre Zielgruppe, die ForscherInnen und Studierenden der Universität, muss nicht speziell umworben werden. Sie benutzen die Einrichtung im Rahmen ihrer Profession und aufgrund der angebotenen Literatur, auch wenn die Nutzungsbedingungen sehr restriktiv sind.

Die beiden Bibliotheksformen lassen sich daher in Hinblick auf ihr Mahnwesen nur bedingt miteinander vergleichen, da die öffentlichen Bibliotheken durch ihre Aufgaben, ihre Budgetabhängigkeit und ihren häufiger wechselnden Bestand oftmals andere Wege einschlagen können oder sogar müssen.

Die Bestandserhaltung in wissenschaftlichen Bibliotheken hingegen ist ein wesentlicher Bestandteil der bibliothekarischen Aufgaben, die auch Auswirkungen auf das Mahnwesen einer Bibliothek hat, da die meisten Werke nur in einem oder wenigen Exemplaren in der Bibliothek vorhanden sind und sich darüber hinaus so manche wissenschaftliche Literatur<sup>1</sup> nur schwer wiederbeschaffen lässt.

## **2.3 Forschungsstand**

### **2.3.1 Generelle Vorgangsweise**

Wenn es um Ausleihen geht, ist das Wichtigste für Bibliotheken, die Werke wieder zurückzubekommen. Um dies zu erreichen, werden viele Wege beschritten und verschiedene Maßnahmen getroffen.

Leung unterscheidet bei den Maßnahmen zwischen einem Warnsystem und einem Abschreckungssystem (vgl. Leung 2006, S. 84f).

Viele Bibliotheken, vor allem jene, die bereits über eine automatisierte Ausleihe verfügen, verschicken einige Tage vor der Fälligkeit ein oder mehrere Erinnerungsschreiben, in welchen der/die LeserIn gewarnt wird, dass die Leihfrist der entlehnten Werke in Kürze abläuft.

Nach Überschreitung der Leihfrist werden im Abstand von je einer bis mehreren Wochen bis zu drei Mahnungen verschickt. Als Strafmaßnahme wird – neben der eventuellen Verrechnung von Gebühren für die Mahnungen selbst sowie

---

<sup>1</sup> Z.B.: Kongressschriften, Bände aus Reihen, Werke aus Klein- und Kleinstauflagen, vergriffene Titel, Zeitschriften, sehr teure Werke, mehrbändige Ausgaben, aus denen aber nur ein Band fehlt.

Gebühren für die einzelnen Werke pro Tag oder pro Stunde Verspätung – die Ausleihberechtigung ausgesetzt, ebenso die Verlängerungen der anderen entlehnten Werke.

Das entspricht in der Regel den Empfehlungen von Burgin und Hansel (vgl. Burgin/Hansel, 1984, S. 15), die auch nahe legen, möglichst zeitnah zu mahnen. Weiters stellte sich bei ihren Umfragen 1983 bis 1995 (vgl. Hansel 1998, S. VIII-X) heraus, dass eine automatisierte Ausleihe in der Verwaltung der Entlehnungen im Allgemeinen und in der Regelmäßigkeit der Mahnung und der Erfassung aller überfälligen Ausleihen im Speziellen hilfreich ist.

### **2.3.2 Rechtliche Maßnahmen zur Wiederbeschaffung**

Lange überfällige Ausleihen werden von den Bibliotheken auf unterschiedliche Weise zurückgefordert. Zumeist werden nach der letzten Mahnung bzw. Rechnung nicht mehr die Werke verlangt, sondern die Kosten für die Wiederbeschaffung als Schadenersatz für den Verlust, ferner die angefallenen Mahn- und Überziehungsgebühren sowie ggfls. eine Bearbeitungsgebühr.

Je nach den gesetzlichen Möglichkeiten werden diese entweder mit der Polizei, via Inkassobüros, über Meldung bei Kreditschutzverbänden oder mittels Gerichtsweg eingebracht. Da diese Maßnahmen weit reichende Konsequenzen haben können, – von nicht genehmigten Krediten bzw. Hypotheken bis hin zu Freiheitsstrafen – werden auch andere Wege beschritten.

### **2.3.3 Außerrechtliche Maßnahmen: Hausbesuche, Amnestie-Wochen und Food-for-Fines**

In den USA ist es durchaus üblich, regelmäßig Amnestie-Wochen, sog. *fine forgiveness weeks* (vgl. ffw 1, ffw 2) abzuhalten, in denen bei der Rückgabe überfälliger Werke keine Gebühren zu bezahlen sind.

Auch die Kampagne *Food for Fines* (vgl. *FfF*) wird regelmäßig von amerikanischen Bibliotheken durchgeführt. Für eine Packung (unverderblicher) Lebensmittel wird ein US-Dollar an Mahngebühren erlassen. Die so gesammelten Nahrungsmittel werden karitativen Zwecken gespendet. Auch hier steht die Rückholung der Bücher im Vordergrund.

Etwas kurios mutet die Maßnahme der Glendale Public Library in Kalifornien, an, die, wie Applegate (vgl. Applegate 1974) beschreibt, Bibliothekshilfspersonal zu den säumigen LeserInnen schickte, also quasi Hausbesuche machte, um die Bücher zurückzubekommen<sup>2</sup>.

In Österreich aufgrund des Datenschutzes völlig undenkbar ist die Veröffentlichung der Namen von ÜberzieherInnen in einer Lokal- oder Regionalzeitung bzw. am Schwarzen Brett einer Universität (vgl. Murugathas 2009, S. 2 bzw. Alao 2002, S. 294).

### **2.3.4 Die *Fines/No-Fines* - Debatte**

Die Verrechnung von Mahn- und Überziehungsgebühren<sup>3</sup> wird in der Fachwelt heftig diskutiert.

Anderson (1984, S. 107-109) fasst die wesentlichen Argumente beider Seiten kompakt zusammen und obwohl der Artikel schon etwas älter ist, hat er dennoch nichts an Aktualität eingebüßt: Die BefürworterInnen von Gebühren argumentieren, dass Gebühren notwendig sind, um BenützerInnen zur Rückgabe von Werken zu bewegen. Ohne Mahngebühren gäbe es mehr überfällige Werke. Gebühren sind eine erzieherische Maßnahme, um besonders SchülerInnen das Übernehmen von Verantwortung beizubringen.

---

<sup>2</sup> Die Hausbesuche wurden Ende der 1970er Jahre eingestellt. Die Bibliothek schloss anschließend einen Vertrag mit einem Inkassobüro ab. Auskunft per Mail am 2.6.2011 an die Verfasserin.

<sup>3</sup> Während die Verrechnung von Mahn- und Überziehungsgebühren ein großes Thema sind, spielt die Frage nach dem Kostenersatz für als verloren angesehene Werke eine untergeordnete Rolle.

Nicht wenige Bibliotheken, hier vor allen öffentliche, sind mittlerweile auch von den Einnahmen abhängig geworden, da diese das oft spärliche Budget auffüllen. Die strikte Verfolgung der DelinquentInnen zeige, so die BefürworterInnen, dass die Bibliothek es ernst meine mit ihren Regeln.

Als weiteres Argument wird angeführt, dass die Bücher aus Steuergeldern bezahlt wurden und daher die Bibliotheken die Verpflichtung hätten, dafür zu sorgen, dass die Steuergelder nicht verschwendet würden. (vgl. American Libraries 1991, S. 831).

Die GegnerInnen von Mahngebühren meinen, Gebühren würden nicht nur dem Image einer Bibliothek schaden, sondern sich vor allem abschreckend auf das Ausleihverhalten der BenutzerInnen, insbesondere aus einkommensschwachen Schichten, auswirken. Sie betrachten es nicht als Aufgabe der Bibliothek, die NutzerInnen zur Verantwortung zu erziehen.

Oft wird auch argumentiert, dass der Verwaltungsaufwand höher sei als die Einnahmen und dass es sich daher nicht lohne, Gebühren einzuhoben. Ferner wird ins Feld geführt, dass es durch den Wegfall der Gebühren zu weniger Beschwerden und Diskussionen komme (Anderson 1984, S. 107-109). Eine *No-Fines*-Politik wird daher als benutzerfreundlicher angesehen (vgl. Pierce 2006, S. 45).

Wie aber den Umfragen von Burgin und Hansel zu entnehmen ist, (vgl. Burgin/Hansel 1990, S. 65) gibt es statistisch gesehen keinen signifikanten Unterschied bei den Rückgaben lange überfälliger Ausleihen zwischen Bibliotheken, die Gebühren verlangen und solchen, die es nicht tun.

Zu den laufenden Debatten um die Einhebung von Gebühren ist allgemein zu bemerken, dass die Diskussion vor allen von öffentlichen und weniger von wissenschaftlichen Bibliotheken geführt wird. Aus den schon eingangs erwähnten Gründen sind öffentliche Bibliotheken viel stärker vom guten Image und den Besucherzahlen abhängig als wissenschaftliche Bibliotheken. Unter



den Schulbibliotheken in den USA wird das Gebührenproblem besonders kritisch betrachtet, wenn SchülerInnen aus armen, finanzschwachen Familien die Bibliothek nicht mehr benützen durften, aus Angst der Eltern, die Strafen nicht bezahlen zu können (vgl. Berry 2001, S. 6).

Wissenschaftliche Bibliotheken entdecken dieses Gebiet erst allmählich.

In ihrem Artikel *Moving Away from Overdue Fines* beschreibt Pixey Anne Mosley (2004) den neuen Weg der Texas A&M University Libraries. Nach einer Kosten/Nutzen-Berechnung wurde beschlossen, die herkömmliche Gebührenverwaltung für „normal“ entlehbare Werke<sup>4</sup> aufzugeben und die NutzerInnen erst ab angefallenen Gebühren in der Höhe von 75 US-Dollar zu sperren. Mit Erreichen dieses Betrages wird das Studierendenkonto der Universität, nicht das Konto der Bibliothek belastet. Auch den Fakultätsangehörigen wird eine Rechnung geschickt. Der offenere, eher partnerschaftliche Ansatz kommt bei den ForscherInnen gut an.

Eric Rupp berichtet, wie die gesamte Ausleihpolitik der Bobst Library der New York University überdacht und neu konzipiert wurde (vgl. Rupp 2010 S. 162-169). Auch hier wurden sämtliche Gebühren für die reguläre Ausleihe gestrichen, dafür aber die Bearbeitungsgebühr für den Verlust deutlich erhöht. Obwohl die Zahl der überfälligen Werke gestiegen ist, werden weniger Rechnungen für den Verlust ausgestellt. Der Rückgang der Mahngebühren wurde durch die Erhöhung der Bearbeitungsgebühr ausgeglichen. Insgesamt seien die Änderungen positiv aufgenommen worden, so Rupp (vgl. Rupp 2010, S. 171).

---

<sup>4</sup> Nicht aber für vor der Fälligkeit zurückgerufene Werke und stundenweise Kurzausleihen. (Beides sind Konzepte, die in Österreich nicht etabliert sind.)

## 2.4 **Fragestellung, Forschungsbeitrag, Abgrenzung**

In der vorliegenden Arbeit beschäftige ich mich mit der Frage, ob sich Mahnungen und Mahngebühren auf die Rückgabe von Werken auswirken. Dabei stelle ich zwei Hypothesen auf: Einerseits geben die BenutzerInnen die entlehnten Werke ohne Mahnungen nicht zurück. Mahnungen und Mahngebühren sind daher notwendig, um die Medien für die anderen LeserInnen wieder zur Verfügung zu stellen. Andererseits geben die BenutzerInnen die Werke trotz Mahnungen und Mahngebühren verspätet zurück. Die Höhe der Mahngebühren spielt dabei keine Rolle.

In der Literatur konnte ich keine Arbeit ausmachen, in der eine mit der Wiener Universitätsbibliothek vergleichbar große<sup>5</sup> wissenschaftliche Bibliothek in Europa oder in den USA behandelt wird. Zur Besonderheit dieser Studie zählt zudem, dass ich einen sehr langen Zeitraum, von 1999 bis 2010, untersuche. In diesem Zeitraum vollzog sich ein gravierender Wandel im Mahnwesen: Zu Beginn des untersuchten Zeitraums wurde noch gar nicht gemahnt, anschließend folgte eine kurze Phase mit Mahnungen ohne Gebühren, schließlich eine mit Gebühren, die bis zum Ende des untersuchten Zeitraumes zweimal erhöht wurden.

Nicht Gegenstand dieser Arbeit ist ein Überblick über das Mahnwesen in Österreich, weder für wissenschaftliche noch für öffentliche Bibliotheken. Da die Universitätsbibliothek Wien die größte wissenschaftliche Bibliothek Österreichs ist, beschränke ich mich auf die Untersuchung dieser Einrichtung.

---

<sup>5</sup> Gemessen an der Anzahl der Benützungsfälle bzw. des Bestandes (vgl. Kulturstatistik 2008/09 S. 80 bzw. S. 74).

## 2.5 Methodik

Im ersten Teil der Arbeit wird anhand einer statistischen Auswertung des Bibliotheksverwaltungssystems Aleph geklärt, ob Mahnungen überhaupt notwendig sind und ob die Höhe der Mahngebühren das Rückgabeverhalten beeinflusst. Dazu werte ich den Zeitraum 1999 – 2010 in Bezug auf vier verschiedene NutzerInnen-Gruppen und bestimmte Fachbereichsbibliotheken (im folgenden FB oder FBs genannt) auf ihr spezifisches Rückgabeverhalten aus<sup>6</sup>.

Im zweiten Teil wird mittels einer von mir durchgeführten BenutzerInnen-Umfrage erforscht, aus welchen Gründen LeserInnen die Werke zu spät zurückgeben und ob bzw. wie man das System von Erinnerung und Mahnungen verbessern könnte.

Um diesen Fragen nachzugehen, erscheint es zunächst sinnvoll, vorab zu klären, wer die Bibliothek mit welchen Rechten und Privilegien nützt.

Zur primären Zielgruppe der Universitätsbibliothek Wien zählt das *wissenschaftliche Personal der Universität Wien*, das mit den meisten Privilegien in Hinblick auf Mengen, Leihfristen, Gebühren und Verlängerungen ausgestattet ist. Die zweite, quantitativ größte Gruppe sind die Studierenden mit vergleichsweise wenigen Vorrechten: keine automatische Verlängerung, in der Regel die kürzesten Leihfristen, Gebühren und eine Gesamtentlehndauer von einem halben Jahr. Hinzu kommt die Gruppe der *DiplomandInnen und DissertantInnen der Universität Wien* als kleinere primäre Zielgruppe, der allerdings ein erhöhtes Literaturbedürfnis zugesprochen wird und die daher

---

<sup>6</sup> Die Daten wurden unter Berücksichtigung des Datenschutzes ohne Verknüpfungen zu den personenbezogenen NutzerInnen-Informationen anonymisiert gespeichert. Die Autorin hatte darüber hinaus keinen direkten Zugriff auf die Daten. Es wurden ihr lediglich die Ergebnisse der Abfragen zur Verfügung gestellt.

teilweise ebenfalls länger und mehr entleihen darf. Schließlich kommt noch eine externe Gruppe von *BürgerInnen* ohne Zugehörigkeit zu einer wissenschaftlichen Institution hinzu.

| Gruppe                               | Wissenschaftliches Personal<br>Universität Wien | Studierende<br>Universität<br>Wien | DiplomandIn/<br>DissertantIn<br>Univ. Wien | BürgerInnen     |
|--------------------------------------|---|------------------------------------|--|-----------------|
| Größe <sup>7</sup>                   | 3,61%<br>(2.374)                                | 70,87%<br>(46.553)                 | 7,53%<br>(4.945)                           | 3,09%<br>(2.30) |
| primäre Zielgruppe                   | ja  | ja                                 | ja   | nein            |
| Mahn- und<br>Überziehungsgebühren    | nein  | ja                                 | ja   | ja              |
| automatische<br>Ausleih-Verlängerung | ja  | nein                               | ja   | nein            |
| Gesamtentlehndauer                   | ein Jahr  | halbes Jahr                        | ein Jahr                                   | halbes Jahr     |

**Tabelle 1: Überblick über die Privilegien nach dem Status der BenutzerInnen**

---

<sup>7</sup> Vgl. Entlehnstatistik der UB Wien 2010: 65.686 aktive Ausweise

## 3 Ausgangssituation

### 3.1 Entwicklung der Ausleihe an der UB Wien 1999 – 2010

Die UB Wien gliedert sich als einschichtige Bibliothek in die Hauptbibliothek und in zahlreiche Fachbereichsbibliotheken<sup>8</sup>.

Die Entlehnungen an der Universitätsbibliothek Wien wurden bis zum Einsatz einer einheitlichen Software sehr unterschiedlich gehandhabt.

In der Hauptbibliothek kam bis 1998/99 GRIBS<sup>9</sup> zum Einsatz, eine in Graz programmierte Software. In den Fachbereichsbibliotheken wurde entweder mittels traditioneller Zettelkartei entlehnt oder die Ausleihen wurden über eine – zumeist selbst programmierte – Datenbank verwaltet.

Die Mahnungen in der Hauptbibliothek wurden einmal wöchentlich in der Nacht von Montag auf Dienstag von der AGBA (*Arbeitsgruppe für Bibliotheksautomation*) erstellt. Für die Mahnungen wurden je nach Mahnstufe, die dreifache, sechsfache bzw. neunfache Portogebühr für Inlandsbriefe der einfachen Gewichtsklasse berechnet. Zusätzlich wurde damals noch ein sog. Mahnschilling als Überschreitungsgebühr verrechnet. (UBV 1997, §9 Abs. 1)

In den Fachbereichsbibliotheken wurde das Mahnwesen sehr unterschiedlich gehandhabt. Zumeist wurde kein regelmäßiger Mahnlauf durchgeführt: Gemahnt wurde, wenn genug Zeit und Personal vorhanden war, bzw. je nach Anlassfall.

Durch die voneinander unabhängigen Entlehnsysteme war es dem/der Leserin möglich, trotz überfälliger Werke in einer Bibliothek weiterhin in einer anderen Einheit der Universitätsbibliothek Bücher zu entleihen.

---

<sup>8</sup> Eine genaue Zahl lässt sich nicht nennen, da die Fachbereichsbibliotheken in den letzten zehn Jahren kontinuierlich zusammengelegt wurden. Die 66 Bibliotheken, die es 2004 gab, wurden auf nunmehr 48 Bibliotheken (Stand 2010) zusammengeführt (Seissl/Brandtner, 2010 S.13). Aus der Zeit vor 2004 sind leider keine Aufzeichnungen mehr vorhanden.

<sup>9</sup> GRIBS steht für **G**razer **I**ntegriertes **B**ibliotheks**S**ystem.

Die Mahnungen der Hauptbibliothek wurden als Brief verschickt, die der Fachbereichsbibliotheken bestenfalls als vorgedruckte Postkarten.

Im Jahr 1999 wurde die Bibliothekssoftware Aleph<sup>10</sup> der Firma ExLibris eingeführt. Die Hauptbibliothek startete im April 1999 unter großen Schwierigkeiten mit der Entlehnung. Eine Zeitlang wurde die Entlehnung sogar noch zweigleisig – also via GRIBS und via Aleph – betrieben.

Bis 2007 wurden nach und nach alle Fachbereichsbibliotheken auf die Online-Ausleihe umgestellt<sup>11</sup>. Bis dahin wurde die Ausleihe der „Offline“-Bibliotheken immer noch als Zettelentlehnung betrieben, wodurch es den LeserInnen bis 2007 möglich war, trotz überfälliger Werke Bücher zu entleihen.

Erstmals gemahnt in Aleph wurde im Jahr 2000, ca. ein Jahr nach dem Start der Online-Ausleihe, Gebühren wurden vorerst keine verrechnet.

Erst Ende 2000 wurden in der Hauptbibliothek auch Mahn- und Überziehungsgebühren nach Maßgabe der gesetzlichen Möglichkeiten in Rechnung gestellt (vgl. dazu Kapitel 3.2 Rechtlicher Hintergrund).

In den Fachbereichsbibliotheken wurden hingegen nur teilweise Gebühren verrechnet – die Entscheidung darüber traf damals die Leitung der jeweiligen Einheit.

Erst 2004 wurde mit der geringfügigen Verkürzung der Leihfristen – von 30 Tagen auf 28 Tage um eine gleichmäßigere Verteilung der fälligen Werke zu erreichen – flächendeckend in allen bereits online entlehnenden Bibliotheken auch einheitliche Mahn- und Überziehungsgebühren für bestimmte BenutzerInnengruppen (Studierende und DiplomandInnen/DissertantInnen der Universität Wien, Studierende anderer Bildungseinrichtungen sowie

---

<sup>10</sup> Aleph ist kein Akronym, sondern der erste Buchstabe des hebräischen Alphabets.

<sup>11</sup> Eine genaue Aufstellung, wann die einzelnen Bibliotheken mit der Online-Ausleihe begonnen haben, ist im Anhang I zu finden.

BürgerInnen) eingeführt (Leistungsbericht 2004 S. 5f). Alle anderen BenutzerInnengruppen wurden und werden weiterhin gebührenfrei gemahnt.

### **3.2 Rechtlicher Grundlagen**

Die rechtliche Grundlage für die Entlehnung von Medien bzw. für die Rückforderung von überfälligen Werken hat sich im Laufe der Jahre immer wieder geändert.

Bis 1997 galt die *Bibliotheksordnung für die Universitäten* (vgl. BGBl. 410/1979). In § 9 war festgelegt, dass die BenutzerInnen die Werke unaufgefordert zurückgeben müssen (§ 9 Abs. 1). Die Anzahl der Mahnungen, die Intervalle von einer Woche (§ 9 Abs. 3) sowie die einzuhebende „*Entschädigung*“ in der Höhe der dreifachen bzw. sechsfachen bzw. neunfachen Inlandspostgebühr für Briefe der niedrigsten Gewichtsklasse für die erste bzw. zweite bzw. dritte Mahnung waren dort ebenfalls definiert (§ 9 Abs. 4). Bereits an dieser Stelle wurde auch eine Überziehungsgebühr „*pro Werk und Tag der Überschreitung der Entlehnfrist ein Betrag von S 1.-*“<sup>[12]</sup> verankert. Ebenfalls in § 9 Abs. 4 wurde die Obergrenze für die Gebühren mit dem Wert des Werkes definiert. Weiters wurde bestimmt, dass die dritte Mahnung eingeschrieben zu erfolgen hat (Abs. 5) und dass der/die EntleiherIn von der weiteren Entlehnung auszuschließen ist (Abs. 6).

1997 trat die Universitätsbibliotheksverordnung (vgl. UBV i.d.F.1999) in Kraft. § 6 regelte hier das Mahnwesen und die Mahngebühren. Im Wesentlichen blieben, mit einigen Modifizierungen, dieselben Regelungen wie oben in Geltung. Die Überschreitungsgebühr wurde auf 2 Schilling (0,145 EUR) erhöht (Abs. 1). In Abs. 5 wurde festgelegt, dass Universitätsangehörige, die in einem Dienstverhältnis zur Universität stehen, keine Entschädigungs- und

---

<sup>12</sup> umgerechnet ca. 0,07 EUR, [Anm. der Verf.].

Überschreitungsgebühren zu bezahlen haben. Hier findet sich auch die Sonderregelung, dass für diese Personengruppe die dritte Mahnung nicht eingeschrieben zu erfolgen hat und der Hinweis auf die Rechtsfolgen sowie die Klagsandrohung ebenfalls entfallen kann. Als letzte Instanz im Mahnweg sind *„die Mahnfälle [...] dem Rektor zu melden, der in Ausübung seines Aufsichtsrechtes zweckdienliche Maßnahmen zu setzen hat“* (vgl. UBV 1999 § 6 Abs. 5). Die Bestimmungen in § 11 der *Ausführungen zur Benützung für die Universitätsbibliothek Wien* (vgl. Mitteilungsblatt Universität Wien 1999/2000) entsprechen dem im Wesentlichen.

Am 1.1. 2004 wurde die Universität Wien in das derzeitige Universitätsgesetz 2002 (vgl. UG 2002) eingegliedert, wodurch eine neue *Benützungsordnung für Bibliotheken* (vgl. Mitteilungsblatt Universität Wien 2003/2004) erforderlich wurde. In ihr wird in § 2 Abs. 8 die Mahn- und Überziehungsgebühr mit 1,65 Euro und 0,15 Euro festgelegt.

Am 1.10. 2008 trat dann die bis jetzt gültige *Benützungsordnung für die Bibliotheken der Universität Wien* (vgl. Mitteilungsblatt Universität Wien 2007/2008) in Kraft. Darin sind die Mahnungen und Intervalle in § 5 Abs. 8 wie folgt festgelegt:

*„Entlehnte Informationsträger sind spätestens mit Ablauf der Entlehnfrist unaufgefordert zurückzugeben.*

*Für nicht rechtzeitig zurückgegebene Informationsträger werden Gebühren laut der jeweils aktuellen Gebührenordnung verrechnet.*

*Werden Informationsträger nicht fristgerecht zurückgegeben oder fällige Gebühren nicht bezahlt, werden sowohl Entlehnung als auch Verlängerung weiterer Informationsträger verweigert. Wird der gemahnte Informationsträger nach der dritten Mahnung nicht zurückgegeben bzw. werden fällige Gebühren nicht beglichen, kann die Universität Wien den Rechtsweg beschreiten.*



*Die erste Mahnung erfolgt nach Ablauf der Entlehnfrist. Die Zustellung erfolgt per E-Mail oder, wenn keine E-Mail-Adresse bekanntgegeben wurde, per Post. Die zweite und dritte Mahnung erfolgen jeweils im Abstand von neun Tagen per Post, die dritte erfolgt eingeschrieben.“*

Damit wurden im Prinzip die Mahnroutinen, die schon seit 2000 Anwendung fanden, nochmals festgehalten. Vorgeschrieben ist ein Intervall von 7 Tagen, dem noch 2 Tage für den Postweg zugestanden werden.

### **3.3 Einstellungen und Maßnahmen**

#### Mahnintervalle

Die Mahnläufe wurden zunächst wie in GRIBS einmal wöchentlich durchgeführt. Das Mahnintervall zwischen den einzelnen Mahnstufen betrug neun Tage, eine Woche Intervall plus drei Tage Postweg. Aufgrund der vielen Mahnfälle pro Mahnlauf und der langen Dauer musste aber schon nach kurzer Zeit auf tägliche Mahnungen umgestellt werden. Die erste Mahnung wurde und wird seither am ersten Werktag nach der Fälligkeit verschickt. Die Mahnintervalle mit neun Tagen zwischen den einzelnen Mahnstufen blieben aber unverändert.

#### Berechnung

Die Berechnung der Mahn- und Überziehungsgebühren erfolgte von Beginn an nach dem gleichen Schema. Die Mahngebühren wurden für Sammelmahnungen verrechnet, das heißt, die Mahngebühr wurde nicht pro fälligem Werk, sondern pro Mahnschreiben verrechnet. In einem Schreiben konnten verschiedene Mahnstufen enthalten sein. Für die erste bis dritte Mahnstufe wurde der gleiche Betrag verrechnet. Die vierte Mahnung diente und dient der Klagsvorbereitung, daher wurde und wird für diese Mahnstufe keine weitere Gebühr verrechnet. Eine weitere Mahnung als Verlustrechnung wie von Burgin/Hansel (1984, S.15) empfohlen, erfolgte und erfolgt bis heute nicht.

Die Überziehungsgebühr wurde von Beginn an für jedes einzelne Werk und pro Kalendertag berechnet. Eine höhere Gebühr für Wochenend-Entlehnungen oder Präsenzbestände gab und gibt es nicht.

Die Höhe der Mahn- und Überziehungsgebühren wurde in den vergangenen Jahren immer wieder geändert.

| Jahr               | Mahngebühr | Überziehungsgebühr |
|--------------------|------------|--------------------|
| 2000               | 21,00 ATS  | 2,00 ATS           |
| 2002 <sup>13</sup> | 1,53 EUR   | 0,15 EUR           |
| 2003               | 1,65 EUR   | 0,15 EUR           |
| 2008               | 2,00 EUR   | 0,20 EUR           |

**Tabelle 3: Überblick über die Entwicklung der Gebühren**

Die gebührenpflichtigen Gruppen sind die Studierenden der Universität Wien, die DiplomandInnen/Dissertantinnen der Universität Wien, BürgerInnen, Studierende anderer Bildungseinrichtungen und Mitglieder des Alumniverbandes der Universität Wien. Die mittlerweile aufgelösten Gruppen *SchülerInnen* und *Nicht-EU-BürgerInnen* mussten ebenfalls Gebühren bezahlen.

#### Versand

Der Versand der Mahnungen folgte von Anfang an dem gleichen Muster:

Die erste Mahnung wird als E-Mail gesendet, wenn eine E-Mail-Adresse vorhanden ist, ansonsten wird ein Brief gedruckt und verschickt.

Die zweite und die dritte Mahnung werden nur mehr auf postalischem Weg als Brief versandt, wobei die dritte Mahnung eingeschrieben aufgegeben wird.

---

<sup>13</sup> Der Umrechnungsfaktor von Schilling (ATS) auf Euro (EUR) beträgt 13,7603.

### Erinnerungsschreiben

Schon 2001 wurden die Erinnerungsschreiben eingeführt, die die BenutzerInnen exakt eine Woche vor Ablauf der Leihfrist an die Rückgabe der Werke erinnern (vgl. Leistungsbilanz 2002, S. 5). Diese wurden und werden aus Kostengründen ausschließlich als E-Mail verschickt.

### Gesamtentlehndauer

Die Gesamtentlehndauer betrug bis August 2007 ein halbes Jahr für alle BenutzerInnen, unabhängig von ihrem jeweiligen Status. Ab September 2007 kam es hier zu einer Differenzierung: Studierenden und BürgerInnen wurde ein halbes Jahr zugestanden, dem wissenschaftlichen Personal sowie DiplomandInnen und DissertantInnen der Universität Wien hingegen ein ganzes Jahr (vgl. Kopar 2007, S. 1). Das heißt, nach spätestens einem halben bzw. einem Jahr müssen die Werke zur Bestandskontrolle wieder vorgewiesen werden.

In den Fachbereichsbibliotheken gibt es teilweise abweichende Regelungen bei kürzeren Leihfristen. Allgemein kann man sagen, je kürzer die Leihfrist desto kürzer ist die Gesamtentlehndauer. Wochenend-Fristen oder Tagesentlehnungen sind grundsätzlich nicht verlängerbar, bei 14 Tagen Leihfrist beträgt die maximal mögliche Ausleihedauer zumeist 42 Tage (= 3 x 14).

Sind keine Vormerkungen vorhanden, kann das Buch sofort wieder entlehnt werden. In der statistischen Auswertung werden diese Fälle nicht eigens ausgewertet, da auch die Datenbank sie als neue Entlehnung wertet.

### Entlehnfristen

Die Leihfristen betragen in der Hauptbibliothek 28 Tage. Wie oben bereits erwähnt, gab es 2004 (Leistungsbericht 2004, S. 5) eine geringfügige Verkürzung der Leihfrist um zwei Tage auf diese Frist, um die Anzahl der fälligen Werke gleichmäßiger über die Woche zu verteilen.

In den FBs gibt es sehr unterschiedliche Leihfristen in Wochenintervallen von Wochenende bis zu 84 Tagen.

Das Wochenende ist als Zeitraum von Freitag bis Montag um 12.00 Uhr definiert, mit einer Gnadenfrist für weitere zwölf Stunden (vgl. Kopar/Gutsch 2005, S. 6), damit nicht eine Überziehungsgebühr von 0,15 Euro bzw. 0,20 Euro kassiert werden muss. Der Verwaltungsaufwand für diese kleinen Beträge wurde als nicht zu rechtfertigen angesehen.

Alle anderen Leihfristen enden um Mitternacht (23:59 Uhr), damit die BenutzerInnen die Werke so lange wie möglich über den Online-Katalog verlängern können.

#### Verlängerungen

Für die BenutzerInnen-Gruppen *Wissenschaftliches Personal Uni Wien* und *DiplomandIn/DissertantIn Uni Wien* wurde ab dem Wintersemester 2007/08 eine automatische Verlängerung eine Woche vor Ablauf der Frist bis zur Erreichung der Gesamtentlehndauer eingerichtet (vgl. Kopar 2007, S. 1). Die Gruppe der Studierenden hat keine automatische Verlängerung für die Ausleihen, sie kann diese aber selbst bis zur erlaubten Gesamtentlehndauer im Online-Katalog verlängern, solange keine Vormerkung zum Exemplar, keine Sperren vorhanden sind sowie keine Gebühren zu entrichten sind.

#### Maßnahmen

Die Universitätsbibliothek Wien setzt verschiedene Schritte, um säumige BenutzerInnen zur Rückgabe der Werke zu bewegen.

Als erstes erfolgt in der Minute nach der Fälligkeit die Sperre für weitere Ausleihen und für Verlängerungen in allen FBs, auch wenn das überfällige Buch aus einer anderen Zweigstelle stammt. Mit der ersten Mahnung werden Gebühren verrechnet, die mit jedem Tag und jeder weiteren Mahnung linear steigen. 30 Tage nach der dritten Mahnung, die bereits den Hinweis auf die Rechtsfolgen enthält, wird für gebührenpflichtige BenutzerInnen noch eine E-Mail mit dem Betreff *Letzter Zustellversuch vor Klage* verschickt. Erst wenn all

diese Maßnahmen fehlgeschlagen sind, wird die Ausleihe auf Verlust gesetzt, der Buchwert festgestellt sowie die Mahngebühren festgeschrieben. Danach wird der Akt der Finanzprokuratur – der Rechtsanwaltskanzlei der Republik Österreich – zur weiteren Bearbeitung übergeben, die dem/der NutzerIn dann auch ihre Kosten in Rechnung stellt. Letzten Endes wird der Fall vor Gericht verhandelt und es kann mit einem Exekutionstitel bis zur Pfändung führen.

Die gebührenbefreiten NutzerInnen werden ebenfalls für weitere Ausleihen gesperrt. Allerdings wird diese Sperre häufig ignoriert, solange die Werke nur ein paar Tage überfällig sind. Diese Gruppe erhält ebenfalls Mahnungen wie oben beschrieben, aber ohne Hinweise auf Rechtsfolgen. 30 Tage nach der dritten Mahnung werden diese LeserInnen mit der Bitte um Rückgabe der ausständigen Werke angeschrieben. Eine weitere Verfolgung der ausständigen Werke erfolgt nicht.

Diese großzügige Vorgangsweise ist unter anderem auch auf den Umstand zurückzuführen, dass das wissenschaftliche Personal Zugang zu den Bibliotheksräumlichkeiten im Fachbereich auch außerhalb der Öffnungszeiten hat. Bei einer zu strikten Verfolgung der Mahnfälle wird befürchtet, dass die Werke ohne reguläre Entlehnung aus der Bibliothek verbracht werden.

Außerrechtliche Maßnahmen werden keine gesetzt.

### **3.4 Wichtige Zeitpunkte**

Im Zeitraum 1999 bis 2010 sind einige Zeitpunkte von besonderer Bedeutung, die ich hier noch einmal zusammenfasse.

|            |  |
|------------|--|
| April 1999 | Start der Online-Ausleihe in der Hauptbibliothek                 |
| 10.2.2000  | erste Mahnung gebührenfrei<br>(vgl. Mahnung 2000 <sup>14</sup> ) |
| März 2000  | Start der regelmäßigen Mahnungen in der Hauptbibliothek          |

---

<sup>14</sup> Alle Einträge im Jahr 2000 wurden der Datei Mahnung 2000 entnommen.

|                |  |
|----------------|--|
|                | einmal pro Woche   |
| Ab Mai 2000    | Start der Online-Entlehnung in der<br>Bibliothek des Zentrums für Sportwissenschaften<br>FB Rechtswissenschaften<br>FB Betriebswirtschaftslehre<br>FB Germanistik, Niederlandistik und Skandinavistik<br>FB Wirtschafts- und Staatswissenschaften  |
| Juni 2000      | Automatische Verlängerung für das wissenschaftliche und<br>allgemeine Personal der Uni Wien in der Hauptbibliothek<br>Start der gebührenpflichtigen Mahnungen in der Hauptbibliothek<br>(14.6.2000)<br>21 ATS Mahngebühr / 2 ATS Überziehungsgebühr<br>Umstellung auf tägliche Mahnläufe mit einem Intervall von neun<br>Tagen zwischen den einzelnen Mahnstufen (15.6.2000) |
| Sommer 2000    | Sommerpause – keine Mahnungen (14.7.-9.10.2000)  |
| Oktober 2000   | Beginn der Mahnungen in der FB Germanistik mit einem<br>wöchentlichen Intervall – Gebührenfrei (24.10.2000)  |
| Dezember 2000  | Start der Mahnungen an der<br>FB Betriebswirtschaftslehre (6.12.2000)<br>FB Rechtswissenschaften (12.12.2000)<br>FB Wirtschafts- und Staatswissenschaften (12.12.2000)<br>Bibliothek des Zentrums für Sportwissenschaften (12.12.2000)<br>mit einem wöchentlichen Intervall  |
| Juli 2001      | Wechsel auf Version 14.2 Einführung einer Gesamtentlehndauer<br>(vgl. Leistungsbericht 2001 S. 4)  |
| September 2001 | Einführung der Erinnerungsschreiben<br>(vgl. Leistungsbericht 2001 S. 5)   |
| Oktober 2001   | Einführung der Studiengebühren WS 2001/2002<br>(vgl. BGBl. II Nr. 205/2001)  |
| Jänner 2002    | Währungsumstellung von Schilling (ATS) auf Euro (EUR)<br>Mahngebühr: 21.- ATS = 1,53 EUR<br>Überziehungsgebühr: 2.- ATS = 0,15 EUR   |

|              |   |
|--------------|---|
| 2002         | Einführung der automatischen Verlängerung für das wissenschaftliche Personal und DiplomandInnen /DissertantInnen für die gesamte UB<br>(vgl. Leistungsbericht 2002 S. 5)                              |
| Juni 2003    | Erhöhung der Mahngebühr auf 1,65 Euro<br>Erhöhung des Post-Portos für inländische Briefsendungen<br>(vgl. Pressemitteilung Post)  |
| 2004         | Vereinheitlichung Mahnwesen<br>Vereinheitlichung Gebührenverwaltung<br>Umstellung Entlehnfristen von 30 Tagen auf 28 Tage bzw. Wochenintervalle<br>(vgl. Leistungsbericht 2004 S. 5f)                 |
| Oktober 2007 | Ausweitung der Gesamtentlehndauer von einem halben Jahr auf ein Jahr für die BenutzerInnenstatus wissenschaftliches Personal und DiplomandIn/DissertantIn Universität Wien<br>(vgl. Kopar 2007, S. 1) |
| Oktober 2008 | Erhöhung der Mahngebühr auf 2 Euro<br>Erhöhung der Überziehungsgebühr auf 0,20 Euro<br>(vgl. Homepage UB Wien)  |
| März 2009    | Weitestgehender Wegfall der Studiengebühren<br>(vgl. BGBl. II Nr. 3/2009)   |

**Tabelle 2: Überblick wichtige Ereignisse**

In diesen zwölf Jahren haben sich etliche Dinge entwickelt, die das Rückgabeverhalten der NutzerInnen beeinflussen. Die wichtigsten sind die Einführung der Mahnungen 2000, die Erhöhung der Mahngebühren 2003, die Vereinheitlichung der Mahnroutinen für alle Fachbereichsbibliotheken im Jahr 2004 und eine weitere Gebührenerhöhung 2008.

## **4 Fragestellung und Auswertung der Daten 1999 – 2010**

Die Auswertung des bibliotheksinternen Datenmaterials vollzieht sich unter spezifischen Fragestellungen, deren Ergebnisse in weiterer Folge eventuell für die Praxis des Bibliotheksbetriebes als grundlegende Studie nutzbar gemacht werden könnten. Aus der Erfahrung meiner täglichen Arbeit als Leiterin der Abteilung Entlehnung/Lehrbuchsammlung an der Hauptbibliothek der Universität Wien verfolge ich bei der Auswertung des Datenmaterials folgende, konkrete Fragestellungen, die sich in Bezug auf einen allfälligen praktischen Nutzen als relevant erweisen:

- Gab es deutliche Änderungen bei den Rückgaben bzw. den fälligen Werken, als die Gebühren eingeführt bzw. erhöht wurden?
- Wer sind die „schwärzeren Schafe“? Das wissenschaftliche Personal oder doch die Studierenden, die unter Umständen eine Abschlussarbeit schreiben?
- Werden Bücher mit Leihfrist über das Wochenende öfter überzogen, weil die Leihfrist zu kurz ist? Ist dann der Umkehrschluss zulässig, dass es bei Entlehnfristen von 84 Tagen keine oder deutlich weniger Überziehungen gibt?
- Welche Einflussfaktoren von außen sind feststellbar?

### ***4.1 Datenqualität***

Wie bereits festgestellt, handelt es sich hier um eine Datenbankauswertung des Bibliotheksverwaltungssystems Aleph. Die Statistikdaten erhielt ich dankenswerterweise am 12. Juli 2011 vom Team Bibliothekssysteme und Koordination Digitale Bibliothek in anonymisierter Form zur wissenschaftlichen Auswertung. Allerdings stellte sich mit Vorliegen des Datenmaterials zu meinem Bedauern heraus, dass die Datenqualität wenig zufriedenstellend und nur bedingt aussagekräftig ist.



Wie sieht also das von mir ausgewertete Datenmaterial aus und worin besteht das Problem?

In Aleph gibt es, die Ausleihe betreffend, zwei verschiedene Tabellen. Die Ausleihen werden zunächst in der Tabelle Z36 erfasst. Durch die Rückgabe eines Werkes wird der Z36-Eintrag in einen Z36h(istory)-Eintrag „umgewandelt“, das heißt hier bleiben die Daten für Ausleihezeitpunkt, Fälligkeitsdatum und Rückgabezeitpunkt vermerkt.

Die zweite Tabelle, die Z35, ist die von der Herstellerfirma empfohlene Statistiktabelle. In ihr werden prinzipiell alle Vorgänge, wie zum Beispiel Ausleihen und Rückgaben, mitgeschrieben. Jeder Vorgang erzeugt einen eigenen Eintrag mit Vorgangsart und Vorgangsdatum.

Für die Auswertung des Datenmaterials war es teilweise notwendig, die Tabelle Z36h heranziehen, da nur in dieser Tabelle die notwendigen Informationen betreffend Ausleihedatum, Fälligkeitsdatum und Rückgabedatum vorhanden sind.

Im Zuge eines ersten, vergleichenden Blicks über die beiden Datentabellen stellte sich jedoch heraus, dass die Anzahl der Einträge in Z35 und Z36h nicht übereinstimmen.

| Jahr | Z35     | Z36h    | Differenz | Prozent |
|------|---------|---------|-----------|---------|
| 1999 | 235.685 | 10.881  | 224.804   | 4,62%   |
| 2000 | 380.095 | 16.959  | 363.136   | 4,46%   |
| 2001 | 338.750 | 166.210 | 172.540   | 49,07%  |
| 2002 | 450.305 | 406.331 | 43.974    | 90,23%  |
| 2003 | 475.383 | 438.094 | 37.289    | 92,16%  |
| 2004 | 498.001 | 467.294 | 30.707    | 93,83%  |
| 2005 | 498.628 | 475.225 | 23.403    | 95,31%  |
| 2006 | 555.451 | 542.451 | 13.000    | 97,66%  |
| 2007 | 588.292 | 577.484 | 10.808    | 98,16%  |
| 2008 | 593.399 | 585.507 | 7.892     | 98,67%  |

|      |         |         |       |        |
|------|---------|---------|-------|--------|
| 2009 | 574.322 | 570.436 | 3.886 | 99,32% |
| 2010 | 552.823 | 545.257 | 7.566 | 98,63% |

**Tabelle 3: Vergleich Z35 - Z36H Hauptbibliothek**

Wie schon allein bei den Daten der Hauptbibliothek ersichtlich ist, fehlen gerade für die Jahre 1999-2000/2001 sehr viele Datensätze in Z36h.

Trotz telefonischer Rückfrage sowohl bei den SystembibliothekarInnen der UB Wien als auch beim Systemadministrator des Zentralen Informatikdienstes der Universität Wien konnte nicht eruiert werden, warum diese Daten nicht vorhanden sind. Es wird vermutet, dass es entweder am Anfang Software- oder Datenbank-Probleme gegeben hat, oder dass die Daten im Laufe eines Versionsupgrades – absichtlich oder unabsichtlich – nicht migriert wurden. Dennoch habe ich beschlossen, die Auswertung auch für die unvollständigen Jahre durchzuführen, weil dies zum einen gerade die interessantesten Jahre sind und sich zum anderen vielleicht doch zumindest ein gewisser Trend erkennen lässt.

Auch in den nachfolgenden Jahren wird keine hundertprozentige Übereinstimmung erreicht, was aber meinem Erachten nach vernachlässigbar ist, da die Differenz nur wenige Prozent beträgt und sich daher dennoch Aussagen treffen lassen.

## ***4.2 Indikatoren, mit denen gemessen wird***

Die Möglichkeiten, die Entlehnungen bzw. die Überziehungen zu messen, sind mit der Einführung der Online-Ausleihe zahlreich geworden. Ich möchte mich auf einige wenige Faktoren beschränken.

Erstens die Anzahl der Mahnungen nach Mahnstufen für die Übersichtsauswertung über alle BenutzerInnen und Exemplare der Hauptbibliothek im Verhältnis zu den Ausleihen derselben Einheit.

Zweitens die Anzahl der überfälligen Werke im Verhältnis zu den Entlehnungen in absoluten und relativen Zahlen. Dazu die mittlere Überziehungsdauer, die sich aus Rückgabedatum minus Fälligkeitsdatum errechnet.

Auf die Fälle nach der letzten Mahnung, gehe ich nicht ein, da sie nicht Forschungsschwerpunkt sind.

### 4.3 Blickwinkel Gebührenhöhe

Um den Einfluss der Gebührenhöhe auf das Rückgabeverhalten zu untersuchen, vergleiche ich die Anzahl der Entlehnungen der Hauptbibliothek aus der Statistik-Tabelle Z35 mit der Mahnstatistik, unabhängig vom Exemplar- und BenutzerInnen-Status.

Die Mahnstatistik wird täglich mittels einer SQL-Abfrage in der Datenbank erstellt und am Ende des Jahres nach den Mahnstufen zusammengezählt. Die Zählung erfolgt pro Werk. Für den Vergleich habe ich die Anzahl der entlehnten Werke mit der Zahl der gemahnten Werke der Hauptbibliothek herangezogen, da mit der HB der längste Zeitraum abgedeckt wird und in dieser Teilbibliothek auch am gleichmäßigsten gemahnt wurde.

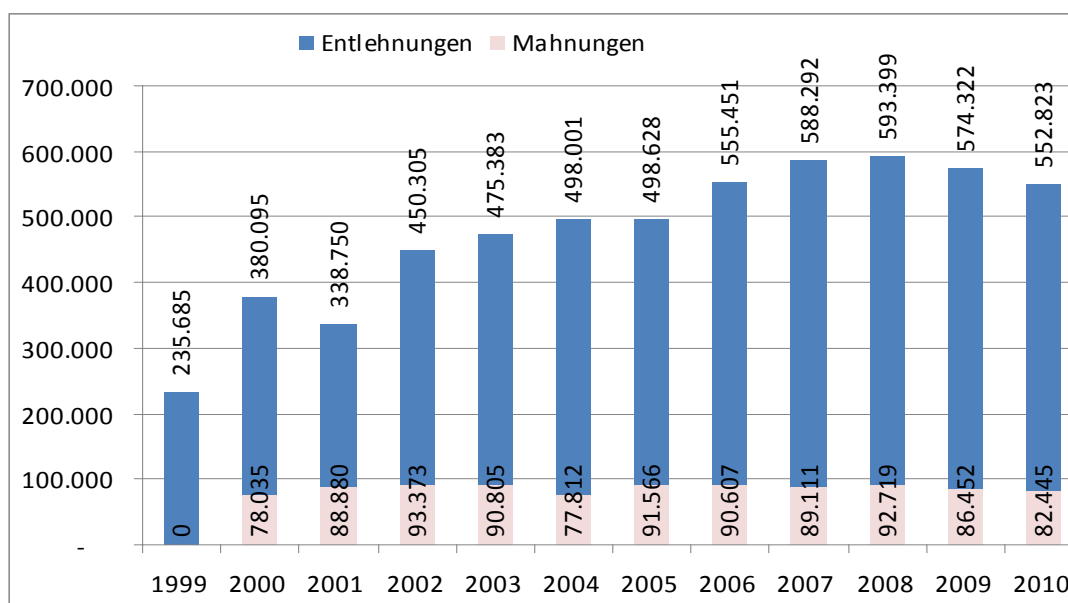


Abbildung 1: Entlehnungen und gemahnte Werke 1999-2010

Obwohl die Entlehnungen von 2000 mit 380.095 bis 2010 mit 552.823 Medien beinahe um die Hälfte angewachsen sind, ist bei den überfälligen Werken im Vergleich dazu nur eine geringfügige Steigerung von 78.035 auf 82.445 zu vermerken.



**Abbildung 2: Entwicklung der gemahnten Werke 1999-2010 in Prozent**

In prozentuellen Zahlen ausgedrückt, sind die gemahnten Werke aber stark zurückgegangen: von 20,35% (78.035) auf 14,91% (82.445).

Im Jahr 2000 entspricht das Verhältnis der 80:20-Regel von Leung (vgl. 2006 S. 86), die besagt, dass ca. 20% aller entlehnten Werke zu spät zurückgegeben werden.

Die auffällige Steigerung 2001 auf 26,24% ist eindeutig eine Auswirkung der Einführung der gebührenpflichtigen Mahnung in den bereits entlehnenden Teilbibliotheken im Dezember 2000. Obwohl ich hier nur die Hauptbibliothek auswerte, kann die UB-weite Sperre für Entlehnungen und Verlängerungen und die daraus resultierenden weiteren fälligen Werke auch die gemahnten Werke der HB beeinflusst haben, denn sobald ein Buch fällig ist, lässt sich kein weiteres verlängern, bis alle überfälligen zurückgebracht wurden. Dadurch werden nach und nach immer mehr Werke fällig. Dazu kommt, dass es in der Regel immer einige Zeit dauert, bis sich die LeserInnen an neue Bedingungen

gewöhnt haben. Die Einführung einer Gesamtentlehndauer durch die Aleph-Version 14.2 Mitte des Jahres hat sicherlich auch zu dem hohen Wert beigetragen.

Die Einführung der Erinnerungsschreiben im September 2001 kann die Zahlen aber auch nach unten gedrückt haben. Die Verrechnung der Studiengebühren mit Beginn des Wintersemesters 2001/2002, die Währungsumstellung im Jänner 2002 und die Einführung der automatischen Verlängerung der Ausleihen für das Personal und die DiplomandInnen/DissertantInnen der Uni Wien in Laufe desselben Jahres folgen aber zeitlich zu knapp aufeinander, um eine eindeutige Zuordnung zu zulassen.

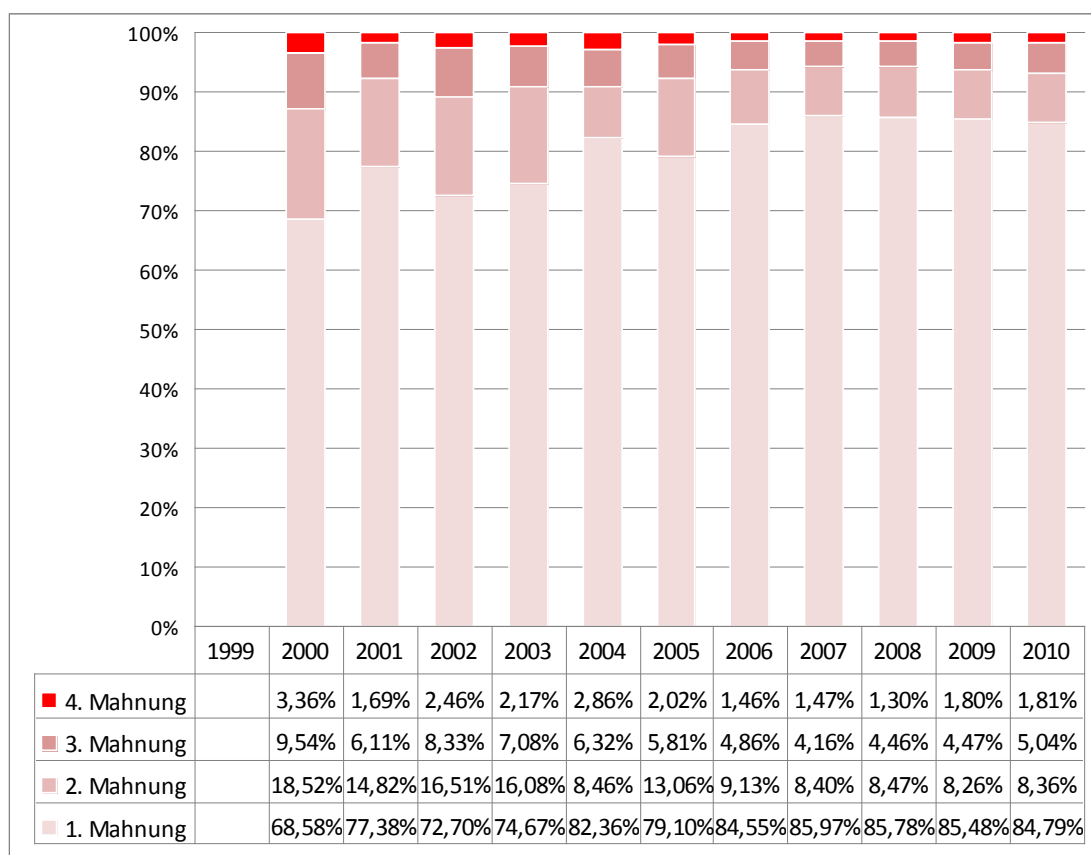
Die Erhöhung der Mahngebühren – die Überziehungsgebühren bleiben unverändert – um 0,07 Euro im Juni 2003 führte nur zu einer geringfügigen Senkung auf 19,10%.

2004 sinkt die Quote auf 15,62%. Ich führe das auf die Einführung einer einheitlichen Mahn- und Gebührenpolitik mit Sperre der Ausleih- und Verlängerungsrechte zurück. Diese Änderung wirkte sich aufgrund der Gesamtentlehndauer und der automatischen Verlängerung erst im folgenden Jahr 2005 mit 18,36% voll aus, da die UB-weite Sperre wiederum mehr überfällige Werke mit sich bringt und, wie bereits erwähnt, Änderungen bei den NutzerInnen eher träge wahrgenommen werden. Allerdings wurde die Vereinheitlichung damals nicht klar kommuniziert.

Die Verkürzung der Leihfristen auf Wochenintervalle, für die Hauptbibliothek von 30 auf 28 Tage, brachte eher eine Erleichterung für die Studierenden, da viele Berufstätige und Personen, die nicht am Bibliotheksort wohnen, nur an bestimmten Tagen, zumeist aber einmal in der Woche, in die Bibliothek kommen.

Die Erhöhung der Mahn- und Überziehungsgebühren im Oktober 2008 um 21,21% bzw. 33,33% brachte allerdings kaum eine Änderung. Der Überziehungsquotient lag weiterhin bei etwas über 15%.

Auch der weitestgehende Wegfall der Studiengebühren 2009 hatte keine offensichtlichen Auswirkungen auf die Überziehungen. Mit der Einführung 2001 hätte man zunächst annehmen können, dass die Studierenden in der Absicht, ihr Studium möglichst rasch abzuschließen, länger überziehen. Im Umkehrschluss wäre mit dem Wegfall der Studiengebühr dieser Druck geringer geworden und die Bücher hätten eher wieder zurückgegeben werden können.



**Abbildung 3: Gemahnte Werke nach Mahnstufen**

Bei der Verteilung der Mahnstufen 1-4 sieht man deutlich, dass durchschnittlich 80,12% (Mittel 2001-2010) aller gemahnten Werke innerhalb der ersten Mahnstufe (1-9 Tage) zurückgegeben werden. 11,82% der Werke werden zwei Mal gemahnt und 6,02% der Medien brauchen durchschnittlich drei Mahnungen, bis sie retourniert werden. Durchschnittlich 2,04% erreichen die letzte Mahnstufe. Um diese Werke zurückzubekommen, schreibt die Bibliothek

die LeserInnen zusätzlich außerhalb des Bibliothekssystems unter Hinweis der Rechtsfolgen an.

Eine Auswertung der Erfolgsquote bei diesen Fällen für den Untersuchungszeitraum ist allein für die Hauptbibliothek nicht möglich, da einerseits in diesem Bearbeitungsschritt nicht zwischen den einzelnen Bibliotheken unterschieden wird und andererseits die Fälle erst in den letzten Jahren einheitlich erfasst und bearbeitet wurden.

Bei allgemeiner Betrachtung sind Mahnungen und Mahngebühren nötig, um die NutzerInnen zur Rückgabe zu bewegen, aber die Höhe der Gebühren spielt keine so große Rolle wie angenommen, da die überfälligen Werke trotz der Erhöhungen 2003 und 2008 nicht deutlich genug zurückgegangen sind. Ausschlaggebend war vor allem die Einheitlichkeit der Mahn- und Gebührenpolitik in der gesamten Universitätsbibliothek ab 2004.

#### ***4.4 Blickwinkel BenutzerInnenstatus***

Wie sieht es aber aus, wenn man einzeln BenutzerInnen-Gruppen miteinander vergleicht? Lässt sich damit eine eindeutigere oder bessere Aussage über die Wirksamkeit von Mahngebühren treffen?

Ein Vergleich der Entlehnungen und Überziehungen der Hauptbibliothek aus Z36h bringt vielleicht Licht in die Angelegenheit, auch wenn die Zahlen der Jahre 1999-2001, wie eingangs erwähnt, nicht vollständig sind.

#### Wissenschaftliches Personal vs. Diplomand/DissertantInnen

Das wissenschaftliche Personal und die DiplomandInnen/DissertantInnen der Uni Wien haben in der Hauptbibliothek von den Entlehnbedingungen her die gleichen Rechte – 28 Tage Leihfrist, automatische Verlängerung der Entlehnungen, sofern nicht vorgemerkt, und eine Gesamtentlehndauer von mittlerweile einem Jahr – mit einer Ausnahme: Die Gruppe der DiplomandInnen/DissertantInnen bezahlt Mahn- und Überziehungsgebühren, wenn die Werke verspätet zurückgebracht werden.

| <b>Wissenschaftliches Personal Uni Wien</b> |              |                   |                        |
|---|--------------|-------------------|------------------------|
| Jahr  | Entlehnungen | Überfällige Werke | Überfällige in Prozent |
| 1999  | 1.540        | 754               | 48,96%                 |
| 2000  | 1.152        | 426               | 36,98%                 |
| 2001  | 5.558        | 1.284             | 23,10%                 |
| 2002  | 14.312       | 3.598             | 25,14%                 |
| 2003  | 12.935       | 2.719             | 21,02%                 |
| 2004  | 15.822       | 2.812             | 17,77%                 |
| 2005  | 17.825       | 3.733             | 20,94%                 |
| 2006  | 19.876       | 3.808             | 19,16%                 |
| 2007  | 23.567       | 4.022             | 17,07%                 |
| 2008  | 23.670       | 4.165             | 17,60%                 |
| 2009  | 27.546       | 4.950             | 17,97%                 |
| 2010  | 27.786       | 4.320             | 15,55%                 |
| <b>DiplomandIn/DissertantIn Uni Wien</b>    |              |                   |                        |
| Jahr  | Entlehnungen | Überfällige Werke | Überfällige in Prozent |
| 1999  | 404          | 120               | 29,70%                 |
| 2000  | 845          | 234               | 27,69%                 |
| 2001  | 6.811        | 794               | 11,66%                 |
| 2002  | 19.488       | 2.562             | 13,15%                 |
| 2003  | 26.262       | 2.812             | 10,71%                 |
| 2004  | 36.216       | 3.663             | 10,11%                 |
| 2005  | 39.876       | 4.420             | 11,08%                 |
| 2006  | 45.538       | 4.892             | 10,74%                 |
| 2007  | 54.378       | 5.126             | 9,43%                  |
| 2008  | 65.290       | 5.946             | 9,11%                  |
| 2009  | 70.399       | 6.746             | 9,58%                  |
| 2010  | 73.632       | 6.084             | 8,26%                  |

**Tabelle 4: Vergleich Wiss. Personal mit DiplomandInnen/DissertantInnen**



Wie leicht zu erkennen ist, entleihen die DiplomandInnen/DissertantInnen kontinuierlich mehr Werke als das wissenschaftliche Personal. 2001 ist es um ca. 1/5 (22,54%) mehr, 2010 ist es bereits mehr als das Zweieinhalbfache. Auch die absolute Anzahl der überfälligen Medien ist natürlich gestiegen. Aber im Verhältnis zu den Ausleihen sind die überfälligen Werke der Diplomand/DissertantInnen nicht nur deutlich zurückgegangen, sondern darüber hinaus auch noch fast um die Hälfte weniger als die des wissenschaftlichen Personals.

| Jahr | Wiss. Personal<br>Uni Wien | DiplomandIn/<br>DissertantIn Uni Wien | Differenz |
|------|----------------------------|---------------------------------------|-----------|
| 1999 | 48,96%                     | 29,70%                                | 19,26%    |
| 2000 | 36,98%                     | 27,69%                                | 9,29%     |
| 2001 | 23,10%                     | 11,66%                                | 11,44%    |
| 2002 | 25,14%                     | 13,15%                                | 11,99%    |
| 2003 | 21,02%                     | 10,71%                                | 10,31%    |
| 2004 | 17,77%                     | 10,11%                                | 7,66%     |
| 2005 | 20,94%                     | 11,08%                                | 9,86%     |
| 2006 | 19,16%                     | 10,74%                                | 8,42%     |
| 2007 | 17,07%                     | 9,43%                                 | 7,64%     |
| 2008 | 17,60%                     | 9,11%                                 | 8,49%     |
| 2009 | 17,97%                     | 9,58%                                 | 8,39%     |
| 2010 | 15,55%                     | 8,26%                                 | 7,28%     |

**Tabelle 5: Überfällige in Prozent Wiss. Personal und DiplomandInnen/DissertantInnen**

Die Einführung der automatischen Verlängerung der Ausleihen für die NutzerInnengruppen wissenschaftliches Personal und DiplomandInnen/DissertantInnen 2002 führte im darauffolgenden Jahr zu einem Rückgang der überfälligen Werke um mehrere Prozent. Für die Ausweitung der maximal möglichen Leihfrist von einem halben Jahr auf ein Jahr im Oktober 2007 ist aber nur ein geringfügiger Rückgang feststellbar.

Im Allgemeinen ist ein Rückgang der Verspätungen seit 2002 zu beobachten.

Aber reicht das schon aus, um eine Tendenz zu erkennen? Von welcher Gruppe werden die Werke länger überzogen?

| Jahr                | Wiss. Personal<br>Uni Wien | DiplomandIn/DissertantIn<br>Uni Wien | Differenz<br>in Tagen |
|---------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| 1999                | 85,02                      | 30,69                                | 54,32                 |
| 2000                | 54,31                      | 31,77                                | 22,54                 |
| 2001                | 21,88                      | 7,93                                 | 13,95                 |
| 2002                | 19,53                      | 7,72                                 | 11,81                 |
| 2003                | 15,08                      | 6,66                                 | 8,42                  |
| 2004                | 16,31                      | 6,16                                 | 10,15                 |
| 2005                | 16,87                      | 6,58                                 | 10,29                 |
| 2006                | 13,53                      | 7,19                                 | 6,33                  |
| 2007                | 13,19                      | 6,68                                 | 6,51                  |
| 2008                | 13,95                      | 6,63                                 | 7,31                  |
| 2009                | 13,62                      | 10,30                                | 3,32                  |
| 2010                | 12,47                      | 6,13                                 | 6,34                  |
| Mittel<br>1999-2010 | 24,65                      | 11,20                                | 13,44                 |
| Mittel<br>2002-2010 | 14,95                      | 7,12                                 | 7,83                  |

**Tabelle 6: Mittelwert Überziehungsdauer in Tagen für das wissenschaftliche Personal und die DiplomandInnen/DissertantInnen**

Wenn man die mittlere Überziehungsdauer der beiden Gruppen vergleicht, ist deutlich zu erkennen, dass die gebührenpflichtige Gruppe weniger lang überzieht. Die DiplomandInnen überziehen durchschnittlich eine Woche, das wissenschaftliche Personal durchschnittlich knapp 15 Tage (Mittelwert 2002-2010).

### Studierende Uni Wien vs. BürgerInnen

Wie sieht es aber aus, wenn beide NutzerInnen-Gruppen Gebühren bezahlen müssen? Leisten sich die BürgerInnen – mit vermutlich besserem Einkommen – mehr Überziehungen bzw. überziehen sie länger?

Auch hierfür wurden wieder die Exemplare mit Entlehnstatus *28 Tage* der Hauptbibliothek herangezogen.

| Jahr             | Studierende Uni Wien | BürgerInnen | Differenz |
|------------------|----------------------|-------------|-----------|
| 1999             | 38,71%               | 33,25%      | 5,46%     |
| 2000             | 29,79%               | 23,39%      | 6,39%     |
| 2001             | 21,26%               | 19,50%      | 1,76%     |
| 2002             | 17,74%               | 14,82%      | 2,92%     |
| 2003             | 15,22%               | 12,40%      | 2,82%     |
| 2004             | 15,01%               | 12,16%      | 2,85%     |
| 2005             | 16,56%               | 14,88%      | 1,68%     |
| 2006             | 17,09%               | 12,71%      | 4,38%     |
| 2007             | 17,01%               | 11,39%      | 5,62%     |
| 2008             | 17,22%               | 12,70%      | 4,51%     |
| 2009             | 16,31%               | 11,42%      | 4,88%     |
| 2010             | 15,88%               | 10,94%      | 4,94%     |
| Mittel 1999-2010 | 19,82%               | 15,80%      | 4,02%     |
| Mittel 2002-2010 | 16,45%               | 12,60%      | 3,85%     |

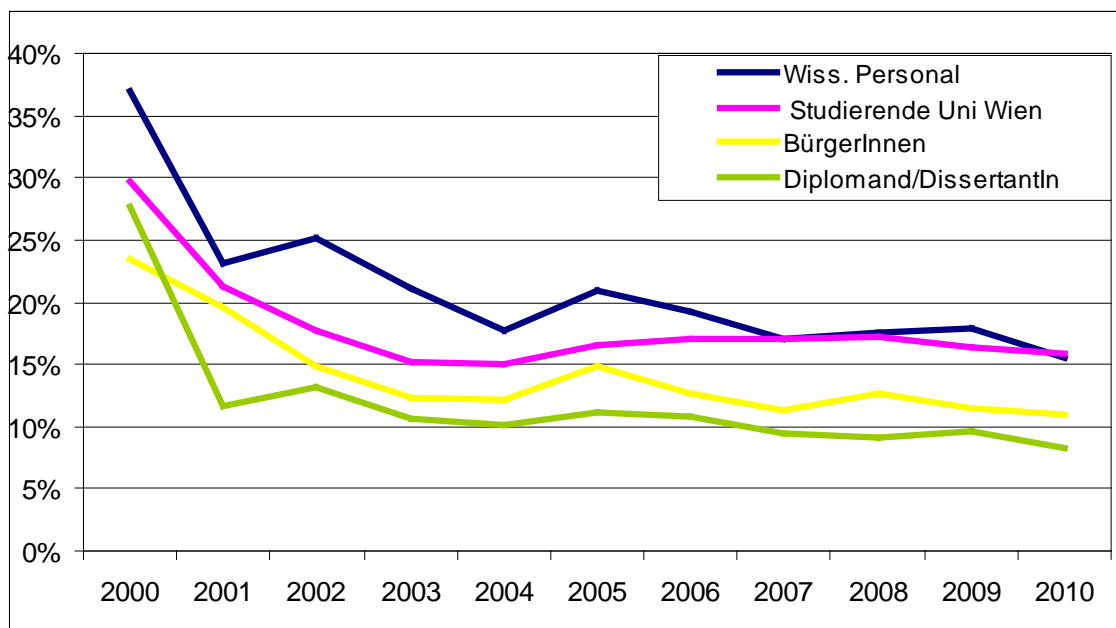
**Tabelle 7: Mittlere Überziehungsdauer Studierende Uni Wien und BürgerInnen**

Wie zu erkennen ist, gibt es tatsächlich einen Unterschied zwischen den Studierenden der Universität Wien und externen BürgerInnen. Anders als angenommen, überziehen die BürgerInnen nicht mehr Werke, sondern im Gegenteil, es sind deutlich weniger. Ein Überziehungsverhältnis von unter 11% wie im Jahr 2010 ist beinahe eine Sensation.

| Jahr             | Studierende Uni Wien | BürgerInnen | Differenz |
|------------------|----------------------|-------------|-----------|
| 1999             | 180,81               | 204,62      | (23,81)   |
| 2000             | 28,26                | 15,92       | 12,34     |
| 2001             | 11,77                | 13,73       | (1,95)    |
| 2002             | 7,82                 | 9,57        | (1,75)    |
| 2003             | 7,26                 | 10,47       | (3,21)    |
| 2004             | 7,15                 | 7,49        | (0,33)    |
| 2005             | 7,25                 | 7,02        | 0,23      |
| 2006             | 7,06                 | 6,47        | 0,59      |
| 2007             | 6,99                 | 6,53        | 0,47      |
| 2008             | 6,98                 | 6,54        | 0,44      |
| 2009             | 6,82                 | 6,48        | 0,35      |
| 2010             | 6,58                 | 6,05        | 0,53      |
| Mittel 1999-2010 | 23,73                | 25,07       | (1,34)    |
| Mittel 2002-2010 | 7,10                 | 7,40        | (0,30)    |

**Tabelle 8: Mittlere Überziehungstage Studierende und BürgerInnen**

Die Überziehungsdauer ist annähernd gleich lang, wenn man den Wert von 2003 als Ausreißer ansieht. Tendenziell überziehen die externen BürgerInnen sogar etwas weniger lang.



**Abbildung 4: Überblick Überziehungsverhältnis der untersuchten BenutzerInnen-Status**

Mit den auf den jeweiligen BenutzerInnen-Status heruntergebrochenen Auswertungen lässt sich der Einfluss der Mahnungen sowie Mahn- und Überziehungsgebühren auf das Rückgabeverhalten erkennen. In der Überblicksgrafik wird ersichtlich, dass es deutliche Unterschiede zwischen den BenutzerInnen-Gruppen trotz gleicher Entlehnfrist von 28 Tagen gibt. Die gebührenpflichtige Gruppe der Diplomand/DissertantInnen überzieht bei gleichen Entlehnbedingungen – Frist, Verlängerungen und Gesamtentlehndauer – wie die gebührenbefreite Gruppe des wissenschaftlichen Personals deutlich weniger Werke, und diese werden auch noch deutlich kürzer überzogen (Tabelle 6, S. 33).

Die BürgerInnen wiederum überziehen weniger Werke als die Studierenden bei ebenfalls gleichen Entlehnbedingungen. Der Unterschied geht möglicherweise auf unterschiedliche Ausleihintentionen zurück. Die Studierenden entleihen Werke für ihr Studium, für Prüfungen und schriftliche Arbeiten. Die BürgerInnen entleihen vorwiegend für Beruf und Unterhaltung, trotzdem überziehen sie die Werke deutlich weniger oft, obwohl sie es sich einerseits unter Umständen leisten könnten und sie andererseits vielleicht nicht so stark darauf angewiesen

sind, aus der Bibliothek zu entleihen wie Studierende, die sich nicht jedes Werk kaufen können. Anders betrachtet, kann man aus dem Vergleich schließen, dass die Studierenden häufiger überziehen, weil sie das Werk noch brauchen bzw. noch nicht fertig sind, und daher der Nachteil der Ausleih- und Verlängerungssperre in Kauf genommen wird. Der persönliche Nutzen, die Literatur für Prüfung und schriftliche Arbeit zur Verfügung zu haben, wiegt schwerer als die Strafe.

Einen deutlichen Unterschied gibt es in der Überziehungsdauer: Das wissenschaftliche Personal überzieht mit durchschnittlich 15 Tagen deutlich länger, die anderen Gruppen ca. sieben Tage. Da sowohl bei den DiplomandInnen/DissertantInnen als auch beim Personal der Literaturbedarf höher ist, führe ich den Unterschied auf die Verrechnung von Gebühren zurück.

#### ***4.5 Blickwinkel Entlehnbedingungen***

Bis jetzt haben wir uns den Einfluss der Gebühren an sich und die Unterschiede zwischen den einzelnen Gruppen angesehen. Doch in wie weit beeinflussen die Leihfristen das Rückgabeverhalten?

Zu diesem Zweck ziehe ich die Entlehnungen der Studierenden Uni Wien nach ausgesuchten Exemplarstatus in folgenden Fachbereichsbibliotheken heran.

| Bibliothek  | Sigel | Entlehnt seit | Entlehnfrist                   |
|---|-------|---------------|--------------------------------|
| FB Rechtswissenschaften<br>(Lehrbuchsammlung)         | A005  | 2000          | Tagesentlehnung<br>und 84 Tage |
| FB Wirtschafts- und<br>Staatswissenschaften           | A008  | 2000          | 14 Tage                        |
| Bibliothek des Zentrums für<br>Sportwissenschaften    | A134  | 2000          | 28 Tage                        |
| FB Germanistik, Niederlandistik<br>und Skandinavistik | A145  | 2000          | Wochenende                     |
| FB Betriebswirtschaftslehre                           | A158  | 2000          | Wochenende<br>und 56 Tage      |
| Hauptbibliothek                                       | AHB   | 1999          | 30 bzw. 28 Tage                |
| Hauptbibliothek<br>Lehrbuchsammlung                   | AHLB  | 1999          | 56 Tage                        |

**Tabelle 9: Ausgewählte Fachbereichsbibliotheken**

Die Teilbibliotheken wurden ausgewählt, weil einerseits verschieden lange Leihfristen von Wochenende bis 84 Tagen abgedeckt werden, und sie andererseits seit 2000 an der Online-Entlehnung teilnehmen und daher ein langer Untersuchungszeitraum zur Verfügung steht.

| Jahr                | Tages-<br>entlehnung | Wochenende |        | 14 Tage | 28 Tage |        | 56 Tage |        | 84 Tage |
|---------------------|----------------------|------------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|
|                     |                      | A145       | A158   |         | A008    | A134   | AHB     | A158   |         |
| 2000                | 3,07%                | 10,46%     | 7,61%  | 41,67%  | 44,09%  | 29,79% | 26,83%  | 20,03% | 23,10%  |
| 2001                | 5,98%                | 12,64%     | 12,24% | 30,36%  | 40,24%  | 21,26% | 18,60%  | 19,74% | 20,11%  |
| 2002                | 7,42%                | 10,72%     | 9,74%  | 29,02%  | 28,31%  | 17,74% | 13,98%  | 15,28% | 15,88%  |
| 2003                | 7,07%                | 10,83%     | 8,93%  | 27,48%  | 19,68%  | 15,22% | 13,81%  | 14,03% | 14,86%  |
| 2004                | 7,95%                | 10,87%     | 11,30% | 25,96%  | 18,76%  | 15,01% | 14,42%  | 14,72% | 14,49%  |
| 2005                | 7,74%                | 12,17%     | 13,38% | 29,05%  | 17,59%  | 16,56% | 18,57%  | 15,70% | 13,77%  |
| 2006                | 7,64%                | 12,80%     | 15,36% | 29,54%  | 19,64%  | 17,09% | 18,92%  | 16,15% | 15,16%  |
| 2007                | 8,75%                | 14,33%     | 18,58% | 31,24%  | 16,38%  | 17,01% | 15,84%  | 16,49% | 13,05%  |
| 2008                | 8,84%                | 16,55%     | 16,95% | 32,69%  | 16,80%  | 17,22% | 16,94%  | 15,48% | 12,87%  |
| 2009                | 8,11%                | 16,65%     | 16,18% | 28,64%  | 16,60%  | 16,31% | 16,80%  | 15,08% | 11,95%  |
| 2010                | 7,59%                | 15,76%     | 16,15% | 29,13%  | 15,01%  | 15,88% | 15,32%  | 15,41% | 11,63%  |
| Mittel<br>2000-2010 | 7,29%                | 13,07%     | 13,31% | 30,43%  | 23,01%  | 18,10% | 17,28%  | 16,19% | 15,17%  |
| Mittel<br>2002-2010 | 7,90%                | 13,41%     | 14,06% | 29,20%  | 18,75%  | 16,45% | 16,07%  | 15,37% | 13,74%  |

**Tabelle 10: Überfällige Werke in Prozent**



Die prozentuelle Auswertung<sup>15</sup> des Verhältnisses der Entlehnungen und der überzogenen Werke lässt keinen eindeutigen Schluss zu, ob die Länge der Leihfrist die Überziehungen beeinflusst.

Die Entlehnungen mit der kürzesten Leihfrist *Tagesentlehnung*<sup>16</sup> haben auch die am wenigsten überfälligen Werke (7,90%). Die Werke mit Status *Wochenende* (Fr – Mo) liegen mit 13,41% bzw. 14,06% ungefähr gleich auf mit Status *84 Tage* (13,74%). Die überzogenen Werke des Status *28 Tage* sind mit 18,75% für A134 bzw. 16,45% für AHB nur geringfügig höher als die Zahlen für Status *56 Tage*.

Auffällig ist auch, dass die Zahlen im Bereich Wochenend-Entlehnung sich seit 2004 deutlich erhöht haben. Ich führe das auf den Umstand zurück, dass ab 2004 für verspätete Rückgaben am Montag keine Überziehungsgebühr verrechnet wird. (vgl. Kopar/Gutsch, 2005, S. 6). Damit wird wiederum deutlich, dass die Nicht-Verrechnung von Gebühren zu einer Verschlechterung des Überziehungsquotienten führt.

Ganz aus dem Rahmen fallen die Daten der A008 für die Leihfrist *14 Tage*. Mit knapp 29% durchschnittlich überzogener Werke liegt diese Bibliothek deutlich bzw. weit über dem Durchschnitt von 16,11%.

Um herauszufinden, ob diese Zahlen nur für diese Bibliothek zutreffen oder für mehrere 14-Tage-Bibliotheken, habe ich zwei weitere Zweigstellen ausgewertet, die Bibliothek des Instituts für Sprachwissenschaften (A105), die seit 2001 eine 14-tägige Ausleihe betreibt und die FB für Soziologie und Politikwissenschaften (A007) mit Start der Online-Entlehnung 2002.

---

<sup>15</sup> Die absoluten Zahlen sind im Anhang II zu finden.

<sup>16</sup> Die Bücher müssen spätestens um 12.00 Uhr des Folgetages wieder zurückgegeben werden.

| Jahr             | A008   | A105   | A007   |
|------------------|--------|--------|--------|
| 2000             | 41,67% |        |        |
| 2001             | 30,36% | 35,14% |        |
| 2002             | 29,02% | 24,36% | 30,11% |
| 2003             | 27,48% | 25,07% | 25,44% |
| 2004             | 25,96% | 27,76% | 24,87% |
| 2005             | 29,05% | 27,40% | 25,51% |
| 2006             | 29,54% | 28,71% | 28,09% |
| 2007             | 31,24% | 26,11% | 28,43% |
| 2008             | 32,69% | 26,04% | 27,42% |
| 2009             | 28,64% | 32,02% | 26,06% |
| 2010             | 29,13% | 23,98% | 28,02% |
| Mittel 2000-2010 | 30,43% |        |        |
| Mittel 2001-2010 | 29,31% | 27,66% |        |
| Mittel 2002-2010 | 29,19% | 26,83% | 27,10% |

**Tabelle 11: Überziehungen in Prozent bei Leihfrist 14 Tage**

Auch in den weiteren ausgewerteten Einheiten ist der Überziehungsquotient unerwarteterweise ähnlich deutlich erhöht, was den Schluss nahe legt, dass dies kein Phänomen einer einzelnen Bibliothek ist. Daraus zu schließen, die Leihfrist mit 14 Tagen sei zu kurz, scheint mir ein wenig einfach, zumal sich die Überziehungsdauer nicht wesentlich von anderen Bibliotheken unterscheidet (siehe Tabelle 12, nächste Seite).

| Jahr                      | Tages-<br>entlehnung | Wochenende |       | 14 Tage |       |       | 28 Tage |       | 56 Tage |       | 84 Tage |
|---------------------------|----------------------|------------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|
|                           |                      | A145       | A158  | A008    | A105  | A007  | A134    | AHB   | A158    | AHLB  | A005    |
| 2000                      | 4,17                 | 22,48      | 16,38 | 7,38    |       |       | 10,64   | 28,26 | 18,54   | 74,8  | 22,99   |
| 2001                      | 6,15                 | 9,66       | 4,39  | 15,96   | 13,35 |       | 10,04   | 11,77 | 22,27   | 9,43  | 13,84   |
| 2002                      | 4,18                 | 5,61       | 4,23  | 7,66    | 9,55  | 5,25  | 10,49   | 7,82  | 10,05   | 8,07  | 10,14   |
| 2003                      | 4,05                 | 3,85       | 4,1   | 6,98    | 6,24  | 5,84  | 7,35    | 7,26  | 22,06   | 7,65  | 9,99    |
| 2004                      | 4,75                 | 4,00       | 3,84  | 10,66   | 6,78  | 11,04 | 6,8     | 7,15  | 12,68   | 7,33  | 9,93    |
| 2005                      | 4,98                 | 3,94       | 4,12  | 7,11    | 6,99  | 5,24  | 7,53    | 7,25  | 14,19   | 7,72  | 10,13   |
| 2006                      | 4,16                 | 4,2        | 4,37  | 5,97    | 6,56  | 7,68  | 7,19    | 7,06  | 10,77   | 7,55  | 9,14    |
| 2007                      | 3,97                 | 4,09       | 6,1   | 6,59    | 7,37  | 6,26  | 8,04    | 6,99  | 11,55   | 7,23  | 8,26    |
| 2008                      | 4,68                 | 4,48       | 4,42  | 7,07    | 7,13  | 6,05  | 7,72    | 6,98  | 8,26    | 7,16  | 7,83    |
| 2009                      | 4,18                 | 4,78       | 5,13  | 6,82    | 7,52  | 6,07  | 6,92    | 6,82  | 10,12   | 8,27  | 7,44    |
| 2010                      | 5,01                 | 3,74       | 4,67  | 7,87    | 6,81  | 6,25  | 5,8     | 6,58  | 9,81    | 7,16  | 7,54    |
| Durchschnitt<br>2000-2010 | 4,57                 | 6,44       | 5,61  | 8,19    | 7,83  |       | 8,05    | 9,45  | 13,66   | 13,85 | 10,66   |
| Durchschnitt<br>2002-2010 | 4,44                 | 4,3        | 4,55  | 7,42    | 7,22  | 6,63  | 7,54    | 7,1   | 12,17   | 7,57  | 8,93    |

**Tabelle 12: mittlere Überziehungsdauer der Studierenden in Tagen**

Werke mit kurzer Entlehnfrist (*Tagesentlehnung* und *Wochenende*) werden durchschnittlich etwas mehr als vier Tage überzogen, was bei Status *Wochenende* in etwa noch einmal der Leihfrist (Fr – Mo) entspricht. Bei den mittleren Entlehnfristen (*14* und *28 Tage*) werden die Werke durchschnittlich ca. um eine Woche überzogen. Die längste Entlehnfrist *84 Tage* hat eine Überziehungsdauer von knapp neun Tagen. Auffällig ist hier die deutlich längere Überziehungsdauer der A158 bei *56 Tagen* Frist, wobei sich hier möglicherweise die große räumliche Entfernung der Zweigstelle zum Hauptgebäude auswirkt.

#### **4.6 Beeinflussende Faktoren: Erinnerungsschreiben, Studiengebühren, Währungsumstellung**

Sind Mahnungen, Gebühren und Leihfristen die einzigen Faktoren, die das Rückgabeverhalten beeinflussen? Welche Bedingungen von außerhalb wirken auf die BenutzerInnen ein?

Eine Untersuchung, ob es nach der Einführung der Erinnerungsschreiben im Jahr 2001 einen Unterschied im Rückgabeverhalten bei LeserInnen mit und ohne E-Mail-Adresse gibt, ist leider nicht möglich, da keine Versand-Statistik verfügbar ist. Auch gibt es keine Aufzeichnungen, ob die NutzerInnen im Laufe der Jahre durchgehend eine E-Mail-Adresse eingetragen hatten. Natürlich könnte man die Anzahl der fälligen Werke zum Zeitpunkt der Erinnerung und am Fälligkeitstag zählen, da aber die Erinnerungsschreiben bereits seit 2001 verschickt werden, fehlt jegliche Vergleichsmöglichkeit.

Eine direkte Auswirkung der Einführung der Studiengebühren im Oktober 2001 auf die Mahnungen lässt sich leider nicht klar feststellen, da mit der Einführung der Erinnerungsschreiben im September 2001 und der Währungsumstellung im Jänner 2002 der Zeitraum zu kurz ist, um eine Beeinflussung eindeutig zuzuordnen.

Klar erkennen lässt sich aber ein deutlicher Anstieg der Entlehnungen (vgl. Abbildung 1, S. 26, Tabelle 4, S. 31 und Anhang II) ab dem Jahr 2002.

Der weitgehende Wegfall der Studiengebühren im Jahr 2009 hat, abgesehen von einem Rückgang der Entlehnungen, der aber nicht eindeutig den Studiengebühren zuzuordnen ist, auch keine erkennbaren Auswirkungen auf die Überziehungen.

Auch die Einführung des Euro mit Jänner 2002 scheint das Rückgabeverhalten nicht beeinflusst zu haben bzw. lassen sich aus den Daten keine eindeutigen Schlüsse ziehen.

Die Anschaffungspolitik, ein Werk maximal einmal aufzustellen (Ausnahme: Lehrbuchsammlung), erhöht meiner Meinung nach die Anzahl der überfälligen Werke, da die NutzerInnen wissen, dass sie das Werk bei Vorliegen von Vormerkungen erst nach langer Zeit, und dann oft zu spät für ihr Vorhaben wieder bekommen würden.

Ein kurzes Rechenbeispiel soll dies veranschaulichen.

Bei Leihfrist *28 Tage* und Vorliegen von drei Vormerkungen bekommt der/die letzte VormerkerIn das Werk rechnerisch bestenfalls nach  $84 (3 \times 28)$  Tagen zuzüglich  $2 \times 7$  Tage Abholfrist, insgesamt also nach 98 Tagen. Wenn man nun noch die durchschnittliche Überziehungsdauer von ca. sieben Tagen je NutzerIn ( $3 \times 7$ ) hinzurechnet, dauert es für den/die WartendeN unendliche 119 Tage (3,9 Monate), bis das Werk zur Nutzung zur Verfügung steht.

Die genaue Auswertung der Vormerkungstabelle im Zusammenspiel mit der Ausleihtabelle ist langwierig und schwierig und würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen. Weitergehende Forschung in dieser Richtung könnte aber wichtig werden, um die Bedürfnisse der NutzerInnen in Zukunft besser abzudecken.

#### **4.7 Zwischenresümee**

Bei einer allgemeinen Auswertung des Verhaltens aller BenutzerInnen unter Berücksichtigung der Frage, ob das Rückgabeverhalten von der Gebührenhöhe beeinflusst wird, zeigen sich bei den Zeitpunkten 2003 und 2008 keine markanten Änderungen. Die gemeinsame Mahn- und Gebührenpolitik der Universitätsbibliothek seit 2004 wirkt sich hingegen deutlich aus.

Im Detailvergleich der BenutzerInnen-Status zwischen wissenschaftlichem Personal und DiplomandIn/DissertantIn ist ein deutlicher Unterschied erkennbar. Die Gebühren beeinflussen sehr wohl das Rückgabeverhalten, wobei allerdings auch unter diesem Blickwinkel die Gebührenhöhe keinen nennenswerten Einfluss hat.

Die vorgesehenen Leihfristen zeigen ebenfalls keine so starke Auswirkung wie angenommen. Man kann nicht davon ausgehen, dass eine grundsätzlich längere Leihfrist wesentlich weniger Überziehungen bedeutet bzw. die Überziehungsdauer maßgeblich verkürzt.

Ein besonderes Problem stellt die Leihfrist *14 Tage* mit dem hohen Überziehungsquotienten von ca. 27,70% dar. Meine Vermutung ist, dass die NutzerInnen sich die Frist *Wochenende* gut merken und die Bücher umgehend bearbeiten. Die Frist *28 Tage* ist im Denken ebenso gut verankert. Man kann die Werke bis zur Bearbeitung einige Tage liegen lassen. Bei *14 Tagen* Leihfrist muss man die Werke ebenfalls nicht sofort bearbeiten, daher bleiben sie einige Tage liegen, nur ist dann, wenn man sie zur Hand nimmt, die Leihfrist schon wieder abgelaufen.

Um diese Vermutung jedoch wissenschaftlich zu erhärten, wäre tiefer gehende Forschungsarbeit von Nöten, die jedoch den Umfang dieser Arbeit übersteigen.

Ergänzend ist dazu noch zu bemerken, dass die vielen Ereignisse im Untersuchungszeitraum – Änderung der Entlehnkonditionen, Änderung der Rahmenbedingungen des Studiums, Ausweitung der Online-Ausleihe auf die gesamte Universitätsbibliothek – sich sicherlich auch gegenseitig beeinflussen, ohne dass sie eindeutig dingfest zu machen wären.

## 5 Umfrage

### 5.1 Zweck der Umfrage

Schon während der ersten Phase meiner Literaturrecherche und auch beim Einlesen in das Thema wurde mir schnell klar, dass zwar alle Bibliotheken mit überfälligen Werken zu tun haben, aber nur die wenigsten sich mit den Gründen für die verspätete Rückgabe aus Sicht der NutzerInnen auseinandersetzen. Nur die Studien von Adomi (2003) und von Ajayi/Okunlola (2005) beschäftigten sich mit den Beweggründen und Motiven der BenutzerInnen. Einschränkend ist jedoch festzustellen, dass die Studie von Adomi über die Universität von Benin, Benin City und die Delta State Universität in Abraka, beide in Nigeria, nicht auf Europa bzw. die Universitätsbibliothek Wien übertragbar ist. Der Bestand der beiden Universitäten zusammen betrug zum Zeitpunkt der Studie lediglich ca. 131.000 Bände. Insgesamt beantworteten 143 Studierende den Fragebogen der nigerianischen Studie.

Die Umfrage von Ajayi und Okunlola unter den BenutzerInnen der Hezekiah Oluwasanmi Library der Obafemi Awolowo University kann ebenso nur bedingt herangezogen werden, da diese Bibliothek mit ca. 650.000 Bänden (Ajayi/Okunlola 2005, S. 188) ebenfalls über weniger Werke verfügt.

An der Universitätsbibliothek Wien betrug der Bestand 2010 ca. sechs Millionen Bände, die Anzahl der aktiven BenutzerInnen<sup>17</sup> lag bei 65.686 Personen (vgl. Leistungsbericht 2010 S. 39). Die unterschiedlichen Größenverhältnisse der Bibliotheken verunmöglichen also den direkten Vergleich. Hinzu kommt, dass die Lebens- und Studienbedingungen von Nigeria nicht mit den österreichischen zu vergleichen sind.

Aus diesem Grund initiierte ich für diese Arbeit eine eigene Umfrage mit dem Ziel herauszufinden, warum und unter welchen Bedingungen die BenutzerInnen der Universitätsbibliothek Wien die Ausleihfristen überziehen. Sicherlich gibt es mehr Gründe als „vergessen“, „nicht gewusst“ oder „keine Mahnung erhalten“.

---

<sup>17</sup> Als aktive/r BenutzerIn wird gewertet, wer mindestens eine Ausleihe im Kalenderjahr getätigt hat. Die Anzahl der gültigen Ausweise 2010 betrug 83.533 (Leistungsbericht 2010, S. 39).

## **5.2 Fragestellung**

Mit der Umfrage soll also das Verhalten und das Verhältnis der BenutzerInnen zu Mahnungen und Mahngebühren untersucht werden.

Im Wesentlichen geht es um Klärung folgender Fragen: Gibt es ein Problembewusstsein unter den BenutzerInnen in Bezug auf Mahnungen? Welchen Stellenwert haben die Mahnungen und Gebühren bei BenutzerInnen? Verstehen die BenutzerInnen die Notwendigkeit von Mahnungen und Mahngebühren? Welche Rolle spielt die Leihfrist bei der nicht fristgerechten Rückgabe? Wie werden die Mahn- und Überziehungsgebühren empfunden? Wo liegt die Schmerzgrenze?

## **5.3 Methodik**

Die Umfrage wurde als Online-Umfrage<sup>18</sup> durchgeführt. BenutzerInnen aus den zu untersuchenden Gruppen, also wissenschaftliches Personal der Universität Wien, Studierende und DiplomandInnen/DissertantInnen der Universität Wien sowie externe BenutzerInnen wurden per Zufall ausgewählt, wenn sie in Aleph einen entsprechenden Status der gewünschten Benutzergruppe eingetragen hatten und in der Zeit zwischen 1. Mai 2010 und 30. April 2011 mindestens ein Buch sowohl aus der Hauptbibliothek als auch aus einer Fachbereichsbibliothek entlehnt hatten und der Bibliotheksausweis zum Zeitpunkt der Umfrage noch gültig war. Eine eingetragene E-Mail-Adresse war ebenfalls Voraussetzung, da der Link zur Umfrage per E-Mail verschickt wurde.

Die Umfrage lief während des Sommersemesters in der Zeit von 13. – 31. Mai 2011, am 20. Mai 2011 wurde ein Erinnerungsmail ausgeschickt.

---

<sup>18</sup> Der Fragenbogen ist als elektronische Datei beigefügt bzw. im Anhang III. Im Fragebogen finden sich auch Fragen, die nicht unmittelbar mit dieser Arbeit zu tun haben. Die Umfrage wurde dankenswerterweise von der UB Wien bezahlt und sollte daher auch einen Mehrwert für die Bibliothek haben.



## 5.4 Ergebnisse

### 5.4.1 Demographie

Insgesamt wurden 6.583 E-Mails mit dem Link zur Umfrage verschickt, davon haben 1.632 BenutzerInnen (24,77%) teilgenommen.

Obwohl die Auswahl der Befragten in der Datenbank nur aufgrund der eingetragenen BenutzerInnengruppen erfolgte, sind auch Antworten von anderen Personengruppen – nichtwissenschaftliches Personal der Uni Wien und Sonstige – enthalten. Diese Diskrepanz ist wohl aufgrund von Eingabefehlern, veralteten Einträgen bezüglich Status oder selbstempfundene andere Gruppenzugehörigkeit seitens der Befragten zustande gekommen.

Diese Fälle wurden von der Auswertung ausgenommen. Insgesamt waren 51 Antworten (3,1%) davon betroffen.

1.172 (75,4%) der Antwortenden waren Frauen, 382 (24,6%) Männer.

Dieser unerwartet hohe Anteil an Frauen lässt sich teilweise mit der Verteilung der Studierenden der Uni Wien erklären. Im Sommersemester 2011 waren 86.932 Personen zum Studium zugelassen, davon waren 54.802 (63,04%) Frauen (vgl. Homepage Uni Wien).

| Ich bin  | Häufigkeit | Gültige Prozente |
|--|------------|------------------|
| Student/in   | 1.422      | 90,2%            |
| Wissenschaftliches Personal<br>Universität Wien        | 95         | 6,0%             |
| Extern<br>(Nicht Angehörige/r<br>der Universität Wien) | 60         | 3,8%             |
| Gesamt   | 1.577      | 100,0%%          |

**Tabelle 13: Verteilung der Gruppen**

Die Verteilung der Gruppen entspricht der Verteilung der BenutzerInnengruppen in der Statistik 2010 (vgl. Entlehnstatistik 2010, Tabellenblatt Benutzer gesamt 2010), wenn man die feine UB-interne Gliederung der vorhandenen Status außer Acht lässt.

| Status | Bezeichnung                         | Aktive Ausweise<br>2010 | Prozent der<br>Gesamtsumme |
|--------|-------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| 01     | Wiss. Personal Univ. Wien           | 2.374                   | 4,25%                      |
| 02     | Studierende/r Uni Wien              | 46.553                  | 83,28%                     |
| 03     | Diplomand/Dissertant/in<br>Uni Wien | 4.945                   | 8,85%                      |
| 05     | EU-Bürger/in                        | 2.030                   | 3,63%                      |
|        | Gesamt                              | 55.902                  | 100,00%                    |

**Tabelle 14: Benutzer ausgewählte Status 2010**

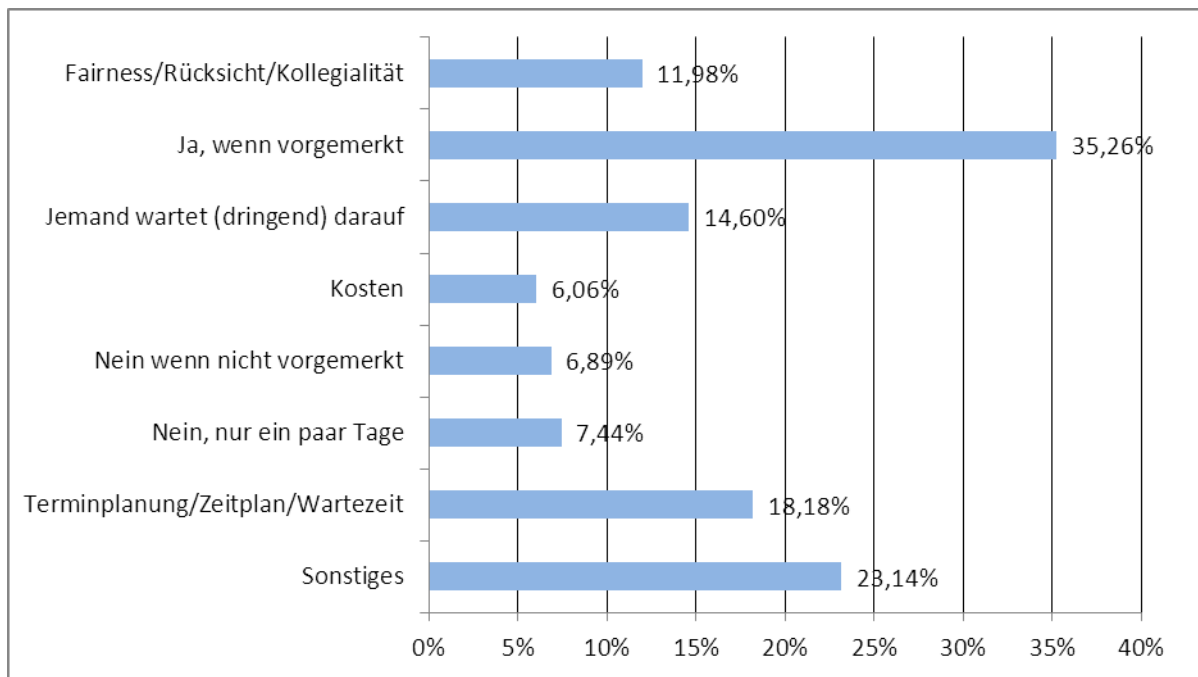
Die DiplomandInnen/DissertantInnen Uni Wien gehören zu den Studierenden der Universität Wien. Damit ergibt sich für die Gruppe der Studierenden Uni Wien die Summe von 51.498 Studierenden (92,13%). Die Stichprobe ist also gültig.

#### **5.4.2 Problembewusstsein und Stellenwert**

Gibt es ein Problembewusstsein unter den BenutzerInnen in Bezug auf Mahnungen? Welchen Stellenwert haben die Mahnungen und Gebühren bei Benutzern? Verstehen die Benutzerinnen die Notwendigkeit von Mahnungen und Mahngebühren?

66,70% oder 736 der Antwortenden halten nicht rechtzeitig zurückgegebene Werke für ein Problem. 185 Personen (16,17%) halten es für kein Problem und 196 (17,13%) Personen haben *Weiß nicht* angegeben. 433 Personen haben diese Frage nicht beantwortet.

Die Erläuterungsantwort war als freie Textantwort definiert. Daher waren in den Antworten teilweise mehrere Begründungen vorhanden, sodass ich diese Frage als Mehrfachantworten-Set ausgewertet habe.



**Abbildung 5: Erläuterung zur Fragestellung „Halten Sie nicht rechtzeitig zurückgegebene Werke für ein Problem?“**

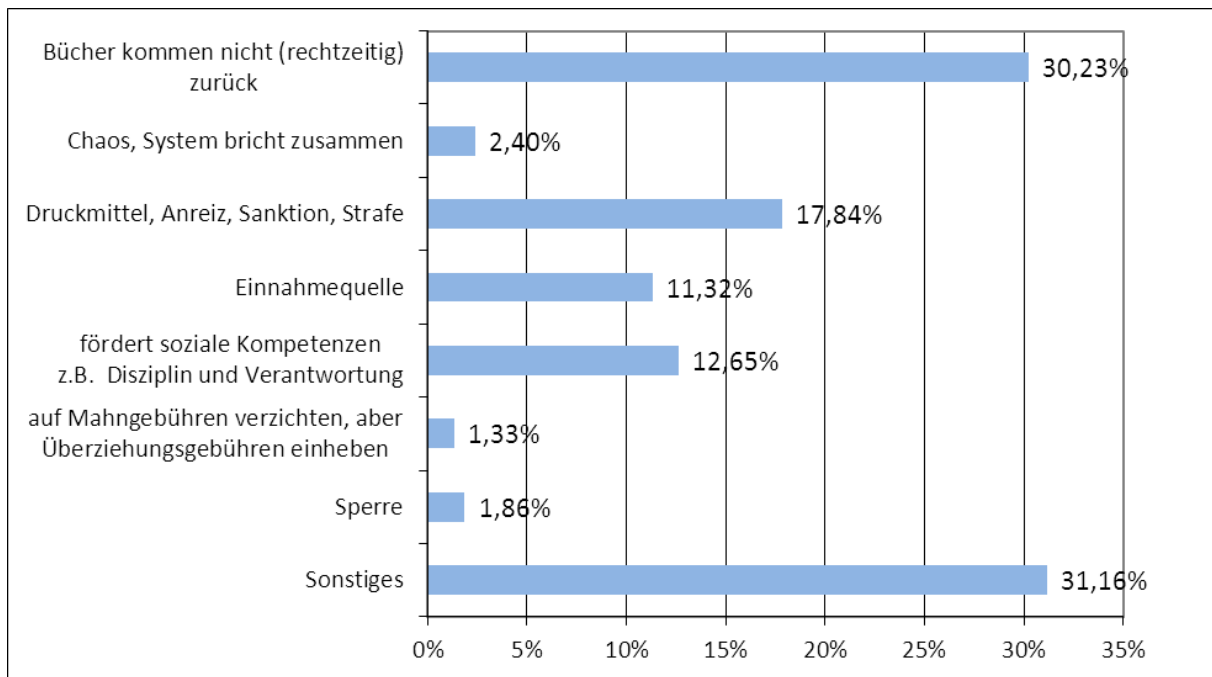
256 (35,26%) Personen geben an, dass es vor allen dann ein Problem darstellt, wenn das Werk vorgemerkt ist. Umgekehrt geben – teilweise zusätzlich – 50 (6,89%) Personen an, dass es für sie kein Problem ist, Werke zu spät zurückzugeben, solange die Werke nicht vorgemerkt sind bzw. wenn die Werke nur ein paar Tage bis maximal eine Woche überzogen werden (7,44%, 54 Antworten).

Als Probleme werden die mangelnde Verlässlichkeit auf den angegebenen Rückgabetermin und die direkt daraus resultierende Verzögerung in der eigenen Terminplanung angesehen (18,18%, 132 Antworten).

87 Personen (11,98%) finden es unfair bzw. unkollegial gegenüber anderen, Medien zu spät zurückzugeben. 14,60% bzw. 106 Antwortende sind sich bewusst, dass jemand unter Umständen auch dringend auf ein entlehntes Werk warten könnte. Lediglich für 44 Personen (6,06%) sind die Kosten ein Problem.

Auf die Frage „Glauben Sie, die UB könnte auf Mahnungen bzw. Mahn- und Überziehungsgebühren verzichten?“ haben 68,93% bzw. 1.005 Personen mit Nein geantwortet, 9,67% (141) mit Ja und 21,49% (312) mit Weiß nicht. 119 haben auf diese Frage nicht geantwortet.

Die zugehörige Erläuterungsfrage war ebenfalls als freie Textantwort definiert und wurde daher ebenso als Mehrfachantworten-Set ausgewertet:



**Abbildung 6: Erläuterung zur Fragestellung „Glauben Sie, die UB könnte auf Mahnungen bzw. Mahn- und Überziehungsgebühren verzichten?“**

Knapp ein Drittel (30,23%, 233 Antworten) glaubt, dass dann die Bücher nicht mehr bzw. nicht mehr rechtzeitig zurückkommen würden. 17,84% bzw. 143 Personen sehen Mahnungen und Gebühren als Druckmittel oder Anreiz, um Bücher zu rechtzeitig zurückzubringen. 12,65% (97 Antworten) haben Gründe angegeben, die sich am besten als *Förderung sozialer Kompetenzen* zusammenfassen lassen: Disziplin, Verantwortung, Erziehungseffekt.

Der hohe Anteil an *Sonstiges* mit knapp über 30% enthält hauptsächlich Stellungnahmen über die mangelnde Kenntnis der Sachlage bzw. Allgemeinplätze oder persönliche Erfahrungen.

| Maßnahme                     | sehr sinnvoll | eher sinnvoll | weniger sinnvoll | nicht sinnvoll |
|------------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|
| Erinnerungsschreiben         | 95,93%        | 2,71%         | 0,59%            | 0,76%          |
| Mahnungen                    | 55,37%        | 29,02%        | 10,12%           | 5,50%          |
| Mahnungen per E-Mail         | 71,35%        | 20,53%        | 5,00%            | 3,11%          |
| Mahnungen per Post           | 6,87%         | 9,81%         | 20,07%           | 63,24%         |
| Mahnungen per Einschreiben   | 4,80%         | 6,83%         | 15,14%           | 73,22%         |
| Sperre für weitere Ausleihen | 26,73%        | 24,65%        | 21,63%           | 26,99%         |
| Sperre für Verlängerungen    | 25,68%        | 19,21%        | 18,25%           | 36,86%         |
| Mahngebühren                 | 34,42%        | 28,74%        | 19,97%           | 16,87%         |
| Überziehungsgebühren         | 46,43%        | 33,28%        | 12,72%           | 7,58%          |

**Tabelle 15: Sinnhaftigkeit der Maßnahmen**

Von den derzeitigen Maßnahmen werden die Erinnerungsschreiben mit beinahe 96% (1.132) als für sehr sinnvoll erachtet. Die Mahnungen an sich sind für 55,37% (624) sehr sinnvoll und für 29,02% (327) eher sinnvoll. Mahnungen per E-Mail werden von 71,35% (827) als sehr sinnvoll eingeschätzt, die Mahnungen per Post werden von 83,31% (909) und die Mahnungen per Einschreiben von 88,36% (957) als weniger bis nicht sinnvoll angesehen.

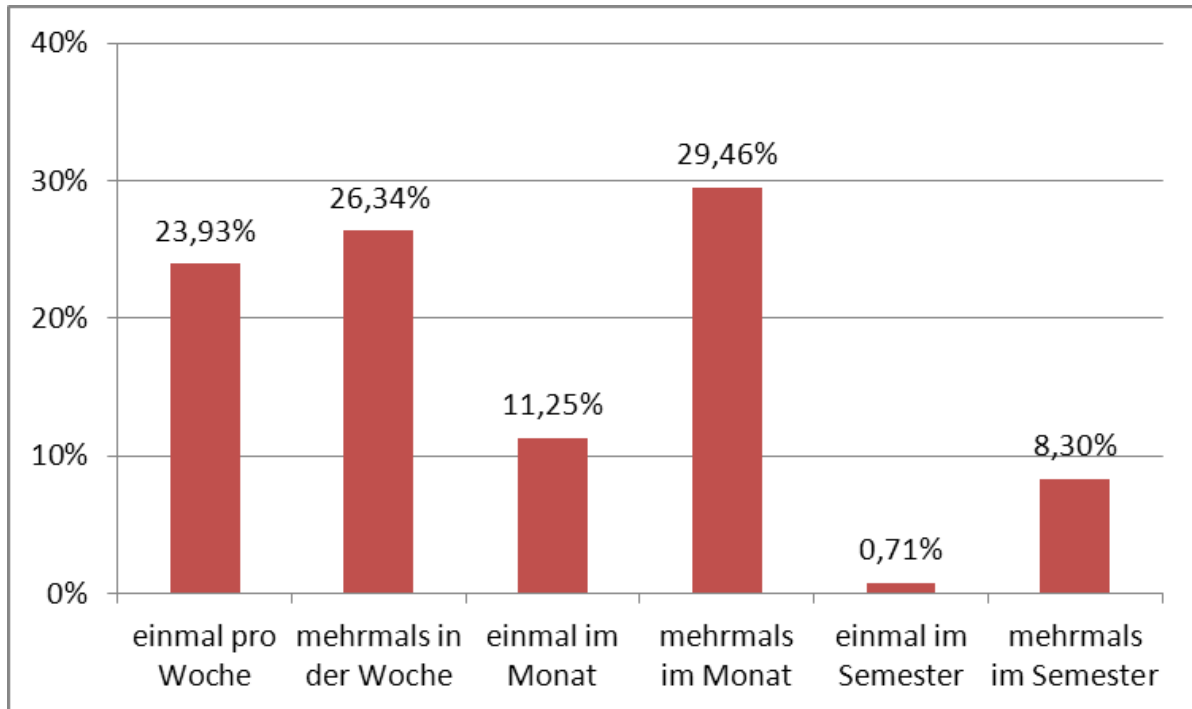
Die Sperre für weitere Ausleihen wird zu beinahe gleichen Teilen als für sehr sinnvoll (26,73%, 309) als auch für nicht sinnvoll erachtet (26,99%, 312). Die Sperre für Verlängerungen wird von 36,86% (422) für nicht sinnvoll gehalten, wohingegen 25,68% (294) sie doch als sehr sinnvoll einschätzen.

Die Mahn- und Überziehungsgebühren werden im Großen und Ganzen als sinnvoll erachtet. Die Mahngebühren mit insgesamt 63,16% (734) liegen etwas hinter den Überziehungsgebühren mit 79,71% (915).

Die Maßnahmen werden mit Ausnahme der brieflichen Mahnungen für sinnvoll erachtet. Die Sperren für weitere Ausleihen und Verlängerungen werden mit gemischten Gefühlen betrachtet, wobei die Tendenz bei der Verlängerungssperre eher zu nicht sinnvoll geht.

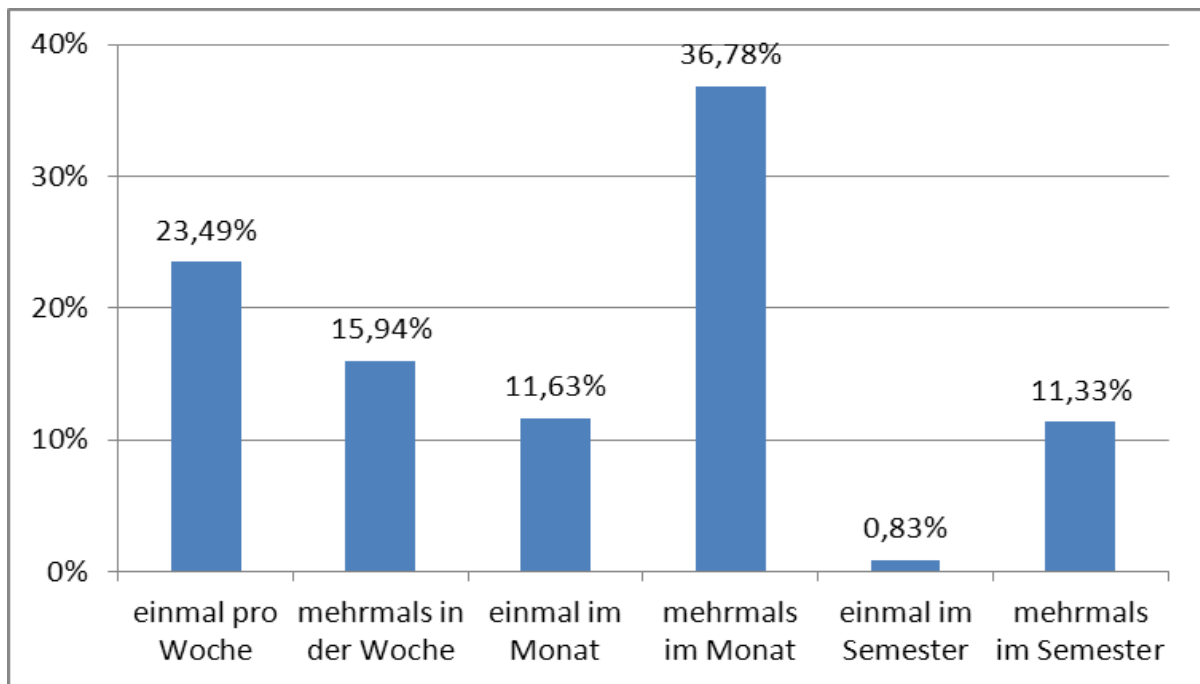
### 5.4.3 Leihfristen

Um die Frage nach der Rolle der Leihfristen zu beantworten, ziehe ich die Fragen zur Benützung, die allgemeine Zufriedenheit mit den Leihfristen und die Gründe für die verspätete Rückgabe heran.



**Abbildung 7: Häufigkeit Benützung**

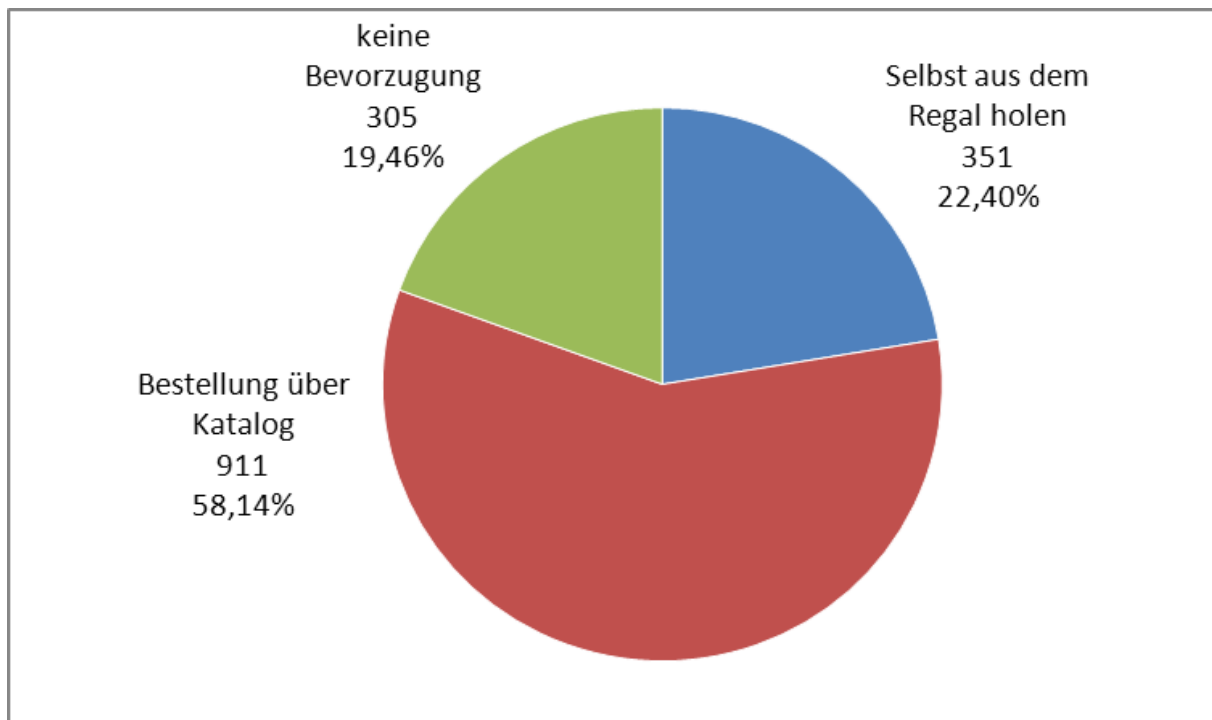
Knapp die Hälfte der Befragten (50,27% oder 563 Personen) benützt die Bibliothek einmal bis mehrmals in der Woche. Immerhin noch beinahe 30% (330 Personen) nehmen die Bibliothek mehrmals im Monat in Anspruch. Weniger als 10% (101 Antworten) benützen die Einrichtung nur einmal bis mehrmals im Semester. 457 Personen haben diese Frage beantwortet.



**Abbildung 8: Häufigkeit Entlehnungen**

Beinahe 40% (522) der Befragten entleihen einmal bis mehrmals in der Woche Werke aus der Bibliothek. Etwas unter der Hälfte (48,41% bzw. 641) der Antwortenden leihen sich ein bis mehrmals im Monat etwas aus. Knapp 12% (161) geben an, sich einmal bis mehrmals im Semester ein Medium auszuborgen. Bei 253 Bögen wurde keine Antwort gegeben.

Die Bibliothek wird von gut 90% der Befragten regelmäßig – mehrmals in der Woche bis mehrmals im Monat – genutzt und es werden auch von beinahe ebenso vielen Personen regelmäßig Werke entlehnt.



**Abbildung 9: bevorzugter Zugang zu den Beständen**

Deutlich über die Hälfte (58,14% oder 911) der Befragten gibt an, die Bestellung der Werke über den Online-Katalog zu bevorzugen. 22,40% (351) holen sich die Werke lieber selbst aus dem Regal und 19,46% (305) der Antwortenden geben an, keine der Möglichkeiten zu bevorzugen.

Der hohe Prozentsatz der Präferenz der Bestellungen kann auf den Komfort der Nutzung von Zuhause aus und auch auf die Zuverlässigkeit des Erhalts des Werkes zurückgeführt werden. Ein bestelltes Werk ist bis zur Abholung einige Tage für den/die BenutzerIn reserviert, während hingegen die Verfügbarkeit eines Buches in Freihandaufstellung, welches man selbst aus dem Regal holen muss, nicht mehr gegeben sein kann, wenn man die Bibliothek vielleicht erst mehrere Tage nach der Recherche im Online-Katalog besucht.

Auch sind an der UB Wien mit der Bestellbarkeit eines Werkes in der Regel längere Leihfristen verbunden.

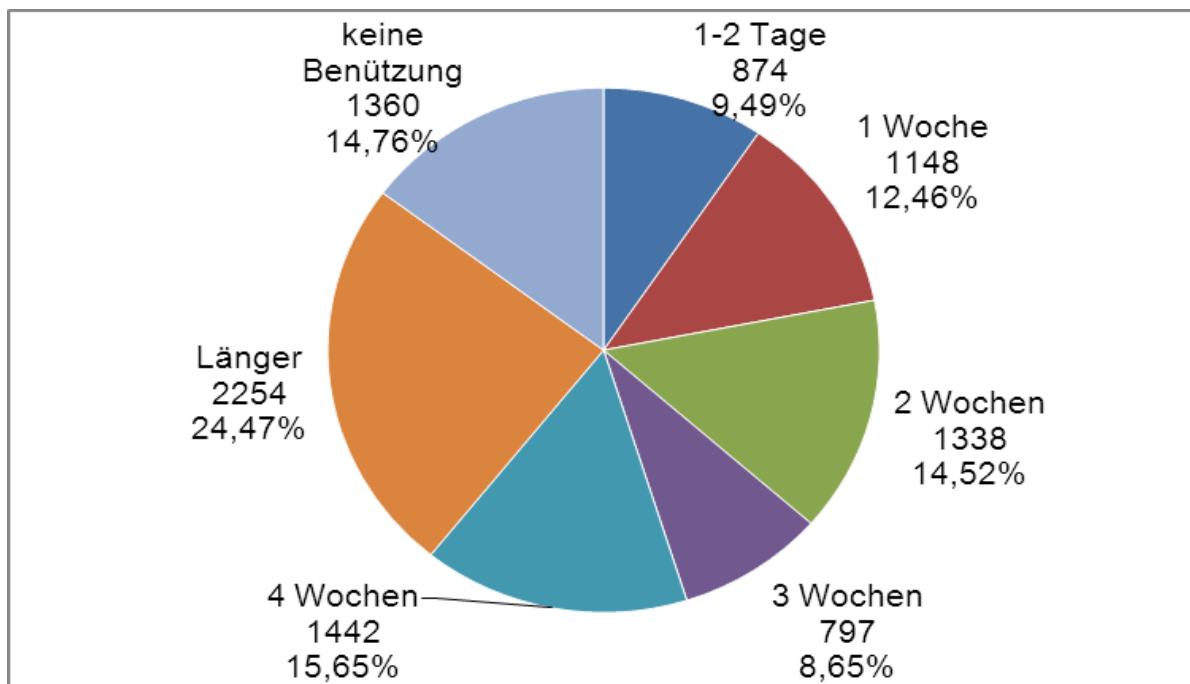


|                 | Kopieren        | Referat       | Artikel       | Lehrveranstaltung | Abschlussarbeit | Lernen        |
|-----------------|-----------------|---------------|---------------|-------------------|-----------------|---------------|
| 1-2 Tage        | 683<br>(43,64%) | 40<br>2,59%   | 49<br>3,19%   | 80<br>5,34%       | 4<br>0,26%      | 18<br>1,18%   |
| 1 Woche         | 310<br>(19,81%) | 284<br>18,36% | 180<br>11,70% | 207<br>13,81%     | 21<br>1,37%%    | 146<br>9,54%  |
| 2 Wochen        | 127<br>(8,12%)  | 455<br>29,41% | 256<br>16,64% | 167<br>11,14%     | 50<br>3,26%     | 283<br>18,50% |
| 3 Wochen        | 71<br>(4,54%)   | 209<br>13,51% | 156<br>10,14% | 70<br>4,67%       | 94<br>6,13%     | 197<br>12,88% |
| 4 Wochen        | 150<br>(9,58%)  | 325<br>21,01% | 298<br>19,38% | 130<br>8,67%      | 237<br>15,45%   | 302<br>19,74% |
| Länger          | 159<br>(10,16%) | 165<br>10,67% | 311<br>20,22% | 213<br>14,21%     | 1.049<br>68,38% | 357<br>23,33% |
| keine Benützung | 65<br>(4,15%)   | 69<br>4,46%   | 288<br>18,73% | 632<br>42,16%     | 79<br>5,15%     | 227<br>14,84% |
| Gesamt          | 1.565           | 1.547         | 1.538         | 1.499             | 1.534           | 1.530         |
| Fehlend         | 12              | 30            | 39            | 78                | 43              | 47            |
|                 | 1.577           | 1.577         | 1.577         | 1.577             | 1.577           | 1.577         |

**Tabelle 16: Übersicht Benutzungsdauer**

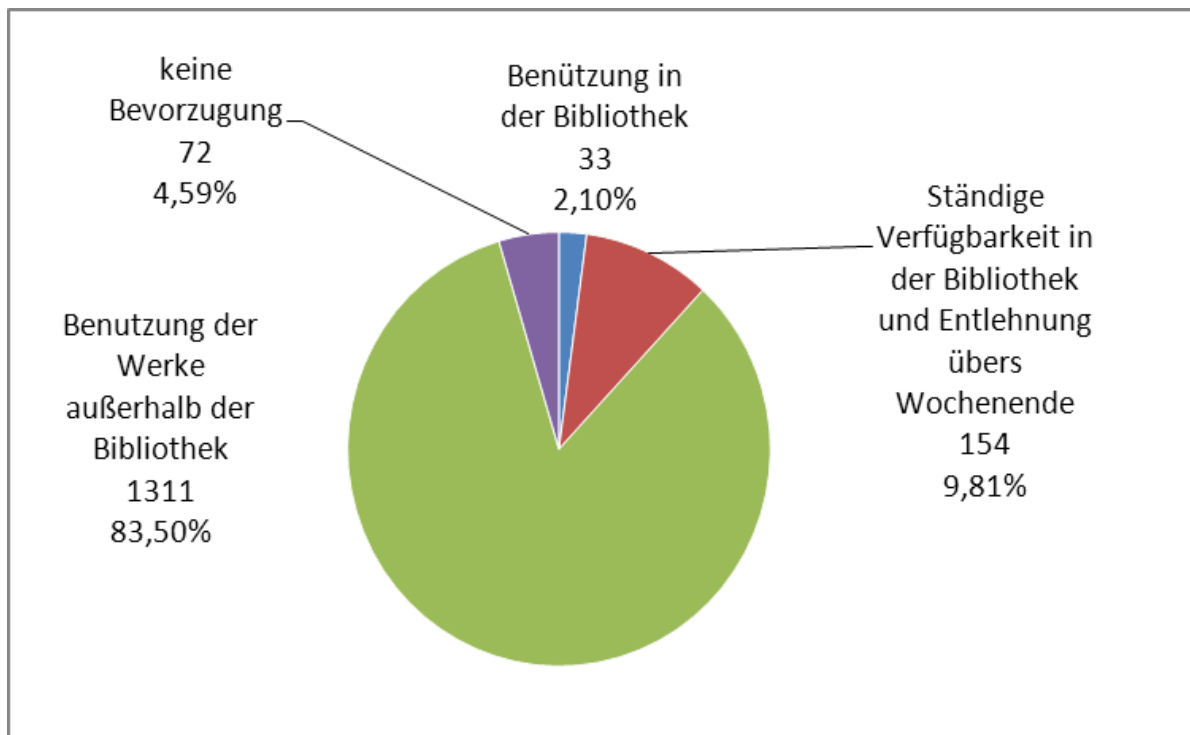
Für das Kopieren eines enthaltenen Artikels benötigen 683 (43,3%) Personen ein bis zwei Tage. Für die Vorbereitung eines Referats brauchen die meisten Personen (455, 29,4%) die entlehnte Literatur zwei Wochen, für das Verfassen eines Artikels werden die Bücher von vielen (298) vier Wochen (19,4% Antworten) oder länger (311, 20,2%) benötigt. Um eine Lehrveranstaltung vorzubereiten, werden die Medien entweder eine Woche (207, 13,8%) oder länger als vier Wochen (213, 14,2%) benötigt. Für das Verfassen von Abschlussarbeiten werden die Werke von 1.049 (68,4%) der Befragten länger als vier Wochen gebraucht. Zur Prüfungsvorbereitung bzw. zum Lernen werden die Werke vier Wochen (302, 19,7%) oder länger (357, 23,3%) benötigt.

Die Übersichtsauswertung über alle Kategorien hinweg sieht folgendermaßen aus:



**Abbildung 10: Bearbeitungsdauer zusammengefasst**

Insgesamt 40,12% aller NutzerInnen benötigt die Literatur vier Wochen oder länger unabhängig vom Vorhaben. Immerhin insgesamt noch 27% verwenden die Werke ein bis zwei Wochen. Nur 9,49% kommen mit einer Benützung von ein bis zwei Tagen aus und gar nur 8,65% mit drei Wochen.



**Abbildung 11: Bevorzugte Nutzung der Bestände**

Bei der Frage nach der bevorzugten Nutzung der Print-Bestände geben 83,50% (1.311) der Befragten an, die Benützung der Werke außerhalb der Bibliothek zu vorzuziehen. 9,81% (154) der Antwortenden geben der ständigen Verfügbarkeit eines Werkes in der Bibliothek und einer Entlehnung übers Wochenende den Vorzug. 2,10% (33) schätzen die Benützung in der Bibliothek und 4,59% (72) der Befragten geben keine Präferenz in der Nutzung an.

Die deutliche Bevorzugung der Nutzung der Print-Bestände außerhalb der Bibliothek entspringt vermutlich dem Bedürfnis der NutzerInnen, die Werke länger zu benutzen. Die ständige Verfügbarkeit eines Werkes im Präsenzbestand einer Bibliothek gekoppelt mit einer Entlehnung übers Wochenende scheint für die Benutzung wenig geeignet, wenn man Literatur für ein größeres Vorhaben als das Kopieren eines Artikels benötigt (vgl. Tabelle 16, S. 57).

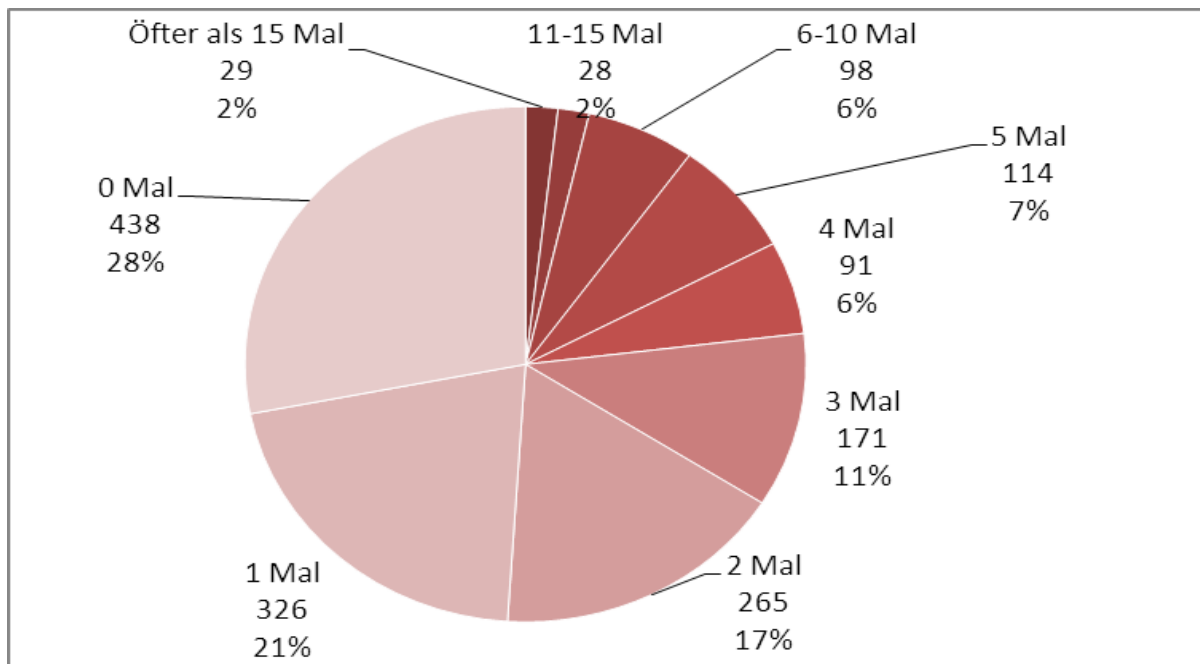
Nun ist es natürlich interessant zu wissen, ob die angebotenen Leihfristen zu den Bedürfnissen der BenutzerInnen passen.

|                   | Wochenende    | 7 Tage        | 14 Tage       | 21 Tage       | 28 Tage         | länger          |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|
| sehr zufrieden    | 136<br>9,03%  | 102<br>7,24%  | 223<br>15,61% | 429<br>30,38% | 1.014<br>67,11% | 1.104<br>74,70% |
| eher zufrieden    | 167<br>11,09% | 238<br>16,89% | 548<br>38,35% | 644<br>45,61% | 401<br>26,54%   | 174<br>11,77%   |
| weniger zufrieden | 365<br>24,24% | 563<br>39,96% | 424<br>29,67% | 226<br>16,01% | 55<br>3,64%     | 88<br>5,95%     |
| nicht zufrieden   | 838<br>55,64% | 506<br>35,91% | 234<br>16,38% | 113<br>8,00%  | 41<br>2,71%     | 112<br>7,58%    |
| Gesamt            | 1.506         | 1.409         | 1.429         | 1.412         | 1.511           | 1.478           |
| Fehlend           | 71            | 168           | 148           | 165           | 66              | 99              |

**Tabelle 17: Zufriedenheit mit derzeitigen Leihfristen**

Wie man unschwer erkennen kann, steigt die Zufriedenheit der NutzerInnen mit der Länge der Leihfrist. 79,88% oder 1.203 BenutzerInnen sind mit der Leihfrist *Wochenende* weniger bis nicht zufrieden. Auch die Leihfrist *7 Tage* ist für immerhin noch 75,87% (1.069) der Befragten nicht oder weniger zufriedenstellend. Dagegen sind 67,11% (1.014 Personen) mit der Leihfrist *28 Tage* und gar 74,70% (1.104 Antworten) mit der Frist *länger* sehr zufrieden.

„Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten Werke an der UB zu spät zurückgegeben?“

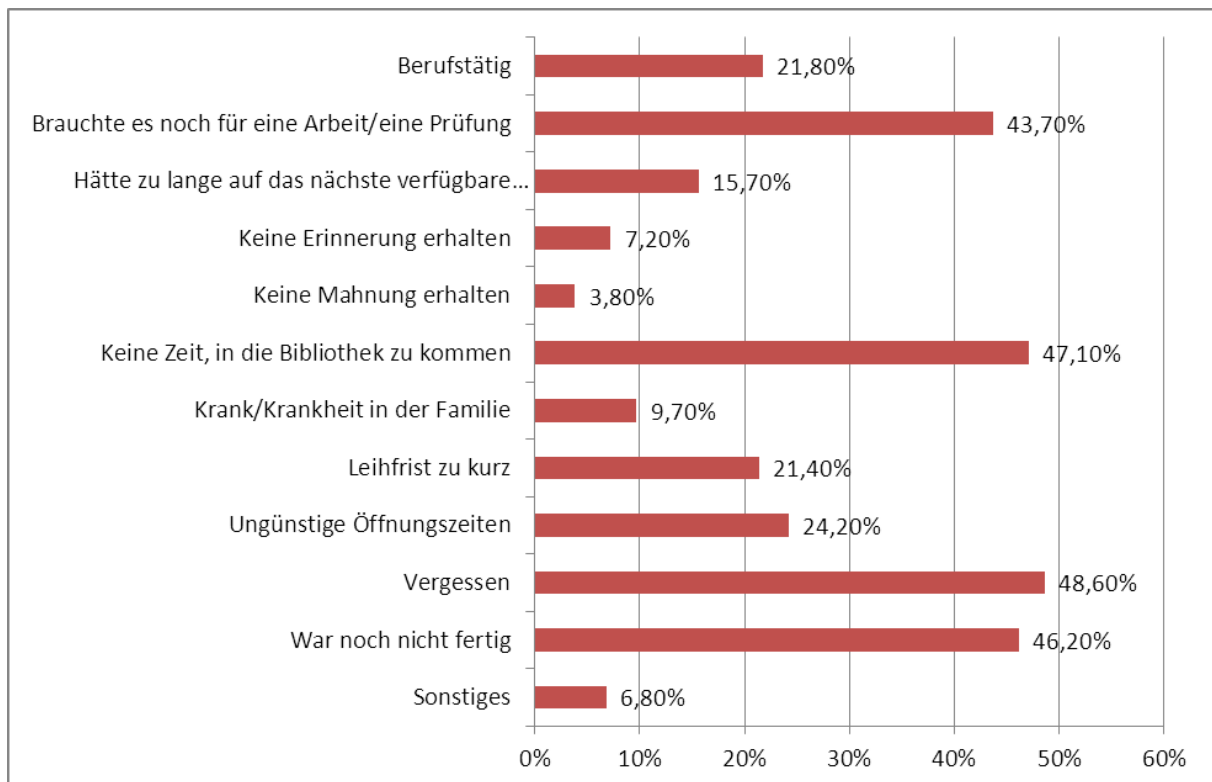


**Abbildung 12: Verspätete Rückgabe in den letzten 12 Monaten**

Lediglich 28,08% (438) haben nach eigenen Angaben in den letzten zwölf Monaten nie ein Buch zu spät zurückgegeben. 61,99% (967) geben an, ein bis fünf Mal Werke verspätet retourniert zu haben, 6,28% (98) „schafften“ sechs bis zehn verspätete Rückgaben in zwölf Monaten und immerhin noch 3,65% (57) haben zehn Mal oder öfter Werke zu spät zurückgebracht. Zehn Mal könnten bedeuten, beinahe jeden Monat einmal. Öfter als 15 Mal hieße dann zumindest jeden Monat eine verspätete Rückgabe und jeden vierten Monat eine zusätzliche.

Korrekterweise ist anzumerken, dass nicht definiert war, wie zu zählen war: Ein Buch als eine Verspätung oder mehrere Werke an einem Tag zu spät zurückgebracht.

Aber warum geben die NutzerInnen die Werke überhaupt verspätet zurück und wie fühlen sie sich dabei?



**Abbildung 13: Gründe für verspätete Rückgabe**

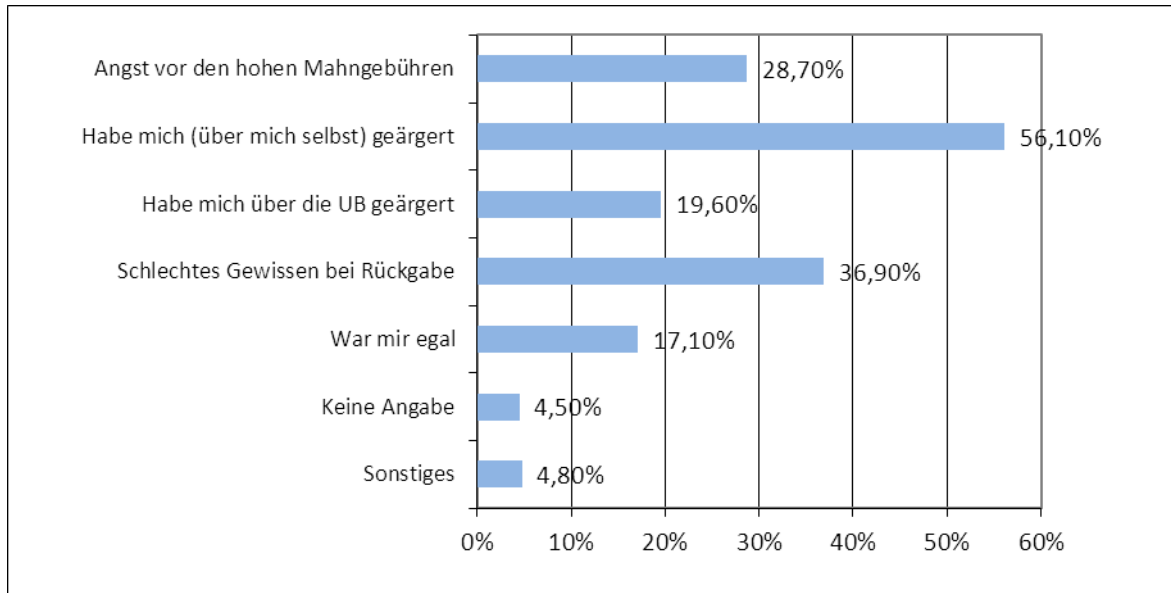
Von den ausgewerteten Bögen (1.577) haben 1.130 Personen diese Frage beantwortet. Die häufigsten Gründe für verspätete Rückgaben sind *Vergessen* mit 549 Antworten (48,60%), *Keine Zeit in die Bibliothek zu kommen* mit 532 (47,10%) Antworten, *War noch nicht fertig* mit 522 Antworten (46,20%) und *Brauchte es noch für eine Arbeit/eine Prüfung* mit 494 Antworten (43,70%).

Für mich inhaltlich zusammengehörig sind *War noch nicht fertig* und *Brauchte es noch für eine Arbeit/eine Prüfung*. Dadurch ergibt sich ein Hinweis, dass die Leihfristen nicht ausreichend sind.

Ebenso sind *Ungünstige Öffnungszeiten*, *Berufstätig* und *Keine Zeit, in die Bibliothek zu kommen* ein Hinweis darauf, dass die Öffnungszeiten vor allem für Berufstätige zu kurz bzw. Rückgabemöglichkeiten außerhalb der Öffnungszeiten nicht ausreichend vorhanden sind.

Der hohe Anteil an *Vergessen* ist erstaunlich, da die Bibliothek eine Woche vor Ablauf der Leihfrist ein Erinnerungsschreiben verschickt. Der Zeitraum von einer Woche könnte aber zu lange sein, da in der Frage nach der Zufriedenheit mit dem Intervall für die Erinnerungsschreiben, 17,16% (269 Personen mit Antwort *Nein* oder *Weiß Nicht*) angegeben haben, mit dem Intervall nicht zufrieden zu sein.

In der Erläuterungsantwort haben von 266 Personen 51,50% (137) angegeben, dass für sie eine Woche und 0/1/2/3 Tage vorher ein Erinnerungsschreiben sinnvoll wäre. 26,32% (70 Antworten) haben ein kürzeres Intervall von 0/1/2/3 Tagen vorgeschlagen.



**Abbildung 14: Gefühle bei verspäteter Rückgabe**

Bei der Frage nach den Gefühlen bei verspäteter Rückgabe waren Mehrfachantworten möglich.

Mehr als die Hälfte der Antwortenden (56,10%, 631) haben sich im Allgemeinen bzw. über sich selbst geärgert, 19,60% (220) haben sich über die Bibliothek geärgert. 36,90% (415) hatten ein schlechtes Gewissen bei der Rückgabe und 28,70% (323) hatten Angst vor den hohen Mahngebühren. 17,10% (192) war die verspätete Rückgabe egal.

Doch wie werden die Mahn- und Überziehungsgebühren empfunden? Wie hoch ist die Schmerzgrenze dafür?

#### 5.4.4 Gebührenhöhe und Schmerzgrenze

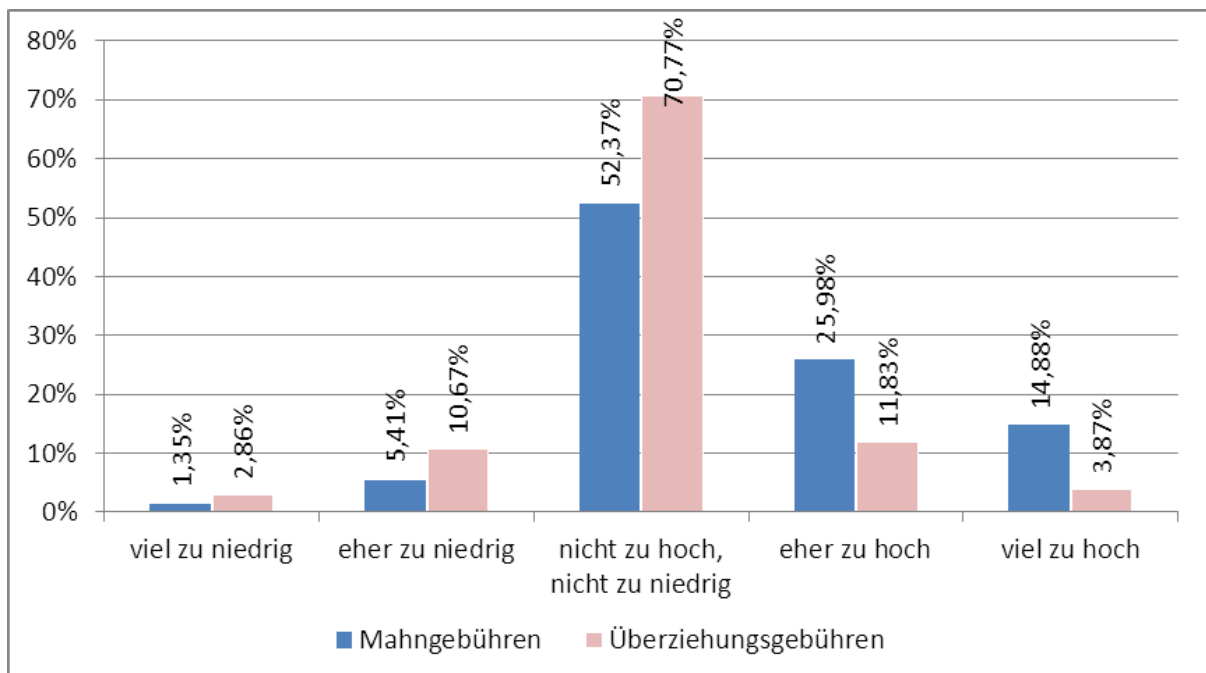


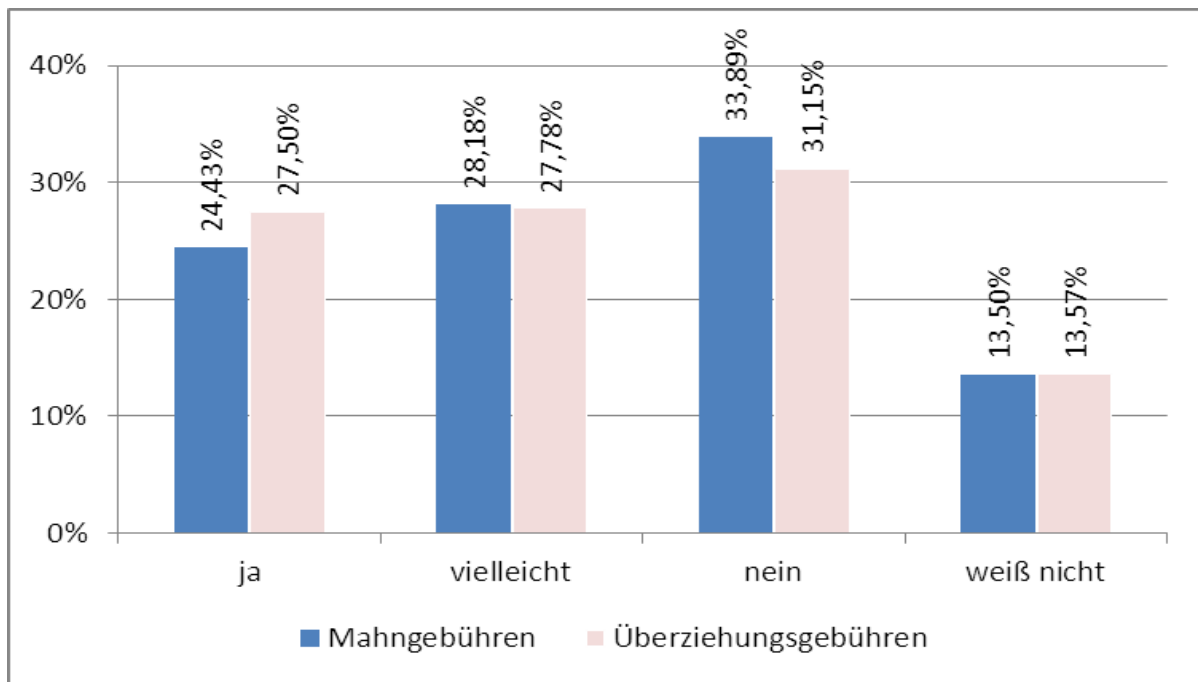
Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Gebührenhöhe

Die Mahngebühren in der Höhe von zwei Euro pro Mahnung werden von 52,37% (774 Personen) als nicht zu hoch und nicht zu niedrig<sup>19</sup> angesehen. 25,98% (384) empfinden die Mahngebühren als *eher zu hoch* und 14,88% (220) finden sie *viel zu hoch*. Die Mahngebühren werden also tendenziell als passend bis eher zu hoch eingeschätzt.

Die Überziehungsgebühren in der Höhe von 0,20 Euro pro Werk und Kalendertag empfinden 70,77% (1041) als angemessen. 11,83% (174) betrachten diese Gebühren als *eher zu hoch*, aber dennoch finden 10,67% (157) sie als *eher zu niedrig*. Die Verteilung ist gleichmäßig, daher kann man davon ausgehen, dass die Höhe der Überziehungsgebühren als angemessen betrachtet wird.

<sup>19</sup> Mir ist durchaus bewusst, dass bei fünf Antwortmöglichkeiten die mittlere auch angekreuzt wird, wenn man sich nicht entscheiden kann oder will, aber in diesem Fall war mir die Antwortmöglichkeit „nicht zu hoch und nicht zu niedrig“ wichtig.





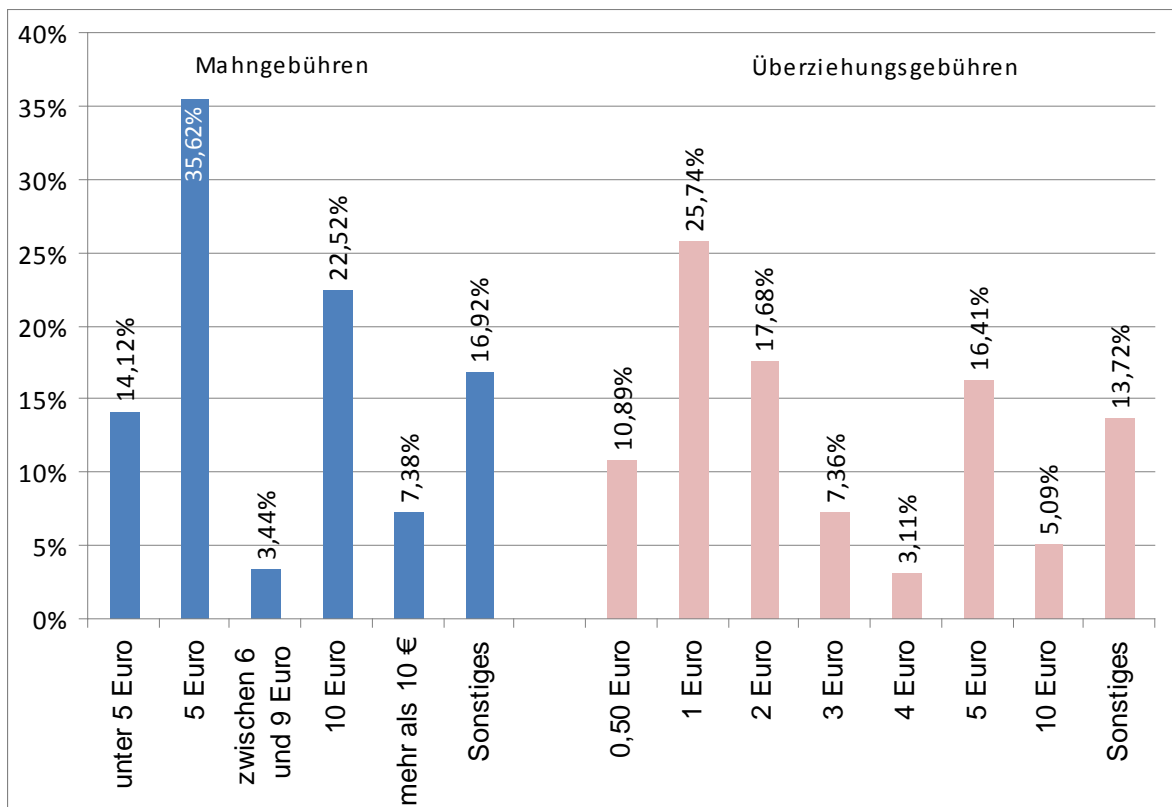
**Abbildung 16: Raschere Rückgabe bei höheren Gebühren?**

Auf die Frage, ob die NutzerInnen bei höheren Mahnggebühren die Werke rascher zurückgeben würden, antworten 33,89% (487) mit Nein, 28,18% (405) mit Vielleicht und knapp ein Viertel (24,43%, 351) mit Ja.

Bei höheren Überziehungsgebühren würden 31,15% (443) die Werke nicht rascher zurückgeben, 27,50% (391) würden schon rascher retournieren, 27,78% (395) sind unentschlossen und haben mit *Vielleicht* geantwortet.

Die Unterschiede lassen sich durch das Zustandekommen der Gebühren erklären. Die Mahnggebühren wachsen mit jeder Mahnung alle neun Tage um zwei Euro an, während die Überziehungsgebühren täglich um 0,20 Euro pro überzogenem Werk steigen. Die Überziehungsgebühren können also sehr schnell sehr hoch werden, wenn man viele überfällige Werke hat.

Aber wie hoch müssen die Gebühren sein, damit gar nicht mehr überzogen wird?



**Abbildung 17: Schmerzgrenze bei Mahn- und Überziehungsgebühren**

Die Schmerzgrenze bei Mahngebühren liegt für 35,62% (280) bei fünf Euro pro Mahnung, für 22,52% (177) bei zehn Euro.

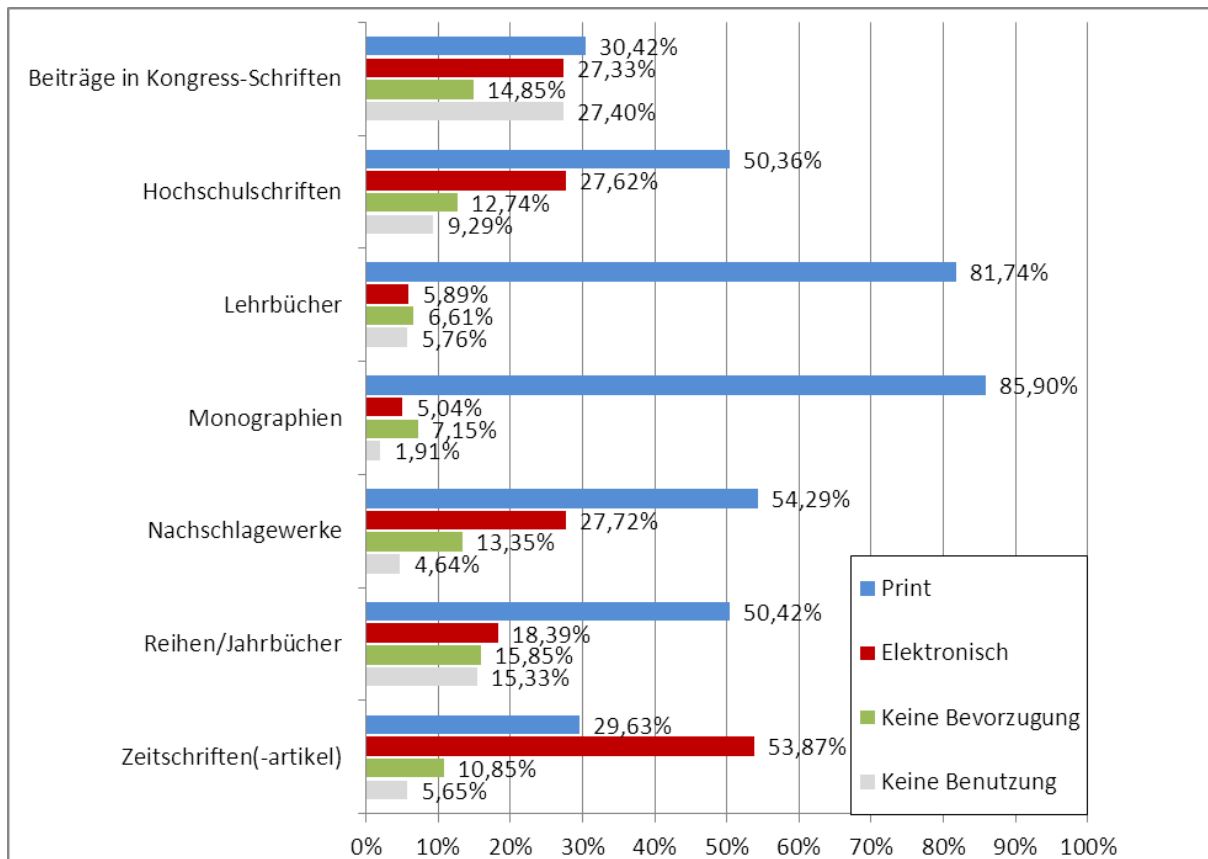
Bei den Überziehungsgebühren sieht die Verteilung etwas anders aus. Für 25,74% (182) ist bei einem Euro die Grenze erreicht, ab der sie keinesfalls mehr Bücher überziehen würden.

Hier spielt natürlich auch wieder die Berechnung eine große Rolle. Wenn man mit fünf Büchern nur einen Tag überfällig wäre, würde man schon fünf Euro an Überziehungsgebühren bezahlen müssen. Für eine Überziehung übers Wochenende (Sa-Mo) wären für die fünf Werke dann 15 Euro zuzüglich zwei Euro Mahngebühr zu berappen.

## 5.5 Weitere Ergebnisse

Die Entwicklung von Modellen für die E-Books-Ausleihe bzw. mehr E-Books wurde neben der Anschaffung von Mehrfach-Exemplaren häufig gefordert. Dazu ist festzuhalten, dass die Universitätsbibliothek Wien mit mehr als 24.000 E-Books bereits einen großen Bestand anbietet, der aber erst vor kurzem leichter suchbar

gemacht wurde<sup>20</sup>. Die Lizenzpolitik (Campus, VPN, Login oder Free) der Anbieter und die unterschiedliche Oberflächenaufbereitung der E-Books stellt für einige NutzerInnen eine Hürde dar. Kritisch zu hinterfragen wäre auch, ob der Ruf nach E-Books nicht nur ein Schlagwort ist, da bei der Frage der bevorzugten Benutzung nur bei Zeitschriften(artikeln) über 53% (456) der Befragten die elektronische Ausgabeform vorziehen.



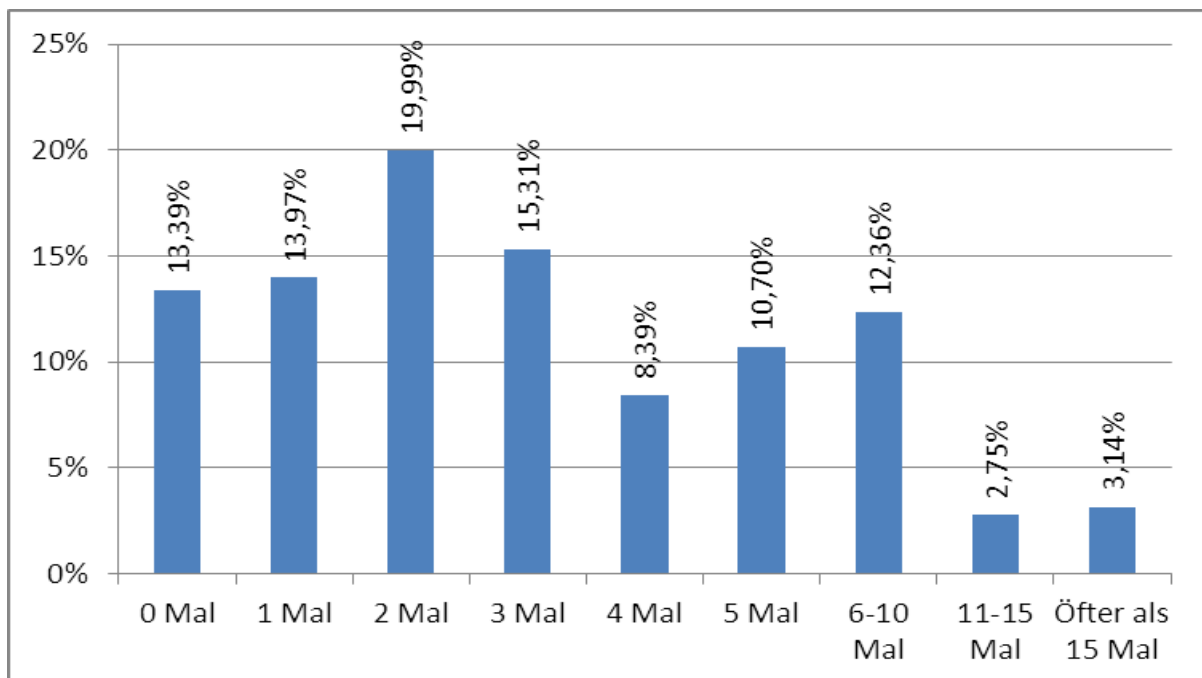
**Abbildung 18: Präferenz Print - Elektronisch**

Wie ersichtlich ist, werden Lehrbücher und Monographien von je über 80% (1.262 und 1.346) in gedruckter Form bevorzugt. Bei Hochschulschriften, Nachschlagewerken und Reihen/Jahrbüchern liegt die Präferenz der Printmedien immerhin noch über 50% (775, 842 und 776 Antworten). Lediglich bei den Beiträgen in Kongressschriften und bei Zeitschriften(-artikel) ist die Bevorzugung der Druckausgaben mit knapp 30% (463 und 456) deutlich geringer.

<sup>20</sup> Es wurde ein Teilkatalog E-Books eingerichtet. Der Suchstring *WDA=g and (WEF=m or WEF=s or WEF=n or WEF=t) or WVT=Volltext* ergibt dort in der Expertensuche 24.476 Treffer (Stand 8.9.2011)

Mit Ausnahme der bereits erwähnten hohen Präferenz bei Zeitschriftenartikeln schwankt die bevorzugte elektronische Nutzung bei den anderen gefragten Kategorien – Beiträge in Kongressschriften, Jahrbücher/Reihen und Hochschulschriften sowie Nachschlagewerken – zwischen 18% und 27% (in der Reihung der Nennung: 416, 283, 425 und 430 Antworten). Die Werte der Kategorie *Keine Bevorzugung* liegen im Schnitt bei 11,63%. Eine tiefer gehende Auseinandersetzung mit dem Thema und den Gründen ist hier zweifelsohne notwendig.

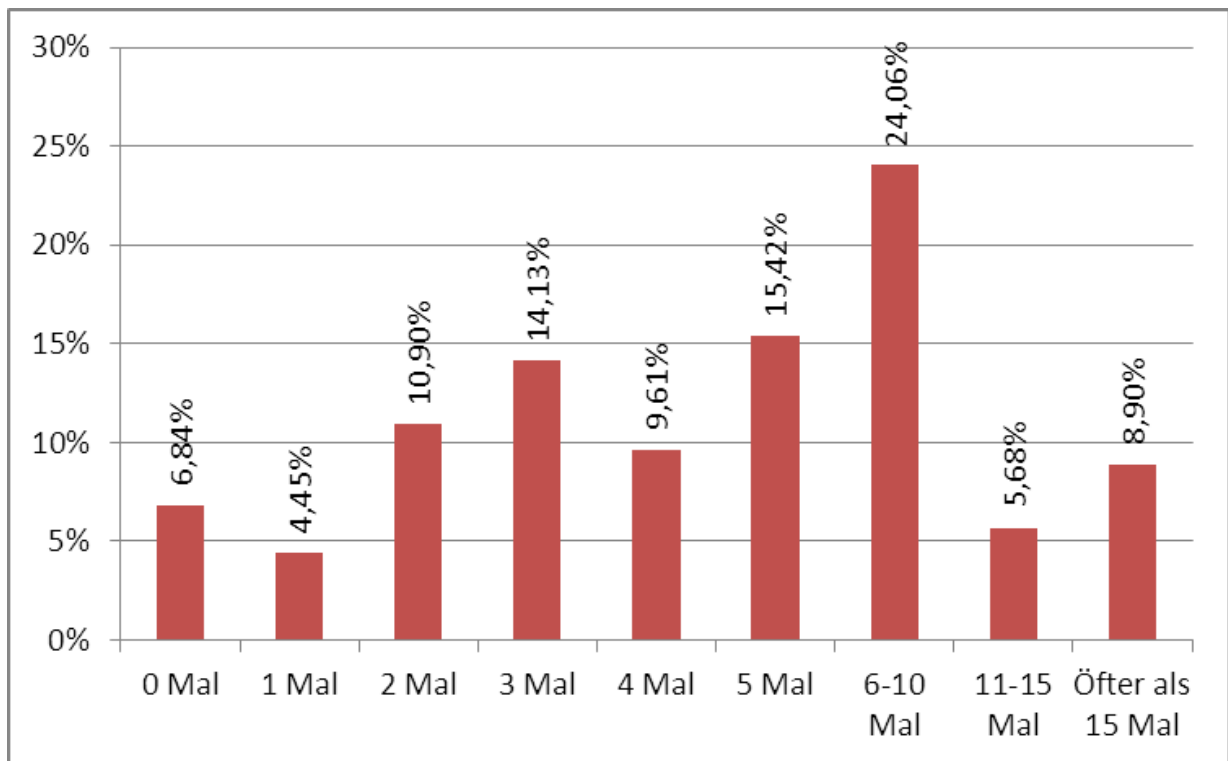
Auch im Bereich Vormerkungen brachte die Umfrage interessante Ergebnisse.



**Abbildung 19: Alternative Beschaffung von vorgemerkten Titeln**

Beinahe zwei Drittel (1.067) der Befragten kreuzte an, ein bis fünf Mal in den letzten zwölf Monaten ein Werk woanders besorgt zu haben, da die Wartezeit in der UB zu lange gewesen wäre. 12,36% (193) der Antwortenden wichen sechs bis zehn Mal woanders hin aus. 5,89% (92) beschafften sich öfter als zehn Mal im gefragten Zeitraum ein Werk anderweitig. Lediglich 13,39% oder 209 Personen besorgten nie ein Werk aufgrund der langen Wartezeit woandersher.

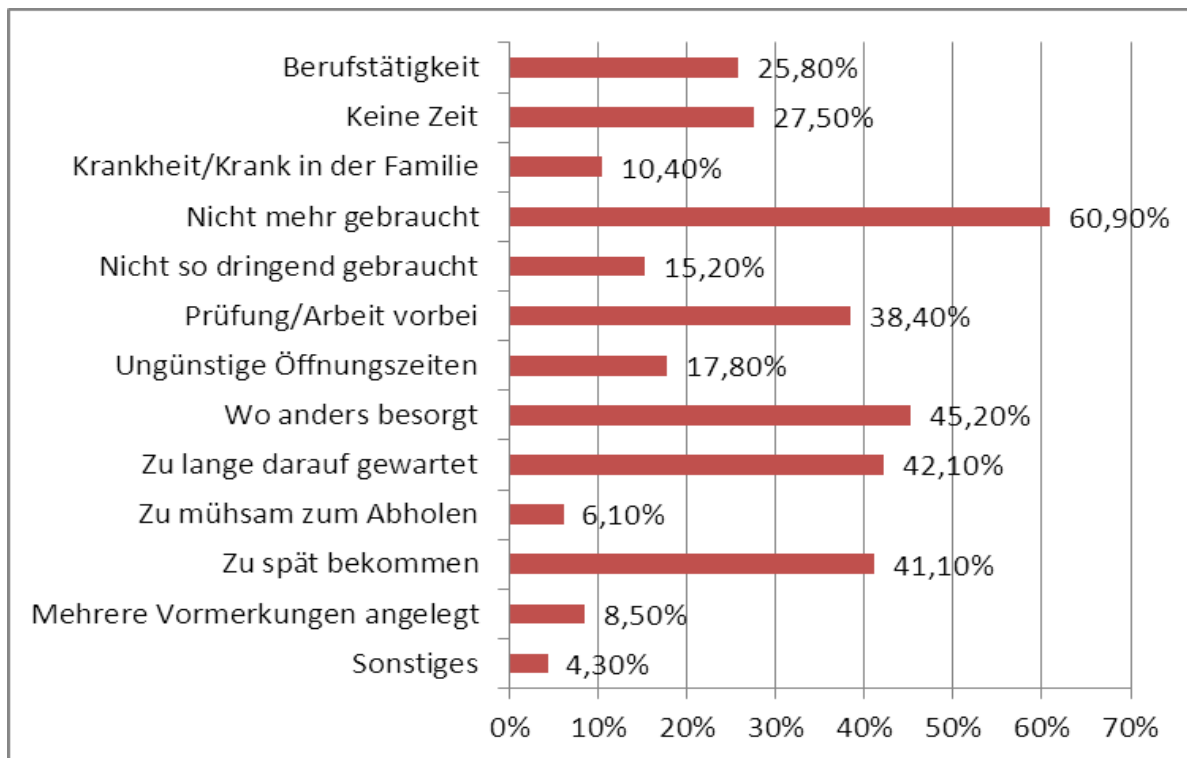
Als alternative Beschaffungsquelle gaben 63,96% (882 Antworten) eine andere Bibliothek an. 25,60% (353) kauften sich das Werk und lediglich 3,41% (47) wichen auf ein elektronisches Medium aus. Die Beschaffung der Literatur auf dem Wege der internationalen Fernleihe war für 1,74% (24) eine Option. 5,29% (73) gaben Sonstiges an.



**Abbildung 20: Verzicht der Vormerkung aufgrund der Wartezeit**

54,52% (845) der Befragten gaben an, auf eine Vormerkung verzichtet zu haben, da das Werk zu spät für sie eintreffen würde. 24,06% (373) der Befragten nahmen in den letzten zwölf Monaten sechs bis zehn Mal von Vormerkungen Abstand und bei 14,58% (262) war das sogar öfter als zehn Mal der Fall. Nur 6,84% (106) sahen nie von einer Vormerkung aufgrund der langen Wartezeit ab.

Ein wenig im Widerspruch dazu stehen die Ergebnisse der Frage nach den Gründen für die Nicht-Abholung von Vormerkungen:



**Abbildung 21: Gründe für die Nicht-Abholung von Vormerkungen**

Bei dieser Fragestellung waren Mehrfachantworten möglich.

Ca. 60% (656) der Befragten holten die Vormerkung nicht ab, weil sie nicht mehr benötigt wurde. Inhaltlich dazugehörend sind die Antworten bei *Zu lange darauf gewartet* und *Zu spät bekommen* mit je über 40% (454 und 443 Antworten) sowie *Prüfung/Arbeit vorbei* mit 38,40% (414). Auch bei der Kategorie *Wo anders besorgt* mit 45,20% (487) liegt der Prozentsatz höher. 27,50% (296) hatten *Keine Zeit* und/oder sind berufstätig (25,80% oder 278 Antworten). Für 17,80% (192) waren die ungünstigen Öffnungszeiten ein Grund, die Werke nicht abzuholen. 15,20% (164) brauchten die Werke nicht so dringend und 8,50% (92) legten zur Sicherheit mehrere Vormerkungen an. Lediglich 6,10% (66) gaben an, die Vormerkungen nicht abgeholt zu haben, weil es zu mühsam war.

Ein unerwartet hoher Prozentsatz holte die Vormerkungen nicht ab, weil die Werke nicht rechtzeitig zur Verfügung standen. Auch organisierten sich viele mehr als fünf Mal in den letzten zwölf Monaten die benötigte Literatur von woanders, wobei die Werke zumeist aus einer anderen Bibliothek besorgt oder sogar käuflich erworben wurden. Wenn man nun auch die Häufigkeit, mit der auf Vormerkungen verzichtet wurde, mitbetrachtet, lässt das den Schluss zu, dass es im Allgemeinen zu lange dauert, bis Vormerkungen erfüllt werden. Die Leihfristen und die Ein-Exemplar-Politik

beeinflussen die Bereitstellungsdauer vor allem bei gefragten Werken ebenfalls. Das Zusammenwirken der Faktoren Leihfristen, Bereitstellungsdauer und verfügbare Exemplare benötigt über den Umfang dieser Arbeit hinausgehende weitere Bearbeitung.

## **5.6 Diskussion**

Den BenutzerInnen ist der Sinn der Mahnungen und Gebühren klar. Sie erkennen die Notwendigkeit von Mahnungen zur Bestandserhaltung und als Disziplinierungsmaßnahme. Das Überziehen wird weniger als Problem angesehen, solange niemand auf die Werke vorgemerkt ist bzw. wenn die Überziehung weniger als eine Woche dauert, auch wenn das Werk vorgemerkt ist. Das längere Überziehen von vorgemerkten Werken hingegen ist ein großes Problem, da die Verlässlichkeit auf das Rückgabedatum bzw. die Verfügbarkeit im Regal bei Freihandaufstellungen ein wichtiger Punkt für die BenutzerInnen ist, um die eigene Terminplanung einhalten zu können.

Der hohe Prozentsatz von *Habe mich über mich selbst geärgert* korrespondiert mit *Vergessen* bei den Gründen für die verspätete Rückgabe (vgl. Abbildung 13, S. 62). Obwohl jeweils über 40% die Verspätung mit dem eigenen Bedürfnis bzw. dem Abschluss einer Arbeit begründet haben, war sie doch nur wenigen egal (17% siehe Abbildung 14, S. 62). Mehr als ein Drittel der Befragten hatte ein schlechtes Gewissen, was sich zufällig mit den Daten von Ajayi/Okunlola (2005, S. 190) deckt. Die Angst vor der Strafe bei der Rückgabe ist in der nigerianischen Studie höher (36,2% zu 28,70%) und die Gleichgültigkeit mit 7,1% (zu 17,10%) deutlich geringer (ebd.). Ich führe das auf die – zugegebenermaßen in den Umfragen nicht nachgewiesenen – unterschiedlichen Lebens- und Studienbedingungen in Nigeria und Österreich zurück.

Es gibt zu denken, dass trotz höherer Gebühren mehr als 30% der Befragten die Bücher dennoch nicht rascher zurückgeben würden. Zieht man die Bedürfnisse (*Brauchte es noch ..., War noch nicht fertig*) der NutzerInnen heran (vgl. Abbildung 13, S. 61), wird die Antwort verständlicher, da der Vorteil des verlängerten Buchbesitzes den Nachteil der Mahn- und Überziehungsgebühren überwiegt. Damit wird die Annahme von Shontz (1999, S. 84) bestätigt, dass Überziehungen in Kauf genommen werden, wenn der/die NutzerIn das Werk noch braucht.

Über zwei Drittel der Befragten glauben, dass die UB nicht auf Mahnungen und Gebühren verzichten kann, da sonst das System zusammenbrechen würde und niemand mehr Bücher (rechtzeitig) zurückgeben würde. Das Überziehen von Fristen müsse Konsequenzen haben. Die Gebührenhöhe wird als angemessen bis eher zu hoch angesehen. Vor allem die Verrechnung einer Gebühr für den E-Mail-Versand der ersten Mahnung wird heftig angefeindet, da einerseits aus Sicht der BenutzerInnen der Bibliothek ja keine Kosten dafür entstehen und andererseits die Gebühren mit 2,20 Euro für einen Tag Überziehung als unverhältnismäßig hoch angesehen werden im Vergleich zu zwei bis drei Tagen Verspätung, also 2,40 Euro bzw. 2,60 Euro.

Nur wenige reden sich darauf aus, keine Mahnung bzw. keine Erinnerung erhalten zu haben. Die Rahmenbedingungen der Leihe (Fristen, zeitliche Verfügbarkeit und Öffnungszeiten) verursachen ebenfalls verspätete Rückgaben.

## **6 Schluss**

### **6.1 Zusammenfassung**

Die Akzeptanz gegenüber der Handhabung des Mahnwesens an der Universitätsbibliothek Wien ist generell groß.

Durch die Umfrage wurde deutlich, dass die LeserInnen sich ihrer sozialen Umwelt bewusst sind (*jemand wartet darauf*), dass aber gleichzeitig auch die eigenen Bedürfnisse für Studium und Profession wichtige Faktoren sind, die das Überziehungsverhalten beeinflussen.

Die Auswertung für den Zeitraum 1999-2010 zeigt im Allgemeinen betrachtet keine Veränderung des Überziehungsquotienten nach erfolgter Gebührenerhöhung in den Jahren 2003 und 2008. Mit der Einführung der zunächst gebührenlosen und kurz darauf gebührenpflichtigen Mahnungen im Jahr 2000 war trotz lückenhaften Datenmaterials ein deutlicher Rückgang bei den überfälligen Werken zu verzeichnen. Die Einführung einer einheitlichen Mahn- und Gebührenpolitik im Jahr 2004 beeinflusste das Rückgabeverhalten am stärksten.



Die Detailauswertung zeigt im Vergleich zwischen den jeweiligen BenutzerInnen-Status signifikante Unterschiede zwischen wissenschaftlichem Personal und DiplomandInnen/DissertantInnen bzw. Studierenden und Externen, wobei der Überziehungsquotient der gebührenbefreiten Gruppe des Personals deutlich über allen anderen liegt. Bei der Gruppe der DiplomandInnen/DissertantInnen war seit 2007 sogar ein Rückgabequotient von unter zehn Prozent zu verzeichnen.

Der Vergleich nach dem Kriterium der am häufigsten genutzten Entlehnfristen widerlegt die Annahme, dass Werke mit längeren Fristen weniger oft und weniger lang überzogen werden. Die kürzeste Leihfrist *Wochenende* wurde durchschnittlich etwas mehr als vier Tage überzogen, bei der deutlich längeren Leihfrist von *84 Tagen* wurden zirka neun Tage Überschreitung errechnet.

Statistisch deutlich über dem Durchschnitt liegt der Überziehungsquotient der Leihfrist *14 Tage* mit etwas mehr als 27 Prozent. Die Ursachen für dieses Phänomen konnten im Rahmen dieser Arbeit nicht ergründet werden – dazu wären weiter gehende Untersuchungen notwendig.

Die Ergebnisse der Umfrage machen jedoch deutlich, dass die NutzerInnen sich des Problems überzogener Werke bewusst sind, und ihnen auch klar ist, dass Mahnungen und Gebühren notwendig sind, um den Bestand zu erhalten bzw. anderen NutzerInnen die Werke möglichst zeitnah und termingetreu zur Verfügung zu stellen. Einen Verzicht auf Mahnungen und Gebühren wird generell als nicht sinnvoll erachtet, da die Bücher gemäß den Einschätzungen der Befragten nicht mehr (rechtzeitig) zurückkommen würden.

Hier decken sich die Ergebnisse der Umfrage mit denen der statistischen Auswertung. Durch die regelmäßigen Mahnungen und die Vereinheitlichung des Mahnwesens sind deutlich weniger Werke verspätet retourniert worden. Bei den Entlehnungen über das Wochenende ist der Überziehungsquotient seit der Einführung einer Gnadenfrist für den Rest des ersten Fälligkeitstages deutlich gestiegen. Dies lässt den Schluss zu, dass Mahnungen und Mahngebühren sinnvoll und notwendig sind.

Wie die Auswertung der Statistik ergab auch die Umfrage, dass die Gebührenhöhe wenig Einfluss auf die Rückgabe der Werke hat. Die NutzerInnen geben die Werke, wie Shontz (vgl. 1999 S. 84) bereits feststellte, zurück, wenn sie nicht mehr

benötigt werden (*finished*), wenn daran gedacht wird (*conscientiousness*) oder wenn es das Zeitbudget erlaubt, auf die Bibliothek zu kommen. Auch die Rückgabemöglichkeiten und die damit verbundenen Modalitäten spielen eine Rolle. Knapp über ein Drittel der Befragten gab an, auch bei höheren Gebühren die Werke nicht rascher zurückzugeben.

Die Alternativhypothese, dass die BenutzerInnen die Werke trotz Mahnungen und Gebühren zu spät zurückbringen, und dass die Höhe der Gebühren dabei keine Rolle spielt, wird dadurch ebenfalls bestätigt.

## **6.2 Ausblick**

Doch was bedeuten diese Ergebnisse für die Zukunft? Lässt sich das Verhältnis von überfälligen zu entlehnten Werken noch verbessern? Welcher Handlungsbedarf entsteht für die Universitätsbibliothek?

Grundsätzlich gilt: Je weniger überfällige Werke es gibt, desto weniger Arbeit und Kosten entstehen für die Bibliothek. Auch für die NutzerInnen bedeuten weniger Überziehungen weniger Ärger: Zum einen verringern sich für sie selbst die Strafgebühren, zum anderen bekommen sie die Werke, auf die sie warten, früher.

Wie die Untersuchung zeigte, bringen Gebührenerhöhungen nicht den gewünschten Erfolg, es erscheint also sinnvoll, stattdessen an den Rahmenbedingungen der Benützung Veränderungen vorzunehmen.

Das Erinnerungsservice sollte gemäß den Vorschlägen der Befragten ausgebaut werden, wodurch sich unter Umständen der hohe Prozentsatz von *Vergessen* als angegebener Grund für die Verspätung verringert. Eine weitere Erinnerung vor oder am Tag der Fälligkeit scheint mir sinnvoll und gut umsetzbar. Eine Erleichterung bei der Verlängerung, zum Beispiel bei überfälligen Werken ohne Vormerkung, könnte den NutzerInnen helfen, weniger Bücher bzw. die Bücher weniger lang zu überziehen. Die Erhöhung des Gebührenlimits von derzeit Null Euro auf fünf oder zehn Euro bis zur Aktivierung der Sperre für weitere Ausleihen wird von den NutzerInnen selbst als nicht sinnvoll erachtet.

Was sich jedoch bei allen Befragten als geäußerte Wunschvorstellung zeigte, war die Forderung nach mehr Exemplaren bei gefragten Titeln, um das Angebot bei verstärkter Nachfrage schneller und besser sicher zu stellen. Das Zusammenspiel der Überziehungen mit Vormerkungen konnte mit dem entworfenen Fragenkatalog

nicht ausreichend beleuchtet werden und gehörte auch nicht zum Kern der Forschungsfrage. Eine ausführlichere Beschäftigung mit diesem Thema wird nötig sein, um eine Verbesserung zu erzielen.

Eine weitere Forschungsfrage, auf die ich in dieser Arbeit nicht eingegangen bin, ist eine Analyse der Kosten und Nutzen des Mahnwesens – nicht nur aus Sicht der Bibliothek, sondern auch aus Sicht der NutzerInnen. Da Mahnungen nicht nur unmittelbaren Kosten verursachen, sondern auch Druck erzeugen, das Werk möglichst rasch zurückzugeben, entstehen den BenutzerInnen auch Nebenkosten, etwa für zusätzliche Kopien oder Wegzeiten.

Die durchschnittlichen Überziehungen des wissenschaftlichen Personals liegen sowohl hinsichtlich der Menge als auch hinsichtlich der Dauer deutlich über jenen der anderen untersuchten Gruppen. Diese Bevorzugung wird von den Studierenden als ungerecht empfunden, da zu den deutlich besseren Entlehnbedingungen auch noch die Gebührenbefreiung kommt. Festzuhalten ist, dass eine rechtliche Grundlage für die Gebührenbefreiung seit 2004 nicht mehr besteht.

Ein völlig anderer Ansatz mit Mahnungen und Gebühren umzugehen, ist der, positive Anreize, so genannte Incentives zu schaffen. Dies könnten bessere Entlehnbedingungen, ein Punktesystem oder andere Vergünstigungen wie zum Beispiel Kopierkarten oder Buchgutscheine sein, wenn der/die Nutzerin in einem bestimmten Zeitraum keine Werke überzieht. Der Vorschlag eines Lesers, einen ECTS-Punkt für Organisation und Zeitmanagement zu vergeben, wenn während des Studiums kein einziges Werk überzogen wird, ist sehr interessant, aber die Umsetzung dürfte sich etwas schwierig gestalten.

Welchen Weg die Bibliothek auch immer geht – ob Gebührenerhöhung, Verbesserung der Entlehn- und Rückgabebedingungen oder in Richtung positive Incentives – es gibt weiterhin genug zu tun und zu erforschen, auch für ein so „altes“ Thema wie Mahnungen und Mahngebühren.

## 7 Anhang

### Anhang I

Start der Online-Ausleihe 1999-2010

| Jahr   | Bibliothek   | Sigel |
|--|--|-------|
| <b>1999</b> (vgl. Leistungsbericht 1999, S. 2) |  |       |
|  | Hauptbibliothek  | AHB   |
| <b>2000</b> (vgl. Leistungsbericht 2000, S. 3) |  |       |
|  | Bibliothek des Instituts für Sportwissenschaften         | A134  |
|  | Fakultätsbibliothek für Evangelische Theologie           | A004  |
|  | Fakultätsbibliothek für Katholische Theologie            | A003  |
|  | Fakultätsbibliothek für Rechtswissenschaften             | A005  |
|  | FB Betriebswirtschaftslehre                              | A158  |
|  | FB für Germanistik, Skandinavistik und<br>Nederlandistik | A145  |
|  | FB Mathematik, Statistik und Informatik                  | A118  |
|  | FB Wirtschaftswissenschaften                             | A008  |
| <b>2001</b> (vgl. Leistungsbericht 2001, S. 5) |  |       |
|  | Institutsbibliothek für Sprachwissenschaften             | A105  |
| <b>2002</b> (vgl. Leistungsbericht 2002, S. 5) |  |       |
| 25. Februar                                    | FB Erziehungswissenschaften                              | A098  |
| 1. März  | FB Byzantinistik   | A085  |
| 19. März                                       | FB Soziologie  | A007  |
| 9. September                                   | FB Zeitgeschichte  | A116  |
| 25. September                                  | FB Philosophie   | A128  |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| <b>2003</b> (vgl. Leistungsbericht 2003, S. 6)  |  |           |
| 03. März  | FB Judaistik                                   | A089      |
| 10. März  | FB Südasien-, Tibet- und Buddhismuskunde       | A079      |
| 07. April                                       | FB Geographie                                  | A075      |
| 15. April                                       | FB Biologie                                    | A087      |
| 15. April                                       | FB Theater-, Film- und Medienwissenschaft      | A106      |
| 01. Juli  | FB Kunstgeschichte                             | A117      |
| 01. Juli  | FB Psychologie                                 | A132      |
| 01. September                                   | FB Geschichte                                  | A078      |
| 05. September                                   | FB Publizistik                                 | A100      |
| 20. Oktober                                     | FB Übersetzer und Dolmetscher                  | A086      |
| 24. Oktober                                     | FB Ethnologie, Kultur- und Sozialanthropologie | A113      |
| <b>2004</b> (vgl. Leistungsbericht 2004, S. 6)  |  |           |
| 30. Jänner                                      | FB Anglistik                                   | A074      |
| 20. Februar                                     | Österreichische Zentralbibliothek für Physik   | A071      |
| 11. Mai   | FB Osteuropäische Geschichte                   | A097      |
| <b>2006</b> (vgl. Leistungsbericht 2006, S. 10) |  |           |
| 31. Jänner                                      | FB Erdwissenschaften                           | A160      |
| 31. Jänner                                      | FB Pharmazie                                   | A161      |
| 03. Februar                                     | FB Astronomie                                  | A107      |
| 08. Februar                                     | FB Orientalistik/Afrikanistik                  | A123/A146 |
| 24. Februar                                     | FB Alte Geschichte                             | A081      |
| 07. März  | FB Finno-Ugristik                              | A137      |
| 23. Mai   | FB Chemie                                      | A122      |
| 13. Juni  | FB Romanistik                                  | A102      |
| 13. Juni  | FB Slawistik                                   | A104      |

|   |   |                |
|---|---|----------------|
| <b>2007</b> (vgl. Leistungsbericht 2007, S. 14)             |   |                |
| 24. Mai   | FB Ur- und Frühgeschichte   | A112           |
| 24. Mai   | Institutsbibliothek für vgl. Literaturwissenschaft  | A136           |
| 22. Juni  | FB Europäische Ethnologie   | A114           |
| 13. Juli  | FB Klassische Archäologie   | A155           |
| 27. Juli  | FB Klassische Philologie, Mittel- und Neulatein   | A090           |
| 27. Juli  | FB Ostasienwissenschaften   | A088           |
| 25. September   | FB Botanik  | A073           |
| 01. November  | FB Musikwissenschaft  | A120           |
| <b>2009</b> (vgl. Leistungsbericht 2009, S. 22)             |   |                |
|   | FB Sonder- u. Heilpädagogik (neu)   | A150           |
|   | FB Archäologien und Numismatik<br>(Zusammenlegung)  | A112/A155/A083 |
| <b>2010</b> (vgl. Leistungsbericht 2010, S. 37f bzw. S. 48) |   |                |
| 01. Oktober   | Bildungswissenschaft, Sprachwissenschaft und<br>Vergleichende Literaturwissenschaft<br>(Zusammenlegung) | A098           |

## Anhang II

| Entlehnungen | Tages-<br>entlehnung | Wochenende |       | 14 Tage | 28 Tage |         | 56 Tage |        | 84 Tage |
|--------------|----------------------|------------|-------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|
|              |                      | A145       | A158  |         | A008    | A134    | AHB     | A158   |         |
| Jahr         | A005                 | A145       | A158  | A008    | A134    | AHB     | A158    | AHLB   | A005    |
| 2000         | 163                  | 239        | 92    | 72      | 93      | 9.743   | 369     | 3.220  | 329     |
| 2001         | 7.237                | 3.988      | 2.084 | 1.601   | 2.833   | 125.365 | 5.317   | 40.399 | 18.467  |
| 2002         | 17.471               | 11.128     | 3.389 | 3.694   | 6.578   | 298.047 | 9.491   | 76.583 | 32.242  |
| 2003         | 19.287               | 11.182     | 3.314 | 3.646   | 8.962   | 315.958 | 7.673   | 77.231 | 29.849  |
| 2004         | 18.479               | 11.652     | 3.035 | 3.475   | 9.816   | 339.681 | 7.788   | 79.266 | 28.544  |
| 2005         | 20.126               | 12.463     | 2.781 | 4.778   | 10.837  | 336.972 | 6.523   | 76.925 | 28.619  |
| 2006         | 21.583               | 11.855     | 2.623 | 6.783   | 9.264   | 374.350 | 5.914   | 75.562 | 25.924  |
| 2007         | 21.234               | 11.350     | 2.314 | 7.232   | 9.763   | 382.839 | 4.980   | 71.461 | 25.618  |
| 2008         | 23.947               | 10.217     | 2.095 | 7.406   | 10.509  | 372.026 | 5.112   | 68.588 | 25.880  |
| 2009         | 23.624               | 8.875      | 1.934 | 7.171   | 10.081  | 348.105 | 5.440   | 59.727 | 26.187  |
| 2010         | 25.097               | 8.488      | 2.272 | 6.755   | 10.491  | 329.866 | 6.183   | 54.980 | 26.064  |

**Tabelle 18: Entlehnungen der Studierenden unter dem Blickwinkel ausgesuchter Leihfristen**

| Überziehungen | Tages-<br>entlehnung | Wochenende |      | 14 Tage | 28 Tage |        | 56 Tage |        | 84 Tage |
|---------------|----------------------|------------|------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|
|               |                      | A145       | A158 |         | A008    | A134   | AHB     | A158   |         |
| Jahr          | A005                 | A145       | A158 | A008    | A134    | AHB    | A158    | AHLB   | A005    |
| 2000          | 5                    | 25         | 7    | 30      | 41      | 2.902  | 99      | 645    | 76      |
| 2001          | 433                  | 504        | 255  | 486     | 1.140   | 26.653 | 989     | 7.976  | 3.713   |
| 2002          | 1.296                | 1.193      | 330  | 1.072   | 1.862   | 52.875 | 1.327   | 11.702 | 5.120   |
| 2003          | 1.363                | 1.211      | 296  | 1.002   | 1.764   | 48.075 | 1.060   | 10.837 | 4.436   |
| 2004          | 1.470                | 1.267      | 343  | 902     | 1.841   | 50.988 | 1.123   | 11.669 | 4.135   |
| 2005          | 1.558                | 1.517      | 372  | 1.388   | 1.906   | 55.796 | 1.211   | 12.080 | 3.940   |
| 2006          | 1.650                | 1.517      | 403  | 2.004   | 1.819   | 63.993 | 1.119   | 12.200 | 3.930   |
| 2007          | 1.858                | 1.626      | 430  | 2.259   | 1.599   | 65.132 | 789     | 11.785 | 3.343   |
| 2008          | 2.118                | 1.691      | 355  | 2.421   | 1.766   | 64.048 | 866     | 10.614 | 3.330   |
| 2009          | 1.917                | 1.478      | 313  | 2.054   | 1.673   | 56.763 | 914     | 9.008  | 3.129   |
| 2010          | 1.905                | 1.338      | 367  | 1.968   | 1.575   | 52.393 | 947     | 8.471  | 3.032   |

**Tabelle 19: Überfällige Werke der Studierenden unter dem Blickwinkel ausgesuchter Leihfristen**



## Anhang III

Die Darstellung im Fragebogen unterscheidet sich vom Online-Fragebogen. Nicht alle Elemente waren 1:1 programmierbar. Umgekehrt ist einiges in der Online-Version eleganter dargestellt.

Angaben zu Ihrer Person:

1. Alter:

bis 18 Jahre

19-25 Jahre

26-30 Jahre

31-40 Jahre

41-60 Jahre

über 60 Jahre

2. Geschlecht                      m/w

3. Student/in im      Semester

An welcher Fakultät oder an welchem Zentrum studieren Sie:

Katholisch-Theologische Fakultät

Evangelisch-Theologische Fakultät

Rechtswissenschaftliche Fakultät

Fakultät für Wirtschaftswissenschaften

Fakultät für Informatik

Historisch- Kulturwissenschaftliche Fakultät

Philologisch- Kulturwissenschaftliche Fakultät

Fakultät für Philosophie und Bildungswissenschaft

Fakultät für Psychologie

Fakultät für Sozialwissenschaften

Fakultät für Mathematik

Fakultät für Physik

Fakultät für Chemie

Fakultät für Geowissenschaften, Geographie und Astronomie

Fakultät für Lebenswissenschaften

Zentrum für Translationswissenschaft

Zentrum für Sportwissenschaft und Universitätssport

Zentrum für Molekulare Biologie

Sonstiges

4. Schreibe an einer

Bachelorarbeit

Diplomarbeit

Master Arbeit

Dissertation

An welcher Fakultät oder an welchem Zentrum studieren Sie:

Katholisch-Theologische Fakultät

Evangelisch-Theologische Fakultät

Rechtswissenschaftliche Fakultät

Fakultät für Wirtschaftswissenschaften

Fakultät für Informatik

Historisch- Kulturwissenschaftliche Fakultät

Philologisch- Kulturwissenschaftliche Fakultät

Fakultät für Philosophie und Bildungswissenschaft

Fakultät für Psychologie

Fakultät für Sozialwissenschaften

Fakultät für Mathematik

Fakultät für Physik

Fakultät für Chemie

Fakultät für Geowissenschaften, Geographie und Astronomie

Fakultät für Lebenswissenschaften

Zentrum für Translationswissenschaft

Zentrum für Sportwissenschaft und Universitätssport

Zentrum für Molekulare Biologie

Sonstiges

5. Wissenschaftliches Personal Universität Wien

Fakultät:

Katholisch-Theologische Fakultät

Evangelisch-Theologische Fakultät

Rechtswissenschaftliche Fakultät

Fakultät für Wirtschaftswissenschaften

Fakultät für Informatik

Historisch- Kulturwissenschaftliche Fakultät

Philologisch- Kulturwissenschaftliche Fakultät

Fakultät für Philosophie und Bildungswissenschaft  
Fakultät für Psychologie  
Fakultät für Sozialwissenschaften  
Fakultät für Mathematik  
Fakultät für Physik  
Fakultät für Chemie  
Fakultät für Geowissenschaften, Geographie und Astronomie  
Fakultät für Lebenswissenschaften  
Zentrum für Translationswissenschaft  
Zentrum für Sportwissenschaft und Universitätssport  
Zentrum für Molekulare Biologie  
Sonstiges

6. Extern (Nicht Angehörige/r der Univ. Wien)
7. Sonstiges

8. In welchem Ausmaß (Wochenstunden) sind Sie berufstätig?

nicht berufstätig  
1-5 Wochenstunden  
6-10 Wochenstunden  
11-20 Wochenstunden  
21-30 Wochenstunden  
über 30 Wochenstunden

#### Benutzung

9. Wie oft benutzen Sie die Universitätsbibliothek?

einmal in der Woche  
mehrmals in der Woche  
einmal im Monat  
mehrmals im Monat  
einmal im Semester  
mehrmals im Jahr

10. Welche Art der Benützung bevorzugen Sie?

|                                | Print | Elektronisch | keine<br>Bevorzugung | Keine<br>Angabe |
|--------------------------------|-------|--------------|----------------------|-----------------|
| Monographien (Bücher)          |       |              |                      |                 |
| Hochschulschriften             |       |              |                      |                 |
| Zeitschriften(-artikel)        |       |              |                      |                 |
| Lehrbücher                     |       |              |                      |                 |
| Nachschlagewerke               |       |              |                      |                 |
| Beiträge in Kongress-Schriften |       |              |                      |                 |
| Reihen/Jahrbücher              |       |              |                      |                 |
| Sonstiges                      |       |              |                      |                 |

11. Welche Art der Zugänglichkeit der Print-Bestände bevorzugen Sie:

- Werke selbst aus dem Regal holen
- Bestellen über den Online-Katalog/u:search
- Keine Bevorzugung

12. Welche Art der Benützung der Print-Bestände bevorzugen Sie:

- Benützung der Werke in der Bibliothek
- Ständige Verfügbarkeit eines Werkes in der Bibliothek und Entlehnung übers Wochenende
- Benützung der Werke außerhalb der Bibliothek
- Keine Bevorzugung

13. Wofür entleihen Sie Bücher aus der Universitätsbibliothek? (Mehrfachnennungen möglich)

- Forschung
- Studium
- Lehre
- Unterhaltung
- Sonstiges (Text)

14. Wie lange benutzen Sie ein Buch in der Regel?

(Mehrfachnennungen möglich)

|   | 1-2<br>Tage | 1<br>Woche | 2<br>Wochen | 3<br>Wochen | 4<br>Wochen | Länger | k.A. |
|---|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|--------|------|
| Kopieren eines<br>enthaltenen Artikels  |             |            |             |             |             |        |      |
| Vorbereitung eines<br>Referats          |             |            |             |             |             |        |      |
| Verfassen eines Artikels                |             |            |             |             |             |        |      |
| Vorbereitung einer<br>Lehrveranstaltung |             |            |             |             |             |        |      |
| Verfassen einer<br>Abschlussarbeit      |             |            |             |             |             |        |      |
| Zur Prüfungsvorbereitung<br>Zum Lernen  |             |            |             |             |             |        |      |
| Sonstiges                               |             |            |             |             |             |        |      |

#### Leihfristen

15. Wie oft entleihen Sie Werke aus der Universitätsbibliothek?

- einmal in der Woche
- mehrmals in der Woche
- einmal im Monat
- mehrmals im Monat
- einmal im Semester
- mehrmals im Jahr

16. Aus welchen Fachbereichsbibliotheken entleihen Sie?

- Hauptbibliothek
- FB Afrikawissenschaften und Orientalistik
- Institutsbibliothek Ägyptologie
- FB Alte Geschichte
- FB Anglistik und Amerikanistik
- FB Archäologien und Numismatik
- FB Astronomie
- FB Bildungswissenschaft, Sprachwissenschaft und Vergleichende Literaturwissenschaft
- FB Biologie

- FB Botanik
- FB Byzantinistik und Neogräzistik
- FB Chemie
- FB Erdwissenschaften und Meteorologie
- FB Europäische Ethnologie
- FB Finno-Ugristik
- Bibliothek des Referats Genderforschung
- FB Geographie und Regionalforschung
- FB Germanistik, Nederlandistik und Skandinavistik
- FB Geschichtswissenschaften
- FB Judaistik
- FB Katholische und Evangelische Theologie
- FB Klassische Philologie, Mittel- und Neulatein
- FB Kultur- und Sozialanthropologie
- FB Kunstgeschichte
- FB Mathematik, Statistik und Informatik
- Institutsbibliothek Mathematische Logik
- FB Musikwissenschaft
- FB Ostasienwissenschaften
- FB Pharmazie und Ernährungswissenschaften
- FB Philosophie
- Österreichische Zentralbibliothek für Physik
- FB Psychologie
- FB Publizistik- und Kommunikationswissenschaft
- FB Rechtswissenschaften
- FB Romanistik
- FB Slawistik
- FB Soziologie und Politikwissenschaft
- Bibliothek des Zentrums für Sportwissenschaft und Universitätssport
- FB Südasien-, Tibet- und Buddhismuskunde
- FB Theater-, Film- und Medienwissenschaft
- FB Translationswissenschaft
- FB Wirtschaftswissenschaften
- FB Zeitgeschichte und Osteuropäische Geschichte

17. Wie zufrieden sind Sie mit den derzeitigen Leihfristen?

|            |  |
|------------|--|
| Wochenende | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| 7 Tage     | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| 14 Tage    | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| 21 Tage    | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| 28 Tage    | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| Länger     | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |

18. Derzeit gibt es in den FBs unterschiedliche Leihfristen: Wochenende – 14 Tage - 28 Tage. Angenommen, die UB plant die Leihfristen für die gesamte Bibliothek – ausgenommen Lehrbuchsammlung und Handapparate - zu vereinheitlichen. Welche Leihfristen wären für Sie sinnvoll?

|            |  |
|------------|--|
| Wochenende | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 7 Tage     | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 14 Tage    | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 21 Tage    | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 28 Tage    | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| Länger     | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |

19. Welche Leihfristen wären für Sie für vorgemerkte Werke sinnvoll, wenn Sie selbst auf ein vorgemerktes Werk warten?

|            |  |
|------------|--|
| Wochenende | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 7 Tage     | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 14 Tage    | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 21 Tage    | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| 28 Tage    | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| Länger     | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |

20. Welche dieser Veränderungen/Punkte halten Sie für Sie sinnvoll?  
(Mehrfachnennungen möglich)

|  |  |
|--|--|
| Automatische Verlängerung (außer wenn vorgemerkt)                        | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| Rückruf von vorgemerkten Werken<br>vor Ablauf der regulären Leihfrist    | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| Verlängerung trotz überfälliger Werke möglich<br>(außer wenn vorgemerkt) | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| Sperre erst ab 5 Euro Schulden   | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| Sperre erst ab 10 Euro Schulden  | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |
| stundenweise Ausleihe bei Werken mit hoher Nachfrage                     | sehr sinnvoll <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht sinnvoll |

21. Welche weiteren Veränderungen wären für sie denkbar?

Text

Vormerkungen

22. Wie zufrieden sind Sie mit den derzeitigen Vormerkbedingungen?

sehr zufrieden     nicht zufrieden

23. Wie lange warten Sie durchschnittlich auf ein vorgemerkt Buch?

1-2 Wochen

3-4 Wochen

bis zu 2 Monate

länger

keine Angabe

24. Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie ein vorgemerkt Werk nicht abgeholt haben?

0 Mal

1 Mal

2 Mal

3 Mal

4 Mal

5 Mal

6-10 Mal

11-15 Mal

Öfter als 15 Mal

25. Wenn öfter als 0-mal, warum?

Ungünstige Öffnungszeiten

Berufstätig

Keine Zeit

Zu spät bekommen

Prüfung/Arbeit vorbei

Zu lange darauf gewartet

Nicht mehr gebraucht

Nicht so dringend gebraucht

Wo anders besorgt

Zur Sicherheit mehrere Vormerkungen angelegt

Zu mühsam zum Abholen

Sonstiges

26. Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie sich ein Werk woanders besorgt haben, weil Sie in der UB zu lange darauf warten mussten?

0 Mal

1 Mal

2 Mal

3 Mal

4 Mal

5 Mal

6-10 Mal

11-15 Mal

Öfter als 15 Mal



27. Wenn ja, wie bzw. wo?

Kauf

Andere Bibliothek

Fernleihe

E-Book / Elektronisch

Sonstiges

28. Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie ein Werk rascher zurückgegeben haben, weil Sie wussten, dass es vorgemerkt war?

|       |          |           |                  |       |
|-------|----------|-----------|------------------|-------|
| 0 Mal | 1 Mal    | 2 Mal     | 3 Mal            | 4 Mal |
| 5 Mal | 6-10 Mal | 11-15 Mal | Öfter als 15 Mal |       |

29. Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie sich auf ein Werk nicht vorgemerkt haben, weil Sie es zu spät bekommen würden?

|       |          |           |                  |       |
|-------|----------|-----------|------------------|-------|
| 0 Mal | 1 Mal    | 2 Mal     | 3 Mal            | 4 Mal |
| 5 Mal | 6-10 Mal | 11-15 Mal | Öfter als 15 Mal |       |

Erinnerungen und Mahnungen

30. Wie zufrieden sind Sie mit den derzeitigen Mahnbedingungen?

sehr zufrieden     nicht zufrieden

31. Die UB verschickt eine Woche vor Ablauf der Frist ein Erinnerungsschreiben per E-Mail. Halten Sie dieses Intervall für ausreichend?

Ja            Nein            Weiß nicht

Wenn nein, welches Intervall schlagen Sie vor?

32. Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten an der UB Werke zu spät zurückgegeben?

|       |          |           |                  |       |
|-------|----------|-----------|------------------|-------|
| 0 Mal | 1 Mal    | 2 Mal     | 3 Mal            | 4 Mal |
| 5 Mal | 6-10 Mal | 11-15 Mal | Öfter als 15 Mal |       |

33. Wenn ja, Warum haben Sie die Werke zu spät zurückgegeben?  
(Mehrfachnennungen möglich)

War noch nicht fertig

Brauchte es noch für eine Arbeit/eine Prüfung

Krank/Krankheit in der Familie

Vergessen  
 Keine Mahnung erhalten  
 Keine Erinnerung erhalten  
 Leihfrist zu kurz  
 Hätte zu lange auf das nächste verfügbare Exemplar warten müssen  
 Keine Zeit, in die Bibliothek zu kommen  
 Ungünstige Öffnungszeiten bzw. keine Rückgabemöglichkeit  
 Berufstätig  
 Keine Angabe  
 Sonstiges (Text)

34. Wie haben Sie sich dabei gefühlt? <sup>21</sup> (Mehrfachnennungen möglich)

Schlechtes Gewissen bei Rückgabe  
 War mir egal  
 Angst vor den hohen Mahngebühren  
 Habe mich (über mich selbst) geärgert  
 Habe mich über die UB geärgert  
 Keine Angabe  
 Sonstiges (Text)

35. Halten Sie nicht rechtzeitig zurückgegebene Werke für ein Problem?

Ja, Kommentar                      Nein, Kommentar                      Weiß nicht

36. Welche Maßnahmen der UB zur Rückgabe/Rückforderung fälliger Werke halten Sie für sinnvoll? <sup>22</sup>: (Mehrfachnennungen möglich)

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Erinnerungsschreiben per Mail vor |  |
| Ablauf der Rückgabefrist          | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| Mahnungen                         | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| Mahnungen per E-Mail              | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| Mahnungen per Post                | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| Mahnungen per Einschreiben        | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| Sperre für weitere Ausleihen      | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |
| Sperre für Verlängerungen         | sehr zufrieden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nicht zufrieden |

---

<sup>21</sup> Frage übernommen und frei übersetzt aus Ajayi/Okunlola (2005) S.192 Appendix

<sup>22</sup> Ebd.



42. Wie beurteilen Sie die derzeitige Höhe der Mahn- und Überziehungsgebühren?

Mahngebühren

viel zu hoch      etwas zu hoch      angemessen      etwas zu niedrig      viel zu niedrig

Überziehungsgebühr

viel zu hoch      etwas zu hoch      angemessen      etwas zu niedrig      viel zu niedrig

43. Bei viel zu hoch bzw. viel zu niedrig: Welche Höhe finden Sie angemessen?

Text

44. Würden Sie die Bücher eher zurückgeben, wenn die Mahn- und Überziehungsgebühren höher wären?

Mahngebühr      Ja      Vielleicht      Nein      Weiß nicht

Überziehungsgebühr      Ja      Vielleicht      Nein      Weiß nicht

45. Ab welcher Mahngebühr würden Sie keinesfalls mehr Entlehnfristen überziehen?

Text

46. Ab welcher Überziehungsgebühr pro Kalendertag würden Sie keinesfalls mehr Entlehnfristen überziehen?

Text

47. Haben Sie schon jemals um einen Erlass/Nachlass von Gebühren gebeten?

Ja      Nein

Wenn ja, aus welchem Grund?

48. Glauben Sie, die UB könnte auf Mahnungen bzw. Mahn- und Überziehungsgebühren verzichten?

Ja, warum      Nein, warum      Weiß nicht

49. Weitere Vorschläge zur Verbesserung? Was ich sonst noch sagen wollte:

Text

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!!

## 8 Literatur- und Quellenverzeichnis

Monografien, Aufsätze, Sammelbände:

**Adomi**, Esharenana. E. (2003). *Attitudes of university library users towards overdue fines in Nigeria*. In: The Bottom Line: Managing Library Finances, 16 (1) 2003, 19-24.

**Ajayi**, N. A., **Okunlola**, A. A. (2005). *Students' perception of fine increases for overdue library books in an academic library*. In: Journal of Librarianship and Information Science, 37 (4) 2005, 187-193.

**Alao**, I. A. (2002). *Students and overdue books in a medical library*. In: J Med Libr Assoc, 90 (3) July 2002, 294-297.

### (American Libraries)

**N.N.** (1991). *Library sues Maryland residents for overdues worth \$2,468*. In: American Libraries, ISSN: 0002-9769, 22 (9) 1991, 831-832.

**Anderson**, Barbara (1984). *The Fines - No Fines Debate*. In: Burgin, Robert, Hansel, Patsy (Hrsg.), (1984) *Library Overdues: Analysis, Strategies and Solutions to the Problem*. New York, The Haworth Press. (zugl. Library & Archival Security Vol. 6, 2/3 1984), 105-111.

**Applegate**, H. C. (1974). *The cost effectiveness of Field Pickup of long overdue Items at the Glendale Public Library*. 6p.

**Berry**, John N. III. (2001). *Money changers in the Temple*. In: Library Journal, 126 (7) April 15 2001, 6.

**Burgin**, Robert (Hrsg.), **Hansel**, Patsy (Hrsg.) (1990). *Library Overdues: An Update*. In: Library & Archival Security 10 (2) 1990, 51-75.

**Burgin**, Robert (Hrsg.), **Hansel**, Patsy (Hrsg.) (1984). *Library Overdues: Analysis, Strategies and Solutions to the Problem*. New York, The Haworth Press (zugl. Library & Archival Security Vol. 6, 2/3 1984).

**Gantert**, Klaus (Hrsg.), **Hacker**, Rupert. (Hrsg.) (2008). *Bibliothekarisches Grundwissen*. München, Saur. 8., vollst. neu bearb. und erw. Aufl.

**Hansel**, Patsy J. (Hrsg.), (1998). *Managing Overdues: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York, Neal-Schuman.

### (Kulturstatistik 2008/09)

Statistik Austria (Hrsg.), *Kulturstatistik 2008/09 Tabellenwerk*. Wien, Statistik Austria, 2010. auch online unter:

[http://www.statistik.at/web\\_de/dynamic/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/kultur/publdetail?id=131&listid=131&detail=599](http://www.statistik.at/web_de/dynamic/statistiken/bildung_und_kultur/kultur/publdetail?id=131&listid=131&detail=599)

letzter Zugriff: 6.9.2011

**Leung, Yau Ching** (2006). *Prompt Return by Library Notices*. In: Journal of Access Services, 4 (3/4) 2006, 83-92.

**Lueck, Sarah** (1999). *Bringing Back Those Books – This Collection Agency does Fine Work – Rounding Up Recalcitrant Library Users*. In: Wall Street Journal (New York N.Y.) 14. Dec. 1999, Eastern Edition, B 1.

**Mosley, Pixey Anne** (2004). *Moving Away from Overdue Fines: One Academic Library's New Direction*. In: Journal of Access Services, 2 (1) 2004, 11-21.

**Murugathas, K.** (2009). *Why Medical Students Keep Books Overdue: A Study at The University of Jaffna*. In: Journal of the University Librarians of Sri Lanka, 13 (1) 2009, 1-11.

**Pierce, J. B.** (2006). *Grassroots reports: A Fine Madness*. In: American Libraries, ISSN: 0002-9769, 37 (Oct) 2006, 45.

**Rupp, Eric** (2010). *Updating Circulation Policy for the 21<sup>st</sup> Century*. In: Journal of Access Services, 7 (3) 2010, 159-175.

**Shontz, David** (1999). *Effect of fines on length of checkout and overdues in a medical library*. In: Bull Med Libr Assoc, 87 (1) January 1999, 82-84.

Elektronische Medien:

**ABGB §971**

online unter:

<http://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR12018700>

letzter Zugriff: 27.7.2011

**ABGB §972**

online unter:

<http://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR12018701>

letzter Zugriff: 27.7.2011

**BGBl. Nr. 410/1979**, ausgegeben am 9.Okt.1979

online unter:

[http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/1979\\_410\\_0/1979\\_410\\_0.pdf](http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/1979_410_0/1979_410_0.pdf)

letzter Zugriff: 27.7.2011

**BGBl. II Nr. 205/2001**

Online unter:

Studienbeitragsverordnung (StubeiVO), ausgegeben am 1. Juni 2001

[http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/2001\\_205\\_2/2001\\_205\\_2.pdf](http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/2001_205_2/2001_205_2.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**BGBI. II Nr. 3/2009**, ausgegeben am 2. Jänner 2009

online unter

[http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2009\\_II\\_3/BGBLA\\_2009\\_II\\_3.pdf](http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2009_II_3/BGBLA_2009_II_3.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(FfF)**

*Food for Fines* Kampagne am Beispiel der Nashville Public Library Nashville, TN

[http://www.library.nashville.org/Info/highlightNPL/gen\\_Food\\_Drive.asp](http://www.library.nashville.org/Info/highlightNPL/gen_Food_Drive.asp)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(ffw 1)**

*Fine forgiveness week* am Beispiel der Sabine Parish Library, Many, LA

<http://www.sabine.lib.la.us/content/fine-amnesty-week>

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(ffw 2)**

*Fine forgiveness week* am Beispiel der Ypsilanti District Library, Ypsilanti, MI

<http://www.ypsilibrary.org/about-ydl/news/amnesty-week-and-%E2%80%9Cfood-for-fines%E2%80%9D-program>

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Pressemitteilung Post)**

Pressemitteilung über Portoerhöhung 2003

[http://www.post.at/en/footer\\_about\\_us\\_press\\_press\\_releases\\_2003\\_3449.php](http://www.post.at/en/footer_about_us_press_press_releases_2003_3449.php)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Homepage UB Wien)**

Informationen über Mahn- und Überziehungsgebühren

<http://bibliothek.univie.ac.at/mahnung.html>

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Homepage Uni Wien)**

Studierende und Studienzulassungen nach Studienprogrammleitung und Studienrichtung 19.7.2011

[http://studienlehrwesen.univie.ac.at/fileadmin/user\\_upload/studienundlehrwesen/Statistische\\_Daten/studstat\\_72\\_2011S.pdf](http://studienlehrwesen.univie.ac.at/fileadmin/user_upload/studienundlehrwesen/Statistische_Daten/studstat_72_2011S.pdf)

letzter Zugriff: 3.8.2011

**Kopar**, Birgit (2007). *Protokoll der Arbeitsgruppe Entlehnkoodrination*. 2.5.2007

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

<http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/3%20Protokoll%2002%2005%202007.pdf>

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 1999)**

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_1999.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_1999.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2000)**

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2000.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2000.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2001)**

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2001.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2001.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2002)**

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2002.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2002.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2003)**

Universitätsbibliothek Wien. *Leistungsbericht*. 2003

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2003.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2003.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2004)**

Bibliotheks- und Archivwesen. *Leistungsbericht*. 2004

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2004.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2004.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2006)**

Bibliotheks- und Archivwesen. *Leistungsbericht*. 2006

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2006.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2006.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2007)**

Bibliotheks- und Archivwesen. *Leistungsbericht*. 2007

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2007.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2007.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Leistungsbericht 2009)**

Bibliotheks- und Archivwesen. *Leistungsbericht*. 2009

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2009.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2009.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011



**(Leistungsbericht 2010)**

Bibliotheks- und Archivwesen. *Jahresbericht*. 2010

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht\\_2010.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/archiv/files/jahresbericht_2010.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(Mitteilungsblatt Universität Wien 1999/2000)**

*Mitteilungsblatt der Universität*, Stück XXXV, Nr. 490, Studienjahr 1999/00, erschienen am 21.3.2000

online unter:

[http://www.univie.ac.at/mtbl93/nummer/1999\\_00\\_490.pdf](http://www.univie.ac.at/mtbl93/nummer/1999_00_490.pdf)

letzter Zugriff: 27.7.2011

**(Mitteilungsblatt Universität Wien 2003/2004)**

*Mitteilungsblatt Universität Wien für das Studienjahr 2003/2004*, 4. Stück, ausgegeben am 23.12.2003

online unter:

[http://www.univie.ac.at/mtbl02/2003\\_2004/2003\\_2004\\_22.pdf](http://www.univie.ac.at/mtbl02/2003_2004/2003_2004_22.pdf)

letzter Zugriff: 25.7.2011

**(Mitteilungsblatt Universität Wien 2007/2008)**

*Mitteilungsblatt Universität Wien für das Studienjahr 2007/2008*, 46. Stück, vom 30.9.2008

online unter:

[http://www.univie.ac.at/mtbl02/2007\\_2008/2007\\_2008\\_390.pdf](http://www.univie.ac.at/mtbl02/2007_2008/2007_2008_390.pdf)

letzter Zugriff: 25.7.2011

**Seissl, Maria / Brandtner, Andreas (2010).** *Self evaluation report of Vienna University Library and Archive Services*

Im Login-pflichtigen Bereich unter:

[http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/files/evaluation/2010-vienna\\_university\\_library\\_and\\_archive\\_services\\_self-evaluation\\_report.pdf](http://bibliothek.univie.ac.at/intranet/files/evaluation/2010-vienna_university_library_and_archive_services_self-evaluation_report.pdf)

letzter Zugriff: 5.9.2011

**(UBV i.d.F. 1999)**

Universitätsbibliotheksverordnung UBV in der Fassung 1999

online unter:

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20000213>

letzter Zugriff: 25.7.2011

**(UG 2002)**

Universitätsgesetz 2002

online unter:

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20002128>

letzter Zugriff: 25.7.2011

Dateien:

**(Mahnung 2000)**

mahnung2000.xls/AHB

**(Entlehnstatistik 2010)**

Entlehnstatistik\_2010\_mit\_Autofilter\_vollständig-bearbeitet.xls

**Kopar, Birgit/Gutsch, Franz** (2005). *Endbericht „Arbeitsgruppe Entlehnkoordination“*

## 9 Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Master Thesis selbst und selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Darüber hinaus erkläre ich, dass ich diese Master Thesis bisher weder im In- noch im Ausland in wie auch immer gearteter Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

---

Ort, Datum

Unterschrift

## 10 Dank

Ich danke der Universitätsbibliothek für die Bereitstellung der Daten und die Finanzierung der Umfrage sowie dem Team Bibliothekssysteme und Digitale Koordination für die rasche Durchführung meiner Abfragen.

Auch meiner Abteilung möchte ich danken für die Geduld mit mir und das Verständnis, das sie mir während des Schreibprozesses entgegenbrachten.

Meiner Schwester Ines Hinterkörner und meiner langjährige Freundin und Schulkollegin Lisa Rettl gilt ebenfalls mein Dank, da beide mit atemberaubender Geschwindigkeit die Arbeit Korrektur gelesen haben.

Und schließlich bedanke ich mich bei Verena Schaffner und Clemens Miniberger, dem harten Kern unserer „Samstagsschreibrunde“, für die moralische Unterstützung, sich an einem sonnigen Tag an die Arbeit zu setzen und für das offene Ohr, das sie immer für meine Probleme hatten.

## **11 Lebenslauf (nur print)**