KUNDINNENORIENTIERUNG IN BIBLIOTHEKEN? EINE KRITISCHE ANNÄHERUNG AN DIE FRAGE DES UMGANGS MIT BENUTZERINNEN.

Von Michael Katzmayr

Die Begriffe, die man sich von was macht, sind sehr wichtig.
Sie sind die Griffe, mit denen man die Dinge bewegen kann.
(Bertolt Brecht)

Ausgangspunkt des vorliegenden Essays war das Seminar „Gesprächsführung im bibliothekarischen Auskunftsdienst", veranstaltet von der VÖB-Kommission für Bibliothek und Öffentlichkeit am 24. Februar 2005 in Wien. Der Schwerpunkt dieser von Fr. Dr. Tschirf-Kainberger interessant und ansprechend geleiteten Veranstaltung lag in der Erlernung zielführender Verhaltens-, Gesprächs- und Kommunikationstechniken in der BenutzerInnenkommunikation. Als Nebenschauplatz tauchte jedoch wiederholt die Diskussion rund um den Themenkomplex der KundInnenorientierung auf, da ich mich im Laufe des Seminars mehrmals dagegen aussprach, im Bereich öffentlicher wissenschaftlicher Bibliotheken von KundInnen zu sprechen und statt dessen eine Service- und BenutzerInnenorientierung in den Vordergrund stellte. Die Folge war eine sehr kontrovers geführte Debatte, der jedoch im Rahmen des Seminars leider kein allzu großer zeitlicher Rahmen gewidmet werden konnte. Den aus meiner Sicht sehr bedeutenden Unterschied zwischen der Rede von KundInnen einerseits und BenutzerInnen andererseits im öffentlichen Bibliothekswesen darzulegen und zu begründen, warum es sich dabei nicht um eine Wortspielerei oder gar abgehobene und praxisferne semantische Betrachtungen handelt, ist der Anspruch des folgenden Textes.

LeserInnen – BenutzerInnen – KundInnen?

Es gibt viele Möglichkeiten, um Personen, die mit Informationsbedürfnissen an Bibliotheken herantreten, zu benennen. Sprach man früher traditionell von LeserInnen, so wurde dieser Begriff mittlerweile von dem der BenutzerInnen abgelöst, da das Lesen von bibliothekarischen Ressourcen im Zeitalter digitaler bzw. hybrider Bibliotheken zunehmend die richtige Anwendung von Recherchetools zur Voraussetzung hat. Diese werden von BenutzerInnen mehr oder weniger eigenständig angewendet, um sich damit in der Bibliothek zunehmend selber mit Informationen zu versorgen. BibliothekarInnen übernehmen hierbei zusätzlich zu Aufgaben

wie Aufsicht, Bestandsaufbau und -pflege mehr und mehr die Rolle von RecherchepartnerInnen, die vielfältige Unterstützung bei der Suche nach Informationen liefern. Dieser positive, weil zu mehr Partnerschaftlichkeit und Gleichberechtigung im Bibliotheksbetrieb führende, Übergang scheint am ersten Blick durch die Betonung der KundInnenorientierung eine weitere Fortsetzung zu erfahren. Schließlich scheinen damit die letzten Reste bürokratischen Bibliotheksbetriebs und das in der Öffentlichkeit leider immer noch bestehende etwas verstaubte Image von BibliothekarInnen und ihrer Arbeitsstätte abgestreift zu werden.

Die Begriffsverwendung in der bibliothekarischen Praxis

Was aber ist das Eigentümliche an KundInnen? Etymologisch betrachtet bedeutete „Kunde" ursprünglich „Bekannter", erst um 1600 entstand die heutige Bedeutung, und mittlerweile ist die „Kundschaft" der „KäuferInnenkreis" (vgl. Kluge 1995: 493). Tatsächlich ist in der gegenwärtigen Alltagssprache der KundInnenbegriff eng mit der Zahlung für Leistungen verbunden. In Wikipedia, das eine gute und aktuelle begriffliche Standortbestimmung bietet, ist unter „Kunde" der Eintrag: „eine Organisation oder eine Person, die Produkte oder Dienstleistungen von einem Lieferanten oder direkt aus einem Verkaufsladen bezieht und diesen dafür in der Regel mit Geld bezahlt"[1], zu finden. Auf einer begrifflichen bzw. sprachlichen Ebene (und diese ist, wie weiter unten gezeigt wird, praktisch sehr relevant) leiten sich Ansprüche von KundInnen also aus ihrer Zahlungsfähigkeit ab. Hingegen können BürgerInnen, BenutzerInnen etc. in der Regel als Anspruchsberechtigte unabhängig der monetären Zahlungsbereitschaft an die Bibliothek herantreten. Ihren Anspruch legitimieren sie, je nach verlangter Leistung, durch Zugehörigkeit zur Universität (etwa bei Entlehnung aus der Lehrbuchsammlung) oder einfach, indem sie als Bürgerinnen auftreten (etwa um Ressourcen öffentlicher Bibliotheken vor Ort zu benutzen).

Um nun die Rede von den KundInnen in der bibliothekarischen Praxis als irrelevant darzustellen oder auch zu rechtfertigen, wird von BibliothekarInnen zuweilen auf den angloamerikanischen Raum verwiesen, der ja tatsächlich als Impulsgeber für viele Innovationen des Informations- und Bibliothekswesens fungiert. Allerdings wird in den *Library and Information Sciences* eine Vielzahl von Begriffen verwendet, etwa *patrons*, *users*, *readers*, *clients* und eben auch *customers*, wobei letzterer in der Fachdiskussion keine bevorzugte Anwendung erfährt und laut Peter Hernon (2002: 189) eher von KlientInnen (*clients*) die Rede sein sollte[2].

Exkurs: KundInnen als Schlüsselbergiff des *New Public Managements*

Anders ist es in der (Verwaltungs-)Politischen Rhetorik. Die von dort ausgehende inflationäre Verwendung des KundInnenbegriffs ist, so die von mir hier vertretene These, ein Indikator für die zunehmende Ökonomisierung des Öffentlichen, deshalb soll im Rahmen eines Exkurses kurz darauf eingegangen werden. Da „öffentlich" leider (und meist fälschlicherweise) mit niedriger Qualität oder geringer Leistung gleichgesetzt wird, verspricht der derzeit dominierende neoliberale Diskurs durch die Hinwendung zu Management und Unternehmensdenken eine Steigerung der Leistung. Ziel ist, durch eine Ökonomisierung einzelne Leistungen und Güter klar voneinander abzugrenzen und mittels quantitativer Maßstäbe bewert- und vergleichbar zu machen. Dabei müssen freilich zunehmend Dinge in Waren, Tätigkeiten in Dienstleistungen und Organisationen in Unternehmen verwandelt werden. Letztlich werden dadurch alle Beziehungen in Austauschbeziehungen umgestaltet (vgl. Novy 2003).

Im Verwaltungshandeln wird dies durch das so genannte *New Public Management* konkretisiert. Das bedeutet, die Verwaltungen jener öffentlichen *non-profit* Betriebe, die faktisch nicht wie herkömmliche Unternehmen gewinnmaximierend geführt oder gar materiell privatisiert werden können (dazu gehören etwa Krankenhäuser, Schulen, Universitäten und eben auch die öffentlichen wissenschaftlichen Bibliotheken), sollen als Quasi-Unternehmen gemanaged werden.

Dies zeigt sich im Bildungsbereich besonders deutlich. Wie Gerlinde Mautner (2003: 10) bemerkt, seien durch Ressourcenknappheit, Autonomie und Deregulierung auch Universitäten dabei, sich zu Dienstleistungsunternehmen zu entwickeln, wobei jedoch nicht nur die Strukturen und Praktiken kommerzieller Unternehmen nachgebildet würden, sondern auch deren spezifische Sprache. Deshalb wird auch BibliotheksbenutzerInnen zunehmend die Rolle von KundInnen zugewiesen. Haben nun öffentliche Einrichtungen BürgerInnen, die unabhängig ihrer Zahlungsfähigkeit anspruchsberechtigt sind, als Gegenüber, so bedürfen Unternehmen eines KundInnenkreises zu ihrer Legitimation. Die Ausrichtung an KundInnen ist ein wichtiger Kernbestandteil des *New Public Managements.*

Im Namen dieser KundInnen wird nun die Orientierung an so genannten branchenspezifischen *Benchmarks* eingeführt. Sie dienen dazu, zwischen diesen Quasi-Unternehmen einen Wettbewerb zu initiieren. Anstatt um die Maximierung der Gewinne oder eines monetären Unternehmenswerts geht es beim *New Public Management* allerdings darum, den ersten Platz bei der Erreichung oder gar Übererfüllung dieser *Benchmarks* zu erlangen. Die

Gefahr an der Ausrichtung an diesen künstlichen Wettbewerbsmechanismen liegt freilich darin, dass die Orientierung an diesen abstrakten, leicht kommunizierbaren *Benchmarks*, die den Grad der betriebswirtschaftlichen Effizienz (Optimalität des Ressourceneinsatzes) bestimmen sollen, völlig an der Effektivität, also die eigentliche Zweckdienlichkeit der erbrachten Leistung, vorbeigehen (vgl. Pelizzari 2004: 13f.; für eine detaillierte Betrachtung siehe Pelizzari 2001).

Gerade auch im Bibliotheksbereich sollte bei der übersteigerten Anwendung von quantitativen Indikatoren aufgepasst werden[3]. So lassen viele Kennzahlen, die herangezogen werden, um die Leistung und „KundInnenfreundlichkeit" von Bibliotheken zu bewerten, genau betrachtet kaum Rückschlüsse auf die Effektivität der geleisteten Services zu. Dazu ein Beispiel aus der Benutzungsabteilung: sind hohe Entlehnzahlen gut oder schlecht? Möglicherweise sind sie ein gutes Zeichen, da sie anzeigen, dass die Bibliothek einen regen Zuspruch aus ihrer Zielgruppe erfährt. Andererseits wäre aber auch denkbar, dass die Entlehnzeiten einfach zu kurz sind, um die Informationsbedarfe der BenutzerInnen zu erfüllen und es somit zu wiederholten Entlehnungen kommt, die sich auf die Entlehnbilanz positiv auswirken[4].

Ein anderes Beispiel aus der Informationsvermittlungsstelle: die Kennzahl „Anzahl der beantworteten Anfragen pro Zeiteinheit/Person" kann mühelos durch zu kurze oder unzureichende Auskünfte erhöht werden. Der Indikator „Aufgewendete Beratungsstunden im Quartal" sagt nichts darüber aus, ob nicht vielleicht einigen Informationssuchenden zu viel Zeit zu Lasten der übrigen gewidmet wurde. Weiters kann dieser Indikator durch eine ineffektive Beratungsstrategie eine enorme Steigerung erfahren. Ob die BenutzerInnen das Beratungsergebnis im weiteren Forschungsprozess sinnvoll anwenden konnten, ist schon weitaus schwieriger zu erheben und bedarf mangels Vergleichsmöglichkeiten beinahe schon qualitativer Methoden, gibt man sich nicht mit subjektiven Schulnotenvergaben zufrieden.

Ausgewählte Problemfelder des KundInnenprinzips im Bibliotheksbetrieb

Gerlinde Mautner (2003) hat mehrere zentrale Nachteile der unangemessenen Anwendung der „KundInnenmetapher" für Universitäten aufgezählt, wovon einige auf den Bibliotheksbereich bzw. auf den Recherchedienst in der Informationsvermittlungsstelle umgemünzt werden sollen:

1. Das Diktum „Kunde ist König" schießt über das legitime und notwendige Ziel der Berücksichtigung von Interessen der BenutzerInnen weit hinaus. Statt der notwendigen Abkehr vom bürokratischen Bibliotheksbetrieb beinhaltet diese Forderung eine unzulässige Machtverschiebung hin zu den BenutzerInnen, wobei diese wohl kaum die Legitimation zu dieser Machtfülle aufbringen können. Wieso sollte sich eine Bibliotheksangestellte in der Informationsvermittlungsstelle einem König gegenübersehen? Eine diskursive partnerschaftliche Verständigung (und eine solche ist bei komplexen Problemlagen angebracht) ist mit KönigInnen eher unüblich.
2. Der Neoliberalismus argumentiert oft mit Leistungsäquivalenz, d.h., wer (mehr) zahlt, schafft (mehr) an. Tatsächlich jedoch entspricht bei Universitätsbibliotheken der Teil der Studiengebühren, der den Bibliotheken zufällt, nur einem Bruchteil der tatsächlichen entstehenden Kosten für die Bibliotheksbenützung. Unter einer ehrlichen Auslegung des neoliberalen Diktums der Leistungsäquivalenz wären BenutzerInnen, die sich als Anspruchsberechtigte unabhängig monetärer Zahlungsströme einer öffentlichen Institution gegenübersehen, besser gestellt als KundInnen gegenüber betriebswirtschaftlich agierenden Bibliotheksunternehmen: bei letzteren würden sie sich die benötigten Lehrbücher und Rechercheberatungen (zu Marktpreisen würden diese rund 70–90 Euro pro Stunde kosten) wohl selber kaufen bzw. bezahlen müssen, wollen sie eine exorbitante Erhöhung der Studiengebühren verhindern.
3. Die KundInnenmetapher führt zu Assoziationen des Einkaufens in einem Supermarkt. Tatsächlich ist aber etwa eine Rechercheberatung eher ein vielschichtiger Prozess denn ein Produkt, das problemlos und fertig verpackt aus einem Regal entnommen werden kann. Eine partnerschaftliche Rechercheberatung kann nicht darin bestehen, fertige Informationspakete am Schalter der Informationsvermittlungsstelle ad hoc hervorzuzaubern oder gar im Regelfall routinemäßige und einfache Katalogsuchdienste für BenutzerInnen vorzunehmen, die meinen, dies sei durch die Redeweise von zahlenden KundInnen gerechtfertigt. So ist in der Informationsvermittlungsstelle die (glücklicherweise noch selten) zu vernehmende nonchalante, im original österreichischen Charme grußlos vorgetragene Aufforderung von BenutzerInnen: „geh, suchn's ma des schnell aus dem Katalog raus, ja?" nicht zuletzt den Wirkungen der KundInnenmetapher geschuldet, wobei der „Kunde" in diesem Fallbeispiel fälschlicherweise glaubt, sich den Formen des Anstands

und Respekts durch Zahlung von Benutzungsgebühren entledigt zu haben[5].

4. Eine partnerschaftliche Rechercheberatung ist durch einen intensiven Kommunikationsprozess in beide Richtungen gekennzeichnet, wobei die InformationsvermittlerInnen nicht primär das Ziel verfolgen, die Menge der gegebenen Informationen zu maximieren, wie ZeitungskolporteurInnen die Menge der verkauften Zeitungen. Sollte sich in einem Recherchegespräch nämlich herausstellen, dass die Frage zu ungenau formuliert ist, weiterführende Vorbereitungen oder eine Neuformulierung des Informationsbedarfes nötig sind etc., so ist ein Abbruch und/oder eine Verschiebung der Rechercheberatung für die BenutzerInnen mitunter die beste Lösung; eine entsprechende Erfahrung werden ZeitungskolporteurInnen in ihrem beruflichen Alltag wohl kaum erleben. Deshalb ist bei der Rechercheberatung anstatt von KundInnen eher die Rede von KlientInnen angebracht.

Diskurse produzieren Wirklichkeit: die Bedeutung der Begriffswahl

Diskurse – verstanden als institutionelle, geordnete Redeweisen, wie jener von den KundInnen – produzieren Wirklichkeiten, d.h., die sprachlichen Bilder, die wir verwenden, wirken auf die Realität und unser Realitätsverständnis zurück. Michel Foucault (1993: 34f.) formulierte deshalb: „Die Welt ist kein Komplize unserer Erkenntnis. Es gibt keine prädiskursive Vorsehung, welche uns die Welt geneigt macht. Man muß den Diskurs als eine Gewalt begreifen, die wir den Dingen antun; jedenfalls als eine Praxis, die wir ihnen aufzwingen." Das legt nahe, dass die zunehmende Verwendung der „KundInnenmetapher" entsprechende praktische Folgen zeitigen wird. Dies wird auch im Bibliotheksbereich zunehmend als Problem erkannt – so sehen sich Bibliotheken, die diesem Diskurs ausgesetzt sind oder selbst (re-)produzieren, dem Problem gegenüber, dass sie Erwartungen der BenutzerInnen vorantreiben, die sie dann schlicht nicht befriedigen können. Die Folge ist eine steigende Unzufriedenheit mit dem Bibliotheksservice (vgl. Schroer 2003).

Spätestens hier sollte klar geworden sein, dass es sehr wohl einen Unterschied zwischen einer BenutzerInnenorientierung und einer KundInnenorientierung gibt. Wenn das Ziel verfolgt werden soll, Informationssuchenden ein gutes und ihren Bedürfnissen angemessenes Bibliotheksservice zu bieten, ist die KundInnenorientierung ein fragwürdiger Weg: auch die nicht-zahlungsfähigen BenutzerInnen wollen und sollen die Services öf-

fentlicher Bibliotheken in Anspruch nehmen; dies war zumindest bislang der gesellschaftspolitische Auftrag an öffentliche wissenschaftliche Bibliotheken. Auch haben BenutzerInnen in ihrer Eigenschaft als BürgerInnen eines Gemeinwesens öffentlichen Diensten gegenüber eine stärkere Verhandlungsposition, als es KundInnen gegenüber Unternehmen je haben werden, können doch bei KundInnenbeziehungen (legitime) Ansprüche prinzipiell nur monetär über Zahlungen vermittelt werden – eine nicht wesentliche Hürde für einen öffentlichen und allgemeinen Zugang.

Von der Notwendigkeit konsequenter BenutzerInnenorientierung

Was ist nun das Fazit der hier präsentierten Überlegungen? Bibliotheken unterliegen immerhin starken gesellschaftlichen Sachzwängen und vereinfachte Kochrezepte wider die allgegenwärtige KundInnenorientierung können zu Recht als illusionär angesehen werden. Zwei Ansatzpunkte erscheinen mir jedoch als wesentlich und in der Bibliothekspraxis umsetzbar:

1. Versteht man Qualität als Effektivität im Erfüllen von legitimen Ansprüchen von BenutzerInnen und der Öffentlichkeit[6], so hatte die mangelnde Effektivität öffentlicher (bürokratischer) Leistungserstellung in der Vergangenheit den neoliberalen Diskurs und seine Begleiterscheinungen *New Public Management* und KundInnenorientierung sicher ganz wesentlich gefördert. Um der Forderung nach KundInnenorientierung den Wind aus den Segeln zu nehmen, müssen die Leistungen öffentlicher Bibliotheken transparent, kompetent und – in Abstimmung mit ihren Ressourcen und ihrem gesellschaftspolitischen Auftrag – benutzerInnenorientiert erbracht werden. Es ist dabei jedoch nicht ratsam, sich auf das Entscheidungsspiel bürokratische, schwerfällige Organisation einerseits versus schlankes, kundInnenorientiertes Dienstleistungsunternehmen andererseits einzulassen. Diese trügerische Dualität sollte überhaupt vermieden und stattdessen eine BenutzerInnenorientierung, abseits der KundInnenmetapher und ihrer dargestellten Implikationen, als eigenständiger Weg beschritten werden. Bibliotheken können selbst viel dafür tun: Veranstaltungen wie das eingangs erwähnte VÖB-Seminar „Gesprächsführung im bibliothekarischen Auskunftsdienst" sind hierzu unverzichtbare Systembausteine, weil sie helfen, einen partnerschaftlichen und von gegenseitigem Respekt geprägten Umgang mit BenutzerInnen zu befördern.

2. Diskurse wirken auf die Realität zurück. Bibliotheken können im Rahmen ihrer Möglichkeiten – ich denke hier vor allem an die von ihnen durchgeführte Außenkommunikation mittels Broschüren, Kursen oder der Homepage – den Diskurs in gewissen Grenzen mitgestalten. Wenn Bibliotheken ihren BenutzerInnen unentwegt KundInnenorientierung kommunizieren und die BenutzerInnen zu KundInnen erklären, so werden sich diese über kurz oder lang auch als solche verhalten. KundInnen bedürfen aber eines Unternehmens als Gegenüber – ansonsten kommt es zu Friktionen: Unzufriedenheiten mit bibliothekarischen Leistungen hängen auch damit zusammen, dass „KundInnen" Ansprüche stellen, die öffentliche, einem allgemeinen gesellschaftlichen und wissenschaftlichen Auftrag folgenden *non-profit* Organisationen nicht erfüllen können, ohne zu Unternehmen zu mutieren. Letzteres sollte aber ausdrücklich nicht das Ziel öffentlicher, wissenschaftlicher und gemeinwohlorientierter Bibliotheken sein und würde – wie im Text bereits angedeutet wurde – auch nicht den BenutzerInnen dienen.

Mag. Michael Katzmayr
Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien
Abt. Information und Digitale Bibliothek
Augasse 2-6, A-1090 Wien

Foucault, Michel (1993): *Die Ordnung des Diskurses. Mit einem Essay von Ralf Konersmann*, Frankfurt am Main: Fischer

Hernon, Peter (2002): „Editorial: First, Embracing Customer Service and, Second, Moving Beyond It: A Client Relationship", in: *Journal of Academic Librarienship* 28[4], S. 189-190

Kluge, Friedrich (1995): *Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache*, 23. Aufl., de Gruyter: Berlin, New York.

Mautner, Gerlinde (2003): „Der Student-Konsument: Zu Potenzial und Grenzen einer Metapher", in: *wu-memo* 51, S. 10-11 URL: http://notes.wu-wien.ac.at/usr/rektorat/memos/wumemo51.nsf, Zugriff 20. Juni 2005

Novy, Andreas (2003): „Öffentlichkeit – jenseits von Staat und Privat", *Schriftliche Fassung eines Vortrags an der Frühjahrsakademie der Grünen Bildungswerkstatt in Wien vom 13.-15. Juni 2003 in Altlengbach*

Pelizzari, Alessandro (2001): *Die Ökonomisierung des Politischen. New Public Management und der neoliberale Angriff auf die öffentlichen Dienste*, UVK-Verl.-Ges: Konstanz

Pelizzari, Alessandro (2004): „Öffentliche Dienste unter Globalisierungsdruck – Ökonomisierung der Politik", *Schriftliche Fassung eines im Rahmen des Symposiums „Verscherbeln oder Polieren? Kommunale Dienstleistungen zwischen Modernisierung und Privatisierung" am 20. November 2004 im Wien gehaltenen Vortrages*

Schroer, William J. (2003): „Too Much Customer Service?", in: *Library Journal* 128[14], S. 54

1 http://de.wikipedia.org/wiki/Kunde %28Wirtschaft%29, Zugriff am 17. Juni 2005.

2 Wobei bei dieser Menge an synonym verwendeten Begriffen interessant ist, dass etymologisch betrachtet KlientInnen *(clients)* ja das genaue Gegenteil von PatronInnen *(patrons)* darstellen. Erstere sind eigentlich „Schutzbefohlene", die in der Regel von PatronInnen diesen Schutz gewährt bekamen. Beides wird im englischsprachigen Raum z.T. für KundInnen allgemein bzw. auch für BibliotheksbenutzerInnen im Besonderen verwendet (vgl. Kluge 1995: 449). Schon alleine wegen dieser sprachlogischen Ungereimtheiten scheint die Rede von BenutzerInnen *(users)* angemessener.

3 Ich bin nicht grundsätzlich gegen Kennzahlen, nur gegen ihre übersteigerte Anwendung. Zumeist haben Bibliotheken schlicht auch keine andere Wahl, als im Evaluierungskarussell mitzufahren.

4 Allerdings kann durch eine Differenzierung der Kennzahlen dieser Mangel zumindest teilweise wettgemacht werden. Jedoch gehen bei einer zu hohen Ausdifferenzierung von Kennzahlensystemen ihre beiden zentralen Vorteile, nämlich einfache Kommunizierbarkeit und breite Anwendbarkeit, verloren.

5 Dass man VerkäuferInnen in einem Geschäft gegenüber höflich ist, selbst wenn man als zahlender Kunde oder zahlende Kundin auftritt, sollte eine Selbstverständlichkeit sein. Allerdings ist es in der Regel nicht Voraussetzung, um bedient zu werden, weshalb KundInnen dann gerne auf die Grundformen des Respekts und Anstands „vergessen".

6 Die hier vorgeschlagene, an Bibliotheken konkretisierte Reformperspektive öffentlicher Leistungserstellung abseits der KundInnenorientierung bedarf eines neuen Verständnisses von „Öffentlichkeit". Hier ist leider nicht der Raum, um dies auszuführen. Ich möchte zu einem späteren Zeitpunkt einmal gesondert und ausführlich auf die Konzeption der „Öffentlichkeit" im Zusammenhang mit Bibliotheken eingehen, wobei Fragen des allgemeinen Zugangs und Nutzungsrechts im Vordergrund stehen.