

Personallose Betriebszeiten in öffentlichen Bibliotheken



Abschätzung sozio-technischer Folgen und Handreichungen
für die Implementierung in Berlin-Spandau

Personallose Betriebszeiten in öffentlichen Bibliotheken

Abschätzung sozio-technischer Folgen und Handreichungen
für die Implementierung in Berlin-Spandau

EIN GUTACHTEN IM AUFTRAG DER VERBUNDKONFERENZ DES VERBUNDES ÖFFENTLICHER BIBLIOTHEKEN BERLINS



Autoren:

Jakob Kluge

Jakob Zwiers

Unter Mitarbeit von:

Anna Mönke

Tim Hildebrandt

Berlin, Juni 2019

Die deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie. Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-941374-57-7

Herausgeber:

IZT - Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung gemeinnützige GmbH,

Schopenhauerstr. 26, 14129 Berlin

Tel.: 030-803088-0, Fax: 030-803088-88, E-Mail: info@izt.de

Coverabbildung: © GoodStudio/Shutterstock.com

Zusammenfassung

Das vorliegende Gutachten bietet eine einführende Darstellung in das Konzept der personalfreien Öffnungszeiten bei öffentlichen Bibliotheken und gibt anhand eigener Erhebungen und der wissenschaftlichen Studienlage eine Einschätzung zu den sozio-technischen Folgen. Darauf aufbauend werden Handreichungen und Empfehlungen für eine Implementierung in Berlin-Spandau formuliert.

Mittels personalfreier Öffnungszeiten (synonym findet auch der Begriff *Open Library* Anwendung) wird Besucher:innen die Nutzung der Bibliotheksangebote zu bestimmten Zeiten in Abwesenheit der Beschäftigten ermöglicht. Das in technischer Hinsicht auf elektronische Zugangssysteme in Verbindung mit Selbstverbuchungsautomaten und Videokameras aufbauende Konzept schafft die Voraussetzungen für eine deutliche Ausweitung der Öffnungszeiten, ohne dabei auf zusätzliche Personalressourcen zurückzugreifen. In einer wachsenden Zahl von Bibliotheken im In- und Ausland sind personalfreie Öffnungszeiten bereits fest in das Dienstleistungsangebot integriert, insbesondere in Stadtrandlagen und in ländlichen Gebieten wird in ihnen eine Chance gesehen, die Angebotsattraktivität zu erhöhen. Die Erwartungen an das Konzept sind jedoch durch Kontroversen geprägt. Vor allem stehen Auswirkungen auf die Zahl der Beschäftigten sowie die Themen Datenschutz, Sicherheit und die soziale Zugänglichkeit im Mittelpunkt der Diskussionen.

Unter Einbeziehung wissenschaftlicher Studienergebnisse kann in Bezug auf die sozio-technischen Folgen ein überwiegend einheitliches Bild gezeichnet werden: personalfreie Öffnungszeiten werden primär genutzt, um über die bisherigen Öffnungszeiten hinaus ein Zusatzangebot zu schaffen und werden durch die Nutzer:innen in der Regel wohlwollend angenommen. In der Gruppe der Mitarbeiterschaft ist vielerorts eine Skepsis vorherrschend, die schwerpunktmäßig allerdings jeweils vor der Implementierung der Dienstleistungserweiterung festzustellen ist und im Nachgang abnimmt. Anstiege in der Zahl der Sachbeschädigungen, Diebstählen oder ähnlichen Vorfällen sind in der Regel nicht zu verzeichnen. Ebenso stehen prinzipiell technische und organisatorische Möglichkeiten zur Verfügung, um geltende datenschutzrechtliche Bestimmungen einzuhalten. Grundsätzlich sind die sozio-technischen Auswirkungen aber von der konkreten Art und Weise der Umsetzung abhängig, die neben dem Bereich der technischen Maßnahmen insbesondere auch baulich-architektonische und organisatorische Aspekte umfasst.

Zusammenfassend kommt damit das vorliegende Gutachten im Kern zu den folgenden Ergebnissen:

- Das Modell der personalfreien Öffnungszeiten wird als Erfolg versprechende Maßnahme betrachtet, um die gesellschaftliche Relevanz öffentlicher Bibliotheken im Kontext neuer Nachfragemuster und Zeitgewohnheiten zu festigen.
- Die Einführungsphase stellt bezüglich der Vorbereitung und Durchführung hohe Anforderungen an die beteiligten Akteure. Damit diese gelingt, müssen besonders kontext- und standortabhängige organisatorische Aspekte (Einbeziehung der Beschäftigten, Veränderungen in den Arbeitsinhalten etc.) berücksichtigt werden.
- Personalfreie Öffnungszeiten sollten in einem größeren Rahmen als Baustein eines neuen institutionellen Selbstverständnisses betrachtet werden, das die Eigenverantwortlichkeit der Nutzer:innen betont und öffentliche Bibliotheken als Lern-, Kultur- und Begegnungsräume begreift.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
1 Einleitung	6
2 Historische Entwicklung und aktuelle Verbreitung	8
2.1 Internationale Entwicklungen	8
2.2 Open-Library-Angebote in Deutschland	9
3 Aspekte der Implementierung eines Open-Library-Angebots	12
3.1 Technische Aspekte.....	12
3.2 Baulich-architektonische Aspekte	13
3.3 Organisatorische Aspekte	14
4 Erwartungshorizonte	15
5 Erfahrungen aus dem Open-Library-Betrieb – ein internationaler Überblick	17
5.1 Nutzungszahlen	17
5.2 Verändertes Nutzungsverhalten	21
5.3 Zufriedenheit der Nutzer:innen und Beschäftigten	22
5.4 Sicherheit und Vandalismus.....	25
5.5 Zugangschancen	27
5.6 Auswirkung auf den Personalbestand.....	28
5.7 Veränderte Arbeitsinhalte.....	30
5.8 Erfahrungen mit den technischen Komponenten.....	31
6 Handreichungen für die Implementierung in Berlin-Spandau	33
6.1 Technische Maßnahmen	33
6.2 Baulich-architektonische Maßnahmen	34
6.3 Organisatorische Maßnahmen.....	36
6.4 Implementierung in der Stadtteilbibliothek Kladow.....	40
7 Abschließende Empfehlungen	42
Anhang	43
Liste der Interviewpartner:innen	43
Literaturverzeichnis	44

1 Einleitung

Für die Institution der öffentlichen Bibliothek werden vielerorts Veränderung gefordert, um in Zeiten von Etat Kürzungen und einem rasanten Wandel in den individuellen Konsum- und Lebenswelten ihre Funktion als „Tor zur Welt“ (Novy, 2018) zu bewahren. Die Zahl der öffentlichen Bibliotheken in Deutschland hat sich in den Jahren 2007 bis 2017 um rund 15 Prozent reduziert¹. Über 1.500 Standorte in oftmals ländlichen Regionen wurden in diesem Zeitraum geschlossen oder zusammengelegt (Deutscher Bibliotheksverband, 2019). Gleichzeitig wirken die durch die Digitalisierung ermöglichten Dienstleistungsmodelle (streaming, same-day-delivery, flatrate, always-on etc.) prägend auf die Lebens- und Konsumstile und damit auf die Anspruchshaltungen vieler Bürger:innen. Im Sinne einer „On-Demand Economy“ (Colby & Bell, 2016), in der Güter und Dienstleistungen zeitlich möglichst unmittelbar und räumlich unabhängig zur Verfügung stehen sollen, wird zunehmend ein flexibles Produkt- und Service-Angebot erwartet, das möglichst jederzeit und von überall aus abrufbar ist. Plastisch zeigt sich diese Erwartungshaltung in den Ergebnissen der aktuellen Kundenbefragung des Verbands der öffentlichen Bibliotheken Berlins (VÖBB): 24 Prozent der Personen, die gegenwärtig keine Bibliotheksangebote nutzen, gaben als Begründung die Öffnungszeiten an. 54 Prozent der befragten Personen wünschten sich darüber hinaus einen Zugang zu den Angeboten auch an Sonntagen (Verbund der Öffentlichen Bibliotheken Berlins, 2019).

Arbeitsdefinition

Mit personallosen bzw. personalfreien Öffnungszeiten wird allgemein ein Dienstleistungsmodell öffentlicher Bibliotheken beschrieben, welches die Nutzung der Angebote durch die Besucher:innen zu bestimmten Zeiten in Abwesenheit der Beschäftigten ermöglicht². Zu dem Zweck kommen Technologien der Selbstbedienungsbibliothek zum Einsatz (RFID, Selbstverbuchung etc.), erweitert unter anderem durch elektronische Türsysteme, Videokameras und Lautsprecheranlagen.

In den vergangenen 15 Jahren wurde in verschiedenen Regionen der Welt versucht, mit innovativen Ansätzen eine Antwort auf die hier nur angedeuteten Veränderungen in den Rahmenkonstellationen zu finden. Neben der Neukonzeption von Bibliotheken als soziale Lernorte und der Etablierung von e-Lending Angeboten, gehört hierzu insbesondere das Konzept der personallosen Öffnungszeiten. Häufig aus der Notwendigkeit der Kosteneinsparung geboren, werden personallose Öffnungszeiten auch als Teil einer Strategie betrachtet, um neuen Nachfragemustern, flexibilisierten Zeitgewohnheiten und veränderten ökonomischen Kontexten zu begegnen. Die Einführung geht in der Regel mit einer Ausweitung der Öffnungszeiten einher, selbst ein ganztägiger Betrieb rund um die Uhr wird damit prinzipiell technisch und mit geringem zusätzlichem Ressourceneinsatz möglich. Häufig wird dabei angestrebt, den Kund:innen während der personalfreien Öffnungszeiten die Gesamtheit der Bibliotheksangebote zur Verfügung zu stellen, darunter neben der Medientleihe und -rückgabe beispielsweise auch Fernleihvorgänge oder die Nutzung der PC-Arbeitsplätze und Aufenthaltsräume. Die konkrete Implementierung personalloser Betriebszeiten variiert stark standortabhängig. So stellen einige Bibliotheken das Angebot verstärkt saisonal – beispielsweise in den Sommermonaten – zur Verfügung,

¹ Die Ausführungen dieses Berichts werden ausschließlich auf den Bereich der öffentlichen Bibliotheken bezogen. Nicht beachtet wird die Anwendung des Open-Library-Konzepts beispielsweise im Bereich der Hochschul-Bibliotheken.

² In fachöffentlichen Kreisen haben sich ebenso die Begriffe „Open Library“, „offene Bibliothek“ oder „Staff-less Library“ etabliert und finden innerhalb des vorliegenden Berichts synonym Verwendung. In der Außendarstellung und Kund:innen-Ansprache werden darüber hinaus auch Begriffe wie „BibliothekPlus“ oder „more open Library“ genutzt, die insbesondere den additiven Charakter des Angebots unterstreichen.

während es Standorte gibt, in denen sich der tägliche Wechsel von personalbesetzten und personallosen Öffnungszeiten ganzjährig gleichbleibend vollzieht. Ferner ist es auch nicht unüblich, dass sich Beschäftigte auch zu den personalfreien Zeiten in der Bibliothek befinden, diese dann jedoch keine Entleihvorgänge abwickeln bzw. keinen Kontakt mit Kunden:innen haben und stattdessen die Arbeitszeit für andere Tätigkeiten nutzen.

Der Aufbau des vorliegenden Gutachtens orientiert sich an einem Dreischritt, bei dem - anschließend an eine deskriptive Darstellung des Forschungsgegenstands - der Bereich der sozio-technischen Effekte³ beleuchtet wird, woran darauf aufbauende Handlungsempfehlungen anschließen (Abbildung 1). In methodischer Hinsicht basiert das Gutachten auf den Ergebnissen einer breit angelegten Literaturrecherche. Diese wurden mit acht systematisch geführte Interviews mit Stakeholdern aus den Umfeldern deutscher und dänischer Bibliotheken, sowie zusätzlichen Kurzinterviews mit Kund:innen der Stadteilbibliothek Kladow ergänzt.

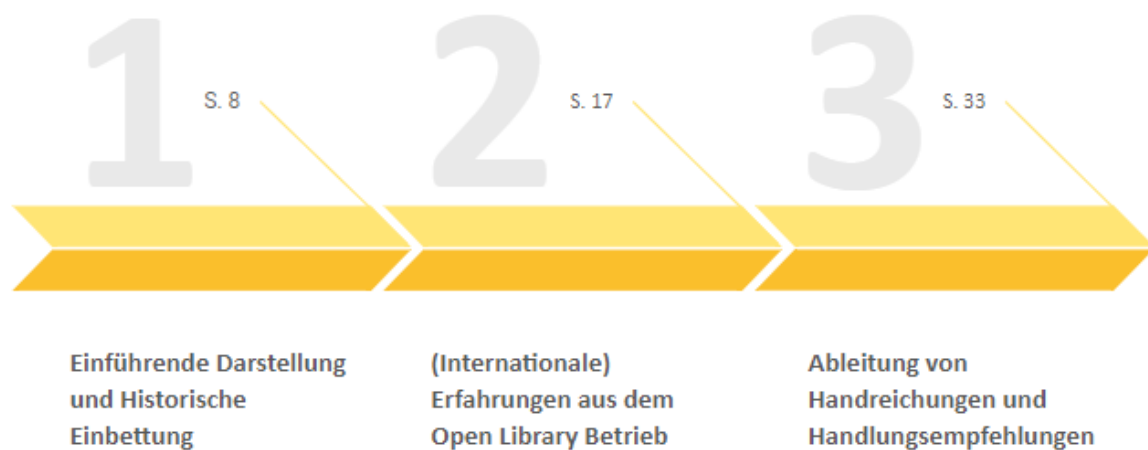


Abbildung 1: Grobstruktur des Gutachtens

³ Mit dem Begriff der sozio-technischen Effekte wird eine systemische Perspektive eingenommen, mit der soziale Praktiken in ihrem wechselseitigen Verhältnis zu technologischen Entwicklungen betrachtet werden.

2 Historische Entwicklung und aktuelle Verbreitung

Im Folgenden wird die Entstehungsgeschichte von Open-Library-Angeboten seit den frühen 1990er Jahren nachvollzogen. Dabei werden die internationalen Entwicklungslinien exemplarisch skizziert, die in den letzten Jahren in einer Reihe von Implementierungen in Deutschland mündeten.

2.1 Internationale Entwicklungen

Spätestens seit den 1990er Jahren entwickelten sich weltweit verschiedene Bibliotheksmodelle, die als frühe Beispiele des Open-Library-Ansatzes verstanden werden können. Zur Mitte der 1990er Jahre wurden in Japan, Taiwan, Shanghai und China Bibliotheken eingerichtet, die einen 24-Stunden-Service zum Lesen und Ausleihen anboten.⁴ Als erstes nachhaltig erfolgreiches Open-Library-Angebot gilt die so genannte „Do-It-Yourself-Bibliothek“, die im Dezember 2002 in Singapur eröffnete (Johannsen, 2017, S. 46). Mittlerweile kommt solch ein Dienstleistungsmodell in öffentlichen Bibliotheken in vielen Regionen der Welt zum Einsatz: Neben den erwähnten Ländern sind unter anderem Schweden, Norwegen, Finnland, das Vereinigte Königreich, Irland, die USA, Kanada, Australien und vor allem Dänemark zu nennen.

In Dänemark wurden ab dem Jahr 2004 personalfreie Öffnungszeiten flächendeckend bei öffentlichen Bibliotheken eingeführt, auch fand hier erstmals der Begriff der Open Library Anwendung. Die erste öffentliche Bibliothek mit vollständig entwickeltem Open-Library-Angebot lässt sich in der dünn besiedelten und ländlich geprägten dänischen Kommune Silkeborg lokalisieren (Johannsen, 2017, 47). Als Auslöser für die Einführung dort sowie auch später an weiteren Standorten in Dänemark gilt eine Gebietsreform, in Folge derer umfangreiche Budgetkürzungen verwirklicht wurden. Im Nachgang der Einführung in Silkeborg fand das Open-Library-Konzept in Dänemark eine starke Verbreitung, gegenwärtig werden dort rund 70 Prozent der Betriebsstunden an den mehr als 300 Standorten personalfrei abgewickelt (Abbildung 2).

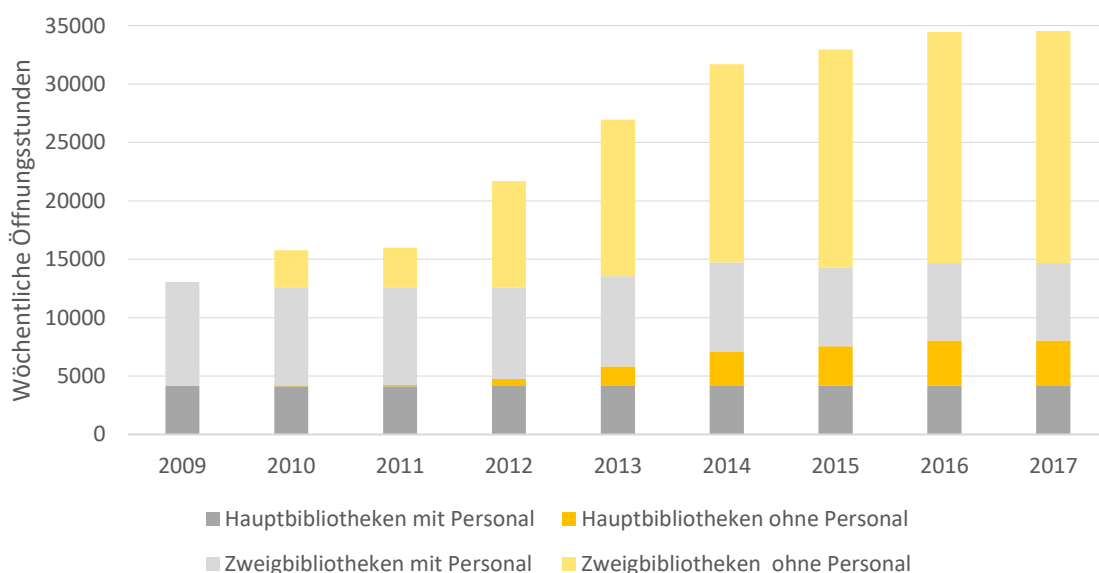


Abbildung 2: Entwicklung der wöchentlichen Öffnungsstunden öffentlicher Bibliotheken in Dänemark, 2009-2017 (Statistikbanken, 2019)

⁴ Das Scheitern dieser Prototypen lag darin begründet, dass Entlehnungen nicht durch die Bibliothek registriert wurden. Dies führte unverzüglich zu einer deutlichen Reduktion des Bücherbestands; Johannsen (2017, S. 47).

Mit einem Blick auf die Entwicklung in Dänemark wird deutlich, dass für die Einführung personalloser Öffnungszeiten überproportional häufig (kleinere) Zweigbibliotheken ausgewählt wurden. In den in der Regel am Rand der urbanen Zentren und in ländlichen Gegenden angesiedelten Standorten überstiegen die personalfreien Betriebsstunden diejenigen mit anwesendem Personal beträchtlich, im Jahr 2017 beispielsweise um das Dreifache. Demgegenüber machte der personalfreie Betrieb in den größeren Hauptbibliotheken mit rund 50 Prozent der Öffnungszeiten relativ wie absolut einen deutlich kleineren Teil aus. Als interessant stellen sich auch die Entwicklungen der mit Personal besetzten Öffnungszeiten dar. Blieben diese im Fall der Hauptbibliotheken im Zeitraum 2009 bis 2017 weitestgehend konstant, ist für die Zweigbibliotheken ein Rückgang von rund 25 Prozent dokumentiert. Eine erste Interpretation dieser Daten ergibt damit, dass personalfreie Öffnungszeiten in Dänemark als ein zusätzliches Angebot verstanden werden, welche den bisherigen Bibliotheks- bzw. Mitarbeiter:innen-Bestand nicht grundlegend ersetzt, allerdings im Fall der kleineren Bibliotheken mit einer Reduktion der personalbesetzten Öffnungszeiten korreliert. Eine detailliertere Analyse der Auswirkungen, beispielsweise in Hinblick auf die Anzahl der Beschäftigten, findet sich in Abschnitt 5.6 auf Seite 28.

2.2 Open-Library-Angebote in Deutschland

Im deutschsprachigen Raum zählten verschiedene Hochschulbibliotheken zu den Vorreitern des Open-Library-Ansatzes. Darunter fallen beispielsweise die Hochschulbibliothek Landshut und das Kommunikations-, Informations- und Medienzentrum Konstanz, in denen schon 2001 personalfreie Öffnungszeiten eingeführt wurden. 2004 und 2005 folgten die Hochschulbibliotheken Amberg-Weiden, Ingolstadt und Hof, 2006 dann Karlsruhe, 2008 Freiburg im Breisgau, 2009 Leipzig und 2016 Bamberg (Hasenmüller & Seeliger, 2017, S. 81).

Die Einführung personalfreier Betriebszeiten im Bereich der öffentlichen Bibliotheken erfolgte später. Zwar führte die Stadtbibliothek Stuttgart im Jahr 2011 bereits einen so genannten „intelligenten Medienschränk“ als 24-Stunden-Angebot ein, jedoch wurde das im Sinne der Definition dieses Gutachtens erste vollständige Open-Library-Angebot erst im Jahr 2014 in den Bücherhallen Finkenwerder in Hamburg realisiert. Damit einher ging eine dortige Steigerung der Öffnungszeiten um 150 Prozent. In Hamburg folgten anschließend die Zweigstellen Horn und Niendorf, später auch die Bücherhallen Osdorfer Born, Volksdorf und Winterhude (bibliotheca, 2017; Rohrßen, 2015). Weitere Standorte in Hamburg sind in Vorbereitung. Parallel dazu begannen Bibliotheken in Norderstedt (2016), Bielefeld (2017), Hannover (2018), Bremen (2019) und Köln (2019) den zeitweisen personalfreien Betrieb. Aktuell sind elf öffentliche Bibliotheken in ganz Deutschland zu gewissen Zeiten ohne die Anwesenheit von Angestellten geöffnet. Insgesamt stehen deutschlandweit in den hier genannten Standorten derzeit⁵ 285 personallose wöchentliche Öffnungsstunden 336 personalbesetzten Öffnungsstunden gegenüber (siehe Abbildung 3).

⁵ Stand Mai 2019

2 HISTORISCHE ENTWICKLUNG UND AKTUELLE VERBREITUNG



Abbildung 3: Öffnungszeiten von öffentlichen Bibliotheken mit Open-Library-Angebot in Deutschland (eigene Darstellung)

In Bezug auf die Standorte ist allen bestehenden Implementierungen gemein, dass es sich um eher kleinere Stadtteilbibliotheken vor allem in verdichteten Randlagen handelt. Die konkrete Konfiguration in Hinblick auf die Öffnungszeiten erfolgt dabei in jeder Bibliothek in Deutschland sehr unterschiedlich. Werden beispielsweise in Hamburg Volksdorf nur rund 11 Prozent der Öffnungszeiten ohne Personal abgewickelt, sind es in Norderstedt sogar über 71 Prozent. Nur zwei der Bibliotheken (Norderstedt Glashütte und Bielefeld Siemens) ermöglichen ihren Kund:innen mit dem Open-Library-Angebot einen Zugang an jedem Wochentag und lediglich in Norderstedt und in Bielefeld wird das Angebot dazu eingesetzt, um auch an Sonntagen ganztägig zu öffnen. Zusammengenommen werden derzeit rund 46 Prozent der Öffnungszeiten in den Bibliotheken mittels Open-Library-Angeboten personallos umgesetzt. Das bedeutet, dass über alle Standorte hinweg eine Steigerung der Öffnungszeiten von knapp 100 Prozent verwirklicht werden konnte.

Das Verhältnis zwischen personalbesetzten und personallosen Öffnungszeiten variiert also je nach Standortbedarfen, verändert sich aber oft auch nach der Einführung durch Anpassungsmaßnahmen, die aus den jeweiligen Rückmeldungen der Kund:innen und Mitarbeiter:innen vor Ort resultieren (Hasenmüller & Seeliger, 2017, S. 81–82). In Hamburg Finkenwerder beispielsweise wurden die Öffnungszeiten in einem mehrphasigen Prozess immer stärker ausgeweitet. Nachdem der personalfreie Betrieb anfangs lediglich während der Mittagspausen des Personals eingesetzt wurde, findet das Konzept nun auch in den Morgenstunden und an Samstagen Anwendung.

3 Aspekte der Implementierung eines Open-Library-Angebots

Das folgende Kapitel geht vertiefend auf drei Themenfelder ein, die im Zuge von Open-Library-Angeboten besonders relevant sind und adressiert dazu die baulichen, technischen und organisatorischen Aspekte (Abbildung 4). Diese Themenfelder, die auf Grundlage einer Literaturrecherche sowie eigener empirischer Erhebungen abgeleitet wurden, können auf der konzeptuellen Ebene als die entscheidenden Faktoren des Gelingens interpretiert werden.

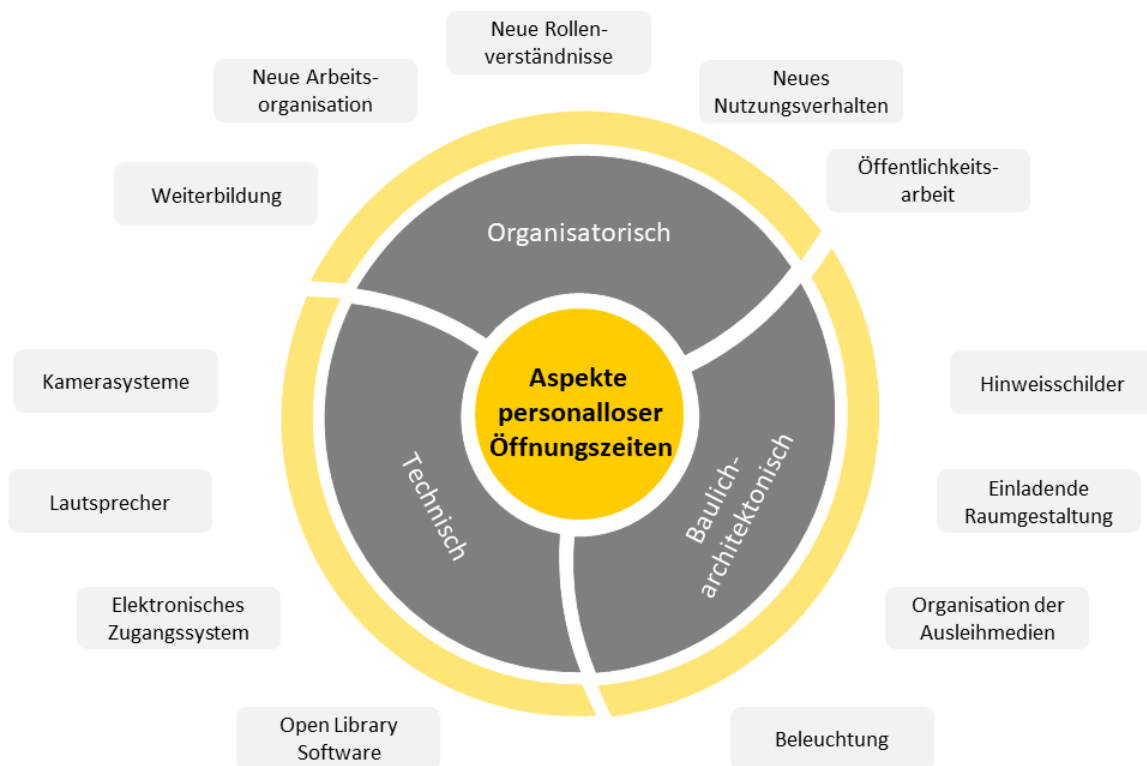


Abbildung 4: Aspekte bei der Implementierung eines Open-Library-Angebots mit Beispielen (eigene Darstellung)

3.1 Technische Aspekte

Eine grundsätzliche Voraussetzung für die Einführung eines Open-Library-Angebots ist dessen technische Umsetzung, um Prozesse wie die Selbstverbuchung und das selbstständige Betreten der Bibliothek ohne die Anwesenheit des Bibliothekspersonal überhaupt zu ermöglichen. Hierbei ist beispielsweise der Einsatz RFID-gestützter Selbstverbuchungsanlagen zur elektronischen Datenerfassung und Identifikation der Bibliotheksmaterialien zu nennen. Das Konzept der Open Library baut auf dieser Technologie auf und führt sie im Sinne einer Entwicklungslinie technischer Automatisierung fort. Zu den weiteren technischen Komponenten gehören vor allem die Einrichtung eines Steuerungscomputers für das elektronische Türöffnungssystem, gegebenenfalls ein Kameraüberwachungssystem, eine

Alarmanlage, ein Server zur (temporären) Bild- und Videodaten-speicherung, Lautsprecher mit automatisierten Durchsagen, automatische Lichtschaltungen und gegebenenfalls eine Bewegungssensorik (Rohrßen, 2015).

Das elektronische Zugangssystem wird mittels eines RFID-ausgestatteten Bibliotheksausweises bedient. Beim Betreten der Bibliothek erfasst der Systemserver die Zugangsdaten im Rahmen eines automatischen Login-Vorgangs. Die Informationstiefe, die bei diesem Vorgang erfasst wird, kann jeweils angepasst werden. Die intuitive Steuerbarkeit des Zugangssystems unter den besonderen baulichen Gegebenheiten des jeweiligen Standorts ist entscheidend, um einen möglichst barrierefreien Zugang zur Bibliothek zu gewährleisten. Weiterhin sind Videokameras Teil der technischen Ausstattung, die automatisch oder manuell aktiviert bzw. deaktiviert werden und während der personallosen Öffnungszeit den Bibliotheksraum überwachen. In der Regel werden die Bilddaten auf einem lokalen Server in den Räumlichkeiten der Bibliothek gespeichert und gemäß den jeweiligen Datenschutzbestimmungen verarbeitet.

Maßgeblich für die technische Konfiguration ist nicht zuletzt das jeweilige standortspezifische Verhältnis von personalbesetzter und personalfreier Öffnungszeit. Wenn der Open-Library-Betrieb beispielsweise lediglich in der Zeit der Mittagspausen der Beschäftigten eingesetzt wird, so besteht zunächst nicht unbedingt Bedarf nach einer automatisierten Selbstschließung, die mittels Lautsprecherdurchsagen angekündigt wird und beispielsweise auch mit einer automatischen Steuerung der Beleuchtung gekoppelt ist.

3.2 Baulich-architektonische Aspekte

Bauliche und architektonische Aspekte tragen aus verschiedenen Gründen im wesentlichen Maße zur erfolgreichen Realisierung von Open-Library-Angeboten bei. So verlangt die technische Einrichtung häufig bauliche Veränderungen (automatisch öffnende Türen, separate Serverräume etc.). Die Notwendigkeit von baulichen Maßnahmen lässt sich allerdings nicht nur auf die Bedingungen der Integrierung technischer Infrastruktur begrenzen. Sie sind darüber hinaus entscheidend, wenn die Räumlichkeiten in einem erweiterten Sinne als kulturelle und soziale Orte intensiver genutzt werden sollen, was als grundlegend für eine erfolgreiche Open-Library-Implementierung betrachtet werden kann. Räume können durch neue Innenraumkonzepte transparenter und einladender gestaltet werden. Als Folge erhöht dies die Aufenthaltsqualität und das Sicherheitsgefühl, wodurch Nutzer:innen vermehrt auch ein Gefühl der Identität und Mitverantwortung entwickeln.

Zu den baulichen Maßnahmen zählen beispielsweise die Einrichtung separater Lesebereiche, eine harmonisch und ästhetisch abgestimmte Inneneinrichtung oder ein Raumkonzept, welches unterschiedliche Aktivitäten und Gruppengrößen unterstützt. Ebenso umfassen entsprechende Maßnahmen auch Orientierungshilfen für Kund:innen, wie etwa Hinweisschilder und Raumübersichten. Nicht zuletzt müssen oftmals für die Selbstverbuchung und Medienrückgabe, sowie für die automatischen Türsysteme Änderungen in der Raumaufteilung realisiert werden.

Da die Idee der Open Library nicht nur auf die Abwesenheit des Bibliotheks-, sondern häufig auch von Sicherheitspersonal abzielt, liegt ein sensibler Punkt besonders in der Förderung objektiver sowie subjektiv empfundener Sicherheit für Kund:innen und Mitarbeiter:innen. Eine technische Möglichkeit hierfür besteht wie bereits angedeutet in der Anwendung von Video-Überwachung,

Bewegungssensoren und eines Alarmsystems. Neben der technischen Ausstattung der Bibliotheksräume sollten zur Förderung der Sicherheit allerdings auch bauliche Aspekte Beachtung finden, wenn es beispielsweise darum geht, abgedunkelte Bereiche zu vermeiden oder Sichtachsen zu ermöglichen.

Die baulichen Gegebenheiten entscheiden grundlegend über die Eignung eines Standorts für den Open-Library-Betrieb, da Veränderungen potenziell mit einem signifikanten Kostenfaktor verbunden sind. Dies illustriert das Beispiel der Zweigbibliothek Hannover List. Hier wurde die Einführung eines Open-Library-Angebots mit einem Standortwechsel verbunden, bei dessen Planung das architektonische Konzept im Hinblick auf personalfreie Öffnungszeiten schon von vornherein Beachtung fand. Zwei Interviewpartnerinnen in Hamburg betonten in diesem Zusammenhang auch die wichtige Rolle von Position und Beschaffenheit der Eingangstür. Diese sei maßgeblich dafür, ob sich ein Open-Library-Angebot mit vertretbarem Mitteleinsatz überhaupt realisieren lässt.

3.3 Organisatorische Aspekte

Die Einführung personalloser Betriebszeiten kann nicht als ein ausschließlich technologiebasierter und bauliche Maßnahmen umfassender Prozess beschrieben werden, vielmehr inkludiert dieser in hohem Maße auch organisatorische Aspekte. Die frühe Einbeziehung der Mitarbeiter:innen in diese Veränderungsprozesse ist dabei wesentlich. Dadurch wird ermöglicht, dass solch eine Veränderung nicht nur mehr oder weniger passiv akzeptiert wird, sondern eine von möglichst vielen Mitarbeitern getragene neue Bibliothekskultur darstellt.

Als beispielhaft für den Bereich der organisatorischen Aspekte kann der Umgang mit Veränderungen in der Arbeitsmenge und Arbeitsorganisation angeführt werden. Mehraufwände für die beschäftigten ergeben sich potenziell bei der Vorbereitung der Räumlichkeiten im Vorfeld des jeweiligen Open-Library-Betriebs oder im Nachgang beim Verordnen der zurückgebrachten Medien. Qualitative Umdeutungen der Tätigkeitsinhalte sind allerdings ebenso zu beachten, wenn es beispielsweise darum geht, neue Zeitfreiheiten durch partizipative Veranstaltungsformate oder innovativer Formen der Kommunikation zu füllen. Bibliotheksangestellte können in dieser Hinsicht verstärkt die Rollen von Kompetenz- und Wissensvermittlern übernehmen, die vor allem beratend und kuratierend tätig sind. Zusammengenommen geht es hierbei also um die Schaffung von Rahmenbedingungen, innerhalb derer Beschäftigte an neue Arbeitsinhalte und Rollenverständnisse herangeführt werden, beziehungsweise diese selber aktiv mitgestalten.

Die organisatorischen Aspekte umfassen ebenso die aktive Einbeziehung des nachbarschaftlichen Umfelds und der Nutzer:innen der Bibliotheksangebote. So kann Durch eine stärkere Adressierung der Nachbarschaft kann diese beispielsweise dazu motiviert und ermächtigt werden, die Bibliothek vermehrt als Ort des Lesens, Lernens und Austauschens zu nutzen und sie - etwa durch eigene Veranstaltungen und Formate - mit Leben zu befüllen. Außerdem bietet es sich besonders während der Einführungsphase an, durch Bereitstellung entsprechender Ressourcen genügend Raum für Rückfragen und Erklärungen zu schaffen, um neuen und bestehenden Kund:innen die Nutzung der Angebote während der personalfreien Öffnungszeiten zu erleichtern.

4 Erwartungshorizonte

Wie bei anderen Fällen von Prozessinnovationen sind mit Blick auf das Open-Library-Konzept verschiedene Erwartungshaltungen verbunden, die im Folgenden beleuchtet werden. Es lassen sich bezugnehmend auf die Fachliteratur und die im Rahmen des Forschungsvorhabens durchgeführten Interviews drei wiederholt geäußerte kontroverse Themenbereiche benennen, die im besonderen Maße bei einer Einführung personalfreier Öffnungszeiten beachtet werden sollten (Abbildung 5).



Abbildung 5: Erwartungen an den Open-Library-Betrieb (eigene Darstellung)

Diese Themenbereiche umschließen (a) die (langfristigen) Auswirkungen auf den Personalbestand (inwiefern besteht die Gefahr, dass Arbeitsplätze durch die Einführung eines Open-Library-Angebots abgebaut werden?) sowie (b) den Aspekt der Sicherheit und des Datenschutzes im Hinblick auf die Kund:innen sowie der Beschäftigten (inwiefern kann die Sicherheit und die Wahrung der Persönlichkeitsrechte während des Open-Library-Betriebs gewährleistet werden?). Zuletzt stellt sich bei einem Konzept wie Open Library, das die Offenheit schon im Namen führt, die Frage nach (c) der Zugangschancen (für welche Personengruppen wird der Zugang zu den Bibliotheksangeboten erleichtert und wer wird tendenziell ausgeschlossen?).

Diese drei Hauptkontroversen werden in den folgenden Absätzen knapp erläutert. Auf die diesbezüglich empirisch erhobenen Erfahrungen wird in Kapitel 5 vertiefend eingegangen.

Personalbestand

Mit der Frage der möglichen Einsparungen von Personalkosten durch den Open-Library-Betrieb wird unmittelbar die Befürchtung nach der Rationalisierung von Arbeitsplätzen aufgeworfen. Gegenüber dieser Befürchtung wird gleichzeitig an verschiedenen Stellen entgegnet, dass die Einführung personalfreier Öffnungszeiten insbesondere zum Erhalt von Bibliotheksinfrastrukturen in ländlichen Regionen beiträgt. Darüber hinaus wird angeführt, dass ebenso Möglichkeiten entstehen, das bestehende Personal in Arbeitsbereiche oder neue Funktionen einzubinden, für die im bisherigen Modell nicht genügend Personalressourcen zur Verfügung standen.

Sicherheitsaspekte und Datenschutz

Mit Bezug zur Sicherheit von Personen und Sachgütern wird befürchtet, dass es während der personalfreien Öffnungszeit mit höherer Wahrscheinlichkeit zu Vandalismus, Diebstahl oder Übergriffen kommen könnte, da dann kein Personal anwesend ist, welches auf das Geschehen in der Bibliothek achten und gegebenenfalls kurzfristig reagieren kann. Es wird also für wahrscheinlich gehalten, dass die Sicherheit für die Nutzer:innen in der personallosen Öffnungszeit nicht gewährleistet und somit die Vorsorgepflicht seitens der Bibliothek nicht gewahrt werden kann. Mitarbeiter:innen äußern darüber hinaus diesem Zusammenhang die Angst, dass sich bereits Personen unbemerkt in den Bibliotheksräumlichkeiten aufhalten, wenn sie diese morgens betreten. Mit Blick auf die installierten Kameras werden von Seiten der Nutzer:innen sowie der Mitarbeiter:innen die Kritik einer unverhältnismäßigen Überwachung und damit verbundene vermutete Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte geäußert.

Zugänglichkeit

Gerade im Kontext der Schaffung gesellschaftlicher Inklusion und sozialer Kohäsion besteht eine Befürchtung hinsichtlich der Diskriminierung und Ausgrenzung bestimmter sozialer Gruppen. Beispielsweise entscheiden viele Bibliotheken, insbesondere in Deutschland, Menschen unter 18 Jahren ohne Beisein eines Erwachsenen den Zugang zur Bibliothek während der personalfreien Öffnungszeiten zu verwehren. Des Weiteren könnten Menschen mit behinderungsbedingten oder altersbedingten Einschränkungen mit den technischen Systemen der Selbstverbuchung überfordert sein. Auch wären eventuell weniger digital-affine sowie besonders betreuungsintensive Menschen tendenziell ausgeschlossen. Auch in Hinblick auf das Geschlecht werden Unterschiede in der Zugänglichkeit befürchtet. Zuletzt ist auch die Gruppe der Menschen ohne deutsche Ausweisdokumente zu beachten, denen eventuell technisch-bürokratisch bedingt die Nutzung des Open-Library-Angebots verwehrt werden könnte.

5 Erfahrungen aus dem Open-Library-Betrieb – ein internationaler Überblick

Die Dienstleistung der personalfreien Öffnungszeiten stellt eine Neuerung dar, für die im deutschen Kontext aufgrund der eher geringen Verbreitung erst wenige Erfahrungswerte vorliegen. Gleichzeitig stellen sich für Akteur:innen, die eine Einführung planen und verantworten, Fragen hinsichtlich der erwartbaren Auswirkungen - sowohl auf Seiten des Personals, der Besucher:innen, wie weiterer Stakeholdergruppen. Der folgende Abschnitt dokumentiert, aufbauend auf der internationalen Literaturbasis und acht im Projektverlauf durchgeführten Interviews, die im Zuge von Open-Library-Implementierungen gesammelten Erfahrungen und fasst diese thematisch gebündelt zusammen.

Die Systematisierung der Themenbereiche basiert auf einem mehrstufigen Prozess, in dem neben einer Literaturrecherche auch Stakeholder aus dem Umfeld des Bezirksamts Spandau sowie der Stadtteilbibliothek Kladow einbezogen wurden.⁶ Das Ergebnis dieses Prozesses lässt sich als eine Zweigliederung in die Bereiche der nutzerseitigen (Nutzerzahlen, Nutzerverhalten etc.) und der personalseitigen Effekte (Veränderung in den Arbeitsinhalten, Zufriedenheit der Beschäftigten etc.) darstellen (Abbildung 6). Die empirische Fundierung wurde durch wissenschaftliche Quellen ergänzt, darüber hinaus aber auch durch Tiefeninterviews mit Bibliotheksangestellten in Bremen, Hamburg, Hannover und Kopenhagen sichergestellt (für einen Überblick der Gesprächspartner:innen, siehe Seite 43).



Abbildung 6: Mögliche nutzer- und personalseitige Effekte einer Open-Library-Implementierung (eigene Darstellung)

5.1 Nutzungszahlen

Für die Leistungsbewertung öffentlicher Bibliotheken sind die Nutzungsstatistiken (Besuchszahlen und Medienentleihungen) gewichtige Indikatoren. Auch wenn zunehmend wirkungsbasierte Bewertungskennzahlen diskutiert werden (vgl. Appleton, 2017)⁷, ist es durchaus von Interesse, welche Impulse mit der Einführung eines Open-Library-Angebots auf diese klassischen Leistungskennzahlen einhergehen.

⁶ Dazu zählen Angestellte und Kund:innen der Stadtteilbibliothek Spandau, Betriebsräte sowie der Datenschutzbeauftragte des Bezirksamtes Spandau

⁷ Vorgeschlagen werden in dem Zusammenhang beispielsweise der soziale Zusammenhalt, das Gemeinwohl oder die Alphabetisierungsrate.

Eine exakte und verallgemeinerbare Quantifizierung gestaltet sich aus unterschiedlichen Gründen als komplex:

- Technisch bedingt lassen sich die Besuchszahlen während der personalfreien Öffnungszeiten in der Regel nur ziemlich aufwändig ermitteln. Frau Rohrßen, Stellvertretende Bereichsleitung der Abteilung EDV und Organisation der Bücherhallen Hamburg schilderte in dem Zusammenhang, dass gemäß stichprobenartiger Erhebungen durchschnittlich rund vier Personen pro gemessener Türöffnung den Bibliotheksraum betreten. Die gemessenen Besucherzahlen sind daher in der Regel nicht eindeutig, lassen aber zumindest einen Trend ablesen.
- Öffentliche Bibliotheken erleben vielerorts einen Bedeutungszuwachs als Treffpunkt und Lernort, woraus sich häufig ein Anstieg der Besuchszahlen ergibt. Für die Medienentleihungen gilt der gegensätzliche Trend. Bezogen wiederum auf die Bücherhallen Hamburg äußert sich dieser durch einen Rückgang von 700.000 Entleihungen im Zeitraum 2012 bis 2019 (Vollmuth, 2019). Das heißt, Veränderungen in den Nutzungszahlen lassen sich in der Regel nur schwer einzig auf die Einführung personalloser Öffnungszeiten zurückführen, sondern können auch als Ausdruck eines allgemeinen Wandels der gesellschaftlichen Stellung von Bibliotheken erfasst und interpretiert werden.
- In vielen Fällen werden im Zuge der Einführung personalfreier Öffnungszeiten auch umfassende bauliche Modernisierungen durchgeführt. Am Standort Hamburg Horn konnten beispielsweise im Nachgang einer Renovierung Anstiege in den Besucherzahlen von über 50 Prozent verzeichnet werden (Bücherhallen Hamburg, 2016, S. 17). Auch hier gilt, dass die Open-Library-Dienstleistung nicht als alleiniger ursächlicher Faktor für Veränderungen in den Nutzungszahlen identifiziert werden kann.

In Anerkennung der genannten Einschränkungen werden im Folgenden Schlaglichter auf dokumentierte Veränderungen in den Nutzungszahlen geworfen.



In **Dänemark** wurden im Zuge der Einführung von Open-Library-Angeboten Wachstumsraten bei den Besuchszahlen von über 20 Prozent dokumentiert (Johannsen, 2012, S. 340). Neben diesen landesweiten Durchschnittswerten liegen konkrete Zahlen für die Bibliothek der Insel Bornholm vor. Dort stiegen die Besuchszahlen im ersten Jahr nach der Einführung um 20 Prozent und im darauf folgenden Jahr um rund 10 Prozent (Johannsen, 2017, S. 12). Nutzerseitige Befragungen unterstützen diese Beobachtung: In einer Umfrage aus dem Jahr 2013 unter mehr als 27.000 dänischen Kund:innen öffentlicher Bibliotheken gaben 64 Prozent der Befragten an, durch die Erweiterung der Öffnungszeiten die Bibliothek häufiger zu besuchen (Sørensen, 2013, S. 60).

Dieser Zuwachs muss allerdings auch vor dem Hintergrund eines deutlich überproportionalen Anstiegs der wöchentlichen Öffnungszeiten betrachtet werden. In Dänemark ging dem dargestellten Besuchsanstieg eine Erhöhung der Öffnungszeiten um über 300 Prozent voraus (siehe Abschnitt 2.1). Ebenfalls ist zu bedenken, dass laut eines dänischen Interviewpartners in vielen Fällen Bürgerämter und ähnliche staatliche Dienstleistungsangebote in die Räumlichkeiten der öffentlichen Bibliotheken verlegt wurden. Die Nutzungsstatistiken würden demnach auch Besuche abbilden, bei denen keine Nutzung des Bibliotheksangebots vorlag.

Ein genauerer Blick zeigt, dass die Besuchszahlen während der unbesetzten Zeit im Vergleich zu den Zeiten, bei denen Personal vor Ort ist, deutlich geringer ausfallen. Abbildung 7 illustriert diesen Umstand mit Bezug auf zehn dänische Bibliotheken. Die Besuchszahlen pro Stunde betragen in den Jahren 2010 bis 2015 in den personallosen Betriebszeiten im Vergleich zu den personalbesetzten Zeiten durchschnittlich nur 30 Prozent (Johannsen, 2017, S. 130).

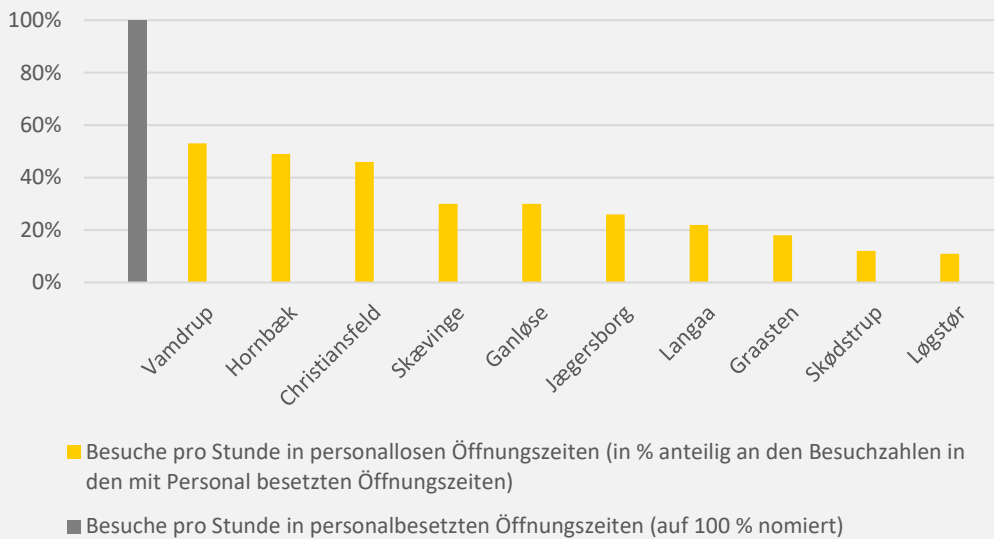


Abbildung 7: Besuche pro Stunde während der personalfreien Öffnungszeiten in Relation zu Besuchen während der personalbesetzten Zeiten an zehn Standorten in Dänemark (Quelle: eigene Darstellung nach Johannsen, 2017, S. 130)

Der Blick auf die die Medienentleihen zeichnet ein ähnliches Bild. Zwar stiegen die absoluten Zahlen in Dänemark in einzelnen Bibliotheken um mehr als 50 Prozent (LGMA, 2017, S. 7), allerdings gilt auch, dass pro Stunde in der Regel deutlich mehr Entleihungen zu den Zeiten getätigt werden, in denen Mitarbeiter:innen anwesend waren (Johannsen, 2012, S. 341).



Aus **Finnland** stehen Zahlen zur Verfügung nach denen sich die Besucherzahlen innerhalb des ersten Jahres nach der Einführung personalfreier Öffnungszeiten an zwei Standorten in der Stadt Vantaa im Jahr 2012 um 59 und 257 Prozent erhöht haben. An zwei weiteren Standorten in der Stadt Hämeenlinna fielen die Zugewinne mit 2 und 7 Prozent im Zeitraum 2013 bis 2014 deutlich niedriger aus (LGMA, 2017, S. 19). Die Beobachtung aus Dänemark, dass auf die mit Personal besetzten Öffnungszeiten ein Großteil der Besuche entfallen, kann in Finnland bestätigt werden. In Helsinki war die Zahl der Besuche pro Stunde während der personalbesetzten Zeiten im Vergleich zu den personalfreien Zeiten um den Faktor vier bis sieben höher (Johannsen, 2017, S. 84).



In den öffentlichen Bibliotheken in Tullamore und Banagher in **Irland** haben sich die Besuchszahlen im Verlauf einer Pilotphase im Jahr 2016 um 75 bzw. 185 Prozent erhöht (Public Libraries News, 2018, S. 1).

Auch an diesen Standorten bestätigt sich die Beobachtung, dass deutlich mehr Besuche in den mit Personal besetzten Öffnungszeiten fallen (Abbildung 8). In Tullamore machten beispielsweise die personallosen Betriebsstunden 51 Prozent der Öffnungszeiten aus, verzeichneten allerdings nur rund 9 Prozent der Besuche. Am Standort Banagher machten die Open-Library-Betriebsstunden 86 Prozent der Öffnungszeiten aus, innerhalb derer nur 27 Prozent der Besuche stattfanden (Staff our Libraries, 2017).

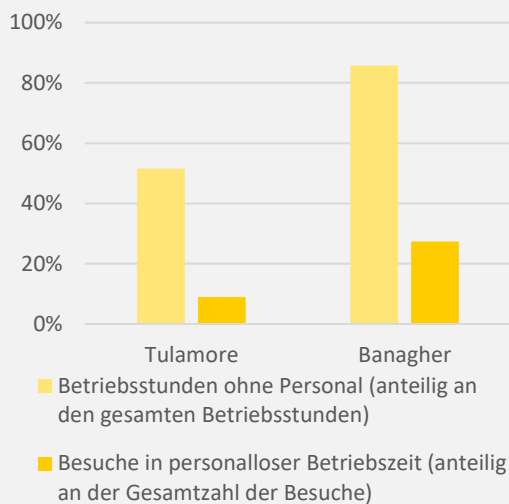


Abbildung 8: Personalfreie Betriebsstunden und Besuche an zwei Standorten in Irland (Quelle: eigene Darstellung nach Staff our Libraries 2017).



In persönlichen Gesprächen mit Beschäftigten öffentlicher Bibliotheken mit Open-Library-Angebot in **Deutschland** konnten die dargestellten Entwicklungstrends bestätigt werden. Am Standort Hamburg Niendorf stiegen die Besuchszahlen nach der Einführung im Jahr 2018 um rund 25 Prozent - bei einer gleichzeitigen Verdopplung der Öffnungszeiten. Für die Stadtbibliothek Bielefeld Sennestadt ist bei den Medienentleihungen ähnliches dokumentiert: Hier fanden im Zeitraum März bis Dezember rund 19 Prozent aller Rückgaben und rund 9 Prozent aller Entleihungen während der personalfreien Betriebszeiten statt, welche in dem Zeitraum 52 bis 61 Prozent der Betriebszeiten ausmachten (Pilzer, 2018, S. 4).

Zusammenfassend kann vor dem Hintergrund der oben genannten methodischen Einschränkungen berichtet werden, dass die Veränderungen in den Nutzungszahlen größtenteils kohärent sind. Es wird ersichtlich, dass die Nutzungszahlen im Zuge der Einführung einer Open-Library-Dienstleistung grundsätzlich ansteigen. Allerdings fallen die Zugewinne bei den Besuchs- und Ausleihzahlen zumeist nicht linear zum Anstieg der Betriebsstunden aus. Ebenfalls wird deutlich, dass Bibliotheksangebote umfangreicher genutzt werden, wenn Personal vor Ort ist.

Als ein mögliches Erklärungsmuster für die relativ niedrigeren Besuchs- und Ausleihzahlen während der personalfreien Zeiten kann die Tatsache gesehen werden, dass der personallose Betrieb in den allermeisten Fällen zu Tageszeiten eingeführt wird, in denen grundsätzlich eine niedrigere Nachfrage erwartet werden kann. Darunter fallen beispielsweise die Tageszeiten früh morgens oder spät am Abend.

Exkurs: nutzungsintensive Tageszeiten im Open-Library-Betrieb

Die folgende Übersicht gibt – gestützt auf persönliche Gespräche und anekdotische Berichte in der Literatur – einen Einblick in besonders besuchtsintensive Nutzungszeiten in Bibliotheken mit personalfreiem Betrieb. Es wird deutlich, dass sich die Uhrzeiten, zu denen ein Open-Library-Angebot stark nachgefragt wird, regional deutlich unterscheiden.

- *Für die Stadtteilbibliothek Bielefeld werden als intensivste Nutzungszeiten die Mittagsstunden und der Zeitraum zwischen 18 und 19 Uhr genannt (Pilzer, 2018, S. 4).*
- *Schilderungen in persönlichen Gesprächen mit Angestellten der Bücherhallen Hamburg machten deutlich, dass insbesondere in den frühen Morgenstunden und während der Samstags der personallose Betrieb Anklang findet.*
- *Ältere Zahlen aus Dänemark deuten auf relativ wenige Besuche während der frühen (7-9 Uhr) und späten (von 20-21 Uhr) Tageszeiten hin, stattdessen werden die meisten Besuche zwischen 9 und 12 Uhr und 15-22 Uhr verzeichnet (Johannsen, 2012, S. 338).*
- *Bezogen auf die finnische Stadt Vantaa wird die Erfahrung geschildert, dass Sonntags zwischen 12 und 13 Uhr der beliebteste Zeitraum sei, um die Bibliothek zu besuchen (Johannsen, 2017, S. 84).*

5.2 Verändertes Nutzungsverhalten

In Zeiten eines vielerorts zu beobachtenden Wandels im Selbstverständnis öffentlicher Bibliotheken wird in der Einführung personalfreier Öffnungszeiten häufig ein Werkzeug gesehen, um diesen Wandlungsprozess unterstützend zu begleiten und voranzutreiben. Konkret geht es darum, mittels Open-Library-Angeboten Nutzungs- und Zugangshürden abzubauen und die Bedeutung der Bibliothek als öffentlichen Raum zu stärken. Besucher:innen sollen motiviert werden, über die reine Medienentleihe hinaus Produkt- und Dienstleistungsangebote in vielfältiger Art und Weise zu nutzen und sich selbstverantwortlich Räume anzueignen.

Diverse Darstellungen in der Literatur deuten darauf hin, dass im Zuge der Einführung personalfreier Öffnungszeiten neben quantitativen Veränderungen in den Nutzungszahlen auch Änderungen im Verhalten der Nutzer:innen festzustellen sind (Delfs, 2017; LGMA, 2017; Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010). So würden beispielsweise vermehrt Besucher:innen gezielt und ausschließlich die Internetzugänge nutzen oder die Räumlichkeiten als Ort zum Lesen und als Treffpunkt begreifen.

Die im Projektzeitraum involvierten Interviewpartner:innen aus Hamburg, Hannover, Bremen und Kopenhagen bestätigen diese Beobachtungen durchweg. Lucia Werder, bibliothekarische Direktorin der Stadtbibliothek Bremen, gibt beispielsweise an, dass Menschen tendenziell häufiger die Bibliothek mit dem primären Ziel aufsuchen würden, sich an einem ruhigen und nicht durch kommerzielle Interessen geprägten Raum aufzuhalten. Entleihungen und Rückgaben ordnet sie in dem Fall eher als einen Nebeneffekt ein. In persönlichen Gesprächen mit Angestellten der Bücherhalle Hamburg Niendorf wurde illustrierend dargelegt, dass sich die Räumlichkeiten als ein fester Treffpunkt für Senior:innen etabliert hätten, welchen diese vor allem in den unbesetzten Zeiten aufsuchten.



Zu den wenigen Datenquellen, die diese anekdotischen Schilderungen unterlegen, zählt eine Umfrage aus Norwegen aus dem Jahr 2015. An den Standorten Majorstuen und Lambertseter gaben während der personalfreien Zeiten 28 bzw. 31 Prozent der Nutzer:innen an, die Räumlichkeiten primär zum Arbeiten aufzusuchen. In den personalbesetzten Öffnungszeiten fielen die entsprechenden Werte mit 19 bzw. 17 Prozent deutlich niedriger aus (Johannsen, 2017, S. 132).

In eine ähnliche Richtung zeigen Ergebnisse einer Befragung aus der schwedischen Ortschaft Veberöd unter 285 Besucher:innen im Jahr 2011. 26 Prozent der Befragten suchten die Bibliothek während der personalfreien Öffnungszeiten in erster Linie auf, um dort zu lesen (Johannsen, 2017, S. 97). Auch in diesem Fall ist darauf zu verweisen, dass die Datenbasis wenig belastbar ist. Zu vermuten ist, dass standortbezogene, kulturelle oder bauliche Unterschiede in weit höherem Maße für eine spezifische Nutzungsstruktur ursächlich sind als das Vorhandensein personalfreier Öffnungszeiten.

5.3 Zufriedenheit der Nutzer:innen und Beschäftigten

Darauf angesprochen, wie zufrieden sich die Nutzer:innen mit dem Open-Library-Angebot zeigten, äußerten sich alle Interviewpartner:innen in Deutschland und Dänemark übereinstimmend: eine große Mehrheit der Kund:innen reagierte äußerst positiv auf die Einführung personalloser Öffnungszeiten. Auffällig ist, dass auch im Zuge umfangreicher Recherchen und Hintergrundgesprächen keine empirisch belastbaren Zahlen gefunden wurden, die eine ablehnende Haltung zum personallosen Betrieb durch die Nutzer:innen nahelegen. Kritische Stimmen der Besucher:innen fanden nur vereinzelt in persönlichen Gesprächen Erwähnung. Eine Angestellte der Bücherhallen Hamburg verwies beispielsweise darauf, dass einzelne Nutzer:innen die Bibliothek ausschließlich zu den mit Personal besetzten Öffnungszeiten besuchen würden und den personallosen Betrieb prinzipiell ablehnten. Die Mitarbeiterin berichtete darüber hinaus von 10 bis 15 Beschwerdeanrufen durch Nutzer:innen über die Zeitspanne 2014 bis 2019, wobei der Unmut in der Regel technischen Belangen galt – dazu zählte beispielsweise ein Ausfall des automatischen Türsystems.

Es ist darauf zu verweisen, dass insgesamt nur wenige quantitativ ausgerichtete Erhebungen gefunden wurden, die einen Vergleich der Zufriedenheitswerte im Zeitverlauf zulassen. Ebenfalls lassen die Daten keine Aussagen darüber zu, welche weiteren – beispielsweise baulich-architektonischen – Veränderungen im Zuge der Open-Library-Implementierung vorgenommen wurden oder inwiefern das Veranstaltungsangebot an den Standorten ausgeweitet wurde.



In einer Umfrage der dänischen Kulturbehörde Slots- og Kulturstyrelsen aus dem Jahr 2013 unter dänischen Nutzer:innen gaben 92 Prozent der Befragten an, mit den neuen Möglichkeiten, ihre Bibliothek zu besuchen, zufrieden zu sein (Johannsen, 2017, S. 145).

Ähnliche Zufriedenheitswerte zeigt eine Umfrage aus Kopenhagen aus dem Jahr 2016. Die Nutzerzufriedenheit wurde in dem Fall von 1.000 Befragten durchschnittlich mit 9,2 Punkten auf einer 10-Punkte-Skala angegeben (Johannsen, 2017, S. 115).

Eine dritte Umfrage – ebenfalls aus Dänemark – ermöglicht Aussagen zu Veränderungen in der Nutzerzufriedenheit im Verlauf der Einführung eines Open-Library-Angebots. Die Daten wurden im Mai 2012 unter 591 Besucher:innen im Voraus bzw. 432 Besucher:innen im Nachgang einer Open-Library-Einführung erhoben. Die Ergebnisse zeigen, dass die Zufriedenheit der Nutzer:innen in acht von zehn Qualitätsparametern angestiegen ist (Johannsen, 2014, S. 476).

Ein vergleichbares Muster lässt sich mit Bezug auf die Einstellung der Mitarbeiter:innen dokumentieren – auch wenn in diesem Fall keine systematischen Befragungsergebnisse zur Verfügung stehen. So wird aus Irland, Dänemark und den deutschen Bibliotheken in Hamburg und Bremen von einer grundsätzlich sehr hohen Zufriedenheit von Seiten der Mitarbeitenden berichtet (LGMA, 2017, S. 17, eigene Befragungen).

Ein wiederholt geschildertes Muster ist dabei, dass eine anfängliche Skepsis – ausgelöst vor allem durch befürchtete Arbeitsverdichtungen und Angst vor Sachbeschädigungen und Diebstahl – nach relativ kurzer Zeit Wohlwollen bis hin zu Begeisterung weicht. Carolin Rohrßen und Angela Rustmeier, beide verantwortlich für die Einführung der Open-Library-Angebote bei den Bücherhallen Hamburg, berichten, dass aus den Reihen der Mitarbeiterschaft vieler Standorte mittlerweile der starke Wunsch nach einer Einführung personalloser Betriebszeiten an sie herangetragen werde. Laut der Interviewpartnerinnen sei dieser Wunsch dadurch motiviert, dass sich Befürchtung vor Vandalismus- und Diebstahlvorfällen als unbegründet herausgestellt habe (Abschnitt 5.4) und statt einer Arbeitsverdichtung in der Regel ein positiv wahrgenommener Wandel der Arbeitsinhalte erfolgt sei (Abschnitt 5.7).

Nicht verschwiegen werden soll, dass der Idee personalloser Öffnungszeiten in öffentlichen Bibliotheken in der Vergangenheit zum Teil ausgesprochen kritisch begegnet wurde. Aus einer Reihe von Ländern, darunter Dänemark, Finnland, Deutschland, Irland, Kanada, Norwegen, Schweden und Taiwan ist dokumentiert, wie besonders von Seiten der Personalvertretungen ebenso wie von fachöffentlichen Akteuren skeptische Argumente hervorgebracht wurden (Johannsen, 2017, S. 21). Dabei ist festzustellen, dass die zentralen Argumentationspunkte in allen Fällen den in Abschnitt 4 abgebildeten Befürchtungen (wie Rationalisierung von Arbeitskräften oder Vandalismus) entsprechen. Zweitens ist zu beobachten, dass Kritik schwerpunktmäßig jeweils im Vorfeld der Einführung von Open-Library-Modellen dokumentiert ist und in der Regel abnimmt, sobald der Betrieb der Dienstleistungserweiterung realisiert wurde. Aus Dänemark finden sich beispielsweise vereinzelt Artikel aus dem Zeitraum 2010 bis 2012, innerhalb derer das Dienstleistungskonzept mit potenziellen Einsparungen beim Bibliothekspersonal in Verbindung gebracht wurde (Johannsen, 2017, S. 53)⁸. In persönlichen Gesprächen mit Mitarbeiter:innen öffentlicher Bibliotheken in Dänemark wurde vielfach geschildert, dass das Konzept inzwischen einen ausgesprochen guten Ruf genieße.

Der folgende Exkurs gibt einen Einblick in aktuelle durch Mitarbeiter:innen und Gewerkschaften getragene Widerstände gegen die Einführung personalloser Öffnungszeiten im kanadischen sowie irischen Raum. In beiden Regionen scheint das Konzept aktuell am kontroversesten verhandelt zu werden.

⁸ Eine Form der öffentlichen Artikulation oder der gewerkschaftlichen Organisation ausgehend von den Beschäftigten in Dänemark ist nicht bekannt.

Exkurs: Engagement gegen Open-Library-Implementierungen

In **Irland** reagierten gewerkschaftlich organisierte Angestellte mit breiten öffentlichen Protesten auf die Einführung personalloser Öffnungszeiten an drei Pilotstandorten. Die Gewerkschaft der Bibliothekar:innen verkündete im Jahr 2014 einen Boykott der geplanten Maßnahmen. Im Jahr 2016 stimmten rund 1.000 Mitglieder der irischen Gewerkschaft IMPACT (nun FÓRSA) dafür, die Einführung von Open-Library-Angeboten aktiv zu verhindern (The Irish Times, 2016). Der gewerkschaftliche Widerstand wurde durch Demonstrationen (Abbildung 9), Petitionen und Online-Publikationen begleitet. Zwischen den Jahren 2016 bis 2018 fungierten die Website staff-fourlibraries.wordpress.com und diverse Social Media Kanäle als Verbreitungswege, mittels derer entsprechende Meinungen und Statements gesammelt und veröffentlicht wurden.

Argumentativ richtete sich der Protest gegen einen befürchteten Personalabbau. Ebenso wurden Sicherheitsbedenken sowie eine allgemeine antizipierte Qualitätsminderung des Bibliotheksangebots formuliert. Eine weitere Kontroverse stellte die Altersgrenze von 16 Jahren dar, welche - so die Kritik - jüngere Bibliotheksnutzer:innen von den Angeboten ausschliesse.

Nach Abschluss der durch die verantwortliche Behörde als Erfolg interpretierte Pilotphase an den drei Standorten werden gegenwärtig Vorkehrungen getroffen, um in 200 Bibliotheken des Landes den personallosen Betrieb als Zusatzangebot zu bestehenden Öffnungszeiten einzuführen (Department of Rural and Community Development, 2019, S. 34).

Die Gewerkschaft der Bibliotheksangestellten, Toronto Public Library Workers Union, begann im Jahr 2017 eine umfangreiche Kampagne gegen die Einführung personalloser Öffnungszeiten in der **kanadischen** Großstadt Toronto (Toronto Public Library Workers Union, 2019). Zu diesem Zweck wurden Informationsvideos erstellt, öffentliche Proteste veranstaltet (Abbildung 9) und eine Nutzer:innenbefragung durchgeführt. Die Pläne, personallose Öffnungszeiten an zwei Pilotstandorten zu etablieren, wurden zeitnah zu einem Entschluss getroffen, welcher für die Bibliotheken der Region Budgetkürzungen in Höhe von 20 bis 50 Prozent vorsah. Im März 2019 begann trotz des Widerstands der Gewerkschaft der Open-Library-Betrieb als Zusatzangebot zu den bestehenden Öffnungszeiten an zwei Standorten.

Im Mittelpunkt der Gewerkschaftsargumentation stehen dabei Bedenken in Bezug auf die Sicherheit der Besucher:innen und die Befürchtung eines langfristigen Personalabbaus. Zusätzlich wird kritisiert, dass bei der Anmeldung für das Open-Library-Angebot einer Haftungserklärung zugestimmt wird, welche die Stadt Toronto von der Verantwortung befreit, für auftretende nutzerseitige Schäden aufzukommen.



Abbildung 9: Öffentliche Demonstrationen gegen personalfreie Öffnungszeiten in Irland (oben) und Kanada (unten) (Quellen: staff-fourlibraries.wordpress.com; ourpubliclibrary.to)

5.4 Sicherheit und Vandalismus

In Abschnitt 4 werden im Zusammenhang mit der Einführung personalloser Betriebszeiten wiederholt geäußerte Bedenken hinsichtlich der Sicherheit der Nutzer:innen und mutwillige Sachbeschädigungen aufgeführt. Vielfach wird dabei angenommen, dass solch eine fehlende direkte Kontrolle durch die Anwesenheit der Beschäftigten dazu führt, dass Teile der Inneneinrichtung gestohlen oder zerstört, sowie Übergriffe zwischen Besucher:innen begünstigt werden.

Für deutsche Bibliotheken mit Open-Library-Angebot haben sich entsprechende Befürchtungen indes nicht bewahrheitet. Anstiege von Missbrauchsfällen, Diebstahl oder Problemen mit Verschmutzung oder Lärm sind nicht dokumentiert (Hasenmüller & Seeliger, 2017, S. 82). Der Leiter der Stadtbücherei Norderstedt, Ingo Tschepe, äußert sich in dem Zusammenhang mit den Worten „Unordnung oder gar Zerstörung sind in der Praxis kein Thema“ (Tschepe, 2017). Ähnliche Aussagen machten alle weiteren innerhalb des Projekts interviewten Personen. In den fünf Bibliotheken der dänischen Provinz Nord-schleswig kam es nach Aussage der Direktorin Frau Claudia Knauer in den fünf Jahren seit der Einführung 2013 zu einem einzigen Fall geringer Sachbeschädigung. In persönlichen Gesprächen wurde geschildert, dass in der Wahrnehmung der Mitarbeiter:innen das Verantwortungsbewusstsein der Besucher:innen seit der Open-Library-Einführung sogar angestiegen sei. Die Lautstärke werde in der Bibliothek während der unbesetzten Zeiten als niedriger empfunden (Stadtbibliothek Bremen Vahr). Es komme sogar vor, dass Besucher:innen eigenständig aufräumten (Bücherhalle Hamburg Niendorf).

Ergebnisse empirischer Analysen aus dem internationalen Raum bestätigen die Erkenntnisse:



In Finnland gaben in einer Onlineumfrage aus dem Jahr 2015 57 von 61 befragten Bibliotheksleiter:innen an, keine Vandalismusvorfälle oder ähnliche Störungen im Zusammenhang mit personallosen Öffnungszeiten erlebt zu haben (Johannsen, 2017, S. 83).

Eine Erhebung unter 38 Bibliotheksleiter:innen und Bibliothekar:innen von neun Bibliotheken mit personallosen Betriebsstunden in der schwedischen Provinz Skåne legt ein ähnliches Ergebnis nahe. 91 Prozent der Personen gaben an, dass im Zuge der Einführung kein Anstieg von Vandalismusvorfällen verzeichnet wurde (Johannsen, 2017, S. 141).

Eine in Dänemark im Jahr 2013 veröffentlichte Befragung unter Verwaltungsmitarbeiter:innen widmet sich ebenfalls der Thematik. In den Ergebnissen gaben 80 Prozent der Befragten an, dass aus den öffentlichen Bibliotheken ihres Bezirks keine Vorfälle von Vandalismus gemeldet wurden. 17 Prozent der Befragten berichteten von Vandalismus in geringem Ausmaß. Die Daten ermöglichen in dem Fall keinen Vergleich zwischen personallosen und mit Personal besetzten Öffnungszeiten (Johannsen, 2017, S. 140).

Mit diesen Beobachtungen korrespondierend wird auch das subjektive Sicherheitsgefühl der Besucher:innen während der personalfreien Öffnungszeiten als hoch empfunden: Eine der wenigen quantitativen Erhebungen in diesem Themenfeld kommt zu dem Ergebnis, dass sich 93 Prozent der Besucher:innen – Untersuchungsgebiet ist in dem Fall ebenfalls die Region Skåne in Schweden - während ihrer Bibliotheksbesuche sicher fühlten (Johannsen, 2017, S. 97).

Auf Basis der vorgestellten Ergebnisse kann geschlossen werden, dass Vandalismus, d.h. mutwillige Sachbeschädigungen und ähnliches Verhalten, Ausnahmen darstellen.

In wenigen uns bekannten Fällen ging die Einführung eines Open-Library-Angebots mit einem Anstieg von Vandalismussvorfällen einher. Der folgende Abschnitt gibt ausgehend von der Fachliteratur und persönlichen Gesprächen einen Eindruck der daraufhin eingeführten Maßnahmen in der dänischen Hauptstadt Kopenhagen.

Exkurs: Open Library in urbanen Kontexten - Strategien für den reibungslosen Betrieb

Gegenwärtig ermöglichen alle 20 öffentlichen Bibliotheken in Kopenhagen eine personallose Nutzung der Angebote – zumeist in den Morgen- und Abendstunden und am Wochenende. Im Jahr 2017 standen in der Metropolregion 3.370 Betriebsstunden mit Personal 5.023 Betriebsstunden ohne Personal gegenüber (Statistikbanken, 2019). Der Leiter der zwei Büchereien in den Stadtteilen Tingbjerg und Husum schildert im persönlichen Gespräch, dass insbesondere in dicht besiedelten Gebieten Störungsfälle regelmäßig vorkämen. Die Standorte würden von Gruppen lautstarker jugendlicher aufgesucht, welche durch andere Gäste als störend empfunden werden. Auch käme es vor, dass unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehende Personen sich in den Räumlichkeiten aufhalten würden. Anzumerken ist, dass in der Bibliothek Tingbjerg weder fest installierte Kamerasysteme vorhanden sind, noch eine elektronische Zugangskontrolle den Eintritt in die Bibliothek regelt.

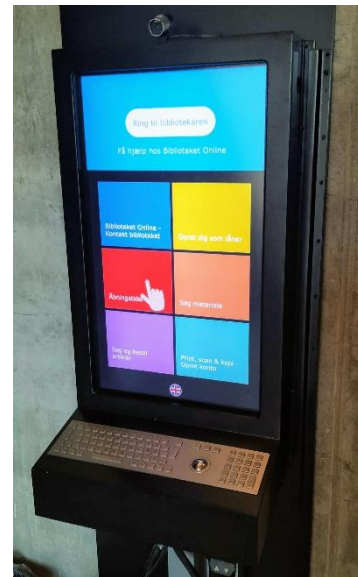


Abbildung 10: Informationsterminal mit Videochat-Funktion in der Bibliothek Tingbjerg, Kopenhagen (eigenes Foto)

In Tingbjerg wurde dem Problem mit dem Einsatz von Sicherheitspersonal begegnet, welches den Ablauf des personallosen Betriebs überwacht. An weiteren Standorten seien stattdessen die personallosen Betriebszeiten reduziert worden von täglich bis 22:00 Uhr, nunmehr auf bis 20:00 Uhr. Gegenwärtig werden Überlegungen angestellt, den personallosen Betrieb zurück auf die ursprünglichen Zeiten zu erweitern, dies allerdings damit zu verknüpfen, dass in den Abendstunden Gruppen und Initiativen aus der lokalen Nachbarschaft die Räumlichkeiten als Versammlungs- und Übungsräume nutzen. Geplant ist, solch einen Betrieb mit der Auflage zu verknüpfen, eine hohe Verantwortlichkeit für die Räumlichkeiten zu übernehmen.

An weiteren Standpunkten wurde ein umfassenderer Ansatz gewählt, der unter anderem die Zusammenarbeit mit den lokalen Polizei- und sozialdienstlichen Behörden einschloss. Dabei arbeiteten die Bibliotheksmitarbeiter:innen auch mit Jugendlichen zusammen, um gemeinschaftliche Aktivitäten zu organisieren. Ebenso wurden bauliche Veränderungen durchgeführt, um mehr Leseplätze und eine einladende Atmosphäre zu schaffen.

An vielen Standorten sind außerdem mit Bildschirmen ausgestattete Infoterminals installiert (Abbildung 10). Sie ermöglichen den Abruf bibliotheksbezogener Informationen, darüber hinaus aber auch Echtzeit-Videoverbindungen zu Bibliotheksmitarbeiter:innen, auch während der personallosen Betriebszeit. Dem Leiter der Bibliothek Tingbjerg nach wurden die Terminals eingeführt um das subjektive Sicherheitsgefühl und den Komfort der Besucher:innen zu erhöhen.

5.5 Zugangschancen

In Fachdebatten werden Fragen der unterschiedlichen Zugangswege zu öffentlichen Bibliotheken während der personalfreien Betriebszeiten thematisiert. Bedenken werden beispielsweise hinsichtlich eines geschlechtsspezifischen oder demographischen Ungleichgewichts bei der Nutzung des Open-Library-Betriebs geäußert. Auch im Hinblick auf ein Mindestalter für die Open-Library-Nutzung werden zum Teil kontroverse Diskussionen geführt. Ein Mindestalter schließe, so die Kritik, Kinder und Jugendliche systematisch aus.



Über dänische Bibliotheken wird aufbauend auf Nutzungsstatistiken angegeben, dass Open-Library-Angebote durchschnittlich häufiger von Männern genutzt werden. Nach Johannsen (2017, S. 24) beträgt der Anteil an männlichen Besucher während der personallosen Zeiten in Dänemark rund 60 bis 70 Prozent. Auch in Schilderungen aus Großbritannien wird genannt, dass dort mehr Männer als Frauen bereit sind, eine scheinbar unbeaufsichtigte Bibliothek zu betreten (Staff our Libraries, 2018).

Im Hinblick auf die Altersstruktur der Nutzer:innen kann vorsichtig formuliert werden, dass Open-Library-Angebote von allen Altersgruppen genutzt werden, je nach Standort bestehen allerdings erhebliche Unterschiede: In einer Bibliothek mit Open-Library-Angebot in Jægersborg nahe Kopenhagen waren zwischen 2010 und 2016 über 70 Prozent der Besucher:innen mindestens 45 Jahre alt. In der Bibliothek der Insel Langeland in Dänemark waren im Zeitraum 2013 bis 2016 rund 60 Prozent der Open-Library-Nutzer:innen älter als 45 Jahre (Johannsen, 2017, S. 121). Zahlen aus Großbritannien kommen zu dem Schluss, dass dort tendenziell junge Menschen die Bibliothek während der Open-Library-Betriebszeiten nutzen: Hier wurde ermittelt, dass rund jede:r dritte Besucher:in jünger als 35 Jahre alt war. Auch in diesem Themenfeld präsentiert sich die schwache Datenlage als problematisch. Es kann vermutet werden, dass die ursächlichen Einflussfaktoren für die dargelegten Varianzen eher in den lokalen demographischen Strukturen und nicht zwingend im Vorhandensein von Open-Library-Angeboten begründet liegen. So ist anzunehmen, dass die Altersstrukturen der umliegenden Wohngebiete die deutlich gewichtigere Einflussgröße darstellt.

In allen im Zuge des vorliegenden Gutachtens durchgeführten Interviews berichteten die Mitarbeiter:innen in Deutschland und Dänemark, dass die Nutzerschaft sowohl im Hinblick auf das Geschlecht wie auch das Alter ausgesprochen heterogen war. Frau Christina Neustadt, Leiterin der Bücherhallen Hamburg Finkenwerder, gibt allerdings zu bedenken, dass vereinzelt die Altersgrenze von 18 Jahren durch Nutzer:innen negativ bewertet werde (Drude, 2017, S. 41).

Exkurs: Jugendliche während des personallosen Betriebs in der Jugend- und Stadtbibliothek Hannover List

Die Jugend- und Stadtbibliothek in Hannover List ermöglicht als einzige öffentliche Bibliothek mit Open-Library-Angebot in Deutschland eine Nutzung auch für Personen unter 18 Jahren ohne Beisein eines Erziehungsberechtigten. Ab dem 15. Lebensjahr können dort Besucher:innen mit einer vierstelligen Zugangs-PIN und einer Bibliothekskarte die Räumlichkeiten während der personalfreien Öffnungszeiten betreten. Bisher gab es keine negativen Erfahrungen.



Abbildung 11: Außenansicht der Jugend- und Stadtbibliothek Hannover List (Quelle: hannover.de)

Die Bibliothek wird von Schüler:innen als ein Ort zum Lesen und gemeinsamen Arbeiten genutzt. Ein begünstigender Faktor für die Entscheidung, Menschen unter 18 Jahren Zugang zur Bibliothek zu gewähren, war die besondere Lage der Bibliothek. Diese ist Teil eines Gebäudekomplexes mit einem Einkaufszentrum, weshalb dort viele Passanten anwesend sind und die Bibliothek daher nie gänzlich „unbeaufsichtigt“ ist (Abbildung 11). Die Öffnungszeiten des Einkaufszentrums begrenzen folglich ebenso die Öffnungszeiten der Bibliothek.

5.6 Auswirkung auf den Personalbestand

Oft wird im Zuge der Einführung von Open-Library-Modellen ein Personalabbau befürchtet. Im Kern geht es hierbei um die Sorge von Beschäftigten, dass der personallose Betrieb Anreize schaffe, langfristig die Anzahl der in den Bibliotheken angestellten Personen zu reduzieren.

In Deutschland sind bis dato keine Anzeichen erkennbar, die auf einen Zusammenhang zwischen der Einführung personalfreier Öffnungszeiten und der Reduktion von Stammpersonal hindeuten. Den Rechercheergebnissen nach wurden in keinem Fall Entlassungen veranlasst oder auf Neuanstellungen verzichtet, die auf die Einführung eines Open-Library-Angebots zurückzuführen seien. Auch nach Aussage der Direktorin der fünf deutschen Bibliotheken in der dänischen Provinz Nordschleswig, Claudia Knauer, wurde das Angebot nie als Maßnahme zur Personalreduzierung interpretiert. Auch sei seit der Einführung im Jahr 2013 kein Personal reduziert worden.

Im Rahmen der durchgeführten Interviews wurden hierfür insbesondere drei Argumente als Begründungsmuster herangezogen:

- Zum einen wurden Open-Library-Angebote in Deutschland ausschließlich im Sinne einer Erweiterung des bestehenden Dienstleistungsangebots, das heißt über die bestehenden Öffnungszeiten hinaus, eingeführt. Die bisherigen mit Personal besetzten Öffnungszeiten blieben demnach davon unberührt.

- Zum anderen wurden in allen Fällen Betriebsvereinbarungen zwischen den Geschäftsführungen und den Personal- bzw. Betriebsräten abgeschlossen, welche den Erhalt der Arbeitsplätze zusichern.
- Darüber hinaus sei eine Einführung personalloser Öffnungszeiten keineswegs mit einer Reduktion der anfallenden Arbeitsmenge gleichzusetzten (Abschnitt 5.7).

Eine abschließende Einschätzung eventueller langfristiger Effekte auf die Zahl der Mitarbeiter:innen in Deutschland ist angesichts der Neuartigkeit der Implementierungen und der Komplexität der damit verbundenen Fragestellungen in diesem Rahmen nicht möglich.

Im internationalen Vergleich erscheint der Blick auf Dänemark aufgrund der dortigen langjährigen Erfahrungen und der verhältnismäßig guten Datenlage als besonders aufschlussreich. Der folgende Exkurs gibt deshalb Einblicke und Erklärungsansätze für die Veränderungen im dortigen Personalbestand.

Exkurs: Veränderungen der Beschäftigtenzahlen in Dänemark

In Abschnitt 2.1 wurde erläutert, dass die Einführung personalloser Öffnungszeiten bei öffentlichen Bibliotheken im dänischen Raum im Rahmen einer Gebietsreform im Jahr 2007 und damit verbundene Budgetminderungen eingerichtet wurden. Trotz steigender Besucherzahlen öffentlicher Bibliotheken (36,05 Mio. im Jahr 2009 gegenüber 38,31 Mio. im Jahr 2015), sank die Zahl der Zweigbibliotheken in Dänemark von 369 auf 319 und diejenige der mobilen Bibliotheken von 33 auf 19 im Zeitraum 2009 bis 2017 (alle Zahlen: Statistikbanken, 2019). Die Zahl der Hauptbibliotheken blieb mit 97 konstant. Dem gegenüber stieg die Anzahl so genannter Bücherabholstationen. Dabei handelt es sich um fest im öffentlichen Raum installierte Paketboxen, welche über das Netzwerk der öffentlichen Bibliotheken beliefert werden. In der Gesamtheit sank die Zahl der Bibliotheken, d.h. exklusive der Abholstationen, zwischen 2009 und 2017 um rund 13 Prozent.

Im selben Zeitraum verringerte sich die Anzahl der Beschäftigten (gemessen als Vollbeschäftigtenäquivalent) um rund 19 Prozent. Die Nettoausgaben für Gehälter im Zeitraum 2010 bis 2015 sanken inflationsbereinigt um 7,5 Prozent. Dies kann dadurch erklärt werden, dass verstärkt Personen mit einem akademischen Bildungshintergrund (Soziolog:innen, Literaturwissenschaftler:innen etc.) in höheren Gehaltsstufen eingestellt wurden (Danmarks Radio, 2015).

Im Abgleich der vorgestellten Zahlen kann festgestellt werden, dass in Dänemark im Verlauf der letzten Jahre durchaus ein Rückgang der Beschäftigungen in dem Sektor zu beobachten ist, welcher leicht überproportional zur Verringerung der Bibliotheksstandorte ausfällt. Inwiefern dieser Umstand allerdings tatsächlich auf die Einführung personalloser Öffnungszeiten zurückzuführen ist, kann ohne eine tiefergreifende Analyse, welche auch die Einbeziehung verschiedener weiterer Einflussfaktoren umschließt, an dieser Stelle nicht geleistet werden.

5.7 Veränderte Arbeitsinhalte

Neben quantitativen Veränderungen in den Beschäftigtenzahlen können Auswirkungen des Open-Library-Betriebs auf die Tätigkeitsinhalte bei den Beschäftigten vermutet werden. Zwei Pole markieren in diesem Themenfeld die Spannweite der antizipierten Effekte. Auf der einen Seite scheint es denkbar, dass der personalfreie Betrieb Freiräume im Arbeitsalltag ermöglicht, welche durch die Beschäftigten wiederum mit Tätigkeiten abseits der Abwicklung von Medienleihen genutzt werden können. Auf der anderen Seite sind Arbeitsverdichtungen denkbar, wenn beispielsweise Mehraufwände bei der Vor- und Nachbereitung des Open-Library-Betriebs anfallen.

Der Leiter der Bibliotheken Tingbjerg und Husum in Kopenhagen schildert in dem Kontext, dass sich mit Blick auf die letzten zehn Jahre das Aufgabenspektrum deutlich erweitert habe. Mitarbeiter:innen würden unter anderem zunehmend Aufgaben in den Bereichen Veranstaltungsplanung und Veranstaltungsdurchführung übernehmen. Er beschreibt darüber hinaus, dass die Beschäftigten im Rahmen ihrer Arbeit vermehrt Aktivitäten ausführen, welche außerhalb des Bibliotheksgebäudes stattfinden und nennt dafür als Beispiele kulturelle Veranstaltungen in den umliegenden Schulen und Kitas. Nationale Zahlen aus Dänemark stützen diese Aussage: Die Anzahl der durchgeführten Veranstaltungen stieg in den Jahren 2011 bis 2017 um rund 65 Prozent (Statistikbanken, 2019).

In persönlichen Gesprächen mit Bibliotheksangestellten in Dänemark und Deutschland wurde in diesem Zusammenhang wiederholt betont, dass die Einführung personalloser Betriebsstunden zumindest nicht mit einer Verringerung der anfallenden Arbeitsmenge gleichzusetzen sei. Mehrarbeit falle unter anderem bei der Präparierung des Gebäudes für den Open-Library-Betrieb (Verschließen der Zwischentüren, Verstauen der Telefongeräte etc.), vor allem aber beim Einordnen zurückgebrachter Ausleihmedien an. Am Standort Bremen Vahr wurde ein Weg gewählt, bei dem Beschäftigte in den Monaten vor und nach der Einführung des Open-Library-Modells aufgefordert wurden, ihre Arbeitsabläufe minutiös zu protokollieren, um einen Vorher-Nachher-Vergleich zuzulassen. Eine darauf aufbauende Handlungsempfehlung für die Implementierung in Berlin findet sich in Abschnitt 6.3.

In den untersuchten Bibliotheken werden entsprechende Mehraufwände in den Aufgabenbeschreibungen der Arbeitsstellen berücksichtigt und entsprechend vergütet. Anhaltende Kontroversen innerhalb der Mitarbeiterschaft mit Bezug auf diesen Themenkomplex sind nicht bekannt.

Exkurs: "Jede:r muss alles können" - Folgen der Automatisierung auf die Arbeitsinhalte bei den Bücherhallen Hamburg

Angela Rustmeier und Carolin Rohrßen schildern, welche Veränderungen der Arbeitsinhalte mit der Automatisierung der Medienentleihe einhergingen. Für die beiden Mitarbeiterinnen der Bücherhallen Hamburg sind in dem Zusammenhang zwei Entwicklungsstränge zentral:

- *Auf der einen Seite diagnostizieren sie eine Angleichung der Arbeitsinhalte über unterschiedliche Qualifikationsniveaus hinweg. Damit geht einher, dass in den Arbeitsbereichen tendenziell weniger unterschieden wird, welchen fachlichen Hintergrund ein:e Mitarbeiter:in besitzt.*
- *Die Einführung personalfreier Betriebsstunden habe außerdem eine Erweiterung des Aufgabenspektrums der Mitarbeiter:innen ermöglicht. Beschäftigte würden beispielsweise*

vermehrt für Aufgaben in den Themenfeldern Stadtteilarbeit, Veranstaltungsplanung und Netzwerkarbeit eingesetzt.

Beide Entwicklungen wurden in Hamburg gezielt durch umfangreiche Weiterbildungsmaßnahmen flankiert. Einen Teilbereich dieser „Personaloffensive“ bildet die Gründung sogenannter Veranstaltungscluster. Insbesondere Fachangestellte für Medien und Informationsdienste (FaMI) werden im Rahmen der Maßnahmen in der Durchführung von themenbezogenen Veranstaltungen geschult und können dann standortübergreifend durch andere Bibliotheken in Hamburg gebucht werden. Die bestehenden Veranstaltungscluster umfassen technik- und medienbezogene sowie interkulturelle Inhalte.

5.8 Erfahrungen mit den technischen Komponenten

Die für den personalfreien Betrieb notwendigen technischen Komponenten bestehen aus einem Zugangssystem für die elektronische Türöffnung, Lautsprechern, einem Server zur Bild- und Videodaten-speicherung, einem Kameraüberwachungssystem, sowie einer Konfigurations- und Steuerungssoftware. In den untersuchten Bibliotheken und in weltweit über 750 Standorten mit Open-Library-Betrieb kommen die technischen Lösungen der Firma Bibliotheca zum Einsatz. Die zu dem Zweck vertriebene Produktpalette „open +“ umfasst ein entsprechend konzipiertes Set aus Hard- und Softwarelösungen (Abbildung 12). Ein ähnliches Angebot stellt die Firma Axiell mit dem Produkt „Aperio“ zur Verfügung.



Abbildung 12: unterschiedliche elektronische Zugangssysteme in Hamburg und Kopenhagen (eigene Aufnahmen)

Von projektverantwortlichen Mitarbeiter:innen der Bücherhallen Hamburg werden eine Reihe technischer Schwierigkeiten geschildert, die in der Vergangenheit mit „open +“-Installationen an verschiedenen Standorten einhergingen. Darunter fielen:

- Kompatibilitätsprobleme beim Datenabgleich zwischen der Open-Library-Software und den bestehenden Systemen.
- Konfigurationsprobleme bei der Anpassung an spezifische Vorgaben der Bibliothek. In den Gesprächen wurde beispielsweise die Vorgabe genannt, den Open-Library-Betrieb während der Mittagspause zu aktivieren.

- Weitere Konfigurationsschwierigkeiten bereitete die Einrichtung verschiedener Lautsprecheransagen und die Schaffung einer softwareseitigen Möglichkeit, Überwachungskameras anzusteuern und einzeln zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Die Systemeinrichtung gestaltete sich an den erst seit jüngerer Zeit bestehenden Standort Bremen Vahr, Hamburg Niendorf und Hannover List komplizierter. Die technischen Komponenten wurden als ausgereift, gut konfigurierbar und zuverlässig beschrieben.

Die Konfigurationen der technischen Systeme gemäß der bundeslandspezifischen Datenschutzbestimmungen (etwa bei der Vorhaltdauer von Videoaufnahmen) konnte in Zusammenarbeit mit dem Anbieter vorgenommen werden. Eine schriftliche Stellungnahme zur Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) kann über bibliotheca bezogen werden (bibliotheca, 2018).



Abbildung 13: Technische Komponenten des Open-Library-Betriebs (Quelle: bibliotheca.com)

In Bremen bestanden zur Zeit des Projektbesuchs Schwierigkeiten im Zusammenhang mit dem Eingangsterminal, das Bibliothekskarten nur in einem bestimmten Abstand registrierte und dadurch für einige Kund:innen nicht intuitiv zu bedienen war. Unsere Interviewpartnerinnen der Bücherhallen Hamburg gaben ebenfalls an, dass an einigen Standorten die Eingangstüren und die damit verbundenen automatischen Steuerungsanlagen aufwendige Umbaumaßnahmen bedurften. Wie schon vorwärts erwähnt, lautete ihre darauf aufbauende Empfehlung dementsprechend, die Einführung eines Open-Library-Angebots auch von baulichen Faktoren und insbesondere der Beschaffenheit der Eingangstür abhängig zu machen.

Weitere Aspekte und Handlungsempfehlungen bezüglich der technischen Umsetzung sind in Abschnitt 6.1 aufgeführt.

6 Handreichungen für die Implementierung in Berlin-Spandau

Der folgende Abschnitt bietet einen Überblick über Handlungsfelder und konkrete Schritte, die bei der Planung und Umsetzung von Open-Library-Angeboten relevant sind. Dabei wird speziell auf den spezifischen Kontext in Spandau und insbesondere der Stadtteilbibliothek Kladow als möglicher Standort für ein Open-Library-Pilotprojekt in Berlin verwiesen.

In der thematischen Bündelung der Handlungsbereiche wird auf das in Abschnitt 3 entwickelte dreigliedrige Modell bezuggenommen, welches die organisatorischen, baulich-architektonischen und technische Aspekte differenziert.

6.1 Technische Maßnahmen

Im Mittelpunkt der technischen Aspekte des Open-Library-Betriebs steht die datenschutzgerechte und für Nutzer:innen sowie Beschäftigte intuitiv bedienbare Installation der technischen Komponenten.

Videüberwachung und Datenschutz

- ❑ Wurde ein mit dem Berliner Datenschutzgesetz (BlnDSG) konformes Konzept zur Aufzeichnung, Speicherung und Zugriff auf aufgenommenes Videomaterial erarbeitet?
- ❑ Sind innerhalb des Konzepts insbesondere der Aufnahmebereich und die Aufnahmezeiten, der Speicherort sowie die Vorhaltdauer der Videoaufzeichnungen geregelt?
- ❑ Findet darüber hinaus auch der Aspekt der Datensparsamkeit Beachtung?
- ❑ Wurde die notwendige Datenschutzvereinbarung rechtlich geprüft und

gegebenenfalls der/dem zuständigen Datenschutzbeauftragten vorgelegt?

- ❑ Wird in den jeweiligen allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bibliothek auf die Videoüberwachung und die damit einhergehenden Bestimmungen und rechtlichen Grundlagen hingewiesen?
- ❑ Wurden mit den involvierten Herstellern der Open-Library-Technik eventuelle datenschutzrechtliche Anpassungen vorgenommen?
- ❑ Ist die vollständige Ausleuchtung des Bibliotheksraums durch die Kamerasysteme sichergestellt und sind die innerhalb des Datenschutzkonzepts genannte Bereiche (Sanitäre Anlagen, Außenbereiche etc.) und Zeiten (während der Anwesenheit von Mitarbeiter:innen) davon ausgenommen?
- ❑ Ist geregelt, dass nur mit zusätzlichen Berechtigungen oder im vier-Augen-Prinzip ein Klاربild der Aufnahmen eingesehen werden kann?
- ❑ Werden die Nutzer:innen darüber hinaus ausreichend (mittels Hinweisschildern, Aufklebern o.ä.) auf den Einsatz von Videotechnik während der personalfreien Öffnungszeiten hingewiesen?

Open-Library-Software

- ❑ Ist gewährleistet, dass die Verschränkung der Open-Library-Software mit dem Zugangssystem, der Beleuchtungsanlage, Lautsprechersystemen, Videokameras, Alarmanlage, PC-Arbeitsplätzen, Bibliothekssoftware und Selbstverbuchungsanlagen korrekt eingerichtet ist?
- ❑ Wird sichergestellt, dass die Nutzer:innen-Administration und die Speicherung personenbezogener Daten ausschließlich innerhalb der Bibliothekssoftware geschieht und dass zwischen Bibliothekssoftware und Open-Library-Software eine verschlüsselte Verbindung vorliegt?

- ❑ Wird auch hier der Aspekt der Datensparsamkeit beachtet und keine oder nur ein Minimum an Daten außerhalb der lokalen Systeme gespeichert?

Elektronische Zugangssysteme

- ❑ Wurde erprobt, ob der Zugang mittels Bibliothekskarte über das elektronische Zugangssystem durch die Besucher:innen intuitiv genutzt werden kann?
- ❑ Ist diskutiert worden, ob auf dem Display der Zugangsanlage eine namentlich personalisierte Einlassnachricht angezeigt werden kann, welche sich positiv auf die Akzeptanz und das subjektive Wohlbefinden der Besucher:innen auswirken könnte?
- ❑ Ist innerhalb des Open-Library-Softwaresystems konfiguriert, in welchen Fällen – beispielsweise bei einem als verloren gemeldeten Ausweis – der Zugang durch das Türsystem verweigert wird?

Lautsprecheranlagen

- ❑ Geben die automatischen Lautsprecheransagen die standortspezifischen Start- und Endzeiten des personalfreien Betriebs korrekt wieder?

Ansteuerung weiterer elektronischer Geräte

- ❑ Können die elektronischen Geräte, wie die PCs der Mitarbeiter:innen und Kund:innen, über eingebaute Netzwerkkarten und gesteuert über die Open-Library-Software gestartet bzw. heruntergefahren werden?
- ❑ Sind technische Lösungen für einen Fernzugriff implementiert worden, damit entsprechendes Fachpersonal bei technischen Schwierigkeiten Problemlösungen anbieten kann?

6.2 Baulich-architektonische Maßnahmen

Der positiven Benutzererfahrung kommt während der personallosen Öffnungszeiten ein hoher Stellenwert zu. Die Bibliothek sollte zu dem Zweck möglichst nutzerfreundlich gestaltet werden; dunkle Bereiche, Unordnung und Unsauberkeit sollten vermieden werden. Stattdessen fördern helle, leicht zu überblickende Räumlichkeiten das Wohlbefinden und das Sicherheitsgefühl.

Inneneinrichtung

- ❑ Wird mittels großer Fenster oder Glastüren sichergestellt, dass Besucher:innen schon vor dem Betreten den Bibliotheksraum überblicken können?
- ❑ Wurde im Zuge der Einführung personalloser Öffnungszeiten eine allgemeine Renovierung und qualitative Aufwertung des Standorts in Betracht gezogen, um die Aufenthaltsqualität zu steigern?
- ❑ Wurden zu dem Zweck auch Lese- und Verweilbereiche, vorzugsweise in Nähe der Eingangstür, eingerichtet und gegebenenfalls dafür die Entleihtheke verkleinert oder verlegt?
- ❑ Wurden bei der Ausstattung des Innenbereichs auch weitere Nutzungsszenarien über die Medienentleihe hinaus berücksichtigt: Besprechungen, Arbeiten, Entspannen etc.? Wurden gegebenenfalls die Zahl der PC-Arbeitsplätze oder der Lesebereich für Zeitungen und Zeitschriften erweitert?
- ❑ Ermöglicht es der Standort, separierte Räumlichkeiten für Gruppenveranstaltungen einzurichten?
- ❑ Wird ein besonderes Augenmerk auf die Sauberkeit und Ordnung innerhalb und außerhalb des Gebäudes gerichtet und wie diese sichergestellt werden kann?

- ❑ Sind sonstige Maßnahmen, wie beispielsweise wechselnde Ausstellungen, Einrichtung eines Cafés etc., diskutiert worden, um die Attraktivität des Innenraums aufzuwerten?
- ❑ Wurde ein Schwerpunkt auf die Übersichtlichkeit der Bibliotheksräume gelegt und zu dem Zweck besonders hohe oder dicht bestellte Regale vermieden?
- ❑ Kann es durch niedrige Regale und den Einsatz von Glas ermöglicht werden, dass Nutzer:innen innerhalb der Bibliothek jederzeit sehen können, wenn ein neuer Gast die Räumlichkeit betritt?

Beleuchtung

- ❑ Ist eine durchgehende und einladende Beleuchtung aller Innenbereiche während der Öffnungszeiten sichergestellt?
- ❑ Sind darüber hinaus eventuell bewegungsgesteuerte Beleuchtungsanlagen auch in Teilen des Außenbereichs sinnvoll?
- ❑ Kann zum Zweck der Energieeinsparung und ebenfalls mithilfe von Bewegungsmeldern die Beleuchtung reduziert werden, wenn sich keine Besucher:innen innerhalb des Gebäudes befinden?
- ❑ Kann mittels heller Wand- und Regalfarben die Helligkeit innerhalb der Bibliothek weiter gesteigert werden?
- ❑ Ist die Ansteuerung der Lichtanlagen korrekt mit der Open-Library-Software verbunden, was möglicherweise entsprechende Sicherungskreise in der Bibliothek oder netzwerkfähige Zeitschaltuhren notwendig macht?
- ❑ Ist es denkbar, die Beleuchtungen der Innen- und Außenflächen jahreszeitspezifisch zu steuern, um beispielsweise in den dunkleren Wintermonaten eine höhere Lichtstärke zu gewährleisten?

Sicherheitsvorkehrungen

- ❑ Gibt es verschriftlichte Konzepte, Kundeninformationen, ein Telefon oder einen Notrufknopf, auf welche in Notfällen durch die Besucher:innen oder die Beschäftigten zurückgegriffen werden kann?
- ❑ Gibt es Absprachen mit lokalen Sicherheitsdiensten oder der Polizei darüber, wie in Fällen eines die Sicherheit der Besucher:innen betreffenden Vorfalls zu reagieren ist?
- ❑ Hat eine Brandschutz- und Sicherheitsbegehung durch die Feuerwehr stattgefunden?
- ❑ Wurde eine Gefährdungsbeurteilung des Standorts durch die Polizei durchgeführt?
- ❑ Findet darüber hinaus auch der Bereich der Netzwerksicherheit eine zentrale Beachtung und wurden beispielsweise die USB-Ports und Netzwerkanschlüsse an den PCs und weiteren elektronischen Geräten deaktiviert oder informationstechnisch abgesichert?
- ❑ Wurde bei allen Maßnahmen neben der objektiven Sicherheit insbesondere auch der Faktor der subjektiv empfundenen Sicherheit durch die Besucher:innen berücksichtigt?

Vandalismus und Diebstahl vorbeugen

- ❑ Wurden Fragen zur Sicherung von Arbeitsplatzrechnern und anderen Geräten (beispielsweise mittels Kabelschlössern oder abschließbarer Möbel) und weiterer Wertgegenstände (Entsicherungsgerät für Konsolenspiele, Schlüsselbox etc.) geklärt?
- ❑ Sind Vorkehrungen getroffen worden, um schnurlose Telefone oder mobile EC-Cash-Gerät sicher zu verstauen?
- ❑ Ist festgelegt, die Kasse im Vorfeld der personallosen Öffnungszeiten zu

entleeren und den Inhalt sicher zu verschließen?

- ❑ Sind Teile des Inventars abschließbar (Schränke, Schubladen, Rollregale etc.)?
- ❑ Sind weitere Verschlussmöglichkeiten, beispielsweise Spinte, abschließbare Schränke, Schubladen oder Rollregale, notwendig um Wertgegenstände, aber auch datenschutzsensible Unterlagen und Dokumente außerhalb des Publikumsbereichs aufzubewahren?

Raumzugänge kontrollieren

- ❑ Sind Büroräume, Serverräume, Materialräume etc. für Kund:innen während der personalfreien Zeit unzugänglich gesichert?
- ❑ Wurden die Möglichkeiten eruiert, die Toilettenräume während der Open-Library-Öffnungszeiten zugänglich zu machen oder stehen öffentliche sanitäre Anlagen in räumlicher Nähe zum Bibliotheksgebäude zur Verfügung?

Zusätzliche Rückgabe- und Entleihmöglichkeiten

- ❑ Stehen ausreichend Selbstverbuchungsautomaten zur Verfügung, damit Besucher:innen in personalfreien Zeiten das komplette Dienstleistungsangebot nutzen können?
- ❑ Sind die entsprechenden Vorrichtungen schon länger installiert und haben sich die Nutzer:innen dementsprechend bereits daran gewöhnt, Medien ohne Mithilfe des Personals zu leihen oder zurückzugeben?
- ❑ Sind zusätzliche Möglichkeiten für die Rückgabe nicht buchbarer oder beschädigte Medien vorhanden (Einwurfbox, Briefkasten)?
- ❑ Ist für vorgemerkte Medien ein Ort definiert, von dem aus diese durch die Kund:innen selbstständig entnommen

und anschließend gebucht werden können?

- ❑ Bieten die Plätze für während der personalfreien Zeiten zurückgegebenen Medien ausreichend Raum oder müssen sie erweitert werden (beispielsweise durch Regale, Bücherwagen oder Körbe)?
- ❑ Ist die Farb-Systematik für die Medienrückgabe (in der Stadtteilbibliothek Kladow anhand blauer und gelber Farbcodes) ausreichend intuitiv nutzbar oder sollte sie überarbeitet werden?
- ❑ Wurde eine Einschätzung geleistet, welche Medien sich für die Selbstverbuchung nicht eignen und wurden die entsprechenden Medien deutlich gekennzeichnet?

Fenster und Eingangstüren

- ❑ Ist sichergestellt, dass die Eingangstür mit vertretbarem Mitteleinsatz für die automatische und manuelle Öffnung und Schließung konfiguriert werden kann?
- ❑ Kann die Tür darüber hinaus aus Sicherheits- und Brandschutzgründen zu jeder Öffnungszeit aus dem Innenraum heraus geöffnet werden?
- ❑ Wurde, vor dem Hintergrund, dass es in dem Bereich im nationalen und internationalen Vergleich kein einheitliches Verfahren gibt, diskutiert, ob die Fenster während der personalfreien Zeit verschlossen oder mit einer Alarmanlage verbunden sein sollten?

6.3 Organisatorische Maßnahmen

Bei der Einführung eines Open-Library-Angebots ist es entscheidend, dass die Mitarbeiter:innen frühzeitig eingebunden werden. Ihnen müssen im Rahmen solch einer größeren Veränderung auch Chancen zur

Weiterentwicklung und zur Erwerbung neuer Kompetenzen angeboten werden. Es muss dafür gesorgt werden, dass der von Mitarbeiter:innen über lange Zeit erworbene Erfahrungsschatz den Bibliotheken erhalten bleibt und mit neuen Kompetenzen innovativ kombiniert werden kann. Ebenso gilt auch der Integration und regelmäßigen Abfrage der Nutzer:innen-Interessen besonderes Augenmerk bei der Implementierung des neuen Angebots.

Einbeziehung der Mitarbeiter:innen

- ❑ Wird ein konstruktiv-kritischer Dialog zwischen Belegschaft und Geschäftsführung im Prozess der Implementierung gefördert?
- ❑ Werden den Angestellten Mitbestimmungsmöglichkeiten eingeräumt - beispielsweise in Fragen der Ausgestaltung, Öffnungszeiten etc.?
- ❑ Sind die Mitarbeiter:innen schon früh im Prozess über die geplanten Änderungen informiert worden und stehen zu dem Zweck eigens erstellte Materialien zur Verfügung?
- ❑ Sind Besuche der Belegschaften in Bibliotheken mit bestehendem Open-Library-Angebot möglich, um den überregionalen Austausch zu stärken und die Akzeptanz innerhalb der Mitarbeiterschaft zu stärken?

Einbeziehung der Nutzer:innen

- ❑ Existiert innerhalb der Geschäftsführung und der Belegschaft ein grundsätzliches Vertrauen in die Nutzer:innen, eigenverantwortlich mit den Angeboten der Bibliothek umzugehen?
- ❑ Werden Besucher:innen animiert, die Räumlichkeiten im Rahmen selbstorganisierter Aktivitäten zu nutzen?

- ❑ Stehen den Nutzer:innen Rückmeldekanaäle zur Verfügung (Telefon, E-Mail etc.) um technische oder bibliothekarische Fragen zu stellen?

Einbeziehung des Wohnumfelds

- ❑ Werden Kontakte zu lokalen Institutionen, Netzwerken, Vereinen, Schulen etc. aufgebaut bzw. gepflegt und diese über die Möglichkeiten informiert, die Räumlichkeiten für selbstorganisierte Aktivitäten und Treffen zu nutzen?

Veränderungen in der Arbeitsorganisation

- ❑ Ist berücksichtigt, eventuell steigende Mehraufwände bei der Arbeitsbelastung durch die Verfügungstellung von zusätzlichen Personalressourcen zu begegnen?
- ❑ Werden die Beschäftigten im Vorfeld und Nachgang der Einführung angewiesen, Zeitaufwände für ihre Arbeitsinhalte zu protokollieren, um eventuelle Mehraufwände abzubilden?
- ❑ Werden die Ergebnisse dieser Zeiterfassung in regelmäßigen Abständen in Zusammenarbeit mit dem Personalrat diskutiert?
- ❑ Stehen für die mit dem Open-Library-Betrieb verbundenen Arbeitsabläufe (Entleeren der Bücherwagen, Präparierung der Räumlichkeiten, Verschluss von Wertgegenständen etc.) umfangreiche und detaillierte Checklisten zur Verfügung?
- ❑ Wurde eine insbesondere auch prospektiv ausgerichtete Vereinbarung zwischen Geschäftsleitung und Personalrat geschlossen, welche eine Ausweitung des personalfreien Betriebs auf gegenwärtig mit Personal besetzte Öffnungszeiten ausschließt?
- ❑ Umfasst eine solche Betriebsvereinbarung auch die Frage, inwiefern Zeiten mit

beispielsweise krankheitsbedingter Personalknappheit temporär durch personalfreien Betrieb überbrückt werden können?

- ❑ Sind weitere Vereinbarungen notwendig, wie beispielsweise (Sprach-)Regelungen darüber, wie sich Mitarbeiter:innen verhalten, die durch Kund:innen während der eigentlich personallosen Open-Library-Zeiten angesprochen werden?
- ❑ Sind ausreichende Fortbildungsmaßnahmen eingeplant, um die Beschäftigten in die Technik und die neuen Arbeitsabläufe einzuweisen?

Öffnungszeiten festlegen

- ❑ Ist eindeutig festgelegt und kommuniziert, dass der personallose Betrieb dauerhaft als ein Zusatzangebot zu den bestehenden Öffnungszeiten behandelt wird?
- ❑ Ist berücksichtigt, dass sich eine schrittweise Einführung personalloser Betriebszeiten positiv auf die Akzeptanz und das Gelingen der Implementierung auswirken kann?
- ❑ Werden standortspezifische Besonderheiten, wie beispielsweise eine Schule oder ein Wochenmarkt in der Nachbarschaft, bei der Festlegung der Open-Library-Öffnungszeiten berücksichtigt?

Zugänge gewährleisten

- ❑ Wurde geprüft, ob der eigenständige Zugang während der Open-Library-Öffnungszeiten auch Personen unter 18 Jahren ermöglicht werden kann?
- ❑ Wurde die Möglichkeit in Betracht gezogen, dass auch Personen im Alter von 16 oder 17 Jahren mit schriftlicher Einverständniserklärung der Eltern eine Zugangsberechtigung während der personallosen Öffnungszeiten erhalten?

- ❑ Wird ausreichend kommuniziert, dass Kinder und Jugendliche im Beisein von Erwachsenen die Angebote während der Open-Library-Zeiten nutzen dürfen und dass auch Besucher:innen ohne Bibliotheksausweis nach den personalbesetzten Zeiten in den Räumlichkeiten weiter verweilen dürfen?

Öffentlichkeitsarbeit und Kundeninformationen

- ❑ Wurden Überlegungen angestellt, dem personallosen Betrieb in der Außendarstellung einen Titel zu geben, der einerseits dem Charakter des Angebots als reines Zusatzangebot Rechnung trägt und andererseits den Besucher:innen klar kommuniziert, worum es sich handelt?
- ❑ Wurden ausreichend Informationsmaterialien, wie Aufsteller, Flyer, Poster etc., erstellt, welche über die Einführung und den Ablauf des Open-Library-Betriebs informieren?
- ❑ Steht ein Übersichtsplan gut sichtbar zur Verfügung, welcher die unterschiedlichen Themenbereiche anzeigt und die Navigation innerhalb des Gebäudes für Besucher:innen erleichtert?
- ❑ Wurden innerhalb der Räumlichkeiten ausreichend Informationstafeln und Schilder angebracht, um den Besucher:innen die Nutzung der verschiedenen Angebote zu erklären?

Zusammenarbeit mit externen Dienstleisterfirmen

- ❑ Wurden Reinigungsdienste, Lieferanten, Zeitungsauslieferer, Wachdienste etc. über das neue Konzept informiert und wurden mit diesen eventuell veränderte Abläufe vereinbart und eingeübt?

Wahl des Standorts

- ❑ Wurde für eine Pilotphase ein eher kleiner Standort mit hoher Frequenz aktiver Kunden und einer möglichst großen Erweiterbarkeit der Öffnungszeiten gewählt, welcher gut geeignet dafür ist, Organisation und Abläufe zu erproben?
- ❑ Wurde die Bereitschaft der Beschäftigten für die Einführung eines Open-Library-Angebots als ein wichtiger Entscheidungsfaktor berücksichtigt?
- ❑ Wurden das Maß der Integration der Bibliothek in die Nachbarschaft bei der Standortwahl berücksichtigt?
- ❑ Wurde der Kundenstamm hinsichtlich des Wohnorts analysiert (Postleitzahlen-Analyse) und ein Standort gewählt, der seine Besucher:innen primär aus der unmittelbaren Umgebung bezieht?
- ❑ Kann im Umfeld des Pilotstandorts von einer verhältnismäßig hohen sozialen Kontrolle durch einen eher dörflichen Charakter des Stadtteils ausgegangen werden?
- ❑ Wurden auch architektonische Faktoren bedacht, wie etwa die Überlegung, dass stark räumlich verwinkelte Standorte sich schlechter für einen Open-Library-Betrieb eignen?
- ❑ Wurden weitere Aspekte bedacht, wie beispielsweise das Vorhandensein öffentlicher sanitärer Anlagen in unmittelbarer Nähe des Standorts oder die Kontrolle durch einen Sicherheitsdienst, wie es beispielsweise in Einkaufszentren häufig der Fall ist?

Evaluation und Monitoring

- ❑ Wird schon im Vorfeld der Einführung personalloser Öffnungszeiten ein umfangreicher Monitoring-Prozess zentraler Messgrößen (Besucherzahlen, Ausleihzahlen, Arbeitszeitaufwände der Mitarbeiter:innen, Nutzung der Druck- und

Kopiergeräte, Alter und Geschlecht der Nutzer:innen, Anzahl und Art der durchgeführten Veranstaltungen, Elektrizitäts- und Heizkosten) initiiert?

- ❑ Werden regelmäßig Vorher-Nachher-Vergleiche angestellt und die Konfiguration des Open-Library-Betriebs an Veränderungen und Rückmeldungen angepasst?
- ❑ Werden Messgrößen identifiziert, um die Zahl der tatsächlichen Besucher:innen (im Gegensatz zur Zahl der Türöffnungen) während des Open-Library-Betriebs zumindest stichprobenartig zu ermitteln?
- ❑ Werden den Besucher:innen regelmäßige Möglichkeiten der Rückmeldung ihrer Zufriedenheit mit dem Open-Library-Betrieb gegeben?

6.4 Implementierung in der Stadtteilbibliothek Kladow

Kladow ist der südlichste Ortsteil des Flächenbezirks Spandau. In dem eher ländlich bzw. dörflich geprägten Gebiet mit einem hohen Angebot an Grün- und Freiflächen leben aktuell 14.000 Einwohner:innen. Die Altersstruktur ist gekennzeichnet von überdurchschnittlichen Anteilen in den Altersgruppen unter 18 Jahren und über 65 Jahren. Für Kladow wird ein im Berliner Vergleich überdurchschnittlicher Sozialindex angegeben. Ein niedriger Anteil der Anwohner:innen empfängt Sozialleistungen, das formale Bildungsniveau ist überdurchschnittlich hoch. Die Arbeitslosigkeit, Altersarmut und die Zahl der kiezbezogenen Straftaten sind gering ausgeprägt.

In der Stadtteilbibliothek (Abbildung 14) arbeiten zurzeit eine Bibliothekarin und eine Fachangestellte für Medien und Informationsdienste in Vollzeit. Eine weitere Fachangestellte für Medien und Informationsdienste wird zusätzlich an zwei Tagen in der Woche eingesetzt. Die Bibliothek ist zurzeit am Montag und Donnerstag von 13:00 bis 19:00 Uhr, Dienstag und Mittwoch von 13:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 09:00 bis 15:00 Uhr geöffnet. Außerhalb der regulären Öffnungszeiten finden regelmäßig vormittags Besuche von Kitagruppen und Schulklassen statt. Das zentral in Kladow gelegene Gebäude steht unter Denkmalschutz. Die Inneneinrichtung ist zweckmäßig, eine grundlegende Renovierung und Modernisierung in absehbarer Zeit erscheint sinnvoll.

Am Standort können Medien über Selbstverbuchungsautomaten entliehen und zurückgegeben werden. Davon ausgenommen sind einige Medienkategorien wie Gesellschaftsspiele oder E-Book-Reader. Es besteht ein Online-Zugang zu allen Beständen der Berliner Öffentlichen Bibliotheken. Ein WLAN-Internetzugang ist vorhanden. Die Bibliothek ist in die „VOEBB-Verbundausleihe“ integriert, dessen Bestellangebot durch die Besucher:innen ausgiebig genutzt wird. Die Bibliothek verfügt aktuell über rund 17.300 Medieneinheiten und verzeichnete 2017 knapp 82.000 Entleihungen und 47.000 Besuche. Damit entfallen auf den Standort die höchsten Ausleihzahlen unter den Stadtteilbibliotheken in Spandau.

Mitarbeiter:innen des Bezirksamtes Spandau schlagen bereits mehreren Jahren vor, in der Stadtteilbibliothek ein Open-Library-Angebot als Pilotprojekt einzurichten. Angedacht ist eine Öffnung an Samstagen und Sonntagen jeweils in der Zeit zwischen 10.00 und 18.00 Uhr. Mit dem Angebot soll insbesondere die Attraktivität des Standorts in der stark wachsenden Einwohner:innengruppe der Familien mit kleinen Kindern gesteigert werden. Für die Idee des Pilotprojektes gibt es innerhalb der Mitarbeiterschaft eine hohe Akzeptanz.



Abbildung 14: Außenansicht und Impressionen aus dem Innenbereich der Stadtteilbibliothek Kladow (eigene Aufnahmen)

Exkurs: Erwartungen an die Dienstleistungserweiterung – Stimmen aus der Stadtteilbibliothek Kladow

Der in Abschnitt 4 skizzierte Erwartungshorizont findet sich ebenso in den Aussagen der von uns interviewten Nutzer:innen der Stadtteilbibliothek Kladow. Es wurden dort sechs semi-strukturierte Kurzinterviews durchgeführt, um das Meinungs- und Stimmungsbild der Besucher:innen aufzunehmen.

„Was würden Sie davon halten, wenn man an zusätzlichen Zeiten die Angebote der Bibliothek auch ohne anwesendes Personal, allerdings mit Videoüberwachung nutzen könnte?“

- „Generell eine gute Sache und zeitgemäß, denke ich mir.“
- „Sehr gut, find ich wunderbar. [...] Mit Videoüberwachung hätte ich kein Problem.“
- „Ich weiß nicht, ob ich davon Gebrauch machen würde, aber da hätte ich kein Problem mit.“
- „Das ist im Prinzip schon okay. Ich bin ein altmodischer Mensch, ich erwarte schon, dass jemand hier ist. Wenigstens einer. [...] Nutzen würde ich das vielleicht hin und wieder.“
- „Für mich selbst wäre das nichts, aber für Berufstätige könnte man das schon machen.“
- „Alles nur noch computergesteuert und videoüberwacht finde ich persönlich nicht so schön. Dann würde ich mir glaube ich eine andere Bibliothek suchen.“
- „Ich bin grundsätzlich dagegen, dass alles 24 Stunden offen und mit Videoüberwachung sein muss, um das dann noch irgendwelchen Leuten zu ermöglichen.“
- „Ich empfinde es als angenehm, wenn jemand da ist, den man auch fragen kann. Da kommt ja auch eine gewisse Interaktion zusammen, besser als wenn alles nur anonym ist.“

Der Standort Kladow scheint als „Dorf in der Stadt“ gut gewählt für die Einführung eines Open-Library-Angebots. Mit einer hohen Erweiterbarkeit der Öffnungszeiten und einer der Einführung gegenüber offen eingestellten Belegschaft sind wichtige Voraussetzungen für ein Gelingen einer Open Library Implementierung erfüllt. Sinnvoll erscheint im Zuge der Einführung eine Modernisierung der Inneneinrichtung. So wirkt beispielsweise gegenwärtig der graue Farbton der Innenwände dämpfend auf die Helligkeit innerhalb der Räume. Als weitere Veränderungsmaßnahme wäre eine Erweiterung des Rückgabebereichs wünschenswert. Der Denkmalschutz des Gebäudes kann sich als Herausforderung herausstellen, beispielsweise wenn eine mit den damit verbundenen Auflagen vereinbare Lösung zum Verschließen der Fenster gefunden werden muss.

7 Abschließende Empfehlungen

In Abwägung der benannten Aspekte und Maßnahmen und vor dem Hintergrund der in Abschnitt 6 skizzierten Handreichungen wird in der Erweiterung des Bibliotheksangebots um personalfreie Öffnungszeiten ein sinnvoller Schritt gesehen, um auf veränderte Nutzungs- und Nachfragemuster zu reagieren und die Attraktivität der Institution der öffentlichen Bibliotheken zu erhöhen. Das Konzept der Open Library kann als eine Chance verstanden werden und als ein Werkzeug, neue Rollenverständnisse von öffentlichen Bibliotheken zu etablieren und im Zuge dessen die gesellschaftliche Stellung der Einrichtung als Ort des Lernens, Begegnens und des Austauschs zu festigen.

Die Idee zielt darauf ab, die Bibliothek ihren Nutzer:innen im Sinne eines öffentlichen Guts noch stärker zu öffnen, und ihnen somit das Gefühl zu vermitteln, dass ihnen bei der selbstständigen Nutzung der Bibliothek nicht nur vertraut, sondern dass ihnen ebenso eine Mit-Verantwortung für „ihre“ Bibliothek übergeben wird. Ein Gefühl der Verantwortung kann insbesondere in dem Moment entstehen, wo die jeweilige konkrete Bibliothek identitätsstiftend als ein sozialer Ort verstanden wird, in dem sich Menschen treffen und arbeiten. Dazu muss die Bibliothek ein Ort sein, an dem sich Menschen sehr gerne aufhalten und der einen wichtigen Bestandteil ihrer Nachbarschaft ausmacht. Ist dies der Fall, kann man davon ausgehen, dass genug Personen diesen Ort auch bewahren und pflegen wollen, weil sie diesen als ihren eigenen Ort verstehen. Die Einführung von Open-Library-Angeboten sollte daher auch als Bestandteil eines allgemeinen Wandels der Bibliothekskultur angesehen werden, der die Relevanz der Institution als Ort der Chancengerechtigkeit, der Teilhabe und des gesellschaftlichen Zusammenhalts betont.

Die Einführung personalfreier Öffnungszeiten ist in der Anfangsphase mit erheblichen Aufwänden und Investitionen in die Technik, sowie in baulich-architektonische sowie organisatorische Maßnahmen verbunden. Ebenso gilt für den laufenden Betrieb, dass Open-Library-Angebote nicht unbedingt mit einer Verringerung der Arbeitsmenge und der damit verbundenen Kosten verbunden sind. Im Rahmen des Forschungsvorhabens kristallisierte sich heraus, dass vor allem auf die personalbezogenen und organisatorischen Aspekte ein Großteil der Anstrengungen entfallen und dementsprechend diese Bereiche bei der Ressourcenplanung und Umsetzung nicht unterschätzt werden sollten. Eine weitere grundlegende Handlungsempfehlung sehen wir in einem bedächtigen und einzelfallabhängigen Vorgehen bei der Einführung der Dienstleistungserweiterung. Als entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung und die Akzeptanz sowohl auf Seiten der Beschäftigten wie den Kund:innen ist demnach eine sehr an die konkreten Gegebenheiten der jeweiligen Standorte angepasste Konfiguration. Um sich an eine optimale Konfiguration anzunähern, sollte dabei schrittweise vorgegangen werden und experimentell-austestend einzelne Aspekte des Konzepts eingeführt werden.

Anhang

Liste der Interviewpartner:innen

Name	Ort	Bibliothek	Position
Barbara Manke	Bremen	Stadtteilbibliothek Vahr	Leitende Mitarbeiterin
Lucia Werder	Bremen	Stadtbibliothek Bremen	Bibliothekarische Direktorin
Angela Rustmeier	Hamburg	Bücherhallen Hamburg	Projektleitung, Organisation, EDV
Carolin Rohrßen	Hamburg	Bücherhallen Hamburg	Projektleitung
Michael Rothe	Berlin		Datenschutzbeauftragter Bezirksamt Spandau
Mikkel Hellden-Gegelung	Kopenhagen, Dänemark	Tingbjerg Bibliotek/Kulturhus Husum Bibliotek	Leitender Mitarbeiter
Claudia Knauer	Nordschleswig, Dänemark		Direktorin Verband Deutscher Büchereien Nordschleswig
Uwe Niedtiedt	Hannover	Jugend- und Stadtbibliothek List	Bereichsleiter Betriebsbezogene Dienste

Literaturverzeichnis

- Appleton, L. (2017). *Libraries and Key Performance Indicators. A Framework for Practitioners* (Chandos information professional series): Elsevier Science.
- Bibliotheca. (2017). *Erfolgreicher Start für die neue Open Library der Bücherhallen Hamburg*. Zugriff am 04.03.2019. Verfügbar unter <https://www.bibliotheca.com/de/erfolgreicher-start-fuer-die-neue-open-library-der-buecherhallen-hamburg/>
- Bibliotheca. (2018). *Stellungnahme zur Einhaltung der DSGVO – open+.* (unveröffentlicht). bibliotheca.
- Bücherhallen Hamburg. (2016). *Jahresbericht 2016*. Zugriff am 29.05.2019. Verfügbar unter <https://www.buecherhallen.de/jahresberichte.html>
- Colby, C. & Bell, K. (Harvard Business Review, Hrsg.). (2016). *The On-Demand Economy Is Growing, and Not Just for the Young and Wealthy*. Zugriff am 26.05.2019. Verfügbar unter <https://hbr.org/2016/04/the-on-demand-economy-is-growing-and-not-just-for-the-young-and-wealthy>
- Danmarks Radio. (2015). *Vi låser os selv ind: Personaleløse biblioteker boomer*. Zugriff am 07.05.2019. Verfügbar unter <https://www.dr.dk/nyheder/kultur/vi-laaser-os-selv-ind-personaleloese-biblioteker-boomer>
- Delfs, K. (2017). *More open libraries: A Danish perspective*, <https://www.facebook.com/PrinchApp/>. Zugriff am 07.02.2019. Verfügbar unter <https://princh.com/more-open-libraries-a-danish-perspective-on-unmanned-library-hours/>
- Department of Rural and Community Development. (2019). *Our Public Libraries 2022. Inspiring, Connecting and Empowering Communities*. Zugriff am 06.05.2019. Verfügbar unter <https://assets.gov.ie/4278/111218115931-79413828933647aaa21ce9157ee170ba.pdf>
- Deutscher Bibliotheksverband. (2019). *Anzahl der öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken* in Deutschland von 2007 bis 2017*. Zugriff am 28.05.2019. Verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/38173/umfrage/anzahl-der-oeffentlichen-und-wissenschaftlichen-bibliotheken-seit-2007/>
- Drude, V. (2017). *Das Open-Library-Konzept: eine Analyse und Handlungsempfehlungen für Öffentliche Bibliotheken.* (Bachelorarbeit). Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg. Zugriff am 07.02.2019. Verfügbar unter http://edoc.sub.uni-hamburg.de/haw/volltexte/2017/3973/pdf/Drude_Vivien_170410.pdf
- Hasenmüller, M. & Seeliger, F. (2017). Der Kunde allein im Haus. Mit der personallosen Öffnung zur 24/7-Bibliothek? / Ein Überblick über Open-Library-Konzepte. *BuB : Forum für Bibliothek und Information*, (69), 82–84.
- The Irish Times. (2016). *Librarians vote against rollout of staffless libraries*. Zugriff am 05.03.2019. Verfügbar unter <https://www.irishtimes.com/news/social-affairs/librarians-vote-against-rollout-of-staffless-libraries-1.2889720>
- Johannsen, C. G. (2012). Staffless libraries - recent Danish public library experiences. *New Library World*, 113(7/8), 333–342. <https://doi.org/10.1108/03074801211244959>
- Johannsen, C. G. (2014). Innovative public library services – staff-less or staff-intensive? *Library Management*, 35(6/7), 469–480. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2014-0006>
- Johannsen, C. G. (2017). *Staff-Less libraries. Innovative Staff Design* (Chandos information professional series). Cambridge, MA: Chandos Publishing. Retrieved from <http://proquest.tech.safaribooksonline.de/9780081019245>

- LGMA. (2017). *Open Libraries Pilot Service 2014-2016. Report of Libraries Development*. Edinburgh. Zugriff am 29.05.2019. Verfügbar unter <https://staffourlibraries.files.wordpress.com/2016/09/final-open-libraries-pilot-report.pdf>
- Novy, L. (2018). *Es geht um Menschen, nicht um Medien*, Goethe Institut. Zugriff am 26.05.2019. Verfügbar unter <https://www.goethe.de/ins/cs/de/kul/mag/21296093.html>
- Pilzer, H. (2018). *Zugänge schaffen, Wissen teilen. – Die „Offene Stadtteilbibliothek“ in Bielefeld Sennestadt.*, Fachstelle Öffentliche Bibliotheken NRW. Zugriff am 11.04.2019. Verfügbar unter <https://oebib.wordpress.com/2018/03/01/zugaenge-schaffen-wissen-teilen-die-offene-stadtteilbibliothek-in-bielefeld-sennestadt/>
- Public Libraries News. (2018). *List of Staffless / “Open Plus” Libraries in the United Kingdom and beyond*. Zugriff am 07.02.2019. Verfügbar unter <http://www.publiclibrariesnews.com/about-public-libraries-news/unstaffed-libraries>
- Rohrßen, C. (2015). *Offene Bibliothek“ nach dänischem Vorbild bei den Bücherhallen Hamburg / Mehr Flexibilität für den Kunden und Erweiterung der Öffnungszeiten am Standort Finkenwerder*. Zugriff am 29.05.2019. Verfügbar unter <https://b-u-b.de/wp-content/uploads/2015-04.pdf>
- Sørensen, L. B. (2013). *Bedre Biblioteker 2013 Nationale Resultater. Resultater og Anbefalinger (Präsentation)*. Zugriff am 29.05.2019. Verfügbar unter https://slks.dk/fileadmin/publikationer/Rapporter/Bedre_biblioteker_2013._Nationale_resultater.pdf
- Staff our Libraries. (2017). *Staffless Libraries pilot scheme - unmitigated failure or roaring success?* Zugriff am 07.02.2019. Verfügbar unter <https://staffourlibraries.wordpress.com/2017/03/05/staffless-libraries-pilot-scheme-unmitigated-failure-or-roaring-success/>
- Staff our Libraries. (2018). *Staff our Libraries Community Group Submission for National Library Strategy 2018-2022*. Zugriff am 07.02.2019. Verfügbar unter <https://staffourlibraries.wordpress.com/2018/01/28/staff-our-libraries-community-group-submission-for-national-library-strategy-2018-2022/>
- Statistikbanken. (2019). *Kultur og Kirke*. Zugriff am 07.05.2019. Verfügbar unter <https://www.statistikbanken.dk/10368>
- Styrelsen for Bibliotek og Medier. (2010). *Folkebibliotekerne i vidensamfundet. Rapport fra Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet*. København: Styrelsen for Bibliotek og Medier. Zugriff am 29.05.2019. Verfügbar unter https://www.slks.dk/fileadmin/publikationer/rapporter_oevrige/folkebib_i_vidensamfundet/pdf/Folkebib__i_videnssamf.pdf
- Toronto Public Library Workers Union. (2019). *Show your support for our public library!* Zugriff am 30.04.2019. Verfügbar unter <http://ourpubliclibrary.to/>
- Tschepe, I. (2017). *Warum das Open-Library-Konzept auch für Deutschland vielversprechend ist*. Zugriff am 07.02.2019. Verfügbar unter <https://www.axiell.de/warum-das-open-library-konzept-auch-fur-deutschland-vielversprechend-ist/>
- Verbund der Öffentlichen Bibliotheken Berlins. (2019). *Ergebnisbericht der Bevölkerungsbefragung zur Nutzung und den Einstellungen gegenüber Öffentlichen Bibliotheken in Berlin und Hamburg. (unveröffentlicht)*. ZLB - Zentral- und Landesbibliothek Berlin/ VÖBB. Zugriff am 29.05.2019.
- Vollmuth, H. (2019). *Macht Platz*, Süddeutsche Zeitung. Zugriff am 06.05.2019. Verfügbar unter <https://www.sueddeutsche.de/politik/bibliotheken-macht-platz-1.4398353?reduced=true>

Impressum

IZT - Institut für Zukunftsstudien
und Technologiebewertung gemeinnützige GmbH

Tel.: +49 (0) 30 803088-0
Fax: +49 (0) 30 803088-88

Schopenhauerstr. 26
14129 Berlin

Berlin, AG Charlottenburg, HRB 18 636

Wissenschaftlicher Direktor
Prof. Dr. Stephan Rammler

Geschäftsführer
Dr. Roland Nolte

Aufsichtsratsvorsitzende
Doris Sibum

www.izt.de
