

BACHELORARBEIT

Das Open-Library-Konzept: eine Analyse und Handlungsempfehlungen für Öffentliche Bibliotheken

vorgelegt im April 2017 von

Vivien Drude

1. Prüferin: Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert
2. Prüferin: Prof. Christine Gläser

**HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE
WISSENSCHAFTEN HAMBURG**

Department Information

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

**HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE
WISSENSCHAFTEN HAMBURG**
Hamburg University of Applied Sciences

Das Open-Library-Konzept: eine Analyse und Handlungsempfehlungen für Öffentliche Bibliotheken



Bachelorarbeit vorgelegt von
Vivien Drude

Abstract

Neue Service-Dienstleistungen für Öffentliche Bibliotheken sind gefragt, um den Ansprüchen der Bibliotheksnutzer im 21. Jahrhundert gerecht zu werden. Umfragen zufolge sind längere Öffnungszeiten der meistgenannte Wunsch der Bibliotheksbesucher. Eine mögliche Lösung, die in bibliothekarischen Fachkreisen für Aufmerksamkeit sorgt, ist das Open-Library-Konzept. Eine Open-Library ist eine erweiterte Form der automatisierten Selbstbedienungsbibliothek, die es ihren Nutzern ermöglicht, die Bibliotheksräume auch während der Schließzeiten zu nutzen. In Dänemark, wo die Idee ihren Ursprung fand, ist das Konzept sehr erfolgreich: Steigende Ausleih- und Besuchszahlen sind das Ergebnis. Kaum verwunderlich also, dass die Open-Libraries international Anklang finden und das innovative Modell auch Deutschland erreicht hat: 2014 eröffnete in Hamburg die erste Open-Library Deutschlands und stellte damit den Auftakt für weitere Open-Libraries, unter anderem in Norderstedt und Bielefeld, dar.

Diese Arbeit gibt einen Überblick über das Open-Library-Konzept, sowie dessen Entstehung, Verbreitung und Entwicklung. Zudem wird auf die Funktion und die technischen Rahmenbedingungen eingegangen. Experteninterviews ergänzen die Recherchearbeit und geben Einblicke in die Praxis. Zusätzlich befinden sich am Ende der Arbeit Handlungsempfehlungen, die als Orientierungshilfe für Öffentliche Bibliotheken, die das Konzept implementieren möchten, genutzt werden können.

Schlagworte:

Open-Library, Selbstbedienung, Bibliothek, Konzept, Handlungsempfehlung, Bücherhalle Finkenwerder, Dänemark

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	I
Inhaltsverzeichnis.....	II
Abbildungsverzeichnis.....	IV
Anhangsverzeichnis.....	V
Abkürzungsverzeichnis... ..	VI
1. Einleitung	1
1.1 Fragestellung.....	3
1.2 Zielsetzung	3
1.3 Stand der Forschung und Quellenlage	4
1.4 Aufbau der Arbeit.....	5
2. Das Open-Library-Konzept.....	6
2.1 Definition	6
2.2 Entstehung und Entwicklung.....	7
2.3 Verbreitung.....	8
2.4 Funktion	9
3. Exkurs: Open-Library-Vorbild Dänemark.....	13
3.1 Allgemeines.....	13
3.2.Bibliotheksstrukturen.....	14
3.3 Bibliothekspolitische Rahmenbedingungen.....	14
3.4. Organisationen.....	15
3.5 Bibliotheksgesetz.....	17

3.6 Öffentliche Bibliotheken.....	19
3.7 Das Open-Library-Konzept als Service-Dienstleistung.....	21
3.8 Zusammenfassung.....	22
4. Methode: Experteninterviews.....	23
4.1 Methodisches Vorgehen.....	23
4.2 Die Experten.....	23
4.3 Vorbereitungen.....	26
4.4 Gestaltung der Interviewleitfäden.....	26
4.5 Durchführung.....	27
4.6 Evaluation und Auswertung.....	28
5. Open-Libraries in der Praxis: Auswertung der Experteninterviews.....	29
5.1 Open-Libraries in Dänemark.....	29
5.1.1 Auswertung des Interviews mit Prof. Dr. Carl Gustav Johannsen...29	
5.1.2 Auswertung der Befragung: Open-Libraries in Kopenhagen.....33	
5.2. Open-Libraries in Deutschland.....	37
5.2.1 Bücherhalle Hamburg Finkenwerder.....37	
5.2.2 Stadtbibliothek Norderstedt Glashütte.....42	
5.2.3 Stadtbibliothek Bielefeld Sennestadt.....46	
6. Handlungsempfehlungen.....	49
7. Zusammenfassung, Fazit und Ausblick.....	53
Literaturverzeichnis.....	VII
Anhang.....	X

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Anzahl der Open-Libraries.	8
Abb. 2 Zugangscomputer der Open-Library in Finkenwerder.....	10
Abb. 3 Zugangscomputer der Open-Library in Sydhaven, DK.....	10
Abb. 4 Zugangscomputer mit Nutzungshinweisen der Open-Library in Valby, DK...	10
Abb. 5 Hinweis zur Videoüberwachung in der Open-Library Finkenwerder	11
Abb. 6 Hinweis zur Videoüberwachung in der Open-Library in Vigerslev.....	11
Abb. 7 Begrüßungsschild der Open-Library in Vigerslev, DK.....	11
Abb. 8 Open-Library-Produkt open+.....	12
Abb. 9 Dänemark Landkarte.....	13
Abb. 10 Aktivitäten Öffentlicher Bibliotheken in DK.....	19
Abb. 11 Wöchentliche Öffnungszeiten der ÖB gesamt.....	22
Abb. 12 Öffnungszeiten der Open-Library Finkenwerder.....	37
Abb. 13 Öffnungszeiten der Open-Library Norderstedt Glashütte.....	42
Abb. 14 Öffnungszeiten der Open-Library Bielefeld Sennestadt.....	46

Anhangsverzeichnis

Anhang 1: Leitfaden für das Gespräch mit Herrn Prof. Dr. C. G. Johannsen.....	X
Anhang 2: Transkript des Gespräches mit Herrn Prof. Dr. C. G. Johannsen....	XII
Anhang 3: Leitfaden für die Expertenbefragungen der Open-Libraries	XV
Anhang 4: E-Mail an die Experten in Open-Libraries in Kopenhagen, DK.....	XVI
Anhang 5: E-Mail-Antwort von Herrn Hans Peter Bjerregaard	XIX
Anhang 6: E-Mail-Antwort von Herrn Peter Christensen.....	XX
Anhang 7: E-Mail-Antwort von Herrn Ole Jensen	XXII
Anhang 8: E-Mail-Antwort von Herrn Jesper Bjørn Ottogreen.....	XXIV
Anhang 9: E-Mail-Antwort von Herrn Thomas Thomsen	XXVI
Anhang 10: Transkript des Gespräches mit Frau Christina Neustadt.....	XXX
Anhang 11: Transkript des Gespräches mit Frau Carolin Rohrßen.....	XXXV
Anhang 12: Transkript des Gespräches mit Herrn Ingo Tschepe.....	XLII
Anhang 13: Ausgefüllter Interviewleitfaden von Frau Windy Vogt.....	XLVII
Anhang 14: Tabelle mit Auflistung aller befragten Experten	XLIX

Abkürzungsverzeichnis

CPR	Det Centrale Personregister
DALM	Danish Agency for Libraries and Media
DänBibIG	Dänisches Bibliotheksgesetz – <i>inoffizielle Abk.</i>
DB	Danmarks Biblioteksforening
DBC	Dansk Biblioteks Center
DEFF	Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek
Folkebibliotek	entspricht der Öffentlichen Bibliothek in Deutschland
RFID	Radio Frequency Identification
SLKS	Slots- og Kulturstyrelsen

1. Einleitung

„Harry- I think I’ve just understood something! I’ve got to go to the library!”
(Rowling, 1999, S. 189),

sagte Hermine Granger in *Harry Potter und die Kammer des Schreckens* und rannte die Stufen zur Bibliothek hinauf.

Verortet man diese fiktive Situation in die reale Welt, gehört sicherlich zu den ersten Fragen, die man sich stellt, wie hoch wohl die Wahrscheinlichkeit ist, dass Hermine vor verschlossener Tür steht.

In den USA und Australien gibt es seit langem Universitäts- und Hochschulbibliotheken, die nahezu unbegrenzt zugänglich sind. Die Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland sind hingegen noch weit von sogenannten 24/7-Konzepten entfernt, obwohl der technologische Fortschritt längere Öffnungen ohne mehr Personaleinsatz durchaus möglich macht (vgl. Hasenmüller, Seeliger, 2017, S. 82-83).

Es steht außer Frage, dass die Bibliotheken sich stets neu erfinden müssen, um den Ansprüchen ihrer Nutzer¹ im 21. Jahrhundert gerecht zu werden (vgl. Schade, Becker, Hauke, 2012, S. 1). Damit sie weiterhin attraktiv bleiben und auch, um ihre Existenz zu rechtfertigen, befinden sich insbesondere die Öffentlichen Bibliotheken in einem Transformationsprozess. Aus der traditionellen Bibliothek mit physischem Buchbestand und ihrer Aufgabe als Kulturinstitut, die Bürger mit Informationen und Wissen zu versorgen, erwarten wir heute eine Bibliothek, deren Aufgaben weit über diese klassischen hinausgehen. Damit die Bücherei als Ort interessant bleibt, ist eine zeitgemäße Anpassung des Bibliotheksprofils an die digitalen Entwicklungen und an die Erwartungen der Menschen im 21. Jahrhundert unumgänglich. Die technologischen Fortschritte öffnen die Türen zu neuen Dienstleistungsangeboten und ermöglichen es Bibliotheken, den aktuellen Entwicklungstrends zu folgen (vgl. Ceynowa, 2015, S. 999ff.).

¹ Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Arbeit ausschließlich die männliche Form verwendet, wobei sowohl die männliche als auch die weibliche Form gemeint sein kann.

Best-Practise-Recherchen sind eine zeitgemäße Möglichkeit, Inspirationen und Anregungen für neue Bibliotheksangebote zu bekommen. Ein beliebtes Reiseziel für solche Forschungsvorhaben ist Dänemark, dessen Bibliotheken zu den am besten entwickelten der Zeit gehören (vgl. Ratzek, 2015, S. 134). Von Vorbildcharakter zeugen zudem innovative Bibliothekskonzepte. Eins davon ist das Modell der Open-Library, auch „offene Bibliothek“ oder „Selbstbedienungsbibliothek“ genannt. Dieses Modell macht es möglich, die Bibliotheken auch ohne die Anwesenheit des Bibliothekspersonals zu betreten und zu nutzen. Mehr als 320 Öffentliche Bibliotheken in Dänemark orientieren sich heute an diesem Self-Service (vgl. Asendorpf, 2015, S. 3; Slots- og Kulturstyrelsen, 2017). Das Konzept wird gut angenommen: Zwei Drittel der dänischen Bevölkerung sind Bibliotheksnutzer. Einer der Hauptgründe dafür liegt in der Tatsache, dass die Bibliotheken zu Zeiten erreichbar sind, in denen die Nutzer Zeit für einen Besuch haben. Mit Öffnungszeiten von 7 Uhr bis 22 Uhr werktags, Samstags- und Sonntagsöffnungen sind die Bibliotheken im Durchschnitt 70-80 Stunden zugänglich (vgl. Asendorpf, 2015, S. 3).

In Deutschland gibt es bislang nur wenige Öffentliche Bibliotheken, die eine Open-Library nach dänischem Vorbild in ihren Räumen verwirklicht haben. Am 11. Dezember 2014 eröffnete die erste Selbstbedienungsbibliothek Deutschlands in Hamburg-Finkenwerder. Die wöchentlichen Öffnungszeiten wurden erweitert, sodass die Bücherei statt wie bisher an nur zwei Tagen pro Woche, nun an vier Tagen genutzt werden kann (vgl. Rohrßen, 2015, S. 214). Die Open-Library stößt auf positive Resonanz, weshalb die Norderstedter Stadtteilbibliothek Glashütte (2016) und die Bielefelder Stadtteilbibliothek Sennestadt (2017) ihre Selbstbedienungs- und Sicherheitstechnik soweit aufgerüstet haben, dass das Konzept der Open-Library auch in ihren Räumen umgesetzt werden konnte.

1.1 Fragestellung:

In Deutschland existieren bisher wenige Open-Libraries und kritische Stimmen äußern Risiken und mögliche Nachteile für die Bibliotheken und das Bibliothekspersonal. Den negativen Aspekten steht der Erfolg der Open-Libraries in Dänemark gegenüber. Daraus ergeben sich folgende Fragestellungen, die in dieser Arbeit beantwortet werden sollen:

- Ist das Open-Library-Konzept für Öffentliche Bibliotheken in Deutschland geeignet?
- Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit das Modell funktionieren kann?
- Worauf muss bei der Planung und Implementierung des Modells geachtet werden?

1.2 Zielsetzung

Das Ziel dieser Arbeit ist es, das Open-Library-Konzept vorzustellen und den Stand der Open-Libraries in Dänemark und Deutschland darzustellen. Außerdem sollen die zuvor genannten Fragestellungen beantwortet werden. Eine analytische Auseinandersetzung mit den bibliotheksbezogenen Strukturen und bibliothekspolitischen Rahmenbedingungen in Dänemark, dem Ursprungslands der Open-Libraries, soll ein tieferes Verständnis für den landesweiten Erfolg des Konzepts ermöglichen. Des Weiteren soll untersucht werden, welche Voraussetzungen zur Implementierung des Konzepts erfüllt sein müssen. Zusätzlich zur Analyse sollen Experten befragt und Handlungsempfehlungen formuliert werden, um den Öffentlichen Bibliotheken bei der Konzeptplanung Hilfestellungen geben zu können. Da das Konzept in Deutschland kaum verbreitet ist, jedoch für erhebliches Aufsehen in der Bibliothekswelt sorgt, kann der Entwicklung eines solchen Planungspapiers eine große Bedeutung beigemessen werden.

1.3 Stand der Forschung und Quellenlage

Das Open-Library-Konzept erregt Aufmerksamkeit in der Bibliothekswelt, wie man anhand zahlreicher Fachartikel zum Thema erkennen kann (vgl. Asendorpf, 2015; Ratzek, Volkman, 2015; Rohrßen, 2015; Hasenmüller, Seeliger, 2017). Aktuell gibt es im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland nur vereinzelt Open-Libraries. Die wissenschaftlichen Hochschul- und Universitätsbibliotheken begannen hingegen bereits zur Jahrtausendwende mit der Einführung ähnlicher Konzepte (vgl. Hasenmüller, Seeliger, 2017, S. 83).

Auf Grund der Neuartigkeit dieser Service-Dienstleistung für Öffentliche Bibliotheken in Deutschland, wurde sich in der bibliothekarischen Fachwelt kaum intensiv mit der Thematik beschäftigt. Zu dieser Erkenntnis gelangt man zumindest, wenn man in fachbezogenen Datenbanken recherchiert. Als Praxisbeispiel für die Open-Libraries in Deutschland können lediglich Hamburg, Norderstedt und Bielefeld aufgeführt werden. Da die Konzept Einführung in Bielefeld jedoch erst kürzlich erfolgte und in Norderstedt die Pilotphase erst im März 2017 abgeschlossen wurde, sind die Erfahrungswerte der beiden Open-Libraries entsprechend gering. Ähnlich niedrig ist zusammenfassend der Forschungsstand zu bewerten.

In Dänemark befasst man sich hingegen seit 2010 intensiv mit der Thematik und es lassen sich einige, vorwiegend dänischsprachige Studien und Untersuchungen, sowie Fachliteratur zum Thema finden (vgl. Johannsen, Pors, 2010; Johannsen, 2012; Larsen, 2010, 2011; Statistics Denmark, 2016; Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010). Aus diesem Grund befasst sich ein wesentlicher Teil dieser Arbeit mit unserem Nachbarland, um von ihm zu lernen und neue Inspirationen zu bekommen. Schließlich ist es naheliegend sich an der Stelle Hilfestellungen und Anregungen zu holen, wo ein Erfolg zu erkennen ist. In diesem Fall dient Dänemark als Vorbild, denn die Zahl der Open-Libraries steigt seit der Einführung 2011 stetig an. Ob das Open-Library-Konzept geeignet für Öffentliche Bibliotheken in Deutschland ist, kann am Beispiel der Open-Libraries in Dänemark untersucht werden.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass sich die vorliegende Arbeit lediglich auf die Länder Deutschland und Dänemark konzentriert, obwohl auch in anderen Ländern Open-Libraries zu finden sind (vgl. Kap. 2.3). Dies ist dem Umstand eines für eine Bachelorarbeit angemessenen Umfangs zu schulden.

1.4 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in fünf Teile: Im Anschluss an die Einleitung befasst sich der erste Teil mit dem Open-Library-Konzept (Kap. 2). Neben einer Begriffserklärung werden die Entstehung und Entwicklung der Open-Libraries erläutert, ein Überblick über die Verbreitung gegeben, sowie auf die Funktion und die technischen Voraussetzungen eingegangen.

Im zweiten Teil findet ein Exkurs über das Open-Library-Vorbildland Dänemark statt (Kap. 3). Neben allgemeinen Informationen zu unserem Nachbarland, werden die Öffentlichen Bibliotheken beleuchtet und auf die bibliothekarischen Strukturen und das Bibliothekssystem hingewiesen. Für ein besseres Verständnis dafür, wie es Dänemark gelingt einen Vorbildcharakter zu bilden, wird auch auf die bibliotheksbezogenen Rahmenbedingungen und bibliothekspolitischen Maßnahmen eingegangen. Am Ende des Kapitels wird ein Überblick über die Open-Libraries in Dänemark gegeben.

Der dritte Teil befasst sich mit der Methode der qualitativen Experteninterviews (Kap. 4). Zunächst wird die Forschungsmethode erläutert und anschließend auf die Konzeption der Leitfäden, die Vorbereitung und Durchführung der Interviews eingegangen.

Im vierten Teil werden die Expertenbefragungen ausgewertet (Kap. 5). Die Auswertung erfolgt nach Open-Libraries. Die Ergebnisse aus der Analyse (Kap. 2-3) und der qualitativen Interviews (Kap. 4-5) dienen als Grundlage für die sich anschließenden Handlungsempfehlungen (Kap. 6).

Abschließend enthält der letzte Teil der Arbeit eine Zusammenfassung der gewonnenen Erkenntnisse, ein Fazit und einen Ausblick (Kap. 7).

2. Das Open-Library-Konzept

2.1 Definition

Der Begriff Open-Library ist eine Bezeichnung für Bibliotheken, die zu gewissen Zeiten ohne die Anwesenheit von Bibliothekspersonal geöffnet haben (vgl. Johannsen 2012a, S. 6). In der Literatur wird der Begriff Open-Library auch benutzt, um hervorzuheben, dass das neue Bibliothekskonzept den Grad an Zugänglichkeit erhöht und verstärkt auf systematische Arbeit gesetzt wird. Damit soll sichergestellt werden, dass die Bibliotheken ein Angebot für die ganze Bevölkerung darstellen. Das Konzept zielt darauf ab, die regulären Öffnungszeiten zu erweitern, vorzugsweise im Wechsel zwischen personalbesetzter und personalloser Zeit. Ein wichtiger Faktor im Zusammenhang mit einer Open-Library ist die einladende Einrichtung des Bibliotheksraumes (vgl. Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010, S. 12)².

Je nach Art und Herkunft der Quelle, werden auch die Synonyme „unbemannte Bibliothek“, „offene Bibliothek“ und „Selbstbedienungsbibliothek“ als Bezeichnung für die Open-Library verwendet. Die dänische Kommune Gentofte benutzt hingegen den Ausdruck „Schlüsselbibliothek“ als Namen für ihre Open-Libraries (vgl. Johannsen, 2012a, S. 6). Ein wichtiger Aspekt, den es bei der Verwendung des Wortes Open-Library zu beachten gilt, ist, dass das Modell ein erweitertes Konzept der Self-Services ist, und nicht mit einer Self-Service-Library verwechselt werden darf. Das Modell der Open-Library geht über die selbstbediente Nutzung der Bibliothek hinaus. Eine Open-Library meint nicht nur, dass sie selbstständig benutzt werden kann. Die Betonung liegt vielmehr auf der Tatsache, dass während des Bibliotheksbesuchs kein Personal anwesend sein muss und das Bibliotheksgebäude auch außerhalb der bemannten Öffnungszeiten von den Bibliotheksnutzern geöffnet werden kann. Somit ist das Open-Library-Konzept als fortschrittliche Erweiterung des Self-Services zu verstehen (vgl. Larsen, 2010, S. 56).

² *Begrebet "åbne biblioteker" bruges til at understrege, at det ny bibliotekskoncept lægger op til, at bibliotekerne i fremtiden øger graden af tilgængelighed og mere systematisk arbejder på at sikre, at biblioteket er et tilbud til hele befolkningen. Her tænkes både på lange åbningstider, gerne med differentieret betjening, og på en indbydende indretning af biblioteksrummet.* (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010a, S. 12)

Neben den unterschiedlichen Konzeptbegriffen variiert auch das Ausmaß der Offenheit im Sinne der Zugänglichkeit ohne anwesendem Bibliothekspersonal: In einigen Bibliotheken wird die Dienstleistung saisonal angeboten. Diese Einrichtungen sind beispielsweise im Juli für mehrere Wochen ohne Bibliothekspersonal zu nutzen, während für den Rest des Jahres ein Wechsel zwischen bemannter und unbemannter Öffnungszeiten die Regel ist. In einigen Öffentlichen Bibliotheken Dänemarks wird sogar gänzlich auf das Open-Library-Modell gesetzt, wobei sich dies auf Einzelfälle bezieht und nicht der Normalfall ist. In den meisten Fällen wird die Open-Library als Modell genutzt, um die Öffnungszeiten vor der regulären Öffnung bzw. nach der Schließung um einige Stunden zu erweitern. Auch hierbei lassen sich Unterschiede zwischen den einzelnen Bibliotheken feststellen: Während einige Bibliotheken 70-80 Stunden wöchentlich zugänglich sind, bieten andere Bibliotheken diesen Service nur eingeschränkt an. Nichtsdestotrotz ist ein typisches Merkmal einer Open-Library, dass sie längere Öffnungszeiten hat, als eine traditionelle Bibliothek (vgl. Johannsen, 2012a, S. 6). Sämtliche Dienstleistungen stehen den Nutzern auch zu den personallosen Zeiten zur Verfügung. Dies bezieht sich auf Vorgänge wie die Ausleihe und Rückgabe von Medien, Fernleihvorgänge, Internetzugang und die Möglichkeit, die Bibliothek als Treffpunkt zu nutzen (vgl. Johannsen, 2012b, S. 334). Der einzige Unterschied im Sinne der Nutzung zwischen bemannter und unbemannter Zeit ist, dass der Servicebereich des Bibliothekspersonals in dessen Abwesenheit nicht zugänglich ist (vgl. ebd., S. 336).

2.2 Entstehung und Entwicklung

Die Idee zu dem Open-Library-Konzept entstand 2004 in Silkeborg, einer Kommune in der dänischen Region Midtjylland (vgl. Johannsen, 2012a, S. 19). Die Weiterentwicklung des Konzepts ist auf die Strukturreform 2007 zurückzuführen, die mehrere Kommunen zu einer Einheit vereinte und darüber hinaus gravierende Auswirkungen auf die Bibliothekslandschaft in Dänemark hatte (s. Kap. 3). Auch für die Kommune Silkeborg wurden Veränderungen im Bibliotheksbereich beschlossen. Silkeborg sollte fortan die operative Verantwortung für die Bibliotheken der ehemaligen Nachbarkommune Gjern tragen. Um den Bibliotheksnutzern den bestmöglichen Zugang zu gewährleisten und gleichzeitig möglichst wenig Personal auf die Nachbarbibliotheken verteilen zu müssen, wurde ein Konzept für eine Selbstbedienungsbibliothek entwickelt (vgl. Larsen, 2011, S. 118). Hierfür nutzte man den technischen Fortschritt der Bibliotheksausstattung, ohne den die Open-Library-Idee vermutlich nicht entstanden wäre. Gemeint ist mit dem technologischen Fortschritt insbesondere der

Self-Service, also die Möglichkeit für die Bibliotheksnutzer, ihre Ausleihen und Rückgaben selbst zu tätigen. Dem vorangegangen war die automatisierte Medienausleihe und in manchen Fällen auch die Einführung von Rückgabeautomaten, für deren Nutzung keinerlei Kontakt mit dem Bibliothekspersonal nötig ist (vgl. Larsen, 2010, S. 56).

Die Öffentliche Bibliothek in Gentofte nutzte zu dem Zeitpunkt bereits RFID-Chips zur Datenerfassung und Identifikation der Bibliotheksmaterialien mittels Radiofrequenzen (vgl. Easycheck, 2017a). Diese Tatsache führte zu der Idee, den Chip in einem speziellen Bibliotheksausweis zu nutzen. Es wurde ein Konzept entwickelt, bei dem beim Betreten der Bibliothek der System-Server die Nutzerdaten durch den Log-In-Vorgang mit Hilfe des Bibliotheksausweises erfasst. Zusätzlich zeichneten Überwachungskameras die Bewegungen in dem Bibliotheksraum auf. Die gesammelten Daten wurden auf einer CD gespeichert, um der Bibliothek im Falle von Diebstählen oder Vandalismus Beweismaterial zu liefern. Als Nutzungsbedingung des Service wurde das Mindestalter auf 16 Jahre gesetzt, jedoch sollte Kindern in Begleitung von Erwachsenen mit gültiger RFID-Karte ebenfalls der Zutritt gewährt werden (vgl. Larsen, 2011, S. 118).

2.3 Verbreitung

2.3.1 Open-Libraries in Dänemark

Das Konzept der Open-Libraries ist in Dänemark fester Bestandteil der ausgewählten Empfehlungen der laufenden Entwicklung neuer Konzepte für den physischen Bibliotheksraum. Landesweit gibt es mehr als 300 Open-Libraries (vgl. Slots- og Kulturstyrelsen, 2017). Abb. 1 zeigt, dass die Zahl der Open-Libraries jährlich zunimmt:

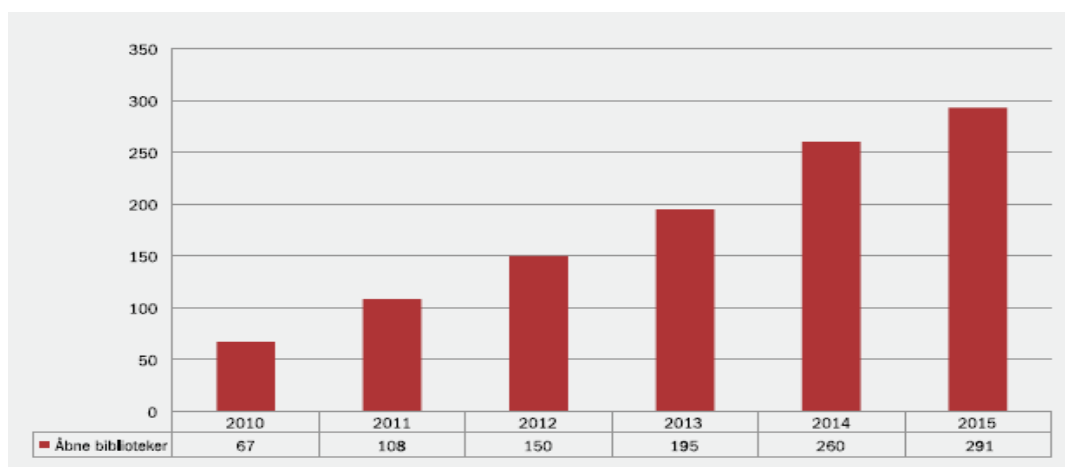


Abb. 1: Anzahl der Open-Libraries (Quelle: Slots- og Kulturstyrelsen, 2016, S.39)

2.3.2 Open-Libraries in Deutschland

In Deutschland war die Bücherhalle Finkenwerder die erste Öffentliche Bibliothek, die zu einer Open-Library umfunktioniert wurde. Die Einführung erfolgte im Jahr 2014. Danach folgte die Stadtteilbücherei Glashütte (Norderstedt) im Jahr 2016 mit der Modelleinführung. Die Stadtteilbibliothek Sennestadt (Bielefeld) befindet sich derzeit in der Einführungsphase des Modells. Die Stadtteilbibliothek List (Hannover) befindet sich im Umbauprozess und wird, ebenso wie die Zweigstellen Elbvororte und Horn der Bücherhallen Hamburg, voraussichtlich 2017 ebenfalls zur Open-Library umgebaut (vgl. Bibliotheca, 2017d).

2.3.3 Open-Libraries international

Open-Libraries gibt es nicht nur in Dänemark und Deutschland, sondern auch in vielen asiatischen Ländern, zum Beispiel in Japan, Taiwan und China. In Singapur wurde die weltweit erste Open-Library eröffnet, wobei sich die Kriterien und Rahmenbedingungen vom dänischen Modell unterscheiden: Dort ist es den Bürgern nicht möglich, sich mit einer ID-Karte in die Bibliothek einzuloggen. In Skandinavien ist das Konzept, neben Dänemark, sowohl in Schweden als auch in Norwegen und Finnland beliebt. Auch in den Niederlanden und den USA gibt es bereits Open-Libraries. Großbritannien, Irland und Deutschland sind dabei, das Modell einzuführen (vgl. Johannsen 2017, Anhang 2, XIII-XIV). 24/7 Konzepte, die dem Open-Library-Konzept ähneln, gibt es zudem in Australien (vgl. Hasenmüller, Seeliger, 2017, S. 82).

2.4 Funktion

Zu den wichtigsten Voraussetzungen einer Open-Library gehört die technische Lösung. Eine selbstbediente Bibliothek funktioniert nur, wenn die Bibliothekshard- und software für eine selbstbediente Nutzung aufgerüstet wird. Alles in allem besteht die Open-Library-Technik aus einem Zusammenspiel mehrerer Komponenten (vgl. Bibliotheca, 2017b; Cordura, 2017; Easycheck, 2017b). Folgende Elemente sind für eine Open-Library notwendig:

Selbstverbucher: Die Bibliotheksnutzer müssen ihre Medien zu Open-Library-Zeiten ohne Personal verbuchen und zurückgeben können. Hierfür wird RFID-Technologie benötigt.

Zugangskomputer: Der Zugang erfolgt durch Einschieben der Bibliothekskarte in den Schlitz des Zugangskomputers und der Eingabe eines Pin-Codes (optional). Der Zugangskomputer ermöglicht nach der Zugangskontrolle die automatische Öffnung und Schließung der Eingangstür.



Abb. 2: Zugangskomputer der Open-Library in Finkenwerder (Quelle: Eigenes Foto)



Abb. 3: Zugangskomputer der Open-Library in Sydhaven, DK (Quelle: Eigenes Foto)



Abb. 4: Zugangskomputer mit Nutzungshinweisen der Open-Library in Valby, DK (Quelle: Eigenes Foto)

Beleuchtung: Die Beleuchtung und Schaltung der Lichttechnik erfolgt zu den Open-Library-Zeiten automatisch.

Lautsprecher: Lautsprecherdurchsagen kündigen zu Informationszwecken den Anfang und das Ende der Open-Library-Zeiten an.

Alarmanlage und Kameras: Kameras zeichnen die Nutzeraktivität in den Bibliotheksräumen zu den Open-Library-Zeiten auf. Die Alarmanlage sichert die Bibliothek zu den Schließzeiten und schützt vor Einbrüchen.

Schilder: Um den Bibliotheksbesuchern Hilfestellungen zur Open-Library-Nutzung zu geben, werden Schilder und Aushänge benötigt. Außerdem muss auf die Videoüberwachung hingewiesen werden.

2. Das Open-Library-Konzept



Abb. 5: Hinweis zur Videoüberwachung in der Open-Library Finkenwerder (Quelle: Eigenes Foto)



Abb. 6: Hinweis zur Videoüberwachung in der Open-Library in Vigerslev (Quelle: Eigenes Foto)

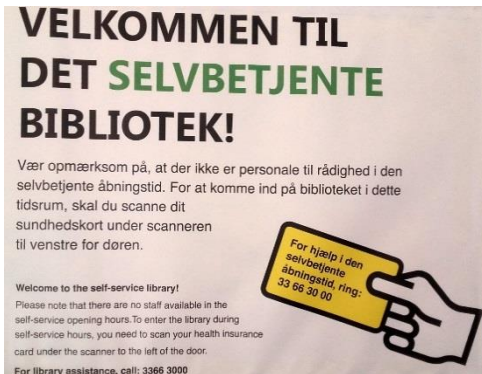


Abb. 7: Begrüßungsschild der Open-Library in Vigerslev, DK (Quelle: Eigenes Foto)

Open-Library-Software: Auf die technische Umsetzung haben sich einige Dienstleistungsunternehmen für Bibliotheken spezialisiert. Anbieter für die Open-Library-Software sind unter anderem Easycheck, Bibliotheca und Cordura. Abb. 8 zeigt das Open-Library-Produkt open+ von Bibliotheca.

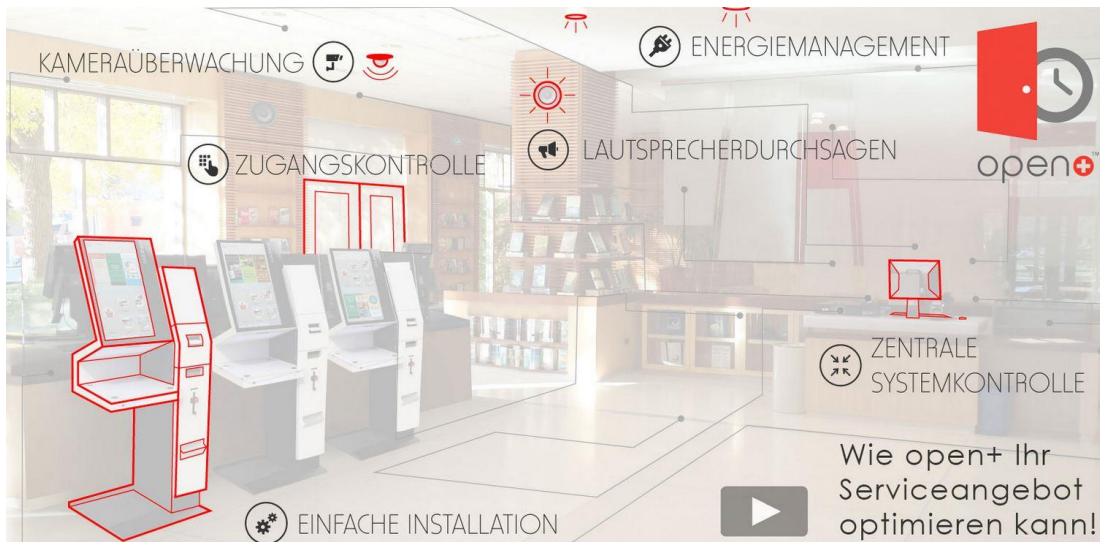


Abb. 8: *Open-Library-Produkt open+* (Quelle: ©Bibliotheca, 2017c)*

Bibliotheca bezeichnet sich als Komplettanbieter für digitale Services mit dazugehöriger Software, beispielsweise Selbstverbucher und technologische Hard- und Software für den Bibliothekssektor. Der international tätige Dienstleister ist zudem ein Anbieter für Open-Library Software, genannt open+. Mehr als 450 Bibliotheken nutzen derzeit das Angebot (vgl. Bibliotheca, 2017c).

Das Produktangebot umfasst alle technischen Lösungen, die für die Realisierung einer Open-Library erforderlich sind. Dazu zählen Beleuchtungs- und Sicherheitssysteme, ebenso wie eine Managementsoftware, mit der die Bibliotheksinfrastruktur, zum Beispiel Türen, Sicherungsgates, Selbstverbuchungsautomaten, Kameras und die Alarmanlage der Bibliothek gesteuert werden können. Alle Komponenten können in die zentrale Systemkontrolle der Open-Library-Software integriert werden. Das Ein- und Ausschalten der Bibliotheksinfrastruktur erfolgt automatisch, kann jedoch im Bedarfsfall auch manuell gesteuert werden. Die technischen Vorgänge erfolgen durch benutzerdefinierte und individuell gestaltete Zeitpläne (vgl. Bibliotheca, 2017b, S. 3).

* mit freundlicher Abdruckgenehmigung des Anbieters

3. Exkurs: Open-Library-Vorbild Dänemark

3.1 Dänemark: Allgemeines

Dänemark



Abb. 9: Dänemark Landkarte (Quelle: Munzinger, 2017)

Dänemark liegt im nördlichen Teil Europas und ist mit einer Gesamtfläche von 43.560,76 km², verglichen mit seinem östlichen Nachbarn Schweden und seinem südlichen Nachbarn Deutschland, ein kleines Land (vgl. Statistics Denmark, 2016, S. 472). Charakteristisch für Dänemark sind seine lange Küste mit 7.300 km und die vielen Inseln, von denen 391 bewohnt sind. Die größte ist Seeland („Sjælland“) mit der Hauptstadt Kopenhagen, gefolgt von Vendsyssel-Thy, Fünen („Fyn“), Lolland und Bornholm (vgl. ebd., S. 458). Im Jahr 2016 zählte Dänemark 5.707.251 Einwohner. Das entspricht einer Bevölkerungsdichte von 133 Einwohnern pro km² (vgl. ebd., S. 473).

Das Königreich Dänemark ist eine parlamentarisch-demokratische Monarchie, zu dessen Staatsgebiet Grönland und die Faröer (bei innerer Selbstverwaltung) gehören (vgl. Munzinger, 2017). Eine Verwaltungsform im Jahr 2007 bewirkte eine Teilung Dänemarks in die fünf Regionen Hovedstaden (Kopenhagen und Umgebung, außerdem Bornholm), Midtjylland (Mitteljütland), Nordjylland (Nordjütland), Sjælland (Seeland) und Syddanmark (Südjütland und Fünen) sowie in 98 Gemeinden, an deren Spitze die Bürgermeister stehen (vgl. ebd.).

3.2 Bibliotheksstrukturen

Wie bereits erwähnt, wurde das Regierungssystem in Dänemark 2007 durch eine Verwaltungsreform verändert (s. Kap 3.1). Die Neustrukturierung beeinflusste auch die Bibliothekslandschaft in Dänemark. Obwohl die Reform hauptsächlich Schulen und Krankenhäuser betreffen sollte, um die ansteigenden Kosten des Bildungs- und Gesundheitssystems zu senken, spiegelte sich der Einfluss der Reform deutlich in der Bibliothekslandschaft wider. Besonders deutlich zeigt sich dies an der drastisch reduzierten Anzahl der Gemeindebüchereien. In vielen Fällen wurden drei Bibliothekssysteme zu einer Einheit vereint, womit sich auch die Zahl der Bibliotheksleitungen reduzierte. Insgesamt wurde mehr als die Hälfte der Leiterstellen eingespart (vgl. Johannsen, Pors, 2010, S. 343).

Die Nutzung der Bibliotheken ist kostenfrei für die dänischen Bürger, ebenso wie die Medienausleihe, die Fernleihe und die Nutzung des Internets. Die Kosten für den Service werden durch das Budget der einzelnen Bibliotheken gedeckt. Die Öffentlichen Bibliotheken werden von den Kommunen finanziert. Die fünf regionalen Bibliotheken werden staatlich bezuschusst, um Medien anbieten zu können, die von geringem Interesse für den normalen Nutzer sind. Neben den Öffentlichen Büchereien existieren Hochschulbibliotheken, die den Informationsbedarf der fünf Universitäten in Dänemark abdecken. Unter den Begriff „wissenschaftliche Bibliotheken“ fallen all jene 375, die keine Öffentliche Bibliothek und keine Schulbibliothek sind (vgl. Andresen, Brink, 2011, S. 177-178).

3.3 Bibliothekspolitische Rahmenbedingungen

Neben der gesetzlichen Grundlage, die mit den seit 1920 bestehenden Bibliotheksgesetzen einhergeht, gibt es eine Reihe weiterer Rahmenbedingungen, die im Folgenden dargelegt werden:

Die Basis bildet der dänische Wohlfahrtsstaat, der mit seinen Steuereinnahmen die kulturellen Einrichtungen, dazu zählen die Bibliotheken, finanziert. Der dänische Staat hat zum Ziel, seinen Bürgern kostenfreien Zugang zu Informationen zu verschaffen. Die Bibliotheken dürfen jedoch für Sonderleistungen, zum Beispiel bei Überschreitung der Ausleihfrist oder der Express-Fernleihe, Gebühren erheben.

Kostenfrei hingegen ist die normale Fernleihe-Funktion in jede beliebige Bibliothek innerhalb Dänemarks. Die Medien können über den nationalen Verbundkatalog bestellt werden. Dieser ist unter bibliotek.dk oder library.dk zu erreichen (vgl. Ratzek, Vokmann, 2015, S. 137).

Neben den finanziellen Zuschüssen werden die Bibliotheken mit Leistungen unterstützt, die bestimmte Bereiche vereinfachen. So gibt es zum Beispiel keine Bibliotheksausweise, mit Ausnahme von Kinderbibliotheksausweisen. Als Zugang wird die Sozialversicherungskarte (genannt: „sygesikringskort“) verwendet, die jeder dänische Bürger besitzt und auf der seine staatliche Personenummer (die sog. CPR-Nummer) gedruckt ist. Damit wird die Kommunikation zwischen den Bürgern und Behörden erleichtert. Um Bibliotheksnutzer zu werden, müssen die Personendaten in einer Bibliothek erfasst werden. Nach der Registrierung kann die Karte als Bibliotheksausweis benutzt werden. In den Open-Libraries fungiert die Karte außerhalb der regulären, bemannten Öffnungszeiten zudem als Türöffner (vgl. Ratzek, Vokmann, 2015, S. 134).

Zu den weiteren Hilfestellungen des Staates Dänemark zählt die Bereitstellung von Institutionen, die sich gezielt mit dem Bibliothekswesen befassen. Verantwortlich für die Ausarbeitung und Umsetzung nationaler Strategien und Strukturen ist eine staatliche Agentur. Die Slots- og Kulturstyrelsen (SLKS) fördert zahlreiche Dienstleistungen, Innovationen sowie Projekte und steuert zentrale Aufgaben und einen Großteil der digitalen Angebote. Die bibliographische Arbeit übernimmt das Dansk Biblioteks Center (DBC), das dänische Zentrum für Bibliographien. An dem Privatunternehmen sind sowohl der dänische Staat als auch die Kommunen beteiligt. Aus den Serviceangeboten der beiden Behörden kann jede Bibliothek frei wählen. Daneben existiert für die wissenschaftlichen Bibliotheken Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF), die Dänische Elektronische Fach- und Forschungsbibliothek, die für die Ausstattung elektronischer Bestände verantwortlich ist und Nationallizenzen verwaltet. Die Öffentlichen Bibliotheken nutzen hierfür licencesguide.dk (vgl. ebd. S. 133).

3.4 Organisationen

Fachlich zuständig für das Bibliothekssystem in Dänemark sind hauptsächlich die Ministerien in den Bereichen Kultur, Wissenschaft und Bildung. Alle Bibliotheken sind Mitglieder des Verbundkatalogs, der neben der dänischen Nationalbibliografie alle Metadaten der Medien aller dänischen Bibliotheken verzeichnet.

Slots- og Kulturstyrelsen (SLKS)

Die Slots- und Kulturstyrelsen, ehemals Bibliotheksstyrelsen, ist das zentrale Organ für die Bibliotheken in Dänemark. Es ist verantwortlich für die grundlegenden Belange des Öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliothekswesens. Als dem Kulturministerium zugeordnete Regierungsbehörde soll die SLKS die Weiterentwicklung des Bibliothekssystems garantieren, sowohl im Sinne elektronischer Dienstleistungen als auch in Bezug auf das traditionelle Bibliotheksangebot (vgl. Bertelsmann, 2004, S. 32). Bis 2002 wurde das Bibliothekssystem von der Danish Agency for Libraries and Media (DALM) administriert. Die Institution wurde unter dem Ministerium für Kultur verwaltet, das als zentrales Organ für Bibliotheken fungierte. 2002 fusionierte die Agentur mit der Danish Heritage Agency (Kulturstyrelsen) und der Danish Arts Agency (Kunststyrelsen). Seit dem 1. Januar 2016 ist in ihr die Styrelsen for Slotte og Kulturejendomme vereint und fungiert unter dem Namen Slots- og Kulturstyrelsen (SLKS) (vgl. Slots- og Kulturstyrelsen, 2017a). Die Behörde handhabt administrative Aufgaben in Bezug auf Bibliotheken, auch im Hinblick auf das Bibliotheksgesetz. Dabei regelt sie die Ausarbeitung und Umsetzung nationaler Strategien und Strukturen, übernimmt zahlreiche Dienstleistungen, zentrale Aufgaben und fördert Innovationen und Projekte (vgl. Ratzek, Volkman, 2015, S. 133). Hierunter fallen unter anderem die Mittelvergabe von bibliothekarischen Projekten, wodurch die Entwicklung von neuen Bibliotheksdienstleistungen vorangetrieben und gewährleistet werden kann. Die Behörde hat zudem eine beratende Funktion, ist Herausgeber für die jährliche Bibliotheksstatistik und nimmt administrative und koordinierende Aufgaben wahr (vgl. Bertelsmann, 2004, S. 32). Als zentrale und wichtigste Einrichtung des dänischen Bibliothekssystems folgt die SLKS gewissen Leitlinien zur Entwicklung von beratenden Funktionen, zur Entwicklung von Bibliothekszielen, zur Erhaltung von administrativer Qualität und deren Weiterentwicklung sowie zur Entwicklung von Organisationsabläufen und Kompetenzen (vgl. ebd. S. 33).

Dansk Biblioteks Center (DBC)

Einen Großteil der digitalen Angebote, dazu zählen u.a. bibliotek.dk und eine Vielzahl an Onlineportalen, sowie die bibliographische Arbeit übernimmt das Dansk Biblioteks Center (DBC), das Dänische Bibliothekszentrum. Das nationale Zentrum für Bibliographien ist ein Privatunternehmen, an dem sowohl der dänische Staat als auch die Kommunen beteiligt sind (vgl. Ratzek, Volkman, 2015, S. 133).

Daneben existiert für die wissenschaftlichen Bibliotheken die Dänische Elektronische Fach- und Forschungsbibliothek (DEFF), die für die Ausstattung elektronischer

Bestände verantwortlich ist und Nationallizenzen verwaltet. Die Öffentlichen Bibliotheken nutzen hierfür licencesguide.dk.

Außerdem gibt es zwei bibliothekarische Fachverbände: Danmarks Biblioteksforening (DB) für die Öffentlichen Bibliotheken und Danmarks Forskningsbiblioteksforening (DF) für die wissenschaftlichen Bibliotheken.

Danmarks Biblioteksforening (DB)

Die Dänische Bibliotheksvereinigung wurde 1905 gegründet und setzt sich aus Bibliothekaren und Politikern zusammen. Die Institution hat zum Ziel, die Interessen ihrer Mitglieder, gemeint sind vor allem die Kommunen und Bibliothekare, gegenüber den Ministerien, der SLKS und anderen bibliothekarischen Einrichtungen zu vertreten. Darüber hinaus fungiert sie als Vermittlerin zwischen der SLKS und dem Dänischen Städtetag (vgl. Bertelsmann, 2004, S. 34). Zu ihren Hauptinteressen zählen der gleichberechtigten Zugang zu Informationen, Wissen und kulturellen Erfahrungen auf lokaler Ebene. Eines der Schwerpunkte des Fachverbandes ist es, das Konzept der modernen Bibliothek, ferner die Kombination aus physischer und virtueller Bibliothek, hervorzuheben und zu fördern (vgl. Danmarks Biblioteksforening, 2017).

3.5 Bibliotheksgesetz

Dem Bibliothekswesen in Dänemark kommt seit jeher eine große Bedeutung zu. Dies zeigt sich vor allem in seiner langen Tradition von Bibliotheksgesetzen (vgl. Ratzeck; Volkmann, 2015, S. 133).

Dänemarks erstes Bibliotheksgesetz trat 1920 in Kraft, woraufhin eine Reihe weiterer folgten. In regelmäßigen Abständen wurde das jeweils aktuelle Gesetz um Regelungen ergänzt. Die Neufassung von 1950 regelte, dass Kommunen fortan verpflichtet waren, eine Bibliothek zu unterhalten. Dies führte zu einem Aufschwung der dänischen Bibliotheken und 1964 zu einem neuen Gesetz, das in Verbindung mit einem finanziellen Zuschuss seitens des Staates zur Verbesserung des Bibliothekswesens verabschiedet wurde (vgl. Vodosek, 1983, S. 257).

Das aktuelle Bibliotheksgesetz in Dänemark mit dem Titel *Act regarding library services* (Gesetz über das Betreiben von Bibliotheken) wurde am 17. Mai 2000 vom Dänischen Parlament verabschiedet. Auf Grund eines ausgeprägten Interesses vieler Länder an dem Bibliotheksgesetz erfolgte im Jahr 2001 eine Übersetzung des dänischen Gesetzestextes ins Englische (vgl. Bertelsen, 2001, S. 6).

Ziel dieses Gesetzes ist es, den Bibliotheken in Dänemark einen angemessenen Rahmen für Hybridbibliotheken in der heutigen Informationsgesellschaft zu geben und mit flexiblen Regelungen die Entwicklung der bibliothekarischen Infrastruktur zu erleichtern (vgl. ebd.). Als Teil der dänischen Wohlfahrtsgesellschaft steht es den Bürgern frei, die Bibliotheken kostenlos zu nutzen (DänBibIG §19), einschließlich des für alle Bibliotheken obligatorischen Fernleihe-Angebots (DänBibIG §5). So wird den Bürgern ermöglicht, alle Medien der dänischen Bibliothekslandschaft zu nutzen.

Überdies fordert die Gesetzgebung von den Öffentlichen Bibliotheken weitere kostenpflichtige Dienstleistungen zu etablieren, die über die kostenfreien Basisdienstleistungen hinausgehen. Darunter fallen zum Beispiel verschiedene Kurse, Schulungsangebote Beratungsdienstleistungen (vgl. Bertelsen, 2001, S. 8).

Auffallend ist, dass dieses Bibliotheksgesetz sehr detailliert ist, da nicht nur die bibliothekarische Grundversorgung, sondern auch Einzelheiten geklärt werden. Im Grundsatz verpflichtet das Gesetz die Kommunen eine Bibliothek zu unterhalten, und die Bibliotheken wiederum zur Bereitstellung verschiedenster Medien und des Internetzugangs (vgl. Thorhauge, 2002, S. 6).

Bemerkenswert ist, dass den neuen Medien gleich zu Beginn des Bibliotheksgesetzes eine große Bedeutung zuteil wird. In §1 des dänischen Bibliotheksgesetzes wird neben dem traditionellen physischen Medienbestand auch der Zugang zu Internet und Multimedia explizit als Zielvorgabe genannt.

*The objective of the public libraries
is to promote information, education and
cultural activity by making available books,
periodicals, talking books and other suitable
material, such as recorded music and
electronic information resources, including
Internet and multimedia (Bertelsen, 2001, S. 7).*

Darüber hinaus wird in §7 des DänBibIG ein internetbasierter Suchkatalog gefordert. Neben den allgemeinen Zielvorgaben für die Bibliotheken lassen sich in §3 Abs. 2.2 DänBibIG Forderungen hinsichtlich der Öffnungszeiten finden. So fordert das Gesetz, die Öffnungszeiten der Bibliotheken am Bedarf des Nutzers anzupassen (vgl. Bertelsen, 2001, S. 7).

3.6 Öffentliche Bibliotheken in Dänemark

Die Öffentlichen Bibliotheken (Folkebiblioteker) in Dänemark haben sich in den letzten Jahrzehnten stark weiterentwickelt. Ein Fokus lag auf der Entwicklung und Etablierung neuer Service-Dienstleistungen und Kulturangebote, da sich die Nutzeranforderungen und Wünsche der Bibliotheksbesucher im Laufe der Jahre verändert haben. Das traditionelle Bibliotheksangebot war weder vielfältig noch attraktiv genug, um den Ansprüchen der Menschen in der heutigen Zeit zu genügen. Um die Bibliotheken vor negativen Auswirkungen zu schützen, arbeitet die Slots- und Kulturstyrelsen stetig an Strategien und Planungspapieren, die für die zukünftige Bibliotheksentwicklung von Bedeutung sind (vgl. Slots- und Kulturstyrelsen, 2017b). Die Themenschwerpunkte liegen dabei vor allem im Bereich Inspiration und Lernen. Zudem sollen Bibliotheken systematisch daran arbeiten, Alternativen zu dem traditionellen Bibliotheksraum zu etablieren, wie zum Beispiel die Integration von anderen Institutionstypen mitsamt einem damit verbundenen neuen und flexiblen Bibliotheksangebot. Außerdem sollen auf eine einladende Bibliothekseinrichtung geachtet werden und zielgruppenspezifische Angebote und eine Auswahl an breitgefächerten Leistungen entwickelt werden, beispielsweise in Form von Veranstaltungskonzepten und Aktivitäten rund um digitale Medien. Wichtig ist hierbei, dass den Bibliotheken Spielraum gewährleistet wird, was die Umsetzung betrifft (vgl. Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010, S. 12).

Die Bibliotheksnutzer:

Activities at libraries by type, region, activity and time							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Public libraries							
All Denmark							
Weekly opening hours	13 728	16 415	16 677	22 324	27 583	32 296	33 350
Visitors	36 048 125	36 124 933	36 297 751	36 523 888	36 042 929	35 998 531	38 150 264
Active personal borrowers total	1 763 127	1 726 518	1 726 859	1 767 473	1 752 988	1 803 006	1 888 116

Abb. 10: *Aktivitäten Öffentlicher Bibliotheken in DK* (Quelle: Statbank, 2015)

Die Statistik zeigt, dass die Nachfrage nach Bibliotheken seitens der Bevölkerung in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen ist (vgl. Abb. 10). Zählten die Öffentlichen Bibliotheken im Jahr 2009 noch rund 36 Millionen Besucher, waren es 2015 bereits mehr als 38 Millionen, von denen 1.888.116 zu den aktiven Bibliotheksnutzern gehörten. Demnach sind zwei von drei Dänen aktive Bibliotheksnutzer. 29 % der erwachsenen Bibliotheksbesucher kommen mindestens einmal im Monat. Diese Zahlen belegen, dass das Bibliotheksangebot häufig genutzt wird (vgl. Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010, S. 6).

Ein anderes Wachstum ist im Bereich der Bibliotheks-Nicht-Nutzer erkennbar: So steigt der Anteil derer, die die Bibliothek besuchen, ohne Ausleihen zu tätigen. Das kann unter anderem durch die vielen neuen Initiativen begründet werden, die Bibliotheken ergreifen, um für ihre Nutzer attraktiv zu bleiben. Hier liegt der Fokus auf der Entwicklung von neuen, insbesondere digitalen Bibliotheksangeboten (vgl. Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010, S. 6).

Das Medienangebot:

Lange Zeit war die Buchausleihe der Hauptgrund für die dänische Bevölkerung eine Bibliothek aufzusuchen. Eine Untersuchung aus dem Jahr 2004 zeigte, dass 85% der erwachsenen Bibliotheksbenutzer die Bibliothek aufsuchten, um das physische Buch auszuleihen. Die gleiche Tendenz zeigte eine spätere Untersuchung von 2009, die herausstellte, dass Bücherausleihen der häufigste Grund für einen Bibliotheksbesuch ist. Dahinter folgte die „Ausleihe von elektronischen Medien“, „Kinder mit in die Bücherei zu nehmen“, sowie „den Ort Bibliothek aufsuchen“ (vgl. ebd.).

Zwischen den Jahren 2010 und 2015 war ein anderer Trend zu beobachten: So sanken die Ausleihen der physischen Medien von 4.412.920 (2011) auf 1.841.756 (2015) (vgl. Slots- og Kulturstyrelsen, 2016, S. 30), während die Ausleihe von E-Books von 158.310 (2011) auf 2.611.179 (2015) anstieg (vgl. ebd., S. 31). Daraus lässt sich der Trend ableiten, dass die digitalen Angeboten sich zunehmender Beliebtheit erfreuen. Eine mögliche Erklärung für die veränderten Ausleihmuster ist, dass die technologische Entwicklung und die Veränderung der Medien das Leihverhalten der Bibliotheksnutzer beeinflusst haben. So steigt die Nutzung des digitalen Angebots, das einen festen Bestandteil im dänischen Bibliotheksgesetz findet. Dieses Angebot umfasst die Möglichkeiten, Medien online zu verlängern, zu reservieren und vorzubestellen. Hierzu gehört auch das Angebot an Hörbüchern, E-Books, E-Papers und E-Magazinen, sowie Musik- und Filmstreamingangebote (vgl. Styrelsen for Bibliotek og Medier, 2010, S. 6). Als Beispiel für die Streamingdienste kann filmstriben.dk angeführt werden. Auf dieser Plattform haben die Bibliotheksnutzer die Möglichkeit, mit ihrem Bibliotheksnutzernamen kostenlos Filme zu streamen. Das Online-Filmportal verzeichnete im Jahr 2011 280.361 Besucher. Bis zum Jahr 2015 stieg die Besuchszahl auf 3.577.755 an (vgl. Slots- og Kulturstyrelsen, 2016, S. 10). Die Online-Dienstleistungsangebote werden unter dem Begriff Netbibliotek zusammengefasst. Die einzelnen Bibliotheken sammeln ihre Online-Ressourcen und machen sie für die Bibliotheksnutzer mittels einer leicht zu bedienenden Webseite erreichbar. Als Beispiel kann die Plattform eReolen angeführt werden. Sie ist

mit dem deutschen Angebot „Onleihe“ vergleichbar. In vielen Fällen beinhalten die internetbasierten Dienstleistungen auch einen sozialen Aspekt, der eine bestimmte Zielgruppe ansprechen soll. So werden die Bibliotheken in Dänemark heute vermehrt als Treffpunkt und als Ort genutzt, um dort zu lernen, das Internet zu nutzen, an Veranstaltungen und Workshops teilzunehmen, oder um Hilfe bei dem lokalen Borgerservicecenter zu suchen (vgl. ebd.).

3.7 Das Open-Library-Konzept als Service-Dienstleistung

Das Open-Library-Konzept unterscheidet sich von anderen dänischen Bibliothekskonzepten insofern, als dass sowohl der Bibliotheksraum als auch der Service miteinander kombiniert sind. Neben der Installation zusätzlicher technischer Komponenten, beispielsweise der Eingangscomputer und Sicherheitssysteme, wird bei diesem Konzept der Fokus auf eine attraktive Gestaltung des Bibliotheksraums gesetzt. Bei Abwesenheit des Bibliothekspersonals wird Geborgenheit durch eine attraktive und einladende Raumgestaltung vermittelt. Eine Videoüberwachung sorgt für das Gefühl von Sicherheit zu Open-Library Zeiten und kann vor Vandalismus und Diebstählen schützen. In Dänemark befürworten die Politiker das Konzept auf Grund der Möglichkeiten, die Öffentlichen Bibliotheken in kleinen Kommunen zu erhalten und gleichzeitig Kosten einzusparen (vgl. Johannsen, 2012a, S. 334).

Im Herbst 2007 fand in Zusammenarbeit mit dem Danish Center of Library and Media eine Datenerhebung im Bereich der Open-Libraries statt. Zu diesem Zweck wurde eine Online-Umfrage mit den damals bestehenden 97 Kommunen Dänemarks durchgeführt. Die Auswertungen des elektronischen Fragebogens ergaben, dass das Open-Library-Konzept im Zusammenhang mit steigenden Besucherzahlen und höheren Ausleihzahlen steht (vgl. ebd., S. 333).

Die Umfunktionierung der Öffentlichen Bibliotheken zu Open-Libraries und die Entstehung neuer Einrichtungen hatte starke Auswirkungen auf die Öffnungszeiten der Bibliotheken. Die wöchentlichen Öffnungszeiten der Öffentlichen Bibliotheken hat sich von 16.415 im Jahr 2010 auf 33.350 im Jahr 2015 mehr als verdoppelt (vgl. Abb. 11; Slots- og Kulturstyrelsen, 2016, S. 38).

3. Exkurs: Open-Library-Vorbild Dänemark

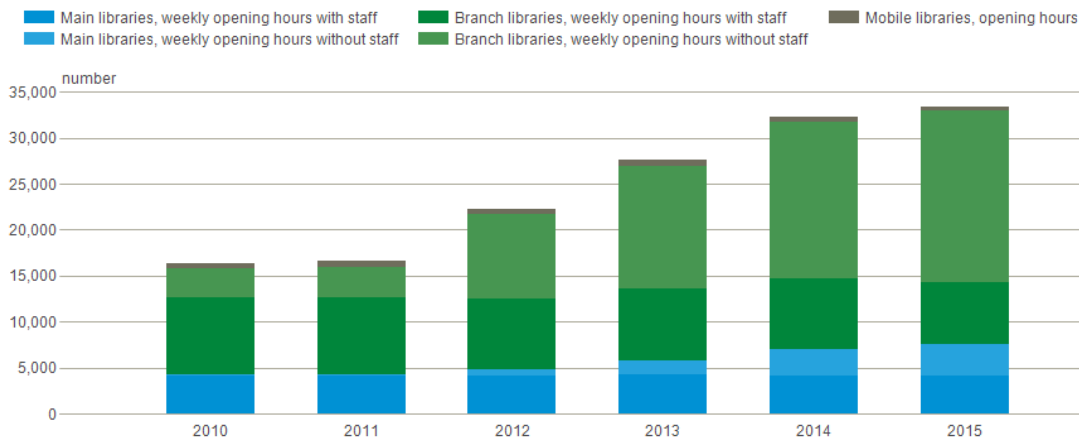


Abb. 11: Wöchentliche Öffnungsstunden der ÖB gesamt (Quelle: Slots- og Kulturstyrelsen, 2017c)

3.8 Zusammenfassung

Viele Jahrzehnte schon wird Dänemark als Vorbild für das Bibliothekswesen gesehen und bereits 1983 für seine Fortschrittlichkeit gelobt. Ein Grund hierfür liegt in der 1920 begonnenen Tradition an Bibliotheksgesetzen (vgl. Vodosek, 1983, S. 256). Weitere Ursachen lassen sich in politischen, bibliotheksbezogenen Rahmenbedingungen, stabilen Finanzierungsmethoden und zahlreichen Bibliothekskooperationen finden (vgl. Bertelsmann, 2004, S. 27). Das dänische Bibliothekssystem kennzeichnet eine kostenfreie Bibliotheksnutzung, eine Vielzahl an modernen Dienstleistungen, eine komfortable und unbürokratische Nutzung, sowie ein zentraler und flexibler Zugang (vgl. Asendorpf, 2015, S. 2).

Die Bibliotheksstatistik zu den Öffentlichen Bibliotheken in Dänemark zeigt, dass die Bibliotheken noch immer das meistbesuchte Kulturinstitut sind (vgl. Slots- og Kulturstyrelsen, 2016, S. 6). Verglichen zu den Vorjahren stiegen die Medienausleihen und die Besuchszahlen. Ein großer Anteil an Bibliotheksnutzern greift auf das digitale Angebot zurück. Die Nutzung des Internets und die Möglichkeit, die Bibliothek als Raum und Treffpunkt zu nutzen, hat an Attraktivität zugenommen. Verglichen mit den Vorjahren, gibt es mehr aktive Bibliotheksnutzer, die zudem das erweiterte Veranstaltungsangebot und die neuen Dienstleistungen im Bibliotheksraum in Anspruch nehmen (vgl. ebd., S. 7).

Hinsichtlich der Open-Libraries lässt sich feststellen, dass mehrere Faktoren in Dänemark deren Entstehung und Entwicklung beeinflusst haben: Die strukturelle Veränderung der Bibliothekslandschaft hat die Entstehung zahlreicher Open-Libraries begünstigt. Hinsichtlich der Gesetzgebung sind die Aspekte der Etablierung von Dienstleistungen und die Forderung, die Öffnungszeiten am Bedarf des Nutzers anzupassen, von Bedeutung für die Entstehung der Open-Libraries.

4. Methode: Experteninterviews

4.1 Methodisches Vorgehen

Um die gewonnenen Informationen der Literaturrecherche mit praxisorientierten Zusatzinformationen zu ergänzen, wurden Experteninterviews geführt. Das Experteninterview ist eine Methode der qualitativen Sozialforschung (vgl. Bogner, Littig, Metz, 2014, S. 1). Diese Forschungsmethode eignet sich dazu, die bisher erlangten Ergebnisse zu überprüfen und darüber hinaus neue Erkenntnisse zu erhalten. Im Hinblick auf die Zielsetzung dieser Arbeit, ist eine qualitative Befragung eine vorteilhafte Methode, weil durch die Expertenbefragung eine neue Sichtweise erkenntlich wird und zugleich ein Praxisbezug hergestellt wird. In Bezug auf das praxisorientierte Thema erscheint dies äußerst sinnvoll, insbesondere auch für die Erstellung der Handlungsempfehlung für die Praxis (vgl. Kaiser, 2014, S. 34). Weitere Überlegungen galten der Wahl der am besten geeigneten Art des Experteninterviews. Da ein Gewinn von spezifischem Wissen und nicht die Generierung bisher unerforschter Thematik die Absicht der Befragung war, erschien ein Leitfaden-gestütztes Interview sinnvoll (vgl. ebd., S. 30). Dieser Typ Befragung hat zum Ziel, zusätzliche Informationen, die durch Literaturrecherche nicht zu finden sind, zu gewinnen. Ein wichtiger Teil dieser Interviewart ist ein Leitfaden, der speziell an das Expertenwissen angepasst wird (vgl. ebd., S. 35).

4.2 Die Experten

Im Allgemeinen ist davon auszugehen, dass Experten ein größeres Wissen über ein spezifisches Thema aufweisen können, als ein Laie, dessen Wissen ausschließlich auf Literaturrecherche beruht (vgl. Bogner, Littig, Metz, 2014, S. 13). Um dieses qualitative Wissen zu erhalten, ist das Auffinden geeigneter Experten unerlässlich. Deshalb beginnt die Vorbereitung der Experteninterviews mit der Recherche geeigneter Experten. Hierfür ist es sinnvoll, den Gegenstand Experte im Vorfeld zu definieren:

„Experten lassen sich als Personen verstehen, die sich – ausgehend von einem spezifischen Praxis- oder Erfahrungswissen, das sich auf einen klar begrenzbaren Problembereich bezieht – die Möglichkeit geschaffen haben, mit ihren Deutungen das konkrete Handlungsfeld sinnhaft und handlungsleitend für Andere zu strukturieren.“ (Bogner, Littig, Metz, 2014, S. 13)

Diese Erkenntnis führte zu der Überlegung, im Umkreis der Fachliteratur nach einem Wissenschaftler zu suchen. Damit kann die Qualität der Befragung gesichert und ein wissenschaftlicher Anspruch gewährleistet werden. Daneben ist die Wahrscheinlichkeit von fehlerhaften Informationen und Informationsdefiziten erwartungsgemäß gering, was für den Anspruch dieser Arbeit von Bedeutung ist (vgl. Kaiser, 2014, S. 33).

Darüber hinaus hat diese Arbeit den Anspruch, Einblicke aus der Praxis zu ermöglichen, wofür Expertenwissen von Leitungspersonen von Open-Libraries benötigt wird. Da für diese Arbeit neben Deutschland auch Dänemark als Standort eine Rolle spielt, wurde in beiden Ländern nach Experten gesucht. Folgende Experten stellten sich für eine Befragung zum Thema Open-Library zur Verfügung:

Deutschland:

- Frau Christina Neustadt

Frau Neustadt ist die Leiterin der Open-Library in Hamburg-Finkenwerder.

- Frau Carolin Rohrßen

Für die Planung der Bücherhalle Finkenwerder war ein Projektteam verantwortlich. Die Leiterin der Projektgruppe, Frau Rohrßen, erklärte sich gerne zu einem Interview bereit.

- Herr Ingo Tschepe

Herr Tschepe ist Leiter der Stadtbücherei Norderstedt und war verantwortlich für die Entstehung der Open-Library in der Norderstedter Stadtteilbücherei Glashütte.

- Frau Windy Vogt

Neben ihrer Leitungsfunktion für die Stadtteil- und Schulbibliotheken in Bielefeld ist Frau Vogt die Ansprechpartnerin für die Open-Library Bielefeld Sennestadt.

Dänemark:

- Herr Prof. Dr. Carl Gustav Johannsen

Prof. Dr. Carl Gustav Johannsen ist Dozent an der Universität Kopenhagen. Im Rahmen eines Forschungsprojektes zum Thema Open-Library führte er Studien durch, deren Ergebnisse auf Dänisch in „Åbne biblioteker – et kortlægningsprojekt“ (Johannsen, 2012a) und in Auszügen auf Englisch in „Staffless libraries – recent Danish public library experiences“ (Johannsen, 2012b) veröffentlicht wurden.

Auf dänischer Seite konnten zudem fünf Experten, allesamt Leiter von Stadtteilbibliotheken in Kopenhagen, für eine Befragung gewonnen werden:

- Herr Hans Peter Bjerregaard

Herr Bjerregaard ist Leiter der Stadtteilbibliothek in Nørrebro.

- Herr Peter Christensen

Herr Christensen ist Leiter der Stadtteilbibliotheken in Østerbro und Øbro Jagtvej.

- Herr Ole Jensen

Herr Jensen ist Leiter der Stadtteilbibliothek in Vanløse.

- Herr Jesper Bjørn Ottogreen

Herr Ottogreen ist Leiter der Stadtteilbibliotheken in Ørestad og Solvang.

- Herr Thomas Thomsen

Herr Thomsen ist Leiter der Stadtteilbibliotheken in Vigerselv und Vesterbro.

4.3 Vorbereitungen

Zu den Vorbereitungen zählten neben der Auswahl der Experten, die Kontaktaufnahme und die Bitte um ein Interview zum Thema Open-Library.

Das Briefing erfolgte mittels E-Mail-Kommunikation. Zu den Inhalten zählten:

- die Vorstellung meinerseits
- die Formulierung meines Anliegens
- eine Zusammenfassung der geplanten Inhalte meiner Bachelorarbeit
- einer Erklärung, zu welchem Zweck ein Interview geführt werden soll
- die Erläuterung der Inhalte des Interviews
- die Klärung des Zeitrahmens
- die Frage nach der Erlaubnis, die Inhalte des Interviews für die Bachelorarbeit nutzen zu dürfen

4.4 Gestaltung der Interviewleitfäden

Als Gesprächsgrundlage wurden Leitfäden konzipiert. Im Idealfall sollten alle Interviews persönlich stattfinden. Dies stellte sich jedoch auf Grund örtlicher und zeitlicher Unvereinbarkeiten in einigen Fällen als nicht möglich heraus. Deshalb wurden die Interviewleitfäden an die einzelnen Experten individuell angepasst, um Missverständnisse zu vermeiden. Diese Entscheidung hatte zur Folge, dass sowohl ein Fragebogen für die Öffentlichen Bibliotheken in Dänemark erstellt werden musste, als auch mehrere Interviewleitfäden, die für die persönlichen Gespräche erforderlich waren.

Folglich bezogen sich die nächsten Überlegungen auf die Gestaltung der Interviewleitfäden. Um dem Gespräch mit Herrn Prof. Dr. Johannsen eine Struktur zu geben, sind die für diese Arbeit bedeutsamen Fragen in seinem Leitfaden nach Themenkomplexen aufgeteilt. Der Themenkomplex I. beschäftigt sich mit dem Open-Library-Konzept in Dänemark. Im Themenkomplex II. stehen ein internationalerer Überblick und die Rahmenbedingungen der Länder, in denen es Open-Libraries gibt, im Fokus. Da Herr Prof. Dr. Johannsen sich intensiv mit der Thematik der Open-Libraries befasst hat, waren qualitative Antworten zu erwarten. Zum Ende des Gesprächs sollten Handlungsempfehlungen und eine Einschätzung zur zukünftigen Entwicklung erbeten werden.

Die Interviews mit den Experten aus Deutschland hatten inhaltlich ein anderes Ziel. Es sollte nicht um die Gesamtsituation der Open-Libraries gehen, sondern um den Erhalt von Informationen aus der Praxis. Diesbezüglich wurden Fragen rund um die Planung, Vorbereitung und Implementierung des Open-Library-Konzepts für die Leitfäden verwendet. Zur besseren Vergleichbarkeit sollten die Experten bezüglich der gleichen Inhalte befragt werden:

1. Wann wurde die Bibliothek zur Open-Library?
2. Warum wurde das Konzept an diesem Standort umgesetzt?
3. Was waren die ersten Schritte zur Implementierung der Open-Library?
4. Wie lässt sich der Transformationsprozess beschreiben?
5. Zu welchen Veränderungen ist es gekommen?
6. Wurde die Bibliothek vor Probleme oder Herausforderungen gestellt?
7. Welche Vorteile und welche Nachteile hat das Modell?
8. Welche Reaktionen seitens der Bibliotheksnutzer sind erkennbar?

Damit waren die die Themenbereiche Planung und Vorbereitung, Konzeptumsetzung, Schwierigkeiten und Herausforderungen sowie Feedback und Reaktionen der Nutzer abgedeckt. Außerdem sollten die Experten um eine Einschätzung des Open-Library-Konzepts gebeten werden. Der Leitfaden an die Open-Libraries in Kopenhagen wurde sinngemäß ins Englische übersetzt.

4.5 Durchführung

Die Interviews mit Herrn Prof. Dr. Johannsen, Herrn Tschepe, Frau Neustadt und Frau Rohrßen fanden persönlich statt. Die Gespräche wurden mit einem Tonaufnahmegerät aufgezeichnet und hatten eine durchschnittliche Länge von 33 Minuten. Frau Windy beantwortete die gestellten Fragen per Mail: Sie füllte den Leitfaden aus schickte ihn als Anhang.

Der Fragebogen für die insgesamt 12 Open-Libraries in Kopenhagen wurde elektronisch via E-Mail versendet. Fünf Bibliotheksleiter haben den Fragebogen beantwortet.

Da drei der Experten in jeweils zwei Open-Libraries Bibliotheksleiter sind, konnten durch die Befragung Informationen zu acht der 12 Open-Libraries gewonnen werden.

4.6 Evaluation und Auswertung

Die zusammenfassende Auswertung der Interviews (s. Kap. 5) erfolgte mit der Software MAXQDA, einem Programm zur qualitativen Analyse elektronischer Dateien (vgl. MAXQDA, 2017). Hierbei wurden die für die Evaluation relevanten Expertenaussagen farblich markiert, mit sogenannten Codes versehen und schließlich miteinander verknüpft. Die Codes wurden benutzerdefiniert nach folgenden Kategorien vergeben:

- Politische Rahmenbedingungen
- Open-Libraries in der Praxis
- Experteneinschätzung
- Handlungsempfehlungen
- Hintergrundinformationen zur Open-Library
- Planung und Vorbereitung
- Konzeptumsetzung
- Veränderungen im Vergleich zu vorher
- Schwierigkeiten und Herausforderungen

Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurden die Experteninterviews hinsichtlich der Open-Libraries, und nicht alphabetisch nach Interviewpartner, ausgewertet. Das Gespräch von Frau Rohrßen und Frau Neustadt wurde zusammen ausgewertet, da die Gespräche sich auf die gleiche Open-Library bezogen. Das Gespräch mit Herrn Prof. Dr. Johannsen wurde im Hinblick auf die Open-Libraries in ganz Dänemark ausgewertet. Die Expertenbefragungen der Open-Libraries in Kopenhagen wurden aus Gründen der besseren Übersichtlichkeit zusammengefasst. Die durch die Expertenbefragungen gewonnenen Informationen fließen in ein abschließendes Fazit ein (s. Kap. 6) und bilden die Grundlagen für die Handlungsempfehlungen (s. Kap. 7).

5. Open-Libraries in der Praxis: Auswertung der Expertenbefragungen

5.1 Open-Libraries in Dänemark

5.1.1 Auswertung des Interviews mit Herrn Prof. Dr. Johannsen

Politische Rahmenbedingungen:

Zum politischen Hintergrund zur Einführung der Open-Libraries in Dänemark könne gesagt werden, dass die Politiker den Anstoß zur Konzeptumsetzung gegeben haben. Gründe hierfür seien Kosteneinsparungen gewesen, aber auch der Wunsch, einige Gemeinden zu erhalten. Besonders in ländlichen Gebieten seien die Gemeinden von starken Bevölkerungsrückgängen betroffen, weil es die Bürger in Städte ziehe. Die Open-Libraries würden in diesen Regionen vom Staat finanziell unterstützt, weil es wichtig sei, dass Menschen Zugang zu Bibliotheken und deren Services haben.

Im Hinblick auf das Bibliothekssystem, habe Dänemark den Vorteil, lediglich ein nationales Bibliothekssystem zu besitzen. In Deutschland gebe es eine andere Bibliotheksstruktur und mehrere Bibliothekssysteme. Regelungen, Vereinbarungen und Entscheidungsprozesse würden bei einem nationalen Bibliothekssystem leichter von statten gehen. Zu den finanziellen Rahmenbedingungen zähle allen voran die staatliche Bezuschussung Öffentlicher Bibliotheken. Sie erhalten allgemein finanzielle Unterstützung sowie gesonderte Zuschüsse für Projekte, wie beispielsweise die Open-Libraries.

Ein Bibliotheksgesetz sei nicht erforderlich, um das Open-Library-Modell in einem Land zu etablieren. Zwar gebe es in Dänemark ein Gesetz, allerdings schreibe dies weder vor, dass Bibliotheken Personal haben, noch dass es Open-Libraries geben müsse. Circa 20% der Öffentlichen Bibliotheken in Dänemark seien keine Open-Libraries (Stand 2017).

Open-Libraries in der Praxis:

Ein wichtiger Aspekt, der bei der Einführung von Open-Libraries eine Rolle spiele, sei das Vertrauenslevel und der kulturelle Hintergrund der jeweiligen Länder. In protestantischen und konfuzianistischen Ländern hätten Menschen, Prof. Dr. Johannsens Forschungen zufolge, mehr Vertrauen ineinander als in katholischen Ländern. Es gebe signifikante Unterschiede zwischen den Ländern. Studien zufolge glauben etwa 80% der Dänen die Inhalte ihres Gesprächspartners, während in Brasilien nur 20% der Bevölkerung glauben, was ihnen erzählt wird. Demzufolge könne der Erfolg der Open-Libraries darin begründet werden, dass man sich in Dänemark in hohem Maße gegenseitig vertraue.

Dennoch hätten Bibliothekare in vielen, auch protestantischen Ländern Bedenken, eine personallose, selbstbediente Bibliothek einzuführen, weil sie Vandalismus befürchten. In Dänemark zeigte sich jedoch, dass es in der Praxis sehr selten zu Diebstählen und Beschädigungen komme.

Feedback und Reaktionen der Nutzer:

Die Nutzer seien begeistert von dem Angebot, die Bibliotheken öfter und länger nutzen zu können. Die Open-Libraries hätten sich als nutzerfreundliches Modell erwiesen. Gleichzeitig freuen sich die Bibliotheksnutzer über den Service des Bibliothekspersonal, das keineswegs als überflüssig angesehen werde. Insgesamt würden die verlängerten Öffnungszeiten aus einer Mischung von personalloser und personalbesetzter Zeit sehr positiv geheißen.

Überraschenderweise seien die Dänen dem Open-Library-Modell in der Anfangsphase, als kein Bibliotheksservice präsent war, mit einer tendenziell eher negativen Haltung begegnet. Es habe gewisse Zeit gebraucht, um festzustellen, dass die Bibliothek auch ohne Personal funktioniert und es lediglich in seltenen, einzelnen Fällen zu Vandalismus, Diebstählen oder Beschädigungen des Inventars gekommen sei.

Experteneinschätzung:

Das Open-Library-Konzept ermögliche einen Bibliothekszugang auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten, beispielsweise an einem Sonntag.

Es sei definitiv zum Vorteil für Dänemark, landesweit Open-Libraries zu haben. Viele Menschen hätten auf Grund unvereinbarer Arbeitszeiten nicht die Möglichkeit, traditionelle Öffentliche Bibliotheken zu nutzen. Herr Prof. Dr. Johannsen glaubt, dass das Open-Library-Modell die Bibliotheksnutzung erhöht habe, besonders für jene Menschen, die einen langen Arbeitstag haben. Des Weiteren hätten Open-Libraries dazu beigetragen, die Attraktivität von Gemeinden zu erhöhen: Dadurch, dass die Bibliothek häufiger und länger zugänglich ist, sei ein Aufenthaltsort und Treffpunkt für die Bürger geschaffen worden.

Bezogen auf den Hintergrund der Einführung der Open-Libraries in Dänemark und Großbritannien sei, Herrn Prof. Dr. Johannsens Forschungen zufolge, ein nennenswerter negativer Aspekt, dass in 75% der Fälle Personaleinsparungen erwirkt wurden. In Schweden hingegen hätte man Konditionen geschaffen, dass kein Personal gekürzt werden darf. Die Entscheidungen bzgl. des Personals seien von Land zu Land verschieden, aber es sei nicht die Regel, dass Bibliotheksmitarbeiter durch Technik ersetzt werden. Vielmehr stehe der Gedanke im Vordergrund, dass mehr Personal für andere Aufgaben, beispielsweise für Veranstaltungsarbeit, zur Verfügung stehe.

Als weiterer Nachteil könne der nervenaufreibende Zugang zur Open-Library genannt werden: So wird zum Betreten der Bücherei die ID-Card (dänische Sozialversicherungskarte) benötigt, und in manchen Fällen müsse man zudem einen PIN-Code eingeben, ehe sich die Eingangstür öffnet.

Handlungsempfehlungen:

Für die Implementierung des Open-Library-Konzepts sei es zu Beginn wichtig, eine geeignete Bibliothek für das Open-Library-Projekt zu finden. Es sei sinnvoll, unter den potentiellen Bibliotheken die interessanteste zu identifizieren und für das Modell auszuwählen.

Als nächstes müsse eine Pilotphase eingeführt werden, in der die Öffnungszeiten erweitert werden und die Entwicklung der Open-Library beobachtet wird.

Außerdem sei es eine gute Idee, sich Unterstützung für die Konzeptumsetzung zu holen. Üblicherweise komme es insbesondere in der Anfangsphase zu Unsicherheiten seitens des Personals. Beim richtigen Umgang mit anfänglichen Problemen brauche es Hilfestellungen.

Des Weiteren müsse die technologische Infrastruktur funktionieren und gut durchdacht werden. In die Open-Library-Technik seien mehrere Systeme involviert, die sowohl technisch als auch manuell bedient werden und einwandfrei funktionieren müssen. Es sei wichtig, sicherzugehen, dass Personen sich nicht auf Grund technischer Fehler während der Open-Library-Zeiten einschließen können.

Ein anderer wichtiger Faktor, der bedacht werden müsse, ist die Videoüberwachung. In Schweden gebe es beispielsweise keine Videoaufzeichnungen, weil diese gesetzlich verboten ist. Nichtsdestotrotz würden Open-Libraries dort seit Jahren funktionieren. In Dänemark glaube man, dass Menschen sich durch die Videoüberwachung sicherer fühlen würden. Herr Prof. Dr. Johannsen empfiehlt für den Start den Einsatz von Kameras.

Auch der Bibliotheksraum sei eine wichtige Komponente, die bei der Planung gut durchdacht werden sollte. Beispielsweise dürfe es für eine attraktive, nutzerfreundliche Atmosphäre keine dunklen oder versteckten Ecken geben. Der Raum sollte leicht von den Besuchern überblickt werden können, um ein Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit zu vermitteln.

Alles in allem sollte die Bücherei ordentlich, sauber und gut strukturiert wirken. Ansonsten würden sich die Nutzer nicht wohl fühlen. Licht ist ebenfalls wichtig für eine angenehme Atmosphäre. Die Räume sollten hell und freundlich sein.

Nicht vergessen sollte man das soziologische Umfeld der Bibliothek. In vielen Büchereien hätte man auf Grund des Umfelds Vandalismus in den Bibliotheksräumen während der Open-Library-Zeiten erwartet. Es habe sich jedoch gezeigt, dass die Erwartungen nicht eintrafen: Die Open-Libraries würden auch in schwierigen Großstadtgebieten funktionieren. Deshalb sei es wichtig, bei der Planung nicht zu viele Kriterien zu formulieren, sondern das Open-Library-Konzept auszuprobieren und abzuwarten, wie sich die Bibliotheken entwickeln.

5.1.2 Auswertung der Befragungen: Open-Libraries in Kopenhagen, Dänemark

Hintergrundinformationen zu den Open-Libraries:

Die befragten Open-Libraries zählen zu den 20 Öffentlichen Bibliotheken in Kopenhagen, Dänemark (vgl. Københavns Biblioteker, 2017). Insgesamt wurden sie, nach Aussagen der Experten, im Zeitraum von 2012 bis 2015 eröffnet. Als Gründe für die Implementierung sind unterschiedliche genannt worden:

Planung und Vorbereitung:

Der Grund für die Entstehung der Open-Libraries finde sich in politischen Entscheidungen. Für Öffentliche Bibliotheken seien Öffnungszeiten von 8-22 Uhr vorgesehen, von denen nur ein Teil personalbesetzt ist (vgl. THOMSEN). Außerdem sei der Wunsch aufgekommen, die kulturellen Einrichtungen in Kopenhagen der Öffentlichkeit so leicht zugänglich zu machen wie möglich (vgl. CHRISTENSEN). Die Aufgabe, während der Open-Library-Zeiten verantwortlich für die Bibliothek zu sein, stärke das Gemeinschaftsgefühl und den Zusammenhalt der Bürger in den Stadtteilen. Ein weiteres Ziel sei es, den Bürgern ein Gefühl von Verantwortung und Eigentum zu vermitteln. Indem der Zugang zu den Bibliotheksräumen durch verlängerte Öffnungszeiten erhöht wird, werden den Nutzern Werte vermittelt. Die Open-Library sei außerdem eine Chance für die Bürger, die Bibliothek öfter zu nutzen. Für die Bibliotheken hat das Modell den Vorteil, dass eine größere Nutzergruppe durch angepasste Öffnungszeiten erreicht werden kann (vgl. JENSEN). Herr Bjerregaard sieht in den Hintergründen zur Entstehung der Open-Libraries zusätzlich zu den genannten Aspekten noch das Ziel, das Bibliothekspersonal verstärkt in anderen Aufgabenbereichen einzusetzen. Diesbezüglich können mehr Außer-Haus-Besuche und Aktivitäten außerhalb der Bibliotheksräume, beispielsweise in Schulen, Kindergärten stattfinden.

Die Konzeptumsetzung:

Zu Beginn habe man intensiv darüber nachgedacht, wie die Zugänglichkeit zu Bibliotheken verbessert werden könnte, ehe man sich für das Open-Library-Konzept entschieden hat (vgl. CHRISTENSEN). Vor der Implementierung sei es wichtig gewesen, das Bibliothekspersonal über das Open-Library-Konzept zu informieren und von den Vorteilen zu überzeugen (vgl. BJERREGAARD). Die ersten Schritte der Implementierung der Open-Library waren die Einrichtung der technischen Komponenten, zum Beispiel die Videoüberwachung (vgl. JENSEN; THOMSEN). Ebenso wurde die Inneneinrichtung bedacht und auf ausreichend Schilder zur Bedienung und mit Kontakten und Hotline-Nummern für den Notfall geachtet (vgl. BJERREGAARD). Ein weiterer Vorgang konzentrierte sich auf das Marketing der neuen Bibliotheken (vgl. JENSEN).

Die folgenden Schritte seien mehr nutzerorientierend ausgerichtet gewesen (vgl. OTTOGREEN): Man habe die Nutzer über die neuen Öffnungszeiten und über das Konzept der Open-Library informiert. Insbesondere sei darauf geachtet worden, dass die Bibliotheksnutzer das Konzept mit den selbstbedienten Inhalten verstehen. So sei erklärt worden, dass während der Open-Library-Zeiten vor Ort anwesendes Personal andere Aufgaben habe, als die Kundenbetreuung und lediglich für kurze Fragen zur Verfügung stehen könne (vgl. THOMSEN). Außerdem seien die Bibliotheken zu ihren Herausforderungen befragt worden und man habe Meetings abgehalten, um Lösungen zu finden (vgl. CHRISTENSEN).

Veränderungen im Vergleich zu vorher:

Einige Bibliotheken wurden als Open-Libraries konstruiert und waren von Anfang an selbstbedient ausgerichtet, beispielsweise Ørestad og Solvang (vgl. OTTOGREEN). Andere Bibliotheken hingegen waren zuvor traditionelle Öffentliche Bibliotheken, die das Open-Library-Modell implementiert haben. Folgende Veränderungen wurden, den Experten nach, bei den transformierten Bibliotheken festgestellt:

- Die Öffnungszeiten wurden erweitert und die Zugänglichkeit erhöht.
- Die Nutzer sind zeitlich flexibler in ihrem Bibliotheksbesuch und es wird eine neue Zielgruppe angesprochen: Menschen, die vorher keine Zeit hatten die Bibliothek zu nutzen.
- Bibliotheksnutzer können die Bibliothek selbstständig bedienen (vgl. JENSEN).

- Das Bibliothekspersonal bietet mehr Aktivitäten und Außer-Haus-Besuche (z.B. in Schulen, Kindergärten) an (vgl. BJERREGAARD).
- Die Bibliotheksbesucher nutzen die Open-Libraries stark (vgl. CHRISTENSEN).

Schwierigkeiten und Herausforderungen:

Zusammenfassend können drei gravierende Aspekte genannt werden:

Insgesamt sei der Transformationsprozess langwierig gewesen (vgl. BJERREGAARD). Der Prozess von der traditionellen zu einer Open-Library sei zudem graduell gewesen und die Umgewöhnung seitens Personal und Bibliotheksnutzer habe Zeit gebraucht.

In einigen Stadtteilen würden Obdachlose, insbesondere in der Winterzeit, die Bibliotheksräume missbrauchen. Sie würden in den Räumlichkeiten schlafen, rauchen, Alkohol konsumieren und die Bibliotheksnutzer durch unangemessenes Verhalten stören (vgl. THOMSEN). Einige Nutzer sehen die Bibliothek nicht mehr als Bücherei im traditionellen Sinne, sondern halten sich in den Räumlichkeiten auf, um zu schlafen und zu essen (vgl. OTTOGREEN). Es gestalte sich als großes Problem, die Nutzer, die sich nicht an die Regeln halten, in die Schranken zu weisen, weil das Bibliothekspersonal nicht anwesend sei (vgl. CHRISTENSEN). In anderen Stadtteilbibliotheken komme es hingegen zu keinerlei Vorfällen (vgl. CHRISTENSEN). In Vanløse sei es in wenigen Fällen zu unangemessenem Verhalten gekommen. Der Erfahrung nach seien die Bibliotheksnutzer zu jeder Uhrzeit in der Lage, sich angemessen zu verhalten (vgl. JENSEN).

Es würden nicht alle Bibliotheksnutzer das Open-Library-Konzept begrüßen. Man erwarte auch zu selbstbedienten Zeiten vom Personal bedient zu werden. Es werde von manchen Kunden als schlechter Service empfunden, wenn während der Open-Library-Zeiten Personal in der Bibliothek ist, das jedoch nicht für sie zur Verfügung steht.

Feedback und Reaktionen der Nutzer:

In Vanløse habe man eine Nutzerumfrage durchgeführt, mit dem Ergebnis eines positiven Feedbacks der Nutzer (vgl. JENSEN). Ähnlich verhalte es sich in Vigerslev und Vesterbro, wobei es gelegentlich zu Beschwerden über Obdachlose in der Bibliothek käme. Diese würden die Bibliothek zum Schlafen, Alkoholkonsum, rauchen und herumhängen nutzen und mit ihrem Verhalten die Bibliotheksnutzer stören (vgl. THOMSEN). Die Nutzer in Ørestad und Solvang seien zufrieden mit dem Open-Library-Konzept (vgl. OTTOGREEN). In Nørrebro seien die Nutzerreaktionen sehr unterschiedlich. Einige Bibliotheksbesucher seien verwirrt oder unzufrieden, andere hingegen sind sehr glücklich mit den langen Öffnungszeiten (vgl. BJERREGAARD). In Østerbro und Øbro Jagtvej würden sich einige Nutzer noch längere Öffnungszeiten wünschen, andere hingegen hätten gerne öfter Bibliothekspersonal anwesend (vgl. CHRISTENSEN). In einigen Stadtteilbibliotheken würden die Nutzermeinungen stark variieren. Manche Nutzer seien vom Konzept verwirrt, manche seien unzufrieden und andere hingegen sehr zufrieden mit den Open-Libraries (vgl. BJERREGAARD).

Einschätzung der Experten:

Insgesamt ist die Resonanz der Experten positiv. Ein ausschlaggebendes Argument für die Open-Libraries seien die langen Öffnungszeiten, die gute Akzeptanz und die positive Bewertung der Bibliotheksnutzer. Festzuhalten ist, dass der Transformationsprozess Zeit braucht, sowohl auf Seiten der Nutzer als auch des Bibliothekspersonals. Halten sich Obdachlose in den Bibliotheksräumen auf, kann es zu Beschwerden seitens der Bibliotheksnutzer kommen (vgl. THOMSEN). Ein wichtiges Schlüsselwort in Bezug auf eine gelungene Konzeptumsetzung sei Vertrauen. Da sich die Nutzer zu bestimmten Zeiten ohne Personal in der Bibliothek aufhalten, käme man nicht umhin, den Nutzern zu vertrauen (vgl. JENSEN).

5.2 Open-Libraries in Deutschland

5.2.1 Bücherhalle Hamburg Finkenwerder:

Auswertung der Interviews mit Frau Neustadt und Frau Rohrßen




Hintergrundinformationen zur Open-Library:

Die Bücherhalle Finkenwerder ist eine der 36 Bibliotheken der Bücherhallen Hamburg- einer Gemeinnützigen Stiftung privaten Rechts, die durch die Freie und Hansestadt Hamburg gefördert wird. Mit 450 Mitarbeitern, rund 4,8 Millionen Besuchern pro Jahr und einer Ausleihe von etwa 14 Millionen Medien (Stand 2016) ist sie Deutschlands größtes kommunales Bibliothekssystem (vgl. Bücherhallen, 2017b).

Die Open-Library liegt im Süden Hamburgs, in der Ostfrieslandstraße 5 in 21129 Hamburg. Die Leitung der Stadtteilbibliothek liegt bei Frau Christine Neustadt (vgl. Bücherhallen Hamburg, 2017c).

Entstehungszeitraum:

Die Eröffnung der ersten Open-Library Deutschlands in der Stadtteilbibliothek Hamburg-Finkenwerder fand am 11. Dezember 2014 statt. In einem mehrphasigen Prozess wurden die Öffnungszeiten erweitert. Begonnen hat die Open-Library mit personallosen Zeiten über die Mittagszeit, in der das Personal Mittagspause machte. Derzeit (Stand 2017) ist die Open-Library an vier Tagen zugänglich, davon an zwei Tagen durchgängig ohne Bibliothekspersonal.

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
 Unsere Öffnungszeiten	 geschlossen	11:00 18:00*	8:00 16:00**	11:00 18:00*	 geschlossen	8:00 16:00**

* 13-14 Uhr: [Open Library](#) (Zugang zur Bücherhalle nur für Kunden ab 18 Jahren mit einer gültigen Kundenkarte)

** 8-16 Uhr: [Open Library](#) (Zugang zur Bücherhalle nur für Kunden ab 18 Jahren mit einer gültigen Kundenkarte)

Abb. 12: Öffnungszeiten der Open-Library Finkenwerder (Quelle: Bücherhallen Hamburg, 2017b)

Planung und Vorbereitung:

Begonnen hätte man mit der Open-Library-Planung im Jahr 2012, während des Projekts „Bücherhallen 2015“. Es sei ein Anliegen der Bücherhallen gewesen, Überlegungen zur zukünftigen Bibliothekswirklichkeit, u.a. in den Bereichen Personalentwicklung, Grundbildung und Raumgestaltung anzustellen. Regelmäßige Kundenumfragen hätten ergeben, dass längere Öffnungszeiten der größte Wunsch der Bibliotheksnutzer seien. In der Zentralbibliothek habe man bereits mit Hilfe freier Ressourcen und Selbstverbuchungstechnik dem Kundenwunsch mit längeren Abendöffnungen und der Montagsöffnung entgegenkommen können. Um eine Öffnungszeitenenerweiterung auch in den Stadtteilbibliotheken ermöglichen zu können, hätten sich einige Projektgruppen mit verschiedenen Bibliotheksmodellen, die längere Öffnungszeiten ermöglichen, auseinandergesetzt. Thematisiert worden seien z.B. die Modelle der „Non-Person-Library“, also Selbstbedienungsbibliotheken ohne Personal, sowie Containerbibliotheken an neuen Standorten. Da ein Aufstocken der Personalressourcen nicht möglich gewesen sei, hätte man eine technische Lösung gesucht. Im Gespräch mit der Geschäftsleitung der Bücherhallen, habe man sich schließlich für das Open-Library-Modell nach dänischem Vorbild entschieden, da das Konzept am ehesten zu den Unternehmenszielen der Bücherhalle gepasst hätte. Das bestehende Personal solle weiterhin beschäftigt werden und der übliche Bibliotheksservice weiter angeboten werden. Darüber hinaus solle eine Öffnungszeitenenerweiterung ermöglicht und ein neues Serviceangebot etabliert werden.

Für die Konzeptplanung und Erstellung der Planungspapiere sei 2014 eine Arbeitsgruppe gebildet worden (vgl. ROHRSSSEN).

Der Standort Finkenwerder wurde für das Open-Library-Pilotprojekt aus mehreren Gründen ausgewählt:

- Die Öffnungszeiten waren mit nur zwei Tagen pro Woche sehr gering (vgl. NEUSTADT). Es war die größtmögliche Öffnungszeitenenerweiterung möglich (vgl. ROHRSSSEN).
- Die Mittagsschließung eignete sich zur Überbrückung in der Testphase (vgl. ROHRSSSEN).
- Die soziale Kontrolle: Der Stadtteil Finkenwerder hat einen dörflichen Charakter. Es ist von einer hohen sozialen Kontrolle seitens der Bürger auszugehen (vgl. NEUSTADT).

- Der Kundenstamm: Es nutzen fast ausschließlich Kunden aus dem Stadtteil die Bücherhalle (vgl. ROHRSSSEN).
- Die Projektgruppe hatte ein gutes Gefühl, dass Finkenwerder der richtige Standort für das Konzept ist (vgl. NEUSTADT).

Die Konzeptumsetzung:

Die Planung habe viel Zeit in Anspruch genommen. Zu Beginn habe die Überlegung im Vordergrund gestanden, wie die Öffnungszeiten verlängert werden können. Zu diesem Zweck sei eine Projektgruppe gebildet worden, die sich mit unterschiedlichen Konzepten, um die Angebote der Bücherhallen länger zu Verfügung stellen zu können, befasst habe

Die Konzeptumsetzung sei in mehreren Schritten erfolgt. Begonnen habe man die Testphase der Open-Library mit einer Mittagsöffnung im Sinne einer selbstbedienten Nutzung in Abwesenheit des Personals. Zuvor sei die Bücherhalle von 13-14 Uhr geschlossen gewesen. Fortan habe die Bücherhalle ihren Kunden im Sinne einer selbstbedienten Nutzung in Abwesenheit des Personals zu Verfügung gestanden. In dieser Zeit habe das Bibliothekspersonal die Open-Library-Technik auf ihre einwandfreie Funktion prüfen können (vgl. NEUSTADT).

Zukünftig sei eine Erweiterung der Öffnungszeiten möglich, beispielsweise könne die Zeit in den Abendstunden verlängert werden. So spräche prinzipiell nichts dagegen, die Bücherhalle statt nur bis 18 Uhr, bis 22 Uhr als Open-Library für die Nutzer zugänglich zu machen. Jedoch wäre die telefonische Hotline, die aus Finkenwerder angerufen werden kann, zu später Stunde nicht mehr erreichbar und auch die Hauptverwaltung könne bei Fragen und Problemen nicht agieren. Dennoch werde das Open-Library-Konzept weiter ausgebaut und in naher Zukunft in bis zu acht weiteren Bücherhallen umgesetzt (vgl. ROHRSSSEN).

Unverändert solle ein Wechsel zwischen personalloser und personalbesetzter Öffnungszeiten bleiben, damit weiterhin die Möglichkeit bestehe, die Medien zurück zu sortieren, aufzuräumen und nach dem Rechten zu sehen. Aufeinander folgende Open-Library-Tage ohne Personal seien künftig nicht in Planung (vgl. NEUSTADT).

Veränderungen im Vergleich zu vorher:

Das Ziel, eine Öffnungszeitenenerweiterung zu verwirklichen, wurde erreicht: Mit einer Erweiterung von 12 auf 20 Stunden plus einer Samstagsöffnung haben sich die Öffnungszeiten mehr als verdoppelt.

Für die Implementierung des Open-Library-Modells sei die Bücherhalle baulich verändert worden: Der Thekenbereich sei versetzt und verkleinert worden, das Inventar um abschließbare Schränke, Schubladen und ein Rollregal für Nintendo-Spiele erweitert und die Computer seien mit abschließbaren Türen versehen worden. Des Weiteren sei für die automatische Türöffnung ein Umbau erforderlich gewesen. Darüber hinaus wurden für die erforderliche Open-Library-Technik vier Kameras, ein Lautsprecher und ein Eingangcomputer in der Bibliothek platziert (vgl. NEUSTADT).

Schwierigkeiten und Herausforderungen bei der Planung und Implementierung:

Die gesamte Planung und Vorarbeit sei ein langer organisatorischer und technischer Aufwand gewesen, zu dem viel Zeit und elektrische Vorarbeit benötigt worden sei. Als Herausforderung könne die gesamte Umsetzung genannt werden. Die Konzeptumsetzung sei schrittweise erfolgt, um eventuellen Gefahrenquellen und technischen Fehlfunktionen im Bedarfsfall vorbeugen zu können. Im ersten Schritt habe man die Überbrückung der Mittagspause erwirkt. Durch diese einstündige Open-Library-Zeit habe man beispielsweise die Sicherheitsüberwachung und die Türöffnung auf ihre Tauglichkeit prüfen können. Im zweiten Schritt sei ein weiterer Öffnungstag, der Mittwoch, als erster personalloser Open-Library-Tag eingeführt worden. Damit einher ging die Voraussetzung, dass die Open-Library-Technik, die Sicherheitsüberwachung und auch die automatische Türöffnung einwandfrei funktionierten. Nachdem man sichergestellt habe, dass die Open-Library die technischen Voraussetzungen erfüllte, sei im dritten Schritt die Öffnungszeiten verlängert und die Samstagsöffnung eingeführt worden. Insgesamt habe sich die Planung und Umsetzung über mehrere Jahre erstreckt (vgl. NEUSTADT).

Als logistische und kostenintensive Herausforderung habe sich der Umbau der Eingangstür entpuppt. So hätte die Tür eine elektronische Öffnung und Schließung nicht möglich gemacht und eine bautechnische Anpassung an die Open-Library-Technik sei erforderlich gewesen (vgl. ROHRSEN).

Eine Herausforderung sei der Umgang mit dem Personal gewesen. Um Ängsten in Bezug auf Stellenabbau und Personalreduzierungen vorzubeugen, seien Betriebsvereinbarungen geschlossen worden. Es bestehe die Regelung, dass die zum jetzigen Zeitpunkt personalbesetzten Öffnungszeiten nicht durch Open-Library-Zeiten ersetzt werden dürfen (vgl. ROHRSEN).

Feedback und Reaktionen der Nutzer:

Frau Neustadts Erfahrung zufolge gebe es Nutzer, die ausschließlich zu personalbesetzten Zeiten in die Bücherei kommen und das Open-Library-Konzept aus Prinzip ablehnen. Die Tatsache, dass Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren nicht zur Open-Library-Nutzung befugt sind, werde negativ bewertet.

Die Mehrheit der Kunden reagiere hingegen positiv auf die langen Öffnungszeiten. So habe es Kunden gegeben, die zuvor aufgrund einer Überschneidung ihrer Arbeitszeit mit der Öffnungszeit der Stadtbibliothek diese nicht besuchen konnten. Deshalb werde besonders die Samstagsöffnung sehr geschätzt.

Einschätzung der Experten:

Insgesamt sind sowohl Frau Rohrßen als auch Frau Neustadt sehr zufrieden mit dem Open-Library-Modell.

Wenn es um den Wunsch einer Öffnungszeitenenerweiterung geht, sei das Konzept der Open-Library eine Möglichkeit, diesen zu erfüllen, obschon sie stets nur die zweitbeste Lösung neben der traditionellen Idee, mehr Personal zu beschäftigen, sei. Sollte auf Grund von Personalknappheit jedoch kein Mehr an Personaleinsatz möglich sein, sei das Open-Library-Konzept eine gute Alternative, um den Kundenwünschen nach erweiterten Öffnungszeiten und/oder mehr Öffnungstagen nachzukommen.

Die Angst, dass es zu Vandalismus, Unfällen und Diebstählen in den Bibliotheksräumen während der Open-Library-Zeiten kommen könnte, blieb am Beispiel der Bücherhalle Finkenwerder bislang unbegründet. Das Risiko könne nicht als nennenswerter Nachteil bestätigt werden.

5.2.2 Stadtbibliothek Norderstedt Glashütte:

Auswertung des Interviews mit Herrn Tschepe

Hintergrundinformationen zur Open-Library:

Die Stadtbücherei Norderstedt ist Teil der Bildungswerke Norderstedt und mit einem Medienbestand von 150.000 Medieneinheiten eine der größten Öffentlichen Bibliotheken des Landes Schleswig-Holstein. Neben der Hauptbücherei in Norderstedt-Mitte gibt es drei weitere Stadtteilbibliotheken in Garstedt, Friedrichsgabe und Glashütte (vgl. Stadtbücherei Norderstedt, 2017a).

Öffnungszeiten					
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
8-18	geschl.	8-18	geschl.	8-18	8-13

Öffnungszeiten <i>mit</i> Personal					
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
10-13 14-18	geschl.	10-13 14-18	geschl.	10-13 14-18	10-13

Abb. 13: Öffnungszeiten der Open-Library Norderstedt Glashütte (Quelle: Stadtbücherei Norderstedt, 2017b)

Entstehungszeitraum:

Die Testphase sei am 1. November 2016 gestartet, im Anschluss an eine mehr als einjährige Vorbereitungsphase. Die Einführungsphase diene dazu, die Technik auf ihre Funktion zu überprüfen und gegebenenfalls Nachbesserungen tätigen zu können.

Ab März 2017 gehe die Open-Library in den Regelbetrieb. Bis dahin ist die Bücherei montags, mittwochs und freitags von 8-18 Uhr und samstags von 8-13 Uhr geöffnet. Von den Öffnungszeiten sind bislang die ersten beiden Stunden personallos. Die personalbesetzte Zeit beginnt um 10 Uhr. Außerdem ist die Mittagspause (13-14 Uhr) unbesetzt.

Planung und Vorbereitungen:

Das Open-Library-Konzept schien für die Stadtteilbibliothek Glashütte geeignet zu sein, weil die Bibliothek klein und überschaubar ist. Die Bibliothek besteht aus einem einzigen Raum mit einer Fläche von 260 Quadratmeter.

Vor der Konzeptumsetzung habe die Inspiration zum Open-Library-Konzept gestanden: Bei einer Veranstaltung über dänische, regionale Bibliotheken mit langen Öffnungszeiten sei zum ersten Mal die Idee gekommen, in Norderstedt den Bibliotheksnutzerwunsch nach mehr Öffnungszeiten ohne zusätzliches Personal umsetzen zu können. Die Bücherhalle Finkenwerder habe als Vorbild gedient, bei der Umsetzung habe man zum Beispiel bezüglich der Datenschutzrichtlinien anders vorgehen müssen, da sich die Richtlinien in den Bundesländern unterscheiden.

Die Konzeptumsetzung:

Nach der Entscheidung, das Open-Library-Konzept in Norderstedt umzusetzen, wurde eine Ausschreibung für die Open-Library-Technik und die Umsetzung der erforderlichen Hard- und Software gemacht.

Zukünftig, nach Beendigung der Testphase, werde zusätzlich ein Kontakt mit einem Wachdienst hergestellt, damit die Sicherheit der Bücherei auch während der Open-Library-Zeiten gewährleistet werden kann.

Veränderungen im Vergleich zu vorher:

Man habe sechs Kameras installiert, die, mit Ausnahme des Lesecafés, den gesamten Bibliotheksraum zu den Open-Library-Zeiten aufzeichnen.

Zudem wurde neues Mobiliar, z.B. abschließbare Fächer und Schränke für Computer und Mitarbeiter-Dokumente, angeschafft. Außerdem wurden Kabeltelefone gegen tragbare Telefone getauscht, um diese während der personallosen Zeiten weg-schließen zu können. Es ist den Bibliotheksnutzern nicht möglich, während der Open-Library-Zeiten die bibliothekseigenen Telefone zu benutzen.

Schwierigkeiten und Herausforderungen bei der Planung und Implementierung:

Bei der Einführung der Open-Library-Software sei es vereinzelt zu Problemen mit Updates gekommen. Im Laufe der Testphase habe man diese jedoch beheben können.

Überhaupt müsse während der Open-Library-Zeiten die Technik, z.B. die Software, die EDV, die Tür- und Lichtsteuerung einwandfrei funktionieren, da kein Personal vor Ort ist, um eventuellen Fehler oder Ausfällen der Technik entgegenzuwirken.

Die Videoüberwachung sei ein Datenschutzproblem, das in den Bundesländern unterschiedlich geregelt wird. Deshalb sei es zwingend notwendig, sich über die herrschenden Bestimmungen zu informieren, um die Technik regelkonform anwenden zu können. In Schleswig-Holstein sei es beispielsweise verboten, öffentliche Flächen (z.B. vor der Bücherei) zu filmen. Die Herausforderung diesbezüglich sei, die Kameras richtig einzustellen.

Als eine weitere Herausforderung könne unter Umständen das Personal gewertet werden, da die Veränderungen Ängste bei den Mitarbeitern auslösen könnte. Um möglichen Besorgnissen und Ängsten von vorneherein entgegen zu wirken, habe man eine Betriebsvereinbarung zusammen mit dem Personal geschlossen. In dieser sei festgelegt worden, dass die Personalzeiten erhalten bleiben und somit kein Bibliotheksangestellter um seine Arbeitszeit fürchten muss.

Eine wichtige Komponente, die zu Schwierigkeiten führen könne, sei die Eingangstür. Der Türein- und auslass, sowie die Steuerung müssen an die Open-Library-Technik angepasst werden und automatisch funktionieren. Gleichzeitig müsse es während der personalbesetzten Zeiten möglich sein, die Tür manuell zu bedienen. Der Türein-bzw.-umbau erfordere das Wissen von Experten. Die Kosten für die Eingangstür seien insgesamt nicht unerheblich gewesen.

Feedback und Reaktionen der Nutzer:

Bisher habe die Open-Library Glashütte nur positives Feedback erhalten. Die Open-Library-Nutzer kämen regelmäßig und nutzen die Bücherei auch ohne Personal ganz selbstverständlich. Es müsse an dieser Stelle jedoch erwähnt werden, dass die Open-Library-Zeiten derzeit, auf Grund der Testphase, noch gering sein, und bislang wenige Bibliotheksbesucher das Angebot nutzen würden.

Einschätzung des Experten:

Eine Open-Library ermögliche es, den Nutzerwunsch nach mehr Öffnungszeiten ohne mehr Personaleinsatz zu verwirklichen. Durch das neue Konzept könne der Bibliotheksraum länger, öfter und selbstbestimmt von den Bibliotheksbesuchern genutzt werden. Allerdings dürfen bei der Planung und Umsetzung des Open-Library-Konzeptes der Zeitaufwand und die technischen Voraussetzungen nicht unterschätzt werden. Eine Open-Library sei kein Selbstläufer. Viel mehr brauche es Personal, das zweitweise vor Ort ist, für Ruhe sorgt und den Bibliotheksnutzern ein Gefühl von Sicherheit vermittelt. Alles in allem sei das Open-Library-Konzept jedoch positiv zu bewerten.

5.2.3 Open-Library Bielefeld Sennestadt:

Auswertung des Interviews mit Frau Vogt

Hintergrundinformationen zur Open-Library:

Die Stadtteilbibliothek Sennestadt ist eine der acht Stadtteilbibliotheken der Stadtbibliothek Bielefeld, die 504.272 Medieneinheiten (Stand 2015) besitzt und rund 550.000 Besuchern jährlich zählt (vgl. Stadt Bielefeld, 2016, S. 7).

Die Open-Library liegt im Süden Bielefelds, in der Elbeallee 70, in 33689 Bielefeld. Die Ansprechpartnerin ist Frau Windy Vogt.

Am 15. Februar 2017 eröffnete die erste Open-Library Nordrhein-Westfalens. Zugang erhält jeder Besitzer einer gültigen Erwachsenenkarte für die Stadtbibliotheken in Bielefeld. Die Türen öffnen sich automatisch, sobald der Bibliotheksausweis vor die Kontaktfläche am Eingangsterminal gehalten wird. Aus Sicherheitsgründen wird der Bibliotheksraum mit Videokameras überwacht. Die Bibliotheksnutzer erklären sich durch Nutzung der Open-Library mit der Videoüberwachung einverstanden. Durch Selbstverbuchungsautomaten können Medien von den Nutzern eigenständig ausgeliehen und zurückgegeben werden (vgl. Stadtbibliothek Bielefeld, 2017).

Öffnungszeiten:

Montag:

10 - 20 Uhr (geöffnet)

Dienstag - Freitag:

10 - 13 Uhr (mit Personal)

13 - 15 Uhr (geöffnet)

15 - 18 Uhr (mit Personal)

18 - 20 Uhr (geöffnet)

Samstag:

10 - 13 Uhr (mit Personal)

13 - 16 Uhr (geöffnet)

Abb. 14: *Öffnungszeiten der Open-Library Sennestadt* (Quelle: Stadtbibliothek Bielefeld, 2017)

Planung und Vorbereitung:

Die Open-Library Finkenwerder in Hamburg habe als Vorbild gedient. Da sich das Konzept gut bewährt habe, sei der Wunsch aufgekommen, mit den Mitarbeitern der Bücherhalle über das Konzept zu sprechen. Anschließend sei die Entscheidung gefallen, in Bielefeld eine Open-Library zu eröffnen.

Die Konzeptumsetzung:

Zu Beginn habe man den Kontakt zu Open-Library-Anbietern gesucht, um mit dem System vertraut zu werden. Neben der standardisierten Hard- und Software konnten mit Hilfe der Firma Easycheck eigene Ideen umgesetzt werden.

Der Umbau der Stadtteilbibliothek zur Open-Library erfolgte in Phasen: Begonnen habe der Prozess bei der Ideenfindung. Anschließend habe man sich über verschiedene Komponenten Gedanken machen müssen. Als Beispiel können bauliche Veränderungen, Anpassung der Bibliotheksangebote und die Umgewöhnung des Personals an die neue Situation genannt werden.

Veränderungen im Vergleich zu vorher:

Die Öffnungszeiten wurden erweitert: Das ganze Bibliotheksangebot steht den Kunden mit einem gültigen Erwachsenenbibliotheksausweis auch während der Open-Library-Zeiten zur Verfügung.

Schwierigkeiten und Herausforderungen bei der Planung und Implementierung:

Der Transformationsprozess habe viele Komponenten beinhaltet, die bei der Planung und Umsetzung beachtet werden mussten. Insbesondere sei hier die bauliche Veränderung der Eingangstür, beziehungsweise die Anpassung der Tür an die Open-Library-Technik, zu erwähnen. Sie habe neu aufgerüstet werden müssen, damit sie für das Open-Library-Modell tauglich ist.

Feedback und Reaktionen der Nutzer:

Die Einführung des Konzepts erfolgte erst kürzlich, weshalb noch keine Aussagen bezüglich der Auswirkungen in Bezug auf Bibliotheksnutzer, Ausleihzahlen etc. getätigt werden können.

Erwartet werde jedoch eine hohe Kundenakzeptanz sowie eine Steigerung der Besucherzahlen auf Grund der verlängerten Öffnungszeiten.

Einschätzung der Expertin:

Das Open-Library Modell schaffe neue Anreize, so Harald Pilzer, Stadtbibliotheksdirektor Bielefeld. Das Konzept biete den Bibliotheksnutzern mehr Service, ist jedoch mit Kosten verbunden (vgl. Stadtbibliothek Bielefeld, 2016, S.2).

Durch die erweiterten Öffnungszeiten können eine größere Reichweite in Bezug auf den Kundenstamm erzielt werden und Menschen erreicht werden, die aus zeitlichen Gründen keine Bibliotheken besuchen.

6. Handlungsempfehlungen

Als Hilfestellung für Öffentliche Bibliotheken, die einen Umbau ihrer Räumlichkeiten zu einer Open-Library in Betracht ziehen, sollen im Folgenden Handlungsempfehlungen gegeben werden. Diese können als Inspiration und Hilfestellung bei der Planung, den Vorbereitungen und der Umsetzung dienen. Die Handlungsempfehlungen leiten sich sowohl aus dem theoretischen Teil dieser Arbeit als auch aus den Expertenbefragungen ab. Sie sind als Hilfestellung zu verstehen und decken keinesfalls alle Anforderungen der Open-Libraries ab, da teilweise die Unterstützung von Experten, beispielsweise bei der technischen Umsetzung, benötigt wird.

Planung und Organisation:

Eine sorgfältige Planung minimiert das Risiko unangenehmer Überraschungen, die vorher nicht bedacht wurden. Zum Beispiel sollten verschiedenste Szenarien vorher durchgespielt werden. Welche Situationen können eintreten? Was muss diesbezüglich vorab geklärt werden? Ein umfangreiches Planungspapier haben die Bücherhallen Hamburg herausgegeben. Themen, mit denen man sich befassen sollte sind demnach: Standortfaktoren, Rechtliche Voraussetzungen, die Einlasskontrolle, die technische Organisation sowie die Organisation vor Ort und das Medienangebot (vgl. Bücherhallen Hamburg, 2016).

Hilfreich kann zudem die Entwicklung von Strategien sein, zum Beispiel in den Bereichen:

- Vorbeugung von Vandalismus und Diebstählen
- Gestaltung eines attraktiven, nutzerfreundlichen Bibliotheksraums
- Marketing, um die Open-Library-Nutzung zu stimulieren (vgl. Johannsen, 2012a, S. 339)

Ein Beispiel: Wie gehe ich mit dem Risiko von unangemessenem Verhalten zu Open-Library- Zeiten um? Mögliche Lösungen können sein:

- Einschaltung eines Wachdienstes
- Ein unregelmäßiger Wechsel der Öffnungszeiten
- Kontakt zu Sozialarbeitern oder der Polizei
- Videoüberwachung (vgl. ebd.)

Pilotprojekt und Testphase:

Für das Pilotprojekt sollte eine geeignete Bibliothek ausgesucht werden. Beginnen sollte die Konzeptumsetzung mit einer Testphase, in der die Öffnungszeiten unwesentlich verlängert werden. Für die Überbrückung eignet sich die Mittagspause. So kann die Technik geprüft werden. Im Idealfall befindet sich vorher und nachher Personal in der Bibliothek, das handeln kann, falls es zu Fehlern mit der Technik oder sonstigen Störungen kommt.

Sich Zeit lassen:

Bei einer Open-Library spielen viele Komponenten eine Rolle, die einwandfrei miteinander funktionieren müssen. Bis das Zusammenspiel einwandfrei läuft, braucht es Zeit. Um Fehlerquellen, zum Beispiel mit der Software, zu vermeiden, sollte die Technik während der Testphase hinreichend überprüft werden. Auch die Umgewöhnung des Personals und der Bibliotheksnutzer an das neue Konzept braucht Zeit.

Tür:

Eines der größten Herausforderungen ist die Eingangstür. Diese muss für die Open-Library-Technik umfunktioniert werden und sowohl manuell als auch automatisch betrieben werden können. Nicht jede Tür eignet sich dafür. Der Umbau kann mit einem erheblichen Kostenfaktor verbunden sein.

Kosten:

Nicht nur zusätzliche Bibliothekseinrichtung (abschließbare Fächer und Regale, der Thekenbereich, etc.) und die Einrichtung der Open-Library-Technik verursacht Kosten, auch der finanzielle Aufwand für den Umbau der Eingangstür ist nicht unerheblich.

Unterstützung holen:

Nicht nur der Umbau der Eingangstür und der Open-Library-Technik erfordert professionelle Hilfe. Es kann durchaus hilfreich sein, sich Tipps und Anregungen von anderen Bibliotheken (Open-Libraries) zu holen. Gegebenenfalls kann es sich zudem als sinnvoll erachten, rechtzeitig mit der jeweiligen Kommunalverwaltung in Kontakt zu treten, um die jeweils zu beachtenden bau- und sicherheitsrechtlichen Bestimmungen abzuklären. So lassen sich schon im Vorfeld Schwierigkeiten oder Verzögerungen bei der bautechnischen Abnahme vermeiden

Videüberwachung und Datenschutz:

Sollen Kameras in der Bibliothek positioniert werden, muss der Datenschutz beachtet werden. In den Datenschutzregelungen unterscheiden sich die Bundesländer voneinander. Um Rechtswidrigkeiten zu vermeiden, sollte man sich mit den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen des jeweiligen Landes vertraut machen oder gegebenenfalls das direkte Gespräch mit Datenschutzbeauftragten des Landes suchen.

Bibliothekspersonal:

Auch in einer Open-Library spielt das Personal eine große Rolle. Es arbeitet weiterhin in der Bibliothek und geht den alltäglichen Aufgaben nach. Das Rücksortieren der Medien nach der Open-Library-Zeit gehört fortan ebenso zu den Aufgaben, wie das Informieren der Nutzer über die Open-Library.

Zudem darf nicht vergessen werden, dass das neue Konzept Ängste verursachen kann. Es stellt sich möglicherweise die Frage, ob künftig Arbeitszeit eingespart wird und das Personal künftig nicht mehr gebraucht werde.

Betriebsvereinbarung:

Es sollten Konditionen geschaffen werden, die festlegen, wie mit dem Personal umgegangen wird. Um Ängsten entgegenzuwirken kann mit dem Betriebsrat schriftlich festgehalten werden, dass keine derzeit personalbesetzte Zeit durch Open-Library-Zeit ersetzt wird.

Checklisten:

Sowohl bei der Planung als auch bei der späteren Umsetzung sind Checklisten hilfreich, um nichts Elementares zu vergessen. Eine Checkliste kann den Mitarbeitern der Open-Library eine Hilfestellung zum Ablauf und Übergang zwischen personalbesetzter Zeit und Open-Library-Zeit sein (Welche Dinge müssen weggeschlossen werden? Welche Schilder müssen aufgestellt werden? Muss die Technik an- oder abgestellt werden?)

Bibliotheksraum:

Die Bibliothek sollte nutzerfreundlich gestaltet werden, damit sich die Kunden wohl fühlen. Dunkle Ecken, Unordnung und Unsauberkeit sollten vermieden werden. Stattdessen fordern helle, leicht zu überblickende Räumlichkeiten das Wohlbefinden. Insbesondere in den Wintermonaten spielt der Faktor Licht eine wichtige Rolle für eine angenehme Atmosphäre.

Nutzer:

Die Bibliotheksnutzer müssen über das Konzept informiert werden und das Modell verstehen. Hierfür können Spielregeln vereinbart werden, mit denen sich der Bibliotheksbenutzer bei Nutzung der Open-Library einverstanden erklärt.

Werbung:

Die Nutzer müssen ausgiebig über das Open-Library-Konzept informiert werden, damit sie sich sicher im selbstbedienten Umgang fühlen und das Dienstleistungsangebot nutzen. Hierfür ist es, neben der mündlichen Information durch das Bibliothekspersonal, sinnvoll, Schilder aufzustellen und Poster sowie Flyer zu drucken.

Service:

Nicht vergessen werden darf der Service. Beispielsweise müssen der Reinigungsdienst und die Lieferanten, Zeitungsbringer und gegebenenfalls zusätzliche Wachdienste über das neue Konzept informiert und in den alltäglichen Ablauf involviert werden.

Vertrauen und Mut:

Der Vertrauensaspekt spielt eine große Rolle, da die Kunden während der Open-Library-Zeiten allein verantwortlich sind für den Bibliotheksraum. Das Personal hat keinen Einfluss auf das Geschehen während der Abwesenheit. Es besteht das Risiko von Fehlverhalten, Diebstählen und Vandalismus, wofür es Mut braucht, das Konzept umzusetzen.

Bezogen auf den Nutzer könnte die besondere Herausforderung darin bestehen, diesen in die "Pflicht" bzw. "soziale Verantwortung" zu nehmen, sich mit dem neuen Angebot zu identifizieren und durch sein eigenes Verhalten zur Sicherstellung eines guten Zustands "seiner Bücherei" beizutragen. Siehe dazu Zitat aus dem Interview mit Herrn Ole Jensen: "*Our goal is to give the citizens a feeling of ownership and responsibility.*" (JENSEN, Anhang 7, XXIII)

7. Zusammenfassung, Fazit und Ausblick

Die vorliegende Arbeit zeigt, dass das Open-Library-Konzept eine bewährte Methode ist, die Öffnungszeiten ohne mehr Personaleinsatz zu erweitern. Das Modell nutzt den technologischen Fortschritt und ermöglicht den Bibliotheksbesuchern, die Räumlichkeiten selbstständig zu nutzen.

Der Exkurs in Kapitel 3 offenbarte, dass das Open-Library-Konzept seit Jahren in der dänischen Bibliothekslandschaft verankert und bei den Nutzern beliebt ist. Statistiken weisen darauf hin, dass die Ursachen für die fortwährend hohen Besuchszahlen der Öffentlichen Bibliotheken in Dänemark mit der Entstehung der Open-Libraries im Zusammenhang stehen (vgl. Slots- og Kulturstyrelsen, 2016, S. 9).

Durch die Expertenbefragungen in Kapitel 5 konnten Einblicke in die Praxis gewährt werden und Informationen zur Planung, zu den Vorbereitungen und zur Umsetzung gewonnen werden. Zudem wurden Schwierigkeiten und Herausforderungen hervorgehoben und Experteneinschätzungen eingeholt. Schließlich wurden in Kapitel 6 Handlungsempfehlungen formuliert, womit ein Ziel dieser Bachelorarbeit erreicht wurde. Darüber hinaus beinhaltete die Zielsetzung der Arbeit die Beantwortung dreier Fragestellungen, die an dieser Stelle in Zusammenhang mit den Forschungsergebnissen gebracht werden sollen:

Ist das Open-Library-Konzept für Öffentliche Bibliotheken in Deutschland geeignet?

In Dänemark ist das Konzept seit vielen Jahren sehr erfolgreich. Steigende Besuchszahlen in Folge der verlängerten Öffnungszeiten sind das Resultat. Die Rahmenbedingungen erleichtern die landesweite Umsetzung neuer Konzepte, wie das Open-Library-Konzept. Der Erfolg der Open-Libraries in Dänemark spricht dafür, dass das Konzept es wert ist, auch in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland ausprobiert zu werden. Alle befragten Experten bewerten das Konzept insgesamt positiv und betonen die Vorzüge des Modells. Es wurde jedoch in den Interviews seitens der Experten darauf hingewiesen, dass sich nicht jede Bücherei dafür eignet: So können bautechnische Komponenten die Konzeptimplementierung unmöglich machen, oder der Standort eine Open-Library nicht zulassen. Davon abgesehen raten die Experten jedoch, das Konzept in der ausgewählten Bibliothek zu testen, um herauszufinden, ob das Konzept funktioniert. Vor der tatsächlichen Einführung können nur Spekulationen bezüglich der Eignung des Konzepts für die einzelnen Bibliotheken angestellt werden.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit das Modell funktionieren kann?

Der Frage nach den Voraussetzungen zur Konzeptumsetzung, der Funktion und den technischen Komponenten wurde ein eigenes Kapitel gewidmet (s. Kap 2.4). Zu den Grundvoraussetzungen einer Open-Library zählen RFID und eine Open-Library-Software. Den technischen Aspekten sind jedoch eine Reihe weiterer Komponenten hinzuzufügen, wie die Expertenbefragung verdeutlichte. Von besonderer Bedeutung ist das Vertrauen in die Bibliotheksnutzer. Nur wenn es möglich gemacht wird, die Kontrolle zu Selbstbedienungszeiten an die Nutzer abzugeben, kann das Modell funktionieren. Ebenso wichtig ist eine gut durchdachte Konzeptplanung, die in der dritten Fragestellung angesprochen wird:

Worauf muss bei der Planung und Implementierung des Modells geachtet werden?

In den Handlungsempfehlungen (s. Kapitel 6) zeigt eine übersichtliche Aufzählung die wichtigsten Planungsinhalte. An Hand derer wird noch einmal deutlich, dass zur erfolgreichen Implementierung einer Open-Library verschiedene Komponenten berücksichtigt werden müssen. Neben den planerischen und organisatorischen Komponenten spielt eine einwandfreie Technik, eine durchdachte Inneneinrichtung und der Wille, den Bibliotheksnutzern zu vertrauen, eine entscheidende Rolle.

Fazit und Ausblick:

Die Einschätzung der befragten Experten sowie die Ergebnisse der Analyse hinsichtlich der Bewertung des Open-Library-Konzepts sind durchaus positiv. Das Modell kann als Chance genutzt werden, das Dienstleistungsangebot der Öffentlichen Bibliotheken zu erweitern. Der ausschlaggebende Faktor ist die Erweiterung der Öffnungszeiten, die der meistgenannte Nutzerwunsch an die Bibliotheken sind. Trotz gewisser Risikofaktoren, beispielsweise Vandalismus und Diebstähle, hat sich das Modell bewährt. Die mehrheitlich guten Erfahrungen machen Mut, das Konzept weiter auszubauen. Die Experten an den untersuchten Standorten, insbesondere Hamburg, betonten, dass das Konzept weiter ausgebaut werde. Es liegt nahe anzunehmen, dass auf Grund der positiven Erfahrungen künftig weitere Open-Libraries entstehen werden.

Als abschließendes Fazit dieser Arbeit kann gesagt werden, dass die Einführung des Open-Library-Konzepts an mehreren Tagen sinnvoll und ein Gewinn für die Öffentlichen Bibliotheken sein kann, sofern die Voraussetzungen stimmen.

Literaturverzeichnis

- ANDRESEN, Leif und Helle BRINK, 2011. Document supply in Denmark. In: *Interlending & Document Supply*. **39**(4), S. 176-185. ISSN 0264-1615
- ASENDORPF, Dirk, 2015. Moderne Bibliothek Sitzen, spielen, reden, (lesen). In: *DIE ZEIT* [online]. 12.11.2015 [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.zeit.de/2015/46/bibliothek-daene-mark-open-library>
- BERTELSEN, Ellen W., 2001. *Act regarding library services*. Kopenhagen: Danish National Library Authority. ISBN 87-87012-80-4
- BERTELSMANN STIFTUNG, Hrsg., 2004. *Bibliothek 2007* [online]. *Internationale Best-Practice-Recherche*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F0A-DA4CBCD4/bst/Best_Practice_Buch_neu.pdf
- BIBLIOTHECA, 2017a. *Über uns* [online]. Reutlingen: bibliotheca Germany GmbH [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.bibliotheca.com/3/index.php/de-de/unser-unternehmen/ueber-uns>
- BIBLIOTHECA, 2017b. *Offene Türen zu Ihrer Bibliothek* [online]. Reutlingen: bibliotheca Germany GmbH [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://bibliotheca.com/3/index.php/downloads/brochures/german-brochures/610-g-lbbr1095-open-brochure-de/file>
- BIBLIOTHECA, 2017c. *bibliotheca open+* [online]. Reutlingen: bibliotheca Germany GmbH [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.bibliotheca.com/3/index.php/de-ch/unsere-loesungen/zugang24-2017>
- BIBLIOTHECA, 2017d. *bibliotheca open+* [online]. Reutlingen: bibliotheca Germany GmbH [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.bibliotheca.com/3/index.php/de-ch/unsere-loesungen/open-2017>
- BOGNER, Alexander, Beate LITTIG und Wolfgang METZ, 2014. *Interviews mit Experten: eine praxisorientierte Einführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien. ISBN 978-3-531-19415-8
- BÜCHERHALLEN HAMBURG, 2016. *Planungspapier* [online]. *Fragestellungen zur Open Library in der Bücherhalle Finkenwerder*. Hamburg: Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: http://www.ekz.de/fileadmin/ekz-media/downloads/unternehmen/201_11Buecherhallen_OpenLibrary_Planungspapier.pdf
- BÜCHERHALLEN HAMBURG, 2017a. *Open-Library* [online]. *Hintergründe und Erläuterungen*. Hamburg: Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <https://www.buecherhallen.de/go/id/cahi>
- BÜCHERHALLEN HAMBURG, 2017b. *Über uns* [online] Hamburg: Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <https://www.buecherhallen.de/ueber-uns>
- BÜCHERHALLEN HAMBURG, 2017c. *Bücherhalle Finkenwerder* [online]. Hamburg: Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <https://www.buecherhallen.de/finkenwerder>
- CEYNOWA, Klaus, 2015. Wissen und Information im Digitalen Zeitalter: Herausforderungen und Chancen für die Bibliothek der Zukunft. In: Rolf GRIEBEL, Hildegard SCHÄFFLER und Konstanze SÖLLNER, Hrsg. *Praxishandbuch Bibliothek*. Berlin: De Gruyter Saur, S. 999-1012. ISBN 978-3-11-030293-6
- CORDURA, 2017. *Open Library* [online]. Aabyhøj: Cordura A/S [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://cordura.dk/en/software/products/open-library/>
- DANMARKS BIBLIOTEKSFÖRENING, 2017. *DLA aims and objectives* [online]. Kopenhagen: Danmarks Biblioteksforening [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.db.dk/english>
- EASYCHECK, 2017a. *Technologie* [online]. Göppingen: EasyCheck GmbH & Co. KG [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.easycheck.org/technologie.php?lang=de>

- EASYCHECK, 2017b. *Flyer Open-Library* [online]. Göppingen: EasyCheck GmbH & Co. KG [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: http://www.easycheck.org/webseiten/ec/dokumente/datenblaetter/Flyer_OpenLibrary.pdf
- GRIEBEL, Rolf, Hildegard SCHÄFFLER und Konstanze SÖLLNER, Hrsg., 2015. *Praxishandbuch Bibliotheksmanagement*. Bd. 1, Berlin/München/Boston: De Gruyter Saur. ISBN 9783110302936
- HASENMÜLLER, Monika und Frank SEELIGER, 2017. Der Kunde allein im Haus. In: *BuB Forum Bibliothek und Information*. **69**(2/3), S. 82-84. ISSN 0340-0301
- JOHANNSEN, Carl G. und Niels O. PORS, 2010. The 2007 Structural Reform and the Public Libraries in Denmark. In: *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis*. **34**(3). S. 342-350. ISSN 0341-4183
- JOHANNSEN, Carl G., 2012a. Staffless libraries: recent Danish public library experiences. In: *New Library World*. **113**(7/8), S. 333-342. ISSN 0307-4803
- JOHANNSEN, Carl G., 2012b. *Åbne biblioteker: et kortlægningsprojekt* [Bericht]. Kopenhagen: Det informationsvidenskabelige Akademi [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: [http://iva.ku.dk/ansatte/?pure=da%2Fpublications%2Faaabne-biblioteker\(2a9a3303-428a-44c3-91b9-44651abdc556\).html](http://iva.ku.dk/ansatte/?pure=da%2Fpublications%2Faaabne-biblioteker(2a9a3303-428a-44c3-91b9-44651abdc556).html)
- JOHANNSEN, Carl G., 2017. *Interview durch Autor*. 2016. Kopenhagen: 09.11.2016
- KAISER, Robert, 2014. *Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien. ISBN 978-3-658-02478-9
- KØBENHAVNS BIBLIOTEKER, 2017. *Libraries in Copenhagen* [online]. Kopenhagen: Københavns Biblioteker [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <https://bibliotek.kk.dk/branch-libraries>
- LARSEN, Jonna H., Hrsg., 2010. *Nordic Public Libraries 2.0*. Kopenhagen: Danish Agency for Libraries and Media. ISBN 978-87-92681-02-7
- LARSEN, Jonna H., 2011. Selbstbedienung auch zu ungewöhnlichen Zeiten: Die Offenen Bibliotheken in Dänemark sind beliebt/ 70 bis 80 Stunden geöffnet. In: *BuB Forum Bibliothek und Information*. **63**(2), S.118-119. ISSN 0307-4803
- MAXQDA, 2017. *Qualitative Textanalyse* [online]. Berlin: VERBI GmbH [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.maxqda.de/produkte>
- MUNZINGER, Hrsg., 2017. Eintrag "Dänemark - gesamt". In: MUNZINGER, Hrsg. *Munzinger Online/Länder: Internationales Handbuch* [online]. Ravensburg: Munzinger-Archiv GmbH [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.munzinger.de/document/03000DNK000>
- RABE, Roman, 2015. Bibliothekseinrichtung und technische Ausstattung. In: Rolf GRIEBEL, Hildegard SCHÄFFLER und Konstanze SÖLLNER, Hrsg. *Praxishandbuch Bibliothek*. Berlin: De Gruyter Saur, S. 125-144. ISBN 978-3-11-030293-6
- RATZEK, Wolfgang und Stefan VOLKMANN, 2015. Bibliotheken in Dänemark: Dienstleistungen und Trends. In: *B.I.T.online*. **18**(2), S.133-142. ISSN 1435-7607
- ROHRBEN, Carolin, 2015. „Offene Bibliothek“ nach dänischem Vorbild bei den Bücherhallen Hamburg. In: *BuB Forum Bibliothek und Information*, **67**(4), S. 212-214. ISSN 0307-4803
- SCHADE, Frauke, Konrad UMLAUF, Hrsg., 2012. *Handbuch Bestandsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken*. Berlin: De Gruyter Saur. Bibliotheks- und Informationspraxis. 46. ISBN 978-3-11-024055-9
- SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN, 2016. *Folkebiblioteker i Tal 2015* [online]. Kopenhagen: Slots- og Kulturstyrelsen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://slks.dk/publikationer/folkebiblioteker-i-tal-2015/>
- SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN, 2017. *Åbne biblioteker* [online]. Kopenhagen: Slots- og Kulturstyrelsen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://slks.dk/biblioteker/fokusomraader/aaabne-biblioteker/>
- SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN, 2017a. *Strategi* [online]. Kopenhagen: Slots- og Kulturstyrelsen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://slks.dk/om-slots-og-kulturstyrelsen/strategi/>
- SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN, 2017b. *Publikationer* [online]. Kopenhagen: Slots- og Kulturstyrelsen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://slks.dk/publikationer/>

SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN, 2017c. *Public libraries by region, activity and time* [online]. Kopenhagen: Slots- og Kulturstyrelsen [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.statbank.dk/BIB2B>

STADTBIBLIOTHEK BIELEFELD, 2016. *Positionen und Perspektiven- Stadtbibliothek Bielefeld 2015* [online]. Bielefeld: Stadtbibliothek Bielefeld [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: https://www.stadtbibliothek-bielefeld.de/OPEN/Portals/0/PDF/GB_SB_PositionenPerspektiven2015.pdf

STADTBIBLIOTHEK BIELEFELD, 2017. *Stadtteilbibliothek Sennestadt* [online]. Bielefeld: Stadtbibliothek Bielefeld [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <https://stadtbibliothek-bielefeld.de/open/Bibliotheken/Stadtteilbibliotheken/Sennestadt>

STADTBÜCHEREI NORDERSTEDT, 2017. *Stadtbücherei Norderstedt* [online]. Norderstedt: Bildungswerke Norderstedt [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <https://www.norderstedt.de/Bildung-Kultur/Bildung/Stadtb%C3%BCherei>

STADTBÜCHEREI NORDERSTEDT, 2017b. *Willkommen in der Offenen Bücherei Glashütte. Norderstedt: Stadtbücherei Norderstedt*

STATBANK, 2015. *Public Library by region, time, activity* [online]. *BIB2B*. Kopenhagen: Statistics Denmark [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.statbank.dk/statbank5a/default.asp?w=1600>

STATISTICS DENMARK, 2016. *Statistical Yearbook 2016* [online]. Kopenhagen: Statistics Denmark [Zugriff am: 01.04.2017]. Verfügbar unter: <http://www.dst.dk/pubfile/22256/sy>

STYRELSEN FOR BIBLIOTEK OG MEDIER, 2010. *Folkebibliotekerne i vidensamfunde.: Rapport fra Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet*. Kopenhagen: Styrelsen for Bibliotek og Medier. ISBN 978-87-92057-91-4

THORHAUGE, Jens, 2002. *Danish library policy: a section of recent articles and papers*. Kopenhagen: Danish National Library Authority. ISBN 87-91115-22-1

VODOSEK, Peter, 1983. Dänemark: auf dem Weg zu einem neuen Bibliotheksgesetz. In: *Bibliothek Forschung und Praxis*, **7**(3), S. 256-267. ISSN 1865-7648

Anhang 1

Leitfaden für das Gespräch mit Herrn Prof. Dr. Carl Gustav Johannsen am 09.11.2016

<p>Themenkomplex I. Open-Library concept</p> <p>1. Open-Libraries in Denmark first opened in 2011. When did you start with your researches about Open-Libraries?</p> <p>2. What is fascinating about the Open-Library concept?</p> <p>3. Regarding your researches about Open-Libraries: What is</p> <ul style="list-style-type: none"> a. the most interesting fact b. the most surprising research finding about Open-Libraries? <p>4. Is it an advantage for Denmark to have Open-Libraries?</p> <p>5. Are there any relevant disadvantages?</p>	<p>Open-Library-Konzept</p> <p>1. Open-Libraries wurden 2011 in Dänemark eingeführt. Wann haben Sie begonnen mit ihren Recherchen über Open-Libraries?</p> <p>2. Was ist faszinierend an dem Open-Library- Konzept?</p> <p>3. Hinsichtlich Ihrer Recherchen zu Open-Libraries. Was ist</p> <ul style="list-style-type: none"> a. der interessanteste Fakt b. das überraschendste Forschungsergebnis über Open-Libraries? <p>4. Ist es ein Vorteil für Dänemark Open-Libraries zu haben?</p> <p>5. Gibt es relevante Nachteile?</p>
<p>Themenkomplex II. Open-Libraries international and political structures</p> <p>6. Which countries do have Open-Libraries?</p> <p>7. Can the model be successfully adapted to other countries, f.ex. Germany?</p>	<p>Open-Libraries international und politische Rahmenbedingungen</p> <p>6. Welche Länder haben Open-Libraries?</p> <p>7. Kann das Modell erfolgreich in andere Länder übertragen werden, z.B. Deutschland?</p>

<p>8. „I Danmark har man en høj grad af tillid til hinanden, men i Tyskland er man bange for hærværk“ (Johannsen’s statement about Open-Libraries in the danish newspaper Politiken, 2011)</p> <p>Where did you get this impression from?</p> <p>9. What role do the politicians and the library structure play in order to the concept?</p> <p>10. Is a library law necessary for the concept?</p>	<p>8. „In Dänemark vertraut man einander in hohem Maße, in Deutschland hingegen fürchtet man Vandalismus.“ (Johannsens Aussage über Open-Libraries in der dänischen Zeitung Politiken, 2011)</p> <p>Woher stammt diese Annahme?</p> <p>9. Welche Rolle spielen Politiker und die Bibliotheksstrukturen für das Konzept?</p> <p>10. Ist ein Bibliotheksgesetz notwendig für das Konzept?</p>
<p>Recommendations for action</p> <p>11. Is there an optimal strategy for turning a public library into an Open-Library?</p> <p>12. Do you have some advices concerning the factors that has to be fulfilled before the implementation??</p>	<p>Handlungsempfehlungen</p> <p>11. Gibt eine optimale Strategie, um eine Öffentliche Bibliothek in eine Open-Library umzuwandeln?</p> <p>12. Haben Sie einige Ratschläge bezüglich der Faktoren, die vor einer Implementierung erfüllt sein müssen?</p>
<p>Outlook</p> <p>13. Is the Open-Library concept a good concept for the future?</p>	<p>Ausblick</p> <p>13. Ist das Open-Library-Konzept ein gutes Konzept für die Zukunft?</p>

Anhang 2

Transkript des Gespräches mit Herr Prof. Dr. Carl Gustav Johannsen am 09.11.2016, 36 Minuten

Drude: When did you start your research about Open-Libraries?

Johannsen: It started a bit earlier than 2011, when the Open-Library concept became popular. The Slots- and Kulturstyrelsen asked me to write a report about Open-Libraries. In this context, it has to be considered that there are several titles for this type of library: Open-Libraries are also called staff-less, which is the title of my new book, which will be published in a couple of months. This title seems more appropriate. In Sweden, for example, they use the explanation more-open libraries because they don't have totally staff-less libraries. Also in Denmark, 95% of the Open-Libraries are staffed on several times. In cooperation with the Slots- and Kulturstyrelsen, we sent out a questionnaire to the public libraries. After that, we conducted qualitative interviews and observations which form the basis of two publications about Open-Libraries."

Drude: What is fascinating about the Open-Library concept?

Johannsen: I think it is very fascinating that you can use the library, for example on a Sunday morning or evening, when the library is usually closed.

Drude: Regarding your research, what is the most interesting fact about Open-Libraries?

Johannsen: The most interesting thing is that the users are very excited about the libraries. It is considered to be a very user-friendly service. Users are also very excited about the services provided by their staff. It's not that they think, that the staff is pointless in an Open-Library. They like both staffed and unstaffed services. They can use the library whenever they want during the extended hours.

Drude: And the most surprising research finding about Open-Libraries?

Johannsen: The most surprising finding is that, at the beginning, Danish people had pessimistic expectations when there was no one present to guide them, but it turned out that there were very little damages, vandalism, destruction or stealing. I've talked to a German librarian in Åbenrå, Claudia Knauer. I interviewed her and she is strongly arguing for staff-less libraries in Germany. She said that German Libraries are very nervous about vandalism.

Vandalism has occurred in only a couple of cases. For example, it occurred in a library in Copenhagen once where people had destroyed things and the library had to be closed for a period of time.

Drude: Is it an advantage for Denmark to have these Open-Libraries?

Johannsen: Yes, definitely. Many people do not have the opportunity to use traditional libraries because they are at work during opening hours. And in the evening, when they have time to go to the library, it is closed. So I think the extended opening hours have increased the use of the library, especially for users who have a long day at work. If, for example, you go to the library in Østerbro, which is open until 10pm, you can see that a lot of people use it in the evening. Also the Open-Libraries have saved local communities.

Drude: Are there any relevant disadvantages?

Johannsen: According to my first survey, in one third (33%) of the cases there were savings of human resources including in Denmark and the United Kingdom. But in Sweden, for example, they have the condition that none of the staff may be fired. It's different from country to country. But it's not the norm that a lot of librarians end up being fired. The general idea is that the staff have more time for other tasks like arranging events and meetings. The number has increased in Denmark. Another disadvantage could be the hassle of unlocking the front door, because the user needs an ID card and sometimes also a PIN code to enter the library

Drude: Which countries have Open-Libraries?

Johannsen: There are Open-Libraries in many Asian countries, for example, in Japan, Taiwan and China. Singapore opened the very first Open-Library, but the criteria are different: In comparison to the libraries in Denmark you can't log in with an ID

card in Singapore libraries. Apart from Denmark, the concept is very popular in Sweden, where they started introducing the concept in 2009. Norway and Finland followed shortly thereafter. Also in the Netherlands and America is the concept popular. Great Britain, Ireland and Germany are trying to introduce it.

Drude: Can the model be successfully adapted to other countries, e.g., Germany?

Johannsen: Yes. I will touch on this in more detail in my book, which will be published in a few months. One important aspect is the level of trust in the country that wants to implement the Open-Library concept and also the cultural background. This applies to Protestant countries where there is more trust between the people. They trust each other, whereas in Catholic countries, like France, the level of trust is much lower. It has been emphasized that the reason this Open-Library concept is so successful is because we trust each other more in Denmark. You can measure it by asking people around the world whether they trust other people. In Brazil, for example, the level of trust is very low. I don't know the exact number, but around 80 % say that they don't believe what other people say. In Denmark, around 80 % would say that they do believe what other people tell them. There is a very significant difference between different countries.

But it's also interesting that the cultural background of the people in the Asian countries, like Singapore, Japan, Taiwan and China, who are belong to Confucianism, is quite similar to the cultural background of the protestant countries.

Drude: „I Danmark har man en høj grad af tillid til hinanden, men i Tyskland er man bange for hærværk“ (deutsche Übersetzung: In Dänemark vertraut man einander in hohem Maße, in Deutschland hingegen fürchtet man Vandalismus)⁴ Would you explain this statement, please?

Johannsen: Yes, I discovered that in many countries librarians are very skeptical, especially in circles of library experts. But it appears that this kind of vandalism doesn't occur often.

⁴ Zitat von Herrn Prof. Dr. Johannsen in einem Interview mit der dänischen Zeitung Politiken am 20.09.2016.

Drude: What role do the politicians and the library structure play in order to the concept?

Johannsen: The politicians were a push factor. The critics are that politicians want to save money but furthermore the politicians also want to save the local communities. Especially in the countryside, local communities have become depopulated, because people move into the cities. The aim of Open-Libraries was to prevent and protect these areas. It is important to have a place where people can get access to a library and its services. Furthermore, the Open-Libraries prevent social capital for the communities. It is very important for the local politicians to protect the libraries in these unpopulated areas, which is why they are willing to give them financial support... although libraries are not a liquid asset.

But with regard to the library systems of different countries, it is definitely an advantage for Denmark to have only one national library system, whereas in Germany, there are many library systems, because the library structure is different. In Denmark, public libraries receive financial support in general and they get even more money for implementing projects like the Open-Library concept. That was one way to stimulate the concept.

Drude: Is a library law necessary for the concept?

Johannsen: No. A public library can go ahead with its ideas without the existence of a library law. In Denmark, we have a library law. But there is no requirement for libraries to be staffed, nor are Open-Libraries mandatory. There are still around 20% of the public libraries in Denmark that are not Open-Libraries.

Drude: Is there an optimal strategy for turning a public library into an Open-Library?

Johannsen: It is important to identify the most interesting library and choose the best candidate for the pilot project, which means extending the opening hours and seeing how the library develops. Second, it is important to ensure support, because typically there will be resistance from the staff at the beginning, and find solutions to deal with that.

Furthermore, the technological infrastructure should function. It's important to make sure, for example, that people are not accidentally locked in the library when they use them (because of technological errors). The whole technological infrastructure

should be considered, because Open- Libraries deal both with the library system and the entrance and there are a lot of other systems. They should work together properly. But I think in Germany that should not be a big problem because you're known for having good technologies.

Drude: Do you have some advice concerning the factors that have to be fulfilled before the implementation?

Johannsen: In Sweden, where the Open-Library is very popular, they don't have surveillance because it's forbidden by law. They are working very well without cameras. In Denmark, we think that people feel safer when the cameras are there. It's a good idea to start with cameras.

Also the library room is important. There shouldn't be dark or hidden corners and people should have a full view of the room to make sure there are no serial killers (or other people) in the library. People should feel safe no matter whether there's staff in the library or not. It's important that the library appears tidy, clean and structured. Otherwise people would not feel safe and comfortable going there. Therefore, the service of the staff is very important. Light is another important factor. The room should be light and inviting.

It is also important to have a look at the sociological factors. Many libraries were expected to be faced with vandalism by the users, because there is a high crime rate in the area, but it turned out that the public libraries work well. I would be careful and not try to define criteria and give the concept a go and try out if the concept works in the library.

Drude: Is the Open-Library a good concept for the future?

Johannsen: Yes, definitely. The only thing I would not recommend is making a library totally staff-less. It is very important that some opening hours are with library staff, because the users prefer this. This can be proved statistically since loans are higher during the staffed hours. There are four or five times more loans.

Drude: Thank you for the interview!

Johannsen: You're welcome!

Anhang 3

Leitfaden für die Expertenbefragungen der Open-Libraries in Kopenhagen und Deutschland

<p>Background information:</p> <p>1. When did the library become an Open-Library?</p> <p>2. Why was the concept implemented in the library?</p>	<p>Hintergrundinformationen</p> <p>1. Wann wurde die Bibliothek zur Open-Library?</p> <p>2. Warum wurde das Konzept an diesem Standort umgesetzt?</p>
<p>Planning and Preparation:</p> <p>3. Could you shortly describe the first steps?</p> <p>4. How can the process of the transformation be described?</p>	<p>Planung und Vorbereitung:</p> <p>3. Was waren die ersten Schritte zur Implementierung der Open-Library?</p> <p>4. Wie lässt sich der Transformationsprozess beschreiben?</p>
<p>Changes in comparison to the library before:</p> <p>5. What are the main changes?</p>	<p>Veränderungen im Vergleich zur Bücherei vorher:</p> <p>5. Was hat sich insgesamt geändert?</p>
<p>Struggles and Challenges during the planning and implementing:</p> <p>6. Has the library been faced with problems or challenges?</p>	<p>Schwierigkeiten und Herausforderungen bei der Planung und Implementierung:</p> <p>6. Gab es Schwierigkeiten oder Herausforderungen bei der Planung?</p>

Feedback and reactions of the users: 7. What are the reactions of the library users?	Feedback und Reaktionen der Nutzer: 7. Wie reagieren die Bibliotheksbesucher auf das Angebot?
Expert judgement: 8. Do you see advantages & disadvantages in the concept?	Einschätzung der Expertin: 8. Welche Vorteile und welche Nachteile hat das Modell?

Anhang 4

E-Mail an die Experten in Open-Libraries in Kopenhagen, Dänemark

Dear Sir or Madam,

My name is Vivien Drude, I'm a library student from Hamburg, Germany and I'm currently preparing my thesis about the Open-Library concept.

In Germany the model is very new, there are actually only a few Open-Libraries. So I would like to collect some ideas how the Open-Library concept can be successfully adapted to public libraries in Germany. Therefore I need to collect some details, which is the reason for writing this e-mail.

I would be glad, if you could spend a few minutes on answering the following questions. Even answering a few of them would be very helpful!

- (1) When did the library become an Open-Library?
- (2) Why was the concept implemented in the library?
- (3) Could you shortly describe the first steps?
- (4) How can the process of the transformation be described?
- (5) What are the main changes?
- (6) Has the library been faced with problems or challenges?
- (7) What are the reactions of the library users?
- (8) Do you see advantages and disadvantages in the concept?

Thank you very much!

Yours sincerely,

Vivien Drude

Anhang 5

E-Mail Antwort von Herrn Hans Peter Bjerregaard (Bibliothekar in Nørrebro Bibliothek)

1. When did the library become an Open-Library?

Autumn 2013

2. Why was the concept implemented in the library?

To reshape the library service (more self-service) and extend opening hours. Also to use the staff differently from traditional library service. Reach out activities, meeting the users all over the society, in schools, kindergardens, at home and so on.

3. Could you shortly describe the first steps?

Telling and convincing the staff about the promising new concept. Adjusting the opening hours to the new concept. Preparing the library room for self-service, putting up signs, contact information, hotline numbers etc.

4. How can the process of the transformation be described?

Long process, that seems to be endless.

5. What are the main changes?

The general idea and concept of self service in public libraries and getting the public to accept this. More reach out activities and arrangements in the library.

6. Has the library been faced with problems or challenges?

Yes, with homeless- and intoxicated people when there is no staff. Not all patrons understand and respect the self-service concept. They expect the staff to help them at all times. Some people also feel insecure when there is no staff.

Also some patrons think it is bad service that we don't serve them, when we are in the library during the self-service hours.

7. What are the reactions of the library users?

Very differently, some are confused, some are discontent and some are happy with the long opening hours.

8. Do you see advantages and disadvantages in the concept?

Advantages: Long opening hours.

Disadvantages: See the answers above.

Anhang 6

E-Mail Antwort von Herrn Peter Christensen (Chief of innovation and librarydevelopment in Culture ØsterbroBibliotek and Øbro Jagtvej Bibliotek)

1. When did the library become an open library?

Østerbro Bibliotek was made an Open Library in 2012 and Øbro Jagtvej Bibliotek in 2015.

2. Why was the concept implemented in the library?

There was a political wish to open the cultural institutions of Copenhagen for the public as much possible.

3. Could you shortly describe the first steps?

The first step was to find a way to make it happen; should there be employees at work or could it be implemented in a way so it wasn't necessary. The decision was to have a significant amount of open-time without employees, but with surveillance and check in at the entrances.

4. How can the process of the transformation be described?

All institutions were asked about challenges with open institutions and idea-meetings to find solutions.

5. What are the main changes?

Most of the open times are without employees, and the fact that many citizens use the libraries in the evening and weekends.

6. Has the library been faced with problems or challenges?

Until now, our two libraries have been spared from big problems, but other parts of Copenhagen have had troubles with people trying to stay overnight, cooking or partying.

7. What are the reactions of the library users?

Most users are satisfied with longer open time, some even want more, but a minority also want more open time with service.

8. Do you see advantages and disadvantages in the concept?

The big advantage is that the citizens have access to the libraries from 8-22 all days of the year and they use it a lot.

The big disadvantage is that some people do not know or want to follow the rules, and the fact we have no employees to ensure they do.

Anhang 7

E-Mail-Antwort von Herrn Ole Jensen (Leiter der Bibliothek in Vanløse)

1. When did the library become an Open-Library?

The library became an open library in the year of 2014. By expanding the opening hours for the library and use the financial resources better, gives the citizens full exploit of the house.

2. Why was the concept implemented in the library?

Our goal is to give the citizens a feeling of ownership and responsibility. By increasing the access of the house and give our trust to the citizens to take care of the place, even when there are no employees around, this will empower the citizens to have common values and it gives the library the opportunity to be fully used and reach a wider group of people.

3. Could you shortly describe the first steps?

The first steps for us have been having technical installations like video surveillance and a good deal of marketing.

4. How can the process of the transformation be described?

The key word is trust; we have to trust our citizens to handle the user management. When we go home, the citizens still have access to the room and all the contents of the house. The citizens can now have their own agenda for when they want to visit the library, which has really improved the flexibility.

5. What are the main changes?

It has increased availability of the house and there is now much better possibilities to use the facilities in the house.

6. Has the library been faced with problems or challenges?

Overall, there have not been too many cases with inappropriate behavior from citizens. Our experience has been that the citizens are able to be self-regulatory around each other.

7. What are the reactions of the library users?

We have performed a research in Vanløse city and the feedback has been really positive.

8. Do you see advantages and disadvantages in the concept?

It is necessary to have faith in the citizens.

Anhang 8

E-Mail- Antwort von Herrn Jesper Bjørn Ottogreen (stellvertretender Leiter der Bibliothek in Ørestad og Solvang)

1. When did the library become an Open-Library?

When we opened in 2012.

2. Why was the concept implemented in the library?

It was a political decision.

3. Could you shortly describe the first steps?

The first steps had a lot to do with all the technical solutions and the interior design of the library. The following steps had to do with more user orientated things such as getting the users to do all kinds of user driven activities in the open library – and “educating” the users to use an open library with no staff present.

4. How can the process of the transformation be described?

It was not really a transformation since we are “born” as an open library.

5. What are the main changes?

See the answer above.

6. Has the library been faced with problems or challenges?

Some of the challenges is that some users use the open library concept in ways they are not meant to. Making the library more of a place to hang out all day (eat, sleep and stay) not using the facilities. And we have had some challenges with theft – but not a lot. For the staff there is a lot of tidying up to do.

7. What are the reactions of the library users?

Our users are very happy with the concept.

8. Do you see advantages and disadvantages in the concept?

Overall it is a huge success – the vast majority of our users are very happy with the concept.

Anhang 9

E-Mail-Antwort von Herrn Thomas Thomsen (Leiter der Bibliothek in Vigerslev und Vesterbro)

1. When did the library become an Open-Library?

About two years ago.

2. Why was the concept implemented in the library?

It was a political decision that all libraries in Copenhagen should be open 08:00 - 22:00 – and only with staff a part of that time.

3. Could you shortly describe the first steps?

1. Making sure the technical solutions are in place (people use their social security card to “log-in” and open the door / un-staffed hours

2. Informing the citizens about the new hours

3. Making sure that users understand the concept: that some hours are open but self-service so that even if they see a librarian during these hours the librarian is not available for extended help because he or she has other tasks. Of course they will help with small questions like “where do I find the reservations?”, “where can I find a public computer?” etc.

4. How can the process of the transformation be described?

Gradual: it takes time for both staff and users to get used to new service.

5. What are the main changes?

(nicht beantwortet)

6. Has the library been faced with problems or challenges?

In the winter period homeless people using the library to sleep, drink vodka, smoke, hang out in a way that can be obtrusive to other users can be a problem.

7. What are the reactions of the library users?

The reaction is mostly very positive though again the homeless-issue can generate complaints

8. Do you see advantages and disadvantages in the concept?

Much longer hours available for the users. The homeless-issue can generate complaints and insecurity for other users.

Anhang 10

Transkript des Gespraches mit Christina Neustadt am 09.02.2017,

Dauer: 38 Minuten

Drude: Wann wurde die Bibliothek zur Open-Library?

Neustadt: Das war ein schrittweiser Vorgang. Die Planung hat viel Planung in Anspruch genommen, bis wir mit der Mittagsöffnung am 11. Dezember 2014 beginnen konnten. 2015 wurde ein weiterer Öffnungstag eingeführt und mittlerweile ist die Bücherhalle Finkenwerder an vier Tagen zugänglich.

Drude: Warum wurde das Konzept am Standort Finkenwerder umgesetzt?

Neustadt: Zum einen, weil die Öffnungszeiten mit nur zwei Tagen pro Woche sehr gering waren. Zum zweiten, weil wir davon ausgegangen sind, dass in dem eher ländlichen Teil Finkenwerder eine hohe soziale Kontrolle erwartet werden kann. Die Bibliothekskunden sind beinahe alle hier aus der Umgebung. Es gibt kaum Nutzer aus dem weiteren Umkreis oder aus anderen Stadtteilen. Wir sind davon ausgegangen, dass es hier gut funktionieren könnte.

Drude: Welche Vorteile und welche Nachteile hat das Modell?

Neustadt: Auf jeden Fall ist eine Öffnung ohne Personal immer nur die zweitbeste Lösung. Es stellte sich aber in Anbetracht der Personalknappheit die Frage, wie man die allseits gewünschte Öffnungszeitenerweiterung ohne mehr Personaleinsatz realisieren kann. Wir bieten unseren Kunden wesentlich mehr Öffnungszeiten als früher. Wir hatten vorher nur zwei Tage personalbesetzt geöffnet. Durch das Modell der Open-Library ist die Bücherhalle nun an vier Tagen geöffnet und die Öffnungszeiten haben sich mehr als verdoppelt. Längere Öffnungszeiten sowie die Samstagöffnung waren der Hauptwunsch unserer Kunden und das konnten wir jetzt verwirklichen. Wir hatten bislang keine Probleme mit Vandalismus, Unfällen oder Diebstählen. Das ist also kein Nachteil.

Drude: Was waren die ersten Schritte zur Implementierung der Open-Library?

Neustadt: Erst gab es Überlegungen, wie man die Angebote der Bücherhallen länger zur Verfügung stellen kann. Dafür wurde eine Projektgruppe gebildet. Es gab unterschiedliche Konzepte, über die nachgedacht wurde.

Schließlich ist die Entscheidung gefallen, dass das Open-Library-Konzept ähnlich wie in Dänemark umgesetzt werden soll. Frau Rohrßen (stellv. EDV-Leiterin der Bücherhallen) hat das Projekt in die Wege geleitet.

Die Open-Library wurde dann in mehreren Schritten eröffnet. Der erste Schritt war die Öffnung in der Mittagspause, weil noch Personal vor Ort war, um zu prüfen, ob die Technik funktioniert, beispielsweise die Sicherheitsüberwachung. Die Türöffnung musste zu diesem Zeitpunkt noch manuell betätigt werden und ein Schalter an der Eingangstür vom Personal zu den jeweiligen Zeiten umgestellt werden. Dieses System wurde von der Open-Library-Firma Cordura verbessert, so dass die Türöffnung nun gänzlich automatisch funktioniert. Im nächsten Schritt, im Jahr 2015, wurde der Mittwoch ganztätig als zusätzlicher Öffnungstag eingeführt. Das bedeutete, dass sich die Eingangstür morgens automatisch um 8 Uhr öffnen und um 16 Uhr wieder automatisch schließen musste. Auch das Licht musste entsprechend geschaltet sein und der Bewegungsmelder funktionieren. Zu Beginn der Einführung haben wir überprüft, ob die Technik funktioniert. Die Software kann per Fernwartung überprüft werden, aber das Licht oder die Türschließung kann nur vor Ort geprüft werden. Insgesamt funktioniert die Technik sehr zuverlässig. Es gab zu Beginn ab und zu kleinere Störungen, aber das halte ich für normal, wenn neue Technik eingeführt wird. Mittlerweile haben wir die dritte Phase erreicht, in der die Bücherei an vier Tagen in der Woche zugänglich ist.“

Drude: Wie lässt sich der Transformationsprozess beschreiben?

Neustadt: Es war ein langer Weg, zu dem eine ganze Menge Organisation, Technik und elektrische Vorarbeit nötig war.

Drude: Gab es Schwierigkeiten oder Herausforderungen bei der Planung?

Neustadt: Die organisatorische und technische Umsetzung war eine Herausforderung. Die erste Schwierigkeit dabei ist oftmals die Tür. Die muss entsprechend für die Technik geeignet sind. Schiebetüren eignen sich zum Beispiel in manchen Fällen nicht, weil man die Elektronik nicht integrieren kann. Unsere Eingangstür musste für diese Zwecke bautechnisch angepasst werden. Das war sehr mühsam. Es gibt Büchereien, bei denen eine Open-Library wegen der Eingangstür nicht möglich ist. Natürlich könnte man sie austauschen, aber das wäre sehr teuer.

Drude: Was hat sich insgesamt geändert?

Neustadt: Die Öffnungszeiten haben sich mehr als verdoppelt und die Bibliotheksräume sind mit der Open-Library-Technik ausgestattet. Es gibt vier Kameras, einen Lautsprecher, einen Eingangscomputer und kleinere Umbauten des Bibliotheksinventars. Dazu gehören abschließbare PCs, Schubladen und Schränke und ein Rollregal für die Nintendo-Spiele, die nicht ausleihbar sind zu den personallosen Zeiten. Die Theke hat sich verkleinert, damit der personalbesetzte Thekenbereich weniger dominant wirkt und die Kunden mehr auf die Selbstverbuchung und die selbstbediente Rückgabe gelenkt werden.

Drude: Wie reagieren die Bibliotheksbesucher auf das Angebot?

Neustadt: Die allermeisten finden es gut. Es gibt auch Kunden, die es nicht nutzen, weil sie hier ohne Personal nicht sein mögen, oder weil sie es aus Prinzip ablehnen. Die allermeisten unserer Kunden finden die Open-Library aber gut. Die Öffnungszeiten waren früher nicht mit den Arbeitszeiten vieler Bibliotheksnutzer vereinbar. Die Abendschließung um 18 Uhr ist für viele zu früh. Sehr positiv wird deshalb die Samstagöffnung bewertet.

Als Kritikpunkt wird genannt, dass Kinder und Jugendliche nicht alleine die Open-Library nutzen können, weil die Nutzung aus Sicherheitsgründen erst für Kunden ab 18 Jahren vorgesehen ist. Mit ihren Eltern ist dies aber problemlos möglich, sofern diese eine Kundenkarte besitzen.

Drude: Wie sieht die Zukunftsplanung der Open-Library aus?

Neustadt: Es ist denkbar, dass die Öffnungszeiten in die Abendstunden hinein verlängert werden. Was vorläufig nicht geschehen wird ist, dass zwei Open-Library-Tage hintereinander eingeführt werden. Es soll auch weiterhin ein Wechsel aus personallos und personalbesetzt bleiben, damit die Möglichkeit bleibt, aufzuräumen, die Medien zurück zu sortieren und nachzusehen, ob alles in Ordnung ist.“

Drude: Haben Sie Tipps oder Handlungsempfehlungen für Büchereien, die das Konzept implementieren möchten?

Neustadt: Es ist schwierig, allgemeine Handlungsempfehlungen zu geben, weil man sich in jeder Bücherei die Gegebenheiten anschauen muss: Sei es technischer oder räumlicher Art. Zum Beispiel muss auch die Zugänglichkeit für die Toiletten bedacht werden. Da dieser Bereich nicht kameraüberwacht werden kann, muss das Risiko bedacht werden.

Außerdem muss das Inventar angepasst werden. Zum Beispiel muss es abschließbare Fächer und Schränke geben und die PCs müssen verschlossen werden. Alle Papiere und Unterlagen müssen weggeschlossen werden, wenn das Personal nach Hause geht. Wir haben eine Checkliste für das Personal erstellt, in der nachzulesen ist, was zu tun ist, bevor die Open-Library-Phase beginnt.

Der Datenschutz ist ein ganz wichtiges Thema, zu dem es strikte Regelungen gibt, die sich in den Bundesländern unterscheiden. Zum Beispiel ist die Filmfrequenz festgelegt. Die Straße darf zum Beispiel nicht mitgefilmt werden und es gibt Bestimmungen, wie lange das Material aufbewahrt werden darf und welche Personen dieses in welchen Fällen einsehen dürfen. Es darf kein Film von den Kameras aufgezeichnet werden, sondern es müssen Einzelbilder sein. Wir haben zum Beispiel Kameras, die den ganzen Bibliotheksraum abdecken, aber die Aufzeichnungen dürfen aus datenschutz-rechtlichen Gründen nur angesehen werden, wenn während der Open-Library-Zeiten ein Fall vorliegt, der es notwendig macht und der polizeilich gemeldet ist.

Eine weitere Empfehlung ist, die Eingangstür der Bücherei auf die technische Eignung zu überprüfen. Nicht jede Tür ist für die Open-Library-Technik geeignet.

Auf alle Fälle ist vor der Einführung einer Open-Library einiges an Organisation zu bedenken. Zum Beispiel müssen durch die Einführung einer Alarmanlage alle Personen, die Zugang zum Haus haben, über die Open-Library-Technik aufgeklärt werden. Damit meine ich nicht nur das eigene Personal, sondern auch das Reinigungspersonal, die Lieferanten etc. Es muss geklärt werden, wann die alarmgesicherten Zeiten sind, und wie dann zu verfahren ist. Die Tür darf beispielsweise nicht aus Versehen verriegelt werden, weil sonst die elektronische Öffnung nicht funktioniert. Die Anlieferung unser Medien, Materialien, etc. musste bei uns entsprechend verändert werden.

Es muss auch geklärt (und dann programmiert) werden, ob die Open-Library auch an Feiertagen stattfinden soll.

Es gibt also viele organisatorische Aspekte, die man vor der Einführung der Open-Library unbedingt bedenken und planen sollte.

Drude: Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

Neustadt: Ja. Wichtig bei einer Open-Library ist auch der Vertrauensaspekt. Es gibt keine hundertprozentige Sicherheit. „Open Library ist the balance between trust and control!“, haben die dänischen Kollegen zu uns gesagt, als wir die Sicherheitsaspekte erörterten.

Des Weiteren ist es mir wichtig zu betonen, dass wir die Open-Library in Finkenwerder als Pilotprojekt gestartet haben mit der Vorgabe, dass kein Personal durch dieses Projekt abgebaut werde. Inzwischen ist das Pilotprojekt dem Regelbetrieb gewichen, aber diese Vorgabe gilt weiterhin. Ohne eine solche Vorgabe ist in den Teams sicherlich mit weniger Motivation bei der Umsetzung zu rechnen.

Drude: Vielen Dank für das Interview!

Neustadt: Gerne!

Anhang 11

Transkript des Gespräches mit Frau Carolin Rohrßen am 10. Februar 2017, Dauer: 28 Minuten

Drude: Wie waren Sie in das Pilotprojekt Open-Library involviert?

Rohrßen: Die Bücherhallen Hamburg haben 2012 ein Projekt mit dem Namen „Bücherhallen 2015“ gestartet. Es ging darum zu überlegen, wie die Bibliothekswirklichkeit der Bücherhallen in drei Jahren aussehen sollte. Themen waren unter anderem Personalentwicklung, Grundbildung und Raumgestaltung. Hierzu wurden innerhalb des Themengebiets Raumgestaltung verschiedene Projektgruppen gebildet- Nachbarschaftsbibliotheken, mittlere und große Bücherhallen im Stadtteil, die Musikbibliothek sowie die Jugendbibliothek Hoeb4U- und eine dieser Gruppen hat sich damit beschäftigt, wie eine Bibliothek auch ohne Personal funktionieren kann. Tatsächlich war das Thema damals „ohne Personal“ bzw. „Non-Person-Library“. Wir haben uns in dieser Gruppenphase damit beschäftigt, wie so ein Konzept nach unserem Selbstverständnis und unserem Image in Hamburg aussehen könnte. Wir haben uns in einem Spektrum zwischen Containerbibliotheken, sozusagen Selbstbedienungsbibliotheken an Standorten, wo wir noch gar nicht sind, bis hin zu Non-Person-Libraries, wie sie in den Niederlanden schon eingeführt wurden, bewegt. Solche Bibliotheken funktionieren komplett ohne Personal. Es gibt lediglich Aushilfen zum Einstellen der Medien.

Wir haben daraufhin mit der Geschäftsleitung besprochen, welches Modell am besten zu den Bücherhallen passt bzw. welches Geschäftsmodell am zielführendsten zur Erreichung von strategischen Unternehmenszielen eingesetzt werden kann. Endergebnis zahlreicher Überlegungen war: Wir wollen uns an dem dänischen Open-Library-Modell orientieren, da wir ein zusätzliches Dienstleistungsangebot schaffen wollen. Wir wollen zu den bestehenden Öffnungszeiten Personal vor Ort haben und weiterhin den gewohnten Service anbieten, aber wir wollen zusätzlich auch unsere Öffnungszeiten erweitern und darüber hinaus Service anbieten, wenn wir normalerweise nicht da wären. Dafür ist das Konzept der Open-Library geeignet. 2014 wurden im Rahmen dieses Projektes eine Arbeitsgruppe gebildet, ein Konzept entwickelt und Planungspapiere entworfen.

Drude: Wie kam es zu der Open-Library- Idee?

Rohrßen: Neben dem Projekt „Bücherhallen 2015“ gaben die regelmäßigen Kundenumfragen den Impuls. Der größte Wunsch unserer Kunden ist, längere Öffnungszeiten zu erhalten. Mit freien Ressourcen durch Selbstverbuchungstechnik konnten wir beispielsweise schon in der Zentralbibliothek die Montagsöffnung einführen und längere Abendöffnungen ermöglichen. Das betraf auch die Stadtteilbibliotheken im positiven Sinne. Das ausschlaggebende Kriterium für die Open-Library war, die Öffnungszeiten zu erweitern und damit dem Kundenwunsch gerecht zu werden. Die Funktionsweise der Open-Library haben wir aus Dänemark übernommen. Wir sind aber ein bisschen vorsichtiger mit den Medien. Konsolenspiele sind beispielsweise nicht ausleihbar. In Dänemark gibt es dort meines Wissens nach keinen Einschränkungen. Ein weiterer Unterschied ist, dass wir längst nicht den gleichen Stand bezüglich der Öffnungszeiten haben. Die Dänen haben weiträumig Öffnungszeiten im Verhältnis 80% (nicht personalbesetzt) zu 20% (personalbesetzt). So weit sind wir noch nicht.

Da in naher Zukunft bei den Bücherhallen Hamburg kein Ausbau der Personalressourcen möglich sein wird, denn so ließen sich natürlich ebenfalls die Öffnungszeiten erweitern und hauptamtliche Arbeit durch Fachpersonals niemals durch ehrenamtliche Arbeit ersetzt wird, ist eine technische Lösung der erweiterten Öffnungszeiten die gewählte Lösung.

Drude: Welche Vorteile und welche Nachteile hat das Modell?

Rohrßen: Ein großer Vorteil ist, dass die Öffnungszeiten durch die Open-Libraries erweitert werden können. Am Beispiel von Finkenwerder wurden die Öffnungszeiten von 12 auf 30 Stunden mehr als verdoppelt. Die Bücherhalle ist jetzt zudem statt an zwei an vier Tagen geöffnet.

Serviceärmere Zeiten und die Öffnung ohne Personal sowie auch die Öffnung mit Wachpersonal sind Themen, die viele Bibliotheken in Deutschland beschäftigen. Gerade gestern gab es in Finkenwerder eine deutschlandweite Leiterkonferenz. Das Open-Library-Modell ist ein Thema, über das viel nachgedacht wird. Wir versuchen immer zu vermitteln, dass das Open-Library-Modell eine überwiegend organisatorisch anspruchsvolle Planungsaufgabe ist. Die Implementierung der technischen Komponenten nimmt einen sehr geringen Teil ein. Wir werden häufig gefragt, ob wir

keine Angst hätten, die Kunden allein in die Bibliothek zu lassen, weil etwas passieren oder gestohlen werden könnte. Solche negativen Vorfälle sind bei uns bisher nicht passiert, deshalb können wir die Ängste nicht als Nachteil bestätigen. Die Kunden gehen sehr rücksichtsvoll mit den Bibliotheksräumen und den Medienangeboten um. Vielleicht liegt es an dem Standort Finkenwerder, aber wir werden das System künftig an anderen Standorten weiter ausbauen. Wir können nur Vorteile in dem Modell sehen.

Drude: Warum wurde das Konzept am Standort Finkenwerder umgesetzt?

Rohrßen: Wir haben das Konzeptpapier geschrieben und uns überlegt, wo wir das Pilotprojekt starten können. Wir haben uns mehrere Bücherhallen angeguckt und überlegt, wo wir am ehesten dänische Verhältnisse vorfinden. Dort gibt es viele Dorfbibliotheken mit hoher sozialer Kontrolle, wo jeder mit auf die Bibliothek aufpasst. Finkenwerder hat einen ähnlichen dörflichen Charakter. Aus Postleitzahlenerhebungen wissen wir, dass so gut wie nur Kunden aus dem Umfeld die Bücherhalle nutzen. Der Kundenstamm und die soziale Kontrolle sind Gründe für die Open-Library, aber auch die geringen Öffnungszeiten mit nur zwei Öffnungstagen. Es gab außerdem eine Mittagsschließung, die sich ideal zur Erprobung der Open-Library eignete. Da vorher und nachher Personal vor Ort ist, kann die Technik auf die Funktion überprüft werden und herausgefunden werden, ob bei der Planung etwas vergessen wurde. Zum Beispiel haben wir in Finkenwerder anfangs nicht daran gedacht, dass die Eingangstür einen Türstopper hat. Die Tür rastete ein und ging dann nicht mehr zu. Das soll natürlich nicht sein, dies haben wir bei der Planung aber übersehen. In der Erprobungsphase konnten kleine Fehler behoben werden.

Ein weiteres Argument für Finkenwerder war, dass dort die größte Erweiterung der Öffnungszeiten möglich ist. Es war aber auch von Anfang an klar, dass wir das Open-Library-Modell erst in einer Bücherhalle testen und das Konzept künftig auf andere Standorte ausweiten möchten.

Drude: Was waren die ersten Schritte zur Implementierung der Open-Library?

Rohrßen: Wir haben uns vorsichtig an die Umsetzung herangetastet das Modell dann schrittweise erweitert.

In Zukunft wäre es möglich, die Öffnungszeiten noch mehr auszubauen. Wenn die Bücherhalle bis 18 Uhr als Open-Library funktioniert, könnte sie auch bis 21 oder 22 Uhr geöffnet werden. Wir arbeiten uns da langsam heran. Ein Grund hierfür ist, dass es bis 18 Uhr noch eine telefonische Hotline gibt, die aus Finkenwerder angerufen werden kann, falls es Fragen oder Probleme gibt. Das wäre um 22 Uhr nicht mehr möglich. Die Hauptverwaltung wäre nicht mehr im Haus und könnte nicht mehr reagieren und auch das Personal wäre nicht mehr erreichbar.

Drude: Wie lässt sich der Transformationsprozess beschreiben?

Rohrßen: Die Bücherhalle Finkenwerder wurde schrittweise zur Open-Library. In der ersten Phase wurden die Mittagspause, dann die Abenderweiterung eingeführt und schließlich zwei weitere Öffnungstage (Mittwoch und Freitag) hinzugefügt.

In der nächsten Open-Library im Stadtteil Horn, die kurz vor der Einführung steht, ist die Situation etwas anders: Die Bücherhalle hat bereits lange Öffnungszeiten und Mittagsöffnungen. Hier geht es hauptsächlich darum, die Öffnungszeiten am systemweiten Schließtag, dem Montag und an Samstagen zu erweitern. Die Bücherhalle Horn soll an Samstagen auch nach 14 Uhr noch von den Kunden genutzt werden können. Hier geht es uns darum, den Samstag lange zu öffnen, zunächst bis 18 Uhr. Die nächste Idee ist, die Montagsschließung der Stadtteilbibliotheken zu überbrücken. Langfristig denken wir auch über eine Sonntagsöffnung nach. Der Sonntag ist in Hamburg allerdings immer ein Politikum, weil wir, wenn wir Personaleinsatz hätten, nicht öffnen dürften. Die Gründe liegen in der Arbeitszeitregelung. Die Direktion würde die Sonntagsöffnung begrüßen, es geht aktuell jedoch arbeitsschutzrechtlich nicht. Eine Open-Library könnte theoretisch ohne Personal auch sonntags zugänglich sein. Diese Idee ist ein klares Ziel für die Zukunft, an das wir uns aber langsam herantasten.

Drude: Gab es Schwierigkeiten oder Herausforderungen bei der Planung?

Rohrßen: Eine Herausforderung ist das Personal. Wir haben aber Betriebsbedingungen geschaffen, wodurch geregelt wird, dass keine personalbesetzten Zeiten durch Open-Library-Zeiten ersetzt werden. Es muss also kein Mitarbeiter befürchten, dass seine Stellenanteile rausgestrichen werden, er durch Technik ersetzt wird oder er seine Stelle verliert. Das ist in der Betriebsvereinbarung zur Open-Library klar festgelegt worden.

Daneben gibt es viele logistische Herausforderungen. Das haben wir uns früher nicht so vorstellen können, aber die Eingangstür ist das größte Ausschlusskriterium, das man sich bei der Planung von Open-Libraries vorstellen kann. Wenn die Tür eine elektronische Öffnung und Schließung nicht möglich macht, dann müsste diese ausgetauscht werden. Das ist mit einem hohen Kostenfaktor verbunden. Wir haben allerdings Standorte, beispielsweise in der Bücherhalle Hohenhorst in einem Einkaufszentrum, wo dies nicht so einfach möglich ist. Eigentlich wäre der Standort für eine Open-Library ideal, weil das Center schon lange Öffnungszeiten und Wachpersonal für die allgemein zugänglichen Räume des Centers hat. Die Bibliothek hat allerdings eine Schiebetür- ein sechs Meter langes Glaselement, das man vor ein anderes Glaselement schiebt. Die Glasscheibe kann nicht elektrifiziert werden. Das ist erstmal kein Hindernis, aber ein so großes Glaselement auszutauschen, ist sehr kostenintensiv. Im Falle eines Umzuges der Bücherhalle käme dann das Problem auf, die Räumlichkeiten wieder in ihre Ursprungssituation umbauen und die Tür wieder austauschen zu müssen. Außerdem müsste hier auch der Eigentümer des Einkaufszentrums einverstanden sein.

Ein Tipp ist also, bevor man eine Open-Library umsetzt, sich erst mit der Türproblematik auseinanderzusetzen. Wenn man weiß, wie die Eingangstür elektrifiziert werden kann, dann kann über die nächsten Schritte nachgedacht werden.

Drude: Wie sieht die Zukunftsplanung der Open-Libraries aus?

Rohrßen: Wir möchten das Open-Library-Konzept weiter ausbauen und in sechs bis acht weiteren Bücherhallen das Modell zukünftig umsetzen. In Horn, Niendorf und in den Elbvororten werden wir das Open-Library-Konzept noch in diesem Jahr umsetzen; fünf weitere sind in Planung. Hierbei handelt es sich um große Standorte, um Bücherhallen in Einkaufszentrum und um Standorte in sozialen Brennpunkten. Letzteres hatten wir zu Beginn der Open-Library-Planung ausgeklammert, mittlerweile trauen wir uns dort aber auch zu, Open-Libraries zu etablieren.

Drude: Haben sie Tipps oder Handlungsempfehlungen für Büchereien, die das Konzept implementieren möchten?

Rohrßen: Ja. Ganz wichtig ist es, sich mit der räumlichen Beschaffenheit auseinanderzusetzen. Was muss man an den Räumlichkeiten (Möbel, Technik, Medien, Arbeitsabläufe, Selbstverbuchungstechnik etc.) ändern, damit der Kunde selbstständig

alles machen kann, was er soll? Und was muss verändert werden, damit bestimmte Szenarien nicht eintreffen können (Datenschutz, Sicherung von Gegenständen etc.)? Zudem muss man sich über die Eingangstür Gedanken machen. Das wäre der erste Schritt. Dann sollte man sich an einen Anbieter der Open-Library-Technik wenden. Der kümmert sich zum Beispiel um die Software, die Kamera- und Lichttechnik. Wir mussten uns also keine Gedanken darüber machen, wie viele Lautsprecher und Kameras wir anbringen müssen oder wie die Technik verkabelt wird.

Ein nächster Punkt und mit einer der schwierigsten Faktoren, ist der Datenschutz. Die Richtlinien hierfür sind von Bundeland zu Bundesland unterschiedlich und nicht deutschlandweit gleich. Der Datenschutz hat in unserer Klärung ungefähr zwei Jahre gedauert.

In der Bibliothek muss zudem geklärt werden, ob Betriebs- und Personalvereinbarungen getroffen werden müssen. Es gibt innerhalb dieser Vereinbarungen, Datenschutzelemente, so zum Beispiel, dass über die Kameratechnik keine Verhaltens- und Leistungskontrolle erfolgen darf, oder dass die Software so angepasst ist, dass die Kameras vom Personal manuell ein- und ausgeschaltet werden können. Normalerweise ist die Kameraüberwachung automatisch gesteuert und schaltet sich zu den Open-Library-Zeiten automatisch ein. Sollte sich aber zum Beispiel aus Gründen einer Mitarbeiterkonferenz während der Open-Library-Zeiten Personal in den Bibliotheksräumen aufhalten, müssen die Kameras ausgeschaltet werden können. Man muss sich auch darüber Gedanken machen, ob man alle Kundengruppen zulässt, zum Beispiel Kinder. Da gibt es verschiedene Varianten. Bei uns ist es so, dass anhand der Büchereikarte (Kundenkategorie) alle Kunden unter 18 keinen Zugang haben. In Dänemark ist das zum Teil anders. Hier kann die Bibliothek definieren, dass jeder Open-Library-Nutzer AGBs unterschreibt, bevor er für die Nutzung der Open-Library zugelassen wird; das Alter spielt bei diesem Modell eine untergeordnete Rolle.

Es gibt noch andere Dinge, die man bedenken sollte: Was darf der Kunde, wenn er alleine ist; was darf nicht passieren? Zum Beispiel sollten die Monitore nicht abgebaut werden können. Dürfen die Drucker- und Faxgeräte genutzt werden? Ist das Telefon für Notfälle freigeschaltet oder sind auch private Telefonate möglich? Welche Medien darf der Kunde ausleihen? Gibt es Medien, die an Hand der Ausleihbarkeit nicht mitgenommen werden dürfen? Unsere Nintendo-Spiele sind beispielsweise speziell gesichert und können nicht eigenständig ausgeliehen werden.

Der Leihverkehr ist auch ein Faktor, der in der Planung bedacht werden muss. Wie kann der Leihverkehrsbote in die Bibliothek kommen ohne dass der Alarm ausgelöst wird? Wann kann die Putzfrau putzen, ohne dass die Open-Library-Technik anspringt? Es gibt also eine Menge logistischer Fragen im Hintergrund, über die man sich Gedanken machen muss, die man auf den ersten Blick nicht unbedingt bedenkt. Die Technik nimmt im Gegensatz zum organisatorischen Aufwand eine geringe Rolle ein.

Außerdem ist es wichtig, dass man sich Zeit lässt. Der psychologische Faktor Mitarbeiter in einem großen System spielt eine bedeutende Rolle. Es spielt beim Personal die Angst mit, dass ihnen die Daseinsberechtigung genommen wird und sie durch die Technik überflüssig werden könnten. Wir haben das klar geregelt in den Bibliotheksvereinbarungen. Der Mitarbeiter kann sich langsam an das Konzept gewöhnen und sieht, dass seine Tätigkeit weiterhin wichtig ist. Eine schrittweise Vorgehensweise zeigt dem Mitarbeiter, dass er noch gebraucht wird und seine Arbeitszeit nicht betroffen ist. So werden Schranken in den Köpfen und Ängste gelöst.

Die Bücherhalle Horn zum Beispiel ist freiwillig auf uns zugekommen und hat darum gebeten, ebenfalls eine Open-Library zu werden, weil sie auch eine Mittagsschließung hatten, die sie gerne überbrückt haben wollten. Außerdem befindet sich die Bücherhalle in einem Kulturzentrum, das insbesondere an den Wochenenden sehr belebt ist. Hier wird das Open-Library-Modell vom Personal sehr befürwortet.

Drude: Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

Rohrßen: Wir sind sehr zufrieden mit dem Open-Library-Modell und ich würde anderen Bibliotheken das Modell auch empfehlen. Darüber hinaus denken wir auch über andere Raumnutzungsmodelle nach, weil wir viele Anfragen von Bibliotheken aus ganz Deutschland bekommen.

Drude: Vielen Dank für das Interview!

Rohrßen: Gerne!

Anhang 12

Transkript des Gesprächs mit Herrn Ingo Tscheppe (Leiter der Stadtbücherei Norderstedt) am 22. Februar 2017, Dauer: 31 Minuten

Drude: Wann wurde die Bibliothek zur Open-Library?

Tscheppe: Die Vorbereitungen für das Open-Library- Projekt laufen schon über ein Jahr. Am 1. November 2016 haben wir mit einer Testphase, die derzeit noch läuft, begonnen. Diese Testphase bedeutet, dass die Open-Library montags, mittwochs und freitags von 8-18 Uhr und samstags von 8-13 Uhr geöffnet hat. Die personalbesetzte Zeit beginnt um 10 Uhr. Die ersten beiden Öffnungsstunden sind also Open-Library-Zeiten. Die Zeit von 13-14 Uhr, zu der das Personal Mittagspause hat, ist ebenfalls Open-Library-Zeit. Während der Pilotphase testen wir aus, ob die Technik richtig eingestellt ist und haben die Möglichkeit, falls nötig, Einzelheiten nachzubessern. Außerdem kann das Personal vor Ort sehen, ob die Open-Library funktioniert, wenn der Kunde sie zu unbesetzten Zeiten selbst bedient. Ab und zu kam es beispielsweise bei Software-Updates vereinzelt zu Problemen, die jetzt aber weitestgehend behoben sind. Ab März 2017 soll die Open-Library in die nächste Phase gehen und von montags bis samstags von 8-18 Uhr geöffnet haben. Das Personal ist zu bestimmten Zeiten anwesend.

Drude: Warum wurde das Konzept am Standort Norderstedt-Glashütte umgesetzt?

Tscheppe: Glashütte ist eine kleine Bücherei mit einer Raumfläche von 260 Quadratmetern, die sich über einen einzigen Raum erstrecken. Die Stadtteilbibliothek schien sich für das Open-Library-Konzept zu eignen, weil sie für den Nutzer gut überschaubar ist. Es gibt keine verwinkelten Ecken, in denen der Bibliotheksbesucher befürchten muss, dass sich dort Personen verstecken könnten. Wenn man sich alleine in großen Räumen aufhält, schwingen bekanntlich gewisse Ängste mit, die in Glashütte nicht zu erwarten sind.

Drude: Welche Vorteile und welche Nachteile hat das Modell?

Tscheppe: Ein Nachteil ist wohl, dass die Planung und Umsetzung Kosten verursacht und viel Zeit und Arbeit in Anspruch nimmt.

Als Vorteile sind die längeren Öffnungszeiten zu nennen. Außerdem kann der Bibliotheksraum ohne zusätzliche Personalkosten selbstbestimmt von den Besuchern genutzt werden.

Drude: Was waren die ersten Schritte zur Implementierung der Open-Library?

Teschepe: Ich habe von der Konzept-Idee in einer Veranstaltung über regionale Bibliotheken mit längeren Öffnungszeiten in Dänemark erfahren. Da kam zum ersten Mal die Idee auf, den Besucherwunsch nach mehr Öffnungszeiten ohne mehr Personaleinsatz verwirklichen zu können. Die Möglichkeit der Raumnutzung im Sinne des Open-Library-Konzepts ist ein interessanter Ansatz.

In Hamburg wurde das Konzept zuerst verwirklicht. Wir haben die Bücherhalle Finkenwerder als Vorbild genommen und eine Open-Library hier in Glashütte ähnlich wie in Hamburg umgesetzt. Bei der Umsetzung mussten wir teilweise, zum Beispiel beim Datenschutz, etwas anders vorgehen. Die Datenschutzrichtlinien in Schleswig-Holstein unterscheiden sich von den Regelungen in Hamburg.

Als klar war, dass wir das Konzept in Norderstedt umsetzen möchten, haben wir eine Ausschreibung für die Hard- und Software gemacht und geguckt, welche Firma am besten unsere Kriterien erfüllen. Die Umsetzung der Open-Library-Technik hat viel Zeit in Anspruch genommen. Die Elektrik war glücklicherweise in unseren Räumlichkeiten bereits so angepasst, dass die Software und die Lichttechnik darüber gesteuert werden konnte.

Einen Schritt, den wir nach Beendigung der Testphase noch machen werden ist, einen Wachdienst zuzuschalten, der mit der Open-Library in Verbindung steht und ein Auge auf die Bücherei hat.

Drude: Gab es Schwierigkeiten oder Herausforderungen bei der Planung?

Teschepe: Die Videoüberwachung ist ein Datenschutzproblem, das in den Ländern unterschiedlich ist. In Dänemark sind die Datenschutzrichtlinien im Vergleich zu Deutschland viel lockerer. Die Open-Library-Firma EasyCheck kommt aus Dänemark und musste die Sicherheitstechnik an die deutschen Vorgaben anpassen.

Eine Herausforderung war dann, die Kameras so einzustellen, dass beispielsweise die öffentliche Fläche vor der Bücherei nicht mitgefilmt wird. Die Kameras funktionieren mit Bewegungsmeldern, die mit der Aufzeichnung beginnen, sobald sie eine Bewegung vernehmen. Deshalb mussten sie entsprechend geschwärzt werden.

Im Lesecafé wird auch nicht gefilmt. Es werden nur Teilbereiche der Bücherei gefilmt, weil wir den Besuchern nicht unterstellen wollen, dass sie sich während der Open-Library-Zeiten unangemessen verhalten.

Wir vertrauen unseren Nutzern und haben eigentlich keine Angst vor Diebstählen oder Vandalismus. In den letzten Jahren ist es in Norderstedt vereinzelt zu Einbrüchen in Bibliotheken gekommen. Daran sieht man, dass Kriminelle auch so in die Bibliothek, z.B. durch eingeschlagene Fensterscheiben, gelangen können. Wir glauben nicht, dass die Bibliotheksbenutzer darauf aus sind, zu stehlen oder etwas zu beschädigen. Unsere Besucher wollen den Raum nutzen und bisher haben wir noch keine negativen Erfahrungen mit Fehlverhalten gemacht. Im Moment sind wir, wie gesagt, noch in der Testphase, aber wir rechnen nicht mit schlimmen Vorfällen.

Eine weitere Herausforderung ist die Technik: Die Software, die EDV, Tür- und Lichtsteuerung müssen funktionieren. Für die Tür braucht man eine automatische Türöffnung oder eine elektronische Türschließung. Die Technik muss in die Eingangstür passen und eingebaut werden. Gleichzeitig muss in den personalbesetzten Zeiten auch eine manuelle Bedienung möglich sein. Es muss also eine Kombination von beidem erfolgen können. Die Kosten dafür sind nicht unerheblich. Wir mussten die ganze Tür austauschen, weil unsere Tür für die Open-Library-Technik nicht geeignet war.

Zu einer weiteren Schwierigkeit können die Ängste des Personals bzgl. der Veränderungen werden. Um unseren Mitarbeitern ein besseres Gefühl für das Open-Library-Konzept zu vermitteln und um Ängsten vorzubeugen, haben wir eine Betriebsvereinbarung mit dem Personalrat geschlossen. Es wird keine Einsparungen beim Personal geben und keine Umstellung von personalbesetzten Zeiten auf Open-Library-Zeiten. Die Personalzeiten bleiben gleich. Durch das neue Konzept werden nur zusätzliche Öffnungszeiten geschaffen.

Drude: Was hat sich insgesamt geändert?

Teschepe: Wir haben sechs Kameras installiert, die, mit Ausnahme des Lesecafés, den ganzen Innenraum erfassen. Außerdem haben wir neues Mobiliar angeschafft.

Dazu zählen u.a. abschließbare Schränke und Fächer für jegliche Dinge, die während der personallosen Zeiten weggeschlossen werden müssen. Nintendo-DS-Spiele beispielsweise sind nicht ausleihbar und werden weggeschlossen. Ebenso die Telefone und Unterlagen von Mitarbeitern. Die Telefone mussten zuvor übrigens umgestellt werden. Wir sind von Kabeltelefonen auf tragbare Telefone umgestiegen. Auch die Computer-Tower sind abschließbar, so dass die Besucher sie nutzen, aber nicht stehlen können.

Drude: Wie reagieren die Bibliotheksbesucher auf das Angebot?

Teschepe: Wir haben noch keine negativen Rückmeldungen bekommen. Allerdings gibt es bisher noch nicht sehr viele Nutzer, die die Open-Library nutzen, da die Zeiten während der Testphase noch gering sind. Doch die wenigen Nutzer, die das Angebot nutzen, nutzen es ganz selbstverständlich und regelmäßig.

Drude: Wie sieht die Zukunftsplanung der Open-Library aus?

Teschepe: Wir haben noch nichts terminiert, aber wir denken über eine Sonntagsöffnung nach und über weitere Open-Libraries in Norderstedt.

Es gibt eine Hauptstelle und drei Zweigstellen und eine kleinere Zweigstelle in Friedrichsgabe, die wir theoretisch auch umstellen können. Die Herausforderung ist dort, dass der Eingangsbereich völlig umgestaltet werden müsste.

In Norderstedt-Garstedt wird eine neue Bücherei gebaut, die auch eine Open-Library werden soll.

Drude: Haben sie Tipps oder Handlungsempfehlungen für Büchereien, die das Konzept implementieren möchten?

Teschepe: Man darf den Zeitaufwand und die Arbeit nicht unterschätzen. Außerdem sollte man sich bei der Planung die verschiedenen Komponenten anschauen, die für die Open-Library erforderlich sind. Zu den Voraussetzungen für eine Open-Library gehört zum Beispiel die Selbstverbuchung, die vorhanden sein oder eingerichtet werden muss.

Eine wichtige Komponente ist die Eingangstür, also der Türein- und auslass und die Steuerung. Für die Umfunktionierung sollte man sich eine Einschätzung von Profis einholen.

Außerdem sollte man sich den Bibliotheksraum genau angucken und sich überlegen: Was muss man sichern; was wegschließen, damit nichts verschwindet? Daneben sollte man mit dem Betriebsrat Kontakt aufnehmen und Vereinbarungen treffen. Zum Thema Datenschutz sollte man mit dem Datenschutzbeauftragten des Landes sprechen, damit kein Bürger befürchten muss, dass etwas Illegales geschieht. Werbung ist auch ein wichtiger Punkt. Den Bibliotheksnutzern muss erklärt werden, wie die Open-Library funktioniert. Deshalb muss man sich in Glashütte auch im System für die Open-Library-Nutzung registrieren lassen und wird bei der Registrierung vom Personal über die personallose Zeit aufgeklärt. Wir haben zusätzlich eine Informationsbroschüre entworfen. Es können übrigens nur Nutzer, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, die Open-Library nutzen.

Eine weitere Empfehlung ist die Kontaktaufnahme mit anderen Bibliotheken. Es kann sehr sinnvoll sein, sich mit anderen Bibliotheken auszutauschen, um Ideen und Tipps zu bekommen.

Drude: Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

Teschepe: Eine Open-Library ist kein Selbstläufer. Das Personal spielt auch in einer vom Nutzer selbstbedienten Bücherei eine wichtige Rolle. Man braucht Mitarbeiter, die für Ordnung sorgen und den Bibliotheksbesuchern das Gefühl geben, dass jemand da ist, der nach dem Rechten sieht.

Drude: Vielen Dank für das Interview!

Teschepe: Gerne!

Anhang 13

Ausgefüllter Interviewleitfaden von Frau Windy Vogt (Leitung der Stadtteil- und Schulbibliotheken Bielefeld)

1. Wann wird die Bibliothek zur Open-Library?

Die Stadtteilbibliothek Sennestadt wird voraussichtlich im Februar 2017 zur Open Library.

1. Warum wurde das Konzept ausgewählt und woher kam die Idee dazu?

Das Konzept der Open Library hat sich bei den Hamburger Bücherhallen bewährt. Nach einigen Gesprächen mit den Kolleginnen und Kollegen aus Finkenwerder war klar, dass wir dieses Konzept gerne für eine unserer Stadtteilbibliotheken anwenden möchten.

2. Was waren die ersten Schritte zur Implementierung der Open-Library?

Wir haben den Kontakt zu möglichen Anbietern gesucht, die uns das System näher erläutern. Ein Fachmann der Firma Easycheck konnte uns gute Praxisbeispiele vorstellen und half bei der eigenen Gestaltung von Ideen und Konzepten mit.

3. Wie lässt sich der Transformationsprozess beschreiben?

Dies lässt sich zum jetzigen Zeitpunkt nur schwer sagen, da die Transformation noch nicht abgeschlossen ist. Insgesamt besteht der Prozess aus vielen Komponenten, von der Idee bis zur eigentlichen Umgestaltung sind Elemente wie bauliche Veränderungen, Anpassungen der bestehenden Angebote vor Ort und natürlich die Veränderungen für das Personal entscheidend, die jedoch einen großen Beitrag bei der Gestaltung des Projektes leisten.

4. Gab es Schwierigkeiten oder Herausforderungen bei der Planung?

Herausforderungen gab bzw. gibt es viele. Um ein Beispiel zu nennen: Aktuell muss die elektronische Eingangstür der Bibliothek neu aufgerüstet werden, damit sie für das Modell tauglich ist.

5. Welche Vorteile hat das Modell?

Es bietet die Möglichkeit, die Freizeitangebote für Erwachsene deutlich zu erweitern und eine (inter)kulturelle Begegnungsstätte zu sein.

6. Welche Nachteile hat das Modell?

Sind uns nicht bekannt.

7. Wie sieht die Zukunftsplanung der Open-Library aus?

Das Konzept sollte sich erstmal etablieren und vom Publikum angenommen werden. Eine stärkere Öffentlichkeitsarbeit wird in der Zukunft ebenso eine Rolle spielen.

8. Welche Auswirkungen erwarten Sie? (z.B. mehr Bibliotheksnutzer, höhere Ausleihzahlen, Steigerung des Beliebtheitsgrads)

Wir erwarten eine hohe Kundenakzeptanz und eine Steigerung der Besucherzahlen durch die erweiterten Öffnungszeiten. Ebenso wünschen wir uns eine noch größere Reichweite, indem wir mit unserem Angebot auch Menschen erreichen, die bisher aus zeitlichen Gründen noch nicht den Weg in die Bibliothek gefunden haben.

Anhang 14

Tabelle mit Auflistung aller befragten Experten

Name der Interviewpartner	Land	Art	Ggf. Dauer	Beruf	Institution
Bjerregaard, Hans Peter	Dänemark	E-Mail-Befragung	-	Bibliothekar	Bibliothek in Nørrebro
Christensen, Peter	Dänemark	E-Mail-Befragung	-	Chief of innovation and librarydevelopment in Culture	Bibliotheken in Østerbro und Øbro Jagtvej
Jensen, Ole	Dänemark	E-Mail-Befragung	-	Bibliotheksleiter	Bibliothek in Vanløse
Johannsen, Carl Gustav	Dänemark	Interview	36 min	Dozent	University of Copenhagen
Neustadt, Christina	Deutschland	Interview	38 min	Bibliotheksleiterin	Bücherhalle Finckenwerder
Ottogreen, Jesper Bjørn	Dänemark	E-Mail-Befragung	-	Stellvertretender Bibliotheksleiter	Bibliothek in Ørestad og Solvang
Rohrßen, Carolin	Deutschland	Interview	28 min	Leiterin des Open-Library-Projekts. Angestellte bei den Bücherhallen Hamburg	Bücherhallen Hamburg
Thomsen, Thomas	Dänemark	E-Mail-Befragung	-	Bibliotheksleiter	Bibliothek in Vigerslev und Vesterbro
Tschepe, Ingo	Deutschland	Interview	32 min	Bibliotheksleiter	Stadtbibliothek Norderstedt
Vogt, Windy	Deutschland	E-Mail-Befragung	-	Leitung Stadtteil- und Schulbibliotheken	Stadtteil- und Schulbibliotheken Bielefeld

Eidesstaatliche Erklärung

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift