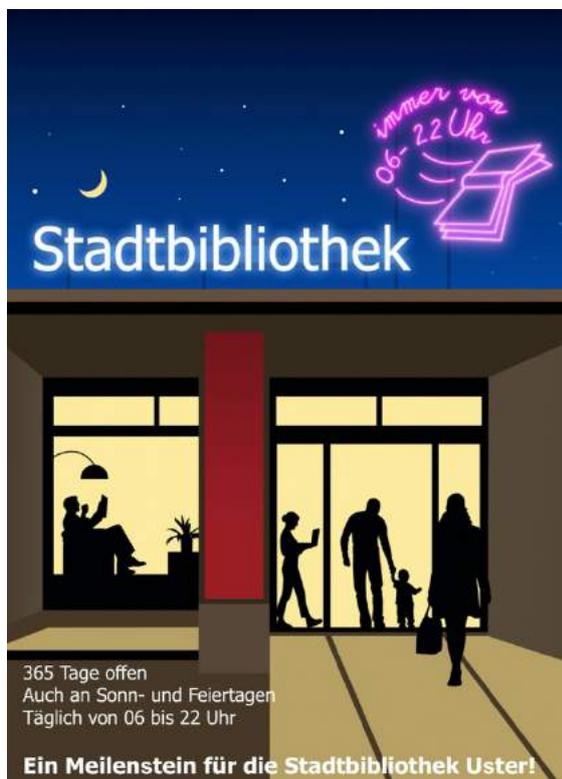


1 Jahr «365-Tage-Bibliothek» in Uster: eine Zwischenbilanz

von Roman Weibel, Leiter der Stadt- und Regionalbibliothek Uster, Mai 2023

Einleitung

Seit dem Jahr 2019 funktioniert die Stadt- und Regionalbibliothek Uster als Open Library. Die ersten drei Jahre als kleine Open Library nur morgens. Ab dem 10. Mai 2022 als «365-Tage-Bibliothek» mit täglichen Öffnungszeiten von 06 – 22 Uhr, auch sonntags und an Feiertagen. Anlässlich des ersten Geburtstages der «365-Tage-Bibliothek» haben wir eine Zwischenbilanz gezogen: Statistik, Erfahrungen, Kundenfeedback, Probleme und Lösungen.



Postkarte zur Eröffnung der 365-Tage-Bibliothek der Stadt- und Regionalbibliothek Uster (Design: Isabelle Bühler, Uster)

Kurzporträt der Stadt- und Regionalbibliothek Uster



Aussenansicht des östlichen Teils der Stadt- und Regionalbibliothek Uster

Uster ist eine Stadt mit 36'000 Einwohnerinnen und Einwohnern, nur gerade 15 Minuten Zugfahrt von der Stadt Zürich entfernt. Die Bibliothek Uster (www.stadtbibliothek-uster.ch) hat 12 Mitarbeitende mit total 900 Stellenprozenten, belegt eine Fläche von 1'000 m² und befindet sich am Bahnhof. Sie hat 6'000 aktive Kundinnen und Kunden, bietet 47'000 Medien an, zählt täglich 450 Eintritte und 800 Ausleihen. Als Regionalbibliothek erbringt sie Dienstleistungen für 70 Gemeindebibliotheken.

Eckpunkte der «365-Tage-Bibliothek»

- 365 Tage offen, auch an Sonn- und Feiertagen
- tägliche Öffnungszeiten von 06 – 22 Uhr
- 112 Öffnungsstunden pro Woche, davon 46 Stunden bedient und 66 Stunden unbediente Bibliothek
- Ausleihtheke mit Personal besetzt vom Montag bis Freitag 10 – 18 Uhr sowie am Samstag von 10 – 16 Uhr
- selbständiger Zutritt zur Open Library via Zutrittsterminal für alle Abonentinnen und Abonenten mit einer gültigen

- Bibliothekskarte, auch für Kinder und Jugendliche
- umfassender Self Service mit Ausleih-, Rückgabe- und Bezahlstationen, Katalogstationen, Kunden-PCs mit Drucker, Mobile Printer, Kaffeemaschine
 - viel Technik mit Videoüberwachung, Eintrittsgate, Beleuchtung mit Bewegungsmeldern, Zeitschaltuhren, Lautsprecheranlage, WLAN und RFID-Technik
 - jederzeit frei zugängliches WC
 - Schülerhilfe vor Ort zum Versorgen von Medien von Montag bis Freitag 19 – 21 Uhr
 - halbstündiger Einsatz von Freiwilligen am Sonntag um 09 Uhr und um 15 Uhr



Die Bibliothekskarte mit RFID-Technik

Usters Weg zur 365-Tage-Bibliothek

Im Jahr 2017 hat die Stadtbibliothek Uster ihre Strategie auf 1 A4-Seite festgehalten. Grundlagen dafür waren zum einen die Allensbach-Studie «Bibliotheken»¹ und zum andern eine Diplomarbeit über den Dritten Ort.² Mit jährlichen Massnahmenplänen hat sich die Bibliothek seitdem Schritt für Schritt weiterentwickelt, immer ausgerichtet auf die Vision «Bibliothek als Dritter Ort». Der Weg zur «365-Tage-Bibliothek» hatte folgende Etappen:

1. Bibliothek entrümpelt
2. dreijähriger Testlauf Winter-Sonntagsöffnung
3. alle Prozesse für mehr Effizienz optimiert

4. Beleuchtung erneuert und auf LED umgestellt
5. kleine Open Library morgens eingeführt im Jahr 2019, um die Kundschaft an die unbediente Bibliothek zu gewöhnen
6. Medienbestand von 60'000 auf 47'000 Titel reduziert
7. Büchergestelle neu platziert und Kinderbereich vergrössert
8. Arbeitsplätze geschaffen für die Bibliothek als Lernort
9. Wände und Säulen der Bibliothek mit Team und Freiwilligen neu gemalt



Der neu gemalte Erwachsenenbereich

10. Regale neu beschriftet, Signaletik erneuert und überall Einfache Sprache umgesetzt
11. Change Prozess mit dem Team durchlaufen
12. neue Geräte für durchgehenden Self Service angeschafft und die Kundschaft geschult
13. Café aufgefrischt, Kinderbereich neu eingerichtet und Lesenischen gestaltet
14. Konzept «Open Library» erstellt, Sicherheitskonzept entworfen, Bibliotheksreglement überarbeitet, Beschluss des Stadtrates erwirkt
15. grosse Open Library «365-Tage-Bibliothek» eingeführt am 10. Mai 2022
16. Kundenumfrage nach einem halben Jahr durchgeführt

¹ Institut für Demoskopie Allensbach: Die Zukunft der Bibliotheken in Deutschland, Seite 13. Allensbach (DE): Institut für Demoskopie, 2015.

² Reitze, Johannes: Was öffentliche Bibliotheken meinen, wenn sie vom Dritten Ort sprechen, Seite 64. Chur,

Fachhochschule Graubünden (CH): Churer Schriften zur Informationswissenschaft, 2016.



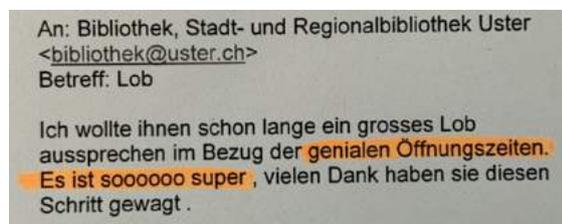
Das nach jedem Sonntag fast überfüllte Rückgabegestell

Statistik nach 1 Jahr «365-Tage-Bibliothek»

- 450 Eintritte pro Tag (vorher 400)
- 260 Eintritte pro Sonntag
- 528 Eintritte am bestbesuchten Sonntag am 15.1.23
- 1200 Neuanmeldungen in den letzten 12 Monaten (vorher 800)

Kundenfeedback

Mega, mega, mega positive Rückmeldungen von den Kundinnen und Kunden.



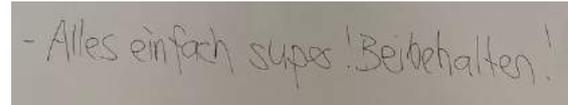
Eines von unzähligen fantastischen Kundenfeedbacks

Erfahrungen

- Der Entscheid, die Strategie auf die «Bibliothek als Dritter Ort» auszurichten, war richtig. Heute ist die Bibliothek Uster ein Lern-, Info- und Freizeitort mit hoher Aufenthaltsqualität.
- Der mehrjährige Weg hin zum Dritten Ort mit der schrittweisen Umsetzung aller Massnahmen hat sich bewährt. Dadurch bekamen Personal und Kundschaft genügend Zeit, sich an die vielen Neuerungen zu gewöhnen.
- Ebenfalls bewährt hat sich, zuerst mit einer kleinen Open Library morgens zu starten. Denn so konnten wir viele wertvolle

Erfahrungen im Hinblick auf die grosse Open Library sammeln.

- Die Einführung der «365-Tage-Bibliothek» kommt beim Publikum ausgezeichnet an. Die Öffnung an Sonntagen, Feiertagen und an den Abenden ist sehr beliebt. Die häufigste Aussage seitens der Kundschaft ist, dass wir quasi die Öffnungszeiten abgeschafft hätten und man jederzeit in die Bibliothek gehen könne.



Viele positive Feedbacks in der Kundenumfrage

- Die Vorbereitungen zur Open Library waren sehr aufwändig. Dafür braucht es rund eineinhalb Jahre. Ein Konzept ist unverzichtbar.
- Eine grosse Eröffnungsaktion der «365-Tage-Bibliothek» mit viel Öffentlichkeitsarbeit hat sich gelohnt. Die Bibliothek wurde in die Medien katapultiert und profitiert von einem riesigen Imagegewinn.
- Der Name «365-Tage-Bibliothek» und damit die Aussage, dass die Bibliothek wirklich jeden Tag offen hat, hat sich als Volltreffer erwiesen.
- Es gibt Bibliotheksgäste, die kommen in die Bibliothek um zu lernen, zu lesen und sich einfach hier aufzuhalten. Diese Personen wollen nichts ausleihen. Für sie ist das neu geschaffene «Zutrittsabo» die optimale Lösung.
- Die Öffnungszeiten 06 – 22 Uhr sind gut gewählt. Der Morgen wird vor allem für das schnelle Zurückbringen und schnelle Ausleihen genutzt. Der Abend vor allem für das Lernen, Arbeiten und Lesen.



Einige von mehreren Arbeitsplätzen für Studierende

- Die Nutzung der Bibliothek im Self Service läuft sehr gut und wird von der Kundenschaft breit akzeptiert. Das Team wird von Routinearbeiten entlastet und hat mehr Zeit, um den Kundinnen und Kunden Hilfe zu leisten und Probleme zu lösen.
- Es wird überaus geschätzt, dass wir einen sehr guten Kaffee anbieten. Ebenfalls sehr geschätzt und oft genutzt wird das WC. Auch von vielen Personen, die die Bibliothek nur wegen des gratis WC betreten.
- Zum Renner unter den Geräten hat sich der Mobile Printer entwickelt. Viele Leute kommen ausschliesslich zur Benutzung dieses Printers in die Bibliothek.
- Die Freiwilligeneinsätze am Sonntagmorgen und -nachmittag sind sinnvoll. So können die Sonntagszeitungen ausgelegt, der Raum gelüftet, das WC gecheckt und bei Problemen reagiert werden. Gleiches gilt für die Schülereinsätze an den Werktagen abends.
- Die Videoüberwachung ist nötig. Einzelne unschöne Vorkommnisse konnten anhand der Aufzeichnungen begutachtet und mit den Verursacher:innen besprochen werden. Ohne Kameras wäre man in solchen Fällen ohnmächtig.
- Alle Besucher:innen, die sich mit der Bibliothekskarte via Zutrittsterminal Zugang zur Open Library verschaffen, werden vom System mit Name registriert. Die Realität sieht aber oft anders aus: Jemand öffnet die Türe mittels Karte oder jemand verlässt die Bibliothek, die Türe steht also kurz offen, jemand geht hinein, ohne die Karte zu benutzen oder hat gar keine Karte. Das heisst, dass ein Teil der eintretenden Personen nicht registriert ist.
- Unsere Bedenken betreffend Vandalismus, Parties und Notfälle haben sich nicht bewahrheitet.
- Das erste Halbjahr Open Library ist streng. Es ist viel Aufwand nötig, um der Kundenschaft die neuen Abläufe zu erklären und sie zu unterstützen. Hinzu kommen die Tücken der Technik, was nervt und deren Behebung aufwändig ist. Am meisten Aufwand machen jedoch die Kund:innen mit unangepasstem Verhalten,

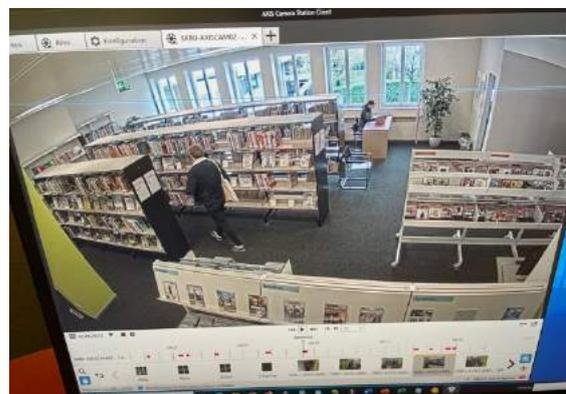
denen man die Grenzen aufzeigen und die Regeln bewusst machen muss.



Das Zutrittsterminal neben der Eingangstüre

Probleme & Lösungen

Die Problempunkte im ersten Jahr der «365-Tage-Bibliothek» sind: markant mehr Abfall sowie Unsauberkeiten auf Tischen und am Boden, teilweise zu viel Lärm von Kindern, mehrere Male ein verunreinigtes WC, Unordnung im Kinderbereich sowie verstellte Tische und Stühle, vier (aufgedeckte) Medien-Diebstähle während den bedienten und unbedienten Zeiten, untolerierbares Verhalten von Jugendlichen und Kindern (z.B. mit Trottinett rumfahren, Bücher in falsche Regale stellen, Kissenschlacht, Versteckis), Übernachtung einer betrunkenen Frau, rauchende junge Erwachsene, ein mehrmals bis 02 Uhr verweilender Mann. Keine Probleme hatten wir wegen Vandalismus.



Die für eine Open Library in mittleren und grossen Bibliotheken unabdingbare Videoüberwachung

Wenn das Personal am kommenden Arbeitstag eine grobe Unordnung bemerkt oder wir eine Rückmeldung einer Kundin erhalten,

konsultieren wir die Videodaten. So haben wir Fakten in der Hand. Und dann ist es sehr wichtig, schnell zu reagieren und mit den fehlbaren Personen oder den Eltern Kontakt aufzunehmen. Wir erinnern die Personen an unsere Regeln und stellen im Wiederholungsfall ein Hausverbot in Aussicht. Den fehlbaren Personen ist es oft peinlich, dass wir es gesehen haben. Sie merken, dass die Videoüberwachung funktioniert. Meist entschuldigen sie sich. Immer aber führt das Gespräch dazu, dass das Fehlverhalten aufhört. Im ersten Jahr haben wir drei Hausverbote erteilt, alle wegen Diebstahl, nie wegen Fehlverhalten.

Ein weiteres Problem stellen nicht korrekt ausgeliehene Medien dar. In der unbedienten Zeit kann ja kein Personal helfen. Für diese Fälle steht deshalb ein gelber Korb auf der Ausleihtheke, wo solche Medien deponiert werden können. Am nächsten Arbeitstag kümmert sich das Personal um diese Medien.

In Uster erhalten sämtliche Abos Zugang zur Open Library, also auch Kinder und Jugendliche. Ein Unikum. Denn andere Bibliotheken haben eine Altersgrenze von 16 oder 18 Jahren. Aus unserer Sicht ist diese Zutrittsbeschränkung nicht nötig. Denn Kinder und Jugendliche verursachen nicht die wirklich grossen Probleme. Es waren Erwachsene, die Diebstähle begingen, rauchten, übernachteten. Durch die Altersgrenze verwehrt man Kindern und Jugendlichen den Zutritt zur Bibliothek auch sonntags und abends. Schade.



Der offene Sonntag ist bei Familien sehr beliebt.

Im ersten Jahr hatten wir rund 50 solcher Vorkommnisse. Das ist wenig, wenn man sie in Vergleich mit der grossen Anzahl an Eintritten stellt. Doch es braucht immer einiges an Zeit, die Videodaten anzuschauen, die fehlbare Person ausfindig zu machen, mit ihr zu reden und das Ganze zu dokumentieren. Dieser Aufwand lohnt sich. Wir haben alle

Probleme lösen können. Im Grossen und Ganzen gibt es wenige Probleme.

Fazit

Die Bilanz nach vier Jahren Open Library bzw. nach einem Jahr «365-Tage-Bibliothek» in Uster ist sehr positiv. Die Bibliothek hat sich zu einem Lernort, Arbeitsort, Leseort, Spielort für Einzelpersonen, Gruppen und Familien entwickelt. Die Aufenthaltsdauer ist gestiegen, der Sonntag ist sehr gut besucht. Stark genutzt werden die Angebote wie WLAN, Mobile Printer, Kopierer, Café und WC und natürlich die Ausleih- und Rückgabestationen. Die Videoüberwachung ist nötig. Das Feedback aus der Kundschaft ist fantastisch. Die Besucherinnen und Besucher sind sehr dankbar für die verlängerten Öffnungszeiten an 365 Tagen. Die positiven Aspekte der Open Library überwiegen die negativen bei weitem.

Liebes Team

Ich hatte gestern diverse Neuanmeldungen und viel Lob für unsere 365 Bibi
Das coolste war wohl 'Das ist der Ferrari unter den Bibliotheken' 😊

Liebgruss

Impressum

Text und Bilder von Roman Weibel, Leiter der Stadt- und Regionalbibliothek Uster
roman.weibel@uster.ch
www.stadtbibliothek-uster.ch

Spezial-Website zur «365-Tage-Bibliothek»

Auf <https://bibiueter-expert.jimdofree.com/> sind viele Dokumente und Bilder zur Uster Open Library abrufbar: Konzept, Reglement, Beschriftung, Notfallkonzept, Kommunikationskonzept, Pressemitteilung, Werbeflyer, Stadtratsbeschluss usw.

Leitfaden Open Library

Roman Weibel ist zurzeit daran, einen «Leitfaden Open Library» zu erstellen. Dieser soll vor Ende 2023 erscheinen.

Auskunft und Beratung

Roman Weibel ist gerne bereit, andere Bibliotheken bei der Planung einer Open Library zu unterstützen.