



# OPEN LIBRARY

SO FUNKTIONIERT'S!



**Ein Leitfaden für die Praxis**  
am Beispiel der Stadt- und Regionalbibliothek Uster (Schweiz)

Stadtbibliothek

Roman Weibel,  
1. Auflage,  
Dezember 2023

## Einleitung

**Bibliotheken sind grossartige Institutionen!** Sie sind offen für alle Menschen, verfügen über eine gute Infrastruktur, sind beheizt und mit WLAN, WC und Arbeitsplätzen ausgestattet, bieten eine grosse Auswahl an Büchern und anderen Medien an und können ohne Konsumationszwang besucht werden.

**Leider sind viele Bibliotheken nur gerade 15, 25, 40 Stunden geöffnet** von total 168 Stunden pro Woche. Also mehr «closed» als «open».

**In seinen Richtlinien macht sich der schweizerische Bibliotheksverband Bibliosuisse für Öffnungszeiten von 7 Tagen à 12 Stunden stark.** Mit dem Modell der Open Library haben Bibliotheken eine prima Möglichkeit, ihre Öffnungszeiten stark auszudehnen, ohne mehr Personal. **Die Bibliotheken sind geradezu geschaffen für lange Öffnungszeiten und für einen unbedienten Betrieb, auch abends und sonntags.** Denn sie haben viele Stammgäste und wenige einmalige Besucher:innen. Stammgäste tragen Sorge zu ihrer Bibliothek. Zudem ist Self Service dank Ausleih- und Rückgabestationen bereits heute in vielen Bibliotheken Standard.

**Die Open Library hat sich im In- und Ausland bewährt.** Sie eignet sich für kleine, grosse und wissenschaftliche Bibliotheken. Nutzer:innen kleiner Bibliotheken können sich so jederzeit mit neuem Lesestoff eindecken. Mittlere und grosse Bibliotheken können der Bevölkerung einen Dritten Ort anbieten mit Zugänglichkeit und Aufenthalt an 7 Tagen die Woche.

In der Schweiz gibt es rund 40 Open Libraries. Eine davon ist **die «365 Tage-Bibliothek» der Stadt- und Regionalbibliothek Uster.** Der vorliegende Leitfaden – am Beispiel der Ustermer Bibliothek – gibt eine praxisorientierte Anleitung für die Einrichtung und den Betrieb einer Open Library.

Bibliotheken sind derart grossartig, dass sie es verdienen, quasi rund um die Uhr zugänglich zu sein. **Open the Library!**



## Zusammenfassung

- Die erste Open Library wurde im Jahr 2004 in einer kleinen Gemeinde in Dänemark eröffnet.
- Studien und Umfragen zeigen, dass die Kundschaft lange Öffnungszeiten wünscht.
- Im Durchschnitt hat eine öffentliche Bibliothek in der Schweiz 17 Stunden/Woche geöffnet. In einer geschlossenen Bibliothek kann niemand einen neuen Krimi holen, Zeitung lesen, lernen, sich aufhalten.
- In der Schweiz gibt es aktuell rund 40 Open Libraries: kleine, mittlere und grosse sowie wissenschaftliche Bibliotheken. Das Konzept bewährt sich.
- Es gibt fünf Modelle von Open Library: «OL kontrolliert», «OL light», «OL exklusiv», «OL limitiert» und «OL total».
- Es ist sinnvoll, eine Open Library schrittweise einzuführen. Zuerst eine kleine Open Library mit unbedienten Öffnungszeiten morgens und mittags, um Erfahrungen zu sammeln. Später eine grosse Open Library mit Abend- und Sonntagsöffnung.
- In ihren Richtlinien für öffentlichen Bibliotheken propagiert Bibliosuisse Öffnungszeiten von 7 Tagen à 12 Stunden.
- Die Basisausstattung an Technik für eine kleine Bibliothek umfasst ein Zutrittsterminal, eine automatische Eingangstüre, Zeitschaltuhren sowie eine Ausleih- und Rückgabestation. Für eine grössere Bibliothek ist eine Videoüberwachung empfehlenswert.
- Die Kosten sind überschaubar. Es sind vor allem einmalige Investitionen und wenig wiederkehrende Kosten.
- Vandalismus ist kein Problem in Open Libraries. Hingegen gibt es einige Fälle von unangepasstem Verhalten von einzelnen Besucher:innen. Eine konsequente Reaktion schafft Abhilfe.
- Die Sicherheit der Kundschaft in einer Open Library lässt sich mit einem Bündel an Massnahmen gewährleisten.
- Die Vorbereitungen und das erste Jahr der Open Library sind aufwändig. Es wird zu Problemen und Herausforderungen kommen. Doch diese sind lösbar.
- Die Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek sind begeistert von der Open Library. Die Sonntagsöffnung ist sehr beliebt.
- Mit einer Open Library erzielt eine Bibliothek einen grossen Imagegewinn. **Open the Library!**

An: Bibliothek, Stadt- und Regionalbibliothek Uster  
<[bibliothek@uster.ch](mailto:bibliothek@uster.ch)>

Betreff: Lob

Ich wollte ihnen schon lange ein grosses Lob aussprechen im Bezug der genialen Öffnungszeiten. Es ist soooooo super, vielen Dank haben sie diesen Schritt gewagt.

## Ein Märchen

Es war einmal ein Buch. Das stand in einem Büchergestell in der Stadt- und Regionalbibliothek Uster. Das Buch liebte Menschen, lauschte ihren Gesprächen, freute sich über Helligkeit. Am aufregendsten war, wenn es aus dem Gestell genommen, begutachtet und in einer Tasche weggetragen wurde. Und in neuer Umgebung in die Hand genommen und – ach, so schön – Seite um Seite umgeblättert wurde.

Doch leider kam all das nicht oft vor. Denn die Bibliothek war nur gerade 42 von 168 Stunden pro Woche offen. Das Buch lebte oft im Dunkeln und in Stille. Langeweile und Traurigkeit überkamen es.

Doch eines Tages, im Frühling des Jahres 2022, änderte sich sein Leben schlagartig. Plötzlich kamen die Menschen schon morgens um 6 Uhr in die Bibliothek. Es wurde früh hell und blieb hell bis nachts um 22 Uhr. Und über den

ganzen Tag war es ein reges Kommen und Gehen in der Bibliothek. Menschen überall und zu jeder Tageszeit! Auch sonntags und an Feiertagen, 16 Stunden pro Tag, 365 Tage pro Jahr. Die Menschen schienen zufrieden, in der Bibliothek zu sein. Das Buch sah, wie sie vor ihrem Laptop lernten, in einer Zeitschrift lasen, ein Gespräch führten, auf dem Sitzsack chillten, in den Gestellen stöberten oder ein Buch auslehnten. Zwischendurch gab es sogar Action. Mal spielten Kinder Versteckis, mal gab es eine Kissenschlacht, mal fuhr ein Mann mit dem Trottinett die Rampe hinab, mal übernachtete eine Frau in der Bibliothek. Aber alles halb so wild. Schlimm wurde es nie. Insgesamt wurde sein Leben viel spannender. Langeweile und Traurigkeit waren verschwunden.

Und wenn das Buch nicht ausgeschieden wurde, genießt es noch heute die 365-Tage-Bibliothek von Uster.



Die Stadt- und Regionalbibliothek Uster

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2	Signaletik.....	35
Zusammenfassung .....	3	Sicherheit .....	36
Ein Märchen.....	4	Hausordnung .....	39
Inhaltsverzeichnis .....	5	Notfall.....	39
Der Dritte Ort.....	6	Veranstaltungen .....	41
Öffnungszeiten .....	6	Kommunikation .....	41
Ursprung der Open Library.....	7	Marketing.....	42
Die Stadtbibliothek Uster .....	8	Kosten .....	42
Warum eine Open Library? .....	9	Fünf Modelle von Open Library.....	43
Der Begriff Open Library .....	9	Kleine, mittlere & grosse Bibliotheken .....	44
Strategie .....	9	Wissenschaftliche & Schulbibliotheken .....	45
Konzept .....	10	Ängste & Bedenken .....	46
Vorgehen.....	10	Erfahrungen.....	47
Ziele.....	11	Probleme & Lösungen.....	48
Zielgruppen.....	11	Evaluation.....	50
Bediente & unbediente Öffnungszeiten .....	12	Wie geht es in Uster weiter?.....	51
Zutritt zur Open Library.....	13	Plädoyer für die Open Library .....	52
Kundschaft.....	15	Schlussbemerkungen des Autors.....	53
Personal.....	15	Dank .....	53
Trägerschaft, Behörden, Politik .....	16	Sponsoring.....	53
Freiwillige & anderes Personal .....	17	Impressum.....	53
Bibliotheksreglement.....	17		
Abgebühren.....	18		
Juristisches.....	18		
Gebäude .....	19		
Technik.....	19		
Geräte .....	24		
Infrastruktur .....	29		
Betrieb.....	31		
Checklisten .....	32		
Reinigung.....	33		
Einrichtung .....	33		
Gestaltung .....	34		
Beschriftung.....	34		

## Der Dritte Ort

### Theorie

- Das Konzept «Bibliothek als Dritter Ort» basiert auf dem Buch des US-amerikanischen Soziologen Ray Oldenburg.
- Diplomarbeit von Johannes Reitze (2016): «Was Bibliotheken meinen, wenn sie vom Dritten Ort sprechen.»

### Die Bibliothek als Dritter Ort

Das Konzept des Dritten Orts<sup>1</sup> ist in der Bibliotheksbranche allgemein bekannt. Neben dem eigenen Zuhause (1. Ort), dem Arbeitsplatz oder der Schule (2. Ort) wollen Bibliotheken ein 3. Ort sein. Ein Treffpunkt ohne Konsumationszwang mit hoher Aufenthaltsqualität, wo man einen Teil seiner Freizeit verbringt. Eine Diplomarbeit aus dem Jahr 2016<sup>2</sup> listet auf, was Bibliotheken unter einem Dritten Ort verstehen. Ein Dritter Ort benötigt lange Öffnungszeiten. Das lässt sich mit der Open Library erreichen. Die beiden Konzepte ergänzen sich ideal.



Die Bibliothek als Dritter Ort

### Praxis

Gemäss Johannes Reitze verstehen Bibliotheken unter dem Dritten Ort:

- Arbeitsplätze
- flexible Möblierung
- attraktive Raumgestaltung

- freie Flächen
- stille und laute Zonen
- Kaffeeangebot
- Verpflegungsmöglichkeiten
- breite Öffnungszeiten
- kostenloser Zutritt
- zentrale Lage
- gute Sichtbarkeit der Institution
- Veranstaltungen
- Zusammenarbeit mit anderen Institutionen
- Vermietung an Externe
- längere Aufenthaltsdauer
- Kernkompetenzen nicht vernachlässigen

## Öffnungszeiten

### Theorie

- Allensbach-Studie «Bibliotheken» (2015): 71% der Bibliotheksnutzer:innen wünschen sich lange Öffnungszeiten.
- Bibliosuisse-Richtlinien (2020): «Öffnungszeiten für Gemeinden bis 5'000 Einwohner:innen sind 18h/Woche, bis 10'000 Einwohner:innen 30h/Woche, ab 10'000 Einwohner:innen 40h/Woche.»
- CH Bibliotheksstatistik (2022): In der Schweiz hat eine öffentliche Bibliothek im Durchschnitt 17 Stunden pro Woche offen.
- 1 Tag hat 24 Stunden, 1 Woche hat 168 Stunden.



Werbung der Stadt für die (fast) immer offene Bibliothek

<sup>1</sup> Oldenburg, Ray: *The Great Good Place. Cafés, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and other Hangouts at the Heart Community.* New York: Marlowe & Company, 1999.

<sup>2</sup> Reitze, Johannes: *Was öffentliche Bibliotheken meinen, wenn sie vom Dritten Ort sprechen, Seite 64.* Chur, Fachhochschule Graubünden (CH): Churer Schriften zur Informationswissenschaft, 2016.

## Kundschaft wünscht lange Öffnungszeiten

Im Jahr 2015 publizierte das renommierte Deutsche Umfrageinstitut Allensbach eine Studie über Bibliotheken. Die Studie ist heute noch aktuell. Darin wünschen sich 70% der Kund:innen lange Öffnungszeiten.<sup>3</sup> Eine eigene Umfrage aus dem Jahr 2017 in der Stadtbibliothek Uster ergab dasselbe Resultat. Auch ein Dritter Ort verlangt nach langen Öffnungszeiten.

Lange Öffnungszeiten

71

In seinen Richtlinien empfiehlt der schweizerische Bibliotheksverband «Bibliosuisse» folgende Öffnungszeiten: 18h/Woche für kleine Bibliotheken, 40h/Woche für grössere Bibliotheken. Und ruft zu noch mehr Öffnung auf: «Erweiterte Öffnungszeiten sind anzustreben, 7 Tage, 12 Stunden offen.»<sup>4</sup>



## Bibliotheken sind oft «Closed Libraries»

Die Realität in der Schweiz ist weit von den Bibliosuisse-Richtlinien entfernt: Gemäss schweizerischer Bibliotheksstatistik mit den Daten des Jahres 2022 haben die Stadt- und Gemeindebibliotheken im Durchschnitt bloss 17h/Woche geöffnet.<sup>5</sup> Die Bibliotheken sind somit die meiste Zeit geschlossen: 151 Stunden «closed» von total 168 Wochenstunden.

<sup>3</sup> Institut für Demoskopie Allensbach: *Die Zukunft der Bibliotheken in Deutschland*, Seite 13. Allensbach (DE): Institut für Demoskopie, 2015.

<sup>4</sup> Bibliosuisse. *Richtlinien öffentliche Bibliotheken*, Seite 26. Aarau (CH): Bibliosuisse, 2020.

<sup>5</sup> Bundesamt für Statistik Bern (CH): <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft->

Eine weitere Unschönheit sind komplizierte Öffnungszeiten. Es gibt Bibliotheken, die an fast jedem Tag eine andere Öffnungszeit haben. Für die Kundschaft kaum zu merken.

## Sonntagsöffnung dank Open Library

Das Ziel bzgl. Öffnungszeiten formuliert Bibliosuisse so: «Damit die Bibliothek genutzt wird, muss sie regelmässig offen sein zu Zeiten, in denen dem grössten Teil der Bevölkerung ein Bibliotheksbesuch möglich ist.»<sup>6</sup> Diesem Ziel kommen die Museen näher als die Bibliotheken. Museen haben auch samstags und sonntags geöffnet. Denn am Sonntag haben viele Familien Zeit, etwas gemeinsam zu unternehmen. Viele Bibliotheken wollen längere Öffnungszeiten, aber wenden ein, dafür nicht genügend Personal zu haben. Die Lösung heisst «Open Library».

### Praxis

Der schrittweise Weg zu besseren Öffnungszeiten:

- einheitliche Öffnungszeiten einführen
- Sonntagsöffnung im Winter einführen, bedient, z.B. Dez – Feb von 12-16 Uhr
- unbediente Zeiten morgens vor der normalen Öffnungszeit sowie mittags einführen
- Open Library mit unbedienten Zeiten abends, samstagnachmittags und sonntags einführen

## Ursprung der Open Library

### Theorie

- Diplomarbeit aus der Fachhochschule Graubünden (2020): «Open Library. Ein dänisches Konzept für die Stadtbibliothek Aarau?»

*sport/kultur/bibliotheken.assetdetail.27605205.html. 12'901 Öffnungsstunden pro Woche dividiert durch 783 öffentliche Bibliotheken = 16,5 Stunden.*

<sup>6</sup> Bibliosuisse. *Richtlinien öffentliche Bibliotheken*, Seite 26. Aarau (CH): Bibliosuisse, 2020.

### Erste Open Library in Dänemark 2004

Wo weltweit die erste Open Library entstand, ist unklar. In Europa jedoch war es das Bibliotheks-Vorzeigeland Dänemark. In einer Diplomarbeit aus dem Jahr 2020<sup>7</sup> wird das dänische Bibliothekssystem vorgestellt und die Entstehung der ersten Open Library beschrieben. Im Jahr 2004 eröffnete in der kleinen Gemeinde Gjern auf Jütland die erste Open Library. Weil man nicht das Personal hatte, mehrere kleine Bibliotheken zu betreiben, kam die Idee einer Selbstbedienungs-Bibliothek auf. Das war deshalb möglich, weil es in Dänemark schon damals Ausleih- und Rückgabestationen gab.

### Chur und Mendrisio als Vorreiter

Die ersten beiden Open Libraries in der Schweiz wurden im Herbst 2018 fast zeitgleich in Chur und in Mendrisio eröffnet. Im Frühling 2019 zogen die Stadtbibliothek Uster und die PBZ-Bibliothek Altstadt in der Stadt Zürich mit einer kleinen Open Library nach.

## Die Stadtbibliothek Uster

### Seit 2019 eine Open Library

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](http://www.stadtbibliothek-uster.ch)) hat 12 Mitarbeitende mit total 900 Stellenprozenten, belegt eine Fläche von 1'000 m<sup>2</sup> und befindet sich gleich am Bahnhof. Sie hat 6'000 aktive Kundinnen und Kunden, bietet 47'000 Medien an, zählt täglich 480 Eintritte und 800 Ausleihen. Als Regionalbibliothek erbringt sie Dienstleistungen für 60 Gemeindebibliotheken.

Seit dem Jahr 2019 funktioniert die Stadt- und Regionalbibliothek Uster als Open Library. Zuerst drei Jahre als kleine Open Library nur

morgens. Ab dem 10. Mai 2022 als «365-Tage-Bibliothek» mit täglich 16 Öffnungszeiten.



Frisch, freundlich, hell: die Stadtbibliothek Uster

### Eckpunkte der «365-Tage-Bibliothek»

- 365 Tage offen, auch Sonn- und Feiertage
- tägliche Öffnungszeiten von 06 – 22 Uhr
- 112 Öffnungszeiten pro Woche, davon 46 Stunden als bediente und 66 Stunden als 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 Abonnenten 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
- ½-stündiger Einsatz von Freiwilligen am Sonntag um 09 Uhr und um 15 Uhr

<sup>7</sup> Nünlist, Christine: Open Library. Ein dänisches Konzept für die Stadtbibliothek Aarau?, Seite 25. Chur,

Fachhochschule Graubünden (CH): Churer Schriften zur Informationswissenschaft, 2020.



## Warum eine Open Library?

### 11 Gründe für eine Open Library

- weil die Kundschaft lange Öffnungszeiten wünscht
- weil Bibliotheken Dritte Orte sind oder sein wollen
- weil Sonntagsöffnung, vor allem im Winter, für Familien ein grosses Plus bringt
- weil auch Museen und Hallenbäder am Sonntag offen haben
- weil sich das Konzept der Open Library in Skandinavien und der Schweiz bewährt
- weil sich Open Library für alle Bibliothekstypen eignet: Gemeinde-, Stadt- und wissenschaftliche Bibliotheken, klein und gross
- weil Open Library zur heutigen 24/7-Gesellschaft passt
- weil die Kosten für die Einrichtung einer Open Library überschaubar sind
- weil der Mehraufwand für das Personal klein ist
- weil eine Open Library beste Imagewerbung für eine Bibliothek ist
- weil die Kundschaft begeistert ist

## Der Begriff Open Library

⇒ **Welchen Begriff verwenden wir für unsere Open Library?**

### «Unbediente Bibliothek» ist verständlicher

Für eine Bibliothek, die ohne Personal für die Kundschaft zugänglich ist und im Self Service funktioniert, hat sich in der Bibliotheksbranche der Fachbegriff «Open Library» etabliert. In einer Diplomarbeit aus dem Jahr 2016<sup>8</sup> wird der Begriff der «staffless library» verwendet, also

Personal-lose Bibliothek. Eigentlich ein zutreffenderer Begriff.

Wie aber soll das Konzept gegenüber der Kundschaft benannt werden? Der Begriff «Open Library» ist ein Fachbegriff, englisch und es ist ausserhalb der Bibliothekswelt unklar, was gemeint ist. Im Sinne der Einfachen Sprache sollte Open Library vermieden werden.

### Uster

Die Stadtbibliothek Uster verwendet für das Publikum den Begriff «365-Tage-Bibliothek» oder «unbediente Bibliothek». Denn das sind deutsche Wörter, ist Einfache Sprache und es ist sofort klar, was gemeint ist. Nachteil ist, dass das Wort «unbedient» eine Negation ist.

## Strategie

⇒ **Was für eine Bibliothek wollen wir in fünf Jahren sein?**

### Am Anfang steht eine Strategie

Die Lancierung einer Open Library ist für eine Bibliothek eine grosse Herausforderung und ein Kraftakt. Damit es zu einem Erfolg wird, sollte die Open Library in der Strategie eingebettet sein. Wohin entwickelt sich unsere Bibliothek? Was für eine Bibliothek wollen wir sein: ein reiner Bücher-Ausleihort oder auch ein Freizeitort? Wollen wir ein Dritter Ort sein?

### Praxis

- <https://bibiueter-expert.jimdofree.com/strategie/>: Strategie der Stadtbibliothek Uster auf 1 A4-Seite plus die dazugehörigen Jahrespläne

<sup>8</sup> Baur, Valeria: *Staffless libraries. Leitfaden für die Umsetzung in der Schweiz mit Fokus auf Schul- und Gemeindebibliotheken auf dem Land*. Chur,

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

## Konzept

⇒ **Welches sind die Eckpunkte unserer Open Library?**

### Ein Open Library-Projekt braucht ein Konzept

Die Planung und Umsetzung einer Open Library ist ein Grossprojekt, weil es viel Aufwand benötigt, Auswirkungen auf das Personal und die Kundschaft hat, weil es Kosten verursacht. Dafür ist ein Konzept sehr empfehlenswert. Dieses gibt Antworten auf die grundlegenden Punkte:

- Ausgangslage
- Ziele
- Zielgruppen
- Name
- Öffnungszeiten
- Kundschaft
- Personal
- Bibliotheksreglement
- Technik
- Geräte
- Betrieb
- Sicherheit
- Notfälle
- Rechtliches
- Information
- Anschaffungen
- Finanzen
- Aufgaben
- Termine
- Zuständigkeiten

#### Praxis

- <https://bibiueter-expert.jimdofree.com/365-tage-bibliothek/>: Konzept der Open Library der Stadtbibliothek Uster aus dem Jahr 2022

## Vorgehen

⇒ **Welche Schritte durchlaufen wir bis zur Einführung der Open Library?**

### Step by Step

Die Einrichtung einer Open Library ist ein mehrjähriger Prozess. Denn es geht nicht nur um die Ausdehnung der Öffnungszeiten, sondern auch um die Schaffung eines Dritten Orts. Warum? Ziel einer Open Library ist mindestens, dass die Kundschaft fast rund um die Uhr Bücher zurückbringen und ausleihen kann. Idealerweise sollte auch ein Ziel sein, dass die Bibliothek als Aufenthaltsort dient. Ein schrittweises, mehrjähriges Vorgehen könnte so aussehen:

1. Strategie definieren
2. Massnahmen für Dritten Ort umsetzen (schöne Bibliotheksgestaltung, gute Infrastruktur, Platz schaffen, leise und laute Zonen definieren, Arbeitsplätze schaffen, Aufenthaltsqualität erhöhen)
3. Testläufe durchführen (z.B. Sonntagsöffnung im Winter)
4. die Bibliothek Open-Library-fähig machen (z.B. RFID-Technik)
5. Ausleih- und Rückgabestation anschaffen und Kundschaft schulen
6. interne Prozesse effizienter gestalten (z.B. Aufwand und Personal an der Ausleihtheke reduzieren)
7. kleine Open Library einführen (z.B. unbediente Zeiten am Morgen)
8. grosse Open Library bzw. 365-Tage-Bibliothek einführen

### Vorteile des schrittweisen Vorgehens

- Die Kundschaft kann sich langsam an die vielen Neuerungen und Änderungen gewöhnen und wird nicht mit zu viel Neuem aufs Mal überfordert.
- Man hat genügend Zeit, um die Tücken der Technik (Geräte und IT) in den Griff zu bekommen.
- Das Personal wird zeitlich nicht überstrapaziert.
- Personal und Kundschaft können schrittweise wertvolle Erfahrungen mit Open Library sammeln.

- Neuerungen brauchen Zeit, bis sie vom Team und von der Kundschaft akzeptiert werden.
- Auch der Mount Everest wird nicht an einem Tag bestiegen.

### Uster

Im Jahr 2017 hat die Stadtbibliothek Uster ihre Strategie auf 1 A4-Seite festgehalten. Mit jährlichen Massnahmenplänen hat sich die Bibliothek 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 auf Effizienz optimiert
4. Beleuchtung erneuert und auf LED umgestellt
5. kleine Open Library morgens im Jahr 2019 eingeführt, um die Kundschaft an die unbediente Bibliothek zu gewöhnen; Personal im Hintergrund anwesend
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
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, 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

## Ziele

⇒ Welche Ziele hat das Projekt Open Library?

### Messbare Ziele festlegen

Im Konzept für die Lancierung einer Open Library sollen messbare Ziele festgelegt werden. Die Ziele könnten so formuliert sein:

- Per Datum \_ startet unsere Bibliothek eine Open Library mit täglichen Öffnungszeiten von \_ bis \_ Uhr, geöffnet an \_ Tagen pro Woche und \_ Tagen pro Jahr und gewährt dabei den Abonnent:innen \_ und den Altersstufen \_ Zutritt.
- Während der unbedienten Zeiten von \_ bis \_ Uhr funktionieren folgende Geräte im Self Service: \_ \_ \_
- Die Sicherheit wird durch folgende Massnahmen gewährleistet: \_ \_ \_
- Im ersten Halbjahr der Open Library zählen wir im Durchschnitt pro Tag während der unbedienten Zeiten \_ Besucher:innen, im Durchschnitt pro Sonntag \_ Besucher:innen und haben total \_ Neueinschreibungen.

## Zielgruppen

⇒ Welche Zielgruppen haben wir mit der Open Library im Blick?

### Neue Kund:innen gewinnen

Die Lancierung einer Open Library bietet für die Kundenwerbung eine zweifache Chance: Die bestehenden Kundinnen stärker an die Bibliothek zu binden sowie neue Kunden zu gewinnen. Mögliche Zielgruppen für eine Werbeoffensive können sein:

- alle bestehenden Bibliotheks-Nutzerinnen und Nutzer, auch Kinder
- Familien mit kleinen Kindern, vor allem für die Sonntagsöffnung
- Studierende, vor allem für die Abendstunden

## Bediente & unbediente Öffnungszeiten

⇒ Wie viele Tage pro Woche/pro Jahr und wie viele Stunden pro Tag bieten wir die Open Library an? Wie viele Stunden sind bedient, wie viele Stunden unbedient?

### Anzahl Öffnungstage pro Jahr

Als erstes muss festgelegt werden, an wie vielen Tagen pro Woche und pro Jahr, an wie vielen Stunden pro Tag die Open Library zugänglich sein soll. Für die Kundschaft am interessantesten sind zum einen die offenen Sonn- und Feiertage und zum andern die Abende. Denn am Sonntag haben die Familien Zeit, etwas gemeinsam zu unternehmen, z.B. die Bibliothek zu besuchen. Zudem gibt es viele Einzelpersonen, die am Sonntag Zeit haben, ausführlich Zeitung zu lesen oder für die Schule/das Studium zu lernen. Die Abende werden oft von Lernenden sowie von Einzelpersonen genutzt. Deshalb sollte eine Open Library 7 Tage pro Woche, 365 Tage pro Jahr geöffnet sein. Eine Ausnahme könnten sehr aussergewöhnliche Tage wie z.B. die Fasnacht usw. sein.

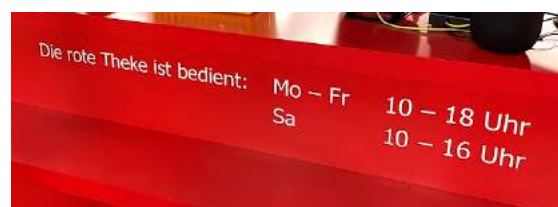
### Anzahl bediente Stunden pro Tag

Als zweites müssen die bedienten und die unbedienten Zeiten fixiert werden. Auch wenn eine Bibliothek eine Open Library anbietet, sind die meist frequentierten Zeiten weiterhin jene, wo Personal vor Ort und die Ausleihtheke besetzt ist. Es empfiehlt sich, die bedienten Zeiten einprägsam, idealerweise jeden Tag gleich festzulegen. Wie viele Stunden bedient und wie viele Stunden unbedient sind, hängt von der Grösse der Bibliothek ab. Anhand der Besuchsstatistik lassen sich die beliebten Zeiten herausfinden.

Wer die Open Library schrittweise einführen will, um Erfahrungen zu sammeln, soll sie in einem ersten Schritt nur am Morgen und über Mittag anbieten. Denn das sind die unproblematischen Zeiten, wo weniger Technik und weniger Sicherheitsmassnahmen nötig sind. Als

unbediente Zeiten für grössere Bibliotheken wären 07 – 10 Uhr, für kleine 07 – 14 Uhr zweckmässig, danach für ein paar Stunden bediente Zeiten bis Türschluss. Bei guten Erfahrungen können die unbedienten Zeiten in einem zweiten Schritt bis abends verlängert plus auf die Samstagnachmittage und Sonntage ausgedehnt werden.

Es empfiehlt sich nicht, die Anzahl der bedienten Stunden beim Start der Open Library markant zu reduzieren. Das wäre ein negatives Signal gegenüber der Kundschaft und böte Kritikpotenzial gegenüber der Open Library.



46h pro Woche mit bedienter Theke

### Kundenhilfe während unbedienten Zeiten

Der Begriff sagt es: Während der unbedienten Zeiten gibt es keine Bedienung. Das ist für das Personal manchmal eine Gratwanderung. Denn es gibt unbediente Zeiten, wo Personal vor Ort ist, vor allem morgens. Dabei ist wichtig, die Bibliothek während der unbedienten Zeiten auch als unbediente Bibliothek zu präsentieren: an der Ausleihtheke keine Beleuchtung, kein Personal und keine Kasse. Es muss im Team vereinbart werden, bei welchen Kundenfragen während der unbedienten Zeiten trotzdem Auskunft und Hilfe gewährt wird. Es ist empfehlenswert, eine restriktive Linie zu verfolgen. Hilfreich für das Personal ist eine verbindliche Sprachregelung und eine Liste der «erlaubten» und der «unerlaubten» Kundenfragen. Wichtig ist, der Kundin zu sagen, dass jetzt eigentlich unbediente Zeit sei und man also jetzt eine Ausnahme mache. In folgenden Fällen während der unbedienten Zeiten könnte das Personal ausnahmsweise eine Hilfe anbieten:

- Karte funktioniert nicht am Zutrittsterminal oder Türe funktioniert nicht

- Geräte funktionieren nicht: Ausleih-, Rückgabe- oder Katalogstation, Kaffeemaschine, PC-Station, Drucker
- Ausleihstation gibt Meldung, dass Ausleihe nicht möglich oder Info an der Theke
- Behinderte, Bibliotheksunkundige, Touristen, kleine Kinder
- wo ist das WC?
- sowie andere Fälle, wo es mit gesundem Menschenverstand richtig ist, zu helfen

### Keine Kundenhilfe während unbedienten Zeiten

In folgenden Fällen während der unbedienten Zeiten ist es angemessen, wenn das Personal eine Hilfe ablehnt:

- Mahngebühren zahlen
- Karte abgelaufen
- Neueinschreibung
- Wechselgeld für Kaffeemaschine, Kopierer
- wo ist welches Buch?
- gutes Buch empfehlen
- Bestellung Magazin
- Ausleihe e-Reader
- Erklärung digitale Angebote

### Uster

- Öffnungszeiten: 365 Tage offen, auch an Sonn- und Feiertagen, täglich von 06 – 22 Uhr
- bediente Zeiten von Montag – Freitag von 10 – 18 Uhr, am Samstag von 10 – 16 Uhr, am Sonntag nicht bedient
- unbediente Zeiten von Montag – Freitag von 06 – 10 Uhr und 18 – 22 Uhr, am Samstag von 06 – 10 Uhr und 16 – 22 Uhr, am Sonntag von 06 – 22 Uhr



Uster hat quasi die Öffnungszeiten abgeschafft

## Zutritt zur Open Library

⇒ Welche Abogruppen erhalten selbständigen Zutritt zur Open Library?

### Zutritt für alle oder für einzelne Gruppen

Schliesslich muss als drittes festgelegt werden, wer und ab welchem Alter Zutritt zur Open Library erhält. Da sind viele Varianten möglich, offensive und restriktive. Man kann allen, die eine Bibliothekskarte besitzen, den selbständigen Zutritt gewähren. Oder nur den Erwachsenen, nicht aber den Kindern und Jugendlichen, bzw. denen nur in Begleitung von Erwachsenen. Oder nur jenen Personen, die sich für den Zugang zur Open Library aktiv angemeldet und eine persönliche Instruktion erhalten haben. In der Bibliotheksdatenbank kann pro Kundengruppe und sogar pro Kundin/Kunde hinterlegt werden, wer Zutritt erhält und wer nicht. Diese Berechtigung wird am Zutrittsterminal via Schnittstelle zur Datenbank geprüft bzw. ist nur mit einer extra für die Open Library ausgestellten RFID-Karte möglich.



Der Eingangsbereich mit dem Zutrittsterminal links

Versteht sich eine Bibliothek als Dritter Ort oder als Freizeitzentrum, das sich stark auf Familien ausrichtet, ist folgerichtig, allen Nutzer:innen, also auch den Kindern, den selbständigen Zutritt zu gewähren. Ein guter Entscheid, zeigt doch eine Studie aus Dänemark, dass Kinder unter 15 Jahren die Bibliotheken besonders

lieben.<sup>9</sup> Will eine Bibliothek vorsichtig und schrittweise öffnen, bietet sich an, in einer ersten Phase nur jenen Personen Zutritt zu gewähren, die sich aktiv für die Nutzung der Open Library angemeldet haben, egal ob Kind oder Erwachsene. Ober aber nur den Erwachsenen bzw. den Kindern und Jugendlichen nur in Begleitung einer erwachsenen Person.

### Kein Zutritt für Kinder und Jugendliche?

Die allermeisten Open Libraries erlauben den Zutritt erst ab 16 oder 18 Jahren, mit der Begründung Sicherheit und Verhalten. Zur Sicherheit der Kinder vor Übergriffen durch Erwachsene und als Massnahme gegen störendes Verhalten seitens Kindern und Jugendlichen.



Kein Zutritt zur Open Library für Leseratten?

Das Sicherheitsargument ist ernst zu nehmen. Dabei ist zu bemerken, dass Bibliotheken generell als sichere Orte gelten. Zudem halten sich Kinder kaum oder nie bis spät abends in der Bibliothek auf. Sie sind dann in der Bibliothek,

wenn meist auch noch mehrere andere Personen anwesend sind. Das schafft Sicherheit. Ebenfalls schafft auch die Videoüberwachung Sicherheit und ist gleichzeitig eine Abschreckungsmassnahme.

### Nachteile einer Altersgrenze

Wird eine Altersgrenze definiert, werden Kinder und Jugendliche, die ohne Eltern unterwegs sind, am Sonntag von der Nutzung der Bibliothek ausgeschlossen. Denn es kommt nicht wenig vor, dass in einer Familie nur das Kind ein Bibliotheksabo besitzt, die Eltern jedoch nicht. Doch gerade der Sonntag ist bei Familien sehr beliebt, vor allem in der kalten Jahreszeit und bei garstigem Wetter. Die Kinder könnten nur dann auch sonntags in die Bibliothek, wenn die Eltern ein Bibliotheksabo besitzen.

Von einer Altersgrenze sind auch die Schülerinnen und jungen Studenten betroffen. Denn für sie ist die Bibliothek ein idealer Ort zum Lernen und Hausaufgaben machen, spätnachmittags nach der Schule und abends, aber auch am Sonntag. Hier stellt sich die Frage, ob Kinder und Jugendliche an Werktagen beim Übergang von bedienter zu unbedienter Bibliothek von der Bibliothek verwiesen werden.

Eine Altersgrenze schliesst auch die Leseratten und Bibliotheksfans unter den Kindern aus. Für sie ist die Bibliothek ein ganz wichtiger Ort. Sie verhalten sich anständig, dürften die Open Library aber trotzdem nicht nutzen.

Angesichts dieser Nachteile stellt sich die Frage, ob eine Altersgrenze richtig ist. Denn damit wird wegen einer kleinen Minderheit von störenden Kindern und Jugendlichen auch die grosse Mehrheit von anständigen Kindern und Jugendlichen von der Open Library ausgeschlossen. Statt einer absoluten Altersgrenze könnte all jenen Kindern der Zutritt erlaubt werden, die sich für die Open Library aktiv anmelden.

<sup>9</sup> Nünlist, Christine: *Open Library. Ein dänisches Konzept für die Stadtbibliothek Aarau?*, Seite 28. Chur, Fachhochschule Graubünden (CH): *Churer Schriften zur Informationswissenschaft*, 2020.

### Anmeldung mit Formular

Eine gute Variante für kleine Bibliotheken mit wenigen Bibliotheksmitgliedern ist die individuelle Zutrittsberechtigung zur Open Library. Wer die Open Library nutzen will, meldet sich bei der Bibliothek an, erhält eine Instruktion über Funktion und Regeln der Open Library und unterschreibt ein Formular. Die persönliche Einführung schafft Sicherheit. So kann z.B. auf die Videoüberwachung verzichtet werden.

#### Uster

- In Uster erhalten ALLE Personen zwischen 0 und 99 Jahren, die eine gültige Bibliothekskarte haben, selbständigen Zutritt zur Open Library. Ein richtiger Entscheid. Denn viele Jugendliche nutzen die Bibliothek zum Lernen, auch während der unbedienten Zeiten und am Sonntag. Und viele Kinder kommen am Sonntag in die Bibliothek, um zu spielen, zu lesen, zu gamen, Medien auszuleihen und sich mit anderen Kindern zu treffen. Oft besitzen nur die Kinder ein Bibliotheksabo, ihre Eltern jedoch nicht. Mit einer Altersgrenze wäre es diesen Kindern und ihren Familien nicht möglich, am Sonntag in die Bibliothek zu kommen.
- Die Erfahrungen in Uster zeigen, dass es Kinder und Jugendliche gibt, deren Verhalten in einer Bibliothek fehl am Platz war, z.B. eine Kissen-schlacht, Lärm, Chips am Boden usw. Dem lässt sich mit einer einmaligen Zurechtweisung begegnen. Die grösseren Probleme jedoch verursachten Erwachsene, z.B. rauchen, Diebstahl, übernachten. Diese Erfahrungen zeigen, dass eine Altersgrenze nicht gerechtfertigt ist. Zudem widerspricht eine Alterslimite dem Konzept des «Dritten Orts».

## Kundschaft

⇒ **Wie nehmen wir unsere Kundschaft mit bis zur Einführung der Open Library?**

### Kundschaft an Neuerungen gewöhnen

Eine Open Library bringt für die Kund:innen einige Veränderungen mit sich. Sie müssen bereit sein, die Bibliothek vollkommen im Self

Service zu nutzen und sich ohne Aufsichtspersonal in der Bibliothek aufzuhalten. Bewährt hat sich, die Kundschaft stetig und gut zu informieren sowie sie behutsam und frühzeitig an die Veränderungen heranzuführen. Deshalb ist es ratsam, nicht alle Neuerungen auf einmal einzuführen, sondern Schritt für Schritt, z.B. zuerst die Selbstausleihe, dann die Selbstrückgabe usw. Bei Einführung von Neuerungen gilt das Motto «Hilfe zur Selbsthilfe». Die Mitarbeiterin zeigt der Kundin das neue Gerät oder den neuen Ablauf, lässt die Kundin aber selber machen.

### Mehr Kundschaft während bedienten Zeiten

Die Erfahrung zeigt, dass es etwas Zeit braucht, bis die Kundschaft auch zu den unbedienten Zeiten in die Bibliothek kommt. Mit der Zeit schätzen auch die Sceptiker den Zusatznutzen der abendlichen und sonntäglichen Öffnungszeiten. Die Statistik zeigt aber eindeutig, dass in einer Bibliothek mit Open Library die meisten Eintritte weiterhin während der bedienten Zeiten gezählt werden. Wer also Beratung und Bedienung vom Personal will, nutzt die Bibliothek während der bedienten Zeiten.

## Personal

⇒ **Wie nehmen wir das Personal mit bis zur Einführung der Open Library?**

### Change Management mit dem Team

Auch für das Personal bedeutet die Einführung einer Open Library – wie auch die Einführung der Selbstausleihe und Selbstrückgabe – eine grosse Veränderung. Die Mitarbeitenden müssen bereit sein, die Kund:innen vollkommen in den Self Service zu entlassen und die Bibliothek in den unbedienten Zeiten quasi ihrem Schicksal zu überlassen. Weil eine Open Library das Berufsbild einer Bibliothekarin ein Stück weit verändert, ist Change Management gefragt. Folgender 11-Punkte-Plan ist zweckmässig:

- Vision und Ziele formulieren
- Team gut informieren
- auf Ängste und Kritik eingehen
- Beispielbibliotheken mit Open Library besichtigen und Austausch mit jenem Team ermöglichen
- Konzept ausarbeiten
- Team aktiv an der Planung und Umsetzung beteiligen, indem jedes Teammitglied mindestens einen Job hat
- Testläufe durchführen
- Konzept schrittweise umsetzen
- Zwischenbilanzen ziehen und Zwischenerfolge feiern
- grosse Aktion zur Einführung der Open Library organisieren
- Evaluationen durchführen

### Regelmässiger Austausch im Team

Nach dem Start der Open Library ist wichtig, alle speziellen Ereignisse und Erfahrungen zu sammeln, die positiven und die negativen. Es hat sich bewährt, in der Anfangsphase öfters Teamsitzungen durchzuführen, wo sich das Team über die neuen Erfahrungen austauschen kann, wo Probleme besprochen und Lösungen definiert werden können. Wichtig ist dabei immer, das vielfältige Echo aus der Kundschaft zu sammeln und – vor allem – das positive Feedback ans Team weiterzuleiten.

### Inkognito in der Bibliothek

Empfehlenswert ist, die Mitarbeitenden in der Anfangsphase die Open Library hautnah erleben zu lassen. Jede Mitarbeiterin soll im ersten Monat ein paar Stunden während der unbedienten Zeiten in der Bibliothek sein und einfach mal beobachten. So sieht jeder Mitarbeiter, was in der unbedienten Zeit läuft, wie sich die Kundschaft verhält und wo Probleme auftreten.

### Kein Abbau von Personal wegen Open Library

Ziel einer Open Library ist, der Kundschaft längere Öffnungszeiten anzubieten, auch an Sonntagen. Kein Ziel sollte es sein, die bedienten

Zeiten zu reduzieren. Denn gemäss Statistik sind die bedienten Zeiten nach wie vor am häufigsten frequentiert. Eine Open Library führt auch nicht zu Personalabbau. Der für eine Open Library nötige Self Service hingegen führt dazu, dass es auch während der bedienten Zeiten weniger Ausleih- und Rückgabebetätigkeiten an der Ausleihtheke gibt. Self Service entlastet das Personal. Das ist angesichts der heutigen Herausforderungen an die Bibliotheken nötig. So hat das Personal Zeit, sich z.B. vermehrt um digitale Services, um Vermittlungsangebote und um Zukunftsprojekte kümmern.

## Trägerschaft, Behörden, Politik

⇒ **Wie überzeugen wir unsere Trägerschaft, die Behörden und die Politik vom Projekt Open Library?**

### Alle Gruppen frühzeitig einbeziehen

Eine Open Library ist etwas Neues. Neues bringt Chancen, gibt aber auch Fragen und löst Ängste aus. Deshalb ist wichtig, dass auch die Trägerschaft einer Bibliothek, die Behörden und die Politik frühzeitig ins Boot geholt werden. Denn gerade bei Sonntagsöffnung und Videoüberwachung braucht es oft das Einverständnis von oben. Die grösste Sorge seitens Trägerschaft, Behörden und Politik ist die Sicherheit. Dem lässt sich mit einem Sicherheitskonzept begegnen.

Am effektivsten ist, wenn Trägerschaft, Behörden und Politik eine Open Library live selbst erleben können. Ein Besuch bringt oft mehr als die Lektüre eines mehrseitigen Dokuments. Wenn ein Besuch vor Ort nicht möglich ist, empfiehlt sich, eine Leiterin einer Open Library zu einem Referat einzuladen.

Ratsam ist auch, der Trägerschaft ein Konzept vorzulegen. Zudem erwarten Behörden und



Politik Antworten auf Ängste und Bedenken sowie Ausführungen zum Thema Sicherheit.

#### Praxis

- <https://bibiuuster-expert.jimdofree.com/365-tage-bibliothek/>: Beschluss des Stadtrates zur «365-Tage-Bibliothek» aus dem Jahr 2021

#### Uster

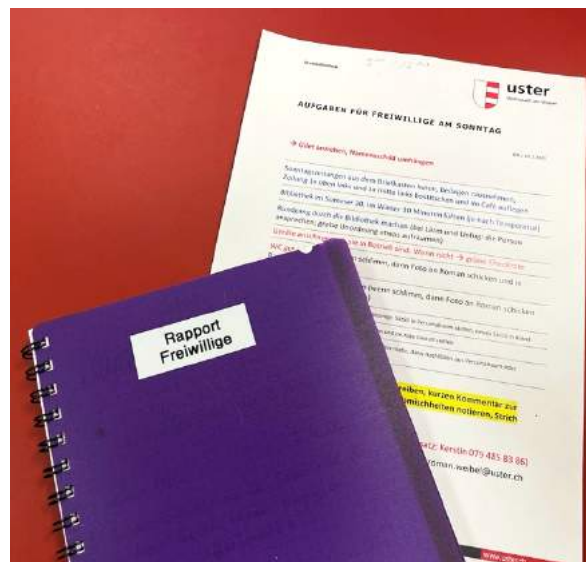
- In Uster wurde der Stadtrat schon früh in die Pläne der 365-Tage-Bibliothek eingeweiht. Auf seinem jährlichen Ausflug hat der Stadtrat die erste Schweizer Open Library in Chur besucht.
- Um nach aussen die politische Rückendeckung für die Open Library zu zeigen, gab es einen offiziellen Stadtratsbeschluss mit Genehmigung der Sonntagsöffnung und der Videoüberwachung.
- Ebenfalls früh einbezogen wurden die Behörden, insbesondere die Sicherheitsbeauftragte der Stadt. Eine gemeinsame Begehung der Bibliothek mit Besprechung des Sicherheitskonzepts war Voraussetzung für das grüne Licht zur Open Library.

## Freiwillige & anderes Personal

⇒ Wollen wir mit Freiwilligen zusammenarbeiten?

#### Freiwillige für den Sonntag

In einer Open Library hat es kein Personal, auch nicht an Sonn- und Feiertagen. Die Bibliothek ist ohne Aufsicht. Aus Erfahrung kommt es morgens und mittags nicht zu Problemen. Wenn es Probleme von unangepasstem Verhalten seitens einzelner Kunden gibt, dann vor allem abends. Deshalb ist es zumindest im ersten Betriebsjahr ratsam, an den Abenden eine teilweise Aufsicht zu haben oder Stichprobenkontrollen durchzuführen. Damit wird Präsenz markiert und man lernt die abendliche Nutzung der Open Library kennen. Gleiches gilt für den Sonntag.



Checkliste und Rapportheft für die Freiwilligen

#### Uster

- Uster hat mit dem Start der Open Library die bereits bestehenden täglichen Einsätze der Gymi-Schüler:innen zum Versorgen der Medien von spätnachmittags auf abends 19-21 Uhr verschoben. Hinzu kamen neue Aufgaben wie lüften, Abfalleimer leeren, Geschirr nachfüllen usw.
- An den Sonn- und Feiertagen kommt am Vormittag und am Nachmittag eine freiwillige Helfer:in für eine halbe Stunde in die Bibliothek. Sie legt die Sonntagszeitungen aus, räumt die Tassen im Café weg und füllt neue Tassen ein, dreht eine Runde durch die ganze Bibliothek, leert volle Abfalleimer, lüftet und checkt das WC. Die Bibliothek Uster hat zurzeit 25 Freiwillige.

## Bibliotheksreglement

⇒ Wie bilden wir die Open Library in unserem Bibliotheksreglement ab?

#### Videoüberwachung ins Reglement schreiben

Die Open Library muss sich auch im Bibliotheksreglement und in der Hausordnung abbilden. Die unbediente Bibliothek muss erklärt werden. Es muss auf die Videoüberwachung hingewiesen werden.



Das Reglement der Bibliothek Uster in Einfacher Sprache

### Uster

- Das Bibliotheksreglement von Uster ist in Einfacher Sprache verfasst. Es trägt den Titel «Regeln und Preise der Stadtbibliothek Uster». <sup>10</sup> Darin wird – neben den herkömmlichen Punkten einer Nutzungsordnung – auch die unbediente Bibliothek erklärt und auf die Videoüberwachung hingewiesen.
- Auch die Hausordnung «Unsere Hausregeln» <sup>11</sup> enthält einen Punkt zur «Nutzung der unbedienten Bibliothek».

## Abogebühren

⇒ Welche Auswirkungen hat die Open Library auf die Abogebühren?

### Ein Zutrittsabo einführen

Wenn eine Bibliothek zur Open Library wird, verlängern sich die Öffnungszeiten markant. Dadurch wird die Bibliothek attraktiver. Die Dienstleistung «Öffnungszeit» wird ausgebaut. Grund genug, die Abogebühren etwas zu erhöhen und die Gebührenstruktur zu verändern. Mit den zusätzlichen Einnahmen können die – zwar

nicht hohen – Mehrausgaben der Open Library gedeckt werden.

Auch wenn die Abogebühren unverändert bleiben, empfiehlt sich, ein neues «Zutrittsabo» einzuführen. Denn es gibt Personen, die neu die Bibliothek nutzen, aber nur als Ort, um zu lernen, arbeiten, lesen oder sich aufzuhalten. Diese müssen ja ein Abo haben, um überhaupt Zutritt zur Open Library zu erhalten, wollen aber kein normales, teureres Abo für die Medienausleihe.

Es gibt – vor allem kleine – Bibliotheken, welche die Nutzung der Open Library nur auf Anmeldung und nach Instruktion individuell genehmigen. Da empfiehlt sich, für diesen Zusatznutzen eine zusätzliche Gebühr zu verlangen.

### Zutrittsabo (unbediente Bibliothek)

1 Jahr

Das günstige Zutrittsabo ist sehr beliebt

### Uster

- Mit Start der 365-Tage-Bibliothek hat Uster die Abogebühren generell um CHF 2.- erhöht. Mit der Begründung, massiv längere Öffnungszeiten anzubieten. In den Augen der Kundschaft eine nachvollziehbare Argumentation. Kritik zur Gebührenerhöhung gab es sehr selten.
- Für Personen – vor allem Studierende – wurde ein Zutrittsabo für CHF 20.- eingeführt. Damit erhält man Zutritt zur Open Library, jedoch ohne Medienausleihe. Das Abo ist beliebt.

## Juristisches

⇒ Welche rechtlichen Abklärungen müssen wir in Zusammenhang mit der Open Library treffen?

### Heikle Punkte rechtlich klären

Wer eine Open Library lancieren will, muss sich auch mit Juristereien herumschlagen. Dabei ist entscheidend, ob die Bibliothek dem öffentlichen oder dem privaten Recht untersteht, ob sie

<sup>10</sup> Reglement der Stadt- und Regionalbibliothek Uster: <https://www.uster.ch/stadundregionalbibliothek/3823>

<sup>11</sup> Hausordnung der Stadt- und Regionalbibliothek Uster: <https://www.uster.ch/stadundregionalbibliothek/3823>

Teil der öffentlichen Verwaltung oder ob sie z.B. als Stiftung oder Verein organisiert ist. Die Rechtslage ist von Land zu Land, von Kanton zu Kanton unterschiedlich. Es empfiehlt sich, folgende heiklen Punkte einer Open Library rechtlich abzuklären:

- Videoüberwachung
- Sonntagsöffnung
- Personal-loser Betrieb
- Notfall und Haftung
- Datenschutz
- Freiwilligenarbeit

#### Uster

- Die Bibliothek Uster ist Teil der Stadtverwaltung, untersteht also dem öffentlichen Recht. So lag es in der Kompetenz des Stadtrates, die Videoüberwachung, den unbedienten Bibliotheksbetrieb und die Sonntagsöffnung zu genehmigen. Die Themen Notfall und Haftung wurden mit der Sicherheitsbeauftragten der Stadt Uster besprochen. Das Bibliotheksreglement wurde vom Rechtsdienst und vom Sicherheitschef geprüft.

## Gebäude

⇒ **Wie sieht die Gebäude- und Eingangssituation der Bibliothek aus?**

### Bibliothek in einem Gebäudekomplex

Es gibt Bibliotheken, die Teil eines grösseren Gebäudekomplexes sind, z.B. in einer Schule, zusammen mit der öffentlichen Verwaltung oder in einem Einkaufszentrum. Für sie ist die Einrichtung einer Open Library eine Herausforderung. Nicht nur die Türe zur Bibliothek, sondern auch die Haupteingangstüre zum Gebäudekomplex müssten mit einem Zutrittsterminal ausgestattet sein. Damit aber bekämen die Bibliotheksbesucher:innen z.B. am Sonntag oder abends auch Zugang zum ganzen Gebäude, was aus Sicherheitsgründen schwierig wäre. Eine Lösung hängt von der Situation im Einzelfall ab.

### Eingangstüre der Bibliothek

Viele Bibliotheken haben ihren Standort an sehr guter Lage und verfügen zudem über eine Schiebetüre. Für eine Open Library ist beides nicht nur ein Vorteil. Denn je einfacher zugänglich eine Bibliothek ist, umso eher kommen Personen zu den unbedienten Zeiten hinein, die entweder keine Bibliothekskarte besitzen, oder zwar eine haben, aber unregistriert eintreten. Das passiert dann, wenn eine andere Person kurz vorher in die Bibliothek reingeht oder grad rauskommt, sodass die Schiebetüre eine kurze Zeitlang offensteht. In solchen Fällen wäre ein Nebeneingang mit Klinkentüre, der nur während der unbedienten Zeiten aktiv ist, eine gute Problemlösung. ⇒ *siehe Kapitel «Probleme und Lösungen»*

#### Uster

- Die Bibliothek Uster befindet sich an Toplage gleich am Bahnhof und verfügt über eine Schiebetüre. Ein ansehnlicher Teil der Besucher:innen zu den unbedienten Zeiten kommt ohne Bibliothekskarte oder ohne Registrierung rein. Ein Problem. Uster besitzt keinen tauglichen Nebeneingang.
- Zum Glück kommt es sehr selten zu unangepasstem Verhalten seitens kartenlosen oder unregistrierten Kunden. Wenn doch, helfen Mitteilungen anderer Kundinnen und die Videoüberwachung.

## Technik

⇒ **Welche Technik brauchen wir für unsere Open Library?**

### Viel Technik für eine Open Library

Eine Open Library braucht viel Technik. Denn die Bibliothek muss am Morgen von alleine aufstarten und am Abend von alleine runterfahren. Und sie muss während des Tages selbständig funktionieren. Dafür braucht es – je nach Grösse der Bibliothek und je nach Ausgestaltung der Open Library – folgende Technik:

- Zutrittsterminal
- automatische Eingangstüre
- Gate\*
- Beleuchtung mit Bewegungsmeldern\*
- Zeitprogrammierung oder Zeitschaltuhren
- Videoüberwachung\*
- Lautsprecheranlage
- automatische Lüftung
- WLAN\*
- RFID-Technik\*

Die unterstrichene Technik ist für eine Open Library zwingend. Die mit Stern\* markierte Technik ist empfehlenswert.

### Zutrittsterminal

Das Terminal befindet sich gut sichtbar neben der Eingangstüre. Es funktioniert mittels RFID-Chip oder Strichcode, wobei der Strichcode den Nachteil hat, dass er fotografiert und an andere Personen weitergegeben werden kann. Der Zutritt läuft so ab: Die Besucherin hält die Bibliothekskarte auf das Lesegerät. Das System prüft mittels Schnittstelle zur Bibliotheksdatenbank, ob die Karte gültig ist und ob der Abotyp für die Nutzung der Open Library berechtigt ist. Wenn Ja, öffnet sich die Türe. Gleichzeitig wird die Besucherin mit ihrer Kundennummer registriert.



Das Zutrittsterminal mit klarer Handlungsanweisung

### Uster

- Das Zutrittsterminal in Uster stammt von der Firma Infomedis. Es bewährt sich seit Jahren. Das System funktioniert mittels RFID-Chip in der Bib-

liothekskarte: Bibliothekskarte auf Terminal drücken, Türe öffnet sich. Ein PIN oder Passwort ist nicht nötig.

### Automatische Eingangstüre

Ist eine Bibliothekskarte für den Zutritt zur Open Library berechtigt, gibt das Terminal an die Türautomatik das Signal, die Türe zu entriegeln. Diese Automatik kann in verschiedene Typen von Türen installiert werden: Schiebetüren, Klinentüren usw. Um die Bibliothek wieder zu verlassen, öffnet sich die Türe entweder selbständig mittels Sensor oder durch manuelle Betätigung. Gemäss Vorschriften müssen für den Austritt aus einem Gebäude drei Varianten zur Verfügung stehen: 1) ein Sensor oder ein Schalter mit Stromanschluss, 2) ein Schalter mit Batteriebetrieb, 3) ein manueller Hebel direkt an der Türe.



Der Haupt-Türöffner klar und markant beschriftet

### Uster

- Während der bedienten Zeiten wird in Uster das Öffnen und Schliessen der Eingangstüre – eine automatische Schiebetüre – durch Sensoren aussen und innen gesteuert. Während der unbedienten Zeiten lässt sich die Schiebetüre mittels RFID-Chip in der Bibliothekskarte öffnen. Wer die Bibliothek wieder verlassen will, betätigt von Hand einen Schalter.

### Gate

Für eine Open Library ist ein Zutrittsgate nicht gerade Pflicht, aber sehr empfehlenswert. Das hängt von der Grösse und von der Umsetzung der Open Library ab. Ein Gate ist Diebstahlschutz und Eintrittszählung. Wird ein Medium, das nicht korrekt ausgeliehen wurde, durch das

Gate getragen, piepst es Alarm. Während der bedienten Zeiten wendet sich die Kundin meist ans Personal. Während der unbedienten Zeiten passiert folgendes: Entweder erschrickt die Kundin, geht in die Bibliothek zurück, um das Buch an der Ausleihstation zu überprüfen oder um es auf die Ausleihtheke zu legen. Oder der Kunde geht einfach weiter. Es gehört zum neuen Arbeitsverhalten in einer Open Library, dass das Personal am nächsten Arbeitstag das Gateprogramm checkt. Dort sind alle Gatealarme und die Medien aufgelistet. Die Mitarbeiterin prüft bei jedem alarmierten Medium, ob es im Haus ist oder nicht. Falls nicht, wird das Medium auf ein Alarmkonto gebucht.

#### Uster

- In der Bibliothek wirkt das Gate als Diebstahlschutz und als Besucherzählanlage. Wenn der Alarm tönt, informiert ein Plakat am Gate, was zu tun ist. Dank dem Gate weiss das Personal, welche Medien ohne korrekte Ausleihe (meist versehentlich) nach Hause getragen wurden. Die allermeisten nicht korrekt ausgeliehenen Medien kommen wieder zurück. Was nach einem Monat nicht zurückkommt, wird per Videoüberwachung überprüft und allenfalls weitere Schritte eingeleitet.

#### Beleuchtung mit Bewegungsmeldern

Eine Open Library hat lange Öffnungszeiten, braucht also lange Zeit Licht. Aus Energiepargründen ist es nicht okay, die Beleuchtung durchgehend im Vollbetrieb brennen zu lassen. Eine intelligente Beleuchtungssteuerung hilft.

Licht signalisiert, dass die Open Library in Betrieb ist. Es empfiehlt sich, während der unbedienten Zeiten die Beleuchtung im unmittelbaren Eingangsbereich durchgehend hell brennen zu lassen. Die restliche Beleuchtung jedoch kann stark gedimmt oder ganz ausgeschaltet sein. Aus psychologischen Gründen ist die Dimmung vorzuziehen, weil niemand gerne in einen vollkommen dunklen Raum tritt. Hier kommen Bewegungsmelder zum Einsatz. Sobald sich eine Besucherin im Raum bewegt, erhöht sich dank der Bewegungsmelder die Lichtstärke in den einzelnen Zonen auf 100%. Beim Verlassen der Zone

reduziert sich die Lichtstärke nach ein paar Minuten wieder auf den gediminten Ursprungswert. Nach Schluss der Open Library schaltet sich die Beleuchtung vollkommen aus.

Die Bewegungsmelder bzw. Präsenzmelder müssen zweierlei ermöglichen: 1) Wenn eine Person in ihren Erfassungsbereich tritt, muss sich das Licht in dieser Zone einschalten. 2) Wenn sich eine Person bereits in dieser Zone befindet, z.B. an einem Tisch studiert, muss der Melder diese Präsenz erkennen und schaltet das Licht deshalb nicht aus. Es gibt bei Bewegungsmeldern verschiedene Sensibilitätsstärken. Je sensibler ein Melder ist, umso weniger Melder sind nötig, aber umso öfter aktiviert er sich. Die Elektrofirma muss aufzeigen, in welchem Radius ein Bewegungsmelder Bewegung erkennt und in welchem Radius er Präsenz erkennt. Die Raumhöhe ist dabei entscheidend.

Als kostengünstige Variante für kleine Bibliotheken kann die Bedienung der Beleuchtung auch der Kundschaft übertragen werden. Wer reinkommt, schaltet das Licht ein, wer rausgeht, wieder aus.



Einer von 14 Präsenzmeldern in der Bibliothek Uster

#### Uster

- Die Beleuchtung in der Bibliothek Uster besteht aus energieeffizienten LED-Lampen. Diese wurden durch die Firma EKZ Eltop eingebaut. Während der unbedienten Zeiten brennen durchgehend sechs Lampen unmittelbar beim Eingang sowie drei Lampen im Bibliothekscafé. Die restliche Beleuchtung ist im Standardmodus auf 20% gedimmt. 14 Präsenzmelder gewährleisten, dass sich die Leuchtkraft der Lampen je nach Standort einer Kundin auf 100% erhöht. Verlässt die Kundin eine

Zone, reduziert sich die Leuchtkraft nach 5 Minuten wieder auf 20%. Nach Schluss der Open Library schaltet die Beleuchtung ganz aus, die Präsenzmelder werden inaktiv.

### Zeitprogrammierung oder Zeitschaltuhren

Während der bedienten und unbedienten Zeiten sind Technik und Geräte in Betrieb. Ausserhalb dieser Zeiten brauchen sie nicht zu laufen. Das automatische Einschalten am Morgen und das Ausschalten am Abend wird entweder durch eine Zeitprogrammierung im Gerät oder eine Zeitschaltuhr am Gerät gewährleistet.



Aus Energiespargründen sehr zweckmässig: Zeitschaltuhren

### Uster

- Technik und Geräte in der Bibliothek Uster schalten sich jeden Tag morgens um 05.45 Uhr mittels Zeitprogrammierung oder Zeitschaltuhren automatisch ein und abends um 22.15 Uhr aus.

### Videüberwachung

Eine Open Library hat viele Stunden, in denen kein Personal vor Ort ist, die Bibliothek also ohne Aufsicht offen ist. In erster Linie für die Sicherheit der Besucher:innen, aber auch zur Abschreckung von unangepasstem Verhalten und zur Aufdeckung von Problemfällen empfiehlt sich eine Videüberwachung. Sinnvoll ist eine Kamera beim Eingang, die sämtliche ein- und austretenden Personen filmt. Zusätzlich sehr sinnvoll ist ein grosser Bildschirm unmittelbar nach dem Eingang, wo sich jede eintretende Person gefilmt sieht. Wichtig ist, den Bildschirm nicht zu hoch zu hängen, sondern auf die Höhe von 1,5m, damit sich auch wirklich jede eintretende Person selbst auf dem Bildschirm sieht.

Die weiteren Kameras werden so im Raum verteilt, dass ein Grossteil der Bibliothek von der Videüberwachung erfasst wird. Eine 100%-Abdeckung ist nicht nötig und wäre teuer.



Videüberwachung mit Bildschirm und Eingangskamera

In einer Open Library ohne Aufsicht kommt es sehr wenig, aber immer mal wieder zu Fällen von nicht tolerierbarem bis strafbarem Verhalten. Nur mit einer Videüberwachung kann solches Verhalten geahndet und ausgemerzt werden. Auf die Videüberwachung muss unmittelbar beim Eingang in Form eines Plakats hingewiesen werden. Aus Sicht des Datenschutzes müssen einige Fragen geklärt werden: wo werden die Videodaten gespeichert? wie lange werden sie gespeichert? in welchen Fällen dürfen die Daten angeschaut werden? wer darf die Daten anschauen? Die Antworten darauf müssen im Bibliotheksreglement oder einem separaten Dokument zur Videüberwachung festgeschrieben sein.

Eine grosse Frage bei der Videüberwachung ist der Persönlichkeitsschutz der Mitarbeitenden. Gemäss Gesetz dürfen Kameras keine Verhaltensüberwachung des Personals ermöglichen.<sup>12</sup> Dabei ist die Verhältnismässigkeit

<sup>12</sup> Staatssekretariat für Wirtschaft: Technische Überwachung am Arbeitsplatz, Seite 6. Bern: SECO, 2015.

zwischen den Interessen des Betriebs und den Interessen des Personals zu wahren. So darf aus Gründen der Sicherheit in Kauf genommen werden, dass Mitarbeitende während ihrer Arbeit in den öffentlich zugänglichen Räumen der Bibliothek gefilmt werden. Dabei ist strittig, ob die Kameras auch die Ausleihtheke während der bedienten Zeiten erfassen dürfen. Es ist daher zu empfehlen, die Videoüberwachung ausschliesslich während der unbedienten Zeiten laufen zu lassen, inklusive Erfassung der Ausleihtheke. Unterstützung in solchen Fragen gibt die kantonale Datenschutzstelle.

Für grössere öffentliche Bibliotheken ist eine Videoüberwachung sehr zu empfehlen. Kleine Bibliotheken können auf Kameras verzichten. Voraussetzung ist, dass sie nur jenen Kunden den Zugang zur Open Library freischalten, welche eine persönliche Instruktion erhalten und ein Formular unterschrieben haben. Bei mittelgrossen und grossen Bibliotheken mit vielen Kund:innen ist dieses Vorgehen untauglich.



Kamera mit vier Linsen in alle Richtungen

#### Theorie

- Broschüre des SECO (2015): «Technische Überwachung am Arbeitsplatz»

#### Uster

- In der Bibliothek Uster gibt es eine Videokamera plus grossen Bildschirm beim Eingang sowie je eine Kamera im oberen und im unteren Bereich. Sie wurde von der Firma T&N installiert. Die Kameraabdeckung beträgt rund 85% des Raumes. Die Videoüberwachung war zu Beginn nur

während der unbedienten Zeiten in Betrieb. Nach ein paar Diebstählen wurde die Videoüberwachung nach polizeilicher Empfehlung auf die bedienten Zeiten ausgedehnt. Die Daten werden nach maximal 100 Tagen gelöscht. Das Bibliotheksreglement enthält ein Kapitel zur Videoüberwachung.

#### Lautsprecheranlage

Eine Open Library hat viele Stunden offen, aber irgendwann ist auch mal Schluss. Das Ende kann mittels Lautsprecherdurchsage angekündigt oder mittels automatischer Dimmung der Beleuchtung angezeigt werden. Vorteil des Lautsprechers ist, dass damit auch der Übergang von bedienter zu unbedienter Zeit mitgeteilt werden kann.



Lautsprecher für drei Durchsagen pro Tag

#### Praxis

- <https://bibliuster-expert.jimdofree.com/365-tage-bibliothek/>: Lautsprecherdurchsagen von Uster zum Abhören.

#### Uster

- In der Bibliothek Uster ist je ein Lautsprecher im oberen und im unteren Bereich installiert. Um 17.45 Uhr ertönt die automatische Durchsage, dass in 15 Minuten die bediente Bibliothek schliesst. Um 21.50 Uhr kommt die Durchsage, dass in 10 Minuten auch die unbediente Bibliothek schliesst. Und um 22 Uhr sagt die automatische Stimme, dass nun die Bibliothek ganz schliesst.

#### Automatische Lüftung

Eine Bibliothek, wo ein stetes Kommen und Gehen herrscht und sich die Gäste länger

aufhalten, muss gelüftet werden. Für kleine Bibliotheken ist dies nicht nötig. In einer Open Library, in der nicht das Personal lüftet, wäre eine automatische Lüftung ideal. Ist diese nicht vorhanden, muss gewährleistet werden, dass auch an den Abenden und an Sonntagen gelüftet wird, z.B. mit Schülerhilfen und Freiwilligen. Es kann mit Hinweistafeln auch versucht werden, die Kundschaft zum Lüften zu motivieren.

#### Uster

- Die Bibliothek Uster arbeitet seit Eröffnung der 365-Tage-Bibliothek mit Freiwilligen zusammen. An jedem Sonn- und Feiertag absolviert morgens um ca. 9 Uhr und nachmittags um ca. 15 Uhr eine Freiwillige einen rund halbstündigen Einsatz. Dabei legt die Freiwillige die Sonntagszeitung auf, lüftet, checkt das WC und die Kaffeemaschine, prüft, ob alle Geräte in Betrieb sind und macht einen Rundgang durch die ganze Bibliothek.

#### WLAN

In einer Open Library halten sich viele Besucher:innen längere Zeit auf, z.B. zum Arbeiten und zum Lernen. Dafür brauchen Sie WLAN.

#### Uster

- Die Bibliothek Uster bietet ein leistungsstarkes WLAN an. Das Passwort wird ca. halbjährlich geändert. Nach Schluss der Open Library bis zum Start am nächsten Morgen ist das WLAN ausgeschaltet.

#### RFID-Technik

Eine Open Library funktioniert in Selbstbedienung. Die ideale Technik dafür heisst RFID. Diese wird in erster Linie für die Medienausleihe und die Diebstahlsicherung verwendet. Sie ist auch für den Zutritt in die Bibliothek nützlich. Es empfiehlt sich – auch für kleine Bibliotheken – im Vorfeld der Lancierung der Open Library die RFID-Technik einzuführen. RFID hat gegenüber dem Strichcode den Vorteil, dass RFID nicht kopiert werden kann, der Strichcode hingegen kann fotografiert und weitergegeben werden. Ein weiterer Vorteil der RFID-Technik ist die Gewährleistung eines Diebstahlschutzes am Gate.

Will eine Bibliothek nicht generell auf RFID umstellen, empfiehlt sich, zumindest für das Zutrittssystem Bibliothekskarten mit RFID-Technik anzuschaffen.

#### Uster

- In der Bibliothek Uster sind alle Bibliothekskarten und alle Medien mit RFID ausgerüstet. Dank RFID kann am Zutrittsterminal die Türe geöffnet werden, können Medien an den Ausleihstationen ausgeliehen werden und sind alle Medien Diebstahlsicher.

## Geräte

⇒ Welche Geräte bieten wir zur Selbstbedienung während der Open Library an?



#### Geräte für den Self Service

Eine Voraussetzung für eine Open Library ist, dass sie im Self Service genutzt werden kann. Denn die Kundschaft will auch während der unbedienten Zeiten Medien zurückbringen und ausleihen. Dafür gibt es Selbst-Ausleihstationen und Selbst-Rückgabestationen. Es gibt auch kombinierte Geräte, was die Finanzen schont. Der Nachteil von Kombigeräten ist, dass auf demselben Gerät zwei unterschiedliche Prozesse ausgeführt werden. Damit haben einige Kunden Schwierigkeiten, was zu Mehraufwand für das Personal führt.

Optimal ist, in der Open Library sämtliche Geräte im Self Service anzubieten. Übrigens:



Dank Self Service mittels Ausleih- und Rückgabestation auch während der bedienten Zeiten kann die Besetzung der Ausleihtheke reduziert werden und das Personal für andere Aufgaben eingesetzt werden. Je nach Grösse der Bibliothek und je nach Ausgestaltung der Open Library sind folgende Geräte in Betrieb:

- Ausleihstation
- Rückgabestation
- Rückgabeboxen\*
- Katalog-Station
- Kunden-PC-Station
- Kopierer und Drucker
- Bezahlstation
- Kaffeemaschine\*
- Gamestation

*Die unterstrichenen Geräte sind für eine Open Library zwingend. Die mit Stern\* markierten Geräte sind empfehlenswert.*

### Ausleihstation

Eine Selbst-Ausleihstation ist für eine Open Library Pflicht. Denn so können die Kundinnen auch während der unbedienten Zeiten Medien mit nach Hause nehmen. Die Handhabung ist einfach: Die Kundin berührt den Bildschirm, legt die Bibliothekskarte auf die Platte oder scannt den Strichcode der Karte, danach die Medien und kann sich eine Quittung ausdrucken. Die Kund:innen, auch die älteren, nutzen die Selbstausleihe gerne und problemlos.

Was aber passiert, wenn es während der unbedienten Zeiten zu Problemen kommt? z.B. ein Medium nicht ausleihbar ist oder es kein Quittungspapier mehr hat? Das wichtigste Gebot ist, die Bedienung des Geräts sehr einfach zu gestalten. Die Bedienerführung muss mit Bildern und einfachen Texten beschrieben sein. Erscheint ein Achtung-Fenster, z.B. wegen FSK-Schutzalter oder weil das Medium reserviert ist, muss auf dem Gerät erklärt sein, was zu tun ist. In allen anderen Fällen empfiehlt sich, die Anleitung zu geben, es noch einmal zu versuchen oder das Medium auf die Ausleihtheke zu legen.



*Selbst-Ausleihstation in Einfacher Sprache beschriftet*

Im Hinblick auf den Self Service-Betrieb während der unbedienten Zeiten ist es wichtig, dass die Kundschaft die Handhabung der Ausleihstation beherrscht. Es empfiehlt sich, die Kundschaft schon einige Zeit vor Einführung der Open Library zu trainieren, die Bibliothekskarte immer dabei zu haben.

Es hat sich gezeigt, dass die Annahme, dass sich vor allem ältere Leute vor der automatischen Ausleihe fürchten, nicht zutrifft. Erklärt man älteren Leuten die einfache Handhabung und streicht die Vorteile der Ausleihstation gerade während der unbedienten Zeiten hervor, lassen sich die allermeisten älteren Personen auf das Gerät ein.

Statt einer Ausleihstation kann die Ausleihe auch mittels Handy gewährleistet werden. Dabei scannt die Handykamera den Strichcode des Mediums, und mit einem Klick ist das Medium ausgeliehen. Nachteil der Handyausleihe ist der fehlende Diebstahlschutz.

### Uster

- Die Bibliothek Uster hat drei Selbst-Ausleihstationen der Firma Bibliotheca. Sie funktionieren mittels RFID-Technik und bewähren sich seit vielen Jahren. Während der bedienten Zeiten werden

rund 95% der Ausleihen über die Selbst-Ausleihstationen getätigt, während der unbedienten Zeiten 100%.

- Erscheint beim Ausleihen ein rotes Achtung-Fenster auf dem Bildschirm der Ausleihstation, steht präzise geschrieben, was die Kundin tun kann. Es steht jeweils auch, dass man ein nicht ausleihbares Medium in einen gelben Korb auf der Ausleihtheke legen soll. Diesen Problemen geht das Personal am nächsten Öffnungstag nach.
- Bei Einführung der Open Library gab es in der Bibliothek Uster die neue Regel, dass man pro Jahr maximal zweimal ohne Bibliothekskarte an der Ausleihtheke Medien ausleihen durfte. Ziel war, die Kundschaft für die selbständige Nutzung der Ausleihstationen zu motivieren. Die Regel hatte zur Folge, dass fast niemand mehr die Bibliothekskarte mitzunehmen vergass.

### Rückgabestation

Für Bibliotheken, die in ihren Abos eine Limite an maximal ausleihbaren Medien pro Bibliothekskarte haben, ist in der Open Library auch eine Selbst-Rückgabestation plus Rückgaberegale/Bücherwagen Pflicht. Denn wenn das Konto voll ist und man in der unbedienten Zeit nichts zurückgeben kann, kann man auch nichts ausleihen. Die Handhabung der Selbst-Rückgabestation ist ebenfalls sehr einfach: Der Kunde berührt den Bildschirm, legt die Medien auf die Platte und stellt sie ins Rückgaberegale. Die Kund:innen, auch die älteren, nutzen die Selbst-Rückgabe problemlos.

Keine einfache Entscheidung ist die Dimensionierung des Rückgaberegals. Mit Start einer Open Library verändert sich das Rückgabeverhalten der Kundschaft: Viele Kundinnen – auch wenn sie lediglich Medien zurückbringen, ohne neue Medien auszuleihen – buchen ihre Medien gerne selbst an der Rückgabestation zurück, statt sie in die Rückgabebox vor der Bibliothek zu werfen. Denn so haben sie die sofortige Gewissheit, dass die Medien von ihrem Konto abgebucht wurden. Bei Dimensionierung des Rückgaberegals muss einberechnet werden, dass nach Betriebsschluss am Samstag bis

Montagsmorgen sehr viele Medien zurückgebracht werden.



Selbstrückgabe-Station: am Montagmorgen randvoll

Was passiert bei Reservationen? Wird ein Medium zurückgegeben, das reserviert ist, löst es an der Ausleihtheke eine Reservation aus. Das Personal holt das Medium aus dem Rückgaberegale und stellt es zu den reservierten Medien. Wenn kein Personal vor Ort ist, bleibt das Medium im Rückgaberegale. Doch es kommt oft vor, dass ein Kunde etwas direkt aus dem Rückgaberegale herausnimmt und ausleihen will. Das ist okay, auch wenn das Personal dann keine Möglichkeit hat, das zurückgebrachte Medium (Buch, CD, Spiel usw.) zu kontrollieren. Ist ein Medium reserviert, der Kunde nimmt es jedoch heraus und will es ausleihen, meldet die Ausleihstation, dass das Medium nicht ausleihbar, weil reserviert ist.

Ein Nachteil des Rückgaberegals ist, dass schlaue Kunden die maximale Anzahl Verlängerungen umgehen können. Wenn die Limite erreicht ist, gibt der Kunde das Medium via Selbstrückgabe zurück und statt es ins Rückgaberegale zu legen, lehnt er es gleich wieder aus. Zwar nicht schlimm, aber unfair.

### Uster

- Die Bibliothek Uster hat zwei Selbst-Rückgabestationen der Firma Infomedis. Sie funktionieren mittels RFID-Technik und bewähren sich seit mehreren Jahren. Während der bedienten und unbe-

dienten Zeiten werden rund 90% der Rückgaben über die Selbst-Rückgabestationen getätigt.

- Unmittelbar neben den Rückgabestationen steht in Uster das Rückgaberegal. Es ist 2,6 m breit x 1,7 m hoch. Die einzelnen Tablarfächer sind 50 cm breit, 31 cm hoch, 30 cm tief. Die Kapazität beträgt 500 Bücher plus Nonbooks. Das reicht meistens, aber nach Spitzen-Sonntagen überquillt das Regal. Ein modular erweiterbares Möbel wäre wünschbar.

### Rückgabeboxen

Ein grosses Kundenbedürfnis ist, die Medien jederzeit zurückbringen zu können. Deshalb haben viele Bibliotheken vor ihrer Bibliothek eine Rückgabebox. Es empfiehlt sich, die Boxen während der bedienten Zeiten geschlossen zu halten. Ansonsten muss das Personal im Verlaufe des Tages die Boxen immer wieder leeren, um das Konto einer Kundin zu entlasten. Mit Eröffnung der Open Library werden die Rückgabeboxen vor der Bibliothek deutlich weniger genutzt, weil die Kund:innen die Medien via Rückgabestation in der Bibliothek zurückgeben.



Rückgabecontainer in Einfacher Sprache beschriftet

### Uster

- Unmittelbar vor dem Eingang zur Bibliothek Uster stehen vier Rückgabeboxen. Zwei sind für Bücher, zwei für die anderen Medien. Die Boxen sind immer offen, ausser während der bedienten Zeiten. Mit Beginn der Open Library wurden die Boxen massiv weniger genutzt.

- Die Boxen werden einmal täglich unmittelbar bei Beginn der bedienten Zeiten geleert. Erst danach gehen allfällige Mahnungen raus.

### Katalog-Station

Die Kundschaft will auch während der unbedienten Zeiten nach Medien recherchieren können. Entweder tut sie es an einer Katalogstation oder auf dem Handy. Es empfiehlt sich, die Stationen so einzurichten, dass damit ausschliesslich der Katalog sowie die Website der Bibliothek aufgerufen werden können. Ansonsten wird die Station während der unbedienten Zeiten als Internet- oder Spielstation genutzt.

### Uster

- Die Bibliothek Uster hat drei Katalog-Stationen in Betrieb. Auf ihnen kann lediglich nach Medien recherchiert und die Website der Bibliothek aufgerufen werden.

### Kunden-PC-Station

Zu einem Dritten Ort gehören auch PC-Stationen für die Kundschaft. Denn es gibt heutzutage viele Leute, die keinen Computer haben. In der Bibliothek können sie im Internet surfen und am PC arbeiten. Wichtig ist, an diesen PCs eine starke Firewall zu installieren und heikle Websites zu blockieren. Empfehlenswert ist, ein paar Nutzungsregeln aufzustellen, z.B. für die Situation, wenn eine Kundin eine Bewerbung schreiben will, ein anderer Kunde aber grad am Gamen ist.

### Uster

- In der Bibliothek Uster stehen der Kundschaft drei PC-Stationen kostenlos zur Verfügung. Mit der Lösung «Sitekiosk» der Firma Provisio können die Office-Programme sowie das Internet genutzt werden. Von den PC-Stationen kann via WLAN auf einen Drucker gedruckt werden.

### Kopierer und Drucker

Ein von der Kundschaft sehr geschätzter Service ist ein Kopierer und Drucker. Viele Leute haben zuhause keinen Drucker, geschweige denn einen Kopierer. Heutzutage zeitgemäss ist

ein Mobile Printer, mit dem man vom Handy, Tablet und Laptop via WLAN printen kann. Der Printer ist aus Sicherheitsgründen direkt ins WLAN der Bibliothek eingebunden. Die Herausforderung beim Drucker/Kopierer ist die Bezahlung der Prints. Der Einbau einer Bezahlsoftware ist teuer und lohnt sich nur für grosse Bibliotheken. Während der unbedienten Zeiten kann deshalb via QR-Code digital oder in eine einfache Kasse bar bezahlt werden. Die Erfahrung zeigt, dass manchmal nicht der korrekte Preis pro Kopie/Druck bezahlt wird, aber dass auch kein Geld geklaut wird.



Der Mobile Printer mit Bargeldkasse und Twint

#### Uster

- Der Renner unter den Geräten in der Bibliothek Uster ist der Mobile Printer. Sehr viele Leute, oft auch Nicht-Bibliothekskunden, nutzen das Gerät. Dank einer einfachen Anleitung nutzen sie ihn oft selbständig, aber oft braucht es Unterstützung durchs Personal. Problem ist die Nutzung am Morgen, wo eigentlich unbediente Bibliothek ist, aber bereits Personal vor Ort ist. Nicht-Bibliothekskunden wollen drucken, wissen aber nicht, dass es für den Zutritt zur Bibliothek eine Karte braucht. Sie klingeln, klopfen an die Türe, winken ...

#### Bezahlstation

Für einen umfassenden Self Service macht das Angebot einer Bezahlstation Sinn, ist aber für eine Open Library nicht zwingend. Entweder ist die Bezahlfunktion in der Ausleihstation integriert oder wird als separate Station angeboten.

Immer aber braucht es ein Kreditkarten-Terminal. An der Bezahlstation kann die Kundschaft offene Gebühren – Abo und Mahnung – selbständig bezahlen. Immer mehr Leute sind bargeldlos unterwegs und sind gewöhnt, digital zu bezahlen. Die Handhabung ist einfach: Die Kundin legt die Bibliothekskarte auf die Platte oder unter das Strichcode-Lesegerät, sieht die offenen Gebühren auf dem Bildschirm, klickt auf «bezahlen», worauf sich das Kreditkarten-Terminal aktiviert und sie bezahlen kann und eine Quittung erhält. Die Kund:innen schätzen, dass sie hier anonym ihre «Mahnbusen» begleichen können.



Jederzeit die Gebühren bezahlen an der Bezahlstation

#### Uster

- Die Bibliothek Uster hat eine Bezahlstation der Firma Infomedis. Sie funktioniert mittels RFID-Technik und bewährt sich. Wer das Bibliotheksabo verlängern will, kann es zwar hier bezahlen, muss vorher aber das Abo an der Ausleihtheke verlängern lassen. So ist gewährleistet, dass das Personal wenigstens einmal pro Jahr den Kontakt zu jeder Kundin und jedem Kunden hat, auch zu solchen, die die Bibliothek vollkommen selbständig oder vollkommen digital nutzen. Denn das gibt der Mitarbeiterin die Möglichkeit, nach Adress- oder anderen Änderungen nachzufragen, eine Beratung für ein anderes Abo zu machen oder auf

diese oder jene Neuerung im Bibliotheksalltag hinzuweisen.

### Kaffeemaschine

Ein Dritter Ort braucht ein Café. An einem Ort, wo sich die Leute längere Zeit aufhalten, wo sie lernen und arbeiten und wo sie Zeitungen und Zeitschriften lesen, da wollen sie auch Kaffee, Tee oder Wasser trinken. Selbstbedienung mit Kaffeemaschine reicht aus, ein bedientes Café ist nicht nötig. Wichtig aber ist, dass Kaffee und Tee eine hohe Qualität aufweisen. Denn eine Bibliothek wird von den Leuten immer wieder besucht. Die wollen nicht jedes Mal einen mittelmässigen Kaffee trinken.

Um das Kaffeeerlebnis zu erhöhen, ist empfehlenswert, richtige Kaffeetassen aus Porzellan oder Keramik und richtige Kaffeelöffel zu verwenden. Auch aus Umweltschutzgründen sollte kein Wegwerfgeschirr angeboten werden.



Das Selbstbedienungscafé mit hervorragendem Kaffee

### Uster

- Die Kaffeemaschine in der Bibliothek Uster der Marke Schaefer ist ein Profigerät mit richtigen Kaffeebohnen. Der Kaffee trägt die Labels Bio und Fairtrade. Das Geschirr ist aus Keramik. Man kann entweder bar mit Münzeinwurf oder mit Jetons bezahlen. Wer einen Kaffee, Espresso oder Cappuccino trinken will, wählt die passende Tasse aus, wirft das Geld ein, wählt den Kaffee und bedient sich bei Zucker und Rahm. Das gebrauchte Geschirr stellt man dann auf ein Tablet. Das Geschirr wird täglich in der Abwaschmaschine gewaschen.

### Gamestation

Auch das passt zu einem Dritten Ort: eine Gamestation. Die Frage ist, was für Spiele die Bibliothek anbietet. Und ob die Gamestation jederzeit oder nur zu bestimmten Zeiten verfügbar ist.

### Uster

- Die Bibliothek Uster hat im Kinderbereich einen KUTI-Spielwürfel. Darauf hat es einfache Spiele und Quiz', die man zu zweit oder zu viert spielt. Der Würfel wird rege benutzt, auch von Vätern mit ihrem Kind. Es gibt aber auch Kritik von Eltern, die der Meinung sind, dass eine Gamestation in einer Bibliothek nichts verloren hat.

## Infrastruktur

⇒ Welche Infrastruktur bieten wir der Kundenschaft während der Open Library an?

### Infrastruktur für den Dritten Ort

Eine Open Library sollte auch ein Dritter Ort sein. Deshalb muss die Infrastruktur auf längere Aufenthaltsdauer ausgerichtet sein. Folgende Infrastruktur sollte in einer Open Library vorhanden sein:

- WC\*
- Tische und Stühle
- bequeme Sessel\*
- Reservationsgestell\*
- Steckdosen
- Verlängerungskabel
- Abfallkübel
- Recyclingstation\*
- Schliessfächer

Die unterstrichene Infrastruktur ist für eine Open Library zwingend. Die mit Stern\* markierte Infrastruktur ist empfehlenswert.

### WC

Wer lange Zeit in einer Bibliothek bleibt, muss auch mal. Zu einem Dritten Ort gehört ein

offenes WC. Leider ist das WC oft eine Problemzone. Aber mit einer hellen und freundlichen Gestaltung sowie mit Sauberkeit kann dem entgegen gewirkt werden. Ideal ist, wenn während der unbedienten Zeiten auch ein WC für Behinderte zur Verfügung steht.



Das WC: schön, sauber, hell

#### Uster

- Die Bibliothek Uster hat ein Frauen- und ein Männer-WC. Es ist während allen Öffnungszeiten zugänglich. Es wird sehr rege benutzt, was man nicht zuletzt am enormen Verbrauch an WC-Papier und an Handtrocknungstüchli merkt. Das WC ist sehr selten stark verschmutzt und wurde noch nie mit Graffiti oder Sprüchen verunstaltet. Mit Start der Open Library musste der Turnus an WC-Reinigungen erhöht werden.
- Das Behinderten-WC ist leider während der unbedienten Zeiten nicht zugänglich, weil man dafür einen separaten Schlüssel benötigt.

#### Tische und Stühle sowie bequeme Sessel

Wer sich in einer Bibliothek aufhält – zum Lernen, Arbeiten, Lesen – braucht Tische und Stühle sowie ein paar bequeme Lesesessel.

#### Uster

- Die Bibliothek Uster bietet rund 20 Tische mit 60 Stühlen an. Hinzu kommen Fensterbank-Tische, Tische und Stühle im Café und im Kinderbereich sowie einige Lesesessel. Im Winter und während der Prüfungszeiten sind oft alle Plätze besetzt. Die Tische sind mit einem warmfarbenen und schreib-bequemen Belag versehen. Es stehen auch Kissen für die Stühle zur Verfügung.

#### Reservationsgestell

In einer Open Library ist Self Service gross geschrieben. Deshalb ist folgerichtig, auch die Abholung von Reservationen als Self Service einzurichten. Wenn auf der Reservationsanzeige präzise beschrieben ist, wie das funktioniert, läuft es auch während der unbedienten Zeiten problemlos. Es empfiehlt sich, solche Services einige Zeit vor der Open Library einzuführen, damit die Kundschaft üben kann. Aus Datenschutzgründen soll nicht der gesamte Kundennamen sichtbar sein, idealerweise ist nur die Kundennummer ersichtlich.

Medien, die während der unbedienten Zeiten zurückgebracht werden und reserviert sind, werden vom Personal erst am nächsten Arbeitstag bearbeitet. Die Erfahrung zeigt, dass weder während der bedienten noch unbedienten Zeiten Unbefugte etwas aus dem Reservationsgestell entnehmen.

#### Uster

- Das Reservationsgestell in der Bibliothek Uster funktioniert einwandfrei. Auf dem Reservationszettel stehen lediglich die ersten vier Buchstaben des Kundennamens plus die letzten vier Ziffern der Kundennummer.
- Die Kundschaft respektiert die Reservationen. Es kam noch nie vor, dass ein Buch von einer nicht berechtigten Person aus dem Reservationsgestell mitgenommen wurde. Es wäre an der Ausleihstation auch nicht ausleihbar.

#### Steckdosen und Verlängerungskabel

Für Studierende mit ihren Laptops sind genügend Steckdosen sowie Verlängerungskabel und Steckerleisten ein grosses Bedürfnis.

**Uster**

- Mehr und mehr Studierende haben die Open Library Uster entdeckt, zum Lernen und Arbeiten vor allem abends und sonntags. Deshalb wurden ein paar neue Steckdosen installiert sowie mehrere Verlängerungskabel und Steckerleisten zur Verfügung gestellt.

**Abfallkübel und Recyclingstation**

Wer sich längere Zeit in der Bibliothek aufhält, macht Abfall. Seien es PET-Getränkeflaschen oder Alu-Dosen, seien es Snacks oder Mittagssalate. Mit genügend Abfallkübeln und Recyclingstationen kann Sauberkeit und umweltgerechte Abfalltrennung gewährleistet werden.



Eine umweltfreundliche Bibliothek sammelt Wertstoffe

**Uster**

- In der Bibliothek Uster gibt es 12 Abfallkübel sowie 6 PET- und Alu-Sammelstellen. Die Kundschaft trennt und entsorgt ihren Abfall meistens tiptop.

**Schliessfächer**

Wer sich lange in der Bibliothek aufhält, lernt und arbeitet, braucht mal 'ne Pause. Die einen lassen Laptop und Lernmaterial über Mittag an ihrem Arbeitsplatz liegen, die anderen schliessen ihr Material ein. Deshalb macht es Sinn, ein paar Schliessfächer anzubieten.

**Uster**

- In der Bibliothek Uster, egal ob während der bedienten oder unbedienten Zeiten, lassen viele Studierende ihren Laptop, Bücher, Papier, Schreibstifte und Rucksack über Mittag auf den Tischen liegen. In Uster gab es noch nie einen Vorfall, wo solches Material geklaut wurde. Einige wenige Dauergäste ziehen es jedoch vor, ihr Material im

Schliessfach einzuschliessen. Die vier Schliessfächer reichen aus.

## Betrieb

⇒ **Wie läuft der Betrieb während der Open Library?**

**Ein normaler Open Library-Tag in Uster**

Der Betrieb einer Open Library unterscheidet sich in mehreren Punkten von einem herkömmlichen Bibliotheksbetrieb. Ein normaler Open Library-Tag in Uster – offen von 06 – 22 Uhr, davon bedient von 10 – 18 Uhr – sieht so aus:

- 05.45 Uhr: Die Geräte schalten sich entweder durch Zeitprogrammierung oder durch Zeitschaltuhren selbständig ein: Ausleih- und Rückgabestation, Bezahlstation, Katalogstation, Kunden-PC, Drucker und Kopierer, Kaffeemaschine und WLAN.
- 06.00 Uhr: Das Zutrittsterminal und die Videoüberwachung sowie die Eingangsbeleuchtung und die Bewegungsmelder aktivieren sich automatisch. Das Café und das WC sind zugänglich.
- 06.15 Uhr: Die Reinigungsequipe beginnt mit der täglichen 2-stündigen Bibliotheksreinigung.
- 08.15 Uhr: Die erste Mitarbeiterin kommt zur Arbeit.
- 09.00 Uhr: Eine Bibliothekarin beginnt mit den bibliothekarischen Morgenarbeiten: Rückgabeboxen leeren und die Medien zurückbuchen, Problemfälle vom Vorabend lösen, Mails bearbeiten, usw. Gleichzeitig beginnt ein Mitarbeiter mit den nicht-bibliothekarischen Morgenarbeiten: Rundgang durch die Bibliothek, Check WC, lüften, Unordnung aufräumen, Verbrauchsmaterial auffüllen usw. ⇒ *siehe Kapitel «Checklisten»*
- 10.00 Uhr: Die Ausleihtheke öffnet, die bediente Bibliothek startet. Das System wird auf

Normalbetrieb umgeschaltet, die Tafel «Jetzt ist unbediente Bibliothek» wird entfernt.

- 17.45 Uhr: Die Lautsprecherdurchsage informiert, dass die bediente Ausleihtheke in 15 Minuten schliesst und danach die unbediente Zeit beginnt. Eine Mitarbeiterin erledigt die Abschlussarbeiten: Check Geschirr und Material im Café, Verbrauchsmaterial auffüllen und Rundgang durch die Bibliothek. Gleichzeitig Check der Besucher:innen, ob alle ihre persönliche Bibliothekskarte dabei haben.
- 18.00 Uhr: Das System wird auf unbedienten Modus umgeschaltet, die Tafel «Jetzt ist unbediente Bibliothek» wird aufgestellt, die Ausleihtheke schliesst. Eine Mitarbeiterin bringt die Kasse weg, schliesst die wertvollen Kleingeräte ein, räumt die Ausleihtheke auf und macht den WC-Check.
- 19.00 Uhr: Die Schülerhilfe beginnt ihren 2-stündigen Einsatz, in dem sie in erster Linie die Medien versorgt, aber auch lüftet und am Schluss einen Rundgang durch die Bibliothek macht und das WC checkt.
- 21.50 Uhr: Die Lautsprecherdurchsage erinnert daran, dass die unbediente Zeit in 10 Minuten abläuft und die Bibliothek danach schliesst.
- 22.00 Uhr: Die Lautsprecherdurchsage mahnt, die Bibliothek jetzt zu verlassen, weil sie nun schliesst. Sie wünscht allen eine gute Nacht. Das Licht dimmt sich auf 50%.
- 22.15 Uhr: Das Licht löscht vollkommen, die Bewegungsmelder werden inaktiv. Alle Geräte und das WLAN schalten sich ab.

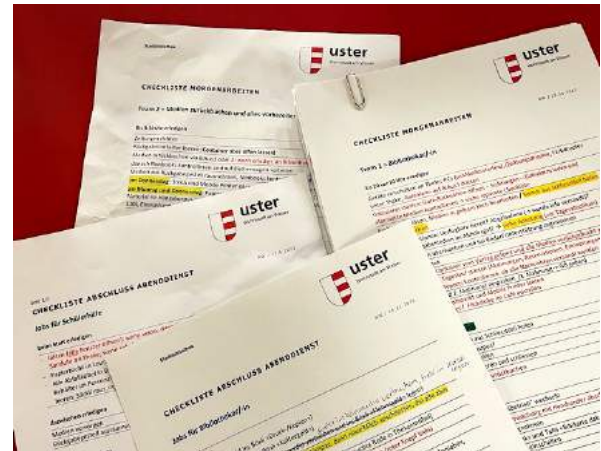
## Checklisten

⇒ Was für Checklisten braucht das Personal für die Open Library?

### Checklisten für den Start und den Schluss

Eine Open Library verändert die Abläufe für das Personal, vor allem beim Start der

bedienten Zeit und beim Beginn der unbedienten Zeit.



Checklisten helfen und gewährleisten Arbeitsqualität

### Morgenarbeiten vor Start der bedienten Zeit

Rückgabekästen leeren und schliessen, Kasse holen, Problemfälle vom Vorabend lösen, Mails bearbeiten, Rundgang durch die ganze Bibliothek plus WC-Check, Bibliothek aufräumen, lüften, überall Verbrauchsmaterial nachfüllen, Nachschub an Geschirr und Material für das Café holen, System auf Normalbetrieb umschalten, Tafel «Jetzt ist unbediente Bibliothek» entfernen, Ausleihtheke öffnen.

### Abschlussarbeiten am Ende der bedienten Zeit

Ausleihtheke aufräumen, wertvolle Kleingeräte einschliessen, Kasse wegbringen, Check Verbrauchsmaterial, Check Geschirr und Material im Café, Rückgabekästen öffnen, letzter Rundgang durch Bibliothek plus WC-Check, Besucher-Check bzgl. Gültigkeit der Bibliothekskarten für die Open Library, System auf unbedienten Modus umschalten, Tafel «Jetzt ist unbediente Bibliothek» aufstellen, Ausleihtheke schliessen.

### Uster

- Die Bibliothek Uster hat Checklisten für die Morgen- und die Abschlussarbeiten sowie für die Freiwilligeneinsätze sonntags. Eine weitere Checkliste gibt es für IT und Technik. Damit können die Schülerhilfen und die Freiwilligen während der unbedienten Zeit bei Ausfall des Zutrittssystems oder wichtiger Geräte Erste Hilfe leisten.



**Praxis**

- Die Checklisten sind abrufbar via <https://bibius-ter-expert.jimdofree.com/365-tage-bibliothek/>.

## Reinigung

⇒ **Wie läuft die Bibliotheksreinigung in einer Open Library?**

**Mehr Reinigung nötig**

Mit einer Open Library wird eine Bibliothek an viel mehr Tagen und Stunden genutzt. Mehr Nutzung bringt mehr Verunreinigung mit sich. Hotspots sind das WC, die Abfallkübel, der Kinderbereich und das Café. Die Reinigung muss intensiviert werden. Es ist empfehlenswert, die Reinigung in den unbedienten Randzeiten, vorzugsweise morgens auszuführen, weil sich dann nur wenige Leute in der Bibliothek aufhalten. Oder spätabends, was den Vorteil hat, dass beim Schluss der Open Library Personal vor Ort ist.

**Uster**

- Mit Start der 365-Tage-Bibliothek hat Uster den Turnus der Reinigungen von 3x pro Woche (Mo, Mi, Fr) auf 5x pro Woche erhöht. Die Reinigung führt eine externe Firma mit zwei Personen aus. Am Mo, Mi und Fr erfolgt ein Vollservice in 2 Stunden à 2 Personen. Am Di und Do gibt es eine Kleinreinigung der WCs in ½ Stunde à 1 Person. An Feiertagen und verlängerten Wochenenden gibt es Sondereinsätze des Reinigungspersonals.

## Einrichtung

⇒ **Wie richten wir unsere Bibliothek für eine kundenfreundliche Open Library ein?**

**Einrichtung für den Dritten Ort**

Wie man eine Bibliothek einrichtet, hängt vom Zweck der Bibliothek ab. Soll es ein Dritter

Ort sein, der die Kundschaft zum Aufenthalt einlädt? Oder soll es ein Ort sein, wo man in erster Linie Medien holt und bringt? Die Antwort auf diese Fragen entscheidet über die Einrichtung der Bibliothek. Eine Open Library, die auch ein Dritter Ort sein will, muss sich auf langen Aufenthalt ausrichten. Dafür braucht es folgendes:

- Entrümpelung des Raumes. Das bringt Ruhe in den Raum und schafft Platz.
- Reduktion des Medienbestandes. Das schafft Platz, ermöglicht mehr Frontalpräsentation und bringt Spielraum ins Medienbudget.
- Neuplatzierung der Büchergestelle. Das ermöglicht die Schaffung von Nischen, Lerninseln und Leseplätzen und eine Neueinteilung in verschiedene Zonen.
- Einrichtung als Lern- und Arbeitsort. Dazu gehören leise Lernzonen, Arbeitstische, gute Lerninfrastruktur mit WLAN, Steckdosen und Verlängerungskabel sowie ein Drucker.
- Einrichtung als Leseort. Dazu gehören Lesensischen mit bequemen Sesseln und Beistelltischen.
- Einrichtung als Ort für Kinder. Dazu gehören ein toller Kinderbereich mit Nischen und Höhlen, mit Spielsachen und Kissen.
- Einrichtung als Aufenthaltsort. Dazu gehören eine schöne Gestaltung, ein attraktives Café mit sehr gutem Kaffee, eine Auswahl an Zeitungen und Zeitschriften, bequeme Sitzgelegenheiten, Pflanzen, ein sauberes WC, WLAN und eine gute Beleuchtung.



*Bequeme Lesestühle für langen Aufenthalt*

**Uster**

- In den Jahren vor Eröffnung der Open Library hat sich die Bibliothek Uster gezielt zum Dritten Ort entwickelt. Der Raum wurde entrümpelt, eine zentrale Infowand errichtet, der Medienbestand um 12'000 Titel reduziert, Wände und Säulen neu gemalt, viele Büchergestelle abgebaut und neu platziert, der Kinderbereich vergrössert und mit Tipis, Kissen, Spielzeug und einem Gamewürfel ausgestattet, Arbeitsplätze und Zonen für die Studierenden eingerichtet, das WLAN verstärkt, zusätzliche Steckdosen installiert, das Café zu einem Wohnzimmer umgestaltet, Kunstpflanzen aufgestellt, die Beleuchtung erneuert und die Beschriftung und Signalistik neu gemacht.

**Uster**

- Früher war die Bibliothek Uster weiss. Weisse Wände, weisse Säulen, weisse Tische, weisse Decke, weisse Gestelle. Eine kalte Atmosphäre. Dann hat das Team mit Unterstützung von zwei Dutzend Freiwilligen die ganze Bibliothek neu gemalt. Dazu kamen eine warmfarbene Linoleumaufgabe für alle Tische, die Umgestaltung des Cafés als Wohnzimmer, hochwertige Kunstpflanzen, Skulpturen sowie Bilder und Tattoos an den Wänden.

## Gestaltung

⇒ **Wie gestalten wir unsere Bibliothek für eine hohe Aufenthaltsqualität als Open Library?**

### Einen Wohlfühlort schaffen

Eine Bibliothek, die viele Stammgäste hat, muss ein schöner Wohlfühlort sein. Nicht nur für Erwachsene, sondern auch für Kinder und Jugendliche. Deshalb gebührt der Gestaltung ein besonderes Augenmerk. Je schöner die Bibliothek, umso attraktiver die Open Library. Eine Bibliothek darf bunt sein, insbesondere der Kinderbereich. Auch Kunst, spezielle Möbel, Pflanzen, schöne Dekorationen werten den Raum auf. Mit dem Ziel, die Aufenthaltsqualität zu steigern.



Der sehr beliebte Kinderbereich, vor allem sonntags

## Beschriftung

⇒ **Wie beschriften wir Eingang, Raum und Geräte für eine reibungslose Nutzung der Open Library?**

### Kurz und verständlich informieren

In einer Open Library ist die Kundschaft auf sich alleine gestellt. Also muss die Benutzung der Bibliothek und der Geräte einfach und selbsterklärend sein. Mit Plakaten soll sparsam umgegangen werden, denn die Erfahrung zeigt, dass sie oft nicht gelesen werden. Ist eine Kundeninformation wirklich nötig, muss sie am richtigen Ort platziert sowie kurz und verständlich formuliert sein.

Am meisten Informationen braucht es im Eingangsbereich, aussen und innen. Es muss aussen erklärt werden, wann, wer und wie man in die Bibliothek reinkommt, und innen, wie man rauskommt. An einzelnen «schwierigen» Geräten wie Mobile Printer und Kaffeemaschine braucht es eine kurze Anleitung. Die Funktionsweise von Ausleih- und Rückgabestation kennt die Kundschaft ja schon. Hingegen braucht es an diesen Stationen eine Information, was man tun kann, wenn bei der Ausleihe oder Rückgabe etwas schief läuft.

In eine Open Library, aber auch während der bedienten Zeiten, treten auch Leute ein, die keine Bibliothekskarte besitzen, aber z.B. den Mobile Printer oder das WC benutzen wollen.

Daher sollten diese Geräte in der Nähe des Eingangs platziert und gut sichtbar beschriftet sein.

Die wichtigste Information in einer Open Library ist, dass jetzt unbediente Bibliothek ist. Es hat sich bewährt, zu Beginn der unbedienten Zeit sehr prominent einen Steller «Jetzt ist unbediente Bibliothek» zu platzieren.



Eine klare Information hilft Kundschaft und Personal

### Einfache Sprache verwenden

Für alle Kundeninformationen (Plakate, Anleitungen, Aufkleber usw.) ist wichtig, dass sie von der gesamten Kundschaft verstanden werden. Dafür eignet sich die Einfache Sprache.

#### Praxis

Die wichtigsten Regeln der Einfachen Sprache sind:

- wenig Text
- kurze Sätze
- eine Aussage pro Satz
- aktiv statt passiv formulieren
- kein Nominalstil
- keine Fremd- und Fachwörter
- keine Abkürzungen
- Text mit Bildern oder Symbolen ergänzen

#### Uster

- Die Stadt Uster bekennt sich zur Inklusion und wendet die Einfache Sprache an. Die Bibliothek hat die Website, das Reglement, die Hausordnung, die Mahnbriefe sowie alle Beschriftungen

und Kundeninformationen in Einfacher Sprache formuliert. Diese Dokumente sind abrufbar via <https://bibiuuster-expert.jimdofree.com>.

## Signaletik

⇒ Welche Signaletik brauchen wir für eine selbstständige Nutzung der Open Library?

### Ohne Personal braucht es Signaletik

Die meisten Nutzerinnen einer Bibliothek kommen mehrmals. Sie wissen meistens, wo was zu finden ist. Wer das nicht weiss, ist auf die Signaletik angewiesen, egal ob bediente oder unbediente Bibliothek. Gerade in einer Open Library ohne Personal ist eine gute Signaletik wichtig. Es ist empfehlenswert, die Medienlokalisierung im Katalog zu aktivieren. Oder gleich neben den Katalogstationen einen Bibliotheksplan zu platzieren.



Signaletik auf dem Boden anstatt von der Decke hängend

#### Uster

- Gleich nach dem Eingang zeigen grüne Aufkleber am Boden, wo sich die grossen Mediengebiete und Alterszonen befinden. Zusätzlich gibt es Ständer mit dem Bibliotheksplan. Die Gestelle sind seitlich und vorne beschriftet. Unmittelbar nach dem Eingang vor der Ausleihtheke wird jedes Mal beim Übergang von bedienter zu unbedienter Bibliothek der Ständer «Jetzt ist unbediente Bibliothek», ergänzt mit dem Symbol «Videoüberwachung» aufgestellt.

## Sicherheit

⇒ Welche Sicherheits-Vorkehrungen müssen wir für den Betrieb der Open Library treffen?

### Sich sicher fühlen in der Open Library

Bei der Planung einer Open Library ist die Sicherheit ein sehr grosses Thema. Es geht um die Sicherheit der Kundschaft und um die Sicherheit des Raumes und Mobiliars sowie der Geräte und Medien. Die Erfahrungen zeigen, dass es in einer Open Library keine Übergriffe unter Kund:innen gibt. Denn eine Bibliothek ist weder eine dunkle Seitengasse, noch ein anonymer Platz, weder eine unheimliche Fussgängerunterführung, noch ein unbewohntes Gebäude. Natürlich gibt es in einer Bibliothek auch mal eine Auseinandersetzung unter Kunden, aber das passiert auch während der bedienten Zeiten.

Es kommt in einer Bibliothek sehr selten zu Vandalismus. Die Erfahrungen zeigen, dass das auch für Open Libraries gilt. Woran liegt das?

1) Die Bibliothek ist quasi ein persönlicher Ort, wofür die Leute eine Bibliothekskarte gekauft haben. 2) Die Kundschaft einer Open Library ist nicht auf Vandalismus ausgerichtet. 3) Die Videoüberwachung wirkt abschreckend. 4) Die individuelle Zuteilung der Berechtigung für die Nutzung der Open Library reduziert das Risiko von Vandalenakten. 5) Die Einrichtung, Atmosphäre und Beleuchtung usw. wirken Vandalismus-hemmend. 6) Die anwesenden anderen Besucher:innen halten von Vandalismus ab.



Die Videoüberwachung hilft bei heiklen Vorkommnissen

Ebenfalls kein ausserordentliches Problem von Open Libraries sind Diebstähle. Klar, auch in einer Open Library wird hier und da etwas geklaut, z.B. WC-Papier, Kaffeerähmli, Notizzettel, Bücher, CDs usw. Aber keine Geräte, PCs, Möbel usw. Mit Videoüberwachung wäre ein solcher Diebstahl auf den Videodaten sichtbar. Doch es gilt hier festzuhalten, dass Diebstähle von Medien und anderen Kleinsachen auch sonst in Bibliotheken während der bedienten Zeiten vorkommen.

Der Unterschied jedoch ist, dass in der Open Library kein Personal vor Ort ist. Dafür aber sind andere Gäste anwesend. Und das wirkt abschreckend. Je mehr Personen sich in der Bibliothek aufhalten, umso weniger anonym ist es.

### Sicherheitskonzept erarbeiten

Für eine Open Library ist zwingend, ein Sicherheitskonzept mit Massnahmen zu erarbeiten. Dabei helfen die Erfahrungen anderer Open Libraries. Es empfiehlt sich jedoch nicht, alle denkbaren Vorkommnisse aufzulisten und mit Massnahmen verhindern zu wollen. Zum einen ist 100% Sicherheit nicht möglich, zum andern wäre der Aufwand unverhältnismässig gross, drittens zeigen die Erfahrungen anderer Open Libraries keine groben Sicherheitsprobleme. Es ist empfehlenswert, mit einem vernünftigen Sicherheitspaket zu starten und danach die Entwicklung genau zu beobachten und allenfalls weitere Massnahmen zu treffen.

Damit sich die Kundschaft in der Open Library sicher fühlt, und damit die Objekte sicher sind, helfen folgende Massnahmen:

- Videoüberwachung plus grosser, gut sichtbarer Bildschirm am Eingang\*
- individuelle Zuteilung der Open Library-Berechtigung nach persönlicher Instruktion
- Registrierung der Bibliothekskarte am Zutrittsterminal
- Diebstahlsicherung der Medien und allenfalls der Geräte mittels RFID-Label\*
- helles Licht
- freie Sicht durch Schaufenster
- unübersichtliche Bereiche absperren

- keine Öffnungszeiten spätnachts\*
- Wegsperrern von Kasse und Kleingeräten
- Belegung der Bibliothek mit Besucher:innen und Aktivitäten
- Schülerhilfen und Freiwillige einsetzen
- Kontakt zu Spezialkund:innen aufbauen\*
- Herzengäste pflegen\*
- bei Problemen sofort reagieren
- Sicherheitsfirma
- auffällige Beschriftung der Notausgänge

*Die unterstrichenen Punkte sind für eine Open Library zwingend. Die mit Stern\* markierten Punkte sind empfehlenswert.*

### **Videoüberwachung**

⇒ *siehe Kapitel «Technik»*

### **Eingeschränkte Zutrittsberechtigung**

⇒ *siehe Kapitel «Zutritt zur Open Library»*

### **Registrierung am Zutrittsterminal**

⇒ *siehe Kapitel «Technik»*

### **RFID-Technik**

⇒ *siehe Kapitel «Technik»*

### **Licht**

⇒ *siehe Kapitel «Technik»*

### **Freie Sicht durch Schaufenster**

Es sollen alle Möglichkeiten vor Ort genutzt werden, um die Ein- und Durchsicht in die Bibliothek zu erhöhen.

### **Unübersichtliche Bereiche sperren**

Je offener ein Raum, umso höher ist das Sicherheitsgefühl. Eine Variante, das Sicherheitsempfinden zu erhöhen, ist, während der unbedienten Zeiten unübersichtliche Bereiche der Bibliothek zu sperren.

### **Keine Öffnungszeiten spätnachts**

Je früher am Morgen bzw. später am Abend die Randzeit, umso weniger Besucher:innen hat die Bibliothek. Deshalb ist es ratsam, die

Öffnungszeiten nicht bis in die tiefe Nacht auszuweiten, sondern die Bibliothek um 21 Uhr oder spätestens um 22 Uhr zu schliessen.

### **Wegsperrern von Kasse und Kleingeräten**

Nach Schluss der bedienten Bibliothek werden Kasse und Kleingeräte wie iPad, Toniebox, e-Reader, mobiles e-Cash-Gerät, usw. im Tresor bzw. in einem abschliessbaren Möbel oder Raum deponiert. Werden grosse Geräte wie PCs, Printer usw. geklaut, ist der Diebstahl auf den Videokameras gespeichert.

### **Belegung der Bibliothek**

Je mehr Besucher:innen sich in der Bibliothek aufhalten, umso sicherer fühlt man sich. Denn die soziale Kontrolle spielt. Deshalb sollte der «Dritte Ort» ein Ziel jeder Open Library sein. Eine weitere Massnahme ist, wöchentlich stattfindende Aktivitäten einzuführen, z.B. Shared Reading am Dienstagabend, Schach spielen am Mittwochabend, nähen am Donnerstagabend usw. Eine permanente Belegung der Bibliothek ist auch durch Studierende gewährleistet, wenn sie gute Lernbedingungen vorfinden.

### **Schülerhilfen und Freiwillige**

Eine Art Aufsicht kann auch mit Schülerhilfen oder Freiwilligen gewährleistet werden. Schülerinnen oder Studenten könnten während der unbedienten Zeiten die Medien versorgen. Und Freiwillige könnten während der unbedienten Zeiten, z.B. an Sonntagen, Präsenz markieren. Wichtig dabei ist, dass sowohl Studierende als auch Freiwillige als quasi Bibliothekspersonal gekennzeichnet sind, z.B. mittels eines Shirts oder einer Weste der Bibliothek und einem Namensschild.

### **Kontakt zu Spezialgästen aufbauen**

Jede Bibliothek hat ihre «Spezialgäste». Wichtig ist, ihnen zu zeigen, dass man sie wahrnimmt, dass sie also nicht anonyme Besucher:innen sind. Dafür reicht es, ihren Namen zu kennen und hie und da mal einen Schwatz zu machen.

### Herzensgäste pflegen

Jede Bibliothek hat auch ihre «Herzensgäste». Das sind Personen, die sich sehr oft und sehr gerne in der Bibliothek aufhalten und denen die Bibliothek am Herzen liegt. Wichtig ist, einen guten Draht zu ihnen zu pflegen. Man kann ihnen sagen, dass man froh ist, wenn sie heikle Vorkommnisse melden, ohne gleich ein Spitzelsystem aufzubauen.

### Bei Problemen sofort reagieren

Erfährt die Bibliotheksleitung von Problemen von einzelnen oder zwischen mehreren Personen, sei es dank einer Meldung von einer Kundin, sei es dank der Videoüberwachung, muss sofort reagiert werden: Fakten kennen, Videodaten begutachten, Kontakt mit der fehlbaren Person aufnehmen und die Regeln klarmachen.

### Sicherheitsfirma

Es gibt Bibliotheken, die für einen Rundgang bei Betriebsschluss der Open Library eine Sicherheitsfirma engagiert haben. Die Sicherheitsperson geht durch alle Räume und prüft, ob alles in Ordnung ist, die Fenster geschlossen sind und ob alle Besucher:innen die Bibliothek verlassen haben. Vorteil der Security ist, dass die Bibliotheksverantwortlichen die Gewissheit haben können, dass bei Tagesschluss der Open Library alles unter Kontrolle ist. Nachteil sind die hohen Kosten.

### Notausgänge

Die Notausgänge müssen weithin sichtbar beschriftet und beleuchtet sein. Sie müssen jederzeit frei zugänglich sein und dürfen nicht durch Mobiliar verstellt sein.

### Praxis

Massnahmen, damit alle Besucher:innen die Bibliothek nach Schluss der unbedienten Zeit nachts verlassen:

- Beschriftung der abendlichen Schliesszeit an der Eingangstüre, im Reglement, auf Plakaten, auf der Website usw.

- Lautsprecherdurchsage bei Ablauf der unbedienten Zeit
- Beleuchtung automatisch dimmen und danach ganz ausschalten, Bewegungsmelder inaktiv setzen
- Stichprobenkontrollen durchs Personal mittels Videoüberwachung
- Rundgang des Sicherheitsdienstes

### Uster

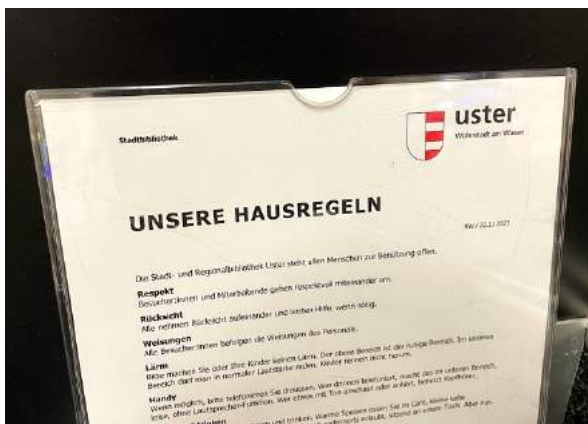
- In all den Jahren Open Library in Uster gab es keinen einzigen Fall von Vandalismus. Hingegen gab es ein paar Medien-Diebstähle, was früher jedoch auch vorkam. Hingegen wird hin und wieder Kleinmaterial mitgenommen: Notizzetteli, WC-Papier, Kaffeerähmli, Zuckerpäckli. Das ist zwar ärgerlich, aber nicht ein grosses Problem.
- Zusammen mit der städtischen Sicherheitsbeauftragten hat die Bibliothek Uster ein Paket an Sicherheitsmassnahmen festgelegt. Wichtigste Punkte sind die Videoüberwachung, die Beleuchtung, die Diebstahlsicherung der Medien, die gute Einsicht in die Bibliothek dank grosser Schaufenster, die grosse Übersichtlichkeit des Raumes ohne versteckte Ecken und abgelegene Räume und die Einsätze der Schülerhilfen und der Freiwilligen in den unbedienten Zeiten.
- Der Einsatz einer Sicherheitsfirma wurde verworfen. Wenn die Sicherheitsperson kurz vor Schluss der Open Library käme, dann trüge das wenig zur Sicherheit bei. Denn wenn etwas passiert, dann generell während der unbedienten Zeiten und nicht erst kurz vor Schluss. Damit die Besucher:innen die Bibliothek verlassen, eignen sich verschiedene andere Massnahmen. Und wenn doch einmal jemand länger in der Bibliothek bleibt oder gar übernachtet, dann ist das nicht schlimm und das Personal wird es dank der Videoüberwachung merken.
- Die Bibliothek Uster kennt mehrere «Herzensgäste» beim Namen. Sie melden, wenn es ein heikles Ereignis gab oder machen auch Vorschläge zur Verbesserung der Open Library.
- Ebenfalls kennt die Bibliothek Uster ein paar «Spezialgäste» beim Namen. Sie bewegen sich nicht anonym in der Bibliothek, kennen die Regeln und haben ihr Verhalten angepasst.

## Hausordnung

⇒ Welche Verhaltensregeln gelten in einer Open Library?

### Videoüberwachung ins Reglement schreiben

Eine Bibliothek ist ein öffentlicher Ort. Damit sich alle Besucherinnen und Besucher wohlfühlen, macht eine Hausordnung Sinn. Dort werden die Verhaltensregeln aufgelistet. Bei Verstössen kann auf die Hausordnung verwiesen werden. Allerdings werden solche Hausordnungen von der Kundschaft kaum gelesen. Das heisst, sie tragen wenig dazu bei, dass sich alle Kund:innen angepasst verhalten. Es ist fraglich, ob sich der Aufwand lohnt, eine detaillierte Hausordnung auszuarbeiten. Es empfiehlt sich jedoch, zumindest im Bibliotheksreglement bzw. der Benutzungsordnung ein Kapitel/ein paar Sätze zum Verhalten in der Bibliothek zu schreiben.



Bei Problemen hilft der Verweis auf die Hausregeln

### Uster

- Das Bibliotheksreglement von Uster beinhaltet ein Kapitel «Hausordnung». Darin sind die Besucher:innen gebeten, sich angepasst und rücksichtsvoll zu verhalten. Die Weisungen des Personals seien zu befolgen. Bei Verstössen kann die Nutzung der Bibliothek eingeschränkt oder entzogen werden.
- Ebenfalls besitzt die Bibliothek Uster ein Blatt mit Hausregeln, das beim Eingang und an weiteren Orten aufgehängt ist.

### Praxis

- Das Reglement und die Hausordnung der Bibliothek Uster sind abrufbar via <https://www.uster.ch/stadtundregionalbibliothek/3823>

## Notfall

⇒ Welche Massnahmen müssen wir für den Notfall treffen?

### Notfall mit Menschen

Bei der Planung einer Open Library stellt man sich zahlreiche realistische und unrealistische Szenarien vor, was alles passieren könnte. Wenn man sich zu stark davon leiten lässt, sollte man die Finger von einer Open Library lassen. Es gibt realistisch mögliche Notfälle, wenn z.B. jemand während der unbedienten Zeiten stürzt, oder wenn es einen Wasserschaden gibt, oder wenn Feuer ausbricht oder wenn jemand belästigt wird. Solche Ereignisse können überall passieren, auch in einer Bibliothek während der bedienten Öffnungszeiten. Eine Bibliothek kann solche Notfälle nicht verhindern und sie kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden. Aber sie kann präventive Massnahmen ergreifen. Folgende Punkte gehören in ein Notfallkonzept:

- Videoüberwachung\*
- Notausgänge
- Plakat mit Notfallnummern
- Notfallapotheke
- Brandmelder\*

Die unterstrichenen Punkte sind für eine Open Library zwingend. Die mit Stern\* markierten Punkte sind empfehlenswert.

### Videoüberwachung

⇒ siehe Kapitel «Technik»

### Notausgänge

⇒ siehe Kapitel «Sicherheit»

### Notfallnummern

Gleich nach dem Eingang sollte ein Plakat hängen mit den Nummern 117 (Polizei), 118 (Feuerwehr) und 144 (Sanitätsdienst).



Prominent beim Eingang sichtbar

### Notfallapotheke

Die Notfallapotheke muss an einem prominenten Ort für alle zugänglich sein.

### Brandmelder

Je nach Grösse der Bibliothek und je nach Gesetzeslage ist ein Brandmeldesystem erforderlich.

### Notfall mit der Technik

Auch in der Technik gibt es Notfälle. Bei Stromausfall oder Unterbruch des Internets ist es nicht mehr möglich, via Zutrittsterminal in die Bibliothek zu kommen. Geschweige denn, die Ausleih- und Rückgabestation oder andere Geräte zu benutzen. Meist fällt der Strom oder das Internet nur für kurze Zeit aus. Für eine Open Library ist es deshalb wichtig, sobald Strom und Internet wieder funktionieren, dass das Zutrittsterminal selbständig wieder in Betrieb kommt. Das lässt sich durch den Einbau eines Switch gewährleisten. Wenn andere Geräte weiterhin ausfallen, ist das weniger schlimm und für ein paar Stunden oder einen Tag verkraftbar.

### Notfall mit der Ausleihe

Immer mal wieder ist es einer Kundin nicht möglich, ein Medium auszuleihen, entweder durch fehlerhafte Bedienung oder weil z.B.

ein Medium reserviert, nicht initialisiert, makuliert usw. ist. In einer Open Library ist deshalb wichtig, dass in solchen Situationen auf dem Bildschirm eine präzise Anleitung erfolgt, was nun zu tun ist. Zudem ist empfehlenswert, der Kundschaft eine generelle Handlungsempfehlung bei Ausleihproblemen anzubieten. Eine Möglichkeit ist, auf der Ausleihtheke einen Korb zu platzieren, wo nicht ausleihbare Medien deponiert werden können. Diese werden vom Personal am nächsten Morgen angeschaut. Eine weitere Möglichkeit ist, auf der Ausleihtheke ein Formular aufzulegen, wo eine Kundin ihr Problem beschreiben kann.



Probleme an der Selbstausleihe? Medien in den gelben Korb

### Notfallnummer der Bibliothek

Eine Bibliothek ist versucht, der Kundschaft für Notfälle – wenn keine Polizei, Feuerwehr oder Sanität helfen kann – eine Notfallnummer der Bibliothek anzubieten. Das ist jedoch nicht empfehlenswert. Denn für die eine Kundin ist es bereits ein Notfall, wenn ein Buch nicht ausleihbar ist. Für den anderen Kunden ist es ein Notfall, wenn er meint, ungerechtfertigt eine Mahnung bekommen zu haben. Zudem müsste jemand vom Team diese Notfallnummer bedienen, auch abends und sonntags. Ziel einer Open Library muss sein, den Betrieb und die Informationen so zu gestalten, dass sich die Kundschaft in wirklichen und vermeintlichen Notfällen selber zu helfen weiss.



## Veranstaltungen

⇒ **Wie verändern sich unsere Veranstaltungen nach Einführung der Open Library?**

### Veranstaltungen während Öffnungszeiten

Mit einer Open Library ist es nicht mehr möglich, Veranstaltungen, Klassenbesuche und Teamsitzungen ausserhalb der Öffnungszeiten durchzuführen. Sie finden also statt, wenn andere Gäste in der Bibliothek sind. Hier ist eine gute Information der Kundschaft nötig, wenn z.B. ein Teil der Bibliothek für eine Veranstaltung abgesperrt wird oder wenn ein Klassenbesuch etwas lärmig ist. Ideal wären deshalb separate Veranstaltungsräume oder flexibel abtrennbare Veranstaltungsbereiche, z.B. mit einem Vorhang.



Eine Veranstaltung während der unbedienten Zeiten

## Kommunikation

⇒ **Wie gestalten wir die Kommunikation gegenüber Kundschaft, Trägerschaft und Personal im Vorfeld der Einführung der Open Library?**

### Grosser Bedarf an Information

Im Vorfeld der Einführung einer Open Library ist der Bedarf an Kommunikation gross. Denn der Weg zu einer Open Library bringt viel Neues, löst aber auch Ängste aus. Eine gute Kommunikation hilft, Neues zu akzeptieren und Ängste abzubauen. Intern ist eine offene und stetige Kommunikation des Personals und der

Trägerschaft wichtig. Extern braucht es punktuelle Informationen der Kundschaft.

### Kommunikation mit der Kundschaft

Die grosse Informationsoffensive läuft erst unmittelbar bei Einführung einer Open Library. Vorher gibt es lediglich dann eine Information, wenn es eine grössere Neuerung gibt, z.B. bei Einführung einer Ausleih- und Rückgabestation, beim Testen der Sonntagsöffnung, bei Einführung einer kleinen Open Library. Informationskanäle sind Website, Newsletter, mündliche Infos an der Ausleihtheke usw. Empfehlenswert ist, für das Personal eine Sprachregelung abzugeben. Was sagt die Mitarbeiterin z.B. auf die Frage «Warum führen Sie eine Ausleihstation ein?» oder «Reduzieren Sie jetzt das Personal und lassen dafür Maschinen arbeiten?» Ziel einer Sprachregelung ist eine korrekte und einheitliche Kundeninformation.

### Kommunikation mit dem Personal

Auf dem Weg zu einer Open Library ist auch viel Kommunikation mit dem Team nötig. Denn es kommt viel Veränderung auf das Team zu. Das Team muss mitgenommen und beteiligt werden. Da hilft Kommunikation, sei es mündlich an Teamsitzungen, sei es schriftlich durch Mails. ⇒ *siehe Change Management im Kapitel «Personal»*. Wichtig ist, dass das Personal gegenüber der Kundschaft einheitlich kommuniziert. Dafür eignen sich Sprachregelungen. Darin sind die wahrscheinlichen Fragen der Kundschaft aufgelistet und die Standardantwort der Bibliothek.

### Uster

- Zum Start der Open Library im Jahre 2019 hat die Bibliothek Uster eine Sprachregelung fürs Personal erarbeitet. Diese wurde dem Team erläutert und eingeübt. Sie war nötig, weil damals eine neue Benutzungsordnung mit etlichen Änderungen, auch eine Gebührenerhöhung, in Kraft trat.

### Kommunikation mit der Trägerschaft

Die Trägerschaft wird bei Meilensteinen informiert. Dabei soll transparent informiert

werden, also nicht nur über die positiven, sondern auch über die schwierigen Punkte.

## Marketing

⇒ **Wie sieht das Marketing aus rund um die Einführung der Open Library?**

### Eine riesige Chance für die Bibliothek

Die Eröffnung einer Open Library ist für jede Bibliothek ein Grossereignis. Eine Informationsoffensive ist zwingend. Es ist eine riesige Chance, die bestehenden Kundinnen zu begeistern und neue Kunden zu gewinnen. Die Offensive fokussiert auf den Transfer von Informationen zur Funktionsweise der Open Library und auf die Werbung für die Open Library.



Grosse Informationskampagne zum Start der Open Library

### Die Open Library erklären

Der bestehenden Kundschaft wird erklärt, wie die Open Library funktioniert und was neu wird. Die Kund:innen wollen wissen: Was verändert sich für mich als Kundin? Als Infokanäle eignen sich Website, Newsletter, Plakate, Flyer usw. und die mündlichen Erklärungen des Personals.

### Für die Open Library werben

Eine Open Library ist für viele Menschen attraktiv. So attraktiv, dass neue Kunden gewonnen werden können. Diese einmalige Chance gilt es, mit breiter Öffentlichkeitsarbeit zu packen. Dazu gehören Plakate, Flyer, Pressemitteilung

usw. Und warum nicht auch mal ein Massenversand in alle Haushalte der Gemeinde?

### Uster

- Ein halbes Jahr vor Eröffnung der «365-Tage-Bibliothek» haben wir begonnen, der Kundschaft davon zu erzählen bzw. vorzuschwärmen. Über die Neuerungen und Veränderungen wurde häppchenweise informiert. Ein Monat vor Eröffnung begann ein Countdown. Das Open Library-Fieber hat sich auf die Kundschaft übertragen.
- Für die bildliche Umsetzung der «365-Tage-Bibliothek» wurde eine Grafikerin engagiert, um eine Illustration zu kreieren.
- Die Stadt Uster zählt 36'000 Einwohner:innen. Sämtliche 18'000 Haushalte haben einen Flyer plus Gutschein für die «365-Tage-Bibliothek» erhalten. Das hat viele neue Besucher:innen gebracht. Ein Teil hat ein Bibliotheksabo gelöst.
- Die Medien – Zeitung, TV und Radio – haben breit über den Start der «365-Tage-Bibliothek» berichtet. Das hat die Bibliothek für einmal in die Schlagzeilen gebracht, mit durchwegs positiven News.

## Kosten

⇒ **Was kostet die Einrichtung einer Open Library?**

### Vorgehen für ein Budget

In diesem Kapitel werden bewusst keine Zahlen genannt. Denn die Höhe der Kosten für eine Open Library hängen von der Grösse der Bibliothek, vom geplanten Open Library-Modell und von der Ist-Situation hinsichtlich Technik und Geräten ab. Ein sinnvolles Vorgehen, ein Budget aufzustellen, sieht so aus:

- 1) **Wahl des Open Library-Modells.** Eine eingeschränkte Open Library verursacht weniger hohe Kosten als eine umfassende Open Library. ⇒ siehe Kapitel «Fünf Modelle von Open Library»
- 2) **Festhalten der Ist-Situation bzgl. Technik, Geräten und Infrastruktur.** Verfügt eine Bib-

liothek bereits über Technik wie z.B. RFID, Ausleihstation, Gate usw., fallen die Investitionen tiefer aus. ⇒ siehe Kapitel «Technik», «Geräte» und «Infrastruktur»

- 3) **Auflistung der Investitionen.** Offerten einholen für die Anschaffungen in Technik, Geräte und Infrastruktur sowie für die Zusatzkosten für Reinigung, Einrichtung, Beschriftung, Sicherheit und Marketing. Bei der Kostenaufstellung ist zwischen einmaligen Investitionen und wiederkehrenden Kosten zu trennen.

#### Wiederkehrende Kosten

Eine Open Library hat kleine zusätzliche wiederkehrende Kosten: für mehr Heizstunden, mehr Beleuchtungsstunden, mehr Betriebsstunden, häufigere Reinigungen, mehr Abfall, Mehrkosten für IT-Lizenzen und Technik-Unterhalt.

## Fünf Modelle von Open Library

⇒ Was für verschiedene Arten von Open Libraries gibt es?

#### Jedes Modell hat Vor- und Nachteile

Eine Bibliothek gilt als Open Library, wenn sie unbediente Öffnungszeiten hat und im Self Service funktioniert. In der Praxis gibt es verschiedene Modelle von Open Libraries. Allen gemeinsam ist, dass sie ihren Kundinnen und Kunden lange Öffnungszeiten anbieten und ihre Bibliothek dadurch viel mehr nutzbar machen wollen. Hier der Versuch einer Typisierung, wobei auch Mischformen vorkommen:

- **Open Library kontrolliert:** Eine Aufsichtsperson ist anwesend und macht während der unbedienten Zeiten Rundgänge durch die Bibliothek. Vorteile: weniger Technik nötig, deshalb tiefere Kosten; weniger Probleme durch unangepasstes Verhalten seitens der Kundschaft; bei Notfällen Personal vor Ort; tieferes Sicherheitsrisiko; lange
- **Open Library light:** Die Bibliothek bietet morgens und/oder mittags, wo erfahrungsgemäss kaum Probleme auftreten, unbediente Zeiten an, schliesst aber abends vollkommen, wenn das Personal nach Hause geht. Vorteile: weniger Technik nötig, deshalb tiefere Kosten; weniger Probleme durch unangepasstes Verhalten seitens der Kundschaft; tieferes Sicherheitsrisiko; weniger Aufwand im Betrieb der Open Library; keine zusätzlichen Personalkosten; Zutritt für alle Nutzer:innen möglich. Nachteile: eingeschränkte Öffnungszeiten, weil keine Abend-, Sonntags- und Feiertagsöffnung. Fazit: Dieses Modell eignet sich für Bibliotheken, die das System der Open Library testen und Erfahrungen sammeln wollen und die der Kundschaft möglichst schnell zusätzliche Öffnungszeiten anbieten wollen.
- **Open Library exklusiv:** Die unbediente Nutzung der Bibliothek steht ausschliesslich jenen Personen offen, die eine persönliche Instruktion über Regeln und Verhalten in der Open Library bekommen und ein Formular zur Nutzung der Open Library unterschrieben haben. Vorteile: weniger Technik nötig, deshalb tiefere Kosten; weniger Probleme durch unangepasstes Verhalten seitens der Kundschaft; tieferes Sicherheitsrisiko; keine zusätzlichen Personalkosten; gründliche Einführung der Kundschaft in die Open Library; lange Öffnungszeiten durch Abend-, Sonntags- und Feiertagsöffnung; Zutritt für alle Nutzer:innen möglich. Nachteile: Open Library steht nur einem beschränkten Nutzerkreis offen; Aufwand durch Einzelkundenschulung. Fazit: Dieses Modell eignet sich für

Öffnungszeiten durch Abend-, Sonntags- und Feiertagsöffnung möglich; Zutritt für alle Nutzer:innen möglich. Nachteile: hohe Personalkosten; Abend-, Sonntags- und Feiertagsarbeit nötig, was eine Bewilligung braucht. Fazit: Dieses Modell eignet sich für Bibliotheken, denen sehr wichtig ist, die Risiken einer Open Library zu minimieren und die bereit sind, dafür hohe Personalkosten in Kauf zu nehmen.

kleine Bibliotheken mit wenigen Mitgliedern, die ihre Bibliothek mit einem geringen Sicherheitsrisiko für die Kundschaft fast jederzeit zugänglich machen wollen.

- **Open Library limitiert:** Die Bibliothek steht allen Kund:innen ab einer Altersgrenze, z.B. 16 oder 18 Jahre, offen. Vorteile: weniger Probleme durch unangepasstes Verhalten seitens der jungen Kundschaft; keine zusätzlichen Personalkosten; lange Öffnungszeiten durch Abend-, Sonntags- und Feiertagsöffnung. Nachteile: Ausschluss der Kinder und Jugendlichen von der selbständigen Nutzung der Open Library sowie von Familien, in denen nur die Kinder ein Abo besitzen. Fazit: Dieses Modell eignet sich für Bibliotheken, die ihrer Kundschaft lange Öffnungszeiten anbieten wollen, aber kein Risiko und Probleme mit Kindern und Jugendlichen wollen.
- **Open Library total:** Alle Kund:innen mit einer gültigen Bibliothekskarte, egal welchen Alters, erhalten selbständigen Zutritt zur Open Library. Vorteile: selbständiger Zutritt für alle, also Kinder und Erwachsene, mit einer gültigen Bibliothekskarte; lange Öffnungszeiten an 365 Tagen durch Abend-, Sonntags- und Feiertagsöffnung; keine zusätzlichen Personalkosten. Nachteile: mehr Fälle von unangepasstem Verhalten seitens der Kundschaft; mehr Sicherheitsmassnahmen nötig und dadurch höhere Kosten; mehr Nutzer:innen und dadurch mehr Aufwand im Betrieb der Bibliothek. Fazit: Dieses Modell eignet sich für Bibliotheken, denen wichtig ist, dass alle Personen, auch Kinder und Jugendliche, die Bibliothek selbständig und jeden Tag und fast rund um die Uhr nutzen können und die bereit sind, dafür mehr Aufwand in Kauf zu nehmen.

#### Uster

- Die Bibliothek Uster ist mit der «Open Library light» gestartet, um Erfahrungen zu sammeln. Heute ist Uster eine «Open Library total».

## Kleine, mittlere & grosse Bibliotheken

⇒ Für welche Bibliotheksgrösse eignet sich eine Open Library?

### Vorteile für alle Bibliotheksgrössen

Das Konzept der Open Library eignet sich für alle öffentlichen Bibliotheken: für kleine, mittlere und grosse, aus teils unterschiedlichen Gründen.

- **Kleine Bibliotheken:** Sie haben nur wenige Öffnungszeiten pro Woche. Keine attraktive Situation. Mit der Open Library können die Öffnungszeiten massiv ausgedehnt werden. Zum Vorteil der Stammgäste. Denn so können sie sich jederzeit mit neuem Lesestoff eindecken, selbständig. Mit der einzelfallweisen Zutrittsgenehmigung gemäss dem Modell «Open Library exklusiv» ist das Risiko sehr klein. Ebenfalls nicht gross sind die nötigen Investitionen wie Zutrittsterminal, Türautomatik, eine Ausleih-/Rückgabestation und Zeitschaltuhren. Dank der Open Library sind die Kundinnen und Kunden nicht mehr an die wenigen Öffnungszeiten gebunden, sondern können die Bibliothek fast rund um die Uhr nutzen. Die Bibliothek gewinnt stark an Attraktivität.
- **Mittlere Bibliotheken:** Sie haben zwar schon recht gute Öffnungszeiten, aber zu wenig Personal, um von morgens bis abends, oder gar sonntags geöffnet zu haben. Mit der Open Library kann die Bibliothek Öffnungszeiten vom Morgen bis zum Abend plus allenfalls an Sonntagen anbieten. Die Bibliothek kann sich zum Dritten Ort entwickeln. Es profitieren nicht nur die Stammgäste, sondern auch die weitere Kundschaft wie Studierende, Familien, Lesende usw. Mit dem Modell «Open Library light» kann die Bibliothek ohne grosse Zusatzinvestitionen und ohne grosses Risiko Erfahrungen für eine spätere «Open Library limitiert» oder «Open Library total» sammeln. In einem ersten Schritt könnte die Bib-

liothek von Montag bis Samstag am Morgen ab ca. 08 Uhr für den Self Service öffnen, ab 10 oder ab 13 Uhr mit Bedienung. Die Bibliothek wird attraktiver und wird zu einem Ort für langen Aufenthalt. Später dann, mit weiteren Investitionen, kann die Open Library auf den Abend und Sonntag ausgeweitet werden. Und erhält damit einen weiteren Attraktivitätsschub.



Studierende schätzen die langen Öffnungszeiten sehr

- **Grosse Bibliotheken:** Sie haben lange Öffnungszeiten, aber schliessen abends um 18 oder 20 Uhr und sind an Sonntagen geschlossen. Schade für die vielen Stammgäste, Studierenden, Familien, Lesenden usw. Mit der Open Library kann die Bibliothek auch abends und sonntags zugänglich gemacht werden. Eine Chance für den Dritten Ort. Mit überschaubaren Investitionen kann in einer ersten Phase eine «Open Library limitiert» eingeführt werden. Wer vorsichtiger starten will, dem bietet sich die «Open Library kontrolliert» an. Bei guten Erfahrungen kann später auf die «Open Library total» gewechselt werden. Die Bibliothek ist dann gefühlt rund um die Uhr geöffnet, was viel positives Feedback der Kundschaft auslösen wird.

## Wissenschaftliche & Schulbibliotheken

⇒ Ist eine Open Library auch für wissenschaftliche und Schulbibliotheken machbar?

### Open Library für alle Bibliothekstypen

Dieser Leitfaden wurde in erster Linie aus der Sicht von öffentlichen Gemeinde- und Stadtbibliotheken geschrieben. Das Konzept der Open Library eignet sich grundsätzlich für jede Bibliothek, egal ob öffentliche, wissenschaftliche oder Schulbibliothek, egal ob klein oder gross. Grossen Einfluss, welches Open Library-Modell gewählt wird, haben das Publikum und die Gebäudesituation der Bibliothek.

Der Vorteil von wissenschaftlichen und Schulbibliotheken ist, dass sie ein einheitlicheres Publikum als öffentliche Bibliotheken haben. Ihre Ausrichtung fokussiert nicht auf den Dritten, sondern den Zweiten Ort, also das Lernen und Arbeiten. Für die allgemeine Bevölkerung ist eine wissenschaftliche Bibliothek wenig attraktiv. Der Kreis der Zutrittsberechtigten zur Bibliothek beschränkt sich meist auf Studierende, Dozent:innen und Mitarbeitende. Eine Videoüberwachung und eine Aufsicht gibt es selten. Hingegen fast immer eine Security, die zum Schluss der unbedienten Zeit einen Rundgang macht, um zu prüfen, ob noch Leute in der Bibliothek oder im Gebäude sind und ob alle Fenster geschlossen sind.

Viele wissenschaftliche und Schulbibliotheken sind Teil eines grossen Gebäudekomplexes. Oft verfügt die Bibliothek nicht über eine eigene Eingangstüre direkt von aussen. Wer somit im Rahmen der Open Library Zutritt zur Bibliothek erhält, hat auch Zugang zu den allgemeinen Räumlichkeiten des Gebäudes. Keine einfache Ausgangslage für eine Open Library. Die Praxis zeigt, dass es trotzdem funktioniert.

Die Situation im Einzelfall bestimmt, welche Technik, Geräte und Infrastruktur und welche Sicherheitsmassnahmen für eine Open Library nötig sind. In der Schweiz gibt es mehrere Beispiele von wissenschaftlichen Open Libraries. Es empfiehlt sich, deren Umsetzung anzuschauen, um ein auf die eigene Bibliothek

massgeschneidertes Open Library-Konzept zu erarbeiten.

## Ängste & Bedenken

⇒ Welche Ängste gegenüber einer Open Library gibt es und was ist die Antwort darauf?

### Die Erfahrungen anderer Open Libraries kennen

Eine Personal-lose Bibliothek ist ungewohnt und löst Ängste oder zumindest Bedenken aus. Das ist normal. Nicht nur das Personal und die Kundschaft machen sich Sorgen um ihre Bibliothek, sondern auch die Trägerschaft und Behörden haben ihre Bedenken. Gut deshalb, dass es Bibliotheken gibt, wo eine Open Library bereits in Betrieb ist. Deren Erfahrungen zeigen, wie die Realität aussieht und ob sich die Ängste bewahrheitet haben.

- **Vandalismus?** In einer Open Library gibt es keinen oder kaum Vandalismus bzw. nicht mehr, als in normalen Bibliotheken. Prävention: Videoüberwachung, Zutrittsbeschränkung, Präsenz anderer Kund:innen. Aktion: Jede vandalisierende Person zur Rede stellen.
- **Diebstahl?** In vielen Bibliotheken wird hin und wieder mal etwas geklaut. In einer Open Library kommt das nicht häufiger vor als in normalen Bibliotheken. Prävention: Videoüberwachung, Diebstahlschutz dank RFID-Technik. Aktion: Jeden Dieb mit einem Hausverbot belegen.
- **Lärm?** Auch in einer normalen Bibliothek, z.B. am Mittwochnachmittag kann es mal laut sein. Nachteil einer Open Library ist, dass kein Personal intervenieren kann. Prävention: leise Zonen ausscheiden und beschriften; in lauten Zonen eine Info zur Rücksicht aufstellen. Aktion: Bei Lärmklagen die lärmenden Personen ausfindig machen und zur Rede stellen.
- **Blödsinn?** Wie an anderen Orten auch, kommt es in Bibliotheken vor, dass vor allem Kinder und Jugendliche, mal einen Blödsinn machen. In einer Open Library fühlt man sich weniger beobachtet. Prävention: Videoüberwachung, Altersgrenze für den Zutritt. Aktion: Bei Vorkommen eines Blödsinns die Personen ausfindig machen und zur Rede stellen.
- **Unordnung?** In einer Open Library kommt es häufiger vor, dass Tische umgestellt oder Spiele nicht aufgeräumt werden. Man fühlt sich anonym. Prävention: keine. Aktion: Keine, weil das zu einer Open Library dazu gehört. Bei sehr grosser und grober Unordnung die Personen ausfindig machen und zur Rede stellen.
- **Abfall?** Eine Open Library führt zu mehr Abfall, weil die Aufenthaltsdauer steigt. Prävention: genügend Abfalleimer sowie mehrere Recyclingstationen aufstellen. Aktion: Für eine saubere Bibliothek sorgen, denn Sauberkeit erhöht die Motivation der Kundschaft für Sauberkeit.
- **bibliothekarische Probleme?** In einer Open Library sind die Kund:innen auf sich alleine gestellt. Das Personal kann nicht helfen. Die meisten Probleme treten bei der Bedienung der Ausleih- und der Rückgabestation auf. Prävention: Geräte mind. ½ Jahr vor Eröffnung der Open Library einführen, gute Anleitungen zur Bedienung der Geräte, klare Handlungsanleitung bei Gerätproblemen. Aktion: Anleitungen verbessern, Kundschaft besser schulen.
- **Personalabbau?** Eine Open Library führt nicht zu Personalabbau. Es sei denn, es ist das Ziel, in Zusammenhang mit der Einführung der Open Library die bedienten Zeiten stark zu reduzieren. Ein allfälliger Personalabbau hat eher mit Einführung von Self Service-Geräten wie Ausleih- und Rückgabestationen zu tun. Self Service ist sinnvoll. Denn eine zeitgemässe Bibliothek braucht Personalressourcen zur Umsetzung der neuen Entwicklungen wie z.B. Vermittlung von Angeboten, Digitalisierung usw. Mit einer Open Library können die Öffnungszeiten massiv ausgebaut werden, ohne mehr Personal zu benötigen.

## Erfahrungen

### Erfahrungen von anderen Open Libraries holen

Macht sich eine Bibliothek an die Planung einer Open Library, empfiehlt sich dringend, sich mit anderen Open Libraries auszutauschen.

Denn deren Erfahrungen sind Gold wert. Wichtig ist, sich mit ähnlichen Bibliotheken vergleichbarer Grösse auszutauschen. Mögliche Fragethemen sind:

- Einrichtung der Bibliothek
- Technik und Geräte
- Öffnungszeiten und Zutrittsberechtigung
- rechtliche Aspekte und Benutzungsordnung
- Beschriftung
- Feedback und Veränderungen fürs Personal
- Feedback und Verhalten der Kundschaft
- Probleme und Lösungen
- Sicherheit
- Aufwand und Kosten

### Uster

- 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 viele wertvolle Erfahrungen im Hinblick auf die grosse Open Library gesammelt werden.
- Die Einführung der «365-Tage-Bibliothek» kam beim Publikum ausgezeichnet an. Die Öffnung an Sonntagen, Feiertagen und an den Abenden ist sehr beliebt. Die häufigste Aussage seitens der Kundschaft ist, dass Uster quasi die Öffnungszeiten abgeschafft hätte und man jederzeit in die Bibliothek gehen könne.
- Mega viele positive Feedbacks seitens der Kundinnen und Kunden.
- Die Vorbereitungen zur Open Library waren sehr aufwändig. Dafür braucht es rund eineinhalb Jahre. Ein Konzept ist unverzichtbar.

- Die grosse Eröffnungsaktion der «365-Tage-Bibliothek» mit viel Öffentlichkeitsarbeit hat sich gelohnt. Die Bibliothek wurde in die Medien katalysiert 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.
- Im ersten Monat nach Lancierung der «365-Tage-Bibliothek» machten alle Mitarbeitenden einen zweistündigen Einsatz inkognito während der unbedienten Zeiten. So erlebte das Personal, was in einer Open Library läuft, wie sich die Kundschaft verhält und sah, wo Probleme auftraten. Das war für alle eine wertvolle Erfahrung.
- 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.
- Die Nutzung der Bibliothek im Self Service läuft sehr gut und wird von der Kundschaft 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 die Bibliothek Uster einen sehr guten Kaffee anbietet. 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.
- Ein Teil der Stammgäste hat begonnen, sich während der unbedienten Zeiten bei Problemen zu kümmern, z.B. anderen Kundinnen bei Problemen an Geräten helfen, bei Strom- oder Internetausfall in Aktion treten, melden von Problemen an

Bibliothekspersonal usw. Den Besucher:innen ist es nicht egal, was in ihrer Bibliothek passiert.

- Die Videoüberwachung ist nötig. Einzelne un-schöne 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 Schiebetüre 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.
- Die Bedenken betreffend Vandalismus, Partys und Notfälle haben sich nicht bewahrheitet.
- Das erste Halbjahr Open Library ist streng. Es ist viel Aufwand nötig, um der Kundschaft 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.
- Eine Open Library führt zu etwas mehr, aber gut tragbarem Aufwand für das Personal. Die Bibliothek, sprich der Raum und die Geräte, wird an mehr Stunden durch Gäste benutzt. Das Personal hat mehr Arbeit für aufräumen, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Medien versorgen, Problemfälle lösen, Checks durchführen, Videodaten anschauen usw.

## Probleme & Lösungen

### Keine Open Library läuft reibungslos

Auch wenn sich eine Bibliothek sehr gut auf ihre Open Library vorbereitet und sich intensiv über Erfahrungen mit anderen Open Libraries ausgetauscht hat, wird es Probleme geben. Denn keine Open Library läuft reibungslos, schon gar nicht in der Anfangsphase. Mögliche Probleme und mögliche Gegenmassnahmen sind:

- **unangepasstes Verhalten von Besucherinnen und Besuchern:** z.B. Lärm, Diebstahl, Verunreinigung, Blödsinn, übernachten usw. Diese Probleme treten in der Regel abends auf. Massnahmen: Videoüberwachung; Einsatzzeiten des Reinigungspersonals und der Schülerhilfen zum Versorgen der Medien in den Abend verschieben; Bibliothek mit Menschen und Aktivitäten beleben; Stichprobenbesuche durch Personal.
- **Schwierigkeiten der Kundschaft mit den Geräten im Self Service:** z.B. beim Ausleihen, Bezahlen, Kopieren usw. Massnahmen: Anleitung auf den Geräten verbessern; neue Kund:innen besser in die Gerätebedienung einführen.
- **Eintritt von nicht registrierten Personen oder von Personen ohne Bibliothekskarte:** Es gibt Besucher:innen, welche die Open Library nutzen, ohne eine Bibliothekskarte zu besitzen. Und es gibt Besucher:innen, welche die Open Library nutzen, die zwar eine Bibliothekskarte besitzen, aber ohne Registrierung am Zutrittsterminal eintreten. Beide halten sich während der unbedienten Zeit somit anonym bzw. unregistriert in der Bibliothek auf. Im Fall 1) tritt die Person vor Beginn der unbedienten Zeit in die Bibliothek ein und bleibt auch nach Ablauf der bedienten Zeit in der Bibliothek. Im Fall 2) tritt die Person während der unbedienten Zeit in die Bibliothek ein, weil grad die Eingangstüre – meist eine Schiebetüre – offen steht. Fall 1 kann in allen Open Libraries vorkommen. Fall 2 betrifft vor allem grössere Bibliotheken mit viel Publikumsverkehr und Bibliotheken an stark frequentierter Lage. Beide Fälle passieren vor allem abends und sonntags. Massnahmen: Fall 1) das so akzeptieren; Kundeninformation, dass die Open Library nur den Personen mit Bibliothekskarte zur Verfügung steht; Check durchs Personal vor Start der unbedienten Zeit, ob alle anwesenden Personen über eine Open Library-gültige Bibliothekskarte verfügen. Fall 2) das so akzeptieren; Information der Kundschaft, sich bei jedem



Eintritt während der unbedienten Zeiten am Zutrittsterminal zu registrieren; Stichprobenkontrollen abends und sonntags; Eingangskontrolle während der unbedienten Zeiten durch Security; Zutritt zur Open Library ausschliesslich via Nebeneingang; Klinkentüre statt Schiebetüre.

- **die Tücken der Technik:** z.B. Geräte, Beleuchtung, WLAN, PCs. Massnahmen: Updates und Reparaturen anfangs der Woche und morgens durchführen, sodass das Personal noch während der bedienten Zeiten testen kann; gute Schulung des ganzen Teams, damit die Mitarbeitenden bei Ausfällen der Technik erste Sofortmassnahmen selber ergreifen können; mit den Betreiberfirmen der Technik ein Frühwarnsystem einführen; die Notfallnummer der Betreiberfirmen für alle Mitarbeitenden zugänglich machen.
- **das WC:** z.B. starke Verunreinigung. Weil die Bibliothek viel mehr Stunden geöffnet hat und weil sich die Aufenthaltsdauer der Gäste verlängert, wird das WC häufiger genutzt. Massnahmen: Check des WCs durch das Personal vor Beginn der unbedienten Zeiten; Reinigungseinsätze der Putzeteam erhöhen.

### Kundschaft hilft bei Problemen

Bei aller Problemvorsorge wirken die höchst erfreulichen Erfahrungen mehrerer Open Libraries beruhigend, dass bei Problemen sich die Kundschaft selber oder einander hilft. Viele Kundinnen und Kunden fühlen sich für ihre Bibliothek mitverantwortlich. In den unbedienten Zeiten werden sie quasi zu freiwilligen Mitarbeitenden, die anderen Kunden helfen und die dem Personal per Mail oder Handzettel das Problem melden.

### Uster

- Die Problempunkte im ersten Jahr der «365-Tage-Bibliothek» waren: markant mehr Abfall sowie Unsauberkeiten auf Tischen und am Boden, fehlerhafte Bedienung der Ausleihstationen, teilweise zu viel Lärm von Kindern und Jugendlichen, mehrere Male ein verunreinigtes WC, Unordnung im

Kinderbereich sowie verstellte Tische und Stühle, vier (aufgedeckte) Medien-Diebstähle während der 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 Erwachsene, ein mehrmals bis 02 Uhr verweilender Mann sowie viele Eintritte von Leuten ohne Bibliothekskarte. Keine Probleme gab es wegen Vandalismus.

- Wenn das Personal am kommenden Arbeitstag eine grobe Unordnung bemerkte oder eine beunruhigende Rückmeldung einer Kundin reinkam, konsultierte es die Videodaten. So lagen Fakten vor. Und dann war es sehr wichtig, schnell zu reagieren und mit den fehlbaren Personen oder den Eltern Kontakt aufzunehmen. Dabei wurden die Personen an die Regeln erinnert und ihnen im Wiederholungsfall ein Hausverbot in Aussicht gestellt. Den fehlbaren Personen war es oft peinlich, dass ihr Fehlverhalten entdeckt wurde. Sie merkten, dass die Videoüberwachung funktioniert. Meist entschuldigten sie sich. Immer aber führte das Gespräch dazu, dass das Fehlverhalten aufhörte. Im ersten Jahr hat die Bibliothek Uster drei Hausverbote erteilt, alle wegen Diebstahl, nie wegen Fehlverhalten.
- Ein weiteres Problem stellten 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. Es ist wichtig, der Kundschaft während der Personal-losen Zeiten eine Problemlösung anzubieten.
- 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 Uster Sicht ist diese Zutrittsbeschränkung nicht nötig. Einerseits ist die Bibliothek für Kinder ein sicherer Ort, dank Videoüberwachung und dank vieler anderer Bibliotheksgäste. Andererseits verursachen Kinder und Jugendliche 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.

- Im ersten Jahr gab es rund 50 solcher Vorkommnisse. Das ist wenig, wenn man sie in Vergleich mit der grossen Anzahl an Eintritten stellt. Doch es brauchte 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. Uster hat alle Probleme lösen können. Im Grossen und Ganzen gab es wenige Probleme.

## Evaluation

### Grosse Evaluation nach einem Jahr

Ein Grossprojekt wie die Einführung einer Open Library muss evaluiert werden. Eine erste, kleine Evaluation macht nach einem halben Jahr Sinn, eine grosse Evaluation nach dem ersten Jahr. Eine saubere Evaluation ermöglicht, konkrete Massnahmen zur Verbesserung zu ergreifen. In einer Evaluation sollen folgende Punkte angeschaut werden:

- Check Ziele
- Statistik
- Erfahrungen über Technik, IT, Betrieb und Sicherheit
- Kundenfeedbacks
- Kundenumfrage
- Erfahrungen des Personals
- Probleme & Lösungen

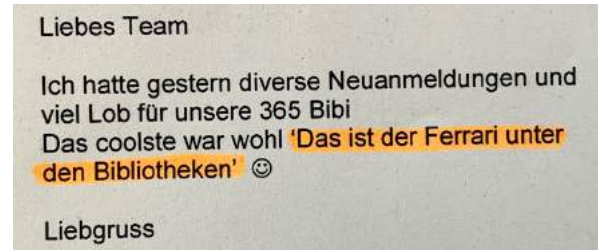
### Statistik

Statistische Zahlen helfen, die Zeit vor und nach Eröffnung der Open Library zu vergleichen. Wichtige Kennzahlen sind Eintritte pro Tag, Eintritte pro Sonntag, Eintritte während der unbebauten Zeiten, Neuanmeldungen, Anzahl Zutrittsabos.

### Kundenfeedback

Es ist wertvoll, sämtliche spontanen Feedbacks der Kundschaft zu sammeln und

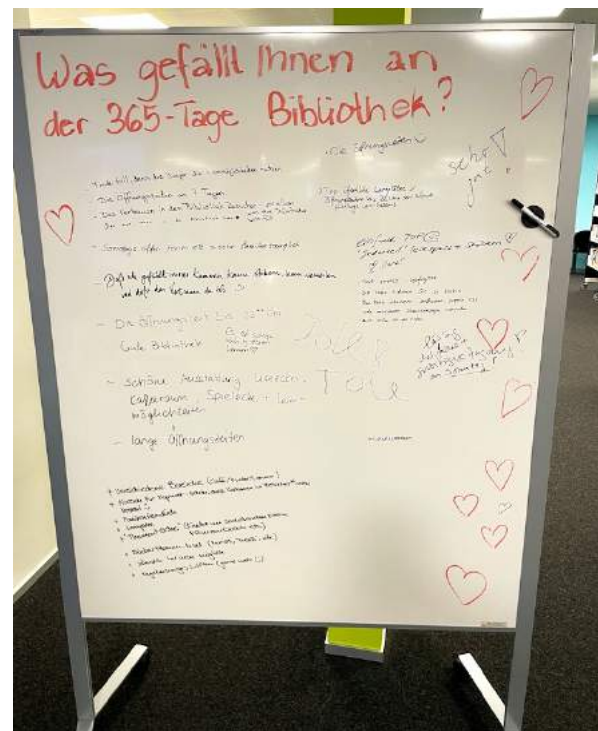
auszuwerten. Und vor allem die schönen Feedbacks dem Team zu zeigen.



Hundertfaches fantastisches Feedback der Kundschaft

### Kundenumfrage

Umfragen unter der Kundschaft sind sehr wertvoll. Sie können analog via Pinnwand und Formularen oder digital via Umfragetool durchgeführt werden. Um den Aufwand für die Kundschaft und in der Auswertung klein zu halten, empfiehlt sich eine Umfrage mit bloss zwei Fragen: 1) Was gefällt Ihnen an der 365-Tage-Bibliothek?, 2) Was wünschen Sie sich noch?



Eine Kundenumfrage bringt wertvolle Erkenntnisse

## Wie geht es in Uster weiter?

### Die Bibliothek auffrischen und beleben

Eine Open Library ist ein Baustein – ein wichtiger Baustein – hin zur Bibliothek als Dritter Ort. Zentral ist und bleibt die Aufenthaltsqualität. Das Ziel der Bibliothek Uster ist, die Aufenthaltsdauer der bestehenden Kundinnen zu verlängern sowie neue Kunden zu gewinnen. Wir frisken deshalb den Raum weiter auf und werden ein paar Wände gestalten, bequeme Lesesessel kaufen, mehr Pflanzen anschaffen, Kunst aufstellen und einige Decken dekorieren.

Zudem treiben wir die Belebung der Bibliothek voran, indem wir neue Aktivitäten starten und indem wir Kooperationen mit Institutionen und Vereinen eingehen. Wie wäre es, wenn der Schachclub einmal pro Woche sein Vereinslokal in die Bibliothek verlegt? Oder eine Gruppe von Freiwilligen einmal pro Woche gemeinsam näht? Oder eine Rentnerin einmal pro Monat beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen hilft? Uster arbeitet schon heute mit 25 Freiwilligen zusammen. Diese Zusammenarbeit wollen wir ausbauen.



## Plädoyer für die Open Library

Bibliotheken sind öffentliche Orte, die direkt oder indirekt durch Steuergelder finanziert sind. In einer zunehmend digitalen Welt werden analoge Orte immer wichtiger. Dafür bieten sich die Bibliotheken an. Nicht zuletzt deshalb sollten sie jederzeit zugänglich sein. Gemäss der schweizerischen Bibliotheksstatistik jedoch ist eine Bibliothek im Schnitt bloss 17 Stunden pro Woche geöffnet. **Die Kundinnen und Kunden – gerade in der heutigen 24/7-Gesellschaft – wünschen aber lange Öffnungszeiten.** Wenn Bibliotheken Dritte Orte sein wollen, sind lange Öffnungszeiten unabdingbar. Mit einer Open Library ist es möglich, die Öffnungszeiten massiv auszudehnen, ohne dass mehr Personal benötigt wird.

**Es wäre falsch, aus Angst vor möglichen Problemen wie Vandalismus und Diebstahl, keine Open Library einzuführen.** Erstens ist Vandalismus und Diebstahl kaum ein Problem und zweitens ist die Kundschaft begeistert von langen Öffnungszeiten an 7 Tagen. Das Konzept Open Library hat sich bewährt, sowohl für grosse als auch für kleine Bibliotheken. In den nordischen Ländern und in der Schweiz gibt's mehrere Musterbeispiele. Besucht diese Bibliotheken!

**Für eine Open Library braucht es ein Umdenken, Mut und Vertrauen.** Umdenken, weil man sich von der Ausleihtheke lösen muss, um die Kundschaft in die Autonomie des Self Services zu entlassen. Mut, dass man sich auf einen neuartigen Bibliotheksbetrieb einlässt und akzeptiert, dass man nicht mehr jederzeit sieht, was in der Bibliothek vor sich geht. Vertrauen braucht es in die Kundschaft, in die soziale Kontrolle und dass sich die Besucherinnen und Besucher auch ohne Aufsicht rücksichtsvoll verhalten.

**Es hat sich bewährt, eine Open Library Schritt für Schritt umzusetzen:** zuerst den Self Service einführen, dann mit einer kleiner Open Library starten und zuletzt die grosse Open Library an 7 Tagen lancieren. So hat einerseits das Personal Zeit, Gewohnheiten und Prozesse zu ändern. Und die Kundschaft kann sich langsam an neue Abläufe und an mehr Autonomie gewöhnen.

Last but not least: **Mit der Eröffnung einer Open Library erzielen Bibliotheken einen riesigen Imagegewinn** und lösen eine Lawine an positivem Feedback aus.

**Open the Library!**

Betreff

365-Tage Bibli

Mitteilung

Ich wollte Ihnen einfach sagen, dass ich von Ihrem Open-Bibliothek-Konzept begeistert bin. Demnächst löse ich meinen Gutschein ein.

## Schlussbemerkungen des Autors

Die Bibliothek Uster erbringt als Regionalbibliothek Dienstleistungen für 60 Gemeindebibliotheken und führt Bibliotheksprojekte für den ganzen Kanton Zürich durch. Es liegt in der DNA unserer Regionalbibliothek, unser Wissen zu teilen. Deshalb haben wir die Spezialwebsite [bibiuuster-expert](https://bibiuuster-expert.jimdofree.com/)<sup>13</sup> ins Leben gerufen, wo zahlreiche Best-Practice-Beispiele beschrieben sind.

Nach dem Start der 365 Tage-Bibliothek im Mai 2022 wollten viele Bibliotheken unser Konzept und unsere Erfahrungen mit der Open Library kennenlernen. Als Leiter der Bibliothek Uster habe ich bereits etliche Bibliotheken in Sachen Open Library beraten, habe mehrere Kurse und Vorträge durchgeführt und kenne viele Open Libraries in der Schweiz und in Dänemark. Weil das Bedürfnis nach einer Anleitung zu Open Library gross war, habe ich mich ab Frühling 2023 in meiner Freizeit darangesetzt, einen Leitfaden für die Praxis zu schreiben. Es ist keine Auftragsarbeit.

Den Leitfaden habe ich nach bestem Wissen und Gewissen verfasst. Mir ist bewusst, dass er nicht perfekt ist und dass man noch dieses und jenes hätte hinzufügen oder vertiefen können. Vielleicht hat der Leitfaden sogar die eine oder andere Unstimmigkeit. Der Inhalt des Leitfadens gibt meine Meinung zum Thema wider, die andere Open Library-Fachpersonen nicht unbedingt teilen müssen. Zur Qualitätskontrolle habe ich den Leitfaden drei Open Library-erfahrenen Bibliothekarinnen zum Gegenlesen gegeben.

Ich bin dankbar für Rückmeldungen, auch kritische. Idee ist, den Leitfaden von Zeit zu Zeit zu überarbeiten.

## Dank

Ich bedanke mich herzlich bei drei erfahrenen Open Library-Bibliothekarinnen, die den Leitfaden gegengelesen haben: Marlise Allenspach von der Bibliothek Wiesendangen, Manuela Schöbi von der biblioRii Bibliothek Oberes Rheintal und Julia Wäger von der

Stadtbibliothek Chur. Euer wertvolles Feedback hat den Text eindeutig besser gemacht! Vielen Dank.

## Sponsoring

Der Autor wurde von der Firma Infomedis mit einem grosszügigen Beitrag finanziell unterstützt. Vielen Dank!

## Impressum

- Text und Bilder: Roman Weibel, Uster
- Illustration Titelblatt: Isabelle Bühler, Uster
- 1. Auflage Dezember 2023. Der Leitfaden wird von Zeit zu Zeit überarbeitet.
- **Der Leitfaden ist gratis auf der Spezialwebsite der Stadt- und Regionalbibliothek Uster via <https://bibiuuster-expert.jimdofree.com/> abrufbar.**



Roman Weibel  
Bibliotheksleiter  
Stadt- und Regionalbibliothek  
Uster  
Bankstrasse 17  
CH-8610 Uster

roman.weibel@uster.ch  
www.stadtbibliothek-uster.ch  
+41 (0)44 944 77 50

Ich bin gerne bereit, andere Bibliotheken auf ihrem Weg zur Open Library zu beraten.

<sup>13</sup> <https://bibiuuster-expert.jimdofree.com/>