

# Der Kunde allein im Haus

Mit der personallosen Öffnung zur 24/7-Bibliothek? / Ein Überblick über Open-Library-Konzepte

**Attraktive Bibliotheksbauten samt Interieur zieren Städte wie Hochschulen, die räumliche Präsenz ist ein unveräußerliches Pfand gesellschaftlicher und bildungspolitischer Anerkennung, wovon als Beispiel manche Rechenzentren und EDV-Abteilungen nur träumen können. Der Ort Bibliothek ist immer noch die erste Bühne der Relevanzproduktion. Diese hochwertige Ressource ist durch rechtliche Rahmenbedingungen wie dem Bundesarbeitszeitgesetz bis hin zu hohen Transaktionskosten limitiert verfügbar. Ist dieser Status quo als unveränderliche Größe zu akzeptieren und noch zeitgemäß, wenn man auf die Öffnungs- und Spielzeiten von Museen und Theatern, auf die Diversität von Chronotypen und Arbeitszeitmodellen oder auf do-it-yourself-Konzepte im Einzelhandel blickt? Oder gibt es inzwischen bereits Konzepte und Strukturen als best practice oder use case, die für einen 24/7- oder Open Library-Ansatz tragend sein können?**

Mit der Einführung und Marktdurchdringung der elektronischen Bibliotheksangebote, von Volltext über Musiktitel bis hin zu Filmen, die außerhalb des Standortes zu jeder Zeit genutzt werden können (Stichwort Onleihe und lizenzierte E-Medien), glaubten manche schon den Raum der Informationseinrichtung als obsolet. Dass die uneingeschränkte Verfügbarkeit und digitale Ubiquität nicht dazu führte, bezeugt der ungebrochene Andrang auf Bibliotheken als Ort. Die Öffentlichen Bibliotheken zählen laut der Deutschen Bibliotheksstatistik jährlich um die 120 Millionen Besuche, bei den wissenschaftlichen Universal- und Hochschulbibliotheken stiegen in den letzten fünf Jahren die gezählten Besucher sogar von 80 auf 100 Millionen.

Scheint der Medienbruch überwunden, stellt sich zwangsläufig die Frage, ob eine Konvergenz des virtuellen mit dem physischen Raum ebenfalls im Rahmen des Machbaren liegt. Immerhin eröffnen die Automatisierung und Digitalisierung auch von Routinen und Nutzerdiensten die Option, den oft als »eingeschränkten« Service deklarierten Zeitraum auszuweiten und so die unbemannte Bibliothek zu realisieren. Erkundigt man sich in Umfragen nach den Wünschen zu den Öffnungszeiten, betrachtet man die Diskussionen um die Sonntagsöffnung in Öffentlichen Bibliotheken, analysiert man die Parkscheivarianten in Lesesälen, dann lässt sich schnell erkennen, dass dieser Wunsch bei Kunden jeder Couleur ganz vorne liegt. Das Mehr an Service steht außer Frage, so wie natürlich der dafür betriebene Aufwand in einem vertretbaren Verhältnis stehen muss. Die Streckung der gleichbleibenden Kaufkraft auf längere Öffnungszeiten wäre die falsche Metapher. Eher ist der show-room länger zugänglich und als Effekt quantitativ messbar.

Der folgende knappe Abriss reflektiert die hierzulande umgesetzten 24/7-Konzepte und die Erfahrungen der mit 24/7 oder als Open Library betriebenen Einrichtungen, um gegebenenfalls für die eigene Bibliothek eine entsprechende Entscheidung vorzubereiten. Im Fokus liegen dabei jene Einrichtungen, welche durchgehend oder fast durchgehend geöffnet sind beziehungsweise welche als nahezu autonome Segelschiffe von personalbezogener Öffnungszeit zu Öffnungszeit treiben (und dabei auf Kurs bleiben). Dass es darüber hinaus mittlerweile viele Bibliotheken gibt und viele auch in Planung sind, die jeden Tag der Woche bis Mitternacht und länger ihre Pforten öffnen, steht außer Frage.

In einigen Ländern existiert schon länger das Angebot des nahezu zeitlich unbegrenzten Zugangs in die Räumlichkeiten der Bibliothek (zum Beispiel in Australien und USA, siehe A. Scarletto, Kenneth J. Burhanna, Elizabeth Richardson, 2013, *Wide Awake at 4 AM: A Study of Late Night User Behavior, Perceptions and Performance at an Academic*



Angestoßen von den Entwicklungen der letzten zehn Jahre in Dänemark unter dem Stichwort Open Library wurde Ende 2014 mit der Stadtteilbibliothek Finkenwerder der Bücherhallen Hamburg erstmals der Zugang in die Räumlichkeit außerhalb der personalbesetzten Öffnungszeiten als Option angeboten. Foto: Anja Prusseit

	ERBA-B. Bamberg	UB Freiburg	KIT Karls- ruhe Süd	KIM Konstanz	Campus- bibliothek Leipzig	OTH Amberg- Weiden	Hoch- schule Hof	TH Ingolstadt	Hoch- schule Landshut	Bücherh. Finken- werder
<b>Nutzerkreis</b>	registrierte Bibliotheks- nutzer	Angehörige der Uni und kooperieren der Hoch- schulen	registrierte Bibliotheks- nutzer	alle Bürger	registrierte Bibliotheks- nutzer	Hochschul- angehörige nach Frei- schaltung	Hochschul- angehörige nach Frei- schaltung	Hochschul- angehörige	Hochschul- angehörige	registrierte Bibliotheks- nutzer
<b>Zugang über Chipkarte</b>	ja	ja	ja	nein, freier Zugang für alle	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Wachpersonal</b>	nein	ja, permanent	ja, permanent	ja, permanent	ja, permanent	nein	nein	nein	nein	nein
<b>Video- überwachung</b>	ja, wenn RFID-Gate Alarm gibt	nein	ja, ereignis- gesteuert	ja, am Ausgang	ja, an Gates/ Notaus- gängen, ereignis- gesteuert	ja, im Eingangsbereich und Lesesaal, zum Teil ereignis- gesteuert	nein	ja, an Schleuse/ Fluchttüren, RFID- Terminals, Selbstab- holerregal	ja, ereignis- gesteuert	ja, in der gesamten Bibliothek
<b>Drehkreuz/-tür, Schleuse</b>	nein	ja	ja	nein	nein	ja	nein	ja	ja	nein
<b>Selbstver- buchung</b>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Kassenautomat</b>	nein	ja	ja	nein	ja	nein	nein	ja	nein	ja
<b>Fernleihautomat</b>	nein	nein	ja	nein	nein	nein	nein	nein, aber Selbstab- holerregal	nein	nein
<b>Kaffee-/Snack- Automat</b>	nein	ja	ja	ja, außerdem 24/7- Bibcafé	nein	nein	nein	ja	ja, außerdem 24/7- Cafeteria im gleichen Gebäude	nein

Nutzungsszenarien außerhalb der regulären Öffnungszeiten.

Library, The Journal of Academic Librarianship, Volume 39, Issue 5, Pages 371-377), aber auch in Deutschland existieren zahlreiche Einzellösungen. Den Ausgangspunkt bildeten bereits kurz nach der Millenniumswende Universitäts- und Hochschulbibliotheken.

#### Vorreiter Landshut und Konstanz

Als Vorreiter können dabei die HSB Landshut und das KIM Konstanz mit ihren pragmatischen Ansätzen gelten. Beide starteten 2001 mit diesem Service. Seit 15 Jahren gewähren die KollegInnen in Landshut den Hochschulangehörigen den uneingeschränkten Zugang in die unbemannte Einrichtung und zogen bereits vor fünf Jahren positiv Bilanz (siehe Maier-Gilch und Zeiler, 2011 im

Bibliotheksforum Bayern, Heft 5, S. 262-265). Die Hochschulbibliotheken in Amberg-Weiden, Ingolstadt und in Hof zogen wenige Jahre später nach (2004/5). Im Bereich der großen Universitätsbibliotheken liegt die Rolle des Vorreiters bei Konstanz (siehe Petra Hätscher in BuB, 2009, Heft 1, S. 42-44), gefolgt von Karlsruhe (2006), Freiburg i.Br. mit Auszug in das Ausweichquartier (2008) und natürlich unter Fortführung bei der Wiedereröffnung (2015), dem sanierten und umgebauten Bibliotheksbau in Leipzig (2009) und dem Neubau in Bamberg (2016), letzterer mit einer kleinen Teilbibliothek.

Für die Öffentlichen Bibliotheken führte 2011 die Stadtbibliothek Stuttgart mit Bezug des Neubaus am Mailänder Platz den intelligenten Medienschränk als Rund-um-die-Uhr-Angebot

für schlaflose Kunden ein. Angestoßen von den Entwicklungen der letzten zehn Jahre in Dänemark unter dem Stichwort Open Library wurde Ende 2014 mit der Stadtteilbibliothek Finkenwerder der Bücherhallen Hamburg erstmals der Zugang in die Räumlichkeit außerhalb der personalbesetzten Öffnungszeiten den KundInnen als Option eingeräumt. Dieser Zugang betrifft werktags Mittags- und Tageszeiten, keine Nachtöffnung. Aktuell stehen den 12 personalbesetzten Öffnungsstunden 18 Open Library-Öffnungsstunden gegenüber. Es soll der Anfang für zwei weitere Filialen sein, in Horn und Elbvororte, wobei der Schwerpunkt nicht auf dem 24/7-Konzept liegt. In Dänemark folgen, seit den ersten Beispielen ab 2004, nahezu die Hälfte aller Bibliotheken diesem offenen Konzept (siehe Jonna Holmgaard Larsen: Open

Libraries in Denmark, Scandinavian Library Quarterly, Heft 3, 2013), was ebenfalls Anregung für andere Länder gab (siehe für UK <http://www.mickfortune.com/Wordpress/?p=1083>).

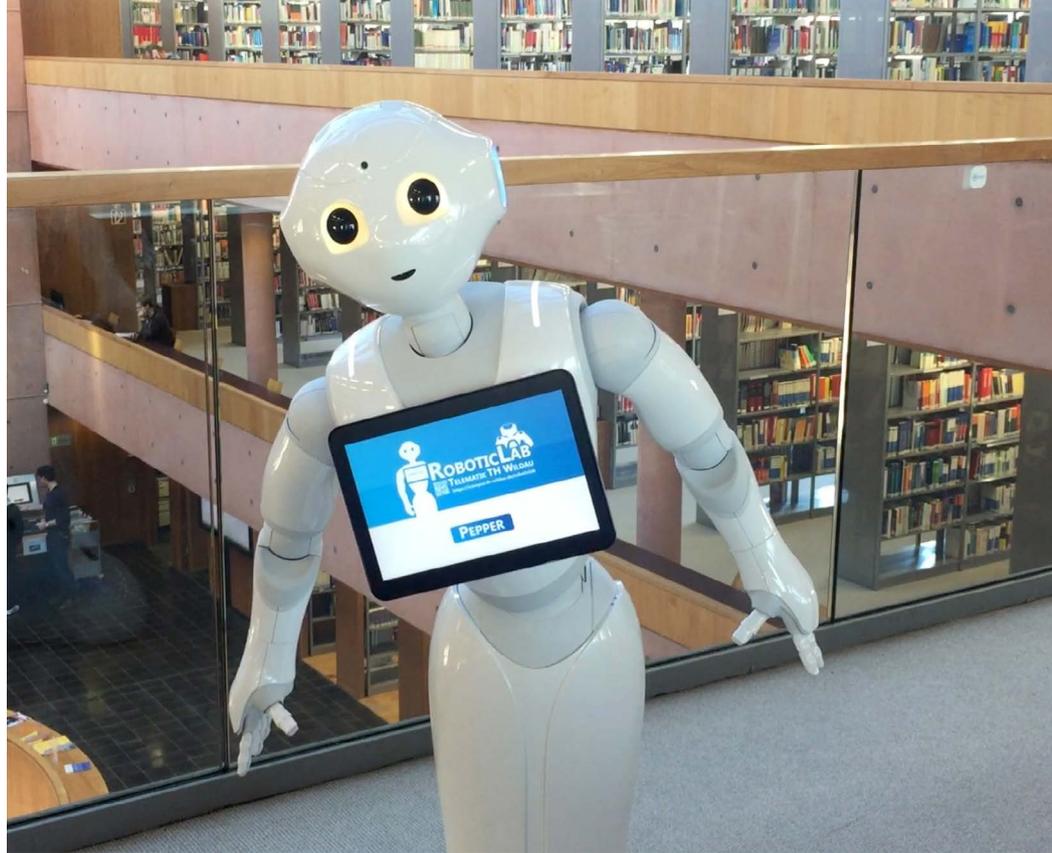
Betrachtet man die Lösungen im Einzelnen, fallen Unterschiede in Bezug auf den zugelassenen Nutzerkreis, den Zugang zur Bibliothek, die 24/7 angebotenen Services sowie den Einsatz von Wachschutz und Videoüberwachung auf (siehe Tabelle). Alle aufgeführten Bibliotheken haben darüber hinaus Beleuchtung, Klimaregulierung und sonstige Haustechnik automatisiert. Auch dafür, dass an Sonn- und Feiertagen der Reinigungsdienst vor Ort ist, muss Sorge getragen werden.

Die Kosten für die 24/7-Bibliothek beziehungsweise Open Library setzen sich zusammen aus den einmaligen Kosten für die erforderlichen baulichen Maßnahmen sowie aus den laufenden Kosten für den Betrieb des Gebäudes, gegebenenfalls einschließlich eines Wachschutzes.

Befragt nach ihren Erfahrungen zogen alle 24/7-beziehungsweise Open Library-Bibliotheken eine positive Bilanz der 24/7-Öffnung: Das Angebot wird gut angenommen, Missbrauch, Diebstahl sowie Probleme mit Verschmutzung und Lärm sind eher die Ausnahme. Lediglich zwei Bibliotheken, die Bibliothek der TH Deggendorf sowie die ULB Darmstadt, haben sich nach einer Phase des 24/7-Betriebs aufgrund der Nutzungszahlen dafür entschieden, diesen nicht beziehungsweise nur zeitweise, nämlich in den Prüfungszeiten, fortzuführen.

### Causa Wildau

Aufbauend auf diese wichtigen Erfahrungen entschloss sich die Bibliothek und Leitung der Wildauer Campushochschule, spätestens mit Beginn des Wintersemesters 2017/18 einen 24/7-Zugang für Hochschulangehörige einzuräumen. Ein entsprechendes Konzept wurde genehmigt und befindet sich in der Phase der Umsetzung, das heißt unter anderem die technische Ausstattung mit Zugangs- und Sicherungssystemen



Die Hochschulbibliothek Wildau plant ab dem Wintersemester 2017/18 einen 24/7-Zugang für Hochschulangehörige: Als Assistenzsystem soll dann ein humanoider Roboter der Marke Pepper im unbemannten Betrieb zur Verfügung stehen. Foto: Henning Wiechers

hat begonnen. Einzelne muss man sich via campuseigener Chipkarte registrieren, um darüber die Zutrittskontrolle zu passieren. Vorausgegangen ist die schriftliche Bekundung, über die Regeln und Möglichkeiten informiert worden zu sein.

Abgesehen von periodischen Kontrollgängen durch einen Wachschutz soll zu den Randzeiten (spät abends bis morgens) die Bibliothek unbemannt betrieben werden. Entsprechende Steuerungen von Licht bis Wärme sind angepasst. Thin-Clients, Drucker/Kopierer/Scanner, WLAN und Selbstverbucher fahren im Stand-by-Modus, sodass die Infrastruktur in gewohnter Qualität auch zu den Randzeiten aufrechterhalten werden kann. Eine Kamera im Eingangsbereich, und nur dort, übernimmt die Kontrollfunktion.

Zusätzlich soll als Assistenzsystem ein humanoider Roboter der Marke Pepper im unbemannten Betrieb zur Verfügung stehen. Fern der sogenannten Akzeptanzlücke (uncanny valley) hoffen wir durch sein gewinnendes Äußeres auf die disziplinierende Wirkung gegenüber der Kundschaft und darauf, dass man sich auch ohne Personal gut aufgehoben fühlt. Die entsprechende Akku-Laufzeit

erlaubt den durchgängigen, maximal zwölfstündigen Einsatz als interaktive und mobile Litfaßsäule. Pepper soll via Spracherkennung ähnlich der chatbots das Repertoire der häufig gestellten Fragen beziehungsweise FAQ's abrufen können. Das Tablet auf der Brust erlaubt weitere Interaktionen, die schrittweise über Navigation, Sensorsystem, Notrufsäule ausgebaut werden sollen. Eine gleichfalls unbemannte Cafeteria mit entsprechender Ausstattung unterstützt den gewünschten Komfortbereich.

Als Fazit lässt sich festhalten, dass diese nachfragegesteuerte Angebots-erweiterung gerade bei den Öffnungszeiten und damit oft einhergehend mit Kompromissen hinsichtlich persönlicher Betreuung und Beratung einen großen Gewinn für die Kunden, aber auch für das Image der Bibliotheksarbeit darstellt. Anders als oft befürchtet, wurde in keiner der hier vorgestellten 24/7-Bibliotheken der Ruf nach einer durchgehenden Selbstbedienungsbibliothek ohne Bibliothekare laut. Wuchern wir also mit dem baulichen Potenzial der uns gegebenen Gestaltungsspielräume, die genannten Beispiele laden dazu ein.

Monika Hasenmüller,  
Dr. Frank Seeliger