

## **Planungspapier / Fragestellungen zur Open Library in der Bücherhalle Finkenwerder (Besuch ekz-Beirat)**

Hühnerposten 1 // 20097 Hamburg  
+49 (0)40 42606-118  
[carolin.rohrssen@buecherhallen.de](mailto:carolin.rohrssen@buecherhallen.de)

Folgend sind Fragestellungen aus dem Projekt der Open Library zusammengetragen, die während der Planungsphase unweigerlich auftreten bzw. vor Einführung beantwortet sein sollten. Die Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen (im Folgenden Bücherhallen Hamburg genannt) haben diese Fragestellungen größtenteils aus dem Erfahrungsaustausch mit dänischen Bibliotheken abgeleitet und durch eigene Erfahrungswerte ergänzt. Die jeweiligen Antworten sind bücherhallenspezifisch. Sie entsprechen den deutschen (hamburgischen) rechtlichen Bestimmungen oder den organisatorischen Bedarfen des Standorts sowie der Bücherhallen Hamburg. Jede Einrichtung sollte individuell definieren, welche (Sicherheits-) Aspekte jeweils erforderlich und sinnvoll für den Alltagsbetrieb sind.

### **Standortfaktoren:**

#### - Welche Kundschaft soll erreicht werden / ist zu erwarten (insbesondere in der Pilotphase)?

Benutzerstatistiken zeigen, dass die „offene Bibliothek“ durchgängig von früh morgens bis in die späten Abendstunden frequentiert wird. Kunden schätzen, dass sie den Bibliotheksbesuch auf diese Weise individuell und flexibel in ihren Tagesrhythmus einbauen können. Für die Standortwahl stellt sich die Frage, ob für einen möglichen Start ein stark frequentierter und städtebaulich markanter Ort gefunden werden sollte, der insbesondere für vielbeschäftigte Hamburger und Hamburgerinnen mit wenig Zeit für die Inanspruchnahme der bibliothekarischen Dienstleistungen relevant ist oder ein eher ruhiger und kleiner Standort, der eine hohe soziale Kontrolle der Umgebung gewährleistet und die in der Regel geringen Öffnungszeiten durch die technischen Voraussetzungen um ein Vielfaches erweitert. Sinnvoll sind auf jeden Fall Standorte mit einer hohen Frequenz aktiver Kunden sowie informations- und medienaffiner Menschen, die sich durch die erweiterten Öffnungszeiten angesprochen fühlen (Neukunden).

#### - Welche „Selbstbedienungstechnik“ befindet sich am Standort?

Für die Open Library als Ausleihbibliothek ist Selbstbedienungstechnik zwingend erforderlich, damit der Kunde in personalfreien Zeiten das komplette Dienstleistungsangebot nutzen kann und – wie gewohnt – Medien ausleihen und zurückgeben kann. In Finkenwerder war zu Projektbeginn lediglich die Ausleihe an einer Selbstverbuchungsstation möglich. Eine weitere Station für die Rückgabe wurde angeschafft und zur Eingewöhnung der Kunden ca. ein halbes Jahr vor dem Start der Open Library eingeführt. Zur Selbstbedienungstechnik sollte mindestens auch ein Katalogarbeitsplatz mit Kontoeinsicht und ggf. bei Gebührensperren ein Kassenautomat zählen.

#### - Welche räumlichen Gegebenheiten sind vorhanden?

Dänische Studien zeigen, dass die Open Library neben den Kurzaufenthaltern, die nur wenige Minuten zum Entleihen und Rückgeben der Medien blieben, insbesondere von

- „Nutzern, die sich durch die Räume der Bibliothek inspirieren lassen wollen
- Nutzer mit Kindern (z.B. Familien, Großeltern mit Enkel)
- Nicht-Ausleiher, die die Bibliothek für sonstige Zwecke wie Zeitungslesen oder für Treffen mit anderen Personen nutzen wollen“<sup>1</sup> aufgesucht werden.

<sup>1</sup> König, Erwin: „Erfahrungsbericht zu den offenen Bibliotheken in Dänemark“, In: Library Essentials, Ausgabe 8 (2012), S. 6-8  
Bücherhallen Hamburg | Organisation und EDV | Carolin Rohrßen

Die Bibliothek sollte also Wohlfühlfaktor haben und zum Verweilen einladen. Aus diesem Grund wurde zum Beispiel die massive Theke der Bücherhalle aus dem Eingangsbereich entfernt, verkleinert und in die Mitte der Bücherhalle verlegt. Die PC-Arbeitsplätze wurden um einen weiteren Platz erweitert und der Lesebereich für Zeitungen und Zeitschriften vergrößert.

- Welche Räume (Gebäudeteile) sind überhaupt für den Kunden zugänglich, welche nicht?

Bei der Erstbegehung sollte besonders auf die Zugänglichkeit der Räume geachtet werden. Muss der Kunde unterschiedliche Ebenen für die Nutzung der Bibliothek begehen, sollte die Sicherheit noch einmal unter dem Aspekt geprüft werden, dass der Kunde sich möglicherweise alleine in den Räumen aufhält. Büroräume (sowie Serverräume oder Mitarbeiter-Arbeitsplätze) sollten für die Kunden nicht zugänglich sein bzw. entsprechend gesichert sein. Eine andere Frage ist die Nutzung der Toiletten. Diese befinden sich im Fall von Finkenwerder nicht im Publikumsbereich, sondern auf einer anderen Ebene und sind während der Open-Library-Zeiten nicht nutzbar.

**Rechtliche Voraussetzungen:**

- Werden Datenschutzbestimmungen für Kunden und Mitarbeiter eingehalten?

Der technische Umfang der „Offenen Bibliothek“ besteht aus einem Zutrittscomputer für die elektronische Türöffnung, Lautsprechern für automatisierte Durchsagen, einem Server zur Bilddatenspeicherung und einem Kameraüberwachungssystem. Für den Standort Finkenwerder werden vier Kameras eingesetzt, die den kompletten Bibliotheksraum ausleuchten. Im Hauptraum befindet sich eine 360°-Kamera, die auch den Eingangsbereich abdeckt. In den Nebenräumen kommen drei 118°-Kameras zum Einsatz. Die genannten Komponenten erfordern datenschutzrechtliche Regelungen. Der betriebliche Datenschutz der Bücherhallen Hamburg wird von den Rechtsanwälten der Firma Datenschutz Nord wahrgenommen. Diese haben mit dem Hamburgischen Datenschutzbeauftragten die für die Bücherhallen Hamburg notwendige Datenschutzvereinbarung erarbeitet. Der Hamburgische Datenschutz hat seinerseits alle Zuständigen im Bundesgebiet kontaktiert, damit das Thema erstmalig in Deutschland behandelt wird. Aufzeichnungen finden nur während der personallosen Öffnungszeiten statt und werden für sieben Tage gespeichert. Der Kunde wird über die Kameraaufzeichnung mithilfe von entsprechenden Hinweisschildern informiert. → Siehe auch „Technische Organisation – Softwareanpassungen“

- Wurde mit dem Betriebsrat eine entsprechende Vereinbarung geschlossen?

Mit dem Betriebsrat wurde eine Betriebsvereinbarung (Erklärung: die Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen ist eine Stiftung privaten Rechts) über die Pilotphase zur Einführung einer Open Library unterzeichnet. Sie gilt für das Projekt Finkenwerder und wird bei Gelingen in eine Endfassung überführt.

**Einlasskontrolle:**

- Wer darf in die Bücherhalle während der Open-Library-Zeiten?

In Dänemark dürfen Jugendliche in der Regel die Bibliothek ab 12 Jahren ohne Begleitung von Erwachsenen nutzen, in Finkenwerder ist der selbstständige Zutritt erst ab 18 Jahren erlaubt. Die Einlasskontrolle wird über einen Datenabgleich mit der Bibliotheksmanagement-Software (bzw. der Datenbank) gesteuert. Zu beachten ist, dass das ausschließlich die Einlasskontrolle betrifft. Kinder können selbstverständlich während der Open-Library-Zeiten in Begleitung von

Erwachsenen in die Bibliothek kommen, Kunden oder Nicht-Kunden können nach den personalbesetzten Zeiten in der Bücherhalle verweilen.

- **Was ist mit gesperrten Kundenkarten?**

Kundenkarten können in Hamburg aus den unterschiedlichsten Gründen gesperrt sein. Im Regelfall hat dieses keine Auswirkung auf den Einlass in die Open Library. Ein Kunde, der wegen fälliger Gebühren gesperrt ist, sollte diese begleichen können. Dazu muss er in die Bibliothek (Kassenautomat), um nach Zahlung der Gebühren wieder den vollen Service nutzen zu können. Ausnahmen sind allerdings bei den Sperrern „Verlust der Kundenkarte“ oder „Inkasso“ denkbar.

- **Wie verlassen die Kunden die Bücherhalle nach Schließung?**

In der Pilotphase wurden die Open-Library-Zeiten in Finkenwerder nur zur Überbrückung der Mittagsschließung eingesetzt. Sobald Open-Library-Zeiten nach den personalbesetzten Zeiten eines Öffnungstages eingesetzt werden sollen, muss gezielt über die personallose Schließung nachgedacht werden. Das Open-Library-System von easyCheck / Cordura liefert Lautsprecher und gesteuerte Lautsprecherdurchsagen, die von der Bibliothek selbst einzusprechen sind. Zudem gibt es in der Steuerungseinheit Anschlussmöglichkeiten für einen Bewegungsmelder / eine Alarmanlage. Die entsprechenden Geräte und die Aufschaltung zu einem Sicherheitsdienst sind nicht im Leistungsumfang inbegriffen. Hierzu muss eine lokale Sicherheitsfirma beauftragt werden.

**Technische Organisation:**

- **Wie werden technische Geräte während der Open-Library-Zeiten ein- bzw. ausgeschaltet? Wann wird die Theke durch das Personal außerhalb der Öffnungszeiten genutzt?**

Für die Steuerung der Mitarbeiter-, aber auch der Kundenarbeitsplätze sind verschiedene Varianten möglich. Das statische Verfahren durch den BIOS-Eintrag kann das automatische Starten und Herunterfahren von technischen Geräten in der Bibliothek (z.B. OPAC, Selbstverbucher, Thekenarbeitsplatz, Internetarbeitsplätze, ...) ermöglichen. Nachteil: bei Änderung der Öffnungszeiten muss hier jedes Gerät manuell nachgesteuert werden. Ein weiteres Verfahren wäre WOL (Wake On LAN). Hier wird das Gerät über die eingebaute Netzwerkkarte gestartet bzw. heruntergefahren. Das Open-Library-System von easyCheck / Cordura liefert zudem Anschlussmöglichkeiten für eine den Open-Library-Zeiten angepasste automatisierte Strom- und abschaltung. Hierzu müssen entsprechende Stromkreise in der Bibliothek vorliegen, um eine Trennung von bestimmten technischen Geräten vornehmen zu können. Zu Beginn können die Arbeitsplätze aber auch manuell von den Mitarbeitern an- und ausgeschaltet werden, wenn lediglich die Mittagsschließung überbrückt werden soll.

- **Wie wird die Funktionsfähigkeit von technischen Geräten während der Open-Library-Zeiten gewährleistet?**

Hier ist insbesondere die Funktionsfähigkeit der technischen Geräte zu nennen, die für die Selbstbedienung erforderlich sind. Die Prozessorganisation wird innerhalb der EDV-Abteilung gesteuert. Ein Fernzugriff auf alle Geräte ist möglich. Über ein Monitoring ist ein proaktiver Zugriff geplant. Zudem sollen Kunden über eine Hotline Kontakt mit einer zentralen Stelle aufnehmen können, um technische oder bibliothekarische Fragen zu stellen.

- **Wohin kommen die Registrierkasse, das EC-Cash-Gerät, das Fax-Gerät bzw. die Drucker während der Open-Library-Zeiten?**

Registrierkasse: Die Kolleginnen oder Kollegen leeren die Kasse während der Mittagsschließung und nehmen den Inhalt mit in die Büroräume. Die Kasse steht offen.

EC-Cash-Gerät: Das stationäre EC-Cash-Gerät wurde vor Projektstart durch ein mobiles Gerät ausgetauscht, sodass die Kolleginnen dieses während der Mittagsschließung und in Zukunft nach Dienstschluss vor personalfreien Öffnungstagen mit ins Büro nehmen können.

Fax-Gerät und Drucker für Mitarbeiter: Für diese Geräte wurden vor Projektstart von einem Tischler individuelle abschließbare Möbel gebaut, die während der Open-Library-Zeiten verschlossen werden.

- **Wie werden Telefone während der Open-Library-Zeiten vor unerwünschter Nutzung geschützt?**  
Aktuell werden die mobilen schnurlosen Telefone für die Mittagsschließung mit in die Büroräume genommen. Für die Zukunft soll der Notruf bzw. der Anruf der Hauptzentrale möglich sein. Hier ist eine Steuerung über PIN-Eingabe angedacht. Ebenfalls wäre ein Notrufknopf möglich.

- **Wie kann das interne Netzwerk der Bücherhallen vor unerwünschter Nutzung geschützt werden?**  
Es müssen technische Maßnahmen zur Absicherung der Netzwerkdosen und zum Schutz gegen das Eindringen in das interne Netzwerk getroffen werden, damit Kunden nicht die vorhandene Infrastruktur nutzen, um z.B. mit eigenen Geräten über das interne Netzwerk ins Internet zu gehen.

- **Erfüllt die Technik die Datenschutzbestimmungen?**  
Für Deutschland musste dennoch eine datenschutzrechtliche Softwareanpassung vorgenommen werden. Zum Schutz der Mitarbeiter musste die Möglichkeit programmiert werden, dass die Kameras auch während Open-Library-Zeiten einzeln auszuschalten sind, damit das Bibliotheksteam im Bedarfsfall die sonst überwachten Räume betreten kann.

- **Welche technischen Geräte sollen Kunden während der Open-Library-Zeiten nutzen können?**  
In Finkenwerder stehen den Kunden auch während der Open-Library-Zeiten alle technischen Geräte zur Verfügung. Neben der Selbstbedienungstechnik sind das zwei Internetarbeitsplätze mit Drucker, Katalogplätze, das Smartboard (mit eigenem Laptop zu nutzen) und der Kopierer.

- **Wie wird das Licht in den Open-Library-Zeiten gesteuert?**  
Das Open-Library-System von easyCheck / Cordura liefert Anschlussmöglichkeiten für eine den Open-Library-Zeiten angepasste automatisierte Lichtschaltung. Hierzu müssen entsprechende Sicherungskreise in der Bibliothek vorliegen. Eine Lichtschaltung über (ggf. netzwerkfähige) Zeitschaltuhren ist ebenfalls möglich.

#### **Organisation vor Ort:**

- **Wann ist die Bibliothek geöffnet?**  
Für den Start sind Open-Library-Zeiten zwischen personalbesetzten Zeiten am einfachsten zu realisieren (Überbrückung der Mittagsschließung), da das Personal die Räume immer als erstes betritt und als letztes verlässt. So ist keine Alarmsicherung, Lichtsteuerung oder Stromschaltung notwendig. Diese Variante ist allerdings zurzeit von easyCheck / Cordura nur mit einer anteiligen manuellen Türsteuerung möglich.

Zeiten vor den regulären Zeiten kollidieren oft mit der Veranstaltungsarbeit (z.B. Bilderbuchkino, Klassenführungen) vor den Öffnungszeiten, sodass diese auf Rücksicht auf das Team bisher nicht in Erwägung gezogen wurden. Zeiten nach den regulären Öffnungszeiten oder an sonstigen Tagen ohne Öffnungszeiten setzen Alarmsicherung, Lichtsteuerung oder Stromsicherung voraus.

- **Ist die Einhaltung des Brandschutzes gewährleistet, sind alle Fluchtwege weiterhin nutzbar?**  
Hier sollte vorab eine Sicherheitsbegehung stattfinden.
- **Gibt es ausreichend abschließbaren Stauraum für Büromaterialien und sonstigen Unterlagen des Thekenbereiches, der für Kunden nicht zugänglich ist?**  
Es gibt zahlreiche Unterlagen in Thekennähe, die sensible Daten enthalten (z.B. Erlaubnisscheine für Kinder und Jugendliche, Lastschriften). Diese Materialien und andere interne Dokumente müssen ausreichend abschließbaren Stauraum erhalten oder im besten Fall nicht mehr im Publikumsbereich der Bücherhalle aufbewahrt werden.
- **Welche Gegenstände müssen aus dem Bibliotheksraum entfernt werden?**  
Hierzu hat sich das Team der Bücherhalle gemeinsam mit der EDV/ Orga-Abteilung eine Checkliste für die Open-Library-Zeiten geschrieben. Neben bereits genannten Gegenständen wie dem Telefon und dem mobilen EC-Cash-Gerät müssen auch das Entsicherungsgerät für Konsolenspiele oder die Schlüsselbox aus dem Bibliotheksraum entfernt werden.
- **Welche Anpassung der Arbeitsorganisation muss vorgenommen werden?**  
Auch hierfür ist eine Checkliste hilfreich. Insbesondere das Entleeren der Bücherwagen mit zurückgegebenen Medien vor den Open-Library-Zeiten ist für den Kunden wichtig. Für Medien, die nicht für die Selbstverbuchung zugelassen sind oder sich während der Open-Library-Zeiten nicht verbuchen lassen, sollte es einen „Briefkasten“ geben. So kann der Kunde die Medien trotzdem in der Bücherhalle abgeben und das Personal kann sich während der Anwesenheit um diese Medien kümmern.

#### **Medienangebot:**

- **Welches Medienangebot des Standortes soll dem Kunden zur Verfügung stehen?**  
In Finkenwerder steht dem Kunden das gesamte Medienangebot mit lediglich einer Ausnahme zur Verfügung: Konsolenspiele. Diese werden auf einem mobilen Möbelstück präsentiert und während der Open-Library-Zeiten in die Büroräume gefahren. Finkenwerder bietet zudem Ting- und TipToi-Taschen samt entsprechender Stifte und Medien an, die dem Kunden dann ebenfalls nicht zur Verfügung stehen, da Sie sich nicht zur Selbstverbuchung eignen.
- **Wo werden die Vormerkungen / Bestellungen für den Kunden zugänglich gemacht?**  
Die Vormerkungen bzw. Bestellungen sind vom Thekenbereich in die Publikumsfläche umgezogen. Dort kann sich der Kunde diese anhand der Kundennummer aus dem Regal ziehen. Das vorgemerkte Medium lässt sich ausschließlich auf die hinterlegte Mediennummer verbuchen.