arbido

2019/3 Accès

Weber Katrin, Bibliotheksleiterin PBZ Altstadt / Leiterin Bibliotheken Ost

Tags: bibliothèque accès,

Open Library in der PBZ Pestalozzi-Bibliothek Altstadt

Seit Juni 2019 bietet die PBZ Altstadt am Morgen erweiterte Öffnungszeiten für eingeschriebene Kundinnen und Kunden an. Nach Abschluss der Pilotphase wird ein positives Fazit gezogen und der erweiterte Service in weiteren PBZ Bibliotheken realisiert.

Am 11. Juni 2019 erwarteten wir die ersten Besucher der PBZ Altstadt im Niederdorf mit Gipfeli zur Begrüssung. Statt wie gewohnt um 10:00 Uhr war die Bibliothek für eingeschriebene Kunden bereits ab 08:00 Uhr zugänglich. Der grosse Ansturm blieb aus. Die Open Library wurde über den Newsletter kommuniziert und den Kundinnen und Kunden beim Bibliotheksbesuch aktiv erklärt. Die grosse Werbetrommel wurde jedoch nicht gerührt, da einige Unsicherheiten gegenüber der Technik bestanden: Wird sich die Tür für eingeschriebene Kunden öffnen? Wird sie gesperrten Nutzern oder Kindern den Zugang verwehren? Werden wir mit Fragen zu Sinn und Funktion der neu eingeführten unbedienten Öffnungszeit überschüttet? Durch die leise Realisierung des Testversuchs behielten wir uns die Möglichkeit offen, auf Fehlfunktionen und nicht bedachte Schwierigkeiten zu reagieren, um dann in einer zweiten Phase und nach Einführung von Open Library in einer zweiten PBZ Bibliothek das neue Angebot breit zu bewerben.

Open Library in der PBZ Altstadt

Open Library bezeichnet die unbediente Öffnungszeit einer Bibliothek ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeiten für eine definierte Gruppe. Während sich in Skandinavien die Einteilung in bediente und unbediente Öffnungszeiten durchgesetzt hat, hat in der Schweiz die Stadtbibliothek Chur mit der Neueröffnung am Postplatz den Anfang gemacht und die Stadtbibliothek Uster nachgezogen. In der PBZ Altstadt ist jeden Tag eine Mitarbeiterin für die Open Library zuständig. Sie bereitet vor 08:00 Uhr das gesamte Haus vor (Licht und OPACs einschalten, Stockwerke herrichten) und setzt sich im Eingangsbereich im Erdgeschoss an die Theke. Dort ist sie aber nicht wie gewohnt für die Wünsche und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden da, sie kann für sich arbeiten und garantiert gleichzeitig die minimale Aufsicht. Dies ist sowohl für die Mitarbeitenden sowie die Kundinnen und Kunden ungewohnt. Trotzdem setzten wir von Beginn an auf ein striktes Umsetzen des Open Library-Gedankens, nach welchem ein Bibliotheksbesucher während der unbedienten Zeit alles machen kann, was er selbst – ohne Hilfe des Personals – erledigen kann. In Zeiten von Selbstausleihen, Onlinebezahlung und WLAN ist das so einiges.

Von der Idee zur Open Library

In der PBZ waren wir schon länger damit unzufrieden, dass die Mitarbeitenden zwar schon ab 8:00 Uhr anwesend sind, wir aber die schönen und zentral gelegenen Räume der Bevölkerung erst um 10:00 Uhr öffnen können. Eine Bibliothek sollte geöffnet haben, wenn die Menschen Zeit haben, sie zu besuchen, also früher am Morgen, auch über Mittag und bestenfalls in den Abendstunden. Als die ersten Artikel zu Open Libraries im Norden in den Fachzeitschriften erschienen, war klar, dass wir so etwas ebenfalls umsetzen möchten.
Von der ersten Idee zur Umsetzung war der Weg aber lang. Es war bald klar, dass wir für die Realisierung Benutzerausweise mit integriertem RFID-Chip benötigen. Diese dienen nicht nur als Schlüssel zur Bibliothek, sondern vereinfachen auch die Selbstausleihe. Da die PBZ im RFID-Bereich mit zwei Firmen arbeitet, Bibliotheca und Infomedis, war etwas Abstimmungsaufwand nötig, bis die Chip-Karten eingeführt werden konnten. Die Technik an sich erwies sich als erstaunlich günstig und mit dem Austausch der Benutzerkarten waren die Voraussetzungen für die Open Library gegeben.

Zutritt mit Benutzerausweis

Was folgte, waren Diskussion darum, ob möglichst viele Dinge weggeschlossen werden sollen, ob einige bibliothekarische Arbeiten trotzdem gemacht werden sollen, ob die Tageszeitungen bereits vor 10:00 Uhr bereitliegen müssen. Man hat sich dazu entschieden, an den Arbeitsabläufen sowie dem Raum nicht viel zu ändern, viel Vertrauen in die Kunden zu setzen und den Mut zu haben, auszuprobieren.

Die Pilotphase

Während einer zweimonatigen Pilotphase wurden alle Probleme, Fragen, Unklarheiten und Rückmeldungen laufend dokumentiert. Knackpunkte waren und sind einige technische Probleme (Tablet hängt sich auf, Eingangstür öffnet nicht) sowie Diskussionen um die Abgrenzung der Bibliothekarinnen von Serviceleistungen, die während der unbedienten Öffnungszeit nicht angeboten werden. Während der Anfangszeit sind wir aktiv auf Leute zugegangen, die unschlüssig an der Eingangstür standen. Wir erklärten ihnen die Open Library, den Zugang oder liessen sie mit dem Schlüssel ins Haus, wenn sie noch keine neue Karte hatten.
Die Besucherzahlen bewegen sich aktuell zu den Open Library-Zeiten auf bescheidenem Niveau, da gibt es noch Steigerungspotenzial.

Die Open Library ist geöffnet

Ausblick

In der PBZ Altstadt wurde Open Library bewusst so eingeführt, dass auch Änderungen möglich sind und Erfahrungen für die Umsetzung in weiteren PBZ Bibliotheken gesammelt werden können.
Am 19. August 2019 wurde im Kreis 5 die neue PBZ Schütze eröffnet, Open Library wurde dort von Beginn an geplant. Bereits sehr schnell wurde die neue Aufgabe in den Alltag der Bibliotheksmitarbeitenden integriert, Kundinnen und Kunden schätzen die neue Dienstleistung und wünschen sich auch am Abend erweiterte Öffnungszeiten. Geplant ist, dass weitere Bibliotheken folgen, nicht zuletzt Quartierbibliotheken sollen so die Möglichkeit haben, ihre Öffnungszeiten zu erweitern. Weitere Services wie die Selbstrückgabe oder das Selbstabholen von reservierten Medien werden die unbediente Bibliothek noch attraktiver machen, wo sie bisher noch an ihre Grenzen stösst.
Die beliebten Arbeitsplätze stehen ausserhalb der regulären Öffnungszeiten nur eingeschriebenen Kunden zur Verfügung, davon erwarten wir auch einen Zuwachs an Einschreibungen. Nicht zuletzt ermöglichen die erweiterten Öffnungszeiten am Morgen und in Zukunft auch am Abend mehr Menschen den Zugang zum Bibliotheksraum und die PBZ Bibliotheken werden attraktiver und sichtbarer in der Stadt Zürich.

Katrin Weber

Katrin Weber (*1988) ist seit 2019 Bibliotheksleiterin der PBZ Pestalozzi-Bibliothek Altstadt sowie Leiterin des Bereichs Bibliotheken Ost der PBZ.

Ebenfalls seit 2019 ist sie Mitglied der Ausbildungsdelegation I+D.

Résumé

Deutsch
Seit Juni bietet die PBZ Bibliothek Altstadt morgens von 08:00 - 10:00 Uhr Open Library – unbediente Öffnungszeiten für eingeschriebene Kundinnen und Kunden – an. Das Projekt wurde kostengünstig und abgesehen von etwas organisatorischem Aufwand sehr einfach realisiert. Nach Abschluss der Pilotphase steht fest, dass der zusätzliche Service von Biblitoheksmitarbeitenden sowie -besuchenden gut aufgenommen wird und ein weiterer Ausbau sehr gewünscht ist. Der Mut, auszuprobieren und den Kundinnen und Kunden den Raum anzuvertrauen, hat sich gelohnt.