



Bücherhallen Hamburg

Case Study

Die Bücherhallen Hamburg setzen an zunehmenden Standorten auf open+

 **bibliotheca**[®]
transforming libraries



Die Bücherhallen Hamburg gelten in Deutschland als Vorreiter in puncto Open Library, denn seit Dezember 2014 öffnet die Stadtbibliothek Finkenwerder tage- bzw. stundenweise personalunabhängig. Die Nordischen Länder, die seit 10 Jahren auf die open+ Lösung bauen und inzwischen bis zu 25 Prozent ihrer Bibliotheken als Open Libraries führen, boten exemplarische Vorbilder.

Carolin Rohrßen, Bereichsleitung Organisation und EDV der Bücherhallen Hamburg, hat diese Entwicklung genau verfolgt: „Wir waren damals die erste Bibliothek in Deutschland, die Open Library einführte. Seitdem ist dieser innovative Service eine sehr gute Zusatzleistung für den Stadtteil, der viel Zuspruch bei unseren Kunden findet.“ Diese positive Erfahrung führte schließlich zu der Entscheidung, weitere Bibliotheken mit der open+ Technik auszustatten.

Lang ersehnter Wunsch der Kunden

Mit rund fünf Millionen Besuchern sind die Bücherhallen Hamburg die publikumsstärkste Kultureinrichtung der Hansestadt und das größte kommunale Bibliothekssystem in Deutschland.

Über 13 Millionen Medien werden pro Jahr ausgeliehen. Im Bestand finden sich mehr als 1,7 Millionen Medien in über 30 Sprachen plus 90.000 eMedien. Die Bücherhallen sind technisch auf dem neuesten Stand: In allen 35 Bibliotheken sind kostenloses WLAN, sowie PC-Arbeitsplätze und moderne Software selbstverständlich. Die abgetrennten Gruppenräume sind bei Lern- und Gesprächsgruppen beliebt. Mit etwa 12.000 Veranstaltungen jährlich sprechen die Bücherhallen Menschen jeder Herkunft sowie aller Interessens- und Altersgruppen an. Kurz: Die Bücherhallen sind ein absolut zukunftsorientiertes Bibliothekssystem und fungieren in den Stadtteilen als beliebte Social Hubs. Eine Ausdehnung der bisherigen Öffnungszeiten scheint daher ein

„Als Open Library sind die Ausleihzahlen wieder gestiegen. Finkenwerder meldet entgegen allgemeiner Ausleihtrends in vergleichbaren Bibliotheken ein deutliches Plus dank der längeren Öffnung.“

logischer Schritt, um moderne Services und Räume so ausgiebig wie nur möglich zur Verfügung zu stellen. „Laut einer Kundenbefragung waren längere und flexiblere Öffnungszeiten der größte Wunsch unserer Kunden,“ schildert Carolin Rohrßen die Motivation, auf die open+ Technik zu setzen.

Wie funktioniert open+

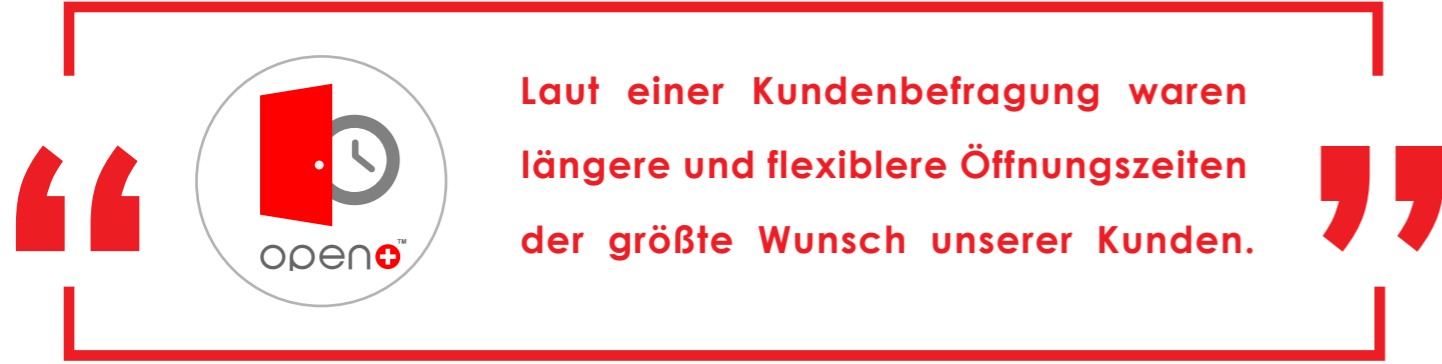
In den Bücherhallen kommt das komplette open+ Paket zum Einsatz: ein Zutrittsterminal am Eingang, Lautsprecher für automatisierte Durchsagen, Überwachungskameras für die Sicherheit und ein sogenannter Library Controller, das Herzstück des Systems. Dieser steuert zentral die gesamte Bibliothekstechnik und Infrastruktur und kann gegebenenfalls sogar remote bedient werden.

Während der Open Library Zeiten identifiziert sich der Kunde zunächst am Zugangsterminal mit seiner Kundenkarte und erhält so die Erlaubnis, die Bibliothek zu betreten. Die Bibliothek funktioniert komplett autark; alle Services wie Ausleihe und Rückgabe an RFID-Geräten, Zahlungen an Kassenautomaten, Kundenkataloge mit Kontoverwaltung, Internet, sprich die gesamte Bibliotheksinfrastruktur, stehen zur Verfügung. Wird tagsüber stundenweise auf den



[Infos über open+? Klicken Sie hier!](#)





Laut einer Kundenbefragung waren längere und flexiblere Öffnungszeiten der größte Wunsch unserer Kunden.



unbemannten Betrieb umgestellt, tangiert das den Kunden in keiner Weise, da ein durchgehender Betrieb aller Services sichergestellt ist.

Bis zu 233 Prozent länger geöffnet

Die Vorteile liegen auf der Hand: Das Personal kann sich zu diesen Zeiten anderen essenziellen Aufgaben widmen. Die Kunden können ihren Bibliotheksbesuch flexibler als bisher in ihren Tagesablauf einplanen.

Die open+ Technik wurde Anfang 2017 im Neubau der Bücherhalle Horn in Betrieb genommen. Seit Mitte 2017 bieten auch die Bücherhallen Niendorf und Volksdorf zusätzliche Open Library Stunden an. Im Jahr 2018 folgen die Standorte Elbvororte, Osdorf, Winterhude, Dehnhaide und Lokstedt.

In Finkenwerder öffnet die Bibliothek, die sich bürgernah als Nachbarschaftsbibliothek und Treffpunkt bezeichnet, mittwochs und samstags komplett nur als Open Library. An zwei weiteren Tagen kann die Bücherhalle jeweils die erste sowie eine Stunde über Mittag personalunabhängig genutzt werden. So konnten die Öffnungszeiten von ursprünglich zwölf auf aktuell 40 Stunden erweitert werden. Das entspricht einer sukzessiven Steigerung von 233 Prozent seit dem Start. Grundsätzlich streben die Bücherhallen Hamburg eine Erweiterung der Öffnungszeiten an, um von Montag bis Samstag

eine Abdeckung in der Zeit von 8 bis 20 Uhr zu erreichen.

Die Bücherhallen in Horn und Niendorf befinden sich in einem Einkaufszentrum. Da lag der Wunsch nach angepassten Öffnungszeiten nahe. Bislang war die Bibliothek in Horn 31 Stunden geöffnet, vier weitere Stunden konnten nun mit der open+ Lösung realisiert werden. Das Ziel ist klar: Eine Öffnung von 9 bis 20 Uhr, statt wie aktuell von 10 bis 18 Uhr. Ähnlich war es in Niendorf: Dort wurden die Öffnungszeiten inzwischen sogar verdoppelt. Niendorf ist die erste Bücherhalle, die seit April dieses Jahres eine Öffnung Montag bis Samstag von 8 bis 20 Uhr verwirklicht. Dort werden 36 reguläre plus 36 unbemannte Stunden angeboten, um einen lückenlosen Service auch zu den Randzeiten zu ermöglichen.

Gezieltes Projektmanagement

Die Ausstattung einer Open Library ist ein komplexes Vorhaben und verlangt ein differenziertes und professionelles Projektmanagement. Unabhängig von der Installation des open+ Systems mussten neue Sicherheitsvorkehrungen für Bibliotheksräume und Einrichtungsgegenstände getroffen werden. Alarm- und Lichtanlage sollten zukünftig nach der Bibliotheksschließung am Abend automatisch ausgeschaltet werden können. Auch eine datenschutzrechtliche Klärung bezüglich der Kameraüberwachung war erforderlich.



10+

Stadtteilbibliotheken mit open+



FINKENWERDER

erweiterte Öffnungszeiten um



2018

12 PROZENT MEHR

VOLKSDORF

45 Stunden pro Woche geöffnet

NIENDORF

50 % der Öffnung mit open+

Mo - Sa von 8 bis 20 Uhr



Klare Kommunikation zu jeder Zeit

„Die Öffnungszeiten verändern wir in kleinen Schritten zunächst stunden- oder tageweise. Eine rechtzeitige, offene Kommunikation der Veränderungen – intern wie extern – ist dabei essenziell,“ erklärt Carolin Rohrßen. Kunden werden mit Plakaten und Flyern über die zusätzlichen Öffnungszeiten informiert. Auch intern gilt es, die Mitarbeiter ins Boot zu holen. Ängste, dass als Open Library Stellen eingestrichen werden, waren anfangs zu spüren. Ein konsequenter, empathischer Austausch mit dem Personal über die Vorteile des zukunftsorientierten Konzepts sowie die Praxiserfahrung aus einigen Standorten ließen jedoch bald bestehende Zweifel verschwinden. „Unsere Kunden haben die zusätzlichen Öffnungszeiten sehr begrüßt. Die Besucherzahlen entwickeln sich zunehmend nach oben“, freut sich Carolin Rohrßen. „Fakt ist zudem: Als Open Library sind die

Ausleihzahlen wieder gestiegen. Finkenwerder meldet entgegen allgemeiner Ausleihtrends in vergleichbaren Bibliotheken ein deutliches Plus dank der längeren Öffnung.“

Vision

Auch für andere Standorte wird der Bedarf nach längeren Öffnungszeiten und der Nutzen durch open+ zukünftig geprüft werden. Nicht zuletzt steht auch die Sonntagsöffnung zur Debatte. Würde diese realisiert werden, würden die Hamburger erneut eine bahnbrechende Vorreiterrolle übernehmen.



Sind noch Fragen offen?

Kontaktieren Sie uns per Klick.

www.bibliotheca.com
info-de@bibliotheca.com

bibliotheca[®]
transforming libraries

www.facebook.com/smartlibrariesD
www.twitter.com/smartlibrariesD
www.youtube.com/smartlibrariesD

© 2018 bibliotheca | Okt 2018 | G-LBCS1104DE_001

Fotos: Zentralbibliothek (U1) ©Michael Zapf, Horn (S. 2) ©bibliotheca, Volksdorf (S. 5) ©Christoph Keller, Finkenwerder (S. 6) ©Bücherhallen Hamburg