

Albert Catty

Stadt Wien – Büchereien, Bücherei Margareten
Pannaschgasse 6, 1050 Wien

Open Library in der Praxis

Eine Evaluierung am Beispiel der Bücherei Margareten

Projektarbeit im Rahmen der Ausbildung
für hauptberufliche Bibliothekarinnen und Bibliothekare

Lehrgang HA-9

Einreichung: 14.09.2026

Abstract

Albert Catty

Open Library in der Praxis. Eine Evaluierung am Beispiel der Bücherei Margareten

Die Projektarbeit untersucht Einführung und Nutzung der Open Library in der Bücherei Margareten, die seit Jänner 2024 von Montag bis Freitag zwischen 10 und 22 Uhr zugänglich ist. 36 der insgesamt 60 Wochenstunden werden personallos geführt.

Grundlage für diese Projektarbeit sind Jahresstatistiken 2022–2025 zu Ausleihen und Besuchen mit Ausleihe, Zutrittsdaten der Open Library sowie 44 auswertbare Fragebögen. Untersucht werden Nutzung, Altersverteilung und Verbesserungsbedarf. Da Bestand und Öffentlichkeitsarbeit parallel weiterentwickelt wurden, lassen sich Ursachen der Veränderungen nicht eindeutig trennen.

Die Ergebnisse sind positiv: Ausleihen und Besuche mit Ausleihe steigen, alle Altersgruppen nutzen die Open Library, und 89 % bewerten sie mit „sehr gut“ oder „gut“. Geschätzt wird vor allem die zeitliche Flexibilität. Herausforderungen bleiben Lärm und einzelne Gruppen. Empfohlen werden Verbesserungen bei Sicherheit und Kommunikation sowie eine testweise Wochenendöffnung.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Leitfragen	2
3. Theoretischer Hintergrund	2
3.1 Open-Library-Konzepte	2
3.2 Risiken, Sicherheit und Verhalten	3
3.3 Bücherei als „Dritter Ort“	4
4. Die Bücherei Margareten und die Open Library	5
4.1 Rahmenbedingungen des Standorts	5
4.2 Implementierung der Open Library und erste Erfahrungen	5
5. Projektplanung und Methodik	6
5.1 Forschungsdesign	6
5.2 Fragebogen und Erhebung	7
5.3 Statistikdaten und Auswertung	7
5.4 Grenzen der Untersuchung	8
6. Kennzahlen zur Nutzung	8
6.1 Ausleihen und Besuche 2022–2025	8
6.2 Open-Library-Zutritte nach Tag und Uhrzeit.....	9
6.3 Zutritte nach Altersgruppen	9
7. Ergebnisse der Nutzer*innenbefragung	10
7.1 Stichprobe und Nutzungshäufigkeit.....	10
7.2 Bekanntheit der Open Library und ihrer Funktionen	10
7.3 Gesamteindruck und Sicherheitsempfinden	11
7.4 Bewertung der Rahmenbedingungen	12
7.5 Altersgrenze und weitere Einschätzungen	12
7.6 Offene Rückmeldungen	13
8. Herausforderungen und Sicherheitsaspekte.....	14
8.1 Nutzungskonflikte und Vorfälle	14
8.2 Anpassung des Sicherheitskonzepts	15

9. Diskussion und Empfehlungen	16
9.1 Beantwortung der Leitfragen	16
9.2 Standort Margareten und übertragbare Erkenntnisse	17
9.3 Maßnahmen für bestehende und neue Open Libraries	17
10. Reflexion	18
10.1 Reflexion des Projekts.....	18
10.2 Persönliche Reflexion.....	19
Anhang.....	20
Anhang 1: Fragebogen „Open Library (OL) – Ihre Erfahrungen“	20
Anhang 2: Statistische Kennzahlen.....	21
Literaturverzeichnis	22

1. Einleitung

Die Bücherei Margareten im 5. Wiener Gemeindebezirk ist eine von 37 Zweigstellen der Stadt Wien – Büchereien. Seit ihrer Eröffnung 1995 versorgt sie ein heterogenes Publikum aus dem Grätzl mit Literatur, Medien und einem vielfältigen Veranstaltungsprogramm; auf rund 433 m² verteilt sich ein Bestand von knapp 20.000 Medien, der zuletzt gezielt thematisch geschärft wurde.

Nach einer Soft-Opening-Phase ab September 2023 wird der Standort seit Jänner 2024 offiziell als Open Library betrieben. Zugänglich ist die Bücherei nun Montag bis Freitag von 10 bis 22 Uhr: 24 Wochenstunden mit anwesendem Personal und zusätzlich 36 Stunden personallos, vor allem in der Mittagszeit, am Mittwoch und in den Abendstunden.

Die erweiterten Öffnungszeiten bieten neue Möglichkeiten – für Berufstätige, Studierende, Menschen mit Betreuungspflichten und für Jugendliche, die am Abend einen konsumfreien Aufenthaltsort suchen. Sie verändern aber auch die Anforderungen an Sicherheit, Aufsicht und Raumkultur. Fällt die ständige Präsenz des Teams weg, treffen unterschiedliche Erwartungen an den Raum unmittelbarer aufeinander: konzentriert Lernende auf der einen, Gruppen, die die Bücherei als Treffpunkt verstehen, auf der anderen Seite. Damit rückt die Frage in den Vordergrund, wie sich Hausordnung und Schutz der Besucher*innen auch ohne Personal verlässlich gewährleisten lassen.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie die Open Library in Margareten tatsächlich genutzt und wahrgenommen wird. Die Kennzahlen der Jahre 2024 und 2025 zeigen einen deutlichen Anstieg von Ausleihen und Besuchen. Die Zutrittsdaten weisen zugleich auf eine breite Nutzung durch verschiedene Altersgruppen hin. Gleichzeitig dokumentieren die Feedbackbögen wiederkehrende Störungen, die sich mit den Beobachtungen des Teams decken.

Die Arbeit verbindet eine Nutzer*innenbefragung mit Statistiken zu Ausleihen, Besuchen mit Ausleihe und Open-Library-Zutritten. In der Folge werden subjektive Einschätzungen mit Kennzahlen verknüpft und dadurch Entwicklungen im Zeitverlauf nachvollziehbar gemacht. Ziel ist die interne Qualitätsentwicklung der Bücherei Margareten; zugleich sollen die Erfahrungen anderen Büchereien mit bestehenden oder geplanten Open-Library-Modellen als praxisnahes Beispiel dienen.

2. Leitfragen

Aus dieser Ausgangssituation ergeben sich drei Leitfragen, die den roten Faden der folgenden Kapitel bilden:

1. Wie haben sich Ausleihen, Besuche und Zutritte seit Einführung der Open Library am Standort Margareten entwickelt, und wie verteilen sich die registrierten Zutritte auf die Altersgruppen?
2. Wie bewerten die Nutzer*innen die Open Library insgesamt – vor allem im Hinblick auf Sicherheit, Ruhe, Verständlichkeit des Angebots und technische Abläufe?
3. Welche Probleme und Verbesserungswünsche nehmen die Nutzer*innen wahr, welche Konsequenzen ergeben sich daraus für Öffnungszeiten, Sicherheitskonzept und Kommunikation, und welche Handlungsempfehlungen sind auf andere Büchereien mit Open-Library-Konzept übertragbar?

3. Theoretischer Hintergrund

3.1 Open-Library-Konzepte

Unter „Open Library“ wird im deutschsprachigen Büchereiwesen ein Betriebsmodell verstanden, bei dem Büchereiräume über ein elektronisches Zutrittssystem auch außerhalb der personell besetzten Öffnungszeiten genutzt werden können. Der Eintritt erfolgt in der Regel über die Büchereikarte; im Inneren stehen Selbstverbuchungsgeräte für Ausleihe und Rückgabe bereit, ergänzt durch Videoüberwachung, Alarmanlagen und eine automatisierte Gebäude- und Lichtsteuerung. Ziel ist es, den Zugang zu Medien, Arbeitsplätzen und Aufenthaltsbereichen zeitlich auszuweiten, ohne die Personalressourcen im gleichen Maß erhöhen zu müssen.¹

Wie diese Grundausstattung konkret aussieht, zeigt sich am Beispiel des Hamburger FlexiBib-Modells: RFID-Etiketten für die Selbstverbuchung, über die Büchereikarte gesteuerte automatische Türen, Videoüberwachung mit einer Löschfrist von 72 Stunden sowie alarmgesicherte Gates bilden

¹ Drude, Vivien: Das Open-Library-Konzept. Eine Analyse und Handlungsempfehlungen für Öffentliche Bibliotheken. Bachelorarbeit, Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg 2017, S. 6. Online: <http://hdl.handle.net/20.500.12738/8020>; letzter Aufruf: 05.06.2026.

die technische Basis für den unbeaufsichtigten Betrieb.² Leitfäden aus dem deutschsprachigen Raum betonen zugleich, dass sich das Modell auf Häuser sehr unterschiedlicher Größe übertragen lässt – von der kleinen Zweigstelle bis zur großen Bücherei mit ausgedehnten Öffnungszeiten von früh bis spät.³

Internationale Erfahrungen, vor allem aus Dänemark, aber auch aus Deutschland und der Schweiz, zeigen, dass Open-Library-Modelle zu steigenden Ausleih- und Besuchszahlen führen können, wenn die technischen und organisatorischen Voraussetzungen sorgfältig geplant werden. Ein Gutachten des IZT weist allerdings darauf hin, dass die Frequenz in den personallosen Zeiten deutlich niedriger liegt als im Thekenbetrieb – in den untersuchten Häusern erreichten die unbesetzten Stunden im Mittel nur rund ein Drittel der sonst üblichen Besuchszahlen.⁴ Der Zugewinn entsteht also weniger durch eine gleichmäßig hohe Auslastung als durch die Erschließung von Rand- und Abendzeiten, in denen eine klassische Öffnung häufig gar nicht oder nur eingeschränkt möglich ist.

In der Fachdiskussion herrscht Einigkeit darüber, dass die Open Library als Ergänzung und nicht als Ersatz des personalbesetzten Betriebs zu verstehen ist. Der persönliche Kontakt zum Büchereiteam bleibt ein zentraler Bestandteil des Serviceangebots und spielt auch für die Akzeptanz eine wichtige Rolle.⁵

3.2 Risiken, Sicherheit und Verhalten

Mit personallosen Öffnungszeiten sind Risiken verbunden, die in der Fachliteratur und in Gutachten zu „personalfreien Öffnungszeiten“ intensiv diskutiert werden. Genannt werden vor allem Befürchtungen in Bezug auf Vandalismus, Diebstahl, unerwünschtes Verhalten, Störungen durch laute Gruppen und sicherheitsrelevante Vorfälle. Gerade weil in Open-Library-Zeiten kein Personal vor Ort ist, rückt die Frage nach einem tragfähigen Sicherheitskonzept in den Mittelpunkt: Zutrittskontrolle, Videoüberwachung, Alarmknöpfe, Hausordnung und klare Deeskalationswege

² Heigus, Alisha: Öffentliche Bibliotheken als Open Libraries. Der Trend „Open Library“ am Beispiel der Bücherhallen Hamburg. In: API Magazin, Bd. 6 Nr. 2 (2025). Online: <https://journals.sub.uni-hamburg.de/hup3/apimagazin/article/view/250>; letzter Aufruf: 05.06.2026.

³ Weibel, Roman: 365-Tage-Bibliothek. Online: <https://bibliuster-expert.jimdofree.com/365-tage-bibliothek/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.

⁴ Kluge, Jakob/Zwiers, Jakob: Personallose Betriebszeiten in öffentlichen Bibliotheken. Abschätzung sozio-technischer Folgen und Handreichungen für die Implementierung in Berlin-Spandau. Berlin: IZT – Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung 2019, S. 24. Online: https://www.izt.de/media/2022/10/IZT_Gutachten_Personalfreie_Oeffnungszeiten.pdf; letzter Aufruf: 05.06.2026.

⁵ Kompetenznetzwerk für Bibliotheken (knb): Open Library. Online: <https://bibliotheksportal.de/fuer-bibliotheken/management/strategie-und-planung/open-library/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.

müssen so aufeinander abgestimmt sein, dass sowohl der Schutz von Personen und Sachgütern als auch der Datenschutz gewahrt bleibt.

Bemerkenswert ist, dass sich die häufig geäußerten Vandalismus- und Diebstahlsbefürchtungen in der Praxis nur eingeschränkt bestätigen. Das IZT-Gutachten kommt für die untersuchten Häuser zu dem Ergebnis, dass sich in den personallosen Zeiten keine nennenswerten Anstiege bei Sachbeschädigungen oder Diebstählen feststellen ließen; deutlicher treten stattdessen Nutzungskonflikte in dicht besiedelten, urbanen Umfeldern hervor.⁶

Erfahrungsberichte aus bestehenden Open Libraries bestätigen dieses Bild. Besonders im Fokus stehen Lärm und Gruppenverhalten – etwa, wenn Lernende und Jugendliche mit unterschiedlichen Erwartungen an den Raum aufeinandertreffen.⁷ Viele Büchereien reagieren mit einer Kombination aus technischen Maßnahmen, sichtbarer Hausordnung, punktueller Präsenz von Sicherheitsdiensten, Kooperationen mit Polizei oder Jugendeinrichtungen und klaren Regelungen zu Hausverboten. Die Balance zwischen einer offenen, niederschweligen Nutzung und der Sicherung eines respektvollen Miteinanders ist dabei eine zentrale Herausforderung.⁸

3.3 Bücherei als „Dritter Ort“

Das Konzept der Bücherei als „Dritter Ort“ beschreibt Büchereien als Orte jenseits von Zuhause und Arbeitsplatz, an denen Menschen sich freiwillig aufhalten, lernen, lesen, arbeiten und einander begegnen können, ohne konsumieren zu müssen.⁹ In den vergangenen Jahren haben viele öffentliche Büchereien ihre Räume entsprechend weiterentwickelt: flexible Möblierung, Zonen für unterschiedliche Nutzungsarten, hohe Aufenthaltsqualität und die Öffnung hin zu vielfältigen Zielgruppen sind dabei zentrale Stichworte.¹⁰

Open-Library-Modelle erweitern den Zugang zu diesem „Dritten Ort“ zeitlich. Gleichzeitig treten unterschiedliche Erwartungen an Lern-, Treff- und Rückzugsräume deutlicher hervor. Deshalb

⁶ Kluge/Zwiers: Personallose Betriebszeiten in öffentlichen Bibliotheken, a.a.O., S. 31.

⁷ Büchereiservice: Open Library. In: Büchereiservice (buechereiservice.at), Blog. Online: <https://buechereiservice.at/blog/open-library/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.

⁸ Hoyer, Silke/Ahanda, Antje/Schweizer, Sabine/Seitz, Christian: Zukunft Bibliothek: Open-Library-Strategien am Beispiel der Universitätsbibliothek Mainz. In: GMS Medizin – Bibliothek – Information 25 (2025), Nr. 1, Doc08. DOI: 10.3205/mbi000621.

⁹ Oldenburg, Ray: The Great Good Place. Cafés, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community. New York: Paragon House 1989, zit. nach: Deutscher Bibliotheksverband (dbv)/Kompetenznetzwerk für Bibliotheken: Der Dritte Ort. Online: <https://bibliotheksportal.de/ueber-bibliotheken/die-bibliothek-als-dritter-ort/dritter-ort/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.

¹⁰ Deutscher Bibliotheksverband (dbv)/Kompetenznetzwerk für Bibliotheken: Der Dritte Ort, a.a.O.

braucht es auch in personallosen Zeiten eine verständliche Raum- und Rücksichtnahmekultur. Nutzer*innenbefragungen helfen dabei, Atmosphäre, Sicherheit und Konflikte sichtbar zu machen.

4. Die Bücherei Margareten und die Open Library

4.1 Rahmenbedingungen des Standorts

Die Bücherei Margareten liegt im Erdgeschoß einer Gemeindebauanlage im Maria-Restituta-Hof, verfügt über einen barrierefreien Zugang und einen kleinen Lesegarten, der bereits als „Library Gardening“ genutzt wurde. Die Innenfläche von rund 433 m² verteilt sich auf einen Kinder- und Jugendbereich, einen Erwachsenenbereich mit Belletristik und Sachliteratur, Arbeitsplätze sowie eine kleine Veranstaltungszone.

Der Medienbestand umfasst knapp 20.000 Medien und wurde in den letzten Jahren gezielt inhaltlich profiliert. Schwerpunkte sind Umwelt und Nachhaltigkeit, Frauen/Feminismus/Gender, englischsprachige Medien sowie der Bereich „New Adult“, der von Jugendlichen und jungen Erwachsenen besonders stark nachgefragt wird. Die Bücherei liegt in einem sozial und kulturell heterogenen Umfeld mit vielen Familien, Studierenden und alleinstehenden Erwachsenen; sie arbeitet eng mit Volksschulen, Kindergärten und anderen Einrichtungen im Bezirk zusammen. Die regulären Öffnungszeiten umfassen 24 Stunden pro Woche; durch die Open Library erweitert sich die Zugänglichkeit auf insgesamt 60 Stunden.¹¹

4.2 Implementierung der Open Library und erste Erfahrungen

Die technischen Voraussetzungen wurden bereits 2019 geschaffen. Im Zuge eines Umbaus wurden ein elektronisches Zutrittssystem, ein angepasstes Tür- und Alarmanlagensystem, Videoüberwachung ausgewählter Bereiche, Notschalter und ein eigener Server für die Aufzeichnungen installiert; parallel dazu wurde die Raumstruktur überarbeitet und die Kinderbibliothek erweitert. In den Folgejahren wurden diese Komponenten im Regelbetrieb stabilisiert, ohne die Open Library sofort vollständig in Betrieb zu nehmen. Zur Infrastruktur zählt auch ein gut sichtbar platzierter Alarmknopf, der in den personallosen Zeiten als direkt erreichbare Notfallmöglichkeit dient.

¹¹ Büchereien Wien: Open Library. Online: <https://buechereien.wien.gv.at/Buechereien-Wien/Benutzung/Open-Library>; letzter Aufruf: 05.06.2026.

Die Zugangsregeln des Standorts sind dabei bewusst niederschwellig gewählt: Zutritt zur Open Library haben alle Leser*innen ab 14 Jahren mit gültiger Büchereikarte. Damit geht Margareten einen anderen Weg als Häuser, die den personallosen Betrieb erst ab 18 Jahren freigeben und unbegleiteten Minderjährigen den Zutritt in dieser Zeit verwehren.¹² Gerade diese offene Altersregelung erweist sich in der Folge als einer der zentralen Diskussionspunkte.

Ab September 2023 begann eine Soft-Opening-Phase, in der das Zutrittssystem testweise aktiviert wurde und erste, teils noch sehr geringe Zutritte in den Abendstunden und am Mittwoch verzeichnet wurden. Mit 1. Jänner 2024 wurde die Open Library offiziell eingeführt.

Mit der Einführung der Open Library gingen auch merkliche Zuwächse bei den Ausleihen und den Besuchen mit Ausleihe einher. Gleichzeitig kam es vor allem abends zu wiederkehrenden Konflikten, die von Lärm bis zu einzelnen schwereren Vorfällen reichten. Darauf reagierte das Team mit Anpassungen des Sicherheitskonzepts, einer zeitweisen Security-Präsenz und einer engeren Zusammenarbeit mit Polizei und Jugendeinrichtungen. Kapitel 8 beschreibt diese Erfahrungen näher.

5. Projektplanung und Methodik

5.1 Forschungsdesign

Die Evaluierung erfolgte in vier Arbeitsschritten: Zunächst wurden die Leitfragen und verfügbaren Kennzahlen festgelegt. Danach entstand der Papierfragebogen, der im Frühjahr 2025 ausgelegt wurde. Im dritten Schritt wurden die abgegebenen Fragebögen sowie die Jahres- und Zutrittsstatistiken ausgewertet. Insgesamt wurden 57 Fragebögen abgegeben; 44 davon konnten in die Auswertung einbezogen werden. Abschließend wurden die verwendeten Datenquellen gegenübergestellt und Empfehlungen abgeleitet. Konzeption, Erhebung und Auswertung lagen bei mir als Zweigstellenleiter; Rückmeldungen des Teams flossen ergänzend ein.

Das Vorgehen verbindet quantitative Kennzahlen mit qualitativen Rückmeldungen. Die Statistik zeigt Entwicklungen, erklärt aber keine Ursachen; die Befragung liefert mögliche Hintergründe, erlaubt jedoch keine Aussagen über das gesamte Publikum. Diese Einschränkungen wurden bei der Interpretation berücksichtigt.

¹² Heigus: Öffentliche Bibliotheken als Open Libraries, a.a.O.

5.2 Fragebogen und Erhebung

Für die Nutzer*innenbefragung wurde ein standardisierter Papierfragebogen entwickelt, der im Frühjahr 2025 in der Bücherei Margareten auslag. Der Fragebogen richtete sich an Personen ab 14 Jahren, die das Angebot der Open Library kennen oder nutzen, und konnte anonym ausgefüllt werden.

Der Bogen gliedert sich in mehrere Abschnitte. Zu Beginn werden demografische Basisdaten erhoben (Alter, Geschlecht, Postleitzahl), um die Stichprobe grob zu beschreiben. Ein direkter Vergleich mit den Zutrittsstatistiken ist aufgrund der abweichenden Alterskategorien nur eingeschränkt möglich. Es folgen Fragen zur Bekanntheit und Nutzung der Open Library („Wussten Sie, dass die Bücherei Margareten eine Open Library ist?“; „Haben Sie unsere Open Library schon genutzt?“) sowie zur Besuchshäufigkeit.

Im Hauptteil werden der Gesamteindruck auf einer Schulnotenskala von 1 bis 5 und das subjektive Sicherheitsempfinden auf einer Skala von 1 (sehr unsicher) bis 10 (absolut sicher) erhoben. Eine Skala mehrerer Aussagen erfasst Einschätzungen zu Öffnungszeiten, technischer Funktionsweise, Ruhe im Raum, Verhalten anderer Nutzer*innen, Informationsstand von Nutzer*innen und deren Zufriedenheit; hinzu kommen Fragen zu konkreten Nutzungszwecken und zum Wissen über Alarmknopf, Videoüberwachung und Altersgrenze. Abschließend bietet der Fragebogen Raum für offene Rückmeldungen. Der vollständige Bogen findet sich in Anhang 1.

5.3 Statistikdaten und Auswertung

Neben der Befragung werden die Jahresstatistiken 2022–2025 zu Ausleihen und Besuchen mit Ausleihe sowie die Zutrittsstatistiken der Open Library nach Wochen, Zeiten und Altersgruppen herangezogen. Sie stammen aus dem internen Berichtswesen der Stadt Wien – Büchereien.

Die Auswertung erfolgt überwiegend deskriptiv. Für die Jahresstatistiken werden Gesamtwerte und prozentuale Verteilungen nach Lesergruppen dargestellt, um Veränderungen im Zeitverlauf zu erkennen. Die Open-Library-Zutritte werden nach Wochen und Tageszeiten betrachtet, um Nutzungsschwerpunkte sichtbar zu machen, und nach Altersgruppen ausgewertet. Dabei ist zu beachten, dass die Statistik Zutrittsvorgänge und nicht unterschiedliche Personen zählt: Mehrfachzutritte derselben Person gehen mehrfach ein. Die Ergebnisse werden anschließend mit den Befragungsdaten in Beziehung gesetzt.

5.4 Grenzen der Untersuchung

Die Aussagekraft der Daten ist in mehreren Punkten begrenzt. Die Befragung basiert auf einer kleinen, nicht repräsentativen Stichprobe; durch die freiwillige Teilnahme ist zudem eine Selbstselektion möglich. Die Alterskategorien des Fragebogens unterscheiden sich von jenen der Zutrittsstatistik, weshalb beide Datensätze nur eingeschränkt direkt vergleichbar sind. Die Kennzahl „Besuche mit Ausleihe“ erfasst keine Aufenthalte ohne Ausleihe. Da parallel zur Einführung der Open Library auch Bestandsarbeit und Öffentlichkeitsarbeit weiterentwickelt wurden und kein Kontrollstandort einbezogen wurde, lassen sich Veränderungen nicht eindeutig der Open Library zuschreiben.

6. Kennzahlen zur Nutzung

6.1 Ausleihen und Besuche 2022–2025

Die Jahresstatistiken zeigen, dass sich die Nutzung der Bücherei Margareten seit 2022 deutlich intensiviert hat (Tabelle A, Anhang 2). Die Gesamtzahl der Ausleihen lag 2022 bei 69.650, sank 2023 leicht auf 66.997 und stieg im ersten vollen Open-Library-Jahr 2024 deutlich auf 83.010 sowie 2025 weiter auf 91.870. Damit verzeichnet die Zweigstelle innerhalb von drei Jahren einen Zuwachs von rund einem Drittel.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den Besuchen mit Ausleihe: 18.052 Besuchen im Jahr 2022 stehen 18.981 im Jahr 2023 gegenüber; 2024 steigt die Zahl auf 23.887 und 2025 weiter auf 26.857.

Besonders der Sprung zwischen 2023 und 2024 – also im ersten Jahr nach offizieller Einführung der Open Library – ist deutlich und entspricht bei den Besuchen mit Ausleihe einem Zuwachs von etwa 26 %. Eine eindeutige Zuordnung dieser Entwicklung zur Open Library ist jedoch nicht möglich, da parallel intensive Bestandsarbeit und Schwerpunktsetzungen stattfanden. Aufgrund des zeitlichen Zusammenhangs und der zusätzlichen Öffnungszeiten ist ein Beitrag der Open Library zur erhöhten Nutzung plausibel. Wie groß dieser Beitrag ist, lässt sich anhand der vorliegenden Daten jedoch nicht bestimmen; auch Bestandsentwicklung und Öffentlichkeitsarbeit können die Entwicklung beeinflusst haben.

Die Verteilung der Ausleihen nach Lesergruppen verdeutlicht zudem eine Verschiebung zugunsten der Erwachsenen. 2022 entfielen rund 61 % der Ausleihen auf Kinder und etwa 36 % auf Erwachsene; bis 2025 sinkt der Kinderanteil auf knapp 53 %, der Erwachsenenanteil steigt auf gut

43 %. Bei den Besuchen zeigt sich ein ähnlicher Trend: Der Erwachsenenanteil steigt von rund 45 % (2022) auf knapp 50 % (2025), während der Kinderanteil zwar zurückgeht, aber sehr hoch bleibt. Diese Verschiebung fällt zeitlich mit der Einführung der Open Library zusammen; ein ursächlicher Zusammenhang lässt sich mit den vorliegenden Daten jedoch nicht eindeutig nachweisen.

6.2 Open-Library-Zutritte nach Tag und Uhrzeit

Die Zutrittsstatistiken geben einen guten Überblick über die Nutzung der personallosen Zeiten. Nach dem Soft-Opening im Herbst 2023 stiegen die Zahlen rasch an und erreichen gegen Jahresende ein erstes stabiles Niveau. Im ersten vollen Betriebsjahr 2024 liegen die wöchentlichen Zutritte überwiegend bei rund 70 bis 90, einzelne Wochen überschreiten 100. 2025 hält dieses Niveau an, mit mehreren Wochen im dreistelligen Bereich.

Bei der Betrachtung der Tageszeiten zeigt sich, dass die Open Library vor allem in den Abendstunden zwischen 18:00 und 22:00 Uhr genutzt wird, also in dem Zeitfenster, in dem der Standort an allen Wochentagen ausschließlich im Open-Library-Modus zugänglich ist. Deutlich sichtbar ist auch die Nutzung der Mittagsstunde von 12:00 bis 13:00 Uhr, in der der Zugang über das Open-Library-Zutrittssystem erfolgt. Eine besondere Stellung nimmt der Mittwoch ein: An diesem Tag findet kein personalbesetzter Betrieb statt, der Standort ist ganztägig ausschließlich über die Open Library zugänglich.

6.3 Zutritte nach Altersgruppen

Im betrachteten Untersuchungszeitraum wurden insgesamt 8.956 Zutritte registriert (Tabelle B, Anhang 2). Die Altersgruppe der 35- bis 44-Jährigen weist mit 1.953 Zutritten (21,8 %) den höchsten Wert auf, gefolgt von den 25- bis 34-Jährigen mit 1.526 (17,0 %). Auf die Gruppen ab 25 Jahren entfallen zusammen rund 73 % aller Zutritte. Die 17- bis 24-Jährigen und die 55- bis 64-Jährigen liegen mit jeweils 14,4 % nahezu gleichauf; die 14- bis 16-Jährigen erreichen 1.133 Zutritte (12,7 %). Damit zeigt die Zutrittsstatistik vor allem eine breite Nutzung im Erwachsenenalter.

Die 1.133 Zutritte der 14- bis 16-Jährigen sind für ein Altersband von nur drei Jahrgängen dennoch beachtlich. Daraus lässt sich aber keine Überrepräsentation ableiten: Die Statistik enthält weder die Zahl unterschiedlicher Nutzer*innen noch Vergleichswerte zur Altersstruktur im Einzugsgebiet. Sie zeigt lediglich, wie viele Zutrittsvorgänge den jeweiligen Altersgruppen zugeordnet wurden.

Insgesamt erreicht die Open Library ein breites Publikum. Am stärksten ist die Nutzung bei den 25- bis 44-Jährigen. Die Rückmeldungen nennen das Ausleihen und Zurückgeben nach Arbeit oder Schule ebenso wie die Nutzung als Lern- und Aufenthaltsort.

7. Ergebnisse der Nutzer*innenbefragung

Die nachfolgenden Auswertungen beziehen sich auf 44 Fragebögen. Die Darstellung folgt der Struktur des Erhebungsinstruments: demografische Angaben, Nutzung, Bewertungen, Informationsstand, Altersgrenze und offene Rückmeldungen.

7.1 Stichprobe und Nutzungshäufigkeit

Die Stichprobe ist deutlich von Jugendlichen und jungen Erwachsenen geprägt. 18 Personen (41 %) sind 14–17 Jahre alt, 11 Personen (25 %) 18–29 Jahre, 6 Personen (14 %) 30–44 Jahre, 4 Personen (9 %) 45–59 Jahre und 5 Personen (11 %) 60 Jahre oder älter. Damit stammen zwei Drittel der Rückmeldungen (66 %) von Jugendlichen und jungen Erwachsenen unter 30 Jahren, ein Drittel (34 %) von Personen ab 30 Jahren. Die Geschlechterverteilung ist nahezu ausgeglichen: Von 42 Personen mit Angabe identifizierten sich 20 (48 %) als weiblich und 22 (52 %) als männlich; zwei Personen machten keine Angabe.

Beim Wohnort zeigt sich eine klare lokale Verankerung: 36 von 43 Personen (84 %) gaben eine Postleitzahl des 5. Bezirks an; 7 Personen (16 %) nannten Postleitzahlen anderer Bezirke (u. a. 4., 6., 10., 12.).

Die Frage zur Besuchshäufigkeit zeigt eine Zweiteilung zwischen intensiven Nutzer*innen und Gelegenheitsbesucher*innen. Drei Personen (7 %) nutzen die Open Library beinahe täglich, neun Personen (20 %) mehrmals pro Woche und sieben Personen (16 %) etwa einmal pro Woche. Damit geben 19 von 44 Personen (43 %) an, die Open Library mindestens wöchentlich zu nutzen. Die übrigen 25 Personen (57 %) verwenden das Angebot unregelmäßig oder seltener – etwa „bei Bedarf“, vor allem für späte Rückgaben, spontane Ausleihen oder einzelne Lern- und Arbeitsphasen.

7.2 Bekanntheit der Open Library und ihrer Funktionen

Die Einstiegsfragen zur Bekanntheit zeigen, dass das Konzept der Open Library am Standort gut verankert ist. Ein sehr großer Teil der Befragten wusste bereits vor dem Ausfüllen des Fragebogens, dass die Bücherei Margareten eine Open Library ist, und ein überwiegender Teil hat das Angebot

mindestens einmal genutzt. Nur wenige Personen gaben an, die Open Library bisher nicht zu kennen; diese gehören überwiegend zu älteren Altersgruppen oder zu Gelegenheitsnutzer*innen.

Bei den Fragen zu einzelnen Funktionen der Open Library ergab sich ein aufschlussreiches Gefälle. Nahezu alle Befragten (rund 95 %) wussten, dass während der Open-Library-Zeiten Medien selbstständig ausgeliehen und zurückgegeben werden können; auch die Altersgrenze von 14 Jahren war einer deutlichen Mehrheit (etwa 88 %) bekannt. Deutlich geringer war die Bekanntheit der Sicherheitsfunktionen: Nur etwa die Hälfte gab an, den Alarmknopf wahrgenommen oder seine Funktion verstanden zu haben; Ähnliches gilt für die Videoüberwachung. Das Grundprinzip – Zugang und Selbstverbuchung – wurde also gut vermittelt, während Sicherheits- und Notfalloptionen noch nicht ausreichend sichtbar sind.

7.3 Gesamteindruck und Sicherheitsempfinden

Der Gesamteindruck der Open Library wurde mithilfe einer Schulnotenskala von 1 (sehr gut) bis 5 (nicht genügend) erhoben. 21 von 44 Personen (48 %) vergaben die Note „1 – sehr gut“, 18 Personen (41 %) die Note „2 – gut“. Vier Personen (9 %) entschieden sich für „3 – befriedigend“, eine Person (2 %) gab die Note „5 – nicht genügend“; die Note „4“ wurde nicht gewählt. Aus dieser Verteilung ergibt sich ein Durchschnittswert von rund 1,7.

Das Ergebnis ist klar positiv: 39 von 44 Befragten (89 %) bewerteten die Open Library mit „sehr gut“ oder „gut“. Gleichzeitig sollen die fünf kritischeren Bewertungen nicht ausgeblendet werden. Sie zeigen, dass das Angebot zwar eine sehr hohe Zustimmung erreicht, einzelne Erfahrungen aber deutlich weniger positiv ausfallen.

Das subjektive Sicherheitsempfinden wurde auf einer Skala von 1 (sehr unsicher) bis 10 (absolut sicher) abgefragt. Der Mittelwert liegt bei 9,3, die meisten Nennungen konzentrieren sich auf die Werte 8, 9 und 10. Mehr als 90 % der Befragten gaben einen Wert von 8 oder höher an; nur wenige wählten Werte im Bereich von 5 bis 7, Werte unter 5 wurden nicht vergeben. Die Nutzer*innen fühlen sich damit überwiegend sicher in der Open Library, trotz der Abwesenheit von Personal.

Aufschlussreich ist der Kontrast zur Wahrnehmung von Lärm und Gruppenverhalten (siehe Kapitel 7.4): Das allgemeine Sicherheitsempfinden ist hoch, die Atmosphäre wird aber nicht durchgehend als ruhig erlebt. Sicherheit und Aufenthaltsqualität sind daher getrennt zu betrachten. Auch bei einem hohen Sicherheitswert kann Lärm den Aufenthalt deutlich beeinträchtigen.

7.4 Bewertung der Rahmenbedingungen

Die Fragen zu den Rahmenbedingungen erlaubten eine differenzierte Bewertung einzelner Aspekte. Bei der Aussage „Die Ausleihe und Rückgabe funktionieren problemlos“ ergab sich die höchste Zustimmung: Rund 95 % stimmten „zu“ oder „voll zu“, Ablehnung gab es kaum. Die Selbstverbuchung funktioniert aus Sicht der Nutzer*innen damit weitgehend reibungslos.

Die Open-Library-Öffnungszeiten wurden ebenfalls überwiegend positiv beurteilt: Etwa drei Viertel empfanden sie als ausreichend. In den Freitextfeldern tauchte jedoch bei verschiedenen Altersgruppen der Wunsch auf, zusätzlich am Wochenende – insbesondere am Samstag – Open-Library-Betrieb anzubieten. Die derzeitige Ausweitung wird also als deutlicher Fortschritt erlebt, deckt aber noch nicht alle Bedürfnisse ab.

Deutlich kritischer fielen die Antworten zur Ruhewahrnehmung aus. Nur ungefähr 52 % der Befragten stimmten der Aussage zu, dass es in der Open Library „angenehm ruhig“ sei. Die übrigen knapp 48 % kreuzten „teils/teils“ oder eine ablehnende Antwortmöglichkeit an. Parallel dazu stimmte ein relevanter Teil der Aussage zu, dass es „Probleme mit Gruppen von Nutzer*innen“ gebe. Auch wenn nicht alle hier eine Zustimmung ankreuzen, zeigt die Kombination beider Punkte, dass die Bücherei keineswegs durchgehend als ruhig wahrgenommen wird und dass laute Gruppen als Problem gesehen werden – insbesondere in den Abendstunden.

Beim Informationsstand ergibt sich ein gemischtes Bild. Verbesserungsbedarf besteht vor allem bei Beschilderung und visueller Kommunikation. In einzelnen offenen Rückmeldungen wurde zudem die mündliche Information durch das Team während der regulären Öffnungszeiten angesprochen.

7.5 Altersgrenze und weitere Einschätzungen

Bei der Frage nach der derzeitigen Altersgrenze von 14 Jahren hielten 25 Personen (57 %) die bestehende Regelung für passend. 15 Personen (34 %) sprachen sich für eine Anhebung auf 16 oder 18 Jahre aus. Vier Personen (9 %) nutzten die Antwortmöglichkeit „andere“ für den Wunsch nach einer niedrigeren Grenze.

Die Begründungen für eine Anhebung bezogen sich fast durchgehend auf Ruhe und Sicherheit: Eine höhere Altersgrenze wurde mit der Hoffnung verknüpft, dass sich dadurch problematische Situationen verringern und das Lernklima verbessern würde. Auffällig ist, dass auch einige jüngere Nutzer*innen – also Personen, die selbst von einer Anhebung betroffen wären – diesen Vorschlag unterstützen. Die wenigen Stimmen für eine Senkung argumentierten mit Inklusion und dem

Wunsch, jüngeren Geschwistern oder Kindern früher Zugang zu ermöglichen, zumindest in Begleitung.

Insgesamt ist die Altersgrenze für viele Nutzer*innen mit dem Verhalten einzelner Jugendgruppen verknüpft. Zugleich hält eine Mehrheit der Befragten die bestehende Regelung für passend. Daraus ergibt sich keine eindeutige Grundlage für eine pauschale Anhebung. Sinnvoll erscheint vielmehr, zunächst verhaltensbezogene Maßnahmen zu prüfen und jede Änderung der Altersregelung nachvollziehbar zu begründen und zu kommunizieren.

7.6 Offene Rückmeldungen

Die offenen Rückmeldungen lieferten eine Fülle an qualitativen Hinweisen, die sich grob in drei Bereiche gliedern lassen: Atmosphäre und Verhalten, Infrastruktur sowie grundsätzliche Bewertung der Open Library.

Im Bereich Atmosphäre und Verhalten wurden wiederholt Lärm und störende Gruppen angesprochen. Einzelne Nutzer*innen beschrieben, dass sie nach 18 Uhr manchmal kaum mehr konzentriert arbeiten könnten, weil Gruppen den Raum „vereinnahmen“, laut telefonieren, Musik hören oder andere Besucher*innen anpöbeln. Manche wünschten sich klarere Hinweise auf die Hausordnung und eine konsequentere Durchsetzung von Regeln. Eine unmittelbare Durchsetzung ist während der personallosen Zeiten allerdings nur eingeschränkt möglich; Verstöße können teilweise erst im Nachhinein anhand der Zutrittsdaten und Videoaufzeichnungen nachvollzogen werden.

Unter Infrastruktur wurde vor allem die Toilettensituation in den Abendstunden kritisiert. Mehrere Personen wiesen darauf hin, dass es problematisch sei, wenn während der Open-Library-Zeiten keine Toiletten zur Verfügung stehen. Aus betrieblicher Sicht ist eine Öffnung der Sanitärräume in den personallosen Zeiten derzeit allerdings nicht umsetzbar: Die Toilettenbereiche können aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes nicht in das Videoüberwachungskonzept einbezogen werden, das die übrigen Räume absichert. Ohne Personal vor Ort und ohne jede Einsehbarkeit ließen sich Vandalismus, Missbrauch oder Notfälle dort nicht erkennen, weshalb sie außerhalb der personalbesetzten Zeiten geschlossen bleiben. Andere Kommentare betrafen das Raumklima (Hitze im Sommer), den Wunsch nach mehr Steckdosen und eine bessere Orientierung im Regalbereich.

Daneben finden sich zahlreiche positive Rückmeldungen. Nutzer*innen betonten, wie wichtig die Open Library für sie sei – etwa, weil sie nach der Arbeit oder nach der Schule noch schnell Medien

holen oder zurückgeben könnten, weil sie einen sicheren, konsumfreien Aufenthaltsort am Abend bietet oder weil sie spontan einen Lernplatz brauchen.

In der Gesamtschau wird die Open Library als sehr wertvolles, gut funktionierendes Angebot wahrgenommen. Dabei sollte jedoch nicht vergessen werden, dass die Open Library als Zusatzangebot zu verstehen ist; zugleich erwarten die Nutzer*innen, dass an den Schwachstellen (Lärm, Gruppen, Toiletten, Information) weitergearbeitet wird.

8. Herausforderungen und Sicherheitsaspekte

8.1 Nutzungskonflikte und Vorfälle

Die Beschwerden richten sich nicht gegen Jugendliche als gesamte Gruppe, sondern betreffen vor allem wiederkehrende Situationen mit einzelnen Jugendgruppen, die Regeln zu Ruhe und Rücksichtnahme nicht einhalten. Typische Situationen reichen von lauten Unterhaltungen, Musikhören und Telefonieren über das Besetzen von Sofas und Arbeitsplätzen bis hin zu respektlosem Verhalten; in einzelnen Fällen kam es zu Beschädigungen von Inventar, zum Rauchen im Raum oder zur Zerstörung von Medien. Solche Vorfälle können dazu führen, dass sich andere – etwa Lernende oder ältere Personen – zurückziehen. Hinzu kommen wenige, aber schwerwiegendere Vorfälle, die polizeiliche Maßnahmen notwendig machten. Die insgesamt positive Nutzung darf diese Erfahrungen nicht verdecken; ebenso wenig rechtfertigen einzelne Personen bzw. Gruppen eine pauschale Zuschreibung solcher negativen Momente an alle jungen Nutzer*innen.

Der Standort Margareten bewegt sich damit genau in dem Spannungsfeld, das die Fachliteratur beschreibt: Schwere Straftaten bleiben die Ausnahme, während niederschwellige Nutzungskonflikte – Lärm, Gruppenverhalten, Verstöße gegen die Hausordnung – den Alltag prägen. Gerade in urbanen Umfeldern gelten diese Konflikte, weniger der befürchtete Vandalismus, als die eigentliche Herausforderung personalloser Betriebszeiten.¹³

Für das Büchereiteam bedeutet dies eine zusätzliche Belastung: Konflikte aus den Open-Library-Zeiten müssen im Nachhinein aufgearbeitet werden, etwa durch Sichtung der Aufzeichnungen, Gespräche mit Betroffenen und Anpassung von Regeln. Dass einzelne Nutzer*innen angeben, sich abends zeitweise nicht wohlfühlen, ist ein ernst zu nehmender Hinweis. Auch wenn solche

¹³ Kluge/Zwiers: Personallose Betriebszeiten in öffentlichen Bibliotheken, a.a.O.

Erfahrungen nicht das Gesamtbild bestimmen, müssen sie bei der Weiterentwicklung des Betriebs berücksichtigt werden.

8.2 Anpassung des Sicherheitskonzepts

Die beschriebenen Erfahrungen haben dazu geführt, das Sicherheitskonzept der Open Library in mehreren Schritten zu schärfen. Ein wichtiger Baustein war die zeitweise Einführung eines Security-Dienstes in den Abendstunden. Die Sicherheitskräfte erhielten eigene Büchereikarten für den Zutritt, wurden mit den Räumlichkeiten vertraut gemacht und erhielten klare Vorgaben: Kontrolle des Zutritts, Feststellung der sachgemäßen Nutzung, Unterstützung bei Konflikten und, falls nötig, Einleitung weiterer Schritte. Für besondere Situationen wurden Notfallkontakte im Büchereisystem und bei der Polizei hinterlegt.

Nach Beobachtung des Teams wurden in Phasen, in denen die Security-Präsenz reduziert oder ausgesetzt war, wieder häufiger Nutzungskonflikte und Beschwerden wahrgenommen. Nutzer*innen berichteten telefonisch und in Fragebögen von starkem Lärm und respektlosem Verhalten einzelner Gruppen. Die Erfahrungen sprechen dafür, in besonders konfliktanfälligen Zeitfenstern neben technischen Vorrichtungen auch eine gezielte, sichtbare Präsenz vorzusehen. Daraus folgt jedoch nicht, dass jede personallose Stunde dauerhaft begleitet werden muss.

Als Reaktion wurden Regeln geschärft und klarer kommuniziert: Bei wiederholten Verstößen gegen die Hausordnung werden Hausverbote ausgesprochen; in akuten Situationen wird die Polizei verständigt. Auch eine Zusammenarbeit mit dem/der „Grätzelpolizist*in“ kann bei Bedarf sinnvoll sein. Gleichzeitig wurde die Hausordnung sichtbarer gemacht und die Rolle der Open Library als Lern-, Lese- und Aufenthaltsort betont, an dem unterschiedliche Nutzungsbedürfnisse nur mit gegenseitiger Rücksichtnahme vereinbar sind. Die Erfahrungen zeigen, dass ein Sicherheitskonzept laufend angepasst werden muss. Technik, klare Regeln, gezielte Präsenz und die kommunikative Stärke des Teams greifen dabei ineinander. Gerade in den ersten Jahren sind Nutzungskonflikte und Nachjustierungen zu erwarten; entscheidend ist, aus Vorfällen und Rückmeldungen systematisch zu lernen.

9. Diskussion und Empfehlungen

9.1 Beantwortung der Leitfragen

Die erste Leitfrage zielte auf die Entwicklung von Ausleihen, Besuchen und Zutritten. Zwischen 2022 und 2025 steigen die Ausleihen um rund ein Drittel; die Besuche mit Ausleihe nehmen vor allem zwischen 2023 und 2024 – dem ersten vollen Open-Library-Jahr – spürbar zu. Zugleich belegen die Zutrittsdaten, dass die Open Library stabil genutzt wird. Die Altersverteilung ist breit: Die größte Gruppe bilden die 35- bis 44-Jährigen, gefolgt von den 25- bis 34-Jährigen; rund 73 % aller Zutritte entfallen auf Personen ab 25 Jahren. Auch die 14- bis 24-Jährigen sind sichtbar vertreten, stellen aber nicht die Mehrheit. Da Bestands- und Öffentlichkeitsarbeit parallel weiterentwickelt wurden, ist der Beitrag der Open Library zur positiven Gesamtentwicklung plausibel, aber nicht isoliert messbar.

Die zweite Leitfrage betraf die Bewertung durch die Nutzer*innen. Innerhalb der befragten Stichprobe fällt sie sehr positiv aus: 89 % vergaben die Note 1 oder 2, der Durchschnitt liegt bei rund 1,7. Das mittlere Sicherheitsempfinden beträgt 9,3 auf einer Skala von 1 bis 10. Technische Einrichtungen wie Selbstverbucher und Gates gelten als zuverlässig, die Öffnungszeiten überwiegend als passend. Verbesserungsbedarf besteht vor allem bei Ruhe, Gruppenverhalten und Information.

Die dritte Leitfrage richtete den Blick auf Probleme, Wünsche und ihre Konsequenzen. Wiederkehrend genannt werden Lärm, störendes Verhalten einzelner Gruppen – in den Rückmeldungen teilweise Jugendgruppen – und die eingeschränkte Toilettennutzung während der Open-Library-Zeiten. Hinzu kommen Wünsche nach besserer Information über Sicherheitsfunktionen, einer klarer formulierten und sichtbaren Hausordnung sowie zusätzlichen Open-Library-Zeiten am Wochenende. Viele Hinweise sind konstruktiv und mit einem klaren Bekenntnis zum Projekt verbunden: Die Kritik zeigt häufig gerade, wie wichtig den Nutzer*innen der Erhalt und die gute Weiterentwicklung des Angebots sind.

Insgesamt sprechen die steigenden Nutzungszahlen und die sehr positive Bewertung für einen erfolgreichen Betrieb. Die Probleme ändern daran nichts, zeigen aber klaren Entwicklungsbedarf bei Sicherheit und Kommunikation. Maßnahmen wie gezielte Security-Präsenz, eine sichtbare Hausordnung und transparente Information können auch an vergleichbaren Standorten hilfreich sein.

9.2 Standort Margareten und übertragbare Erkenntnisse

Viele Erkenntnisse sind auf Standorte mit ähnlichen Rahmenbedingungen übertragbar (urbanes Umfeld, starke Jugendpräsenz, begrenzte Personalressourcen): die Bedeutung einer schrittweisen Einführung (Soft-Opening), die enge Begleitung in den ersten Jahren, die Schulung des Teams für Sicherheits- und Konfliktsituationen sowie die frühzeitige Einbindung externer Partner wie Polizei oder Jugendeinrichtungen. Diese Beobachtungen decken sich mit Leitfäden und Gutachten, die den personallosen Betrieb weniger als technisches denn als organisatorisches und soziales Projekt beschreiben.¹⁴

9.3 Maßnahmen für bestehende und neue Open Libraries

Aus den Ergebnissen lassen sich konkrete Empfehlungen ableiten, die sowohl für die Bücherei Margareten als auch für andere (geplante) Open-Library-Standorte relevant sind:

- **Sicherheitskonzept mehrschichtig anlegen:** Zutrittssystem, Videoüberwachung und Alarmknopf sind wichtige Grundlagen, müssen aber durch eine klare Hausordnung, definierte Abläufe bei Verstößen und – wo nötig – zeitlich definierte Security-Präsenz ergänzt werden. Gerade in den ersten Jahren nach Eröffnung ist eine engmaschige Beobachtung sinnvoll.
- **Altersgrenze differenziert prüfen:** 57 % der Befragten halten den Zugang ab 14 Jahren für passend. Da die Konflikte von einzelnen Gruppen und nicht von einer gesamten Altersgruppe ausgehen, sollten zunächst verhaltensbezogene Maßnahmen, klare Konsequenzen und gezielte Begleitung in schwierigen Zeitfenstern ausgeschöpft werden. Erst wenn eine laufende Evaluierung zeigt, dass dies nicht ausreicht, wäre eine zeitlich differenzierte Altersregelung zu prüfen.
- **Kommunikation und Information stärken:** Grundfunktionen der Open Library sind meist schnell verstanden, Sicherheitsaspekte dagegen weniger. Deutlich sichtbare Hinweise auf Alarmknopf, Videoüberwachung, Notfallkontakte und Verhaltensregeln stabilisieren das ohnehin hohe Sicherheitsempfinden und machen Erwartungen an das Verhalten im Raum klarer.
- **Nutzungskonflikte ernst nehmen:** Lärm und respektloses Verhalten sollten nicht als unvermeidliche Begleiterscheinungen hingenommen werden. Regelmäßige Auswertung von

¹⁴ Weibel: 365-Tage-Bibliothek, a.a.O.

Rückmeldungen, direkte Ansprache von Gruppen, Kooperation mit Polizei und Jugendarbeit sowie konsequente Hausverbote bei schweren Verstößen halten die Open Library für alle nutzbar.

- **Wochenendöffnung pilotieren:** Die gute Annahme der erweiterten Öffnungszeiten und die Wünsche aus der Befragung sprechen für eine Pilotöffnung am Samstag. Sie könnte besonders Berufstätigen, Familien und Lernenden zusätzliche Flexibilität bieten. Bei positiven Erfahrungen wäre in einem zweiten Schritt auch der Sonntag zu prüfen. Zutritte, Ausleihen, Rückmeldungen, Vorfälle und Aufwand sollten von Beginn an mitausgewertet werden.
- **Regelmäßige Evaluierung verankern:** Die für diese Arbeit durchgeführte Befragung war einmalig. Langfristig wäre es sinnvoll, einfache Instrumente (kurze Fragebögen oder digitale Feedback-Möglichkeiten) in festen Abständen einzusetzen, um Entwicklungen früh zu erkennen und darauf reagieren zu können.

Insgesamt zeigt die Evaluierung, welches Potenzial Open Libraries für eine zeitgemäße Büchereiarbeit haben, die sich an den Bedürfnissen der Nutzer*innen orientiert. Die Bücherei Margareten verbindet längere Zugangszeiten mit steigenden Ausleihzahlen und einer steigenden Zahl von Besuchen mit Ausleihe, hoher Zufriedenheit, großer zeitlicher Flexibilität und einem überwiegend hohen Sicherheitsempfinden. Die Nutzungskonflikte sind ernst zu nehmen, ändern aber nichts am grundsätzlich positiven Gesamtbild. Entscheidend ist, Sicherheit, Kommunikation, Beteiligung und Öffnungszeiten laufend an die Erfahrungen vor Ort anzupassen.

10. Reflexion

10.1 Reflexion des Projekts

Die drei Leitfragen konnten mit den verfügbaren Daten beantwortet werden: Nutzung, Bewertung und Verbesserungsbedarf sind nachvollziehbar beschrieben. Offen bleibt, wie viele unterschiedliche Personen hinter den Zutrittsvorgängen stehen und welche Wirkung eine Wochenendöffnung hätte. Beides sollte in einer späteren Evaluierung geprüft werden.

Die Befragung erwies sich insgesamt als ergiebig, verlief aber nicht in allen Punkten wie geplant. Die kleine, nicht repräsentative Stichprobe begrenzt die Aussagekraft; außerdem erschwerte die Kombination aus Schulnotenskala und 1–10-Skala die Auswertung. Künftig würde ich ein einheitliches Skalensystem, eine längere Erhebungsphase und eine digitale Ergänzung vorsehen.

Die Ergebnisse stimmen in zentralen Punkten mit der Fachliteratur überein: Längere Öffnungszeiten schaffen zusätzlichen Zugang, während vor allem Lärm und Gruppenverhalten Konflikte auslösen. Zugleich zeigt der Standort Margareten, wie wichtig eine laufende Anpassung von Sicherheit und Kommunikation ist. Besonders hilfreich waren die offenen Antwortfelder, weil sie Hintergründe sichtbar machten, die reine Kennzahlen nicht erklären.

10.2 Persönliche Reflexion

Als Zweigstellenleitung war ich sowohl in die Weiterentwicklung der Open Library als auch in ihre Evaluierung eingebunden. Zu meinen Aufgaben gehörten die Konzeption des Fragebogens, die Auswertung der Daten, die Einordnung der Rückmeldungen und die Abstimmung von Maßnahmen mit Team, Regionalleitung und externen Partner*innen. Dadurch wurde mir deutlich, wie eng Medienarbeit, Sicherheit, Kommunikation und datenbasierte Steuerung in einer modernen Bücherei zusammengehören.

Besonders gut gelang es mir, unterschiedliche Perspektiven zusammenzuführen: Kennzahlen, Rückmeldungen der Nutzer*innen und Beobachtungen des Teams ergaben gemeinsam ein differenziertes Bild. Die vielen positiven Bewertungen bestätigten den Wert des Angebots; zugleich halfen kritische Hinweise dabei, Schwachstellen klarer zu erkennen.

Besonders herausfordernd waren Drohungen und andere gravierende Sicherheitsvorfälle, die weit über klassische bibliothekarische Aufgaben hinausgingen. Ich habe daraus gelernt, eigene Grenzen realistischer einzuschätzen und Unterstützung konsequent einzufordern. Verantwortung für Sicherheit muss von Team, Leitung, Sicherheitsdienst und weiteren Partner*innen gemeinsam getragen werden. Diese Erkenntnis war für mich der wichtigste persönliche Lernschritt.

Anhang

Anhang 1: Fragebogen „Open Library (OL) – Ihre Erfahrungen“

Erklärung: Seit September 2023 wurde die Open Library in der Bücherei Margareten zunächst erprobt; seit Jänner 2024 wird sie offiziell betrieben. Leser*innen ab 14 Jahren können die Bücherei von Montag bis Freitag zwischen 10 und 22 Uhr mit einer gültigen Büchereikarte nutzen, um zu lernen, zu lesen sowie Medien auszuleihen und zu retournieren.

Hinweis: Die Ergebnisse werden verantwortungsbewusst ausgewertet und die ausgefüllten Fragebögen direkt im Anschluss vernichtet.

Persönliche Daten: Alter (14–17 / 18–29 / 30–44 / 45–59 / 60+); Geschlecht (M / W / D / bevorzuge keine Angabe); Wohnort (PLZ).

1. Wussten Sie, dass die Bücherei Margareten eine Open Library ist? (Ja / Nein)
2. Haben Sie schon einmal unsere Open Library besucht? (Ja / Nein)

Falls beide Fragen mit „Nein“ beantwortet wurden: Besteht Interesse, die Open Library künftig zu nutzen? (Ja / Nein) – mit Raum für abschließende Bemerkungen. Andernfalls Fortsetzung auf der nächsten Seite.

3. Bewerten Sie den Gesamteindruck der Open Library. Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (nicht genügend).
4. Auf einer Skala von 1 (sehr unsicher) bis 10 (absolut sicher): Wie sicher fühlen Sie sich in unserer Open Library?
5. Bewertung folgender Aussagen (Antwortskala: stimme voll und ganz zu / stimme zu / teils-teils / stimme nicht zu / stimme überhaupt nicht zu): Die Öffnungszeiten der OL sind ausreichend; Die Ausleihe und Rückgabe funktionieren problemlos; Es gibt Probleme mit Gruppen von Nutzenden, die sich unangemessen verhalten; Es ist angenehm ruhig in der OL; Es gibt genügend Infos und Beschilderungen in der OL; Ich nutze die OL, um Bücher auszuleihen und zurückzugeben; Ich nutze die OL, um zu lernen; Ich nutze die OL, um mich mit Freunden zu treffen.
6. Wie häufig besuchen Sie unsere OL? (beinahe täglich / mehrmals pro Woche / etwa einmal pro Woche / etwa einmal pro Monat / unregelmäßig / seltener / andere Antwort)

7. Infos über die OL und ihre Funktionen – bitte ankreuzen, was bekannt war: Alarmknopf für Notfälle; die OL ist von 12–13 sowie von 18–22 Uhr videoüberwacht; Ausleihe/Rückgabe von Medien möglich; Zugang für alle ab 14 Jahren mit Büchereikarte; alarmgesicherte „Gates“.
8. Die Altersgrenze beträgt derzeit 14 Jahre. Finden Sie diese passend, oder sollte sie angehoben werden – und wenn ja, auf welches Alter? (passend / 16 Jahre / 18 Jahre / andere, mit Freitext)
9. Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für unsere Open Library? (offene Antwort)
10. Gibt es etwas, das Sie besonders positiv oder negativ in Erinnerung behalten haben? (offene Antwort)
11. Möchten Sie uns noch etwas mitteilen? (offene Antwort)

Anhang 2: Statistische Kennzahlen

Tabelle A: Ausleihen und Besuche mit Ausleihe 2022–2025 (Bücherei Margareten)

Jahr	Ausleihen	Besuche mit Ausleihe
2022	69.650	18.052
2023	66.997	18.981
2024	83.010	23.887
2025	91.870	26.857

Tabelle B: Open-Library-Zutritte nach Altersgruppen (betrachteter Zeitraum)

Altersgruppe	Zutritte (n)	Anteil
14–16 Jahre	1.133	12,7 %
17–24 Jahre	1.286	14,4 %
25–34 Jahre	1.526	17,0 %
35–44 Jahre	1.953	21,8 %
45–54 Jahre	1.123	12,5 %
55–64 Jahre	1.288	14,4 %
65+ Jahre	647	7,2 %
Gesamt	8.956	100 %

Die Werte bezeichnen Zutrittsvorgänge; Mehrfachzutritte derselben Person werden mehrfach gezählt.

Literaturverzeichnis

- Büchereien Wien: Open Library. Online: <https://buechereien.wien.gv.at/Buechereien-Wien/Benutzung/Open-Library>; letzter Aufruf: 05.06.2026.
- Büchereiservice: Open Library. In: Büchereiservice (buechereiservice.at), Blog. Online: <https://buechereiservice.at/blog/open-library/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.
- Deutscher Bibliotheksverband (dbv)/Kompetenznetzwerk für Bibliotheken: Der Dritte Ort. Online: <https://bibliotheksportal.de/ueber-bibliotheken/die-bibliothek-als-dritter-ort/dritter-ort/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.
- Drude, Vivien: Das Open-Library-Konzept. Eine Analyse und Handlungsempfehlungen für Öffentliche Bibliotheken. Bachelorarbeit, Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg 2017. Online: <http://hdl.handle.net/20.500.12738/8020>; letzter Aufruf: 05.06.2026.
- Heigus, Alisha: Öffentliche Bibliotheken als Open Libraries. Der Trend „Open Library“ am Beispiel der Bücherhallen Hamburg. In: API Magazin, Bd. 6 Nr. 2 (2025). Online: <https://journals.sub.uni-hamburg.de/hup3/apimagazin/article/view/250>; letzter Aufruf: 05.06.2026.
- Hoyer, Silke/Ahanda, Antje/Schweizer, Sabine/Seitz, Christian: Zukunft Bibliothek: Open-Library-Strategien am Beispiel der Universitätsbibliothek Mainz. In: GMS Medizin – Bibliothek – Information 25 (2025), Nr. 1, Doc08. DOI: 10.3205/mbi000621.
- Kluge, Jakob/Zwiers, Jakob: Personallose Betriebszeiten in öffentlichen Bibliotheken. Abschätzung sozio-technischer Folgen und Handreichungen für die Implementierung in Berlin-Spandau. Berlin: IZT – Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung 2019. Online: https://www.izt.de/media/2022/10/IZT_Gutachten_Personalfreie_Oeffnungszeiten.pdf; letzter Aufruf: 05.06.2026.
- Kompetenznetzwerk für Bibliotheken (knb): Open Library. Online: <https://bibliotheksportal.de/fuer-bibliotheken/management/strategie-und-planung/open-library/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.
- Oldenburg, Ray: The Great Good Place. Cafés, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community. New York: Paragon House 1989.
- Weibel, Roman: 365-Tage-Bibliothek. Online: <https://bibliuster-expert.jimdofree.com/365-tage-bibliothek/>; letzter Aufruf: 05.06.2026.