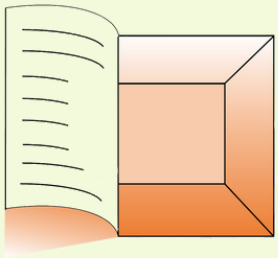
Hinweise für Mitarbeiter*innen “Open Library”



Allgemeine Informationen 02

Das Prinzip “Open Library”
Hinweise für Nutzer*innen

Vorbereitung und Planung 06

Festlegung der Öffnungszeiten
Vorbereitung der Bibliothek

Technische Voraussetzungen 08

Selbstverbucher, Rücksortieranlage und Sicherheitsgates
Kameras und Lautsprecher

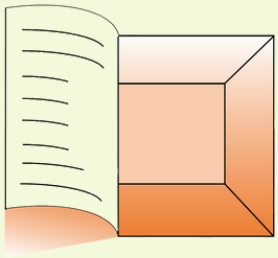
Kommunikation mit den Nutzer*innen 10

Anleitungen für Nutzer*innen bereitstellen
Notfallmanagement

Aufgaben für den Sicherheitsdienst 13

Überwachung der Ordnung und Sicherheit
Notfallmanagement und Kommunikation
Überwachung von Selbstverbuchern
Regelmäßige Überprüfung der Räumlichkeiten

Allgemeine Informationen



Das Prinzip “Open Library”

Die Open Library ist ein innovatives Konzept, das den Zugang zur Bibliothek ohne persönliche Betreuung ermöglicht. Besucher*innen können die Bibliothek eigenständig betreten, Medien ausleihen und zurückgeben.

Die 5 Modelle einer Open Library:

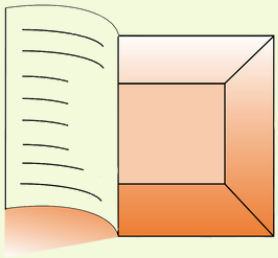
Open Library kontrolliert:

Eine Aufsichtsperson ist anwesend und macht während der Öffnungszeiten Kontrollgänge durch die Bibliothek.
Vorteile: weniger Technik notwendig (geringere Kosten), weniger Probleme durch nicht angepasstes Verhalten der Nutzer, im Notfall: Personal vor Ort, geringeres Sicherheitsrisiko, längere Öffnungszeiten an Wochenenden und Feiertagen
Nachteile: hohe Personalkosten
Fazit: Dieses Modell eignet sich für (große) Bibliotheken, denen es sehr wichtig ist, die Risiken einer Open Library zu minimieren und bereit sind höhere Personalkosten zu übernehmen.

Open Library light:

Die Bibliothek bietet morgens und/oder mittags servicelose Öffnungen an, da zu dieser Zeit kaum Probleme auftreten. Abends schließt sie vollkommen.

Allgemeine Informationen



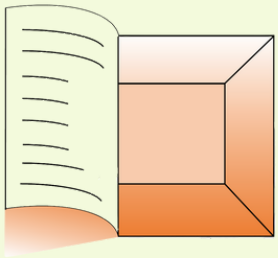
Das Prinzip “Open Library”

Vorteile: weniger Technik notwendig (geringere Kosten), weniger Probleme durch nicht angepasstes Verhalten der Nutzer, geringeres Sicherheitsrisiko, kein zusätzliches Personal an Wochenenden und Feiertagen, weniger Aufwand im Betrieb
Nachteile: eingeschränkte Öffnungszeiten, keine Öffnung am Wochenende und den Feiertagen
Fazit: Dieses Modell eignet sich für Bibliotheken, die das System der Open Library testen und Erfahrungen sammeln wollen.

Open Library exklusiv:

Die Bibliothek steht exklusiv jenen Personen offen, die eine persönliche Instruktion über Regeln und Verhalten in der Open Library bekommen und ein Formular zur korrekten Nutzung unterschrieben haben.
Vorteile: weniger Technik notwendig (geringere Kosten), weniger Probleme durch nicht angepasstes Verhalten der Nutzer, geringeres Sicherheitsrisiko, keine zusätzlichen Personalkosten, lange Öffnungszeiten an Wochenenden und Feiertagen
Nachteile: Ein beschränkter Nutzerkreis, hoher Aufwand durch gründliche Einführung für Nutzer in der Open Library
Fazit: Dieses Modell eignet sich für die kleine Bibliotheken mit wenigen Mitgliedern, die ihre Bibliothek mit einem geringen Sicherheitsrisiko für die Nutzer fast jederzeit zugänglich machen wollen.

Allgemeine Informationen



Das Prinzip “Open Library”

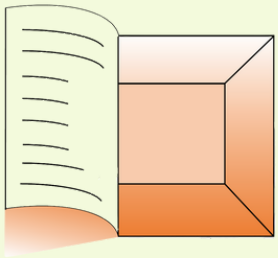
Open Library limitiert:

Die Bibliothek steht allen Nutzern ab einem bestimmten Alter (z.B. 16 oder 18) offen.
Vorteile: weniger Probleme durch nicht angepasstes Verhalten junger Nutzer, keine zusätzlichen Personalkosten, lange Öffnungszeiten an Wochenenden und Feiertagen
Nachteile: Ein beschränkter Nutzerkreis, hoher Aufwand durch gründliche Einführung für Nutzer in der Open Library
Fazit: Dieses Modell eignet sich für (mittelgroße bis große) Bibliotheken, die lange Öffnungszeiten anbieten wollen, aber kein Risiko durch Kinder und Jugendliche eingehen wollen.

Open Library total:

Die Bibliothek steht allen Nutzern mit einem gültigen Bibliotheksausweis offen.
Vorteile: Keine Einschränkung im Nutzeralter, lange Öffnungszeiten (365 Tage, 24/7), keine zusätzlichen Personalkosten
Nachteile: Probleme durch nicht angepasstes Verhalten der Nutzer, Sicherheitsmaßnahmen nötig (mehr Kosten), mehr Aufwand im Betrieb der Bibliothek
Fazit: Dieses Modell eignet sich für (mittelgroße bis große) Bibliotheken, denen es wichtig ist, dass alle Personen jeder Zeit selbstständig die Bibliothek nutzen können.

Allgemeine Informationen



Hinweise für Nutzer*innen

Damit die Nutzer das Prinzip der Open Library verstehen und die Bibliothek auch ohne Service nutzen können, müssen sie konkrete Informationen erhalten, was sie tun können und was nicht.

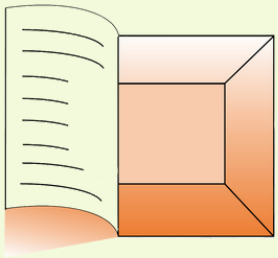
Dies können Nutzer*innen tun:

- arbeiten bzw. Arbeitsplätze nutzen
- lesen
- die Bibliothek als 3. Ort nutzen
- am Selbstverbucher(/Rücksortieranlage) Medien ausleihen/ zurückgeben
- OPACs & W-LAN nutzen

Die können Nutzer*innen nicht tun:

- Brettspiele, Edurinos, Konsolenspiele, Laptops, Medien von der Bibliothek der Dinge, Tolinos & Tonies ausleihen/ zurückbuchen
- anmelden
- Bibliotheksausweis verlängern lassen
- Gebühren (vor Ort) bezahlen (sofern kein Kassenautomat vorhanden)
- Auskünfte vom Personal bekommen
- kopieren/drucken

Vorbereitung und Planung



Festlegung der Öffnungszeiten

Bei der Festlegung der Öffnungszeiten einer servicelosen Bibliothek sollten mehrere Faktoren berücksichtigt werden, um den Bedürfnissen der Nutzer gerecht zu werden und gleichzeitig die technischen und infrastrukturellen Anforderungen zu erfüllen.

Bedarfsermittlung: Es muss ermittelt werden (z.B. durch Umfragen, Datenanalysen und Beobachtungen) welche Nutzergruppe zu welchen Zeiten die Bibliothek nutzt.

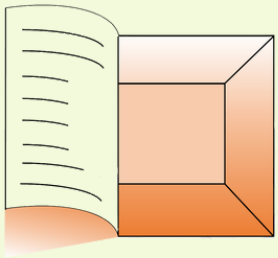
Flexibilität: Eine servicelose Bibliothek kann auch außerhalb der regulären Zeiten zugänglich gemacht werden. Mit der entsprechender Technologie ist ein 24/7-Zugang möglich.

Technologische Voraussetzungen: Es muss gesichert werden, dass alle Selbstverbuchungssysteme auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten reibungslos funktionieren.

Sicherheitsmaßnahmen: Für den 24/7-Zugang sind Sicherheitsvorkehrungen wie Überwachungskameras oder Alarmsysteme und ein Notfallkonzept erforderlich.

Kommunikation: Alle Öffnungszeiten und Änderungen müssen klar und transparent kommuniziert werden, sowohl vor Ort als auch online.

Vorbereitung und Planung



Vorbereitung der Bibliothek

Bevor die eigentliche Übergabe an den Sicherheitsdienst stattfinden kann, gibt es mehrere wichtige Vorbereitungsschritte, die das Festpersonal erledigen muss, um einen reibungslosen Übergang sicherzustellen.

Vorbereitung der Bibliothek:

- Medien einsortieren und Rückgaben prüfen
- Dienst-PCs ausschalten und technische Systeme prüfen
- Räume aufräumen und sicherstellen, dass alles ordentlich ist
- Schlüssel und Zugangssysteme ordnungsgemäß übergeben
- Notfallprotokolle und Dokumentationen vorbereiten
- Kontaktinformationen und Kommunikationsplan erstellen

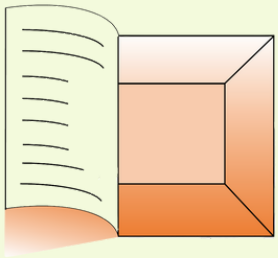
Übergabe an den Sicherheitsdienst:

- Übergabeprotokoll erstellen und bestätigen
- Sicherheitsdienst in alle relevanten Abläufe und Aufgaben einweisen
- Letzte Inspektion der Bibliothek durchführen

Nach der Übergabe:

Sicherstellen, dass der Sicherheitsdienst alle nötigen Mittel und Informationen hat, um die Bibliothek effektiv zu betreuen.

Technische Voraussetzungen



Selbstverbucher, Rücksortieranlage und Sicherheitsgates

Vor der Übergabe an den Sicherheitsdienst müssen alle Selbstverbuchungsstationen sowie die Rücksortieranlage und die Sicherheits-Gates auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft werden.

Selbstverbucher:

- **Funktionsprüfung:** Vor der Übergabe muss geprüft werden, ob alle Selbstverbuchungsstationen ordnungsgemäß funktionieren. **Dies umfasst:** Scanner und Drucker, Benutzeroberfläche, Zugangskontrolle
- **Wartung und Störungen:** Der Sicherheitsdienst muss informiert sein, wie er bei technischen Problemen mit den Selbstverbuchern vorgehen kann

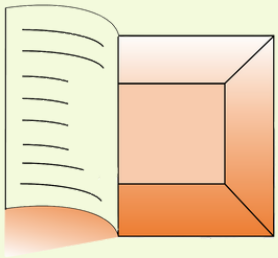
Rücksortieranlage:

- **Funktionsprüfung:** Vor der Übergabe muss geprüft werden, ob die Rücksortieranlage korrekt arbeitet. **Dies umfasst:** korrekte Medienerkennung, Systembenachrichtigungen, Reinigungs- und Wartungsprozesse

Sicherheitsgates:

- **Funktionsprüfung:** Die Sicherheits-Gates, die typischerweise zur Diebstahlsicherung verwendet werden, müssen ordnungsgemäß eingestellt und funktionsfähig sein. Dazu sollten vorher Funktionstests durchgeführt werden.

Technische Voraussetzungen



Kameras und Lautsprecher

Die Kameras sollten auf ihre Bildqualität und korrekte Positionierung geprüft werden, damit alle relevanten Bereiche der Bibliothek abgedeckt sind. Ebenso muss das Lautsprechersystem getestet werden, um sicherzustellen, dass es klar und in allen Bereichen der Bibliothek verständlich ist, insbesondere für Notfall- oder Sicherheitsdurchsagen.

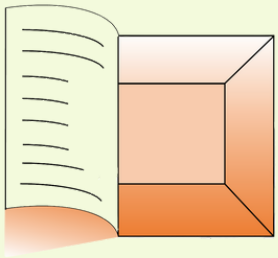
Kameras:

Funktionsprüfung: Bildqualität, Positionierung, Verkabelung und Verbindung, Speicherkapazität und Aufzeichnung, Zugangskontrolle und Bedienung

Lautsprechersysteme:

Funktionsprüfung: Tonqualität und Lautstärke

Kommunikation mit den Nutzer*innen

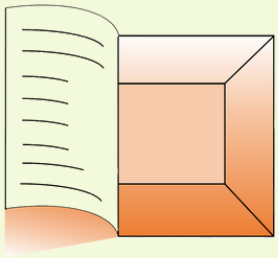


Anleitungen für Nutzer*innen bereitstellen

Für den erfolgreichen Betrieb während der servicenlosen Öffnungszeiten ist es wichtig, dass den Nutzern klare und leicht verständliche Anleitungen zur Verfügung gestellt werden. Diese Anleitungen sollten nicht nur die Nutzung der verschiedenen Systeme wie Selbstverbucher und Rücksortieranlage umfassen, sondern auch Notfall- und Sicherheitsinformationen enthalten. Darüber hinaus sollte darauf geachtet werden, dass die Anleitungen gut sichtbar, mehrsprachig und, wenn möglich, auch digital zugänglich sind. Die regelmäßige Aktualisierung und die Einbeziehung von Nutzerfeedback sind ebenfalls entscheidend, um eine benutzerfreundliche und effektive Bibliotheksumgebung zu gewährleisten.

- **Selbstverbucher:** Anleitungen zur Bedienung und Fehlerbehebung gut sichtbar an den Geräten anbringen.
- **Rücksortieranlage:** Erläuterungen zur Nutzung und zur richtigen Platzierung von Medien in der Rücksortieranlage bereitstellen.
- **Notfallverfahren:** Informationen zu Notfallabläufen und Sicherheitsmaßnahmen gut sichtbar in der Bibliothek platzieren.
- **Allgemeine Hinweise:** Klare, leicht verständliche Anleitungen und Übersichten zur Nutzung der Bibliotheksdienste während der servicenlosen Öffnungszeiten bereitstellen.

Kommunikation mit den Nutzer*innen



Notfallmanagement

Damit die Nutzer selbst in einer Notsituation geschützt werden, sollten sie klare Anweisungen vorbereitet sein:

Notfallkontakte:

- Notrufnummern
- Kontaktinformationen für den Sicherheitsdienst und Bibliotheksverantwortliche

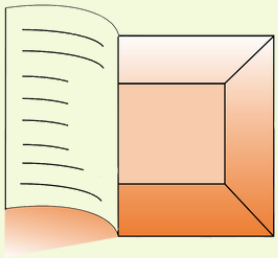
Evakuierungsplan:

- klare Evakuierungspläne, die alle Fluchtwege, Notausgänge und Sammelstellen zeigen
- Anweisungen zur Evakuierung in verständlicher Sprache, eventuell ergänzt durch Piktogramme für barrierefreie Kommunikation

Alarm- und Notfallprotokolle:

- Anweisungen zum Verhalten bei Alarmen (z. B. Feueralarm, technischer Alarm)
- Evakuierungsanweisungen für unterschiedliche Szenarien (Brand, Stromausfall, medizinische Notfälle)
- Sicherheitsprotokolle für besondere Notfälle, wie z. B. bei Diebstahl oder Verdacht auf einen Gefahrstoff

Kommunikation mit den Nutzer*innen



Notfallmanagement

Zugang zu Notfalldiensten:

- Informationen zu Sicherheitsdiensten
- Zugang zu Erste-Hilfe-Materialien in ausgewiesenen Bereichen der Bibliothek

Durchsagen und Kommunikation:

- Lautsprecher-Durchsagen bei Notfällen
- Visuelle Hinweise für die Kommunikation in Notfällen, wenn Lautsprecher nicht ausreichend sind

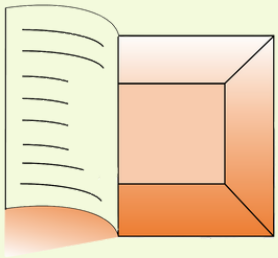
Barrierefreiheit im Notfall:

- Sicherstellung der Verfügbarkeit von barrierefreien Fluchtwegen und Hilfsmaßnahmen
- Anpassungen der Kommunikation für hör- oder sehbehinderte Personen

Dokumentation und Nachbereitung:

- Protokollierung von Notfällen
- Nachbereitung und Feedback der Nutzer*innen

Aufgaben für den Sicherheitsdienst

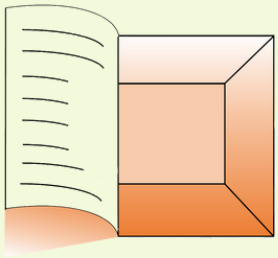


Überwachung der Ordnung und Sicherheit

Es muss sichergestellt werden, dass nur berechtigte Personen die Bibliothek betreten und das Verhalten der Nutzer regelmäßig überwacht wird, um Konflikte oder verdächtige Aktivitäten frühzeitig zu erkennen. Es sollte darauf geachtet werden, dass die Bibliothek jederzeit in einem sicheren Zustand bleibt und bei Störungen oder verdächtigen Handlungen entsprechend eingegriffen wird.

- **kontinuierliche Überwachung** der Bibliothek, sowohl im Inneren als auch an den Eingängen, um sicherzustellen, dass keine unbefugten Personen die Bibliothek betreten
- **regelmäßige Beobachtung der Nutzung von Geräten** und den Zugang zu Bereichen, die nur autorisierten Personen vorbehalten sind
- bei Anzeichen von Konflikten oder Störungen zwischen Nutzern, eingreifen, um **eine Eskalation zu vermeiden**; im Falle von Streitereien oder aggressivem Verhalten deeskalierend wirken und, falls notwendig, die Polizei oder andere zuständige Stellen hinzuziehen
- **Präsenz zeigen:** Ein sichtbarer Sicherheitsdienst erhöht das Sicherheitsgefühl der Nutzer und wirkt präventiv gegen mögliche Vorfälle

Aufgaben für den Sicherheitsdienst

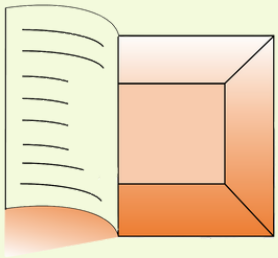


Notfallmanangement und Kommunikation

Im Falle eines Notfalls ist es erforderlich, den festgelegten Notfallplan sofort zu aktivieren und sicherzustellen, dass alle Nutzer schnell und sicher informiert werden. Eine klare Kommunikation muss jederzeit aufrechterhalten werden, sei es durch Lautsprecher oder andere Kommunikationsmittel, um den Nutzern Anweisungen zu geben und die Situation zu kontrollieren.

- **Bereitstellung von Notfallinformationen:** Alle wichtigen Notrufnummern und interne Notfallnummern sollten jederzeit griffbereit und gut sichtbar und die Kommunikationskanäle in Betrieb sein
- **schnelle Reaktion bei Notfällen:** Im Falle eines Notfalls muss sofort der Notfallplan aktiviert werden
- **Durchsagen und Kommunikation:** Bei einem Notfall müssen klare und beruhigende Anweisungen an die Nutzer weitergeben werden (es ist wichtig, die Nutzer ruhig und strukturiert durch die Situation zu führen)
- **Regelmäßige Schulung für den Sicherheitsdienst**

Aufgaben für den Sicherheitsdienst

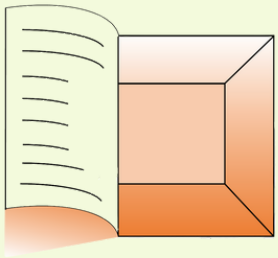


Überwachung von Selbstverbuchern

Die Funktionsfähigkeit der Selbstverbuchungsstationen sollte überwacht werden, und es muss Unterstützung angeboten werden, falls Nutzer Schwierigkeiten haben. Es ist wichtig, aufmerksam zu sein, um sicherzustellen, dass keine Diebstähle über die Selbstverbucher stattfinden, und bei verdächtigen Aktivitäten ist sofort einzugreifen.

- **Kontinuierliche Kontrolle der Selbstverbuchungsstationen** auf Fehlermeldungen oder Funktionsstörungen
- **Prävention von Diebstählen:** Beobachtung von verdächtigen Aktivitäten, sofortiger Handlungsbedarf auch bei versuchten Diebstählen
- **Hilfestellung bei Problemen:** Unterstützung bei Problrmrn mit dem Selbstverbucher

Aufgaben für den Sicherheitsdienst



Regelmäßige Überprüfung der Räumlichkeiten

Regelmäßige Rundgänge sind notwendig, um sicherzustellen, dass alle Bereiche der Bibliothek frei von Gefahrenquellen sind und die Fluchtwege jederzeit zugänglich bleiben. Außerdem sollte regelmäßig überprüft werden, ob die Sicherheitsvorrichtungen, wie Überwachungskameras und Alarmsysteme, ordnungsgemäß funktionieren.

- **Rundgänge durch die Bibliothek:** regelmäßige Kontrollgänge durch alle Bereiche der Bibliothek, insbesondere in den abgelegenen oder weniger frequentierten Zonen
- **Kontrolle der Notausgänge und Fluchtwege:** Alle Notausgänge und Fluchtwege müssen frei von Hindernissen sein und jederzeit im Notfall schnell und sicher genutzt werden können (Notausgangsschilder müssen sichtbar sein)
- **Überprüfung der Sicherheitsgeräte:** Kontrolle der ordnungsgemäßen Funktion der Überwachungskameras, Alarmsysteme und Sicherheitstüren
- **Brandschutzkontrolle:** Feuerlöscher und Brandmelder müssen in gut sichtbaren und zugänglichen Bereichen aufgestellt sein und regelmäßig gewartet werden