

*Susanne Rockenbach*

**Verführung zu Leben und Lernen in der  
Bibliothek – Die Idea Stores in London  
und die UB/LMB Kassel**

Internationales Bibliotheksstipendium

Bertelsmann Stiftung

Gütersloh 2004

© 2004 Bertelsmann Stiftung

Verantwortlich: Dr. Ute Welscher

Bertelsmann Stiftung

Carl-Bertelsmann-Str. 256

33311 Gütersloh

[www.bertelsmann-stiftung.de](http://www.bertelsmann-stiftung.de)

## **Inhalt**

<b>1</b>	<b>Die Idea Stores in Tower Hamlets, London</b>	<b>5</b>
1.1	Erster Überblick	5
1.2	Die Ausgangslage	6
1.3	Meinungsumfrage	7
1.3.1	Ergebnisse	7
1.4	Die Umsetzungsplanung	8
1.5	Die Finanzierung	9
1.6	Das neue Konzept: zwei Einrichtungen verschmelzen	11
1.6.1	Wirtschaftliche Grundlage	11
1.6.2	Informationskompetenz	11
1.6.3	Die Raumgestaltung	12
1.6.4	Organisation	13
1.6.5	Personelle Verschmelzung	13
1.6.6	Alle Personalkompetenzen werden genutzt	13
1.7	Die Marke „Idea Store“	14
1.8	Marketingstrategien	15
1.8.1	Idea Magazine	15
1.8.2	Homepage	15
1.8.3	Nutzerausweis als Paycard	16
1.9	Die Räumlichkeiten	16
1.9.1	Grundriss	16
1.9.2	Die verschiedenen Bereiche	16
1.10	Das Cafékonzept	20
1.11	Arbeitsorganisation und Hierarchie	21
1.11.1	Leistungsstruktur im Idea Store Bow	21
1.11.2	Kommunikation	22
1.11.3	Arbeitsbereiche	22
1.12	Personal	23
1.12.1	Anzahl der Mitarbeiterinnen	23
1.12.2	Ausbildung	24
1.12.3	Stellenbesetzung	24
1.12.4	Vertragskonzept	25

1.12.5	Interne Weiterbildung__	<b>26</b>
1.13	Nutzungszahlen__	<b>26</b>
1.13.1	Besuche pro Tag__	<b>26</b>
1.13.2	Kursnutzung__	<b>26</b>
1.13.3	Ausleihzahlen__	<b>26</b>
1.14	Öffnungszeiten__	<b>27</b>
1.15	Kurskonzept__	<b>27</b>
1.15.1	Kursnutzungen__	<b>29</b>
1.15.2	Gebühren__	<b>29</b>
<b>2</b>	<b>Umsetzung für die LMB Kassel__</b>	<b>30</b>
2.1	Ziele der LMB__	<b>30</b>
2.2	Umsetzung der Ziele__	<b>31</b>
2.2.1	Die Standortfrage__	<b>31</b>
2.2.2	Verbindung von Kursen und klassischer Bibliotheksarbeit__	<b>32</b>
2.3	Zukunftsprogramm der LMB – Neuorientierung der Schwerpunkte__	<b>37</b>
<b>3</b>	<b>Schlussbemerkungen__</b>	<b>39</b>
<b>4</b>	<b>Anhang__</b>	<b>40</b>

# 1 Die Idea Stores in Tower Hamlets, London

## 1.1 Erster Überblick

„It doesn't matter how new an idea is: what matters is how new it becomes“ – so lautet eine Inschrift der Cafétische in den Idea Stores. Dieses Zitat von Elias Canetti zeigt, dass allen bewusst ist: Die Idee ist nicht neu. Doch wie sie in London verwirklicht ist, trifft sie den Bedarf der Menschen.

Die Grundüberlegung<sup>1</sup> der Idea Stores ist, wie viele zündende Ideen, simpel und einleuchtend: Man kombiniere unter einem Dach in freundlichem Ambiente organisiertes Lernen – in Form von Kursen – mit individuellem Lernen und Lesen. Die Menschen kommen z. B. für einen Spanischkurs ins Haus und finden eine Art „Semesterapparat“ mit Büchern und anderen Medien im Kursraum, angeboten und vermittelt durch einen Mitarbeiter<sup>2</sup> der Idea Stores. Oder: Jemand recherchiert in den Idea Stores im Internet, wird bei Problemen von einer Mitarbeiterin unterstützt, die gleichzeitig auf einen Grundlagenkurs des Hauses „Recherchieren im Internet“ hinweist. Die Beispiele ließen sich fast beliebig fortsetzen.

Die Elemente der Idea Stores – klassische öffentliche Bibliothek, Kinderbibliothek, Internetarbeitsplätze, PC-Pool mit Übungsprogrammen, Erwachsenenbildung und -kurse, Café, audiovisuelle Medien, Kinderbetreuung während der Kurse etc. – wollen zu „Mehr“ verführen und werden von Bibliothekaren sowie ausgebildeten Erwachsenenbildnerinnen betreut.

„Lebenslanges Lernen“ ist unabdingbar für eine erfolgreiche Beteiligung am sozialen und beruflichen Leben. Die Beschaffung von Informationen wird täglich neu gefordert und ist gleichzeitig kompliziert und vielschichtig. Daher schafft die Kombination von organisiertem Lernen und Bereitstellung von Informationsquellen die dringend notwendigen Synergieeffekte, um einer Chancengleichheit zumindest näher zu kommen.

Die Idea Stores stellen Informationen niedrig schwellig zur Verfügung und machen es den Menschen leicht zu lernen, die Informationen zu finden, zu beurteilen und zu nutzen.

<sup>1</sup> Siehe auch: A Library and Lifelong Learning Development Strategy for Tower Hamlets. A joint accommodation strategy developed by the Customer Services and Education Directorates for the Arts, Leisure, Sports and Youth and Community Services Committees, April 1999. Aktualisiert im Januar 2002. [www.ideastore.co.uk/pdfs/strategy.pdf](http://www.ideastore.co.uk/pdfs/strategy.pdf).

<sup>2</sup> Weibliche und männliche Personenbezeichnungen werden im Text in der Regel abwechselnd gebraucht und meinen jeweils immer auch das andere Geschlecht.

So unterschiedlich die Bedingungen in London gegenüber denen in Kassel oder anderen deutschen Städten auch sein mögen – erstaunlich viele Elemente der Idea Stores lassen sich tatsächlich Gewinn bringend übertragen! Längst nicht alle dieser Ideen sind neu – sie scheinen jedoch, betrachtet man die großen Erfolge des ersten Idea Stores in Bow, zur richtigen Zeit am richtigen Ort in der richtigen Kombination realisiert worden zu sein.

## **1.2 Die Ausgangslage**

Tower Hamlets ist eines der ärmsten Stadtviertel Londons und liegt sehr zentral im Osten der Metropole [Abb. 1]<sup>1</sup>. Größere Brüche nebeneinander liegender Stadtteile bezüglich Wohlstand, Arbeitsmarktsituation und Lebensbedingungen finden sich selten in europäischen Städten. Tower Hamlets ist geprägt von einer hohen Arbeitslosenquote (13,6 Prozent bei einem Landesdurchschnitt von ca. 5 Prozent) und einem hohen Ausländeranteil (54 Prozent aller schulpflichtigen Kinder sind Bangladeshi). 50 Sprachen werden hier gesprochen. Mehr als jede/r Dritte ist ohne berufliche Qualifikation.

Der hohen Arbeitslosenquote steht ein eklatanter Arbeitskräftemangel gegenüber. Dies lässt sich nur durch städtebauliche und politische Fehlplanungen erklären: In den Docklands, zu denen Tower Hamlets gehört, begann mit dem Aufkommen der Containerschiffe die Verelendung der Bevölkerung, da der Londoner Hafen wegen zu geringer Beckentiefe nicht mehr genutzt werden konnte. Als unter Thatcher in den 80er Jahren dies zentrale Gebiet Londons neu und ohne hemmende Auflagen mit Finanzzentren bebaut wurde, entstanden viele Bürohochhäuser, u. a. der berühmte Canary Wharf [Abb. 2]. Es fehlte jedoch an der entsprechenden Infrastruktur, und die Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz war vollkommen unzureichend. Zudem waren die Bewohner der Docklands nicht für die offenen Stellen ausgebildet.

In Tower Hamlets gibt es die höchste public library-Dichte pro Kopf (insgesamt zwölf öffentliche Bibliotheken), doch weniger als 25 Prozent der Bevölkerung nutzen diese (Landesdurchschnitt: 55 Prozent). Trotz starker Mängel im Bereich der Grundlagenbildung besuchen weniger als fünf Prozent der Stadtteilbewohnerinnen die Erwachsenenbildungsangebote.

<sup>1</sup> Die Abbildungen befinden sich im Anhang ab Seite 40.

Die Bibliotheken sind oft in schönen viktorianischen Gebäuden untergebracht, die jedoch sehr renovierungsbedürftig [Abb. 3] und nicht behindertengerecht [Abb. 4] sind. Dies erschwert (bei durchschnittlich einem Behinderten pro Haushalt) den Besuch einer Bibliothek zusätzlich. Diese insgesamt problematische Situation legte eine komplette Neuorientierung nahe.

### **1.3 Meinungsumfrage<sup>1</sup>**

Im Jahr 2001 wurde die größte Meinungsumfrage des Bezirks gestartet<sup>2</sup>: Neben den Nutzerinnen wurde jeder zehnte Haushalt im Bezirk befragt, Straßeninterviews fanden statt, außerdem unabhängige Marktforschungen und Interviews mit Zielgruppen. Entsprechend dem Konzept der Idea Stores ist diese Untersuchung nicht ad acta gelegt, sondern in regelmäßigen Abständen weitergeführt worden – ein lebendiges Beispiel einer Einrichtung lebenslangen Lernens!

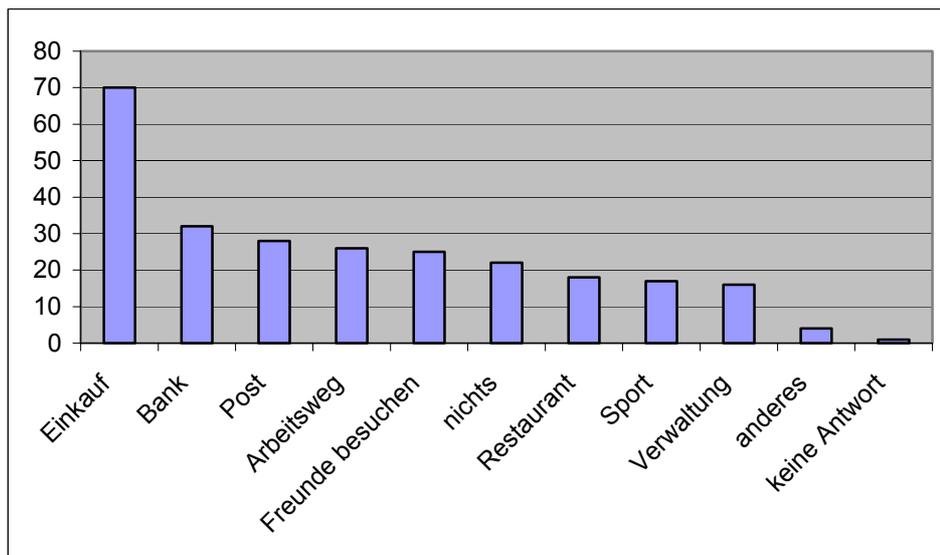
#### **1.3.1 Ergebnisse**

Die Ergebnisse der Meinungsumfrage fielen in einigen Punkten erwartungsgemäß aus, in einigen überraschten sie jedoch. Neben der stark verbesserungswürdigen Situation des Stadtteils bzgl. Beschäftigungsquote, Bildungsstand und Wohlstand war die Steigerung der Nutzungszahlen das Hauptanliegen. Eine der zentralen Fragen lautete daher: „Unter welchen Bedingungen würden Sie die Bibliothek (mehr) nutzen?“ Dabei kam es zu folgenden Ergebnissen:

61 Prozent der Befragten würden die Bibliothek mehr nutzen, wenn sie den Besuch mit folgenden Aktivitäten verknüpfen könnten: Einkauf (70 %), Bankgeschäfte (32 %), Post (28 %), Weg zur Arbeit/Schule (26 %), Besuch von Freunden (25 %), nichts (22 %), Restaurantbesuch (18 %), Sport (17 %), Verwaltungsgänge (16 %).

<sup>1</sup> London borough of Tower Hamlets. Library review consultation research. Summary report (inkl. mehrseitigen Originalfragebögen für Nutzer und Nichtnutzer). Randolph, Bill, Lee Kendall und Jill Whitehead. Februar 1998, unveröffentlicht.

<sup>2</sup> „The concept of idea stores came out of the most extensive consultation exercise undertaken by the council”. Alison Benjamin, Guardian 13.6.2001. [www.guardian.co.uk/Archive/Article/0,4273,4202545,00.html](http://www.guardian.co.uk/Archive/Article/0,4273,4202545,00.html).



*Die Ergebnisse der Meinungsumfrage*

Mit deutlichem Abstand lag also die Kombinierbarkeit des Bibliotheksbesuches mit einem Einkauf vorne. 98 Prozent der Befragten beurteilten eine öffentliche Bibliothek als wichtige Einrichtung; zugleich äußerten viele deutliche Kritik, dass vor allem der Service schlecht und altmodisch sei. Als wichtigste Verbesserungswünsche wurden genannt:

- neuere und mehr Bücher
- Investitionen im IT-Bereich
- bessere (längere) Öffnungszeiten
- Kursangebote

Die Mitarbeiterinnen der Stadtverwaltung waren sehr erstaunt, dass den Befragten die ehrwürdigen Gebäude weitaus weniger am Herzen liegen als vorher angenommen. Auf diese traditionsreichen Räume wird zugunsten einer besseren Lage gerne verzichtet.

#### **1.4 Die Umsetzungsplanung**

Die Ergebnisse der Umfrage werden im neuen Konzept der Idea Stores äußerst beeindruckend umgesetzt. Dass den Bewohnern des Bezirkes die Lage der public libraries nicht behagt, weil es in unmittelbarer Nähe keine Einkaufsmöglichkeit gibt, nötigt – wenn dieses Anliegen ernst genommen wird – zu der weitreichenden Konsequenz, neue Gebäude zu erstellen oder zumindest zu beziehen und traditionsreiche Häuser zu verlassen.

Anne Cunningham, Leiterin der public libraries in Tower Hamlets, plante gemeinsam mit Eric Bohl, dem Direktor der Idea Stores im Stadtteil, und weiteren Verantwortlichen der Stadtverwaltung eine gewaltige Kurskorrektur der öffentlichen Bibliotheken in einem der ärmsten Stadtviertel Englands. Bohl und Cunningham zogen aus den Ergebnissen der Nutzerbefragung konsequent und mutig ihre Schlüsse: Bis Ende 2008 werden alle zwölf öffentlichen Bibliotheken geschlossen, ebenso sieben Erwachsenenbildungseinrichtungen<sup>1</sup> des Bezirks. Sie werden durch sieben Idea Stores ersetzt, die die Funktionen der Vorgängereinrichtungen erfüllen und den weitergehenden Ansprüchen der Bevölkerung von Tower Hamlets entsprechen.

Da diese beiden städtischen Einrichtungen unterschiedlichen Verwaltungsbereichen angehören – die public libraries der Abteilung „Freizeit“, die lifelong learning-Einrichtung der Abteilung „Erziehung“ –, musste auch auf Verwaltungsebene die Voraussetzung für ein gemeinsames Konzept geschaffen werden.

## **1.5 Die Finanzierung**

Die Realisierung des Konzeptes erfordert jährlich einen um 1,5 Mio. Pfund erhöhten Etat; darin sind die Kosten für die erweiterten Öffnungszeiten und die damit verbundene Personalaufstockung um 25 Prozent enthalten. Insgesamt kostet die Realisierung aller Idea Stores etwa 30 Mio. Pfund.

Dieses ehrgeizige Projekt lässt sich nicht ohne grundlegende finanzielle Unterstützung realisieren. Die Finanzierung steht auf mehreren Beinen. Auf der politischen Seite sind an den Idea Stores drei Ministerien beteiligt: Department for Culture, Media and Sport (DCMS), Department for Education and Skills (DfES) und Department for Transport, Local Government and the Regions (DTLR).

Je besser der erste Idea Store in Bow funktioniert, desto eher ist die Stadtverwaltung in Tower Hamlets bereit, einen größeren Etat in die Errichtung der weiteren Idea Stores zu investieren. Staatliche Förderung kommt u. a. aus Lotteriemitteln, hauptsächlich zur Ausstattung mit moderner IT-Technik. Der Hauptanteil der Finanzierung erfolgt jedoch von „außen“.

<sup>1</sup> Tower Hamlets College und London Guildhall University.

Rund 10 Mio. Pfund werden durch privates Sponsoring erwirtschaftet. Hier ist das inhaltliche Konzept eng mit der Finanzierung verzahnt. Den Idea Stores-Architekten ist es gelungen, für Handelsketten wie Sainsbury oder Safeway ein Win-Win-System zu schaffen: Diese Ketten profitieren so eindeutig von der Nachbarschaft zu einem Idea Store, dass sie sich in großem Umfang an der Finanzierung beteiligen. Eric Bohl sagte mir dazu in einem Interview: „While we see Idea Stores as being about encouraging more people to borrow books and to learn, they will also help our local shopping centres to prosper.“

Sainsbury z. B. verkaufte an die Idea Stores ein Grundstück für 400 000 Pfund, das rund 750 000 Pfund Marktwert hat. ASDA, eine riesige englische Kette, finanziert einen 2 000 qm großen Bau inkl. Einrichtung. Dies alles geschieht weniger aus Bildungsbeflissenheit, sondern einerseits aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung solcher Ketten, ein Prozent ihres Gewinns an staatliche Einrichtungen zu geben, besonders jedoch deshalb, weil die Shopping-Zentren durch die direkte Nachbarschaft zu Idea Stores stark an Image und Kundschaft gewinnen.

Besonders deutlich lässt sich das Win-Win-System an den Infrastrukturproblemen des Hochhausgiganten Canary Wharf in Tower Hamlets verdeutlichen. Schon seit Eröffnung kämpfen die Büro- und Finanzhochhäuser in den Docklands mit Leerstand; dies geht so weit, dass sie Büroflächen kostenlos „vermieten“, um wenigstens etwas Leben und Betrieb in die Räume zu bekommen. In diesem Kontext, aber auch überzeugt vom Konzept der Idea Stores, finanziert Canary Wharf den kompletten Bau des Stores, der dort bis 2007 eröffnet werden soll.

Von der Bedingung, alle Idea Stores in unmittelbarer Nachbarschaft zu Einkaufszentren zu bauen, rücken die Verantwortlichen nicht ab. Der Kauf eines Grundstücks hängt unmittelbar von der Zusage der jeweiligen Kette ab. Umgekehrt bestehen inzwischen auch die Kaufhausketten auf der Bauzusage eines Idea Stores.

So werden bis 2008 sieben Idea Stores im Bezirk Tower Hamlets entstehen. Im Gegenzug werden dafür insgesamt 19 Erwachsenenbildungsstätten und public libraries im Bezirk geschlossen. Dadurch ergeben sich weitere Finanzquellen: Die Gebäude und Grundstücke lassen sich nach Aussage von Eric Bohl gut veräußern, da sie zentral gelegen sind und gut geeignet für andere Zwecke. Das ehemalige Lehrzentrum „Whitechapel“ wird z. B. in ein Gemeindezentrum umgebaut.

Auf diese Weise ist die Finanzierung der ersten drei Idea Stores [Abb. 5] bereits abgesichert. Die Verantwortlichen sind zuversichtlich, mit diesem Konzept auch die vier verbleibenden Stores bis 2008 realisieren zu können [Abb. 6].

## **1.6 Das neue Konzept: zwei Einrichtungen verschmelzen**

Das neue Konzept betrifft viele Bereiche der Idea Stores: Es sollen nicht nur die Wünsche der Stadtteilbewohnerinnen hinsichtlich der Einkaufsmöglichkeiten berücksichtigt werden, sondern das inhaltliche Konzept greift auch die wichtigsten strukturellen Anforderungen der Befragten auf. Aus dem Wunsch, in Kursform in der Bibliothek lernen und arbeiten zu können, wurde die Konsequenz gezogen, die städtischen Lerneinrichtungen („lifelong learning service“) im neuen Konzept vollständig aufgehen zu lassen. Das bedeutet: Beide Serviceeinrichtungen, „public library“ und „lifelong learning“, agieren

- im gleichen Gebäude,
- thematisch kombiniert,
- im gemischten Team und
- räumlich verbunden.

### **1.6.1 Wirtschaftliche Grundlage**

Die Notwendigkeit gestärkter Erwachsenenbildung und Weiterbildungskurse ergibt sich zudem einerseits aus der hohen Arbeitslosenquote, andererseits aus dem wachsenden, noch nicht zu befriedigenden Bedarf an Fachkräften im neu entstehenden (Finanz-) Zentrum Tower Hamlets.

### **1.6.2 Informationskompetenz**

Die enge räumliche Verbindung von Kursaktivitäten mit Informationsbestand und Literatur unterstützt auch die im Bibliothekswesen seit einigen Jahren geführte Diskussion um die „Vermittlung von Informationskompetenz“. Auf der einen Seite stehen wachsende Probleme bei der Informationsrecherche durch immer mehr moderne Informationsmedien; auf der anderen Seite kämpfen die klassischen Informationsvermittler (Bibliothekarinnen und Bibliothekare) mit dem mangelnden Problembewusstsein – und dies nicht nur seitens der Studierenden

und der Nutzer öffentlicher Bibliotheken, sondern auch seitens des Mittelbaus und der Professorenschaft.<sup>1</sup>

Selbst durch Appelle und Infoveranstaltungen sind diese Nutzergruppen nicht leicht davon zu überzeugen, dass die Informationsbeschaffung, -verarbeitung und -anwendung seit dem Aufkommen elektronischer Informationsmittel alles andere als selbsterklärend und ohne Schulungsaufwand zu betreiben sind.

Diese Erkenntnisse verstärken die Argumente der Idea Stores, Kurse in bibliothekarische Einrichtungen einzubinden bzw. aus zwei unterschiedlichen Institutionen eine zu machen.

### **1.6.3 Die Raumgestaltung**

Konzeptionell ist es von großer Bedeutung, Weiterbildungs- und klassische Bibliothekseinrichtungen räumlich zusammenzubringen. Auf diese Weise sehen und erleben die Nutzer der Bibliothek die Kurse, die in „ihren“ Räumen selbstverständlich stattfinden; umgekehrt nutzen Kursbesucherinnen viel selbstverständlicher die Bibliotheksmedien, wenn sie nahe ihrer Kursräume erhältlich sind.<sup>2</sup>

Im Idea Store Bow sind drei so genannte laboratories, also Kursräume integriert. Einer ist mit PCs ausgestattet, die beiden anderen mit jeweils rund 40 qm Fläche liegen nebeneinander, sind durch eine flexible Wand getrennt und können bei größeren Veranstaltungen auch als ein Raum genutzt werden. Die Idea Stores verfügen über eine genügende Anzahl von Notebooks und WLAN, sodass es ohne großen Aufwand möglich ist, innerhalb kurzer Zeit einen oder zwei Kursräume zum EDV-Schulungsbereich umzufunktionieren.

Fester Bestandteil der Konzeption in diesem Gebäude ist, dass beide Räume nur durch Glaswände von den anderen Räumlichkeiten getrennt sind – so ist für alle Nutzerinnen permanent sichtbar, dass lebenslanges Lernen kein reines Schlagwort mehr sein muss. Gerade in einem Umfeld mit großen Mängeln in der beruflichen Qualifikation ist es wichtig, Lernen (in der

<sup>1</sup> Siehe [www.stefi.de/](http://www.stefi.de/): Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Informationen in der Hochschulausbildung. In: Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen. Klatt, Rüdiger, Konstantin Gavriilidis, Kirsten Kleinsimlinghaus, Maresa Feldmann u. a. Dortmund 2001.

<sup>2</sup> Meine Erfahrung mit Bibliothekskursen, die aus „Platzgründen“ während des laufenden Betriebes gegenüber der Ausleihe stattfanden, zeigt, dass diese zunächst als Not empfundene Lösung positive Effekte hatte: Viele „Individualbesucherinnen“ der Bibliothek ließen sich allein durch die fehlende Schulungsraummauer „verführen“, spontan am gerade laufenden Bibliothekskurs teilzunehmen; zumindest registrierten diese „Zufallsnutzer“, dass Informationsrecherche ein „zu schulendes Thema“ ist. Anfragen zu weiteren Kursen an der Theke gegenüber dem Kursbereich waren nicht selten.

Gruppe) als normalen Bestandteil des Lebens zu sehen und zu erfahren – und die Wege dorthin wortwörtlich niedrig schwellig zu gestalten.

#### **1.6.4 Organisation**

Auch organisatorisch gehören in den Idea Stores Bibliothek und Weiterbildungskurse zusammen: Die Anmeldung zu Kursen findet am Infodesk statt, dort liegen die Kursprogramme aus, und bei Veranstaltungen in den Idea Stores wird Reklame für einzelne Kurse gemacht.

#### **1.6.5 Personelle Verschmelzung**

Nicht zu unterschätzen ist die personelle Zusammenfassung der beiden Bereiche Bibliothek und Erwachsenenbildung: Die Idea Stores beschäftigen sowohl ehemalige Bibliothekarinnen als auch Erwachsenenbildner. Der Idea Store Bow z. B. wird von Sergio Dogliani geleitet, einem ehemaligen Lehrer der lifelong learning-Einrichtungen in Tower Hamlets. Er vertritt damit optimal die Belange und Bedingungen für Kurse in den Idea Stores. Andere Mitarbeiterinnen des Hauses stammen aus ehemaligen public libraries des Bezirks.

#### **1.6.6 Alle Personalkompetenzen werden genutzt**

Für die Zukunft ist geplant, die Qualifikationen beider Personalbestände stärker zu nutzen. Schon jetzt bieten die Mitarbeiter der Idea Stores Kurse in ihren außerberuflichen „Spezialgebieten“ an. So werden handwerkliche Techniken wie Seidenmalen etc. vermittelt, und auch Kurse im T-Shirt-Bedrucken mit selbst erstellten Vorlagen vom PC finden viel Resonanz. Mit diesen Angeboten werden Ängste vor PC-Kursen spielerisch abgebaut.

Sehr wichtig für nicht englischsprachige Nutzergruppen mit Kindern sind Veranstaltungen, in denen zwei Idea Store-Mitarbeiterinnen Kinderbücher zunächst auf englisch und dann in einer der häufig vertretenen Landessprachen vorlesen. Profitieren die Kinder fast unmerklich, so ist deutlich festzustellen, dass die Barrieren der begleitenden Erwachsenen sinken: Die Erfahrung, dass Idea Store-Mitarbeiter die eigene Sprache sprechen, macht es den Menschen leichter, Kontakt aufzunehmen, sich etwa einen Nuterausweis ausstellen zu lassen und Medien zu entleihen.

## 1.7 Die Marke „Idea Store“

Bei der Gestaltung der Idea Stores wurde nichts dem Zufall überlassen. Von dem alt hergebrachten Begriff der „public library“ wurde Abstand genommen, da sich – nach den Umfrageergebnissen – die Nutzerinnen von den Assoziationen zu diesem Begriff distanzieren. Eine neue Marke wurde geschaffen, die mit neuen Inhalten gefüllt werden kann: die Idea Stores.

Bei der Umfrage wurde die Bevölkerung Tower Hamlets auch gefragt, welches Design sie sich für die zukünftigen Idea Stores wünscht: Stil, Farbgebung etc. Die Antworten gaben z. B. einem „offenen, saubereren und hellen Design“ Vorrang gegenüber einer eher „privaten Atmosphäre“. Da der Idea Store Bow der erste von insgesamt sieben Stores ist, erscheint die Festlegung auf ein einheitliches äußeres Erscheinungsbild sinnvoll. In einer umfangreichen Publikation<sup>1</sup> geht es allein um Fragen wie Logo, Werbung, Umgebung, Möblierung, Accessoires etc. Bis hin zur einheitlichen Gestaltung der Plastikbecher und Papiertüten ist alles festgelegt. Die Veröffentlichung befasst sich im Einzelnen mit folgenden Aspekten:

- Aufgaben der Marke Idea Store
- Logo für unterschiedliche Aufgaben
- offizielles Briefpapier und Memovordruck
- Farbpalette auf Papier
- Gestaltung der Gruß- und Visitenkarte
- Beschilderung an der Außenfassade
- Gestaltung des Leitsystems im Gebäude
- Gestaltung der Mitgliedsausweise
- Gestaltung des Hochglanzmagazins der Idea Stores
- Wiedererkennungsmerkmale an den Außenfassaden
- grundsätzliche Raumgestaltungsregeln, nach Stockwerken gegliedert
- Möbel: Cafétresen, Surfingzone, Vortragsmöbel, Dreh- und andere Stühle für Nutzer, Nutzertische, Kursraummöblierung, Cafétische und -stühle, Sessel und Sofas, Regale für unterschiedliche Medien, Becher, Tüten des Cafébereiches
- Innenraumgestaltung Gesamtstil
- Bodenbelag
- Projektionsflächengestaltung für die Außenfassade

<sup>1</sup> Idea brand identity programme. Guidelines for effective implementation. Ohne Angabe eines Autors. 62 Seiten, zahlreiche Abbildungen. Kontakt: Marketing Manager, Tel. 0044-20-73644176.

Im gesamten Gebäude gibt es keinerlei Verbotsschilder – auch dies ist Bestandteil des Konzeptes. Statt die Nutzer von vorneherein zu diskriminieren, soll ihnen Vertrauen entgegengebracht werden. Dies ist u. a. deshalb möglich, weil während der Öffnungszeiten Sicherheitspersonal anwesend ist. Hier hat man sich bewusst für einen netten, verbindlichen Angestellten entschieden, um aufkeimende Konflikte zumindest anfangs auf freundliche Weise zu lösen.

## **1.8 Marketingstrategien**

### **1.8.1 Idea Magazine**

Die Hochglanzbroschüre „Idea Magazine: The Magazine for libraries, learning and information in Tower Hamlets“ erscheint in einer Auflage von 15 000 Exemplaren viermal im Jahr. Außerdem gibt es eine online-Version<sup>1</sup> auf der Homepage. Diese Informationsbroschüre mit zahlreichen Fotos wird kostenlos an Haushalte versandt, liegt in Arztpraxen und anderen Verteilorten aus. Die Finanzierung ist zum Teil über Anzeigen gesichert.

Außer den Informationen über Kursangebote und besondere Veranstaltungen gibt es auch Berichte über Planungen und Fortschritte bei der Eröffnung weiterer Stores. Dieses Magazin wird von einigen wenigen Mitarbeiterinnen betreut, die u. a. von Heather Wills (Idea Stores Head), Anne Cunningham (Leiterin der public libraries von Tower Hamlets) und Sergio Dogliani (Leiter des Idea Stores Bow) unterstützt werden.

### **1.8.2 Homepage**

Auf der Homepage<sup>2</sup> der Idea Stores finden sich zahlreiche Informationen über das gesamte Konzept unter folgenden Rubriken: Welcome, The Idea Store, News, Idea Progress, Idea Store Bow, Learning, Libraries, Media Center und Contact Idea.

Die Aktualität lässt jedoch zu wünschen übrig: Ist dort als Eröffnungstermin für Idea Store Chrisp Street noch von Frühling 2004 die Rede, erscheint in der letzten Ausgabe des Magazines schon der korrigierte Termin Sommer 2004.

<sup>1</sup> [www.ideastore.co.uk/news/](http://www.ideastore.co.uk/news/).

<sup>2</sup> [www.ideastore.co.uk/](http://www.ideastore.co.uk/).

### **1.8.3 Nutzausweis als Paycard**

Mit der Idea Card, dem Nutzausweis, ist es möglich, an verschiedenen Orten ermäßigte Eintrittspreise zu erhalten. So konnte z. B. von Januar bis März 2003 der Tower von London für nur 1 Pfund besichtigt werden.

## **1.9 Die Räumlichkeiten**

### **1.9.1 Grundriss**

Der Idea Store Bow hat als einziger keinen Neubau bekommen, da das Gebäude für das neu entwickelte Konzept ideal ist: Direkt nebenan befindet sich eine Filiale der Kette Safeway [Abb. 8], die Räumlichkeiten sind ebenerdig bis auf einen kleinen Bereich, der jedoch durch einen Fahrstuhl behindertengerecht zugänglich ist.

Insgesamt verfügt der Bau über 1 125 qm, davon sind 810 qm reine Nutzfläche. Der Grundriss in Form eines L hat den Vorteil, dass die lärmintensive Kinderbibliothek weit von den Bereichen für Erwachsene entfernt ist; ungünstig daran ist allerdings, dass alle Kinder die gesamte Einrichtung durchqueren müssen, um in ihren Bereich zu kommen.

### **1.9.2 Die verschiedenen Bereiche**

Das Konzept spiegelt sich auch deutlich in der Verteilung der Flächen wider: Der internen Arbeit wird nur eine verschwindend geringe Bedeutung beigemessen, ganz im Gegensatz zu der Arbeit im Servicebereich. Dies ist jedoch nur möglich, da viele Medienbearbeitungsschritte außerhalb des Hauses im Verbund der public libraries in Tower Hamlets erfolgen.

- **Mitarbeiteräume [Abb. 9]**

Der wenige Quadratmeter große interne Arbeitsbereich befindet sich im „Knick“ und hat nicht überall Tageslicht. Nur der Leiter der Einrichtung hat ein eigenes Büro, in dem jedoch auch kleinere Besprechungen abgehalten werden. Die Mitarbeiterinnen arbeiten gemeinsam in einem 30 qm großen Raum, in dem vier PCs stehen, die von allen genutzt werden.

- Sozialraum

Der Sozialraum misst ca. 12 qm und hat kein Tageslicht. Trotzdem verbringen die Mitarbeiter häufig ihre halbstündige Mittagspause dort.

Die folgende Nummerierung und Reihenfolge orientiert sich an der Abbildung des Grundrisses im Anhang.

- Bereich 3: Laboratory 1

Dieser Bereich ist der einzige im Idea Store Bow, der nicht ebenerdig liegt, sondern über eine kleine Treppe bzw. einen Aufzug zu erreichen ist. In diesem Kursraum befinden sich 20 fest installierte PCs für alle EDV-Kurse. Dort arbeiten auch die beiden EDV-Kräfte der Idea Stores – und stehen damit zur Verfügung, wenn die Nutzer im daneben gelegenen Surfing-Bereich Probleme haben. Nur eine Glaswand – und zwei Höhenmeter – trennen Bereich 3 von Bereich 8.

- Bereich 8 : Surfing-Zone [Abb. 10 und 11], Selfdesk I

Ein Kernstück der Idea Stores ist die Surfingzone. Dort stehen 24 PCs mit Flachbildschirmen zur freien Verfügung aller Nutzer, aufgestellt in sechs Inseln zu je vier Geräten. Daneben ist ein Mitarbeiterarbeitsplatz eingerichtet, damit Fragen direkt und serviceorientiert beantwortet werden können. Da diese PCs mit einem speziellen Antivirenprogramm ausgestattet und in einem begrenzten Netzwerk verbunden sind, können dort auch Disketten benutzt werden. Dies Angebot macht die Nutzung besonders attraktiv.

Deutlich ist zu beobachten, dass viele Besucherinnen den Idea Store betreten und dann die Surfingzone mit ihrer zentralen Lage gleich neben dem Eingang als Arbeitsmöglichkeit wahrnehmen. Es gibt jedoch auch viele Nutzer, die zielgerichtet diesen Bereich betreten und gerade wegen der Surfingzone in den Idea Store kommen.

Hier steht der erste der insgesamt vier Selbstverbuchungsterminals. Dieser Service wird gerne genutzt, auch wenn in den Anfangsmonaten viel individuelle Unterstützung durch das Personal notwendig war.

- Bereich 7: Eingangsbereich [Abb. 12]

Im Eingangsbereich dominiert ein zwei mal drei Meter großer Bildschirm, auf dem Angebote der Idea Stores präsentiert werden, aber auch z. B. Fernsehmitschnitte<sup>1</sup> über die Idea Stores .

Unter der Projektionswand liegen die aktuellen Tageszeitungen aus (und einige wenige Verkaufstitel mit Stadtteilbezug). Die Cafétische unmittelbar daneben werden zur Zeitungslektüre bei einer Tasse Tee oder Kaffee genutzt. Diese Tische sind von der Eingangstür aus zu sehen und „verführen“ somit zum Eintritt und zum Lesen.

Im Eingangsbereich finden kleine wechselnde Präsentationen geplanter Veranstaltungen statt, z. B. eine Buchauswahl zum Thema „Valentinstag“ oder unterschiedliche Angebote für einen Familientag.

- Bereich 6: Café [Abb. 13]

Den Tresen mit kleinen Speisen und Getränken können Besucherinnen schon von der Eingangstür des Idea Stores aus sehen. So wird auf den ersten Blick ein wesentlicher Teil des Konzeptes sichtbar: die Verführung zum angenehmen Leben in den Idea Stores.

Der Tresen geht lückenlos in den Auskunftstresen über, sodass die Einheit beider Bereiche deutlich wird. Auch die Aufstellung der Tische direkt unter der Projektionswand sowie parallel zum Infodesk zeigt die Verbindung der Bereiche Café und Informationstheke.

- Bereich 5: Infodesk [Abb. 14]

Der Infotresen ist einerseits zentraler Auskunftsbereich und Medienausgabe bzw. -verbuchung, andererseits können dort sämtliche Kurse von „lifelong learning“ gebucht werden.

<sup>1</sup> Ende Februar 2003 drehte BBC world eine 8-Minuten-Präsentation über die Idea Stores und über eine seiner Vorgängereinrichtungen in Tower Hamlets. Der Mitschnitt wurde am folgenden Tag über den Großbildschirm gezeigt. Die meisten Zuschauer waren stolz, selbst Nutzer einer Einrichtung zu sein, die so im Medieninteresse steht. Das Feature war in den Samstagabendnachrichten um 20 Uhr und am Sonntagmorgen auf BBC world zu sehen. Veröffentlichung auf der Homepage von BBC: [www.news.bbc.co.uk/1/hi/uk/2859845.stm](http://www.news.bbc.co.uk/1/hi/uk/2859845.stm).

- Bereich 4: Sights and Sound, Jugendbereich, Selfdesk II

An den Cafébereich schließen sich die DVDs und CDs sowie der Jugendbereich an. Die kleinen Sofas mit niedrigen Tischen laden zum Kaffeetrinken und zur geruhsamen Auswahl der Medien ein.

Der Jugendbereich hat durch die kompakte Aufstellung der Titel sowie die eigens den Jugendlichen vorbehaltenen sechs PCs direkt hinter dem Café die Bedürfnisse dieser Altersgruppe aufgegriffen: Sie können auf bequemen Möbeln sitzen, mit einem Getränk in der Hand, und dabei Bücher, Filme und Musik aussuchen und sich darüber austauschen.

- Bereich 8 : Laboratory 2 [Abb. 15]

Im Bereich 8 des Idea Stores ist der zweite Kursbereich untergebracht. Die Glaswände zum Durchgang, der zu den Buchbeständen führt, ermöglichen in die eine Richtung den Blick aus dem Kursraum heraus, und andersherum die Sicht aller Idea Stores-Nutzer auf das aktuelle Kursgeschehen. Wenn Kursteilnehmende dieses wünschen, kann die Glaswand mit Rollos blickdicht gemacht werden [Abb. 16].

- Bereich 3a: Laboratory 3

Die Wand zu diesem Bereich ist verschiebbar, sodass entweder zwei kleinere Seminare oder ein größerer Kurs stattfinden können. In diesen beiden Räumen sind keine PCs fest installiert, sondern bei Bedarf werden Laptops aufgebaut [Abb. 17]. Auf dem Weg zum klassischen Medienbestand kommt jede Nutzerin an diesen beiden Räumen vorbei; der Blick schweift automatisch in die Räume, das Kursgeschehen ist somit fast allgegenwärtig.

Wenn keine Kurse stattfinden, werden die Räume entweder für bibliothekseigene Arbeitsgruppen genutzt oder für individuelle Arbeiten.

- Bereich 2: Buchbestand [Abb. 18]

Der größte Teil der Titel ist im Bereich 2 konzentriert. Hier stehen zahlreiche Bücherregale, immer wieder unterbrochen durch acht einzeln platzierte PCs für Recherchen. Sofas und Tische bieten unterschiedliche Arbeitsmöglichkeiten. Bis der Nutzer zu diesem klassischen Teil der Bibliothek gelangt, hat er alle anderen, für das Gesamtkonzept so wichtigen Möglichkeiten bereits wahrgenommen.

- Bereich 1: Kinderbibliothek

In der Kinderbibliothek gibt es neben den Büchern acht PCs an niedrigen Tischen; außerdem kleine Lesenischen, ein Aquarium, einen kleinen, flexiblen Spielbereich sowie genügend Platz für besondere Aktivitäten wie Lesungen, Theateraufführungen oder Bastelarbeiten. Da die Kinderbibliothek ganz am Ende des Gebäudes angesiedelt ist, hält sich der Lärmpegel für alle anderen Nutzerinnen in Grenzen. Die relative Nähe zum Jugendbereich lässt hoffen, dass heranwachsende Kinder bruchlos in diesen Nutzungsbereich hineinwachsen.

### **1.10 Das Cafékonzept**

44 Prozent der Nichtnutzer von öffentlichen Bibliotheken nannten in der Umfrage ein Café als Anreiz, zukünftig eher einen Idea Store zu besuchen; bei den Kundinnen der public libraries lag dieser Anteil mit 18 Prozent deutlich niedriger. Die Chance, eine signifikante Anzahl neuer Interessenten durch ein Café zu gewinnen und durch ein gelungenes Konzept auch zur Nutzung anderer Dienstleistungen der Idea Stores zu „verführen“, sollte wahrgenommen werden.

Das Café des Idea Stores Bow ist bereits von außen zu sehen und lockt so neue Nutzerinnen ins Haus. Die enge räumliche Verbindung zu den weiteren Serviceangeboten ist mit der durchgehenden Theke „Café plus Infodesk“ verwirklicht.

Auch das Angebot soll den spezifischen Wünschen angepasst werden: Einerseits verlangen Berufstätige, die nach der Arbeit Weiterbildungsangebote wahrnehmen, kleine attraktive Speisen, ohne unbedingt auf den Preis zu achten; andererseits nutzen Menschen mit wenig Geld die Qualifikationsmaßnahmen in den Idea Stores und sind auf günstigere Speisen und Getränke angewiesen. Daher versuchen die Managerinnen auch auf das Preiskonzept Einfluss zu nehmen. Noch wird das Café von externem Personal geführt; dies hat sich jedoch als ungünstig herausgestellt. Geplant ist daher die Integration des Cafédienstes in alle übrigen Arbeitsbereiche des Hauses.

Das Café spielt nicht nur für individuelle Nutzer eine Rolle: Bei diversen Veranstaltungen ist die Verköstigung ein „Programmpunkt“. So ist im Frühjahr 2004 eine Nacht der Idea Stores geplant: Die gesamte Familie übernachtet im Idea Store Bow, genießt Lesungen, Aufführungen etc. und wird am nächsten Morgen mit einem kleinen Frühstück des Cafés geweckt. Man-

che andere Aktivitäten beinhalten beispielsweise ein kleines Lunchpaket für Kinder. In einer Sonderaktion wurden einmal auf der Straße Gutscheine für einen „halben“ Kaffee verteilt, um Menschen ins Haus zu locken und neue Nutzerschichten zu erschließen.

Deutlich ist auf jeden Fall, dass sich die Aufenthaltsdauer im Idea Store Bow durch den Cafébetrieb erhöht, da die Besucherinnen nicht mehr gezwungen sind, sich nach spätestens drei bis vier Stunden außerhalb mit etwas Essbarem zu versorgen. Sie dürfen die Speisen und Getränke in alle Bereiche mitnehmen und können somit während des Essens und Trinkens auch lesen, recherchieren und schreiben.

In den ersten zehn Monaten seit Eröffnung des Idea Stores Bow (bis Ende Februar 2003) ist es nach Aussage des Leiters Sergio Dogliani nur ein einziges Mal vorgekommen, dass eine Tastatur verschmutzt wurde. Da die Medien ausleihbar sind, kann sowieso nicht vermieden werden, dass sie mit der Zeit beschädigt werden. Der positive Effekt, den Nutzerinnen Vertrauen entgegenzubringen, scheint dagegen groß zu sein. Dogliani nennt dies, die „Kriminalisierung der Nutzer von vorneherein“ zu vermeiden bzw. – positiv formuliert – die Wertschätzung aller Nutzer.

## **1.11 Arbeitsorganisation und Hierarchie**

Die Leitung der Idea Stores in Tower Hamlets liegt bei einem Corporate Director, Eric Bohl, der zusammen mit Anne Cunningham, Leiterin der public libraries, maßgeblich für die Konzeptentwicklung verantwortlich ist. Er wird unterstützt von dem Idea Stores Head, Heather Wills, einer Bibliothekarin mit Hochschulabschluss. Ihr sind vier Managerinnen mit folgenden Arbeitsbereichen zugeordnet: Strategie und Projekt, Marketing und PR, EDV, Principal Idea Store.

### **1.11.1 Leitungsstruktur im Idea Store Bow**

Der Idea Store Bow hat einen Leiter, Sergio Dogliani, ehemaliger Erwachsenenbildner, sowie einen Stellvertreter. Außerdem arbeiten hier 22 weitere Mitarbeiterinnen in Voll- oder Teilzeit; davon sind sechs „supervisors“ zuständig für Bereiche wie Ausstellung, Finanzen, Erwachsenenbildung, Personal, EDV.

Die extrem flache Hierarchie im Haus hat sich als positiv für die Nutzerorientierung herausgestellt.

### **1.11.2 Kommunikation**

Die supervisors treffen sich ein- bis zweimal wöchentlich, Besprechungen mit allen Mitarbeiterinnen finden alle sechs bis acht Wochen außerhalb der Öffnungszeiten statt. Einen Großteil des Informationsflusses übernimmt der „Infolaptop“, der sich hinter dem Infotresen befindet. Dort tragen alle Mitarbeiter aktuelle Informationen ein, ebenso sind alle verpflichtet, Informationen dort abzurufen, vor allem wenn sie wegen ihrer Teilzeitbeschäftigung nicht täglich im Haus sind.

Für die „Geschichtsschreibung“ des ersten Idea Stores ist die dortige Datei eine Fundgrube. Dieses wie ein Tagebuch verfasste Protokoll gibt vielfältig Auskunft über die Entwicklung, aber auch den Stil des Hauses. Hohe Benutzungszahlen finden sich mit (spürbar erfreutem) Kommentar des Leiters genauso wie „Korrekturen“ des Verhaltens eines (namentlich nicht genannten) Mitarbeiters.

### **1.11.3 Arbeitsbereiche**

Bis auf den Leiter des Hauses wechseln alle Mitarbeiterinnen stündlich den Arbeitsplatz:

- Helpdesk (Ausleihe, Rücknahme, Infos aller Art, Kurseinschreibungen etc.)
- Surfingzone (Hilfe bei EDV-Problemen in diesem Bereich, Platzvergabe)
- Eingangsbereich
- Workroom / Büro (Hintergrundarbeiten)
- Childrens library / Kinderbibliothek
- Floorwalking

### **Aktive Nutzerberatung**

Innovativ und aufschlussreich ist vor allem der Arbeitsplatz „Floorwalking“. Der mit dieser Aufgabe betraute Mitarbeiter geht durch alle Bereiche des Idea Stores, spricht gezielt Nutzer an und fragt, ob er ihnen helfen könne. Oder er macht Nutzerinnen, die sich z. B. intensiv mit Literatur zu Spanien beschäftigen, auf Kursangebote zu diesem Thema in den Idea Stores aufmerksam.

Die internen Arbeitsanweisungen, hier für Floorwalking, sprechen für sich:

*Your main purpose: to increase book issues and course enrolments! You can do this by making it easy for people to find what they want, but you'll get even more by talking to customers. What it means (...) It does not mean just walking up and down the floor! Our job is to interact with people, smile, show willingness to help and assist when needed, tell people about courses. We need people to enrol – so give out leaflets etc., sit down and help them fill them in at café tables. (...) Don't miss an opportunity to interact – be nosy:*

*a: if you overhear two friends talking about a book as they return it, chip in and say how much you've enjoyed it too*

*b: if you notice someone borrowing „Spanish for Beginners“ ask them if they know about our Spanish course starting in autumn*

*(...)*

*e: ask them if they've taken part in any courses at the Store. Ask them what interests them and try to find something relevant on the programme.*

## **1.12 Personal**

### **1.12.1 Anzahl der Mitarbeiterinnen**

Der Idea Store Bow wird von 22 Voll- und Teilzeitkräften betreut. Die Eröffnung der sieben Idea Stores in Tower Hamlets mit deutlich verlängerten Öffnungszeiten – im Vergleich zu den jetzt existierenden 19 public libraries und lifelong learning-Einrichtungen – wird dazu führen, dass 25 Prozent mehr Personal eingestellt werden muss. Somit sind die Bedenken seitens des Personals der Ursprungseinrichtungen entkräftet, die befürchtet hatten, das neue Konzept führe zu Entlassungen.

Da jeder Idea Store einen eigenen Schwerpunkt<sup>1</sup> haben wird, variiert auch die Personalstärke; hinzu kommt, dass die Einrichtungen unterschiedlich groß sein werden. Der nächste geplante Idea Store Chrisp Street wird eine ähnliche Größe wie Bow haben, Whitechapel dagegen wird mit circa 50 Angestellten mehr als doppelt so groß sein.

<sup>1</sup> Neben dem gigantischen Bürohochhaus Canary Wharf wird z. B. ein Idea Store entstehen, dessen Hauptzielgruppe die Angestellten dieses Hochhauses sein werden – also Nutzer, die Bedarf an beruflicher Weiterbildung haben, jedoch nicht an Qualifikationen, die es ihnen erst ermöglichen, eine Arbeit zu finden.

### **1.12.2 Ausbildung**

Ähnlich wie in Deutschland gibt es in Großbritannien gestufte Bibliothekslaufbahnen: assistants, vergleichbar mit der Ausbildung zum mittleren Dienst, supervisors, entsprechend dem gehobenen Dienst, sowie manager, ähnlich dem höheren Dienst.

### **1.12.3 Stellenbesetzung**

#### **Ausgangslage und Bedarf**

„Motivation and changing the mind of the staff, that’s the biggest challenge for the Idea Stores.“ Diese Aussage von Anne Cunningham umschreibt die Bedeutung des Personalauswahlverfahrens für das Konzept. Die Mehrzahl der Bibliotheksangestellten ist zwischen 45 und 55 Jahre alt und hat unkündbare Verträge bei der Kommune.

Zur Eröffnung des ersten Idea Stores wurden sämtliche zu besetzenden Stellen in den public libraries und den lifelong learning-Einrichtungen von Tower Hamlets intern ausgeschrieben, zusätzlich jedoch auch öffentlich. Im Ergebnis wurde nur ein Teil des Personals aus den Vorgängereinrichtungen ausgewählt. Dies lag laut Anne Cunningham u. a. daran, dass für das neue Konzept Personal gefragt ist, dessen Kompetenzen und Stärken nur teilweise mit denen des ursprünglichen Personals übereinstimmen. Diese bestehen eher in den so genannten soft-skills wie ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten, aktive Kontaktaufnahme mit Nutzerinnen etc.; weniger gefragt waren – gerade in den Anfangsmonaten – klassische bibliothekarische Kompetenzen.

Nach einigen Monaten hat sich allerdings herausgestellt, dass gerade Nutzerberatungen mehr Fachwissen erfordern, als es das derzeitige Personal des Idea Store Bow leisten kann. Bei zukünftigen Besetzungsverfahren soll daher die bibliotheksspezifische Ausbildung mehr Gewicht haben.

Bei der Auswahl der Kandidatinnen wird auf eine Verhältnismäßigkeit der Landes- und Sprachzugehörigkeit geachtet. Entsprechend der Bevölkerungsstruktur in Tower Hamlets arbeiten viele Nichtengländer im Idea Store und bringen dadurch Sprach- und Sachkenntnis für viele Nutzerinnen mit; dies trägt erheblich zur Senkung der Hemmschwellen bei. Oft werden erste Kontakte in der jeweiligen Muttersprache geknüpft, bevor dann englisch weitergesprochen wird.

## **Auswahlverfahren**

Die Idea Stores versuchen bei der Neubesetzung von Stellen andere Wege zu gehen. Der Leiter von Bow plant für die Einstellung neuer Assistenten ein Verfahren, das weniger bibliothekarische Kenntnisse zum Maßstab nimmt: Alle Bewerberinnen erhalten einen Testbogen; daraus werden 20 Kandidaten in die engere Wahl gezogen. Diese arbeiten einen Testtag lang in dem Idea Store mit einem Mentor aus dem Personal. Davon werden wiederum zehn in einem halbstündigen Gespräch interviewt und getestet.

Ein wichtiges Kriterium zur Entscheidung sind Fragebögen, die das Personal mit seinen Beobachtungen über die Kandidatinnen ausfüllt. Das Team ist also an der Auswahl beteiligt und trägt damit auch Verantwortung für die Entscheidung.

Auf die so genannten softskills wird laut Dogliani deshalb großer Wert gelegt, weil diese eher persönlichen Eigenschaften sich nicht leicht verändern lassen, hardskills jedoch erlernbar sind. Die ausgewählten Kandidaten werden mit einer dreimonatigen Probezeit eingestellt.

### **1.12.4 Vertragskonzept**

Um eine möglichst große Flexibilität bei der Stellenbesetzung zu erhalten, haben alle Angestellten im Idea Store Bow lediglich auf ein Jahr befristete Verträge. Nach Ablauf dieser Zeit müssen sie sich auf ihre eigenen Stellen neu bewerben. Dies steht meines Erachtens in einem Missverhältnis zu der Tatsache, dass von allen Beschäftigten großer Einsatz und hohe Motivation erwartet werden. Doch hier spielen offenbar kulturelle Unterschiede eine Rolle: Niemand der von mir Befragten sah darin ein großes Problem.

Die Bewerbungslisten bei neu ausgeschriebenen Stellen sind lang, die Idea Stores ein begehrter Arbeitsplatz. Die Idee, dass das Konzept nur bei hoch motivierten Beschäftigten funktioniert, bedeutet für alle wohl gleichzeitig auch, dass sie sich ihren Arbeitsplatz ständig durch Leistung „verdienen“ müssen. Diese Einstellung, die keinerlei Rücksicht auf soziale Umstände nimmt, ist, zumindest aus deutscher Arbeitnehmersicht, sehr ungewohnt und sicher nicht nachahmenswert. Die Motivation für gute Arbeit sollte sich m. E. nicht aus der Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes entwickeln.

Die Verträge der Manager sollen ab 2004 längerfristig ausgestellt werden.

### **1.12.5 Interne Weiterbildung**

Alle Mitarbeiterinnen der Idea Stores absolvieren einen mehrmonatigen Kurs „European Computer Driving Licence“, um die gängigsten DV-Programme (Word, Excel, Access, etc.) zu beherrschen. Dies befähigt sie unter anderem, die Arbeit in der Surfingzone zu bewältigen und die vielen Nutzeranfragen zu beantworten.

## **1.13 Nutzungszahlen**

### **1.13.1 Besuche pro Tag**

Seit Eröffnung des Idea Stores Bow beträgt die durchschnittliche Nutzungszahl 1 100 pro Tag (auf 810 qm Fläche). Bei einer durchschnittlichen Tagesöffnung von 10 Stunden betreten also 110 Nutzerinnen pro Stunde das Haus (71 Stunden an sieben Tagen geöffnet).

Vor der Eröffnung erhofften sich die Verantwortlichen eine Nutzungssteigerung um 100 Prozent; erreicht wurde eine Verdreifachung der Zahlen.

### **1.13.2 Kursnutzung**

Die Eröffnung des Idea Stores Bow war möglich, weil dafür u. a. eine lifelong learning-Einrichtung in unmittelbarer Nähe geschlossen wurde. Die Folge war beeindruckend: Doppelt so viele Teilnehmer wie im gleichen Zeitraum zuvor schrieben sich für Kurse ein!

Pro Monat finden etwa 33 meist zweistündige Kurse zu unterschiedlichsten Themen statt. Die Kurslänge variiert zwischen 2 und 12 Wochen, einige Kurse werden fortlaufend angeboten. Die Kurstage sind über die gesamte Woche verteilt, sodass durchschnittlich täglich ein bis zwei Kurse durchgeführt werden. Ziel ist, diese Zahlen deutlich zu steigern – die drei zur Verfügung stehenden Kursräume erlauben drei parallel stattfindende Kurse.

### **1.13.3 Ausleihzahlen**

Die Zahlen der monatlichen Ausleihstatistik blieben gegenüber den Erwartungen zurück. Trotz der Investition von 75 000 Pfund im Mai 2002 für neue Bücher konnte die Ausleihquote nur um 30 Prozent gesteigert werden. (Im Vergleich zu den Ausleihsteigerungen der public libraries in Tower Hamlets von zwei Prozent ist dies jedoch beachtlich).

Dass die Ausleihzahlen nicht wie gewünscht gesteigert werden konnten, liegt nach Sergio Dogliani u. a. daran, dass die Titelauswahl der Neuanschaffungen nicht ausreichend mit den Kursangeboten korrespondiert.

Inwieweit sich durch das Konzept tatsächlich „Verführungen“ zur weiteren Nutzung der Angebote ergeben haben, wurde nicht ermittelt. Interessant wäre zu erfahren, ob Nutzerinnen zur Medienausleihe ins Haus kommen, sich dann jedoch „ungeplant“ auch zu einem Kurs anmelden; ob Nutzer zum Mailschreiben kommen, dann aber auch Medien ausleihen; ob Kursbesucherinnen zusätzlich surfen oder die Ausstellung besuchen etc. Diese Erhebung ist geplant, jedoch nicht ohne einigen Aufwand zu betreiben.

#### **1.14 Öffnungszeiten**

Die Idea Stores Bow sind, entsprechend den in der Meinungsumfrage formulierten Bedürfnissen der Bevölkerung, sieben Tage in der Woche geöffnet:

- Mo bis Do: 9.00 – 21.00 Uhr
- Fr: 9.00 – 18.00 Uhr
- Sa: 9.00 – 17.00 Uhr
- So: 10.00 – 16.00 Uhr

Damit ergibt sich eine Gesamtwochenöffnung von 71 Stunden bzw. eine durchschnittliche tägliche Öffnung von über zehn Stunden. Es liegen keine exakten Zahlen vor, wie sich die Nutzung über die Wochentage bzw. die Tageszeiten verteilt. Deutlich beobachten ließ sich jedoch, dass gerade die Zeiten nach Arbeitsende, also nach 17 Uhr, stark genutzt werden; ebenso ist das Wochenende beliebt, vor allem bei Familien. Nutzungsflauten ließen sich allenfalls morgens zwischen 9 und 10 Uhr erkennen.

#### **1.15 Kurskonzept**

Wesentlicher Bestandteil des Konzeptes, der Arbeit und der Angebote aller Idea Stores sind die Kursangebote [Abb. 19]. Mit den drei Kursräumen wurde die Voraussetzung für unterschiedlichste Kurse geschaffen. Nachdem bei den Umfragen ein hoher Prozentsatz die Möglichkeit eines Kursbesuches favorisiert hatte, wurden die Inhalte der beiden großen städti-

sehen Erwachsenenbildungseinrichtungen von Tower Hamlets (lifelong learning und Tower Hamlets College) in das Konzept der Idea Stores übernommen.

Die Verschmelzung beider Einrichtungen erfolgte nicht nur räumlich, sondern auch personell. Die Beschäftigten des Idea Stores Bow sind zum Teil ehemalige Erwachsenenbildner, der Leiter z. B. lehrte zuvor in Tower Hamlets und ist somit optimal geeignet, den Kursen in seinen Räumlichkeiten die besten Bedingungen zu verschaffen.

Die Kursanmeldung kann sowohl im Idea Store als auch in allen bisherigen städtischen Einrichtungen erfolgen. Das Marketing ist in das Gesamtkonzept eingebunden: Alle Idea Store-Mitarbeiter sind angewiesen, die Leser über passende Kursangebote zu informieren, wenn sie deren Interessen (er-)kennen. An den Regalen eines Sachgebietes hängen zudem Hinweisschilder auf entsprechende Kurse. Geplant ist außerdem, dass für jeden Kurs eine Mitarbeiterin zuständig ist, die bei Kursbeginn auf die weiteren Möglichkeiten des Idea Stores aufmerksam macht; Medien zum Thema stellt sie dabei in einer Art Semesterapparat sofort zur Verfügung.

Die Kompetenzen aller Mitarbeiter werden genutzt. Idea Store-Mitarbeiterinnen führen Kurse [Abb. 20] zu Themen durch, die sie in Absprache mit dem Programmdirektor festlegen.

Beispiele:

- Digital computer aided design
- European computer driving licence
- Einführungskurse, u. a. Internet, E-Mail
- Sprachen
- Excel
- Geburtsvorbereitung
- Photoshop
- Web page design
- Videokonferenz
- Kreatives Schreiben
- Kunstgeschichte
- Yoga

### **1.15.1 Kursnutzungen**

Wirtschaftlich sinnvoll sind Kurse mit mindestens zehn Teilnehmenden. Zwischen dem Leiter des Idea Stores Bow und den Kursleiterinnen finden regelmäßig Besprechungen statt, in denen sie organisatorische Probleme und Planungen diskutieren. Sie entscheiden dort auch, ob ein Kurs trotz geringerer Anmeldezahlen stattfinden soll.

Am besten besucht sind Sprachkurse, gefolgt von EDV-Kursen. Durch Medienausleihzahlen sollen zukünftig Zielgruppen ermittelt werden, denen speziell Kursinhalte angeboten werden. (Datenschutzrechtliche Bedenken scheint es hier nicht zu geben.)

Die Zahl der Kursteilnehmerinnen stieg in den Räumen der Idea Stores um 100 Prozent im Vergleich zu der Nutzung einer nahe gelegenen städtischen Erwachsenenbildungseinrichtung, die 2003 geschlossen wurde. Dabei spielt der behindertengerechte Zugang sicher nur eine Rolle unter vielen.

Das angenehme und freundliche Ambiente des Idea Stores führt auch dazu, dass die Kursleiter dort lieber unterrichten als in den Vorgängereinrichtungen. Alle schätzen es, dass sie den Kursbesuch kombinieren können mit dem täglichen Einkauf, dem Ausleihen oder Zurückgeben von Medien, einem Cafébesuch und der Nutzung der Surfingzone.

Demnächst soll auch eine Kinderbetreuung während der Kurse angeboten werden. Dies führt sicherlich zu einer weiteren Steigerung der Nutzungszahlen.

### **1.15.2 Gebühren**

Die Standardgebühr für eine Kursstunde beträgt 85 Pence, einige Kurse kosten 5 Pfund pro Stunde, einige sind kostenlos.

## **2 Umsetzung für die LMB Kassel**

Ziel des Studienaufenthaltes war es, Teile des Konzeptes für die Heimatbibliothek, die Universitätsbibliothek/Landesbibliothek und Murhardsche Bibliothek der Stadt Kassel [Abb. 21], umzusetzen.

Obwohl sich die beiden Institute in London und Kassel in vielem sehr unterscheiden, konnte ich an einigen Punkten parallele Nutzungsziele erkennen. Die Umsetzung einzelner Elemente der Idea Stores ist für die Landesbibliothek und Murhardsche Bibliothek der Stadt Kassel (LMB) geplant, die größte der zehn Bereichsbibliotheken des Gesamtsystems Universitätsbibliothek Kassel. Sie hat einen Gesamtbestand von über 430 000 Medien und verfügt über ein eigenes traditionsreiches Gebäude, das 1905 mit dem Bestand der Murhardschen Bibliothek bezogen wurde; die Bestände der Landesbibliothek kamen 1957 dazu.

Die LMB besitzt wertvolle Handschriftenbestände. Als Landesbibliothek hat sie Pflichtexemplarrecht. Hauptnutzergruppen sind neben den Studierenden Stadt- und Regionalbenutzer sowie Oberstufenschülerinnen und -schüler.

### **2.1 Ziele der LMB**

An dieser Stelle sollen nur die Ziele herausgegriffen werden, die in direktem Zusammenhang mit dem Studienaufenthalt in London stehen.

Die derzeitige Nutzerschaft der Bibliothek besteht hauptsächlich aus städtischer Bevölkerung bis in das Umland von Kassel, Studierenden und weiteren Universitätsangehörigen; vereinzelt nutzen Schülerinnen die Bestände des Hauses. Es gibt viele individuelle Anfragen, einerseits von „Einmalnutzern“, andererseits aber auch von Menschen, die mit Bibliotheksarbeit wenig Erfahrung haben, obwohl sie regelmäßig ins Haus kommen.

Die Bearbeitung und Beantwortung all dieser Anfragen sind zeit- und personalintensiv und scheinen wenig dazu beizutragen, übertragbare Kompetenzen im Bereich der Bibliotheksnutzung zu vermitteln. Der Aufwand scheint im Verhältnis zum Nutzen zu gering zu sein.

Diese Beobachtungen treffen sich teilweise mit landesweit analysierten Defiziten: Das Niveau der Informationskompetenz ist niedrig, u. a. auch deshalb, weil die Anforderungen durch un-

verschiedene elektronische Informationsangebote in den letzten Jahren deutlich gestiegen sind. Ziele der LBM sind deshalb:

- Steigerung der Nutzungszahlen
- Profilierung der Zielgruppen
- Erweiterung der Zielgruppen
- Verbesserung des Niveaus der Nutzung

Diese Zielsetzungen ähneln denen der Idea Stores, wie Anne Cunningham<sup>1</sup> sie formuliert hat:

- *to attract more people for adult education*
- *to improve their chance to get a job*
- *to make them independent*
- *to give them access to the best informations they need*
- *to give all people the opportunity to have information independent of their financial situations*

## **2.2 Umsetzung der Ziele**

### **2.2.1 Die Standortfrage**

In Zeiten leerer bzw. hoch verschuldeter öffentlicher Kassen scheint mir die Idee nahe liegend, durch Win-Win-Konzepte mit kommerziellen Einrichtungen „ins Geschäft“ zu kommen. Ist ein auf Gewinn orientiertes Einkaufszentrum davon zu überzeugen, dass durch die Nachbarschaft einer (belebten) Bibliothekseinrichtung die Verkaufszahlen steigen, lässt sich daraus wie in London auch eine konkrete finanzielle Unterstützung schaffen.

Die LMB liegt nicht in unmittelbarer Nähe eines Einkaufszentrums, auch erfüllt die relativ nahe, sehr belebte Fußgängerzone Kassels nicht die Bedingungen der Idea Stores, doch die baulichen Bedingungen und die Nachbarschaften der LMB sind zu günstig, als dass wir sie freiwillig aufgeben: Direkt nebenan liegen drei Gymnasien, deren Oberstufenklassen zu einer unserer wichtigsten Zielgruppen gehören; die Stadtbibliothek befindet sich im Rathaus, zwei

<sup>1</sup> Interview am 16.2.03 mit Anne Cunningham, Leiterin des Bibliothekssystems der Öffentlichen Bibliotheken in Tower Hamlets und Mitinitiatorin der Idea Stores.

Gehminuten von der LMB entfernt. Zudem verfügt die LMB über repräsentative, große und günstige Räumlichkeiten für eine zukunftsgerichtete Bibliotheksentwicklung.

## **2.2.2 Verbindung von Kursen und klassischer Bibliotheksarbeit**

Ein wesentlicher Aspekt der qualitativen und quantitativen Nutzungssteigerung der LMB scheint mir die Integration von Kursen in unseren Räumen. Durch die Vermittlung von Informationskompetenz wollen wir einerseits die Nutzungsqualität steigern, andererseits, etwa durch größere Erfolgserlebnisse bei den Recherchen, zur Belebung des Hauses beitragen: Jede erfolgreiche Informationsbeschaffung erhöht die Bereitschaft der Bibliotheksbesucherinnen, die LMB als einen „angenehmen und nützlichen“ Ort zu begreifen.

Weitere Kursinhalte sollen sich an unseren Medien orientieren: Die Nutzung der Bibliotheks-räumlichkeiten muss einen Zusammenhang mit ihrem Bestand haben, um aus dem Kursge-schehen heraus Teilnehmende in die Bibliothek zu „verführen“. Ein Semesterapparat setzt die Hemmschwelle einer Medienausleihe sicherlich herab, da die mühsame Literaturrecherche entfällt. Ergeben sich daraus Anfragen nach weiterer Literatur, ist das Ziel erreicht: Verfüh-rung zur Nutzung der Bibliotheksbestände durch Kursteilnehmer.

Denkbar sind auch Kurse einer Erwachsenenbildungseinrichtung in der Bibliothek, z. B. zu einem historischen Thema, das Menschen mit einer höheren Informationskompetenz besser bearbeiten werden. So könnte eine Bibliothekarin die dritte oder vierte Kursstunde übernehmen und anhand des Kursthemas die Recherche für den Bestand der Bibliothek (oder auch darüber hinaus) erklären. Damit wäre die Vermittlung von Informationskompetenz integraler Bestandteil unterschiedlichster Themenstellungen. Im optimalen Fall würden die Kursteil-nehmer, die von sich aus nicht unbedingt auf die LMB zurückgegriffen hätten, nach dem Kurs die Bibliothek individuell, kompetent und selbstständig nutzen.

### **Kooperationspartner je nach Zielgruppe**

- Oberstufenschüler

Seitdem „Methodenkompetenz“ in den Curricula unterschiedlicher Schultypen verankert ist, werden Bibliotheken verstärkt nach Führungen gefragt. Um dieser sehr willkommenen Ziel-gruppe optimal entgegenzukommen, kooperiert die LMB mit der Stadtbibliothek Kassel. Ziel ist es, Oberstufenschülerinnen zunächst in der Stadtbibliothek mit den Grundlagen der Bib-

liotheksarbeit vertraut zu machen, um sie dann in einem zweiten Block in der LMB zur hausübergreifenden Literaturrecherche zu befähigen. Dazu haben wir eine Vereinbarung, Anfragen ggf. an das jeweils andere Haus zu verweisen, andererseits genaue Verabredungen, welche Stoffe vermittelt werden.

Um diese Kooperation und das gemeinsame Konzept der beiden Bibliotheken bekannt zu machen, führen wir im Frühjahr 2004 eine Informationsveranstaltung für die Schulleitungen in Kassel durch.

- Stadtbevölkerung

Eine Möglichkeit, die Stadtbevölkerung zu erreichen, ist die Kooperation mit der Volkshochschule. Eine andere sind Veranstaltungen: Im Eulensaal (s. u.) der LMB finden in unregelmäßigen Abständen Vorträge zu unterschiedlichen Themen statt. Damit erreichen wir ein wichtiges erstes Ziel: Die Menschen betreten das Gebäude.

Für 2004 planen wir eine besondere Veranstaltung: Die LMB besitzt eine große Anzahl historischer Fotografien, die teilweise nicht identifiziert sind; die meisten Motive sind Ansichten von Kassel oder Menschen. Wir stellen einen Teil dieser Fotos in den Räumen der LMB aus und rufen in der Presse<sup>1</sup> dazu auf, uns bei der Identifikation behilflich zu sein. Dazu fertigen wir Vordrucke an, auf denen Ausstellungsbesucher die Nummer des identifizierten Fotos verzeichnen sowie alles, was sie zur näheren Erklärung (Namen, Orte, Jahreszahlen, Ereignisse) beitragen können; zusätzlich können sie den eigenen Namen eintragen. Als „Finale“ werden die Informationen bei einer Veranstaltung präsentiert.

Besonderen Erfolg wird diese Aktion sicherlich auch deshalb haben, weil der Hessische Rundfunk die identifizierten Fotografien in seinem Kasseler Studio ausstellt und dazu eine Eröffnungsveranstaltung mit Caféhausmusik plant. Zusätzlich gibt es eine Reportage im Fernsehen (HR) und in der Hessischen/Niedersächsischen Allgemeinen Zeitung (HNA). Nach der Ausstellung im HR-Studio werden die Exponate wieder in der LMB der Kasseler Bevölkerung zugänglich gemacht.

Andere Medien ermöglichen uns z. B. musikalische Veranstaltungen: Die LMB besitzt einige Originalnoten; diese Stücke können aufgeführt werden, kombiniert mit Informationen über

<sup>1</sup> Der erste Artikel einer geplanten Serie ist erschienen: Siemon, Thomas. Schwarz-weiße Rätsel der Vergangenheit. Leserinnen und Leser sind aufgerufen: Hinweise auf Fotos aus der Murhardschen Bibliothek gesucht. In: Hessisch/Niedersächsische Allgemeine Zeitung, 16. April 2004.

die Komponisten und ihre Zeit sowie über die Aufbewahrung von Noten in der LMB. Konkret wollen wir Stücke des Kasseler Komponisten Louis Spohr von Nachwuchskünstlern im Eulensaal aufführen lassen.

- Universitätsangehörige

Eine unserer wichtigsten Zielgruppen sind selbstverständlich die Studierenden. Obwohl die LMB eine der zehn Bereichsbibliotheken der Universitätsbibliothek ist, mit vielen besonderen Angeboten – einziger Lesesaal der gesamten Universitätsbibliothek, historisches Gebäude mit schön gestalteten Arbeitsplätzen, Pflichtexemplarbibliothek, Handschriften etc. –, nehmen deutlich zu wenig Studierende diese wahr. Das liegt u. a. daran, dass die LMB vier Straßenbahnstationen vom Campus entfernt ist und keine guten Parkmöglichkeiten hat.

Auch den Zugang zu dieser Zielgruppe planen wir über Kurse: Professoren werden gezielt angesprochen, ihre Seminare in unseren Räumlichkeiten abzuhalten und sich Semesterapparate aus dem Bestand der LMB zusammenstellen zu lassen. Ein Aspekt des Seminars sollte die Vermittlung von Informationskompetenz sein. Wenn Studierende ein Semester lang die LMB besucht und die Bestände regelmäßig genutzt haben, führt dies bereits zu einer Bewusstseins- und Verhaltensänderung: Die LMB wird als Arbeitsplatz erkannt.

Das Gleiche gilt für die Lehrkräfte: Wenn Seminare in den Räumen und anhand des Bestandes der LMB stattfinden, werden auch die Lehrenden diesen Ort verstärkt wahrnehmen und nutzen.

Im Jahre 2005 jährt sich der Bezug des Gebäudes zum 100. Mal. Zur Feier dieses Ereignisses wird ein Professor der Kunsthochschule Kassel mit einem Seminar künstlerische Fotografien des Hauses erstellen und, gestaltet als Postkarten, Lesezeichen, Plakate, Kalender und auf unserer Homepage, veröffentlichen. Außerdem wollen wir die vergrößerten Fotografien als Ausstellung im Haus präsentieren. So erhalten die Studierenden Studiennachweise und erfahren die LMB als einen Lernort, die Zusammenarbeit mit diesem Fachbereich wird lebendig unterstützt und die Medien des Hauses werden in die Seminararbeit eingebunden.

Die LMB profitiert außerordentlich von dem Können und den Produkten der Studierenden. Als Seminarort dient die gesamte LMB, für eher theoretische Seminarteile steht die Rotunde zur Verfügung.

### **Kurseinbindung: personelle Aspekte**

Wie in den Idea Stores ist es auch bei uns möglich und von Vorteil, das klassische Bibliothekspersonal ins Kursgeschehen einzubinden. So könnten Angestellte z. B. Kurse über berufsbezogene Themen anbieten. In der LMB haben wir Fachleute für die unterschiedlichsten Gebiete: Recherchestrategien, Mailnutzung, Präsentationsprogramme, „Altes Buch“, Restaurierungsarbeiten, Bindearbeiten etc. Doch auch die nicht beruflichen Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen könnten Kursinhalt werden; viele verfügen über eine große Bandbreite von Hobbys, an denen auch Bibliotheksnutzer durchaus Interesse haben.

### **Kurseinbindung: räumliche Aspekte**

Die LMB verfügt über unterschiedlich zu nutzende Räume – je nach Kursinhalt und Größe.

- Multifunktionaler PC-Pool

In enger Anlehnung an das Konzept der Idea Stores werden wir in der LMB einen zentralen Raum zur multifunktionalen Kurs- und Einzelrecherche einrichten. Dieser schließt sich unmittelbar an den Eingangsbereich an, kann durch einen parallelen Gang zwar „gemieden“ werden, ist aber trotzdem nicht zu übersehen.

Kurse finden also nicht hinter verschlossenen Türen statt, sondern als elementarer Bestandteil des Arbeitens in der Bibliothek. Durch diese räumliche Entscheidung wird den Besucherinnen nicht nur deutlich, dass lebenslanges Lernen für alle Altersstufen in der Bibliothek praktiziert wird, sondern auch, dass Informationskompetenz Inhalt von Kursen ist.

Zugleich müssen wir durch eine ausreichende Anzahl an PCs in anderen Räumen dafür sorgen, dass Individualrecherchen zum gleichen Zeitpunkt ungestört stattfinden können.

- Eulensaal

Der Eulensaal der LMB ist der einzige repräsentative große Raum (118 qm) der gesamten Universität Kassel. Mit seinem Parkett, Stuckelementen an den Wänden, Holzeinbauregalen und Sprossenfenstern ist dieser Raum prädestiniert für Veranstaltungen mit festlichem Charakter. Regelmäßig finden dort Abendveranstaltungen statt, doch die Nutzung tagsüber könnte gesteigert werden. Die Möblierung ist flexibel, daher wären sehr unterschiedliche Aktivitäten

möglich. Die Anbindung an das Haus als Bibliothek mit ihren speziellen Angeboten sollten wir jedoch in Hinsicht auf das übergeordnete Ziel der Nutzungssteigerung immer im Blick behalten.

- Rotunde

Die Rotunde schließt sich direkt an den Eulensaal an: ein 45 qm großer sechseckiger Raum mit großer Fensterfront. Auch dieser Bereich ist flexibel möbliert und kann unterschiedlich genutzt werden. Ideal können hier Universitätsseminare oder Kurse anderer Erwachsenenbildungseinrichtungen sowie Besprechungen mit bis zu 25 Personen stattfinden. Da die Rotunde nur über den Eulensaal zu erreichen ist, sind beide Räume nicht zeitgleich zu nutzen.

- Kleingruppenraum

Die LMB verfügt momentan noch über zu wenig Raum für kleine Lerngruppen. Wenn Oberstufenkurse regelmäßiger Bestandteil des Bibliotheksbetriebes werden, müssen wir Raum schaffen, damit gerade Schüler gemeinsam unsere Medien nutzen können, ohne andere Nutzerinnen zu stören. Durch den großen Lesesaal ist hier für Ausweichmöglichkeit gesorgt. So wie in den Idea Stores zeitweise nicht genutzte Kursräume von Kleingruppen belegt waren, sollte die LMB Angebote in dieser Richtung verwirklichen.

## **Verführung zu Leben in der Bibliothek**

Die Umfrageergebnisse aus London bezüglich der Nutzerwünsche im Bereich „Aufenthaltsqualität“ in der Bibliothek lassen sich sicherlich auf die LMB übertragen.

- Café

Dass Nutzer in allen Bereichen essen und trinken dürfen, ist nach der Erfahrung der Idea Stores ohne Nachteile für Einrichtung und Medien möglich. In der LMB findet diese Idee jedoch wegen der teilweise kostbaren Bestände wenig Anklang. Trotzdem sollten wir diesem Nutzerwunsch entgegenkommen; denkbar wäre etwa eine Cafézone im Eingangsbereich. Da diese Räume jedoch zurzeit noch fremdgenutzt werden, müssen wir über eine Übergangslösung nachdenken.

- Zeitungsbereich

Schnell zu realisieren wäre ein Kaffee- und Teeautomat in der Nähe der Zeitungs- und Zeitschriftenecke. Momentan ist dieser Bereich mit Tischen und Stühlen ausgestattet. Ein Sofa mit passenden Sesseln sowie ein niedriger Tisch würden den Bereich einladend gestalten und zu längerem Aufenthalt verführen.

- Ausstellungsbereich

Die Idea Stores führen regelmäßig Ausstellungen durch. Die LMB könnte die documenta-Ausstellung der Stadt Kassel nutzen und z. B. nach jeder documenta ein Kunstwerk ausstellen, das mit dem Medium Buch verbunden ist. Damit könnten alle Bibliotheksnutzerinnen dieses Kunstwerk weit über die eigentliche Ausstellungszeit hinaus sehen, andererseits kämen neue Nutzer in die LMB.

### **2.3 Zukunftsprogramm der LMB – Neuorientierung der Schwerpunkte**

Nach dem London-Aufenthalt hat sich gezeigt: Viele Elemente aus dem Konzept der Idea Stores lassen sich Gewinn bringend in der LMB umsetzen. Daher ist eine konzentrierte Arbeitsweise im Team der 34 Kolleginnen die effektivste Methode: Statt in vielen kleinen Arbeitseinheiten an verschiedenen Stellen gleichzeitig zu agieren und einen hohen Informationsaufwand untereinander betreiben zu müssen, haben wir entschieden, im Gesamtteam an zwei ganzen Tagen, unterstützt von einem externen Moderator, über die Neubestimmung der Schwerpunkte zu diskutieren und zu entscheiden.

So konnte gewährleistet werden, dass alle Teammitglieder, unabhängig vom Stundenumfang ihrer Stellen, die wichtigen Entscheidungen demokratisch mitbestimmen und somit auch stärker für die Umsetzung motiviert sind.

Ziel war unter anderem, ein Meinungsbild zu den Prioritäten der diversen Arbeitsfelder zu erstellen. Dabei ging es auch um Aufgaben, die nicht aus dem Forschungsaufenthalt erwachsen waren; ein erheblicher Anteil wurzelt allerdings in den Erfahrungen mit den Idea Stores.

Insgesamt wurden außer unseren Kernaufgaben 15 Themenfelder benannt, die das Gesamtteam im Laufe der nächsten drei Jahre für dringlich erachtet. Einige Themen konnten wir so genannten Funktionsbereichen zuordnen, die schon in unseren alltäglichen Arbeitsabläufen

verankert sind. Im Funktionsbereich „Medienkompetenz“ ist z. B. die Teilaufgabe formuliert, dass „im Schuljahr 04/05 alle Gymnasien das Angebot zur Vermittlung von Informationskompetenz kennen“. Diese Aufgabe wird gemeinsam mit der Stadtbibliothek Kassel gelöst – inspiriert durch die Vorbereitung sowie die Erfahrung mit den Idea Stores.

Von den 15 Themenfeldern zeichneten sich sechs Bereiche ab, die nicht in Funktionsbereichen verankert sind und somit in Arbeitsgruppen gelöst werden müssen.

1. Ausweitung der Öffnungszeiten
2. Interne Information / Kommunikation / Besprechungskultur
3. Neugestaltung der Zeitungsecke
4. Feste und Höhepunkte
5. Leinwandprojektion im Eingangsbereich
6. Kooperation Weiterbildungssektor

Wie sehr der Workshop inhaltlich zusammenhängt mit den Anregungen aus den Idea Stores, lässt sich auch daran erkennen, dass von diesen sechs Arbeitsgruppenthemen lediglich zwei („Feste und Höhepunkte“ und „interne Kommunikation“) nicht aus dem unmittelbaren Umfeld der Idea Stores-Arbeit stammen – alle übrigen Themen sind mehr oder weniger direkt davon inspiriert. Das hängt sicherlich damit zusammen, dass ich von meinen Londoner Erfahrungen ausführlich im Team berichtet habe und viel darüber diskutiert wurde. Einige Elemente sind direkt in Arbeitszusammenhänge der LMB eingeflossen: Die Kooperation mit der Stadtbibliothek z. B. besteht seit Beginn der Stipendiumsphase.

All diese Ideen sind nur umzusetzen, wenn ein starkes Team die einzelnen Aspekte engagiert diskutiert, entscheidet und bearbeitet. Im Laufe des Workshops stellte sich heraus, dass wir diese Arbeitsgruppen (mit einer Ausnahme) mit freiwilligen Mitarbeitern besetzen konnten. Der Realisierung steht also (zunächst) nichts im Wege. Die während des Workshops gebildeten „Qualitätszirkel“ haben Anfang März ihre Arbeit aufgenommen; sie werden dadurch unterstützt, dass das gesamte Team alle Arbeitsbereiche als dringlich und realisierbar eingestuft und ihrer Umsetzung zugestimmt hat<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Dies ist etwas Besonderes: Bisher konnten sich Arbeitsgruppen ihres Rückhaltes im Team nie sicher sein; oft wirkten einzelne kritische Stimmen stärker, als es den tatsächlichen Mehrheiten entsprach.

### 3 Schlussbemerkungen

„What are our libraries for? What are we trying to achieve? For whom?“ Diesen Fragen stellten sich die Verantwortlichen des Bezirkes Tower Hamlets. Nach der Nutzerbefragung erarbeiteten sie ein Konzept, das sicherlich als radikal zu bezeichnen ist: die Idea Stores als Verbindung von individuellem und organisiertem Lernen, und damit eine Freizeitgestaltung und Kontakte zu ermöglichen, die die Lebensbedingungen der Menschen in Tower Hamlets verbessern.

Keine Bibliothek hat exakt die gleichen Ausgangsbedingungen; doch den Anspruch, neue Nutzerinnen zu finden und eine qualitativ bessere Nutzung der Medien zu erreichen, werden sicherlich viele Bibliotheken erheben. Die Idea Stores bieten eine bunte Palette unterschiedlicher Elemente, um diese Ziele zu erreichen.

Das internationale Interesse der Fachleute und die große Resonanz in der Presse sprechen dafür, dass dieses Konzept, angepasst an die jeweiligen Bedingungen, auch in anderen Ländern umgesetzt werden kann. Allein im Februar 2003 erschienen drei größere Berichte in den Medien: The Guardian, BBC world (Fernsehbericht), Regionalzeitung von Tower Hamlets. Im gleichen Zeitraum besuchten Fachleute aus Dänemark, Kanada und Deutschland die Idea Stores.

„Idea Store ... making the dream come true“ – der Untertitel des letzten Idea Stores Magazine vom Februar 2004 kann als ein Motto für Bibliotheken gelten.

## **4 Anhang**

# Abbildungen

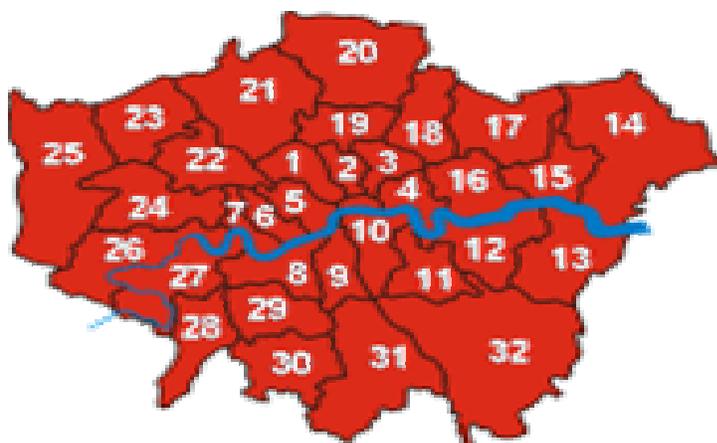


Abbildung 1: Stadtplan von London  
Bezirk 4: Tower Hamlets  
Bezirk 5: Westminster

---

Abbildung 2: Canary Wharf





Abbildung 3: Wandrisse im public library Bethnal Green / Tower Hamlets

---



Abbildung 4: Public library: Bethnal Green

---



Abbildung 5: Whitechapel

---



Abbildung 6: geplante Standorte der 7 Idea Stores in Tower Hamlets

---

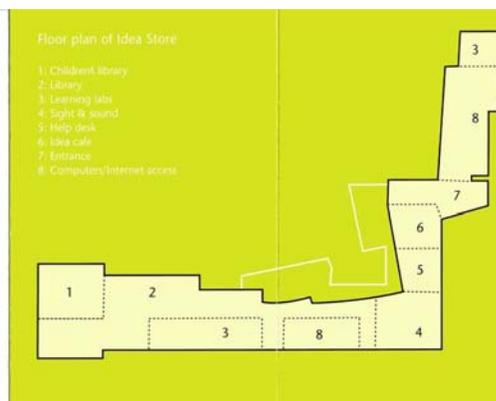


Abbildung 7: Grundriss des Idea Stores Bow

---

Abbildung 8: Eingang des Idea Stores Bow



Abbildung 9: Mitarbeiterräume



Abbildung 10: Surfing-Zone



Abbildung 11: Surfing Zone



Abbildung 12: Eingangsbereich



Abbildung 13: Café



Abbildung 14: Infodesk



Abbildung 15: Kursraum



Abbildung 16: Glaswände



Abbildung 17: Kursraum



Abbildung 18: Buchbestand:



Abbildung 19: Kurseinladung



Abbildung 20: Kurse durch Mitarbeiter



Abbildung 21: Landesbibliothek und Murhardsche Bibliothek der Stadt Kassel



Abbildung 22:: Presseresonanz

