

# Zukunftsrollen öffentlicher Bibliotheken- Eine Untersuchung zur internationalen Entwicklung

Future roles of public libraries-  
an international survey

## **Bachelorthesis**

zur Erlangung des akademischen Grades

**Bachelor of Arts (B.Arts.)**

im Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

an der Hochschule der Medien Stuttgart

### **Verfasserin**

Tina Schurig

Matrikelnummer:

25075

### **Erstprüfer/in**

Prof. Dr. Martin Götz

*Hochschule der Medien Stuttgart*

### **Zweitprüfer/in**

Andreas Mittrowann

*ekz.bibliotheksservice GmbH*

**Abgabedatum:** 28.11.2014

## Selbständigkeitserklärung

Ich erkläre hiermit, die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt zu haben. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch nicht veröffentlicht. Ich bin mir bewusst, dass eine unwahre Erklärung rechtliche Folgen haben wird.

Stuttgart, den

.....

(Unterschrift)

### Kurzfassung

Die vorgelegte Arbeit beschäftigt sich mit der Frage von Zukunftsrollen in öffentlichen Bibliotheken im internationalen Kontext. Ferner werden die Länder Australien, USA, Großbritannien, Dänemark, Finnland und Singapur auf potenzielle Trends im Bereich der Bibliotheksrollen der Zukunft untersucht. Welche Rollen nehmen Bibliotheken in der Gegenwart ein? Wie können auf der Basis von jetzigen Rollen in öffentlichen Bibliotheken Rückschlüsse für zukünftige Bibliotheksrollen gezogen werden? Und inwieweit ergreifen die untersuchten Länder Maßnahmen, um Trends für die Zukunft auszumachen? Grundlage dieser Arbeit ist die Auseinandersetzung mit der Definition, Entstehung, Funktion und der Umsetzung von Rollen innerhalb öffentlicher Bibliotheken. Schließlich werden potenziellen Zukunftsrollen in öffentlichen Bibliotheken ermittelt. Innerhalb dieser Arbeit soll geklärt werden, ob und inwieweit sich die Meinungen der Länder bezüglich der Zukunftsrollen unterscheiden. Zusätzlich wird der Frage nach neuen Zusammenstellungen von Bibliotheksrollen nachgegangen.

**Schlagwörter:** Öffentliche Bibliotheken, Zukunftsrollen, International

### Abstract

This bachelor thesis deals with the question of future roles of public libraries in an international context. Furthermore it focuses on the roles in Australia, United States, Great Britain, Denmark, Finland and Singapore. What are the present roles of public libraries? How will the roles of present public libraries be different to the future roles of public libraries? And how do they find methods to fulfill trends about roles in public libraries for the future? This thesis concentrates on the definition, creation, function, implementation of roles in public libraries. And finally on the potential of the future roles in public libraries. This thesis will show the different attitudes of the countries towards the potential of the future roles of public libraries. Finally, this thesis address the question if there is a new and different role for public libraries in the future.

**Keywords:** public libraries, future roles, international

## Inhaltsverzeichnis

<b>SELBSTÄNDIGKEITSERKLÄRUNG</b> .....	<b>1</b>
<b>KURZFASSUNG</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>5</b>
<b>1 EINLEITUNG</b> .....	<b>6</b>
<b>2 BIBLIOTHEKSROLLEN</b> .....	<b>8</b>
2.1 BEGRIFFSKLÄRUNG UND AUFFASSUNGEN VON BIBLIOTHEKSROLLEN .....	9
2.2 BESTREBUNGEN ZUR FINDUNG VON BIBLIOTHEKSROLLEN .....	13
2.2.1 <i>Europaweites Projekt</i> .....	14
2.2.2 <i>Dänemark</i> .....	16
2.2.3 <i>Finnland</i> .....	19
2.2.4 <i>Großbritannien</i> .....	20
2.2.5 <i>Singapur</i> .....	22
2.2.6 <i>USA</i> .....	23
2.2.7 <i>Australien</i> .....	25
<b>3 INTERNATIONALE ÜBERSICHT ETABLIERTER BIBLIOTHEKSROLLEN</b> .....	<b>29</b>
3.1.1 <i>Dänemark</i> .....	29
3.1.2 <i>Finnland</i> .....	31
3.1.3 <i>Großbritannien</i> .....	33
3.1.4 <i>Singapur</i> .....	34
3.1.5 <i>USA</i> .....	35
3.1.6 <i>Australien</i> .....	37
<b>4 BEISPIELHAFT UND ZUKUNFTSWEISENDE DIENSTLEISTUNGEN</b> .....	<b>40</b>
4.1.1 <i>Dänemark</i> .....	40
4.1.2 <i>Finnland</i> .....	49
4.1.3 <i>Großbritannien</i> .....	53
4.1.4 <i>Singapur</i> .....	56
4.1.5 <i>USA</i> .....	58
4.1.6 <i>Australien</i> .....	60
<b>5 POTENZIELLE ZUKUNFTSROLLEN VON ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN</b> .....	<b>62</b>
5.1 TRENDS.....	64

---

5.1.1	Dänemark .....	65
5.1.2	Finnland .....	66
5.1.3	Großbritannien .....	67
5.1.4	Singapur .....	68
5.1.5	USA .....	68
5.1.6	Australien .....	70
5.2	VERGLEICH ZU DEUTSCHLAND.....	74
<b>6</b>	<b>BEFRAGUNG.....</b>	<b>78</b>
6.1	METHODEN .....	78
6.1.1	Erstellung der Fragen .....	79
6.1.2	Auswahl der Teilnehmer .....	80
6.1.3	Untersuchungsdurchführung.....	81
6.2	DISKUSSION .....	82
<b>7</b>	<b>AUSBLICK UND FAZIT .....</b>	<b>84</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS.....</b>	<b>IX</b>
	<b>ANLAGE A: INTERVIEW MIT JUNE GARCIA.....</b>	<b>XV</b>
	<b>ANLAGE B: INTERVIEW MIT MARJA HJELT UND ROOSA KALLIO.....</b>	<b>XXI</b>
	<b>ANLAGE C: E-MAIL ANTWORTEN VON ROLF HAPEL / DÄNEMARK; CHRISTINE MACKENZIE / AUSTRALIEN; NGIAN LEK CHOH / SINGAPUR; BARBARA BAND / GROßBRITANNIEN; MARJA BERNDTSON / FINNLAND .....</b>	<b>XXIV</b>
	<b>ANLAGE D: FRAGEBOGEN DER UMFRAGE .....</b>	<b>XXX</b>

## Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: ÜBERBLICK DES PLANNUNGSKREISLAUFES 1 VGL. MCCLURE, C. R.; ...  
(1987): PLANNING AND ROLE SETTING FOR PUBLIC LIBRARIES. A MANUAL OF  
OPTIONS AND PROCEDURES, S. 4-5 ..... 12

# 1 Einleitung

Bedingt durch die stetige Entwicklung, die in der Gesellschaft durch unterschiedliche Einflussfaktoren hervorgerufen werden, haben sich öffentliche Bibliotheken in der Vergangenheit bis heute mehrmals gewandelt. Dabei untersteht besonders ihr Aufgabenspektrum einem Veränderungsprozess.<sup>1</sup> In diesem Veränderungsprozess geht es darum, die eigenen Aufgaben der Einrichtung kontinuierlich zu hinterfragen und so aktuell wie möglich zu halten.<sup>2</sup> Eine Bewusstmachung der Aufgaben die Bibliotheken erfüllen, lassen sich durch unterschiedliche Rollen definieren:

Öffentliche Bibliotheken können kulturelle Treffpunkte, Informationsvermittler, Zukunftslabore, Innovationsträger, Kooperationspartner und digitaler Trendsetter sein. Die Liste der Rollen ist lang, jedoch können öffentliche Bibliotheken kaum alle davon einnehmen. Um ihr eigenes Profil zu definieren, beschränken sich Bibliotheken auf ausgewählte Rollen, die auch für Ihr Umfeld passend sind.

Doch wie werden denn die Bibliotheken den Rollen gerecht? Werden öffentliche Bibliotheken im Hinblick auf die Zukunft ganz andere Rollen einnehmen? Ebendiese Fragestellung nach den Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken bildet die Grundlage dieser Arbeit.

Der Schwerpunkt soll die Frage nach den Zukunftsrollen im internationalen Kontext behandeln und untersucht die Länder Australien, USA, Singapur, Großbritannien, Dänemark und Finnland.

Diese Länder wurden ausgewählt, da sie sich in der Vergangenheit und bis heute durch vortreffliche Bibliotheksarbeit ausgezeichnet haben.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 6 f.

<sup>2</sup> Vgl. Umlauf, K.(1999): Handreichung zur Bibliothekswissenschaft und Bibliotheksausbreitung: Heft 55: Leitbilder: Als Instrumente der Profilierung und kommunalpolitischer Verankerung öffentlicher Bibliotheken, S. 7 [Elektronische Quelle]

<sup>3</sup> Vgl. Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände e.V. (2005): Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best-Practice-Recherche, S. 5

Ergänzend wird es in dieser Arbeit ein Vergleich zwischen den untersuchten Zukunftsrollen der Länder und denen von Deutschland geben. Ebenso werden etablierte Rollen der Länder und zukunftsweisende Dienstleistungen vorgestellt.

Die Forschungsfrage, nach den potenziellen Bibliotheksrollen der Zukunft in den besagten Ländern, wurde mit einer Befragung und Experteninterviews in den untersuchten Ländern nachgegangen. Darüber hinaus wurden für die deutschen Einschätzungen, bezüglich der Zukunftsrollen, die Teilergebnisse aus der Befragung zur Kundenzufriedenheit 2014 von der ekz.bibliotheksservices GmbH genutzt. Die Verwendung der Teilergebnisse ist möglich, da diese Arbeit in Zusammenarbeit mit dem Teilthema *Zukunftsrollen von Bibliotheken* innerhalb der Kundenbefragung 2014 der ekz.bibliotheksservice GmbH entstanden ist.<sup>4</sup>

Im folgenden Kapitel werden die Ursprünge des Rollenmodells aus den USA erläutert und anschließend auf die Maßnahmen zur Findung von Rollen innerhalb der Länder übergeleitet.

---

<sup>4</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice GmbH (o.J.): ekz-Kundenbefragung 2014: Bibliotheken wählen ihre Zukunftsrollen [Elektronische Quelle]

## 2 Bibliotheksrollen

In dieser Arbeit geht es allein um öffentliche Bibliotheken, da sie durch den Wandel und der stetigen Veränderung von Bedürfnissen der Gesellschaft ganz anderen Gegebenheiten ausgesetzt sind, als wissenschaftliche Bibliotheken.<sup>5</sup> Dies bedingt eine kontinuierliche Hinterfragung der eigenen Rolle einer öffentlichen Bibliothek. Daher wird bei dem Gebrauch des Wortes „Bibliothek“ in dieser Arbeit ausschließlich von öffentlichen Bibliotheken gesprochen.

Öffentliche Bibliotheken können mit Ihrem Angebotsspektrum an Dienstleistungen, der Medienauswahl und dem Veranstaltungen innerhalb ihrer Kommune nicht alles anbieten ohne dass dabei die Qualität der Arbeit darunter leiden würde.<sup>6</sup> Um dem gerecht zu werden gibt es verschiedene Möglichkeiten, inwieweit öffentliche Bibliotheken ihr Potenzial an Dienstleistungen auf die Kommune anpassen können.<sup>7</sup> Dieser Gedanke führt zu einer Profilbildung von öffentlichen Bibliotheken. Für eben diese Profilbildung werden inhaltliche Aspekte wie Abteilungen, Fachgebiete, Medien- und Dienstleistungsarten der öffentlichen Bibliotheken auf die Kommune abgestimmt. In diesem Sinne versuchen Bibliotheken nicht alle Dienstleistungen abzudecken, sondern viel mehr sich auf einen von der Kommune gewünschten Anteil, zu beschränken.

Für diese Umsetzung der Profilbildung von öffentlichen Bibliotheken hat sich die „American Library Association“ das Rollenmodell in den 80er zu nutzen gemacht.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Vgl. Gill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung, S. 21

<sup>6</sup> Vgl. Umlauf, K.(1999): Handreichung zur Bibliothekswissenschaft und Bibliotheksausbreitung: Heft 55: Leitbilder: Als Instrumente der Profilierung und kommunalpolitischer Verankerung öffentlicher Bibliotheken, S. 7 [Elektronische Quelle]

<sup>7</sup> Vgl. Umlauf, K.(1999): Handreichung zur Bibliothekswissenschaft und Bibliotheksausbreitung: Heft 55: Leitbilder: Als Instrumente der Profilierung und kommunalpolitischer Verankerung öffentlicher Bibliotheken, S. 7 [Elektronische Quelle]

<sup>8</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 6 f.

In diesem Kapitel wird auf die Begriffsklärung von Bibliotheksrollen, sowie der Etablierung der Rollenmodelle durch die „American Library Association“, eingegangen. Darauf aufbauend folgen schwerpunktmäßige Bestrebungen von Bibliotheksrollen innerhalb der Länder USA, Australien, Dänemark, Finnland, Großbritannien.

### **2.1 Begriffsklärung und Auffassungen von Bibliotheksrollen**

Die „American Library Association“ hat in den 1980er Jahren das entwickelte Modell von Lowell Martin für Bibliotheksrollen übernommen. Diese Rollen sollten den öffentlichen Bibliotheken in Amerika dabei helfen, ihr Angebot an Dienstleistungen an eine bestimmte Zielgruppe innerhalb der Kommune zu richten.<sup>9</sup> Diese Theorie des Rollenfindungsprozesses unterbreitet den öffentlichen Bibliotheken verschiedene „cycles“ für die Durchführung. Insgesamt hat der Prozess 7 Phasen, mit denen sich Bibliotheken beschäftigen müssen, um die Rollen für die eigene Bibliothek festzulegen:

In der ersten Phase, „planning to plan“, werden Planungsvorbereitungen getroffen. Hierbei bereitet sich die Bibliothek methodisch auf den Planungsprozess vor. Außerdem werden die personellen Verantwortlichkeiten für das Planungskomitee geklärt.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. XI-XII

<sup>10</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 7

In der zweiten Phase, „looking around“, werden Informationen über das Umfeld der Bibliothek gesammelt. Hierbei informiert sich die Bibliothek darüber, was die Benutzer und die Kommune, in der sich die Bibliothek befindet, besonders auszeichnet. In dieser Phase sollen erste Schwerpunkte der Bibliothek festgelegt werden.

Auf ebendiesen Schwerpunkten muss die Informationssammlung abgestimmt sein. Die gesammelten Informationen werden am Ende dieser Phase in einer Art „report“ aufgearbeitet und damit für die Bibliothek veranschaulicht.<sup>11</sup>

Diese Phase ist sehr ausschlaggebend für die darauf folgende dritte Phase „developing roles and missions“. In dieser Phase sollen die Rollen dann für die Bibliothek festgelegt werden. Die vorangegangene zweite Phase ist deshalb so wichtig, da sie durch die Informationssammlung des inneren und äußeren Umfeldes der Bibliothek die Gegebenheiten der Kommune aufdeckt. Damit ebnet sie den Weg für die angepassten Dienstleistungen der Bibliothek.<sup>12</sup>

In der dritten Phase werden die acht Rollen, die von der „American Library Association“ entwickelt wurden, vorgestellt. Zu den acht Rollen zählen die folgenden:

- „Community Activities Center“<sup>13</sup>
- „Community Information Center“<sup>14</sup>
- „Formal Education Support Center“<sup>15</sup>
- „Independent Learning Center“<sup>16</sup>
- „Popular Materials Library“<sup>17</sup>
- „Preschoolers‘ Door to Learning“<sup>18</sup>

---

<sup>11</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 15-18

<sup>12</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 22-23

<sup>13</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Kommunalen Treffpunkt

<sup>14</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Kommunales Informationszentrum

<sup>15</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Formelles Bildungszentrum

<sup>16</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Individuelles Bildungszentrum

<sup>17</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Zentrum populärer Medien

- "Reference Library"<sup>19</sup>
- „The Research Center“<sup>20 21</sup>

Um die einzelnen Rollen besser definieren zu können hat die „American Library Association“ noch weitere Anhaltspunkte zur Bestimmung formuliert. Somit können die Bibliotheken jede Rolle noch nach den wichtigsten Zielgruppen, wichtigen Medienangebote und der Zweckmäßigkeit der Medienauswahl aufteilen.<sup>22</sup> Nachdem in der dritten Phase die Rollen für die Bibliothek festgelegt wurden, sollen nun in der vierten Phase „writing goals and objectives“, die Ziele und Ergebnisse der Rollen definiert werden und anschließend Überlegungen angestellt werden, wie diese für die Zukunft umgesetzt werden könnten.<sup>23</sup>

In „taking actions“, der fünften Phase, werden Anhaltspunkte der Planung zusammengestellt und hauptsächlich Aktivitäten entwickelt, um durch die neuen Rollen zukünftig das Profil der Bibliothek zu schärfen.

In der darauf folgenden sechsten Phase, „writing the planning document“ wird ein formeller Report über den Verlauf der Rollenfindung verfasst. Dieser Bericht dient nicht nur der Bibliothek allein zur Anschauung und zum Nachvollziehen der einzelnen Schritte, sondern ist auch dafür geeignet den Benutzern und der Kommune über den Entwicklungsstand der Bibliothek zu berichten.

In der letzten Phase „reviewing results“ werden die Ergebnisse der Umsetzung der Rollen evaluiert. Dies erfolgt erst nach ein paar Jahren des Testlaufes für die Bibliotheksrollen. Je nachdem wie sich die einzelnen Rollen

---

<sup>18</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Tor zum Lernen für Schüler

<sup>19</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Informationsbibliothek

<sup>20</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Forschungszentrum

<sup>21</sup> McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 32-39

<sup>22</sup> Vgl. Umlauf, K.(2005): Berliner Handreichung zur Bibliothekswissenschaft, Heft 166: Standards und Profile für öffentliche Bibliotheken, S. 47-48 7 [Elektronische Quelle]

<sup>23</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 4-5

für die Bibliothek bewährt haben, werden diese beibehalten oder können durch neue ersetzt werden.<sup>24</sup>

In der folgenden Abbildung ist der Kreislauf mit den Zwischenstationen und deren Beziehungen zueinander verdeutlicht dargestellt.

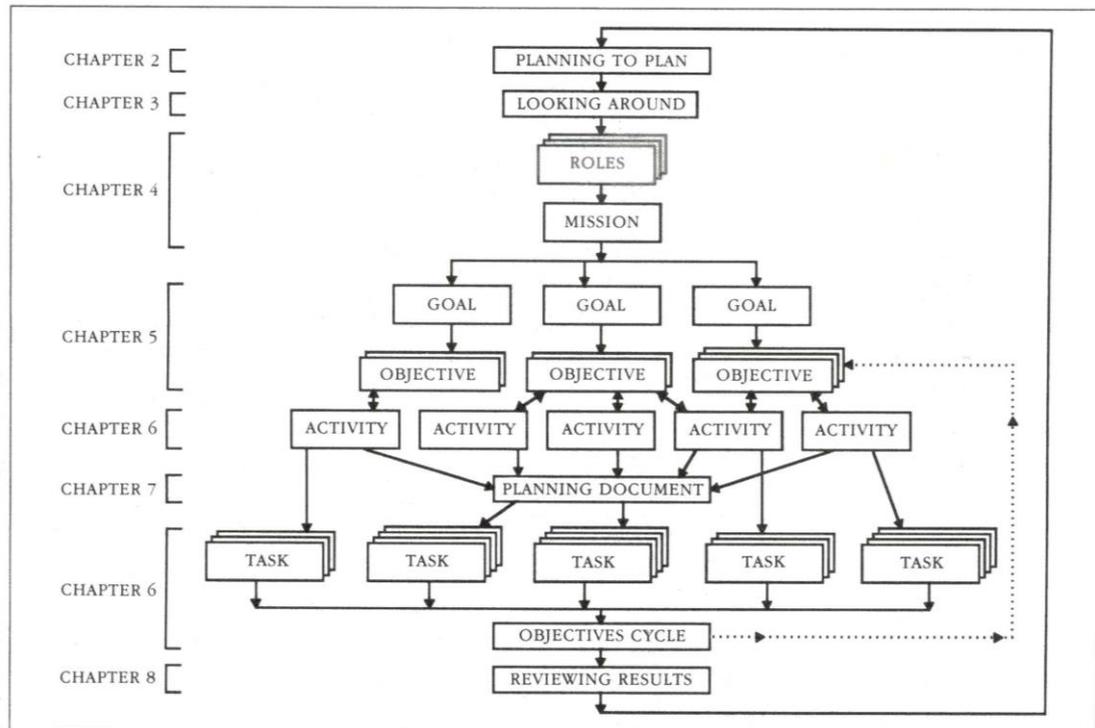


Abbildung 1: Überblick des Planungskreislaufes 1

Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 4-5

Mit dieser Hilfestellung für die Rollenfindung und damit die Profilbildung in Bibliotheken, wurde der Grundstein für die direkte Fokussierung der Bibliothek auf die Kommune und der Benutzer geebnet. Diese Grundkonstruktion steht hinter dem Gedanken des Rollenmodelles von Bibliotheken und bildet die Basis, auf die sich die Rollen innerhalb der Bibliotheken stützen. Jedoch beschreibt dieses Modell nur eine von vielen Maßnahmen zur Findung von Rollenmodellen innerhalb eines Landes.

Welche Maßnahmen den Ländern außerdem zur Erschließung von Rollen in Bibliotheken behilflich sind, wird im folgenden Kapitel erläutert.

<sup>24</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Prozeduren, S. 4-5

## 2.2 Bestrebungen zur Findung von Bibliotheksrollen

Um die schwerpunktmäßigen Rollen von Bibliotheken erfolgreich erfüllen zu können, müssen unter anderem Nutzerverhalten und Bedürfnisse innerhalb der Kommune geläufig sein. Dies setzt eine Analyse des Umfeldes der Bibliothek voraus.<sup>25</sup> Es wurde schon Bezug zu der Maßnahme zur Rollenfindung aus den USA im vorangegangenen Kapitel beschrieben. Für die Erschließung des Bibliotheksumfeldes können dennoch verschiedene andere Methoden als Hilfestellung dienen.<sup>26</sup>

Förderlich sind hierbei Methoden, die Daten bezüglich Informations- und Bibliotheksbedürfnis der Kommune abbilden. Denn nur so weiß die Bibliothek, was von der Kommune gewünscht wird. Da sich diese Erwartungen von Zeit zu Zeit verlagern, ist es wichtig diese Analysen in regelmäßigen Abständen zu wiederholen.<sup>27</sup> Mit Umfragen innerhalb der Kommune kann ein Gemeindeprofil erstellt werden. In diesem Gemeindeprofil kann das Umfeld der Bibliothek noch detaillierter beschrieben werden. Unter anderem können unterschiedlichen Einrichtungen, das Bildungsniveau oder aber auch das Wirtschaftspotenzial der Stadt miteinbezogen werden.<sup>28</sup>

Die Rollen der Bibliotheken, die durch die Bedürfnisse der Kommunen definiert werden, sind keineswegs statisch und verändern sich von Zeit zu Zeit. Daher ist es auch in diesem Kontext sehr wichtig, die bestehenden Rollen zu hinterfragen und diese im Bezug zu zukünftigen Rollen zu sehen.<sup>29</sup> Innerhalb der Kommune lässt sich auch mit den herausgearbeiteten Daten eine Grundlage zur Argumentation und der Leistungsmessung schaffen.

---

<sup>25</sup> Vgl. Gill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung, S. 21

<sup>26</sup> Vgl. Gill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung, S. 70

<sup>27</sup> Vgl. Gill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung, S. 70

<sup>28</sup> Vgl. Gill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung, S. 70 f.

<sup>29</sup> Vgl. McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 6 f.

In diesem Kapitel sollen vielmehr einige der zahlreichen Methoden in den Vordergrund gestellt werden, die Regierungen selbst aber auch einzelne Einrichtungen in den Ländern vornehmen, um die Qualität von Bibliotheken zu verbessern und in dem Zuge auch auf verschiedene Rollen von Bibliotheken schließen zu können.

### 2.2.1 Europaweites Projekt

Ein ganz neuer Schritt in dem Vergleich von europäischen Bibliotheken, wird das „Library Ranking Europe“ (LRE) sein, welches 2015 offiziell nach ersten erfolgreichen Testläufen in Bibliotheken starten wird. Mit diesem Ranking soll unter anderem eine Bewusstmachung der Wichtigkeit von Bibliotheken in Europa innerhalb ihrer Rolle im sozialen und digitalen Kontext erzielt werden. Das Projekt bewertet mehr die Qualität der Bibliotheksarbeit mit verschiedenen Kriterien, als das bestimmte Rollen definiert werden. Trotzdem werden mit dem Ranking speziell die Stärken der Rollen von Bibliotheken im Bezug zu sozialem Engagement, Leseförderung und die der digitalen Vermittlung hervorgehoben.<sup>30</sup> Durch einen europäischen Vergleich soll für die EU und die Politiker der einzelnen Länder mit dem Ranking dargestellt werden, dass Bibliotheken wichtige Akteure im Bildungsbereich sind.<sup>31</sup>

Im Vergleich zu anderen bestehenden Rankings in den USA, Großbritannien und Deutschland, die sich eher auf die „Harten Faktoren“, wie Wirtschaftlichkeit, Personal, Ausleih- und Besucherzahlen beziehen, fokussiert sich das LRE-Ranking sehr viel mehr auf die Bedürfnisse und berücksichtigt die Sichtweise der Nutzer:

Beispielsweise beziehen sich Kriterien des LRE-Rankings mehr auf die persönlichen Services, Versorgung von Medien und den Öffnungszeiten, die Ausstattung der Bibliothek, Ästhetik, Transparenz, Aufenthaltsqualität,

---

<sup>30</sup> Vgl. Library Ranking Europe: LRE: (o.J.): Why? [Elektronische Quelle]

<sup>31</sup> Vgl. Library Ranking Europe: (LRE): (o.J.): Why? [Elektronische Quelle]

Webseite der Bibliothek und die Zugangsfähigkeit der Informationen über die Bibliothek.<sup>32</sup>

Die Bewertung erfolgt mit einem sechs Sterne Programm, wobei sechs Sterne die beste Bewertung darstellt. Es wird ebenfalls ein Feedback gegeben, bei dem Verbesserungsvorschläge gegeben werden, um die Bibliothek in ihrer Arbeit langfristig zu verbessern.

Die Gewohnheiten von Nutzern zu kennen, aber auch die Einflussnahme von Bibliotheken bezogen auf die Nutzer zu verstehen, sind weitere wichtige Aspekte im Findungsprozess von Bibliotheksrollen.<sup>33</sup>

Mit der Studie „cross-european survey to measure users‘ perception of the benefits of ICT in public libraries“ wurden in 17 verschiedenen europäischen Ländern anhand von Bibliotheksdaten untersucht. Die Daten wurden durch Umfragen mit über 17.000 öffentlichen Teilnehmern gestützt. Hinzu kamen Interviews mit Bibliotheksnutzern bzw. Bibliothekleitern und Diskussionsgruppen.<sup>34</sup> Teile dieser Studie beschäftigten sich auch mit der Frage, welche Ziele ihrer Arbeit sich Bibliotheken für die Zukunft setzten. „Dabei hat sich ergeben, dass die Bereitstellung und der Zugang zu formellem und informellem Lernen eine sehr wichtige Rolle von Bibliotheken in Europa spielen“.<sup>35</sup> „Das Angebot an Dienstleistungen im Bildungsbereich ist in Europa sehr vielfältig und wird von den Nutzern sehr stark frequentiert“.<sup>36</sup> Besonders sind die Services von Informationstechnologie und

---

<sup>32</sup> Vgl. Library Ranking Europe: (LRE): (o.J.): Libraries can achieve 1-6 Stars  
[Elektronische Quelle]

<sup>33</sup> Vgl. Gill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung, S. 70 f. [Elektronische Quelle]

<sup>34</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 9 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>35</sup> Bill & Melinda Gates Foundation (2013): zitiert aus: Cross-European survey to measure users‘ perceptions of the benefits of ICT in public libraries, S. 59 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>36</sup> Bill & Melinda Gates Foundation (2013): zitiert aus Cross-European survey to measure users‘ perceptions of the benefits of ICT in public libraries, S. 59 f.  
[Elektronische Quelle]

Kompetenzschulungen für einfache Grundlagen im Umgang mit Computer nachgefragt.<sup>37</sup> „Der Fokus der Umfrage lag auf der Nutzung von eingerechneten Computerarbeitsplätzen in Bibliotheken und ermittelte in diesem Bereich großes Potenzial für Bibliotheken. Die Studie zeigt auf, dass in einem Zeitraum von einem Jahr 13,9 Millionen Erwachsene die Computerarbeitsplätze in einer europäischen Bibliothek nutzen. Diese Zahl beinhaltet nicht die jüngeren Zielgruppen unter 15 Jahren“.<sup>38</sup>

### 2.2.2 Dänemark

Es gibt Steuerungsmaßnahmen in Dänemark, die sich um den Erhalt und die Umstände der Bibliotheken kümmern. Dazu zählt unter anderem auch die Nationale Bibliotheksbehörde, die sich mit allen Angelegenheiten befasst, welche Bibliothek- und Medienarbeit beinhaltet. Mit einem sogenannten Entwicklungsfonds finanziert diese Behörde attraktive Projektarbeiten von Bibliotheken jeglicher Art.<sup>39</sup> Nicht nur durch die Bibliotheksbehörde werden Bibliotheken in ihrer Rollenfindung unterstützt. Auch die „Carina-Kommission“ hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Rolle der Bibliothek in der heutigen „Wissengesellschaft“ und mit Berücksichtigung der Globalisierungsstrategie auf Ausbildung, lebenslanges Lernen und Integrationskraft in der Gesellschaft zu erarbeiten. Trotzdem sollten traditionelle Bibliotheksservices wie beispielsweise Literaturvermittlung nicht verloren gehen.<sup>40</sup>

Ausgehend von diesen Anforderungen legte die Kommission 2010 folgende Bibliotheksrollen vor:

---

<sup>37</sup> Vgl. Bill & Melinda Gates Foundation (2013): Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries, S. 59 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>38</sup> Bill & Melinda Gates Foundation (2013): zitiert aus Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries, S. 59 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>39</sup> Vgl. List-Petersen (2011): Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 2 [Elektronische Quelle]

<sup>40</sup> Vgl. List-Petersen (2011): Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

- „Die *offene Bibliothek* in der laufend neue Konzepte für die physische Bibliothek erarbeitet werden soll.“<sup>41</sup>, Die traditionellen Bibliotheksräume sollen mit anderen Einrichtungen weiterentwickelt und durch eventuelle Kooperationen erweitert werden.
- „Durch *Kooperationen* mit anderen Einrichtungen sollen übergreifende, vielfältige und interdisziplinäre Angebote geschaffen werden.“<sup>42</sup>
- „Mit der Rolle *Inspiration und Lernen* soll das Lern- und Inspirationsangebot sich an die Bedürfnisse der Nutzer wenden und sich systematisch weiterentwickeln.“<sup>43</sup>
- „Als gemeinschaftliche digitale Vermittlung wird *Die Digitale Bibliothek der Dänen* ermöglicht. Durch diese digitale Plattform wird der gedruckte Bestand der Bibliothek durch Online verfügbare Medien wie Musik, Filme, Spiele und Literatur ergänzt. Dieses Portal soll auch dazu beitragen, dass die Bürger der Bibliothek an einer anderen Stelle im Internet begegnet- nämlich da wo es Ihnen am relevantesten erscheint.“<sup>44</sup>
- „Bei der *Professionellen Weiterentwicklung* soll systematisch und verstärkt auf Kompetenz- und Organisationsentwicklung in der Bibliothek gesetzt werden. Die Angebote der Bibliothek werden gezielt auf die Bedürfnisse der Nutzer ausgerichtet.“<sup>45</sup>

Um die meistgenutzten Dienstleistungen von Bibliotheken herauszubekommen, führte die „Danish Agency for Libraries and Media“ 2009/10 eine landesweite Umfrage in Bibliotheken durch. Die Frage dabei war, inwie-

---

<sup>41</sup> List-Petersen (2011): zitiert aus Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>42</sup> List-Petersen, N.-E. (2011): zitiert aus Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>43</sup> List-Petersen, N.-E. (2011): zitiert aus Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>44</sup> List-Petersen, N.-E. (2011): zitiert aus Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>45</sup> List-Petersen, N.-E. (2011): zitiert aus Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

weit die Services von Bibliotheken in der heutigen Wissensgesellschaft noch aktuell und zeitgemäß sind.<sup>46</sup> Die Initiative erfolgte nicht von Seiten der Bibliotheken, sondern wurde von Regierungsseiten aus über die dänische Bibliotheksbehörde veranlasst.<sup>47</sup>

Innerhalb des Findungsprozesses von Rollen für Bibliotheken ist es von Bedeutung, dass sie ein internationales Netzwerk schaffen und sich untereinander austauschen können. Dabei sind das Besuchen und das Initiieren von internationalen Konferenzen wichtig, um den weltweiten Austausch von Erfahrungen und „Best-Practice“-Beispielen zu gewährleisten. In diesem Kontext ist beispielsweise die „Next Library“-Versammlung zu nennen, welche 2015 erneut in Dänemark stattfinden wird.<sup>48</sup> Innerhalb dieser Versammlung werden neue Themengebiete beispielsweise im Bereich „library buildings“<sup>49</sup>, „the dark side of the internet“<sup>50</sup> und „social innovations“<sup>51</sup> diskutiert und erschlossen.<sup>52</sup>

---

<sup>46</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 10 f. [Elektronische Quelle]

<sup>47</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 10 f. [Elektronische Quelle]

<sup>48</sup> Vgl. Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von Bibliotheken in Dänemark, [E-Mail]

<sup>49</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Bibliotheksgebäude

<sup>50</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Herausforderung: Internet

<sup>51</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Soziale Innovationen

<sup>52</sup> Next Library (o.J.): Program 2015: Next Library – International Opening of Dokk1/New Library in Århus [Elektronische Quelle]

### 2.2.3 Finnland

Um Bibliotheksrollen für die Zukunft auszumachen, ist es in Finnland besonders wichtig, mit unterschiedlichen Methoden auf die Bedürfnisse der Kommune und der Nutzer einzugehen.<sup>53</sup> Im Bezug zu den Aufgabenschwerpunkten innerhalb der Bibliotheken hat die Universität in Tampere eine Meinungsumfrage bezüglich der Bedürfnisse der Nutzer getätigt und konnte somit Rückschlüsse für Bibliotheksrollen ziehen.<sup>54</sup> Schwerpunkte in der Bibliotheksarbeit wurden in folgenden Bereichen gesehen:

- „Lifelong learning“ (80%)<sup>55</sup>
- „Promoting equal access to information“ (87%)<sup>56</sup>
- „Literature and art“(86%)<sup>57</sup>
- „Development of knowledge“ (77%)<sup>58</sup>
- „Well-being“ (73%)<sup>59</sup>
- „Development of skills“ (61%)<sup>60</sup>
- „Democracy (64%)“.<sup>61 62</sup>

Anhand dieser analysierten Ergebnisse werden Berichte der Regierung Finnlands erstellt. Die Inhalte dieser Berichte können daraufhin Empfehlungen der Regierung für Bibliotheken innerhalb ihrer Arbeit aussprechen. So wurden Strategiepläne für die Ausbildung der Wissensgesellschaft im

---

<sup>53</sup> Vgl. Berndtson, M. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [E-Mail]

<sup>54</sup> Vgl. Ministry of Education and Culture (2011): Quality recommendation for public libraries, S.22 [Elektronische Quelle]

<sup>55</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: lebenslanges Lernen

<sup>56</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Zugang zu Informationsquellen

<sup>57</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Literatur und Kunst

<sup>58</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Wissensentwicklung

<sup>59</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Bereich Gesundheit

<sup>60</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Entwicklung von Fähigkeiten

<sup>61</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] d. Verf.: Demokratie

<sup>62</sup> Ministry of Education and Culture (2011): Quality recommendation for public libraries, S.11 [Elektronische Quelle]

Zeitraum 2006 - 2010 herausgebracht. In diesen Strategieplänen wurden klare Fokussierungen des Bibliothekswesens gegeben.<sup>63</sup>

### 2.2.4 Großbritannien

„Schon seit 1964 gibt es in Großbritannien Bestrebungen, das Niveau von Bibliotheksservices durch nationale Standards zu präzisieren und stetig zu verbessern“.<sup>64</sup> Die Regierung ist daraufhin maßgeblich an dem Rollenfindungsprozess und der Nutzerorientierung von Bibliotheken beteiligt.

Zum Beispiel wurde für einen Vergleich der Bibliotheksarbeit durch das „Departement for Culture Media and Sports“ (DCMS) 1999 zum ersten Mal verlangt, dass Jahresberichte von Bibliotheken erstellt werden. Durch das Herausgeben von Jahresplanungen der Bibliotheken konnten die Angebote jeder Bibliothek miteinander verglichen werden. Diese Vergleichsmöglichkeit führte schließlich zu einem Ranking und langfristig dazu das Bibliothekswesen anhand der Ergebnisse zu verbessern.<sup>65</sup>

Eine weitere Unterstützung der Regierung innerhalb der Bibliotheksarbeit ist der Zehnjahresstrategieplan, welche die britische Regierung 2003 für öffentliche Bibliotheken herausgegeben hat. „Das Strategiepapier unterstützt neben „Best-Practice“- Beispielen eine Reihe von Maßnahmen, die den Bibliotheken dabei helfen sollen auf ihren vorhandenen Stärken aufzubauen“.<sup>66</sup>

---

<sup>63</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 9 [Elektronische Quelle]

<sup>64</sup> Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände e.V. (2005): zitiert aus: Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best Practice Recherche, S. 16

<sup>65</sup> Vgl. Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände e.V. (2005): Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best Practice Recherche, S. 11

<sup>66</sup> Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände e.V. (2005): zitiert aus: Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best Practice Recherche, S. 17

Neben dem DCMS gibt es in Großbritannien seit 2011 unter anderem noch das „Arts Council England“, welches Bibliotheken in ihrer Strategieentwicklung und Findung bestärkt.

Das „Arts Councils England“ steht in stetiger Diskussion mit den Bibliotheken, führt Bibliotheksbesuche durch, beurteilt die Ausstattung der Bibliotheken und verschafft sich so einen Überblick von den Gegebenheiten und den Schwierigkeiten, denen Bibliotheken heutzutage ausgesetzt sind.<sup>67</sup>

Ebenfalls bietet das „Arts Council England“ eine Hilfestellung für Bibliotheken, ihr Einkommen durch verschiedene Kooperationen aufzubessern und damit gezieltere, innovativere Dienstleistungen anbieten zu können.<sup>68</sup>

Mehr noch zeichnet sich das „Arts Council England“ durch das Engagement innerhalb verschiedener Projektarbeiten aus. Mit der gegründeten „Reading Agency“ ist eine Non-Profit Organisation entstanden, die Bibliotheken in Großbritannien mit Projekten zur Leseförderung unterstützt. Sie trägt maßgeblich dazu bei, dass Innovationen in den Bibliotheken umgesetzt werden können, da sie sich auch mit der Aufwertung durch Gestaltung bzw. Umgestaltung von Nutzungsflächen beschäftigt.<sup>69</sup>

Nicht nur Umfragen über beliebte Dienstleistungen lassen Rückschlüsse auf die Rollenfindung von Bibliotheken schließen, sondern auch der Kostennutzenwert, den Nutzer für die Leistung einer Bibliothek bereit sind aufzubringen. Mit dieser Frage beschäftigte sich auch die „British Library“ im Jahr 2013.

In diesem Sinne führte sie eine landesweite Umfrage durch, die die Wirtschaftlichkeit von Bibliotheken untersuchte. Die Auswertung wurde mit einer Kosten-Nutzen Analyse innerhalb des ökonomischen Ansatzes durchgeführt. „Einer der gefundenen Schlüsselpunkte war, dass der öko-

---

<sup>67</sup> Vgl. Arts Council England (o.J.): Supporting Libraries [Elektronische Quelle]

<sup>68</sup> Vgl. Arts Council England: Income Generation for Public Libraries [Elektronische Quelle]

<sup>69</sup> Vgl. Newmann, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries and Potential Application in Ontario, S. 13 [Elektronische Quelle]

nomische Nutzen für die Gesellschaft den eine Bibliothek liefert 5 Pfund für jedes investierte Pfund beträgt.<sup>70</sup>

Es ist sehr wichtig, sich hinreichend über neue Trends und Innovationen in ganz unterschiedliche Weise zu informieren. Ebenfalls ist hervorzuheben, nicht nur Ideen aus dem eigenen Fachbereich zu berücksichtigen, sondern auch Überlegungen von außenstehenden und fachfremden Personen mit einzubeziehen.<sup>71</sup>

### 2.2.5 Singapur

Singapur hat den Standard von Bibliotheken innerhalb von kürzester Zeit maßgeblich verändert und sich so zu einer Wissensgesellschaft entwickelt.<sup>72</sup> Ein ursprünglicher Schwerpunkt von Bibliotheken war es, Informationen bereitzustellen, aufzuarbeiten und langfristig zu erhalten.<sup>73</sup> Dieses geht aus dem „Library Report“ von der „National Library Singapore“ hervor. Nach Veröffentlichung des Berichts wurde die Ausstattung der Bibliotheken verbessert und die Rolle von Bibliotheken mehr für eine Technologie- und Informationsgesellschaft sensibilisiert.<sup>74</sup>

Dieser große Entwicklungssprung muss jedoch auch im Zusammenhang mit Programmen und Visionen der Regierung gesehen werden, die noch weiter in der Vergangenheit zurückliegen. In den 90er Jahren gab es große politische Bestrebungen, die Singapur zu einem „science hub“ um-

---

<sup>70</sup> Detez, J.; ... (2014): zitiert aus: 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 11 [Elektronische Quelle]

<sup>71</sup> Vgl. Band, B. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Großbritannien, [E-Mail]

<sup>72</sup> Vgl. Newmann, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries and Potential Application in Ontario, S. 15 [Elektronische Quelle]

<sup>73</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

<sup>74</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

strukturieren sollte. Für die Gesellschaft sollte nun eine „Insel“ für Bildung, Forschung und Lehre entstehen.

Die Regierung in Singapur hatte damals schon verstanden, dass Bibliotheken entscheidend am Bildungsprozess der Gesellschaft mitwirken können. Somit wurde in den 90er Jahren begonnen die Bibliotheken im Land zu prüfen und Empfehlungen auszuarbeiten wie diese die Einwohner im Land besser und innovativer unterstützen können.

Diese Aufgabe übernahm damals das „Library 2000 Review Committee“. Ferner hatte das Komitee die Aufgabe, einen Plan für die Weiterentwicklung des Bibliothekswesens für die kommenden zehn Jahre zu erarbeiten. Für dieses Vorhaben gab es Schwerpunkte, die zur Rollen- und Profilschärfung von den Bibliotheken berücksichtigt werden sollte. Hierbei war es der Regierung sehr wichtig, dass neue Informationstechnologien genutzt werden sollten, um die Rolle der Bibliothek als Informationszugang für die Gesellschaft spielen zu lassen.<sup>75</sup>

Es sollten aber dennoch nicht die traditionellen Services wie Literaturvermittlung und Unterstützung vom Bildung, Wissen und Forschung verloren gehen.<sup>76</sup>

### 2.2.6 USA

Die Kommunen und die Regierung beteiligen sich sehr an dem Findungsprozess mit unterschiedlichen Methoden: Beispielsweise durch Veranstaltungen und Konferenzen oder doch auch durch öffentlichen Befragungen nach Wünschen und Bedürfnissen, die innerhalb von den Kommunen getätigt werden. Innerhalb der Maßnahmen ist es zu berücksichtigen, dass eine Balance zwischen den jetzigen Gegebenheiten und innovativen Ideen gefunden werden.<sup>77</sup> Die „Americans for Libraries Council“ brachte 2007

---

<sup>75</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

<sup>76</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

<sup>77</sup> Vgl. The Aspen Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning public libraries, S. V [Elektronische Quelle]

eine Studie heraus, in der die Wertigkeiten von Bibliotheken herausgefunden wurden. Diese Studie führte inhaltlich produzierte Studien von Bibliotheken in den USA zusammen, in denen die Wertigkeiten und eine Reihe von unterschiedlichen Methoden für die Leistungsmessung von Bibliotheken dargestellt worden sind. Aus unterschiedlichen Großstädten wie Seattle oder Pennsylvania kamen Befragungswerte, Kosten- und Nutzenleistungen aber auch webbasierte Dienste, die direkte und indirekte Einflussfaktoren von Bibliotheken beschreiben.<sup>78</sup>

Ergebnisse aus der Kosten- und Nutzenstudie waren unter anderem, dass Bibliotheken häufig andere Einrichtungen im Bezug zu den gezahlten Steuern und den umgesetzten Leistungen ausstechen.<sup>79</sup>

Mit dem Projekt „The Edge“ initiierte die Regierung mit unterschiedlichen bibliothekarischen Organisationen eine Plattform, welche den Zugang zu Information, Kommunikationstechnologieservices und die Möglichkeit verschiedener Marketinginstrumente verbessern sollte.<sup>80</sup> „Mit dem „Edge toolkit“ werden unter anderem Werkzeuge angeboten, die den Bibliotheken bei der Präsentation und Aufarbeitung von Ergebnissen aus Befragungen oder aber auch Untersuchungen helfen sollen.“<sup>81</sup>

Neue Innovationen können auch in Form von Projekten durchgeführt und erschlossen werden. Zum Beispiel ist hierbei das „Innovation Lap“ von der Chicago Public Library zu nennen. Innerhalb dieses Konzepts werden

---

<sup>78</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 13 [Elektronische Quelle]

<sup>79</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 13 [Elektronische Quelle]

<sup>80</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 13 [Elektronische Quelle]

<sup>81</sup> Detez, J.; ... (2014): zitiert aus: 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 13 [Elektronische Quelle]

neue Technologien entwickelt und Angebote auf deren Beliebtheit getestet.<sup>82</sup>

Ein Konzept, welches Bibliothekare ganz gezielt in die Arbeit innerhalb von Kommunen miteinbezieht, ist das Programm „Embedded Librarians“. Neben der eigentlichen Tätigkeit von Bibliothekaren in ihrer Einrichtung, arbeiten diese auch anteilig in den Behörden der Kommunen mit und haben Einflussnahme an den Diskussionen in der Stadt.<sup>83</sup>

### 2.2.7 Australien

Australien ist flächenmäßig ein großes Land und hat sich dahin entwickelt, dass es mehrere Bestimmungen und Umsetzungsvorstellungen von Rollenmodellen innerhalb der Bundesstaaten gibt. In den einzelnen Staaten beschäftigen sich beispielsweise die Zentralbibliotheken mit den Findungsprozessen von Trends und schwerpunktmäßigen Rollen innerhalb der Bibliotheken.<sup>84</sup> Neben den Zentralbibliotheken innerhalb der Staaten geben auch Vereinen und Verbänden im Bibliotheksbereich Empfehlungen und Leitlinien heraus.

„Die „State Library of Victoria“ gehört zu den führenden Organisationen, wenn es um die Herausarbeitung von Werten und Einflussnahme von Bibliotheken geht“.<sup>85</sup> Diese Bemühungen fassen sich in dem Bericht „Libraries Building Communities“ zusammen, der schon im Jahre 2005 erstellt wurde. Neben erarbeiteten Zielsetzungen zeigte diese Studie den Wert und

---

<sup>82</sup> Vgl. Chicago Public Library Foundation (o. J.): Innovation Lap [Elektronische Quelle]

<sup>83</sup> Vgl. Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

<sup>84</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

<sup>85</sup> Newman, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 14 [Elektronische Quelle]

den Einfluss von öffentlichen Bibliotheken bei der Miteinbeziehung von Regierungsvorschlägen im Bezug zu der Bibliotheksarbeit.<sup>86</sup>

Innerhalb der Methodik unterscheidet zum Beispiel die „Public Library of New South Wales“ in ihren Jahresreporten zwischen verfügbaren- und genutzten Ressourcen. Zu den verfügbaren Ressourcen werden zum Beispiel die genutzten und installierten Arbeitsplätze die mit dem Internet verbunden sind gezählt. Bei den genutzten Ressourcen geht es mehr darum, die Anzahl von benutzten Medien oder Angeboten zu verfolgen.<sup>87</sup>

Von der „State Library of Queensland“ wurde eine weitere Studie initiiert. Durch die gesammelten Daten aus der Studie von den Bibliotheken in Queensland „The Library Divided“, sollten Stärken von Bibliotheken ermittelt werden, mit denen anschließend zukunftsweisende Trends für Bibliotheken in Queensland herausgearbeitet werden können. Zusätzlich sollte der sozialökonomische Beitrag und der Wert von Bibliotheken innerhalb der Kommunen und der Bevölkerung aufgezeigt werden. Weitere Materialien wurden von der „State Library of Queensland“ zur Stärkung des Bibliothekswesens erarbeitet: Unter anderem wurde ein Programm herausgebracht, welches den Gewinnanteil der Bibliotheksservices innerhalb der Kommune errechnen kann.

Für die Umsetzung und die Erstellung von eigenen Kampagnen hat die „State Library of Queensland“ ein „Planning Workbook“ für Bibliotheken herausgebracht, um ihnen die Arbeit bei der Umsetzung von herausgefundenen Erkenntnissen und deren Durchführung zu erleichtern.<sup>88</sup>

---

<sup>86</sup> Vgl. Newman, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 14 [Elektronische Quelle]

<sup>87</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 10 f. [Elektronische Quelle]

<sup>88</sup> Vgl. Detez, J.; ... (2014): 2014 Shared Leadership Program: Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities, S. 9 [Elektronische Quelle]

Die „State Library of Victoria“ hat mit dem „Victorian Public Libraries 2030 Strategic Framework“ einen ausführlichen Bericht zum Nutzerverhalten und den Veränderungen von Bibliotheken erstellt. Dieser Report beschäftigte sich ferner mit der Frage, in wieweit die Bibliotheken von heute wandlungsfähig sein müssen, um den Bedürfnissen der Zukunft gewachsen zu sein sowie mit den Rollen, die sich daraus ergeben.<sup>89</sup> Der Bericht hat fünf zukunftsweisende Kernrollen ermittelt, welche im Kapitel sechs dieser Arbeit weiter erläutert werden.

Zur Vorgehensweise innerhalb dieser Studie wurden als erstes globale Trends ermittelt, welche langfristig das Bibliothekswesen in Australien verändern könnte. In diesem Rahmen wurde das „five stages“-Projekt initiiert: Als erster Schritt wurden Interviews mit Interessenvertretern geführt, welches im nächsten Schritt zu einem Workshop über Veränderungen innerhalb der Kommune führte. Mitarbeiter haben Kernaussagen herausgearbeitet, welche den „victorian lifestyle“ langfristig beeinflussen könnte. Das Besondere war, dass im Zuge dessen einzelne Szenarien festgehalten wurden, in denen Bibliotheken unterschiedliche Rollen einnehmen. Es wurde anschließend durchgespielt, was dies für die Gesellschaft in Victoria aussagen würde.<sup>90</sup> Mit dem „backcasting“ in der dritten „Stage“ wurden fehlende Aspekte aus den erstellten Szenarios in Phase zwei erarbeitet. Mit den letzten beiden „stages“ vier und fünf wurden die Szenarien weiter konkretisiert und mit den Ergebnissen der Bibliotheksrollen abgeglichen. Zuletzt wurde die Umsetzbarkeit geprüft.<sup>91</sup>

Eine sehr ähnliche Initiative ist für die Bibliotheken für New South Wales entstanden. Der Initiator war hierfür allerdings die „State Library New South Wales“. Mit einer etwas unkonventionellen Umsetzung eines Stra-

---

<sup>89</sup> Vgl. State Library of Victoria; Public Libraries Victoria Network (2013): Victorian Public Libraries 2030: Strategic Frameworks, S. 1 f. [Elektronische Quelle]

<sup>90</sup> Vgl. State Library of Victoria; Public Libraries Victoria Network (2013): Victorian Public Libraries 2030: Strategic Frameworks, S. 3 f. [Elektronische Quelle]

<sup>91</sup> Vgl. State Library of Victoria; Public Libraries Victoria Network (2013): Victorian Public Libraries 2030: Strategic Frameworks, S. 3 f. [Elektronische Quelle]

tegieplanes, wollte die State Library die Kernelemente und zukünftige Möglichkeiten von Bibliotheken herausfinden.<sup>92</sup>

Innerhalb von Diskussionen und Workshops von Bibliothekspersonal wurden vier verschiedene Szenarien herausgearbeitet, in denen die verschiedenen Bibliotheksrollen wirken sollten. In jedem Szenario wurden die Risiken, denen Bibliotheken eventuell unterliegen könnten, sehr stark miteinander verbunden.<sup>93</sup> Für die Umsetzung innerhalb der Bibliotheken ist eine Anlage mit Identifizierungshilfe von neuen Möglichkeiten und eventuellen Lücken verfügbar.

Durch das Besuchen von Konferenzen und das Pflegen eines guten internationalen Netzwerkes, können Ideen und neue Erkenntnisse gewonnen werden.<sup>94</sup>

In diesem Kapitel hat sich gezeigt, dass die Länder ganz unterschiedliche Maßnahmen zur Findung von Bibliotheksrollen wahrnehmen. Ausgehend von den erläuterten Maßnahmen in diesem Kapitel, welche den Bibliotheken in ihrem Findungsprozess von Bibliotheksrollen unterstützen, werden im anschließenden Kapitel die etablierten Rollen von Bibliotheken dargestellt.

---

<sup>92</sup> Vgl. State Library of New South Wales; Neville Freeman Agency (2009): The Bookends Scenarios': Alternative Futures for the Public Library Network in NSW in 2030, S. 3 f. [Elektronische Quelle]

<sup>93</sup> Vgl. State Library of New South Wales; Neville Freeman Agency (2009): The Bookends scenarios': Alternative Futures for the Public Library Network in NSW in 2030, S. 3 f. [Elektronische Quelle]

<sup>94</sup> Vgl. Mackenzie, C. (2014): Zukunftsrollen von Bibliotheken in Australien, [E-Mail]

### 3 Internationale Übersicht etablierter Bibliotheksrollen

Rollenmodelle und Profilschärfungen von Bibliotheken sind ein stetiges Thema. Bibliotheken müssen auf den Wandel der Gesellschaft reagieren und sich dadurch ständig neu definieren sowie ihre Angebote hinterfragen und bewerten.<sup>95</sup> Ferner herrscht beispielsweise in den USA eine sehr begünstigte Situation für die Umsetzung von neuen Innovationen für Bibliotheken. Die Regierung, verschiedene Wohltätigkeitsorganisationen und eine große Lobby, die finanzielle Förderungen ermöglichen können, sind sehr gute Voraussetzungen für neue Umsetzungen und innovative Dienstleistungen in den Bibliotheken.<sup>96</sup> Im Folgenden wird dargelegt inwieweit die USA und die anderen Ländern strukturelle Voraussetzungen mitbringen. Außerdem wird geklärt, in welchem Maße sich die Bibliotheksrollen etabliert und eventuell verändert haben.

#### 3.1.1 Dänemark

„Das dänische Bibliothekswesen zählt international zu den modernsten und fortschrittlichsten.“<sup>97</sup> In Dänemark sind die Rollen von Bibliotheken im Bibliotheksgesetz seit 2000 ganz klar definiert: Bibliotheken haben einen Kulturvermittlungsauftrag und sind Lernort, Treffpunkt und Integrationsort für alle Bürger des Landes.<sup>98</sup> Darüber hinaus gibt es noch weitere Steuerungsmaßnahmen, die sich um den Erhalt von Bibliotheken kümmern. Dazu zählt unter anderem auch die Nationale Bibliotheksbehörde, die sich mit allen Angelegenheiten zur Bibliotheks- und Medienarbeit befasst. Die-

---

<sup>95</sup> Vgl. Town, S. (2011): Libraries and Society: Role, responsibility and future in an age of change, S. 303-304

<sup>96</sup> Vgl. Newmann, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 11 7 [Elektronische Quelle]

<sup>97</sup> Bertelsmann Stiftung; Bibliothek & Information Deutschland (2005): zitiert aus: Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best-Practice-Recherche, S. 29

<sup>98</sup> Vgl. List-Petersen, N.-E. (2013): Öffnungszeiten – Rund um die Uhr für kleine Bibliotheken: Die offene Bibliothek, S.2-3 [Elektronische Quelle]

se Behörde finanziert mit einem sogenannten Entwicklungsfond attraktive Projektarbeiten von Bibliotheken jeglicher Art.<sup>99</sup>

Doch nicht nur durch das erlassene Bibliotheksgesetz und der Bibliotheksbehörde werden Bibliotheken in ihrer Rollenfindung unterstützt. Die 2007 durchgeführte Kommunalreform und die damit einhergehende Reduzierung vieler Gemeinden und Städte, hatten auch Auswirkungen auf die Bibliothekslandschaft in Dänemark. Viele kleinere Bibliotheken mussten zum Beispiel daraufhin geschlossen werden.<sup>100</sup>

Ausgehend von den Empfehlungen der „Carina-Kommission“ konnten Schwerpunkte in vielen dänischen Bibliotheken umgesetzt werden, sowohl in den Städten, als auch in ländlicheren Gebieten.<sup>101</sup>

Es hat sich durchgesetzt, dass mehr und mehr Nutzer von Bibliotheken in Dänemark das Gebäude auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten betreten können.<sup>102</sup> Dieses Modell folgt der Philosophie der freien Nutzerorientierung und eröffnet diesen nach deren Entscheidung die Bibliothek zu nutzen, wann es sich am besten in den Alltagsablauf integrieren kann. „Von etwa 500 Bibliotheken in Dänemark können in etwa 175 Bibliotheken diesen „Self-Service“ anbieten.“<sup>103</sup>

Beispielhafte Umsetzungen dieser Rolle werden ausführlich im vierten Kapitel beschrieben.

Eine weitere etablierte Rolle in Dänemark ist die, dass Bibliotheken innerhalb ihrer Aufteilung so gestaltet sind, dass mehr Platz für Nutzer geplant

---

<sup>99</sup> Vgl. List-Petersen, N.E. (2011): Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 2 [Elektronische Quelle]

<sup>100</sup> Vgl. List-Petersen, N. E. (2011): Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>101</sup> Vgl. List-Petersen, N.-E. (2011): Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>102</sup> Vgl. Thorhauge, J. (2013): Creating a model-program for the building of future public libraries and their role in culture led redesign of urban spaces, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>103</sup> Thorhauge, J. (2013): zitiert aus: Creating a model-program for the building of future public libraries and their role in culture led redesign of urban spaces, S. 3 [Elektronische Quelle]

ist und weniger für die Medienbestände.<sup>104</sup> Nutzer können sich in ihrem Lernprozess ganz kreativ in „Maker-Spaces“ ausleben, welche bestimmte Zonen in der Bibliothek beschreiben, wo Experimente zu bestimmten Lernschwerpunkten stattfinden können. Ferner sind Bibliotheken in Dänemark Aufenthaltsorte, in denen sich viele Aktivitäten der Kommunen abspielen.<sup>105</sup> Eine beispielhafte Bibliothek, welche nach dieser Vorstellung geplant wurde, ist das Mediaspace in Århus, welches im vierten Kapitel detaillierter erläutert wird.

In dänischen Bibliotheken ist es außerdem üblich, dass die Nutzer unterschiedliche städtische Abwicklungen in der Bibliothek erledigen. Somit können beispielsweise Pässe oder auch Führerscheine in der Bibliothek verlängert werden.<sup>106</sup> Somit ist die Rolle des politischen- und gesellschaftlichen -Akteurs in Dänemark allgegenwärtig.

### 3.1.2 Finnland

Bibliotheken in Finnland wirken in den Rollen der Bildung, Kultur, Literatur, Kunst, Entwicklung von neuen Fähigkeiten, Wissensmanagement, Internationalität sowie lebenslangem Lernen.<sup>107</sup>

Eine frequentierte Dienstleistung in Bibliotheken ist immer noch die Ausleihe von unterschiedlichen Medien. Dies lässt sich anhand der Zahlen innerhalb der Ausleihe ableiten.<sup>108</sup>

In diesem Zusammenhang ist es wichtig, dass die Dienstleistungen der Bibliothek sich an dem Umfeld der Nutzer orientieren. Dabei wird stets versucht, lange Wege zum Nutzer und der Bibliothek zu vermeiden. Bei

---

<sup>104</sup> Vgl. Thorhauge, J. (2013): Creating a model-program for the building of future public libraries and their role in culture led redesign of urban spaces, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>105</sup> Vgl. Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Dänemark, [E-Mail]

<sup>106</sup> Vgl. Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Dänemark, [E-Mail]

<sup>107</sup> Vgl. Ministry of Education and Culture (2011): Quality recommendation for public libraries, S.11 [Elektronische Quelle]

<sup>108</sup> Vgl. Berndtson, M. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [E-Mail]

der Hälfte der finnischen Gemeinden ist die Bibliothek nicht länger als zwei Kilometer von den Bewohnern entfernt.<sup>109</sup> Angebote der Bibliothek werden für spezielle Zielgruppen auch in deren Umfeld durchgeführt. Genauso gibt es in manchen Gebieten einen Fahrservice, welcher die Nutzer von zu Hause zur Bibliothek fährt, falls dies für sie nicht möglich sein sollte.<sup>110</sup>

Weitere Qualitätsmerkmale sind, dass sich die Angebote der Bibliothek zum einen stets an die Routine und Bedürfnisse der Nutzer anpassen und zum anderen, dass Nutzer von finnischen Bibliotheken aktiv dazu aufgefordert werden, sich am Programm der Bibliothek zu beteiligen.<sup>111</sup> Beispielsweise gibt es in der Stadtbibliothek Helsinki über die Webseite der Bibliothek, die Möglichkeit für Nutzer mit einem Ranking, Wünsche über neue Titel im elektronischen Bereich zu entscheiden.<sup>112</sup>

Die Bibliotheksarbeit wird in Finnland auch nicht dem Zufall überlassen und folgt klaren Managementregeln. Herausgegeben von dem finnischen Ministerium für Kultur und Bildung werden zehn Managementfaktoren empfohlen, die die Qualität von Bibliotheken in Finnland gewährleisten sollen. Die Inhalte dieser Faktoren richten sich von der Bewusstmachung des Arbeitsumfeldes und den Nutzergruppen, bis hin über die soziale Verantwortung der Bibliothek. Besonderen Wert wird auch darauf gelegt, dass die Bibliothek sich mit anderen Einrichtungen vernetzen und dadurch bessere Dienstleistungen für die Nutzer anbieten kann.<sup>113</sup>

---

<sup>109</sup> Vgl. Ministry of Education and Culture (2011): Quality recommendation for public libraries, S.11 [Elektronische Quelle]

<sup>110</sup> Vgl. Ministry of Education and Culture (2011): Quality recommendation for public libraries, S.11 [Elektronische Quelle]

<sup>111</sup> Vgl. Hjelt,M.; Kallio,R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [Persönliches Gespräch]

<sup>112</sup> Vgl. Ministry of Education and Culture (2011): Quality recommendation for public libraries, S.11 [Elektronische Quelle]

<sup>113</sup> Vgl. Ministry of Education and Culture (2011): Quality recommendation for public libraries, S.22 [Elektronische Quelle]

### 3.1.3 Großbritannien

Das Bibliotheksgesetz als auch das finanzielle Engagement von Regierung, lokalen Behörden und Verbänden, hat maßgeblich dazu beigetragen, dass die Bibliotheken in Großbritannien zu den aufgeschlossensten gehören.<sup>114</sup>

Die Ausarbeitung und Definierung von Rollenmodellen in den Bibliotheken ist dem „Arts Council England“, welches die Bibliotheksarbeit unterstützt, ein großes Anliegen. Das „Arts Council England“ hat folgende Schwerpunkte herausgearbeitet, die Bibliotheken in Großbritannien auszeichnen: Als Zentrum der Kommune ist es ein sicherer und vertrauensvoller Ort, an dem Aktivitäten der Stadt für alle Bürger veranstaltet werden.<sup>115</sup> Es wird eine vortreffliche Auswahl an Medien aller Art zur Ausleihe angeboten. Geschultes Personal steht den Nutzern mit allen Fragen hilfsbereit zur Verfügung.

Unterstützend stehen sie den Nutzern im Bildungsbereich zur Seite und ermöglichen einen Zugriffspunkt zu Informationen jeglicher Art.

Innerhalb der Kommune befürworten sie den Handel und das wirtschaftliche Interesse mit der Bereitstellung von Wissen und Informationen. Als öffentlicher Raum für Begegnungen und des Aufenthaltes fördern die Bibliotheken die Kultur und Kreativität innerhalb der Kommune.<sup>116</sup>

Neben den „klassischen“ Bibliotheken in Großbritannien, haben sich in den größeren Städten auch andere Formen von Bildungseinrichtungen etabliert, die bibliothekarische Angebote anbieten. In diesem Zusammenhang werden die „Idea Stores“ von Bibliotheken in Großbritannien bezeichnet. Hinter diesem Konzept steckt die Idee, Bibliotheken in Gebäuden unterzubringen, die wie eine Art Einkaufszentrum konzipiert sind. Demzufolge können unter anderem sehr lange Öffnungszeiten ermöglicht

---

<sup>114</sup> Vgl. Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände e.V. (2005): Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best Practice Recherche, S. 11

<sup>115</sup> Vgl. Davey, A. (2013): The Library of the future: A response to envisioning the library of the future, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>116</sup> Vgl. Davey, A. (2013): The library of the future: A response to envisioning the library of the future, S. 3 [Elektronische Quelle]

werden. Klobiges Bibliotheksmobiliar weicht flexiblen und designten Möbeln, die anpassungsfähige Lern- und Aufenthaltszonen für die Nutzer ermöglichen können.<sup>117</sup>

Innerhalb des Angebotes verbinden die „Idea Stores“ traditionelle und neue Angebote von Bibliotheken, welches unter anderem den Zugriff zu elektronischen Bürgerservices und Kurse der Erwachsenenbildung ermöglicht.<sup>118</sup>

Die Rolle des lebenslangen Lernens spiegelt sich in dem Konzept der „Idea Stores“ wider. Die „Idea Stores“ stellen Informationen niedrigschwellig zur Verfügung und schaffen so eine angenehme Lernatmosphäre. Dadurch ermöglichen sie den Nutzern Informationen leicht zu finden, diese zu nutzen und zu beurteilen.<sup>119</sup>

### 3.1.4 Singapur

Wie schon im vorangegangenen Kapitel erläutert, werden Bibliotheken für die Informations- und Wissensaustausch genutzt und haben einen hohen technischen Standard.<sup>120</sup>

Die Gesellschaft soll dahin gefördert werden, dass sie gebildet, gelehrt und gut informiert ist. Außerdem soll die Mehrsprachigkeit der Bevölkerung berücksichtigt werden.<sup>121</sup> Der Zugang und der Austausch von

---

<sup>117</sup> Vgl. Newmann, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 11-7 [Elektronische Quelle]

<sup>118</sup> Vgl. Newmann, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 11-7 [Elektronische Quelle]

<sup>119</sup> Vgl. Rockenbach, S. (2004): Verführung zu Leben und Lernen in der Bibliothek- Die Idea Stores in London und die UB/LMB Kassel, S. 5 [Elektronische Quelle]

<sup>120</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

<sup>121</sup> Vgl. Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände e.V. (2005): Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best Practice Recherche, S. 64

Wissen und Informationen soll für alle Bürger jeglicher Herkunft und Bevölkerungsschichten gewährleistet werden.

Auf Grundlage von Forderungen wurde das Bibliothekssystem völlig neu strukturiert und neue Rollen als Schwerpunkte festgelegt. Die Bibliotheken sollen nun als zentraler Zugangspunkt für die Nutzer zu erreichen sein.<sup>122</sup> Außerdem sieht man die Notwendigkeit, dass alle Bibliotheken über ein Netzwerk miteinander verbunden sind. Dieser Punkt beinhaltet auch eine internationale Vernetzung von Bibliotheksvereinen und Verbänden, um durch den Austausch die Qualität der Bibliotheksarbeit zu verbessern. Die Kooperation mit anderen Einrichtungen im Kulturbereich, Wirtschaft sowie die Serviceorientierung an den Nutzer sind weitere Schwerpunkte.

### 3.1.5 USA

In den USA sind verschiedene Rollenschwerpunkte nach der Veröffentlichung der Methodik der Rollenmodelle festgestellt worden:

Im Jahr 1992 hat Kenneth Shearer, ehemaliger Professor der School of Library and Information Science an der North Carolina University<sup>123</sup>, bevorzugte Rollen von amerikanischen Bibliotheken mit tatsächlichen Rollen verglichen, die er aus dem Statistikberichten „public library data service statistical report“ abgeleitet hat. Bei diesem Vergleich ergab sich damals, dass an erster Stelle die Rolle von Bibliotheken der populären Materialien vorherrscht. Dicht gefolgt ist die der Auskunftsbibliothek. Ferner ist der Bezug zu den Bildungseinrichtungen und die der Leseförderung ein größeres Thema: Grundlegend zielt die Rolle des Tores zum Lernen für Schüler den dritten Platz. An letzter Stelle steht die des Kommunen Treffpunktes. Bei den sekundären Schwerpunkten der Rollen ist „das Tor zum Lernen für Schüler“.<sup>124</sup>

---

<sup>122</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

<sup>123</sup> Vgl. Poustie, K. (1999): IT-Training: Eine neue Rolle für Öffentliche Bibliotheken, S.7 f. [Elektronische Quelle]

<sup>124</sup> Vgl. Poustie, K. (1999): IT-Training: Eine neue Rolle für Öffentliche Bibliotheken, S.7 f. [Elektronische Quelle]

Die heutigen Hauptschwerpunkte der Arbeit von den Bibliotheken in den USA haben sich nicht unbedingt von Shearers ermittelten Rollen differenziert. Die Rollen der Bibliotheken fokussieren sich innerhalb ihrer Arbeit zumeist auf die Vermittlung von sozialen Tätigkeiten wie Jobvermittlung, Bildungsangebote, Literatur etc.<sup>125</sup> Darüber hinaus haben Bibliotheken eine vertrauensvolle Rolle in der Kommune inne.

Die Ausleihe von Medien jeglicher Art ist ein sehr frequentierter Service in Bibliotheken.<sup>126</sup> Des Weiteren steht auch die digitale Vermittlung im Zentrum der Bibliotheksarbeit, ebenso wie die der Leseförderung.<sup>127</sup>

Die Bibliothek als Lernort zu nutzen, hat sich in den USA ebenfalls etabliert. Bibliotheken werden in den USA als kreative und innovative Einrichtung geschätzt. Dieses Ansehen spiegelt sich auch im Bereich der Bildung wider: In diesem Kontext sind Bibliotheken keine Einrichtungen mehr, die eine Kommune hat oder auch nicht hat. Vielmehr haben sich die Bibliotheken zu Hauptpartner im Bildungsbereich entwickelt und gelten als Inspirationsraum für das Lernen.<sup>128</sup>

Bibliotheken nehmen ferner die Rolle des ersten Zugriffspunktes für wichtige Informationen ein. Somit sind sie ebenso auch Vernetzter innerhalb der Kommune: Sie bringen ganz individuelle Informationen und Lernmöglichkeiten zu den Nutzern und bringen so die wichtigste Infrastruktur für langfristigen Erfolg mit.<sup>129</sup>

Für die Zukunft lassen sich also folgenden Kernrollen zusammenfassen:

---

<sup>125</sup> Vgl. The Aspen Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning Public Libraries, S. V [Elektronische Quelle]

<sup>126</sup> Vgl. Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

<sup>127</sup> Vgl. Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken, [Persönliches Gespräch]

<sup>128</sup> Vgl. The Aspen Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning public Libraries, S. IX [Elektronische Quelle]

<sup>129</sup> Vgl. The Aspen Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning public Libraries, S. IX [Elektronische Quelle]

- Die Bibliothek als Anlaufstelle für kommunales Engagement, in der unterschiedliche Gruppen zusammengeführt und Initiativen gefördert werden.
- Als offener Ort zum Lesen, Arbeiten und zum Austausch der Nutzer. Die Benutzer der Bibliothek sind folglich keine alleinigen Konsumenten des Bestandes, sondern sie beteiligen sich mehr und mehr durch z. B. Mitgestaltung bei Planungen von Veranstaltungen innerhalb der Bibliotheken.
- Der informelle Kontext, welche die Darstellung von nutzerorientierten Plattformen für die Vermittlung und die Unterstützung von Informationen beschreibt. Der Lernprozess für Nutzer steht dabei im Fokus<sup>130</sup>

### 3.1.6 Australien

In Queensland, Australien, beispielsweise wurden im Rahmen von Bestrebungen des Landes vier Hauptbereiche evaluiert, die auf große Befürwortung innerhalb der Kommune gestoßen sind. Einer der Kernbereiche ist der „welcoming space“. Dieser Kernbereich beschreibt die Bibliothek als einen sozialen Treffpunkt, der die Nutzer zu anderen Menschen, und zu neuen Technologien zusammenführt und dadurch neues Wissen schafft. Die Aktivitäten der Bibliothek beziehen sich hierbei darauf, dass sich die Nutzer in der Bibliothek treffen und sich wohlfühlen sollen.<sup>131</sup> Vielmehr noch sind die Angebote darauf ausgelegt, eine positive und soziale Lern- und Arbeitsatmosphäre zu schaffen.<sup>132</sup>

Als „connecting people“ wird die Rolle der Bibliothek als ein Verbindungsort für die Nutzer angesehen.<sup>133</sup> Beispielsweise werden Informa-

---

<sup>130</sup> Vgl. The Aspen Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning public Libraries, S. X [Elektronische Quelle]

<sup>131</sup> Vgl. State Library of Queensland (2008): Expanding Horizons: Positioning Queensland public libraries for the future 2008-2012, S. 5-7 7 [Elektronische Quelle]

<sup>132</sup> Vgl. State Library of Queensland (2008): Expanding Horizons: Positioning Queensland public libraries for the future 2008-2012, S. 5-7 7 [Elektronische Quelle]

<sup>133</sup> Vgl. State Library of Queensland (2008): Expanding Horizons: Positioning Queensland public libraries for the future 2008-2012, S. 5-7 [Elektronische Quelle]

tionsberatungen, Schulungen, freie Verfügbarkeit von WIFI und jegliche Arten von Veranstaltungen angeboten, um den Nutzern die Bibliothek als Aufenthalts- und Aktivitätsort so attraktiv wie möglich zu gestalten.<sup>134</sup>

Bei „learning and leisure“ wiederum steht die Rolle des lebenslangen Lernens, Zugang zu Wissen, Kultur und Geschichte sowie die Archivierung der örtlichen Geschichte als Dienstleistungen im Vordergrund.<sup>135</sup>

Als letzter der vier Kernbereiche wird das „embracing technology“ genannt. Die Bibliothek agiert hier als Vermittler und bietet Zugangsmöglichkeit neuer zu Technologien. Ebenso ist die Bewusstmachung von Technik und deren Möglichkeiten ausschlaggebend für diese Rolle.<sup>136</sup>

Durch große Entfernungen, die in Australien auftreten, versuchen die Bibliotheken natürlich den Zugang von Informationen auch für Nutzer zu gewährleisten, die in weiter entfernten Regionen leben und den Weg nicht in die Bibliothek selbst schaffen. Daher ist es in Australien sehr wichtig die digitale Infrastruktur so aktuell wie möglich zu halten, um auch Nutzer in abgelegenen Regionen zu erreichen.<sup>137</sup>

Das Kapitel dieser Arbeit beinhaltet die etablierten Rollen der Länder. Anhand dieser Ausarbeitung lassen sich Gemeinsamkeiten von Rollenschwerpunkten aller Länder abbilden: In nahezu allen Ländern ist die Rolle des Aufenthalts- und Aktivitätsortes beschrieben worden. Darüber hinaus bleibt die Ausleihe von Medien ein Kerngeschäft aller Einrichtungen innerhalb der Länder. Die Vermittlung von digitalen Kompetenzen und Angeboten lässt sich ebenfalls in allen Ländern ausmachen.

---

<sup>134</sup> Vgl. ALIA Future; Australian Library and Information Association (2014): Australian Library and Information Science Profession: Public Library, S. 2 f. [Elektronische Quelle]

<sup>135</sup> Vgl. State Library of Queensland (2008): Expanding Horizons: Positioning Queensland public libraries for the future 2008-2012, S. 5-7 [Elektronische Quelle]

<sup>136</sup> Vgl. State Library of Queensland (2008): Expanding Horizons: Positioning Queensland public libraries for the future 2008-2012, S. 5-7 [Elektronische Quelle]

<sup>137</sup> Vgl. ALIA Future; Australian Library and Information Association (2014): Australian Library and Information Science Profession: Public Library, S. 2 f. [Elektronische Quelle]

Inwieweit sich diese Rollenschwerpunkte in Projekten, Angeboten und Dienstleistungen widerspiegeln, wird im nachfolgenden Kapitel beschrieben.

### 4 Beispielhafte und zukunftsweisende Dienstleistungen

Eines der Hauptziele von Bibliotheken besteht darin, Ressourcen und Dienstleistungen in Form von verschiedenen Angeboten und Medien zur Verfügung zu stellen. In diesem Sinne werden die Bedürfnisse von Einzelpersonen oder Gruppen nach Bildung, Information, Unterhaltung sowie nach deren Freizeitgestaltung erfüllt.<sup>138</sup> Je nachdem welche Rollen die Bibliotheken einnehmen, bieten sie dazu die dementsprechenden Dienstleistungen an. In Hinblick auf die Zukunft ist es wichtig, auf die jetzigen Angebote aufzubauen und vorausschauend zu verfolgen, um Innovationen und Trends ausmachen zu können.<sup>139</sup> Für Zukunftsrollen und neue Strategien müssen also neue Dienstleistungen für die Bibliotheken entwickelt werden. Diese zukünftigen Angebote können die Bibliotheken und deren Infrastruktur verändern und erweitern.<sup>140</sup>

In diesem Kapitel wird eine Übersicht von zukunftsweisenden Dienstleistungen beschrieben. Dennoch kann dies nur ein kleiner Teil von vielen verschiedenen Projekten innerhalb der Länder darstellen, welche dabei richtungsweisend für die Zukunft sein können.

#### 4.1.1 Dänemark

Bibliotheken bieten heute physische aber auch virtuelle Angebote an, um den Nutzer Bedürfnissen gerecht zu werden. In Dänemark gibt es die Plattform „Ting“, auf der die zukünftigen Informationsansprüche von dänischen Bibliotheken zusammengefasst sind. Die Einrichtungen haben hier die Möglichkeit alle verfügbaren Quellen und Links miteinander zu teilen

---

<sup>138</sup> Vgl. Fill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung, S. 1 f.

<sup>139</sup> Vgl. Hendrix, Jennifer C. (2010): Checking Out the Future: Perspectives from the Library Community on Information Technology and 21<sup>st</sup> Century Libraries, S. 4 f. [Elektronische Quelle]

<sup>140</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 9 [Elektronische Quelle]

und herunterzuladen.<sup>141</sup> Genauso wichtig wie der Austausch von Informationsquellen über eine virtuelle Plattform ist es, früh das Interesse von Kindern an virtuellen Angeboten zu wecken. Die Erstellung einer nationalen Bibliotheksseite für Kinder vereint gleich zwei wichtige und fortschrittliche Dienstleistungen: Zum einen zeigt sich in diesem Angebot die Wichtigkeit von Kooperationen mit anderen Einrichtungen, nämlich mit der Animations- und Filmproduktionsfirma „Copenhagen Bombay“, als auch die Förderung der Kinder im digitalen Gebrauch. Hierbei soll die Kreativität, Interpretationsfähigkeit und der Austausch von Bildern, Tönen sowie Wörtern gefördert werden. Im Vordergrund dieser Initiative steht allein der spielerische Umgang mit der Webseite und auch dem Internet. Kinder werden so schon sehr früh durch kindgerechte Experimente an das Lernen mit digitalen Medien herangeführt. Die Webseite beinhaltet den Service „Ask Olivia-Fragetool“, bei dem Kinder jede Frage stellen können, die sie gerade interessiert. Die Fragen werden anteilig von verschiedenen Bibliothekaren im Land beantwortet. Dies ist möglich, da die Webseite in ganz Dänemark verbreitet ist und alle Bibliotheken darauf zugreifen können. Durch dieses Angebot können Nutzer schon sehr früh an das Bibliotheksangebot herangeführt werden.<sup>142</sup> Im Bezug zu der vorbildlichen Kooperationsarbeit zwischen den dänischen Bibliotheken und „Copenhagen Bombay“ ist noch zuzusagen, dass die „Danish Agency for Libraries and Media“ die Zusammenarbeit initiiert hat. Ferner hat sie die Formalien für die Bibliotheken organisiert und ausgehandelt. Somit hat die Agentur große Anteile an dieser Initiative.

Musik ist nicht nur als physisches Medium als CD in der Bibliothek zu entleihen, sondern auch auf einer Webseite zum Herunterladen verfügbar. Mit dem landesweiten Angebot der „netmusikken.dk“ können alle Biblio-

---

<sup>141</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 9 [Elektronische Quelle]

<sup>142</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 9 [Elektronische Quelle]

theksnutzer Dänemarks Musikdateien im WMA und DRM Format herunterladen.<sup>143</sup>

Ein weiteres Beispiel von innovativen Bibliotheken ist wohl das „Mediaspace“ in Århus zu nennen, welches sich in die städtische Struktur im Hafengebiet 2015 vollständig einfügen wird.

Mit dem vorangegangenen Planungsprojekt „Transformation Lap“ wurden Bürger der Stadt aktiv am Gestaltungsprozess der Bibliothek miteinbezogen. Die Bürger wurden aktiv dazu aufgefordert, sich bei den Kernthemen lebenslanges Lernen, Kommunikation, Vielfältigkeit, Kooperationen, Kultur, Technologie sowie Wissen miteinzubringen.<sup>144</sup>

In diesem Rahmen wurden fünf Organisationsteams gebildet, welche jeweils eine Testphase für die Nutzer organisierten.

Diese Testphase gliederte sich in fünf verschiedene Installationsphasen:

- „Literature Lap“: Als erste Testphase wurde das Thema Literatur und Romane in den Vordergrund gebracht. Hierbei wurde auf unterschiedliche Weise alle Typen von Medien vorgestellt. Es wurden nicht nur physische Medienangebote hervorgehoben, sondern auch auf virtuelle Services hingewiesen. Die dänische Webseite „Litteratursiden.dk“ wurde sehr gut angenommen. Darüber hinaus wurden auf Bildschirmen virtuelle Services umworben und präsentiert. Eine Installation innerhalb dieser Testphase bot den Nutzern ihre eigenen Texte zu präsentieren und mit anderen auf verschiedene Weise zu teilen. Diese Niederschriften konnten an Stahlkonstruktionen ausgestellt werden. Jedoch bestand auch die Möglichkeit die eigenen Werke vor einem Publikum vorzutragen. Diskussionen mit Autoren und Journalisten bildeten ein umfangreiches Programm. Die Installation „Robots-in-Residence“ wurde in Kooperation mit „CAVI“ und dem Künstler Mark Polishook initiiert. Mit diesem Programmpunkt konnten sich Nutzer von einer neuen Form der Kommunikati-

---

<sup>143</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 57 [Elektronische Quelle]

<sup>144</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 52 [Elektronische Quelle]

on überzeugen lassen. Diese Installation verband sowohl den physischen als auch den virtuellen Raum. Die Zuschauer konnten mit dem Roboter per E-Mail kommunizieren und als Antwort erhielten sie ganz unterschiedliche Reaktionen: Beispielsweise eine Bewegung, einem akustischem Wort oder einen Dialog per E-Mail.<sup>145</sup>

- News Lap“: Die zweite Testphase hatte den Schwerpunkt „Töne und Bilder“. Hierbei sollten neue Formen zum Austausch von Neuigkeiten erprobt werden. In Kooperation mit dem Künstler Niels Rahbek gab es eine Art „Parkatmosphäre“ innerhalb der Bibliothek. Neuigkeiten aus aller Welt wurden auf Bildschirmen gezeigt. An einer Wand im Hintergrund wurden immer wieder Fächer mit Hilfe elektronischen Zeitungsauffüller bestückt, um den Bezug zu der neuen Technik zu verdeutlichen. Wie alle anderen Testphasen beinhaltete diese auch mehrere Themenblöcke. Es wurden Aktivitäten unter anderem zu den Themen „Global News“, „General Election 2005“, „National and Local News“ und „Press Photos“ angeboten. Diese Testphase sollte die Bibliothek als Rolle des Treffpunktes und Informationsaustauschen vorstellen.<sup>146</sup>
- „Music Lap“: Repräsentativ für zukünftige Musikbibliotheken sollte diese Testphase gelten. Der Bereich war in verschiedene Zonen aufgeteilt, in denen man Musik auf unterschiedlichste Weise erleben konnte. Sei es durch eigene Produktionen mit Instrumenten, Workshops oder aber durch Erlernen neuer Musikinstrumente. Ebenso gab es einen Bereich, der die Verbindung mit Licht und Musik herstellte. Es wurden Konzerte zu verschiedenen Musikrichtungen gegeben.

---

<sup>145</sup> Vgl. Citizens' Services and Libraries Aarhus (2007): Transformation Lab: a Report on Forms of Dissemination in the Physical Space Aarhus Public Libraries, The Main Library, S. 26 und f. [Elektronische Quelle]

<sup>146</sup> Vgl. Citizens' Services and Libraries Aarhus (2007): Transformation Lab: a Report on Forms of Dissemination in the Physical Space Aarhus Public Libraries, The Main Library, S. 26 und f. [Elektronische Quelle]

- „Exhibition Lap“: Ausstellungen in Bibliotheken lebendiger und erlebbarer für Nutzer zu gestalten, war die Kernaufgabe dieser Erprobungsphase. Zu verschiedenen Themen gab es Ausstellungen und immer wieder die Aufforderung, dass sich Nutzer aktiv in die Diskussion miteinbringen. Die Einbindung der Nutzer erfolgte durch verschiedene Methoden. Beispielsweise wurde zu dem ersten Diskussionsthema „What does freedom mean to you?“ dazu aufgefordert auf einer Wand eine Antwort zu verfassen. Ein sehr erfolgreicher Programmpunkt war der „Monday University“, bei dem jeden Montag ein Wissenschaftler aus einem anderen Fachbereiche in der Bibliothek zu Gast war und mit den Nutzern diskutiert hat. Verschiedene Sound- und Bewegungsinstallationen wurden genutzt um Ausstellungen lebendiger zu gestalten.
- Mit „The Square“ sollte eine Zone geschaffen werden, die formelle und informelle Versammlungen ermöglicht. Hierbei wurden verschiedene Workshops angeboten, um die Zone auf unterschiedlichste Weise zu präsentieren und erlebbar zu machen.<sup>147</sup>

Die Testphasen wurden im Zeitraum mehrerer Jahre getätigt und bildeten die Grundrecherche zu der Gestaltung des „Mediaspaces“ in Århus. Das Projekt des „Mediaspaces“ zeigt sehr fortschrittliches Potenzial in der Findungsphase verschieden Rollenmodellen, die für die Bibliothek ausschlaggebend sind. Sei es die Kooperationen mit Künstlern oder Journalisten als auch die Verbindung zu physischen und virtuellen Angeboten. Dieses Projekt ist ein gutes Beispiel dafür, dass durch neue Ideen verschiedene Rollenmodelle zukunftsweisend umgesetzt werden können und

---

<sup>147</sup> Vgl. Citizens' Services and Libraries Aarhus (2007): Transformation Lab: A Report on Forms of Dissemination in the Physical Space Aarhus Public Libraries, The Main Library, S. 26 und f. [Elektronische Quelle]

dabei die virtuellen Angebote den physischen Ort der Bibliothek keineswegs als Konkurrenz im Wege stehen.<sup>148</sup>

Die Dänen zeigen mit dem neuen „Mediaspace“ ganz klar, dass die Aufenthaltsfläche in einer Bibliothek immer wichtiger wird und auch von den Nutzern mehr und mehr verlangt wird. Im Verhältnis zu der Nutzfläche wurde bei dem „Mediaspace“ ganz klare Schwerpunkte gesetzt: 70% der Fläche ist für die Besucher vorgesehen und 30% bestehen aus Medienbeständen aller Art.<sup>149</sup>

Das Århus „Mediaspace“ veranschaulicht sehr gut die Fokussierung der Bibliothek als kommunales Zentrum der Stadt und die des Netzwerkers. Es verbindet die Bürger miteinander und ist ebenso für andere Organisationen ein attraktiver Kooperationspartner.<sup>150</sup>

Die Rollen des Kooperationspartners und des Netzwerkers werden in Dänemark durch unterschiedlichste Services umgesetzt.

Die Dänen sehen die Kooperationsbildung der Bibliothek als Chance, neue Nutzergruppen zu erreichen und deren Bedürfnisse zu erfüllen. Mit diesem Hintergrund werden Kooperationen ganz systematisch eingegangen.<sup>151</sup>

In Aalborg beispielsweise sollte eine Zweigstelle der Bibliothek geschlossen werden. Dies wurde durch die Kooperation mit dem örtlichen Schwimmbad verhindert: Das Profil und damit das Angebot der Bibliothek wurde dahin verändert, dass es den Kunden des Schwimmbades als Aufenthaltsort mit einem Café, Romanen, Magazinen und Zeitungen dient.<sup>152</sup>

---

<sup>148</sup> Vgl. Citizens' Services and Libraries Aarhus (2007): Transformation Lab: A Report on Forms of Dissemination in the Physical Space Aarhus Public Libraries, The Main Library, S. 26 und f. [Elektronische Quelle]

<sup>149</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 70 [Elektronische Quelle]

<sup>150</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 54 [Elektronische Quelle]

<sup>151</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 83 [Elektronische Quelle]

<sup>152</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 83 [Elektronische Quelle]

Mit dem „children’s library channel“ besteht eine weitere Zusammenarbeit mit einem Fernsehsender in Aalborg. Hierfür ist ein Sendestudio in der Kinderbibliothek der Stadt eingerichtet, in den wöchentlich über die Aktivitäten der Kinder innerhalb der Bibliothek berichtet wird.<sup>153</sup>

Veranstaltungen und Kooperationen im Kulturbereich sind Aufgabenfelder, in denen Bibliotheken in Dänemark wirken. Zusammen mit „litteratursiden.dk“ und „Radio Denmark“ werden Buchclubs gebildet. Die Leitung und die Organisation unterliegen den dänischen Bibliotheken, ebenso finden auch die wöchentlichen Treffen dort statt. Abwechselnd werden monatlich die Diskussionen der Romane über das Radio abgehalten. Einmal im Jahr wird das beste Buch gewählt. Wer keine Zeit hat zu den Treffen in der Bibliothek zu kommen, kann auch online mitdiskutieren.<sup>154</sup>

Die Rollen der Bibliothek als aktiver Bildungspartner und die des Kooperationspartners spiegelt sich in dem Angebot des „homework cafe“ wider. Dieses Angebot ist vorwiegend für Kinder mit Migrationshintergrund gedacht, steht aber selbstverständlich allen Schulkindern frei zur Verfügung. Die Durchführung wird nicht von Bibliothekaren selbst geleitet, sondern unterliegt größtenteils Volontären von Hilfsorganisationen.<sup>155</sup>

„borrow a person“ wird in Kopenhagen angeboten und dient der Berufsorientierung: Dabei werden berufstätige Personen in die Bibliothek eingeladen, um Jugendlichen aus ihrem Arbeitsalltag zu berichten.

Die Zeit der Nutzer in die Bibliothek zu kommen ist heutzutage sehr knapp bemessen. Häufig ist das ein Problem mit denen Bibliotheken zu kämpfen haben. In Dänemark wirkt man dem entgegen, indem die Bibliotheken, sowohl in der Stadt als auch in ländlicheren Gegenden, den Nutzern die

---

<sup>153</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 84 [Elektronische Quelle]

<sup>154</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 70 [Elektronische Quelle]

<sup>155</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 70 [Elektronische Quelle]

Möglichkeit gibt außerhalb der geregelten Öffnungszeiten die Bibliothek zu besuchen.<sup>156</sup> Bei diesem Angebot ist kein Personal in der Bibliothek anzutreffen. Vielmehr können sich die Nutzer frei einteilen, wann sie die Bibliothek besuchen möchten. In Silkeborg ist dafür ein Zugangscomputer installiert worden, der das hauseigene Kamerasystem aktiviert, wenn ein Nutzer die Bibliothek außerhalb der Öffnungszeiten betritt. Dies ist aus Sicherheitsgründen realisiert worden. In Aalborg ist es den Nutzern mit der eigenen Krankenversicherungskarte möglich die Bibliothek ohne Altersbeschränkung außerhalb der regulären Öffnungszeiten zu besuchen.<sup>157</sup> Die Regierung Dänemarks ermöglicht durch Finanzierungsunterstützung das Konzept der „Bibliothek ohne Bibliothekare“ in vielen Orten umzusetzen. Denn das Konzept wird von den Nutzten sehr gut angenommen: In Gjern werden 50% der Entleihungen über den „Self Service“ realisiert.<sup>158</sup> Erfahrungsgemäß können sich die Bibliotheken durch die Arbeitserleichterung des „Self-Services“ auf andere Dienstleistungen konzentrieren. Beispielsweise können dadurch mehr Veranstaltungen geplant und durchgeführt werden.

---

<sup>156</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 70 [Elektronische Quelle]

<sup>157</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 70 [Elektronische Quelle]

<sup>158</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 57 [Elektronische Quelle]

Durch die Anforderung an Bibliotheken zur Rolle des Kommunalen Treffpunktes und Vermittlers, müssen Bibliotheken nicht nur auf allgemeine Wünsche eingehen, sondern mehr und mehr auf individuelle Bedürfnisse von Nutzern reagieren können. Die Nachfrage an verschiedenen virtuellen Angeboten ist hierbei ein größeres Anliegen. Das Personal der Bibliotheken muss dafür gut ausgebildet sein, aber auch die Möglichkeit haben, sich gemeinschaftlich auszutauschen und von anderen Fähigkeiten und Erfahrungen zu profitieren.<sup>159</sup> In diesem Kontext wurde schon im Jahre 2000 das Projekt „competence development in four networks“ initiiert. In diesem Netzwerk können Bibliothekare sich über Erfahrungen und Probleme mit der Informationstechnik austauschen. Ein Netzwerk von Einsatzleitern organisieren über eine Webseite Kurse, Workshops und Marketing.<sup>160</sup>

In nordischen Ländern ist es weit verbreitet, dass die Bibliotheken dafür zuständig sind, die Bürger hinsichtlich der Informationstechnik zu schulen. „Borger.dk“ ist ein Onlineservice für Nutzer, bei dem sie sich selber bei informationstechnischen Problemen helfen können. Darüber hinaus können über die Webseite auch Schulungen durchgeführt werden. Die Verwaltung der Webseite unterliegt anteilig allen nutzenden Bibliotheken. Die beiden vorangegangenen Services bleiben jedoch nicht die einzigen, die den Bürgern Dänemarks dazu verhelfen, mit neuer Informationstechnik umzugehen: „LEARN MORE ABOUT IT“ ist ein Angebot, welches in Kooperation mit dem dänischen Ministerium für Technologie und Innovation veranlasst wurde. Die finanzielle Unterstützung hat dazu beigetragen, dass der Umgang mit digitalen Angeboten hinreichend gesichert ist.<sup>161</sup>

---

<sup>159</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 68 [Elektronische Quelle]

<sup>160</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 68 [Elektronische Quelle]

<sup>161</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 68 [Elektronische Quelle]

### 4.1.2 Finnland

Nicht nur das nordische Dänemark kann mit seinen vortrefflichen Angeboten glänzen, sondern auch Finnlands Bibliotheken haben mustergültige virtuelle, als auch physische Dienstleistungen vorzuweisen.

Beispielsweise mit der Onlineplattform „Libraries.fi“, welches eine Webseite ist, auf der viele verschiedene Services in einer Anlaufstelle zusammenlaufen. Die Plattform ist für jeden zugänglich, gleich ob es sich um Bibliothekspersonal oder Nutzer handelt. Es unterstützt die Leistungen von Bibliotheken und die der Nutzer im Austausch, und verbindet nebenher noch die traditionellen Services mit der „Cyber World“. Hierbei wird der freie Zugang zu Wissen möglich gemacht. Der Zugriff ist flexibel gestaltet und jederzeit abrufbar. Das Netzwerk umfasst alle Bibliotheken in Finnland und es unterhält zusätzlich noch Kooperationen mit anderen Einrichtungen, außerhalb des bibliothekarischen Bereichs. Für Bibliothekare in Finnland bietet „Libraries.fi“ die Möglichkeit durch Blogbeiträge, Buchkritiken, Statistiken und Projektübersichten ihre Arbeit mit anderen zu teilen.<sup>162</sup> In der „Frank Metasearch“ sind alle offenen Bestände von finnischen Bibliotheken verzeichnet und zu finden. „Frank Metasearch“ basiert auf einem Open Source Code und ist eine Anwendung, die „Libraries.fi“ selbst entwickelt hat. In Kooperation mit einer Produktionsfirma ist der „Library Channel“ 2009 entstanden. Der Sender ist inhaltlich auf die Bibliotheksarbeit und Literatur fokussiert.

Ein ähnliches Angebot wie in Dänemark, haben auch die Finnen mit ihrer eigenen Website für Kinder. Genauso wie in Dänemark steht hier der spielerische Umgang mit dem Lernen im Vordergrund. Die Kinder sollen experimentieren können und sich ausprobieren dürfen. Mit Rätseln, Ratespielen und einer Hausaufgabenhilfe werden Kinder in ihrem Lernprozess unterstützt.<sup>163</sup>

---

<sup>162</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 32 [Elektronische Quelle]

<sup>163</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland, ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 34 [Elektronische Quelle]

Neben konventionellen Medien, können in Bibliotheken andere alltägliche Gegenstände geliehen werden: Die Stadtbibliothek in Helsinki stellt beispielsweise verschiedene Werkzeuge, Lastfahrräder und Sportgeräte zur Ausleihe zur Verfügung.<sup>164</sup>

Nicht nur die virtuellen Angebote machen Bibliotheken und damit ihre Rolle zukunftsstraglich und innovativ, sondern auch erlebbare Dienstleistungen innerhalb des Gebäudes sind maßgeblich am künftigen Erfolg von Bibliotheken verantwortlich.<sup>165</sup> In Finnland gibt es hierbei Projekte, bei denen die Bibliotheken ganz bewusst in das städtische Geschehen miteinbezogen werden. Diesen Gedanken verfolgt die Spezialbibliothek in Helsinki, welche sich allein mit Soft- und Hardware sowie der Computertechnologie beschäftigt. In dieser Bibliothek werden keine anderen Medien zur Ausleihe angeboten. Das Personal hat keine abgeschlossenen Büroräume, sondern alle Angestellten agieren in dem öffentlichen Publikumsraum. Zur Belegschaft zählen sowohl Bibliothekare, als auch Informatiker. Alle Arbeitskräfte müssen Kurse in dem Bereich Informationswissenschaften vorweisen.<sup>166</sup> Im Vordergrund steht die Vermittlung von digitalen Angeboten und Informationstechnologie. Den Nutzern wird mithilfe von speziellen Dienstleistungen wichtige Kompetenzen im Computer- und Softwarebereich vermittelt.<sup>167</sup> Es können persönliche Beratungsgespräche mit den Bibliothekaren gebucht werden. Kompetenzschulungen im informationstechnologischen Bereich werden für Nutzer der Bibliothek als auch für Bibliothekare angeboten. Mit dem Service „Laptop Doctor“ können Nutzer ihren eigenen Computer bei Problemen reparieren lassen. Wenn es nötig und gewünscht ist, werden auch neue Updates und Softwares installiert.

---

<sup>164</sup> Vgl. Helsinki City Library (o.J.): Die Bibliothek- das Wohnzimmer der Einwohner unserer Stadt

<sup>165</sup> Vgl. Janes, J. (2013): Library 2020 : today's leading visionaries describe tomorrow's library, S.38

<sup>166</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 30 f. [Elektronische Quelle]

<sup>167</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 30 f. [Elektronische Quelle]

Die Bibliothek wird in Form einer Stadtteilbibliothek geführt und befindet sich mitten im Zentrum von Helsinki. Sie wurde aus dem Innovationsfond der „Gates Foundation“ finanziert.<sup>168</sup>

Mit der „Library 10“ bietet Finnland eine weitere Spezialbibliothek in Helsinki mit dem Schwerpunkt auf Musik. Die Bibliothek als Aufenthaltsort wird durch die Angebote zu einem „musikalischen Lernort.“ Es wird genügend Platz, die nötige Ausstattung für kreative und multimediale Musiker und Privatpersonen angeboten. Bei dem Mobiliar wurde darauf geachtet, dass alles sehr flexibel gehalten wurde, um den Nutzern die Möglichkeit zu geben ihre eigenen Bereiche zu schaffen. Hierbei ist die Form einer Spezialbibliothek nichts außergewöhnliches, sondern eher besticht diese Bibliothek mit den Angeboten und der Ausstattung:

Auf der eigenen Bühne werden regelmäßig Konzerte, multimediale Ausstellungen und Diskussionen durchgeführt. Die Bibliothek agiert ebenso als Verleger von eigener produzierter Musik. Lokale Künstler können ihre Musik im eigenen Tonstudio aufnehmen und diese auf der Website der Bibliothek zum Download anbieten. Monatlich wird dann über ein Ranking auf der Webseite die beste Aufnahme präsentiert. Diese ist dann für einen bestimmten Zeitraum im „Demo Tower“ für Besucher zum Anhören und Herunterladen verfügbar.<sup>169</sup>

Zur Bearbeitung von eigener Musik wird spezielle Hard-und Software zur Verfügung gestellt. Ebenso können auch Kurse zur Nutzung von Musik- und Veröffentlichungssoftwares besucht werden.<sup>170</sup>

Die „Library 10“ liegt inmitten von anderen musikalischen Einrichtungen, wie dem Musikinstitut, der Oper und der Musikhalle in Helsinki. Es herrscht eine rege und sehr intensive Zusammenarbeit mit diesen Institu-

---

<sup>168</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 35 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>169</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 33 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>170</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 35 f.  
[Elektronische Quelle]

tionen.<sup>171</sup> Zudem besitzt die Bibliothek einen eigenen Bücherbus. Mit diesem sogenannten „Festival Bus“ werden verschiedene Musikfestivals in Finnland angefahren. Die Ausstattung und die Medienwahl des Busses richten sich immer nach dem Thema der Musikfestivals.

Die „Sello Library“ in Espoo wirkt auf Grund ihrer multikulturellen Bevölkerung als ein „Cultural Department Store“. Es wurden für diese Stadt fünf schwerpunktmäßige Rollen ermittelt. Diese Rollen sind im Gebäude auf den einzelnen Etagen voneinander abgegrenzt. Der Lernort bildet in der ersten Etage die Basis der Bibliothek. Diese Basis wird durch das Informationszentrum im zweiten Stock ergänzt. Hier erhalten die Nutzer alle möglichen Informationen über die Stadt und die der bürgerlichen Verpflichtungen. Die soziale Verantwortung steht zusätzlich im Fokus. Der dritte Stock bietet neue Formen der virtuellen- und mobilen Infrastruktur. Im „Cultural Café“ auf Ebene 4 ist der Austausch in jeglicher Form für den Nutzer möglich. Zum Beispiel werden wöchentlich Gesprächsrunden zu unterschiedlichen Themen geführt. Außerdem nehmen die Nutzer auf diesem Stockwerk aktiv an der Gestaltung teil: Sie entscheiden über Ausstellungen, Workshops und Veranstaltungen.<sup>172</sup> Mit der letzten Etage richtet sich die Arbeit der Bibliothek gezielt auf das Thema Kultur und Information. Der Wert der Bibliotheken für die Stadt zeigt sich unter anderem in den hohen Kosten für das Gebäude: Allein die Miete des Gebäudes beläuft sich jährlich auf 1,5 Millionen Euro.<sup>173</sup>

---

<sup>171</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 35 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>172</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 25 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>173</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 25 f.  
[Elektronische Quelle]

Mit der Webseite „NaNoWrimo“ wird Nutzern der Bibliothek ermöglicht auf einer Webseite gemeinsam an einem Roman aktiv mitzuwirken.<sup>174</sup>

Jeder Teilnehmer muss in einem Zeitraum eine bestimmte Anzahl an Wörtern schreiben, um an dem „Gewinnspiel“ teilnehmen zu können. Der Gewinner erhält am Ende einen Preis.<sup>175</sup> Unter anderem wurde durch Sponsoring ermöglicht, dass die Nutzer gedruckte Exemplare von den fertigen Romanen bekommen können.<sup>176</sup>

### 4.1.3 Großbritannien

Neue Dienstleistungen und Services in Bibliotheken können durch Kooperationen und Vernetzung mit kommerziellen und nicht-kommerziellen Partnern realisiert und gesichert werden. Es ist den Bibliotheken wichtig, die Kommunen viel mehr miteinander zu vernetzen. Durch Kooperationen mit Unternehmen und Bibliotheken innerhalb der Kommunen wird dieses Vorhaben realisiert.<sup>177</sup> Diese Denkweise spiegelt sich unter anderem in dem Projekt der „Eco Communities“ wider.<sup>178</sup> „Eco Communities“ ist ein Unternehmen, welches informationstechnische Produkte recycelt und 60% der Produkte wieder verwendet. Der gesamte Verkaufserlös wird in soziale Projekte investiert.<sup>179</sup> Mit der „Eco Communities“ Initiative konnten drei Stadtteilbibliotheken in Lewisham London erhalten bleiben. „Eco Communities“ managt parallel mit den Kommunen und anderen ökologischen Projekten die Bibliotheken in Lewisham. In weiterer Zusammenarbeit mit „London Borough of Lewisham“ werden unternehmerische Entwicklungen

---

<sup>174</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 25 f  
[Elektronische Quelle]

<sup>175</sup> Vgl. National Novel Writing Month (o.J.): How do I win NaNoWriMo? What are the prizes? [Elektronische Quelle]

<sup>176</sup> Vgl. National Novel Writing Month (o.J.): Sponsor Offers [Elektronische Quelle]

<sup>177</sup> Vgl. Arts Council England (2014): Common Libraries: Project Report, S. 3  
[Elektronische Quelle]

<sup>178</sup> Vgl. Arts Council England (2014): Common Libraries: Project Report, S. 3  
[Elektronische Quelle]

<sup>179</sup> Vgl. Eco-Communities (o.J.): Welcome to ECO Communities [Elektronische Quelle]

mit den traditionellen Bibliotheksangeboten verbunden. Durch die Kooperation mit „Eco Communities“ konnten Services wie einem lokalen Geschichtsprojekt, Handwerks-, Kunst- und Sprachkurse, Computer Training und eine Bereitstellung von Karriere Entwicklungsmöglichkeiten umgesetzt werden.<sup>180</sup>

Das Workshop Angebot hat sich durch die Arbeit der „Eco Community“ durch eine „Café Academy“ erweitert, bei dem Besuchern beigebracht wird, wie man ein Café führt. Ferner wird mit der „Childcare Academy“ alleinerziehenden Müttern bei der Kinderbetreuung Unterstützung gewährt. Durch die Spezialisierung der „Eco Community“ auf die Informationstechnologie werden integrierte „Hack- und Maker-Spaces“ in den Bibliotheken angeboten bei denen Besucher der Bibliothek die Informationstechnologien austesten und die Elektronik ausprobieren können.<sup>181</sup>

Dass Kooperation auch im privaten Sektor möglich ist, zeigt das Angebot der Bibliotheken in Chichester, Horsham und Crawley, welche mit dem Unternehmen Amazon zusammenarbeiten: In den Bibliotheken können Amazon Bestellungen der Besucher in die „Amazon Locker“ geliefert werden. Besuchern ist es nun möglich, ihre Amazon-Paketlieferung in der Bibliothek abzuholen.<sup>182</sup>

---

<sup>180</sup> Vgl. Arts Council England (2014): *Income Generation for Public Libraries: A Practical Guide for Library Service Commissioners and Providers in England*, S. 6 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>181</sup> Vgl. Arts Council England (2014): *Income Generation for Public Libraries: A Practical Guide for Library Service Commissioners and Providers in England*, S. 6 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>182</sup> Vgl. Arts Council England (2014): *Income Generation for Public Libraries: A Practical Guide for Library Service Commissioners and Providers in England*, S. 9  
[Elektronische Quelle]

„Fresh Horizon“ ist ein soziales Projekt, welches in der Bibliothek in Huddersfield und in Kooperation mit dem „Kirklees Council“ und dem Chestnut Center betrieben wird. Die Kernaufgaben sind Bewerbungstrainings und Berufsintegration innerhalb der Kommune.<sup>183</sup> Darüber hinaus stellt die Organisation eine Bibliothek mit integriertem Informationsservice für den „Kirklees Council“ zur Verfügung.<sup>184</sup> Die Non-Profit Organisation startete 2002 mit zwei Beschäftigten und hat sich heute zu einer Organisation entwickelt, die rund 70 Angestellte beschäftigt.<sup>185</sup>

Die Initiative der „Fast Fibre Hubs“ in Zusammenarbeit mit der „Surrey Libraries“ eröffnet der Kommune die Möglichkeit technologische und kaufmännische Fähigkeiten zu erlernen. Ferner bietet das Center eine Mischung aus traditionellen und kreativen Angeboten für die Kommune an. Um das Angebot der Bibliothek zukunftsfähig und aktuell zu gestalten, wurde ein „Hacker-Maker-Space“ eingerichtet. Verschiedene Design- und Computertechnikfirmen haben durch Spenden und kostenloses Material das Projekt unterstützt und mit finanziert.<sup>186</sup> Als Gegenleistung dürfen die Räumlichkeiten des Centers genutzt werden.

Langfristig soll die Organisation des „Hacker-Maker-Spaces“ von den „Surrey Libraries“ übernommen werden. Dies beinhaltet auch den Umzug in Räumlichkeiten der Bibliothek. Die Zusammenarbeit mit dem „Fast Fibre Hub“ soll dadurch aber nicht verloren gehen. Vielmehr soll damit verdeutlicht werden, dass das „Hacker-Maker-Space“ ein Angebot der Bibliothek ist.<sup>187</sup> Der Fokus wird dabei auf die Erstellung digitaler Inhalte gelegt. Mit der Unterstützung der „Common Libraries“, welches ein Initiativprojekt des „Arts Council England“ ist, wurde ein weiteres „Hacker-Maker-Space“

---

<sup>183</sup> Vgl. Arts Council England (2014): *Income Generation for Public Libraries: A Practical Guide for Library Service Commissioners and Providers in England*, S. 11  
[Elektronische Quelle]

<sup>184</sup> Vgl. Fresh Horizon: *our community; our future* (o.J.): About Fresh Horizon  
[Elektronische Quelle]

<sup>185</sup> Vgl. Fresh Horizon: *our community; our future* (o.J.): About Fresh Horizon  
[Elektronische Quelle]

<sup>186</sup> Vgl. Common Libraries (o.J.): *Fast Fibre Hubs* [Elektronische Quelle]

<sup>187</sup> Vgl. Common Libraries (o.J.): *Fast Fibre Hubs* [Elektronische Quelle]

initiiert.<sup>188</sup> Es befindet sich zusammen mit einem Café, verschiedenen Shops und einem Museum in einem ehemaligen Busbahnhof in St. Botolph's. Ähnlich wie die Zusammenarbeit bei dem „Fast Fibre Hubs“ ist diese auch bei dem sogenannten „Waiting Room“ gestaltet.

In diesem Projekt arbeiten ebenfalls die kreativschaffenden Unternehmen, Organisationen und vorerst die Essex Libraries zusammen. Langfristig ist geplant, noch mit anderen Bibliotheken in der Umgebung zusammenzuarbeiten. Am "Maker-Wednesday" werden wöchentlich verschiedene „Maker-Sessions“ unter wechselnden Themen angeboten. Das Angebot beläuft sich dabei auf Kochabende mit der Unterstützung von Köchen aus der Umgebung, über Nähabende, Drucktechniken und elektronische Angebote.<sup>189</sup> Ebenso können lokale Designer, Künstler oder Privatpersonen Themen vorschlagen zu denen „Maker-Abendende“ organisiert werden.

### 4.1.4 Singapur

Singapur verlässt sich nicht nur auf ihre Regierung bei der Bibliotheksplanung, sondern auch auf die Beteiligung der Nutzergruppen bei der Gestaltung bzw. Umgestaltung von Bibliotheksdiensten. „Bibliotheken in Singapur wollen vielmehr Orte sein, die Nutzer dazu verleiten zu bleiben und zusätzlich Geborgenheit und Sicherheit geben. Dennoch wird auch bei diesen Vorsätzen darauf beharrt, sich nach den Bedürfnissen der Nutzer zu richten“.<sup>190</sup> Aus diesem Grund werden die Nutzer und Zielgruppen in den Bibliotheken gezielt nach deren Wünschen gefragt. In dem Projekt „Verging all Teens“ waren Jugendliche bei der Umgestaltung eines Bereiches innerhalb der „Jurong Regional Library“ direkt beteiligt. In der Umsetzung erfolgte eine Neugestaltung in drei verschiedene Zonen, die unterschiedliche Nutzungen beinhalten sollten. Ferner sollten neue Events, ei-

---

<sup>188</sup> Vgl. Arts Council England(2014): Common Libraries: Project Report, S. 3  
[Elektronische Quelle]

<sup>189</sup> Vgl. St-Botolphs Waiting Room (o.J.): Maker Wednesday [Elektronische Quelle]

<sup>190</sup> Klauser, H. (2012): zitiert aus: Fünft Fragen an ... Gene Tan, [Elektronische Quelle]

ne neue Collection an Büchern und eine „Wohlfühloase“ eingerichtet werden.<sup>191</sup>

Die „Bishan Library“ in Singapur regelt 90% des Ausleihvorgangs über einen „Servicekiosk“. Diese „Cybrarian“ Kiosks sind auf allen Ebenen verfügbar und können von den Besuchern genutzt werden.<sup>192</sup> Auch bei Nachfragen an die Bibliothekare muss über dieses „Medium“ kommuniziert werden. In Singapur geht der Trend dahin, die zurückgegebenen Bestände nicht mehr von dem Bibliothekspersonal rücksortieren zu lassen, sondern diese Aufgabe an externe Firmen zu vergeben. Somit kommt es in den Bibliotheken in Singapur nicht selten vor, dass die angestellten Bibliothekare im Hintergrund agieren. Und damit Ressourcen für andere Tätigkeitsbereiche zur Verfügung stehen.<sup>193</sup>

Im Bereich der virtuellen Angebote werden in der Nationalbibliothek von Singapur die mobilen Endgeräte sehr vortrefflich in die Bibliotheksarbeit mit einbezogen: Nahezu alle digitalen Inhalte der Bibliothek sind nicht mehr allein über das Internet verfügbar, sondern können von den Nutzern auf mobilen Endgeräten abgerufen werden. Die Nationalbibliothek hat in diesem Zuge auf die Nachfrage der Nutzer reagiert. Vorher waren die Inhalte zwar schon im Web abrufbar, allerdings konnte dies nur von stationären Computern abgerufen werden.<sup>194</sup>

---

<sup>191</sup> Vgl. Jurong Regional Library (o.J.): Unique Services. [Elektronische Quelle]

<sup>192</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 22 f. [Elektronische Quelle]

<sup>193</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 19 f. [Elektronische Quelle]

<sup>194</sup> Vgl. Choh, N.L. (2014): Innovations in the National Library Board Singapore: a journey, S. 153 [Elektronische Quelle]

### 4.1.5 USA

Bibliotheken in Amerika vereinen gekonnt klassische Traditionen mit Innovationen und agieren damit im Bezug zur Bibliotheksarbeit als sehr fortschrittlich.<sup>195</sup> Somit basieren die Projektideen des „Maker-Spaces“ in Großbritannien beispielsweise auf der „4th Floor“ der „Chattanooga Public Library“ in den USA.<sup>196</sup> Dieses Projekt ist ein öffentliches Labor bei denen Nutzer Fähigkeiten im Bereich der Information, Design, Technologie und Naturwissenschaften erlangen. Auf der Fläche des „4th Floors“ wird ein ganzes Stockwerk für Events, Programme, Meetings und Workshops zu Verfügung gestellt.<sup>197</sup> Hinter dem „4th Floor“ steht die Idee, durch eigene Produktionen mit Werkzeugen Objekte herzustellen. Die Nutzer sollen so die Möglichkeit bekommen ein experimentelles Erlebnis zu Wissen zu erhalten.<sup>198</sup>

Die „Charlotte and Mecklenberg Library“ in North Carolina verbindet in Kooperation mit einem lokalen Theater einen sehr nutzerorientierten Service: Mit „ImaginOn“ werden Theaterstücke für und mit Nutzern in der Zielgruppe unter elf Jahren initiiert und anschließend auf der eigenen Theaterbühne der Bibliothek aufgeführt. Die Bibliothek unterhält hierbei große Räumlichkeiten, die unter anderem ein multimediales Produktionsstudio und etwa vier multifunktionelle Räume zur Umgestaltung beinhalten.<sup>199</sup> Mit Hilfe dieses Projektes werden Kunst, Kultur und Bildung für Kinder erlebbar gemacht.

Das Beispiel der „4th Floor“ aus der „Chattanooga Public Library“, als auch das der „Charlotte and Mecklenberg Library“ in North Carolina sind

---

<sup>195</sup> Vgl. Newman, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 12 [Elektronische Quelle]

<sup>196</sup> Vgl. Arts Council England (2014): Common Libraries: Project Report, S. 3 [Elektronische Quelle]

<sup>197</sup> Vgl. Chattanooga Public Library (o.J.): 4<sup>th</sup> Floor [Elektronische Quelle]

<sup>198</sup> Vgl. Chattanooga Public Library (o.J.): 4<sup>th</sup> Floor [Elektronische Quelle]

<sup>199</sup> Vgl. ImaginOn (o.J.): General Informations [Elektronische Quelle]

beeindruckende Beispiele aus den USA, die den physischen Ort der Bibliothek erlebbar machen.<sup>200</sup>

Hervorragende Bibliotheksarbeit ist auch in der Bibliothek in Chicago zu finden, welches nach Einschätzungen der Universität Düsseldorf zu den drittbesten Bibliothekssystemen gezählt wird.<sup>201</sup> In ihrem 2013 neu entstandenem „Maker-Lap“, welches sich in einer größeren Zweigstelle befindet und zu den ersten „Maker-Laps“ der Stadt gehört, wird freier Zugang zu 3-D Druckern ermöglicht. Im „Maker-Lap“ können unter alleiniger Erhebung für die Materialkosten eigene Objekte hergestellt werden.

Das „Maker-Lap“ ist auch ein Ort, in dem ein Austausch zwischen den „Makern“ herbeigeführt werden soll. Zusätzlich wird die künstlerische und kreative Seite der Nutzer herausgefordert. Das „Maker-Lap“ in Chicago ist nicht an eine Stelle gebunden, sondern wird in unterschiedlichen Zeiträumen von einer Zweigstelle in eine andere verlegt.<sup>202</sup>

Das „Maker-Lap“ von der Public Library in Chicago ist das erste Projekt, welches im neuen „Innovation Lap“ der Bibliothek umgesetzt wurde. Mit dem „Innovation Lap“ werden mit neue Services und Technologien für die Nutzer der Stadt experimentiert. 2013 erhielt die Chicago Public Library den „Chicago Social Innovator Award“ für ihr neueröffnetes „Maker-Lap“.<sup>203</sup> Wöchentlich werden Workshops zur Benutzung von den 3D-Druckern im „Maker-Lap“ gegeben. Diese Workshops sind für alle Zielgruppen offen. Das „Maker-Lap“ in Chicago ist in Zusammenarbeit mit dem „Museum for

---

<sup>200</sup> Vgl. Newman, W.: Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 12 [Elektronische Quelle]

<sup>201</sup> Vgl. Huffington Post (o.J.): Chicago Public Library Named Nation's Best Urban Public Library System In New Study [Elektronische Quelle]

<sup>202</sup> Vgl. Huffington Post (o.J.): 3-D Printers At Harold Washington Library Debut, Chicago Opens 'Maker Space' To Public [Elektronische Quelle]

<sup>203</sup> Vgl. Chicago Innovation Award (o. J.): Social Innovator Award: Chicago Public Library [Elektronische Quelle]

Science and Industry“ und einem weiteren „Maker-Space“ in Chicago, der „Pumping Station: One“, entstanden.<sup>204</sup>

Zur digitalen Leseförderung hat die „Calgary Public Library“ eine Applikation für mobile Endgeräte entwickelt: Dieser Service richtet sich besonders an Familien, die Veranstaltungen im Leseförderungsbereich nicht in der Bibliothek vor Ort wahrnehmen können. Mit „grow a reader“ werden unterschiedliche Videos und Tools von Kinderbibliothekaren gezeigt und können so von zu Hause aus erlebt werden.<sup>205</sup>

Die „Philadelphia Public Library“ führt mit dem Projekt „Free Library“ eine Kooperation mit dem internationalen Flughafen Philadelphia durch. Dort kann in bestimmten Lounges mit freiem WIFI-Zugang auf das Online-Angebot der Bibliothek zugegriffen werden.<sup>206</sup>

### 4.1.6 Australien

Seit 2010 ist das Projekt „The Edge“ von der State Library of Queensland im Programm. In diesem Projekt können eigene Ideen und kreative Experimente im Bezug zu Kunst, Naturwissenschaften und neuer Technologie umgesetzt werden. Außerdem wird mit dem „Media Lap“ ein Zugang zu Software im kreativen Bereich ermöglicht. Das Projekt wurde initiiert, um durch die praktische Umsetzung neue Kompetenzen zu erlangen und die Zusammenarbeit von den Nutzern unter sich zu fördern.<sup>207</sup> In Form von einem mobilem „Media Lap“ wird eine tragbare Mediene Ausstattung in Form von Laptops, Filmkameras, Aufnahmegeräten, Tablets und anderer Hardware zur Ausleihe bereitgestellt. In Zweigstellen werden die Laptops beispielsweise für „DJ-Sessions“, Aufnahmen von Filmtrailern und Sound-

---

<sup>204</sup> Vgl. Chicagos Tribute (o.J.): 3-D printers debut at Chicago library: future uses still to be imagined [Elektronische Quelle]

<sup>205</sup> Vgl. The Aspern Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning public libraries, S. 11 [Elektronische Quelle]

<sup>206</sup> Vgl. The Aspern Institute (2014): Rising to the challenge: Re-Envisioning public libraries, S. 15 [Elektronische Quelle]

<sup>207</sup> Vgl. State Library of Queensland (o.J.): SLQ 2020 Discussion Paper, S. 3 f. [Elektronische Quelle]

tracks genutzt. Mit der Bereitstellung von dieser Hard- und Software sollen insbesondere die jüngeren Zielgruppen angesprochen werden, um den Zugang und das Fachwissen zu neuer Informationstechnologie zu sichern.<sup>208</sup>

Die State Library in Queensland arbeitet mit verschiedenen Organisationen zusammen, die Interessen der Ureinwohner Australiens vertreten. In Zusammenarbeit mit der Bibliothek wird eine bessere Ausstattung von der Computertechnik und dem Zugriff zum Internet in ländlicheren Regionen ermöglicht. Darüber hinaus werden Computerschulungen für die Ureinwohner Australiens angeboten.<sup>209</sup>

Von kreativen „Maker-Labs“ zu virtuellen Applikationen und Webseiten ist eine große Bandbreite von Projekten innerhalb der Länder vorgestellt worden. Inwieweit diese Dienstleistungen und Services der Bibliotheken auf Zukunftsrollen schließen lassen, wird im fünften Kapitel erläutert.

---

<sup>208</sup> Vgl. State Library of Queensland (o.J.): SLQ 2020 Discussion Paper, S. 3 f.  
[Elektronische Quelle]

<sup>209</sup> Vgl. State Library of Queensland (o.J.): SLQ 2020 Discussion Paper, S. 3 f.  
[Elektronische Quelle]

## 5 Potenzielle Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken

Für die Zukunft müssen sich Bibliotheken Herausforderungen stellen, die auch die Rollen verändern und beeinflussen.

Laut der „International Federation of Library Association“ (IFLA) wurden Schwerpunkte definiert, welche die Bibliotheksarbeit für die Zukunft beeinflussen. Dazu zählen unter anderem zukunftsorientierte neuen Technologien, zu denen beispielsweise die elektronischen Bildungsangebote gezählt werden. Durch Integrierung dieser Technologien gibt es natürlich viel bessere Möglichkeiten sich global auszutauschen und zu vernetzen. Bibliotheken müssen darauf reagieren und es trotzdem schaffen, die Nutzer an den physischen Ort zu binden.<sup>210</sup> In diesem Sinne ist es für die Findung von neuen Rollen wichtig, auf die Herausforderungen einzugehen und neue Formen der Umsetzung und Befürworter dieser neuen Rollen zur Unterstützung zu finden.<sup>211</sup>

In Verlauf dieser Arbeit wurde bereits eine umfassende Darlegung über Maßnahmen zur Findung von Bibliotheksrollen, etablierte Bibliotheksrollen und zukunftsweisender Dienstleistungen im Bezug zu den untersuchten Ländern gegeben. In diesem Kapitel werden nun Trends von den Zukunftsrollen der Bibliotheken innerhalb der Länder vorgestellt.

Diese Trends basieren unter anderem auf eigenen Untersuchungen, als auch auf aktuellen Diskussionen zu dem Thema. Eine ausführliche Beschreibung der Untersuchung wird im sechsten Kapitel gegeben.

---

<sup>210</sup> Vgl. The Aspen Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning public libraries, S. 8 [Elektronische Quelle]

<sup>211</sup> Vgl. The Aspen Institute (2014): Rising to the challenge: re-envisioning public libraries, S. 9 [Elektronische Quelle]

Die ekz.bibliotheksservice GmbH entwickelte in Folge einer deutschlandweiten Umfrage zu den zukünftigen Gegebenheiten von Bibliotheken zwölf Bibliotheksrollen, welche in diesem Kapitel vorgestellt werden und anhand der eigenen Recherche verglichen werden.

Im ersten Kapitel wurde die ursprüngliche Idee der Bibliotheksrollen, welche in den 80er Jahren in den USA aufkam, erläutert.

In dem Zuge wurden, wie schon beschrieben, diese acht Rollen definiert:

- „Community Activities Center“<sup>212</sup>
- „Community Information Center“<sup>213</sup>
- „Formal Education Support Center“<sup>214</sup>
- „Independent Learning Center“<sup>215</sup>
- „Popular Materials Library“<sup>216</sup>
- „Preschoolers‘ Door to Learning“<sup>217</sup>
- „Reference Library“<sup>218</sup>
- „The Research Center“<sup>219 220</sup>.

Inwieweit die Bibliotheken der Länder sich auf diese bereits bestehende Rollen stützen oder ob sie sich schon sehr weit davon differenziert haben, wird dieses Kapitel zeigen.

---

<sup>212</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Kommunalen Treffpunkt

<sup>213</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verfasser: Kommunales Informationszentrum

<sup>214</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Formelles Bildungszentrum

<sup>215</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Individuelles Bildungszentrum

<sup>216</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Zentrum populärer Medien

<sup>217</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Tor zum Lernen für Schüler

<sup>218</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Informationsbibliothek

<sup>219</sup> Übersetzung aus dem [Englischen] durch d. Verf.: Forschungszentrum

<sup>220</sup> McClure, C. R.; ... (1987): Planning and Role Setting for Public Libraries. A Manual of Options and Procedures, S. 32-39

## 5.1 Trends

Anhand der eigenen Untersuchung und der Recherche ergab sich im Allgemeinen, dass das Potenzial des Einsatzes von Computertechnik und virtuellen Angeboten in den Bibliotheken erkannt wurde. Für die Zukunft wird dieser Einsatz stetig mehr werden.<sup>221</sup> Die Zusammenführung von virtuellen und physischen Angeboten innerhalb von Bibliotheken ist ein weiterer Schwerpunkt, welche sich die Bibliotheken zum Ziel gemacht haben. Ebenso werden Bibliotheken mehr und mehr mit der kommunalen Arbeit innerhalb der Städte zusammenwachsen.

Die Gebäude und die Ausstattung von Bibliotheken haben und werden sich dahin verändern, dass mehr und mehr auf das Design und die Gestaltung einzelner Bereiche innerhalb von Bibliotheken geachtet wird. Bibliotheken werden sich noch viel deutlicher zu Aufenthaltsorten und Treffpunkten der einzelnen Kommunen entwickeln.<sup>222</sup>

Im anschließenden Teil des Kapitels wird die Frage der zukünftigen Bibliotheksrollen innerhalb der untersuchten Länder detaillierter ausgeführt.

---

<sup>221</sup> Vgl. Baker, D. (2011) Libraries and Society: Role, responsibility and future in an age of change, S. 3 f.

<sup>222</sup> Vgl. Baker, D. (2011) Libraries and Society: Role, responsibility and future in an age of change, S. 3 f.

### 5.1.1 Dänemark

Die Trends von Bibliotheksrollen in Dänemark lassen sich in Schwerpunkten darstellen, welche sich auch mit denen der anderen Länder ähneln.

Zum einen wird das Potenzial von Bibliotheksrollen im digitalen Bereich gesehen: Bibliotheken übernehmen weiterhin die Vermittlung von digitalen Angeboten und den Kompetenzschulungen von Computertechnologien. Ferner werden auch im digitalen Bereich mehr Lernangebote der Lese- und Schreibförderung für Kindern angeboten werden<sup>223</sup> Die mehr werdende digitale Angebote führen zu einem Rückgang des gedruckten Materials.<sup>224</sup>

Die Bibliothek als öffentlicher Lern- und Treffpunkt zu nutzen wird sich weiter ausbilden.<sup>225</sup> Der Trend wird dahin gehen, dass die Gebäude noch flexibler und modellierbarer gestaltet werden. Die Nutzer schaffen sich noch viel mehr ihren eigenen Erlebnisort und können nach ihren Vorlieben und Wünschen einzelne Bereiche verändern.<sup>226</sup> Mit dem sogenannten „Crossover“-Trend wird die Rolle beschrieben, die virtuelle Angebote der Bibliothek mit physischen Orten verbindet und vernetzt.<sup>227</sup>

---

<sup>223</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 32 [Elektronische Quelle]

<sup>224</sup> Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Dänemark, [E-Mail]

<sup>225</sup> Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Dänemark, [E-Mail]

<sup>226</sup> Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Dänemark, [E-Mail]

<sup>227</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 32 [Elektronische Quelle]

### 5.1.2 Finnland

Ebenso wie Dänemark, werden die Schwerpunkte in Finnland mehr und mehr auf digitale Angebote der Bibliothek gerichtet sein. Die Rollen werden sich kaum zu den jetzigen unterscheiden, sich dennoch deutlicher ausbilden.<sup>228</sup> Finnlands Bibliotheken, sofern man das allgemein sagen kann, werden auf einen sehr hohen technischen Standard gebracht und agieren somit als digitaler Trendsetter.<sup>229</sup> Bibliotheken werden als Aufenthaltsort genutzt und nehmen die Rolle des Kommunalen Treffpunktes ein. Im Bereich der Bildung werden die Bibliotheken weiterhin und noch viel stärker mit Bildungseinrichtungen zusammenarbeiten und mehr noch als Lernort genutzt.<sup>230</sup>

Im Bezug zu den Veränderungen der heutigen Rollen muss gesagt werden, dass die Bibliotheken stärker im kreativen Bereiche genutzt werden können. Beispielsweise wird es mehr Zonen für Nutzer geben, in denen sie sich in „Maker-Labs“ oder andere Workshops aktiver am Programm der Bibliothek beteiligen können.<sup>231</sup>

In der Nutzereinbeziehung von der Bibliotheksarbeit, werden deutliche Trends gesetzt: Die neue Stadtbibliothek in Helsinki wird 2017 eröffnet. Innerhalb dieses Planungsprozesses stehen den Bibliotheksbenutzern ein Etat von 100000€ zur Verfügung, mit dem sie selbst entscheiden dürfen, wie und wo diese Geld investiert wird.<sup>232</sup>

---

<sup>228</sup> Hjelt, M.; Kallio, R. (2014): Zukunftsrollen von Bibliotheken von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [Persönliches Gespräch]

<sup>229</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 32 [Elektronische Quelle]

<sup>230</sup> Hjelt, M.; Kallio, R. (2014): Zukunftsrollen von Bibliotheken von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [Persönliches Gespräch]

<sup>231</sup> Hjelt, M.; Kallio, R. (2014): Zukunftsrollen von Bibliotheken von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [Persönliches Gespräch]

<sup>232</sup> Hjelt, M.; Kallio, R. (2014): Zukunftsrollen von Bibliotheken von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [Persönliches Gespräch]

### **5.1.3 Großbritannien**

In Großbritannien werden vier Prioritäten von der Regierung im Bezug zu den Rollen innerhalb der Bibliotheken beschrieben:

- Bibliotheken werden als ein gemeinschaftlicher und vertrauensvoller Ort der Kommune gesehen
- Bibliotheken sind digitale Trendsetter und ermöglichen einen kreativen Gebrauch von Medien
- Es wird sichergestellt, dass sich Innovationen innerhalb des Bibliotheksangebotes widerspiegeln
- Das Personal in Bibliotheken ist ausgebildet und aktuell informiert.<sup>233</sup>

Aus eigenen Untersuchungen geht außerdem hervor, dass sich die Rolle als Zentrums für Wissen, Information und Beratung in der Zukunft durchsetzen wird.<sup>234</sup> Die Nutzer werden ihre passive Rolle ablegen und nicht nur die Angebote der Bibliothek wahrnehmen. Ferner werden Sie zu einem aktiven Gestalter der Bibliotheksarbeit werden.<sup>235</sup>

Die Bibliothek als digitaler Trendsetter wird sich mehr und mehr innerhalb der Ausstattung von Bibliotheken widerspiegeln. Beispielsweise werden die moderne Ausstattung von Computertechnik und die digitalen Lernangebote als Schlüsselfunktionen für Bibliotheken gesehen.<sup>236</sup>

---

<sup>233</sup> Vgl. Davey, A. (2013): The library of the future: A response to envisioning the library of the future, S. 5 [Elektronische Quelle]

<sup>234</sup> Band, B. (2014): Zukunftsrollen öffentlicher Bibliotheken in Großbritannien [E-Mail]

<sup>235</sup> Band, B. (2014): Zukunftsrollen öffentlicher Bibliotheken in Großbritannien [E-Mail]

<sup>236</sup> Vgl. Davey, A. (2013): The library of the future: A response to envisioning the library of the future, S. 5 [Elektronische Quelle]

#### **5.1.4 Singapur**

In Singapur haben die Bibliotheken im technischen Bereich schon einen sehr hohen Standard erreicht.<sup>237</sup> Dieser technische Standard wird sich in Zukunft noch viel weiter in Form von neuen Services und Angeboten ausbilden.<sup>238</sup> Das Potenzial wird auch schwerpunktmäßig darin gesehen, dass sich die Nutzer viel aktiver auch am Geschehen der Bibliothek beteiligen und für sich entscheiden, wie sie Angebote nutzen wollen und in welcher Form Bereiche in der Bibliothek gestaltet werden.<sup>239</sup>

Der Veränderungsprozess wird somit darin bestehen, den Ort der Bibliothek so zu formen, dass die Nutzer sich angesprochener und sich selbst mehr mit der Einrichtung identifizieren können.<sup>240</sup>

#### **5.1.5 USA**

In den USA wird, wie schon in Großbritannien auch, die Wichtigkeit bzw. die Abhängigkeit der erfüllten Bibliotheksrolle anhand der lokalen Gegebenheiten beschrieben. Die Nutzer werden sich mehr und mehr durch die Angebote der Bibliothek mit ihrer Kommune identifizieren. Dies ist besonders im Bezug zu den kulturellen- und künstlerischen Angeboten zu betrachten. Die Bibliothek wird verstärkt als Vermittler für lokale Künstler und Musiker gesehen.<sup>241</sup>

Innerhalb der Diskussion von Rollen lässt sich sagen, dass sich die Bibliothek als Bezugshilfe für Nutzer, welches beispielsweise die soziale Unter-

---

<sup>237</sup> Vgl. Sabaratnam, J. (2013): Singapore libraries: from bricks and mortar to information anytime anywhere [Elektronische Quelle]

<sup>238</sup> Choh L., N. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Singapur, [E-Mail]

<sup>239</sup> Choh L., N. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Singapur, [E-Mail]

<sup>240</sup> Choh L., N. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Singapur, [E-Mail]

<sup>241</sup> Vgl. American Library Association (2014): Libraries from now on: Imaging the future of Libraries, o. S. [Elektronische Quelle]

stützung innerhalb von Existenzfragen oder von Herausarbeiten relevanter Informationen beschreibt, nicht verloren gehen wird.<sup>242</sup>

Die Rolle des „digitalen Trendsetters“ bedient die Bibliothek in Zukunft, in dem sie eine ausgewogene Kombination von virtuellen und physischen Angeboten anbietet. Darüber hinaus wird es als wichtig angesehen, dass die virtuellen Angebote in Zusammenhang mit den physischen Angeboten stehen.<sup>243</sup>

Nach eigenen Untersuchungen ist es für zukünftige Rollen in Bibliotheken sehr wichtig, dass die Bibliothek die Bedürfnisse der Kommune sehr gut kennt und einschätzen kann. Diese Abwägungen sind bezüglich der Rollen von Bibliotheken zu berücksichtigen.<sup>244</sup>

Ebenso wird das Potenzial im Lernort der Kommune wahrgenommen. Andere schwerpunktmäßige Rollen für die Zukunft werden im kommunalen Treffpunkt und in dem des digitalen Vermittlers gesehen.<sup>245</sup>

Im Bezug zu den Veränderungen zu heutigen Services werden in der Zukunft diese mehr und mehr im digitalen Bereich angesiedelt sein. Die digitalen Angebote werden rund um die Uhr verfügbar sein, sodass die Nutzer weniger auf die physischen Bestände angewiesen sein werden.<sup>246</sup> Dies bezieht auch die Ausleihe von unterschiedlichen Medien ein, welche vermehrt als virtuelle Angebote verfügbar sein werden.

---

<sup>242</sup> Vgl. Joseh, J. (2013): Library 2020: Today's leading visionaries describe tomorrow's Library, S.25

<sup>243</sup> Vgl. Hendrix, J. (2010): Checking out the future: Perspective from the Library Community on Information Technology and 21st – Century Libraries, S. 5  
[Elektronische Quelle]

<sup>244</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA,  
[Persönliches Gespräch]

<sup>245</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA,  
[Persönliches Gespräch]

<sup>246</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA,  
[Persönliches Gespräch]

„I really believe that excellence and services have to be locally determined. That is about the question what is right about the city where I live which is not necessarily right for another. It is depending on their resources, what kind of needs there are in the community.“ (Garcia, J.)<sup>247</sup>

Für die Zukunft wird es keine alleinige Rolle geben, die von Bibliotheken eingenommen wird. Jede Einrichtung muss sich gut auf die eigene Kommune fokussieren, um die Rolle bzw. eine Zusammenstellung von Rollen der Zukunft zu bedienen. Genau darin besteht auch eine gute Bibliotheksarbeit, wenn die Bedürfnisse der Kommune bekannt sind und sich die Bibliothek dadurch von anderen unterscheiden kann.

Darüber hinaus werden Bibliotheken mehr Überzeugungsarbeit bezüglich ihres Wertes gegenüber den Nutzern leisten müssen. Sei es in Form von mehr Marketing oder anderen Tätigkeiten. Die Nutzer wollen mehr darüber informiert werden, wie ihre gezahlten Steuern genutzt werden und in wie weit sich deren Investition lohnt.<sup>248</sup>

### **5.1.6 Australien**

In Australien lassen sich drei schwerpunktmäßige Trends im Bezug der Rollen innerhalb der Bibliotheken ausmachen:

Zum einen wird das Potenzial in der kreativen und experimentellen Rolle wahrgenommen. Die Bibliotheken werden hierbei mehr und mehr als kreative Orte gesehen, in dem sich jeder Nutzer ganz individuell ausprobieren und entfalten kann.<sup>249</sup> Zum anderen bleibt die Bibliothek ein sicherer und vertrauensvoller Ort der Kommune.

Ein weiterer Schwerpunkt, der in Australien mit „brain health“ bezeichnet wird, beschreibt die Rolle der Bibliothek als Lernort und die des lebenslangen Lernens. Als innovatives Potenzial wird dabei auf eine dy-

---

<sup>247</sup> Garcia, J. (2014): zitiert aus: Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

<sup>248</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

<sup>249</sup> Vgl. State Library of Victoria; Public Libraries Victoria Network (2013): Victorian Public Libraries 2030: Strategic Framework, s. 7 f. [Elektronische Quelle]

namischere Umsetzung von Lernen verwiesen. Dabei ist der Trend dahin gehend, dass Nutzer mehr und mehr die Initiative ergreifen dürfen und durch Experimente lernen können. Bibliotheken werden mehr dazu übergehen, Lernsituationen innerhalb ihrer Einrichtung zu erschaffen. Das Lernen wird für alle Zielgruppen gleichermaßen als wichtig definiert. Kinder gelten besonders im Bereich der Leseförderung als schwerpunktmäßige Zielgruppe.<sup>250</sup>

Die Einbeziehung von neuen Technologien und neuer Computertechnik wird auch in Australien als ein weiterer Schwerpunkt für die zukünftige Bibliotheksarbeit wahrgenommen. Dabei wird die Bibliothek als digitaler „Trendsetter“ gesehen und stellt in diesem Zuge die neuesten Informationstechnologien zur Verfügung.<sup>251</sup> Es werden benötigte Online-Zugänge und Kompetenzschulungen für die Computertechnik angeboten. Um unter anderem auch diese technologischen Angebote überhaupt umsetzen zu können, wird in Australien schwerpunktmäßig empfohlen, dass die Bibliothek als aktiver Kooperationspartner zu unterschiedlichen städtischen Einrichtungen agiert.<sup>252</sup>

Auf Grund meiner eigenen Untersuchungen lassen sich ganz ähnliche Trends ableiten: Die Bibliotheken werden mehr und mehr als das Zentrum der Kommunen gesehen werden. In Form von kreativen Angeboten dürfen sich die Nutzer im „innovativen Kreativlabor“ ihrer Bibliothek nach ihren eigenen Initiativen und Bedürfnissen ausprobieren. Dies wird auch als eine wesentliche Veränderung zu den jetzigen Rollen der Bibliothek gesehen: Nutzer werden viel mehr in das Angebot der Bibliotheken mit einbezogen werden, als es jetzt schon in Ansätzen zu erkennen ist.<sup>253</sup>

---

<sup>250</sup> Vgl. State Library of Victoria; Public Libraries Victoria Network (2013): Victorian Public Libraries 2030: Strategic Framework, s. 7 f. [Elektronische Quelle]

<sup>251</sup> Vgl. State Library of Queensland (2012): The Next Horizon: Vision 2017 for Queensland public libraries, S. 6 [Elektronische Quelle]

<sup>252</sup> Vgl. State Library of Victoria; Public Libraries Victoria Network (2013): Victorian Public Libraries 2030: Strategic Framework, S. 7 f. [Elektronische Quelle]

<sup>253</sup> Mackenzie, C. (2014): Zukunftsrollen öffentlichen Bibliotheken in Australien [E-Mail]

Die Bibliothek als Bildungspartner wird weiterhin bestehen bleiben und mehr und mehr für die Lese- und Schreibförderung genutzt werden.

Die Rolle des Aufenthaltsortes der Bibliothek wird sich noch stärker herausbilden und der alleinige Fokus der Bestände einer Bibliothek wird zurückgehen und sich mehr auf den physischen Ort als solches ausdehnen.<sup>254</sup>

Abschließend lässt sich sagen, dass die zukünftigen Rollen von Bibliotheken immer noch Rückschlüsse zu den Rollen der USA, die in den 80er Jahren ermittelt wurden, gezogen werden können und bisher sich kaum neue und abweichende Rollen ergeben.

Natürlich herrscht heutzutage eine immer größere werdende Nachfrage an digitalen Angeboten, welche in den achtziger Jahren natürlich in der Form noch nicht verbreitet war.

Die Ausbildung der Dienstleistungen hat sich im inhaltlichen Kontext verändert. Demzufolge gab es in den achtziger Jahren noch keine Ausleihe von elektronischen Medien, wie heutzutage im digitalen Kontext.<sup>255</sup> So wieso ist die Bezugnahme der Informationstechnologie immer mehr mit den Dienstleistungen verschmolzen und hat größeren Anklang in der Beliebtheit als Angebot bekommen.<sup>256</sup>

Betrachten wir zusammenfassend die potenziellen Rollen von Bibliotheken der Zukunft in den Ländern Australien, USA, Großbritannien, Dänemark, Finnland und Singapur, lassen sich folgende potenzielle Rollen der Zukunft zusammenfassen:

---

<sup>254</sup> Mackenzie, C. (2014): Zukunftsrollen öffentlichen Bibliotheken in Australien [E-Mail]

<sup>255</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

<sup>256</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

- Die Bibliothek als Treffpunkt der Kommune
- Die Bibliothek als Netzwerkpartner
- Die kreative und interaktive Bibliothek
- Die Bibliothek als Lernort und des lebenslangen Lernens
- Die Bibliothek als Bildungspartner
- Die „Cross-Over“ Bibliothek
- Die Bibliothek als digitaler Trendsetter.

Im anschließenden Kapitel werden die potenziellen Zukunftsrollen der Länder mit den Einschätzungen in Deutschland verglichen.

## 5.2 Vergleich zu Deutschland

Zusammenfassend für die Übersicht noch einmal die schwerpunktmäßigen Zukunftsrollen der Länder Australien, USA, Großbritannien, Dänemark, Finnland und Singapur:

- Die Bibliothek als Treffpunkt der Kommune
- Die Bibliothek als Netzwerkpartner
- Die kreative und interaktive Bibliothek
- Die Bibliothek als Lernort und des lebenslangen Lernens
- Die Bibliothek als Bildungspartner
- Die „Cross-Over“ Bibliothek
- Die Bibliothek als digitaler Trendsetter.

Die Frage nach den Zukunftsrollen von Bibliotheken stellt sich natürlich nicht nur im internationalen Kontext, sondern wird auch in Deutschland diskutiert. In diesem Zusammenhang ermittelte die ekz.bibliotheksservices GmbH für die deutschlandweite Kundenbefragung 2014 unter anderem zwölf Zukunftsrollen für Bibliotheken, die wie folgt lauten:

- „Haus der Bücher und der Medienvielfalt“
- „Zentrum für Wissen, Information und Beratung“
- „Öffentlicher Raum für Begegnung und Aufenthalt“
- „Lernort“
- „Aktiver Bildungspartner“
- „Stätte der kulturelle Vielfalt, Offenheit und Sicherheit“
- „Zentrale Institution der Leseförderung in der Kommune“
- „Vermittler digitaler Kompetenzen“
- „Platz für Experimente und Innovation“
- „Anbieter für Gaming und Interaktion“
- „Politisch-gesellschaftlicher Akteur“

- „Lernende Organisation mit kontinuierlicher Personalentwicklung.“  
(ekz.bibliotheksservice GmbH)<sup>257</sup>

„Aus den Ergebnissen dieser Befragung lässt sich sagen, dass 73,75% der Teilnehmer die Rolle der Bibliothek als Haus der Bücher und der Medienvielfalt als weiterhin sehr wichtig für die Zukunft empfinden.“<sup>258</sup> Diese Einschätzung lässt sich dennoch nicht ganz aus meinen eigenen Untersuchungen ableiten.

Bezogen auf die Einschätzungen der Länder sind sich zwar alle einig, dass die Ausleihe als Service der Bibliothek noch für sehr lange Zeit erhalten bleibt, dennoch wird dies weniger in gedruckter Form sein sondern mehr als digitales Angebot in der Bibliothek vorhanden sein.<sup>259</sup>

„Der *Öffentliche Raum für Begegnung und Aufenthalt* ist den Deutschen mit 70,2% ebenfalls eine sehr wichtige Rolle für die Zukunft.“<sup>260</sup> Dieser Trend lässt sich auch für die untersuchten Länder ableiten, denn diese Rolle der ekz.bibliotheksservice GmbH beschreibt in etwa die ermittelte Rolle der Bibliothek als Treffpunkt der Kommune und ist besonders in den Ländern Finnland, Dänemark und Australien als Potenzial für die Zukunft herausgearbeitet worden.<sup>261</sup>

„Mit 69,3% ist die Rolle des *Zentrums für Wissen, Information und Beratung* eine weitere sehr wichtige Zukunftsrolle in Deutschland.“<sup>262</sup> Ausgehend von meiner eigenen Arbeit ist dieser Schwerpunkt nicht explizit als Trend für die Zukunft genannt worden, lässt sich aber mit der Rolle des

---

<sup>257</sup> ekz.bibliotheksservice GmbH (o.J.): zitiert aus: ekz-Kundenbefragung 2014: Bibliotheken wählen ihre Zukunftsrollen [Elektronische Quelle]

<sup>258</sup> ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): zitiert aus: Befragung zur Kundenzufriedenheit [Elektronische Quelle]

<sup>259</sup> Garcia, June (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken, [Persönliches Gespräch]

<sup>260</sup> ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): zitiert aus: Befragung zur Kundenzufriedenheit [Elektronische Quelle]

<sup>261</sup> Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Dänemark, [E-Mail]

<sup>262</sup> ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): zitiert aus: Befragung zur Kundenzufriedenheit [Elektronische Quelle]

Lernortes der Bibliothek in Verbindung bringen.<sup>263</sup> „Das Potenzial der Rolle des *Lernortes* sehen die Deutschen mit 53,5% als wichtig an.“<sup>264</sup>

„In Deutschland wird die Bedeutung der Bibliothek als *Zentrale Institution der Leseförderung in der Kommune* mit 68,0% gesehen. Diese Beurteilung ergibt sich auch aus meiner Arbeit innerhalb der Länder.

Sehr auffallend ist, dass in Deutschland die Rolle des *Vermittlers digitaler Kompetenzen* mit 36,3%, welches ein durchschnittlicher Wert ist, als sehr wichtig eingeschätzt wurde.“<sup>265</sup> In den analysierten Ländern wird in der digitalen Vermittlung, in meiner Arbeit als Rolle des digitalen Trendsetters beschrieben, ein großes Potenzial für die Zukunft gesehen.<sup>266</sup>

„Die kreative, experimentelle und interaktive Rolle von Bibliotheken wird in Deutschland für die Zukunft noch nicht wirklich wahrgenommen, denn diese Rollen halten die Deutschen mit 47, 8% für eher unwichtig.“<sup>267</sup>

Dies ist eine sehr konträre Einschätzung im Vergleich zu den anderen Ländern, welche gerade diese Schwerpunkte als potential für die Zukunft sehen.<sup>268</sup>

Die Rolle des Netzwerkpartners wurde von der ekz.bibliotheksservice GmbH nicht als eigene Rolle berücksichtigt, ist aber im internationalen Kontext in allen Ländern als potentielle Rolle für die Zukunft als sehr wichtig empfunden worden.<sup>269</sup>

---

<sup>263</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

<sup>264</sup> ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): zitiert aus: Befragung zur Kundenzufriedenheit [Elektronische Quelle]

<sup>265</sup> ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): zitiert aus: Befragung zur Kundenzufriedenheit [Elektronische Quelle]

<sup>266</sup> Hjelt, M.; Kallio, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [Persönliches Gespräch]

<sup>267</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): Befragung zur Kundenzufriedenheit [Elektronische Quelle]

<sup>268</sup> Hjelt, M.; Kallio, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, [Persönliches Gespräch]

<sup>269</sup> Garcia, J. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in den USA, [Persönliches Gespräch]

Die „neuere“ Rolle des „Crossovers“, welche die gezielte Verbindung von virtuellen Services mit physischen Orten beschreibt und besonders in den Ländern Dänemark und Finnland genannt wurde, ist ebenfalls nicht als eigenständige Rolle aufgeführt.<sup>270</sup>

Abschließend lässt sich sagen, dass die Rollen, welche von der ekz.bibliotheksservice GmbH ermittelt wurde, sich mit den eigenen analysierten Rollen in den Ländern in etwa abgleichen lassen.

Sehr deutlich sticht heraus, dass die Einschätzungen im internationalen Kontext zum kreativen und interaktiven Schwerpunkt als Trend von Bibliotheksrollen in der Zukunft gesehen werden. In Deutschland lässt sich dies anhand der Kundenbefragung der ekz.bibliotheksservices GmbH nicht ableiten.<sup>271</sup>

Die Ergebnisse meiner Einschätzungen im Bezug zu den Zukunftsrollen der Länder wurden anhand von unterschiedlichen Methoden erarbeitet. Im nachkommenden Kapitel wird das Vorgehen innerhalb der Methoden erläutert.

---

<sup>270</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 32 [Elektronische Quelle]

<sup>271</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): Befragung zur Kundenzufriedenheit [Elektronische Quelle]

## 6 Befragung

Ausgehend von der Forschungsfrage, wie die zukünftigen Bibliotheksrollen in den USA, Dänemark, Finnland, Großbritannien, Singapur und Australien gesehen werden, wurde eine schriftliche Online-Befragung in den Ländern durchgeführt. Dies galt, um Tendenzen und Vorstellungen bezüglich des Themas ausmachen zu können.

Diese Länder wurden in dieser Arbeit für meine Untersuchung ausgewählt, da sie sich in der Vergangenheit schon durch vortreffliche Bibliotheksarbeit ausgezeichnet haben.<sup>272</sup>

Auf Grund von zu wenigen Rückläufen der Fragebögen innerhalb des Befragungszeitraumes, wurde der praktische Teil dieser Arbeit durch weitere Methoden, nämlich mit Experteninterviews und E-Mail-Anfragen, ergänzt. In diesem Kapitel werden das Vorgehen, die Forschungsmethoden sowie die Auswahl der Befragten und der Experten erläutert.

### 6.1 Methoden

Für die Beantwortung der Forschungsfrage wurde eine schriftliche Online-Befragung von Experten und Führungspersonal innerhalb der Bibliotheken in den einzelnen Ländern durchgeführt. In dieser Arbeit steht der internationale Kontext im Vordergrund und um ein homogenes Meinungsbild aller Länder abbilden zu können, wurde sich vorab für diese Methode entschieden.

Im Zuge der Aufbereitung der Ergebnisse sollte durch die Online-Befragung ein überschaubares Meinungsbild der Länder erstellt werden.

Im Verlauf der Online-Befragung ergaben sich allerdings zu wenig Rückläufe, als dass ein ausreichendes Meinungsbild der Zukunftsrollen der Bibliotheken, innerhalb der untersuchten Länder, erstellt werden konnte.

---

<sup>272</sup> Vgl. Bertelsmann Stiftung; Bibliothek & Information Deutschland (2005): Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best-Practice-Recherche

Aus eben diesem Grund wurde der Praktische Teil um zwei weitere Methoden ergänzt: Zusätzlich wurden noch Interviews mit Experten aus Finnland und den USA geführt. Weitere Experten aus den Ländern wurden persönlich per E-Mail mit Teilfragen aus der Online-Befragung angeschrieben.

### **6.1.1 Erstellung der Fragen**

Die Fragen strebten eine Meinungseinschätzung bezüglich der Zukunftsrollen der Bibliotheken an. Zu Beginn der Umfrage wurden die Teilnehmer gebeten, die Sätze „Today library users are ...“ und „in the future library users will be ...“ zu vervollständigen. Dies galt der Einschätzung, ob sich nach Ansichten der Befragten die Nutzerwünsche bezogen auf die Bibliotheken verändern werden. Diese Frage wurde ebenfalls über das Bibliothekspersonal wiederholt und sollte Auskunft über Veränderungen der Kompetenzen geben.

Darüber hinaus wurden zusätzlich aktuelle und beliebte Dienstleistungen der Bibliotheken erfragt, um daraus einen Vergleich innerhalb der Länder und mögliche Trends ziehen zu können. Weitere Themen der Fragen beinhalteten die Maßnahmen, die Bibliotheken ergreifen, um die Zukunftsrollen auszumachen.

Mit einem integrierten Ranking wurden Bibliotheksrollen abgefragt und sollten nach deren Relevanz von den Befragten angeordnet werden. Entscheidend war jedoch auch, ob den Teilnehmern bei den abgefragten Rollen im Ranking gefehlt haben, um neue noch unberücksichtigte Rollen in Erfahrung zu bringen.

Da die Meinungen über die Zukunftsrollen am Ende den Ländern zugeordnet werden sollten, wurde am Ende der Befragung neben dem Alter, des Bildungsabschlusses und deren Stellung in der Bibliothek, noch das Land erfragt, in denen die Personen beschäftigt sind.

### 6.1.2 Auswahl der Teilnehmer

Innerhalb des methodischen Teils wurden Experten und Führungspersonal von Bibliotheken befragt.

Die Auswahl der Befragten erfolgte selektiv. Experten und Führungspersonal wurden als Teilnehmer ausgesucht, da die Fragestellung nach zukünftigen Bibliotheksrollen ein sehr komplexes Thema darstellt und Fachwissen der Befragten voraussetzt. Ebenfalls wurden nicht wahllos Bibliotheken innerhalb der Länder angeschrieben, sondern es wurde die ausgewählt, die sich innerhalb der Recherche des Themas in Publikationen und Veröffentlichungen durch innovative Bibliotheksarbeit ausgezeichnet haben und als vorbildlich dargestellt wurden.

Für die Interviews und die E-Mail-Anfragen wurden folgende Experten berücksichtigt:

June Garcia, mit der ein Interview über die Zukunftsrollen in den USA geführt wurde, ist Bibliotheksberaterin und Mitglied der „Public Library Association“ in den USA. In der Vergangenheit und bis heute wirkt sie aktiv im Bereich der Maßnahmen zur Findung von Bibliotheksrollen mit. Unter anderem hat sie bei den Publikationen *Planning and Role Setting for Public Libraries (1987)*, *Output Measures for Public Libraries (1987)* und *Planning for Results: The Public Library Transformation Process (1998)* mitgewirkt, um nur ein paar zu nennen.<sup>273</sup>

Ein weiteres Experteninterview wurde mit Roosa Kallio und Maja Hjelt von der „HelMet“ Bibliothek Helsinki durchgeführt. Roosa Kallio ist Marketingleiterin der Bibliothek und Maja Hjelt ist für die digitalen Bestände der Bibliothek zuständig.

---

<sup>273</sup> Vgl. Garcia, J. (o.J.): About June [Elektronische Quelle]

Die E-Mail-Anfragen wurden an folgende Experten gerichtet:

- Rolf Hapel, Dänemark: Ist der Leiter der Abteilung für Kultur und Bildung innerhalb der Stadt Århus und ist insbesondere für den Teilbereich der öffentlichen Bibliotheken zuständig.<sup>274</sup>
- Marja Bendtson, Finnland: langjährige und ehemalige Leiterin der öffentlichen Bibliothek in Helsinki. Nach ihrer Initiative folgt auch das „International Ranking Europe“, welches im vierten Kapitel beschrieben wurde.<sup>275</sup>
- Ngian Lek Choh, Singapur: Direktor der Nationalbibliothek Singapur<sup>276</sup>
- Christine Mackenzie, Australien: Mitglied der „International Federation of Library Association and Institutions“ und Direktorin der „Yarra Plenty Library“ in Australien.<sup>277</sup>
- Barbara Band, Großbritannien: Präsidentin des „Chartered Institute of Library and Information Professionals“ und Bibliotheksleiterin der „Embrook School“.<sup>278</sup>

### 6.1.3 Untersuchungsdurchführung

Untersuchungsbeginn war Anfang September mit der Laufzeit von vier Wochen. Der Link der Online-Befragung wurde per E-Mail an die Experten aller Länder versendet. Nach der Hälfte der Laufzeit war schon abzusehen, dass nur sehr wenige Fragebögen beantwortet wurden. Im Zuge dessen wurde eine zweite Aufforderung zur Teilnahme an der Befragung versendet. Um trotzdem ein Meinungsbild der Länder erstellen zu können, wurden zusätzlich Experteninterviews und Anfragen per E-Mail versendet. Die Interviews wurden mit Experten aus den Ländern USA und Finnland

---

<sup>274</sup> Vgl. Århus Kommune (o.J.): Libraries in the new digital world [Elektronische Quelle]

<sup>275</sup> Vgl. Library Ranking Europe: LRE: (o.J.): Why? [Elektronische Quelle]

<sup>276</sup> Vgl. Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Singapur, [E-Mail]

<sup>277</sup> Vgl. Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Australien, [E-Mail]

<sup>278</sup> Vgl. Chartered Institute of Library and Information Professionals (o. J.): Barbara Band: President [Elektronische Quelle]

geführt. Die E-Mails galten unterstützend zu den Interviews und den Teilergebnissen der Umfrage. Die Fragen für die Interviews und die E-Mails waren Teilfragen aus der Online-Befragung.

Die Auswertung erfolgte nach folgenden Kriterien bezogen auf alle sechs Länder:

- Ist-Situation der Bibliotheksrollen mit frequentierten Dienstleistungen
- Ausblick für die Zukunft: Welche Ansätze und Potenziale können für die Zukunft gegeben werden?
- Veränderungen: Welche Veränderungen sind zu den jetzigen Bibliotheksrollen zu ziehen?
- Maßnahmen/Methoden: Wie weit unterscheiden sich die Bestrebungen und die Maßnahmen der Länder untereinander bzw. wie unterscheiden sich diese?

## 6.2 Diskussion

Ausgehend zu dem Findungsprozess von Rollen bzw. Rollenmodellen wurde eine Übersicht von bestehenden, und insbesondere der Trends der Rollenverteilung in den einzelnen Ländern gegeben. Innerhalb dieser Arbeit konnten ausgehend von den jetzigen Schwerpunkten der Rollen, potenzielle Zukunftsrollen gegeben werden. Aus der Untersuchung ergaben sich folgende Erkenntnisse:

- Rollen für Bibliotheken basieren auf den jetzigen Schwerpunkten der Bibliotheksrollen
- Die zukünftige Bibliotheksrollen differenzieren sich nicht sehr von den gegenwärtigen
- Es wurden keine Aussagen über wirklich abweichende und neu Rollen gegeben.

Die Rollenschwerpunkte der Länder für die Zukunft unterscheiden sich nicht wirklich zu den Ansichten der Deutschen. Jedoch lässt sich sagen, dass die untersuchten Länder schon das Potenzial für Bibliotheken im Bereich des experimentellen, innovativen und dem kreativen Umgang mit

dem Lernen erkannt haben. Die Länder sind der Auffassung, dass die Räumlichkeiten der Bibliothek mehr für die Nutzer eröffnet werden sollten. Mit diesen beiden Ansichten sind die Deutschen jedoch noch zurückhaltend.

Innerhalb meiner Untersuchung ergab sich des Weiteren die Frage, nach der Einbeziehung von Personal in Bibliotheken. Aus Teilergebnissen meiner Umfrage lässt sich schließen, dass Bibliothekspersonal mehr und mehr zu „Multitaskern“ werden und Fähigkeiten im pädagogischen Bereich einbringen müssen, um zwischen Informationen und Nutzern zu vermitteln. Jedoch bleibt die Frage nach den „traditionellen“ und klassischen Kompetenzen vom Bibliothekspersonal weiterhin offen.

Ich denke die Frage nach den zukünftigen Fähigkeiten von Personal in Bibliotheken ist ein sehr interessanter Aspekt, dem nachgegangen werden kann. Die Finanzierung von Bibliotheken und insbesondere die von neuen und innovativen Projekten ist ein weiterer Aspekt, der in der Diskussion gesehen werden kann. Ferner herrscht beispielsweise in den USA eine sehr begünstigte Situation für die Umsetzung von neuen Projekten für Bibliotheken. Die Finanzierung kann durch die Regierung, verschiedene Wohltätigkeitsorganisationen und einer große Lobby, ermöglicht werden.<sup>279</sup> In den anderen Ländern gibt es sehr ähnliche Ansätze zur Finanzierung des Bibliothekswesens. In Finnland können durch „Innovation Fonds“ eben auch neuartige Projekte finanziert werden.<sup>280</sup>

---

<sup>279</sup> Vgl. Newmann, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario, S. 11 7 [Elektronische Quelle]

<sup>280</sup> Vgl. Victoria Libraries Australia (2008.): Great Public Libraries of the World, S. 35 f. [Elektronische Quelle]

## 7 Ausblick und Fazit

Diese Ausarbeitung zeigt, dass die Prognosen von Bibliotheksrollen der Zukunft sich in den Ländern sehr ähneln und sich folgende Schwerpunkte für die Zukunft formulieren lassen:

- Die Bibliothek als Treffpunkt der Kommune
- Die Bibliothek als Netzwerkpartner
- Die kreative und interaktive Bibliothek
- Die Bibliothek als Lernort und des lebenslangen Lernens
- Die Bibliothek als Bildungspartner
- Die „Cross-Over“ Bibliothek
- Die Bibliothek als digitaler Trendsetter.

Die Meinungen unterscheiden sich doch nur sehr minimal in einzelnen Aspekten. Beispielsweise geht Großbritannien schwerpunktmäßiger auf das Personal von Bibliotheken und Dänemark fokussiert sich mehr auf die Rolle des Treffpunktes der Kommune.

Als „neuere“ Zusammenbildung einer Rolle lässt sich die sogenannte „Crossover“ Rolle nennen, die eine gezielte Verknüpfung von virtuellen Angeboten zu physischen Orten beschreibt. Diese Rolle wird besonders im Kontext von den Rollen in Dänemark und Finnland genannt.<sup>281</sup>

Für die Zukunft lässt sich allerdings noch nicht klar ableiten, inwieweit sich die Rollen der Bibliotheken tatsächlich verändern werden, da die untersuchten Länder selbst noch in ihrem eigenen Findungsprozessen sind. Dennoch ergeben sich aus meiner eigenen Recherche keine neuen und revolutionären Rollen, die sich maßgeblich von den heutigen und auch den erstellten Rollenmodellen aus den 80er Jahren, die innerhalb der USA entstanden sind, unterscheiden.

Im Vergleich zu den erarbeiteten Rollen der ekz.bibliotheksservice GmbH kann ich anhand meiner Recherchen nur die Zukunftsrolle der Bibliothek als Netzwerkpartner hinzufügen.

---

<sup>281</sup> Vgl. Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0, S. 32 [Elektronische Quelle]

Ferner ergeben sich aus der Kundenbefragung der ekz.bibliothesservice GmbH auffällige Unterschiede zwischen den Zukunftsrollen in Deutschland und denen im internationalen Kontext bezüglich der kreativen, interaktiven und innovativer Rolle. In diesem Punkt sind die untersuchten Länder Deutschland weiter voraus bzw. sehen in der Rolle mehr Potenzial für die Zukunft.

Zu dieser Einschätzung komme ich, da nur 8,3% der befragten Teilnehmer innerhalb der Kundenbefragung von der ekz.bibliothesservice GmbH die Rolle der Bibliothek als *Platz für Experimente und Innovation* als sehr wichtig bewertet haben.<sup>282</sup>

Anhand meiner Recherchen und meiner Arbeit ergibt sich die Frage nach den Kompetenzen, die fähiges Bibliothekspersonal für die Zukunft haben müssen, um den zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden. Aufgrund des Umfangs und der Komplexität dieses Themas habe ich diese Frage in meiner Arbeit nicht berücksichtigt.

Allerdings habe ich während meiner Recherchen auch keine direkten Tendenzen innerhalb der Länder bezüglich dieses Themas finden können. Innerhalb der untersuchten Länder wurde in Großbritannien als Priorität für die Zukunft verfasst, dass das Personal hinreichend geschult sein muss, um den zukünftigen Bedürfnissen von Bibliotheken gerecht zu werden.<sup>283</sup>

Dennoch halte ich diesen Aspekt im Zuge des Aufkommens der digitalen Angebote, des Marketings und der vermehrten kreativen und projektbezogenen Arbeit von Bibliotheken für sehr wichtig die heutigen Kompetenzen und Fähigkeiten von Bibliothekaren zu hinterfragen und stetig aktuell zu halten.

---

<sup>282</sup> Vgl. ekz.bibliotheksservice GmbH (2014): Befragung zur Kundenzufriedenheit  
[Elektronische Quelle]

<sup>283</sup> Vgl. Arts Council England (2014): The library of the future, S. 5 f.  
[Elektronische Quelle]

Zusammenfassend ist zu betrachten, dass zukünftige Bibliotheksrollen auf den jetzigen Gegebenheiten aufbauen und sich keine Rollen von jetzt auf gleich verändern oder sich neu entwickeln.

In der Zukunft wird es keine einheitliche Rolle für Bibliotheken geben, die sich für alle Bibliotheken ableiten lässt und für alle Einrichtungen gleichermaßen funktioniert.

Den „Vorsprung“, den die Länder für kreative und experimentelle Projektarbeit in den Bibliotheken voraushaben, lässt sich anhand der Unterstützung und der Wertschätzung des eigenen Landes erkennen. Die Länder haben verstanden, dass Bibliotheken großes Potenzial im Bereich der Bildung und des Lernens in der Gesellschaft haben können. Dieser Gedanke hat sich auch innerhalb des Ansehens von Bibliotheken in der Gesellschaft verankert.

In diesem Zusammenhang möchte ich auch meine eigene Intension bezüglich des Themas einbringen. Ich begeistere mich schon seit Anfang meines Studiums für das Ansehen und der Ausstattung, die öffentliche Bibliotheken besonders in den nordländischen Ländern haben. Für deutsche Bibliotheken würde ich mir eine sehr ähnliche Auffassung und Wertschätzung von öffentlichen Bibliotheken wünschen. Ebenso eine mutigere und innovativere Denkweise in Bezug auf das Potenzial, das öffentliche Bibliotheken im Bereich der Aufenthaltsqualität und des Bildungsangebotes haben.

Vielmehr müssen Bibliotheken die Gegebenheiten des Landes und besonders vor Ort sehr gut kennen und einschätzen, um unterschiedliche Bibliotheksrollen bedienen und erfüllen zu können.

Letztendlich macht das eine gute und erfolgreiche Bibliotheksarbeit, auch im Bezug für die Zukunft, aus.

## Literaturverzeichnis

### Gedruckte Literaturquellen:

- American Library Association (1998): Planning for Results: A Public Library Transformation Process
- Baker, D. (2011): Libraries and Society: Role, responsibility and future in an age of change
- Bertelsmann Stiftung (2005): Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA: Internationale Best-Practice-Recherche
- Gill, P. (2005): Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken: IFLA / UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung
- Helsinki City Library (o.J.): Die Bibliothek- das Wohnzimmer der Einwohner unserer Stadt
- Janes, J. (2013): Library 2020: Today's leading visionaries describe tomorrow's library
- McClure. C. R. (1987): Planning & Role Setting for public libraries: A manual of options and procedures

### Elektronische Quellen:

- Århus Kommune (o.J.): Libraries in the new digital world URL: <http://www.aarhus.dk/sitecore/content/Subsites/CityOfAarhus/Home/activityareas/Culture-and-leisure/Public-Libraries.aspx> (03.11.2014)
- Arts Council England (2014): Common Libraries: Project Report, URL: <http://commonlibraries.cc/wp-content/uploads/2014/02/Common-Libraries-WEB-Exec-Sum.pdf> (15.10.2014)
- Arts Council England (o.J.): Income Generation for Public Libraries <http://www.artscouncil.org.uk/what-we-do/supporting-libraries/income-generation-public-libraries/> (08.10.2014)
- Australian Library and Information Association (2014): Future of the Library and Information Science Profession: Public Library URL: [https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-04-Public\\_0.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-04-Public_0.pdf) (10.10.2014)

- Bill & Melinda Gates Foundation (2013): Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries  
URL:  
[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/kansainvaellinen\\_ja\\_eu-yhteistyoe/Liitteet/Final\\_Report\\_-\\_Cross-European\\_Library\\_Impact.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/kansainvaellinen_ja_eu-yhteistyoe/Liitteet/Final_Report_-_Cross-European_Library_Impact.pdf) (12.10.2014)
- Chartered Institution of Library and Information Profession ( o.J.): Barbara Band : President URL:  
<http://www.cilip.org.uk/cilip/about/cilip-people/presidential-team/barbara-band> (01.11.2014)
- Chicago Innovation Award (o.J.): Winner social innovator award: Chicago public Library URL:  
<http://www.chicagoinnovationawards.com/winner/social-innovator-award-chicago-public-library/> (23.10.2014)
- Chicago Tribute's (o. J.): Library 3D Printer URL:  
[http://articles.chicagotribune.com/2013-07-09/entertainment/ct-ent-0709-library-3d-printer-20130709\\_1\\_chicago-public-library-makerbot-replicator-printers](http://articles.chicagotribune.com/2013-07-09/entertainment/ct-ent-0709-library-3d-printer-20130709_1_chicago-public-library-makerbot-replicator-printers)
- Choh, N.L. (2014): Innovations in the National Library Board Singapore: a journey In: *IFLA Journal* Vol. 40 No. 3 URL:  
[http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-40-3\\_2014.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-40-3_2014.pdf) (26.11.2014)
- Citizens' Services and Libraries Aarhus (2007): Transformation Lab: A Report on Forms of Dissemination in the Physical Space Aarhus Public Libraries URL:  
[https://www.aakb.dk/files/file\\_attachments/29.\\_juni\\_2010\\_-\\_1433/transformationlab.pdf](https://www.aakb.dk/files/file_attachments/29._juni_2010_-_1433/transformationlab.pdf) (03.10.2014)
- Common Libraries: Fast Fibre Hubs, Caterham (o.J.):  
<http://commonlibraries.cc/fast-fibre-hubs/> ; (10.09.2014)
- Danish Agency for Libraries and Media, Ministry of Education and Culture Finland; ... (2010): Nordic Public Libraries 2.0 URL:  
[http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/publikationer\\_e](http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_e)

ngelske/Nordic\_public/Nordic Public Libraries 2.0.pdf

(29.09.2014)

- Danish Agency for Libraries and Media (2010): The Public Libraries in the Knowledge Society: Summary from the committee on public libraries in the knowledge society URL:  
[http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/publikationer\\_engelske/Reports/The\\_public\\_libraries\\_in\\_the\\_knowledge\\_society\\_Summary.pdf](http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Reports/The_public_libraries_in_the_knowledge_society_Summary.pdf) (30.08.2014)
- Davey, A. (2013): The Library of the future: A response to Envisioning the library of the future URL:  
[http://www.artscouncil.org.uk/media/uploads/pdf/The\\_library\\_of\\_the\\_future\\_May\\_2013.pdf](http://www.artscouncil.org.uk/media/uploads/pdf/The_library_of_the_future_May_2013.pdf) (20.08.2014)
- Detez, J. (2014): Performance metrics towards 2030: Investigating news to measure and report on our activities URL:  
[http://www.plvn.net.au/sites/default/files/performance\\_metrics\\_towards\\_2030\\_0.pdf](http://www.plvn.net.au/sites/default/files/performance_metrics_towards_2030_0.pdf) (18.09.2014)
- Eco Communities: Welcome to ECO Communities (o.J.):  
<http://www.ecocom.org.uk/> (10.09.2014)
- ekz.bibliotheksservice GmbH (o.J.): ekz-Kundenbefragung 2014: Bibliotheken wählen ihre Zukunftsrollen URL:  
<http://www.ekz.de/unternehmen/aktuelles/news/news-artikel/ekz-kundenbefragung-2014-bibliotheken-waehlen-ihre-zukunftsrollen/> (10.11.2014)
- Garcia, J. (o.J.): About June URL:  
[http://www.junegarcia.com/June\\_Garcia/About\\_June.html](http://www.junegarcia.com/June_Garcia/About_June.html) (01.11.2014)
- Hendrix, J. (2010): Checking out the future: Perspectives from the Library Community on Information Technology and 21<sup>st</sup>-Century Libraries URL:  
[http://connect.ala.org/files/69099/ala\\_checking\\_out\\_the\\_pdf\\_93915.pdf](http://connect.ala.org/files/69099/ala_checking_out_the_pdf_93915.pdf) (15.09.2014)

- Huffington Post (o.J.): 3 D Printed in Harold Washington Library  
URL: [http://www.huffingtonpost.com/2013/07/09/3d-printers-harold-washington-library\\_n\\_3568554.html](http://www.huffingtonpost.com/2013/07/09/3d-printers-harold-washington-library_n_3568554.html) (19.10.2014)
- Jurong Regional Library (o.J.): Unique Services URL:  
<http://www.jurongregionallibrary.com/services.php> (23.10.2014)
- Klauser, H. (2012): Fünf Fragen an ... Gene Tan In: BIX Online 2012: Der Bibliotheksindex ein Sonderheft von B.I.T. Online (2012):  
URL: [http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user\\_upload/Media/Artikelsammlung/BIX\\_Magazin\\_2012\\_Teil\\_1.pdf](http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Media/Artikelsammlung/BIX_Magazin_2012_Teil_1.pdf) (25.10.2014)
- Levien, R. / American Library Association (2011): Confronting the future: Strategic Visions for the 21<sup>st</sup> Century Public Library URL:  
[http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/confronting\\_the\\_futu.pdf](http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/confronting_the_futu.pdf) (23.09.2014)
- Library Ranking Europe: (LRE): (o.J.): Libraries can achieve 1-6 Stars URL:  
<http://www.libraryranking.com/index2.html> (29.10.2014)
- Library Ranking Europe: (LRE): (o.J.): Mystery shopping in libraries ranking of European public libraries from a customer perspective  
URL: <http://www.libraryranking.com/index3.html> (29.10.2014)
- Library Ranking Europe: LRE: (o.J.): Why? URL:  
[http://www.libraryranking.com/aboutus\\_MO.html](http://www.libraryranking.com/aboutus_MO.html), (29.10.2014)
- List-Petersen, N.-E. (2011): Bibliothekskonzepte in Dänemark: Ein vorsichtiger Blick von/nach außen URL:  
[http://www.ekz.de/fileadmin/ekz-media/fortbildung/seminare/strategisch\\_steuern/Bibliotheken\\_strategisch\\_steuern.pdf](http://www.ekz.de/fileadmin/ekz-media/fortbildung/seminare/strategisch_steuern/Bibliotheken_strategisch_steuern.pdf) (20.08.2014)
- National Novel Writing Month (o.J.): How do I win NaNoWriMo? What are the prizes? URL:  
<http://nanowrimo.uservoice.com/knowledgebase/articles/329135-how-do-i-win-nanowrimo-what-are-the-prizes-is-th> ( 27.10.2014)
- National Novel Writing Month (o.J.): Sponsor Offers URL:  
<http://nanowrimo.org/sponsor-offers> (27.10.2014)

- Newmann, W. (2008): Third Generation Public Libraries: Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario URL: [http://www.mtc.gov.on.ca/en/publications/third\\_gen\\_libraries.pdf](http://www.mtc.gov.on.ca/en/publications/third_gen_libraries.pdf) (20.08.2014)
- Next Library (o.J.): Program 2015: Next Library – International Opening of Dokk1/New Library in Aarhus URL: <http://www.nextlibrary.net/program2015> (10.11.2014)
- Poustie, K. (1999): IT-Training: Eine neue Rolle für Öffentliche Bibliotheken URL: [http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-279288B9-D80C6565/bst/Poustie\\_Endfassung\\_Deutsch.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-279288B9-D80C6565/bst/Poustie_Endfassung_Deutsch.pdf) (23.10.2014)
- Rockenbach, S. (2004): Verführung zu Leben und Lernen in der Bibliothek- Die Idea Stores in London und die UB/LMB Kassel URL: [http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/en/media/Bibliotheksstipendium\\_Rockenbach.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/en/media/Bibliotheksstipendium_Rockenbach.pdf) (06.11.2014)
- Sabaratnam, J. (2013): Singapore Libraries: From bricks and mortar information anytime anywhere In: *IFLA Journal* Vol. 39 No. 3 URL: [http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-39-2\\_2013.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-39-2_2013.pdf) (23.10.2014)
- State Library New South Wales (2009): The bookends scenarios URL: [http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/docs/bookendsscenarios.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/bookendsscenarios.pdf) (15.09.2014)
- State Library of Queensland (2013): The Next Horizon: Vision 2017 for Queensland public libraries URL: [http://plconnect.slq.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0018/231408/Next-Horizon-Feb-2013.pdf](http://plconnect.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0018/231408/Next-Horizon-Feb-2013.pdf) (07-09-2014)
- State Library of Victoria (2006): Library User Census and Survey Project 2006: Report 1: Statewide Analysis and Comparisons URL: [http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Libraries\\_Building\\_Communi-](http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Libraries_Building_Communi-)

ties Online Survey Project/report 1 statewide analysis and comparisons.pdf (05.10.2014)

- St. Botolphs: (o.J.): About The Waiting Room  
URL: <http://st-botolphs.org/about/> (14.10.2014)
- The Aspen Institute: Communications and Society Program (2014):  
Rising to the challenge: Re-Envisioning Public Libraries URL:  
<http://www.aspeninstitute.org/publications/rising-challenge-re-envisioning-public-libraries> (15.10.2014)
- Thorhauge, J. (2013): Creating a model-program for the building of future public libraries and their role in culture led redesign of urban spaces URL: <http://library.ifla.org/102/> (15.08.2014)
- Umlauf, K. (2005): Berliner Handreichung zur Bibliothekswissenschaft, Heft 166: Standards und Profile für öffentliche Bibliotheken  
URL: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h166/h166.pdf> (03.09.2014)

### **Sonstige Quellen:**

- Band, B. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Großbritannien, E-Mail an die Verfasserin 27.09.2014 23:15
- Berndtson, M. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Finnland, E-Mail an die Verfasserin 28.09.2014 18:38
- Choh, L. N. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Singapur, E-Mail an die Verfasserin, 24.09 10:10
- Garcia, J. (2014): Telefonisches Gespräch mit der Verfasserin, 15.10.2014
- Hapel, R. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Dänemark, E-Mail an den Verfasser, 24.09.2014 13:10
- Hjelt, M. (2014): Persönliches Gespräch mit der Verfasserin, Frankfurt am Main, 09.10.2014
- Kallio, R. (2014): Persönliches Gespräch mit der Verfasserin, Frankfurt am Main, 09.10.2014
- Mackenzie, C. (2014): Zukunftsrollen von öffentlichen Bibliotheken in Australien, E-Mail an die Verfasserin 13.10.2014 01:35

## **Anlage A: Interview mit June Garcia**

Auszüge des Experteninterviews der Verfasserin mit June Garcia, Library Consultant aus Denver, am .15.10.2015.

***T.: If you think about a public library you know, what kind of activities are really popular?***

*Garcia:* Well, I would start with early literacy, activities, collections, programs for children from birth to age 5 in our country before they start school. These are very common and popular services in this country. Another very popular service in terms of customer use is the borrowing of popular materials like books, DVDs and now also the ability to stream from the library's collections or the library service. So there are e-books, to stream movies but the borrowing of popular fiction and non-fiction is still very popular for people of all ages and for adults as well.

***T.: So it is possible to stream videos and other music files from the library?***

*Garcia:* Yes.

***T.: So that is an offer from the library?***

*Garcia:* It is not in every library but it is very common in larger libraries and since I live in a large city that is one very popular service that the library offer here in the city.

***T.: To find out more about future roles of public libraries I have come across the following methods...***

*Garcia:* Oh I wanna go back to question one first:

Another thing is extremely popular is just accessing public computers. Where people are checking their e-mails, where they read their papers for school or where they are applying for jobs. Just accessing to the internet which is a free offer.

***Do you offer as well to teach people how to use the computer and the digital content?***

*Garcia:* Yes, many libraries offer classes and in communities like mine those classes' offers in English, Spanish and other libraries offers those classes in different languages as well.

But at least there are so many popular services and library offers but if you

look at what the most people use at least in my town these are the most popular.

***T.: What do you think about the Hacker-Maker-Spaces?***

*Garcia:* Yeah, there are becoming more common. There share some attributes: some libraries say they have a Maker-Space and they have a 3D Printer and maybe some computers with software. Others have Maker-Spaces and they have rooms to weave of fabric, kitchens for teaching people how to cook. So they are really learning spaces. But I think we don't have quite an understanding what the Maker-Space is. There are so many different types at the moment. If you said that to fifteen different libraries you will probably get at least eight different answers.

***T.: So if you had nothing to add, we will can go back to question 2...***

*Garcia:* Okay a few things:

Right now in the United States a community engagement is very very popular. They are focusing on public surveys, public meetings, focus groups, asking the public what they want now and what do they are wishing from the library what they haven't offer yet. So that public engagement is a really popular method at the moment. The other thing is really popular now is what is being called: "embedded librarians". Which is library staff actually serving boards and committees dealing with the community issues. So as an example if there was a community problem about homelessness somebody from the library might be serving on that committee as an active participant bringing library resources like libraries prospective. Or someone else maybe working on a committee that relates to economic development, another committee where someone is working on children literature or someone dealing with teen pregnancy. And there are all working together on the community issues.

So there are actually out in the community and working on community issues as part of their job and bringing their librarian skills and their libraries resources to them as a partner in solving that community problem.

***T.: Are the community from their site asking the library to get more involve with them or is it the library which wants to getting more involved in the Community?***

*Garcia:* I think it has to happen now that the library has to show now that they are a valuable partner and a valuable resource. And then the library will get to be known for doing this well often the request comes from outside. One of my colleague here in Colorado talked very fond about the community meeting that was getting ready to start and the chair person was looking around the room and said “We can’t start now the librarian is not here”. That is a really good example of being a key partner in that community of what they are doing. And the importance of the librarian being involved in that community.

***T.: Which library role will have a potential for the future and describe in a few words the ideal of the future roles of public libraries?***

*Garcia:* I think public libraries in this country have the opportunity to be more central to lifelong learning for people to all ages manly for adults. The fact that we provide the opportunity for people to learn at their own case to learn in a nonjudgmental way whatever they want to learn. That we are free if we start to structure our services in a way that the public understands what we can do with all our resources we have like the support of online learning. I think we can make learning in the community more effective. I think we have chances becoming learning centers. And we will support our customers in their learning because they want to do it. And also in ways that will be different that just learning out of books.

I don’t think that is gonna be easy. I think there are lots of librarians and lots of customers who are very comfortable with our current role of providing physical materials. And borrow books and different stuff from the library. And the librarian will help by organizing all the materials for the customers. And also helping find them and then putting it back on the shelf again. There is a degree maybe I call it comfort in that role that served us very well for years. And the idea of leaving that behind for something that is still defined like lifelong learning or the current creativity is something that some public libraries in this country that they haven’t convinced that is the right thing jet.

Back in the early nineties there were a lots of librarians who wasn’t so sure about why all the computer stuff has to be coming into the libraries. So

changes in some ways appears to be slow but in another ways it is really fast. So that is part of our future if we are bold enough to embrace it.

***T.: How will the roles of present public libraries be different to the Future roles of public libraries?***

*Garcia:* Well question five is a challenging one because I really believes that excellence and services have to be locally determined. That is about the question what is right about the city where I live is not necessarily right for another. It is depending on their resources, what kind of needs there are in the community.

I am a library consultant and I am talking to very different types of libraries. In some of these libraries the best and most important role the library can play is helping people learn how to read, helping people to get jobs and helping children stay in school as well.

In other public libraries they are doing advanced computer classes, they talking about online learning and cooperating with big colleges. So it is all over the place. So I think there isn't just one future role but of course lots of different future roles depending on local needs. And that need has to be compelled that the public thinks that is worth their tax dollars.

I think for the foreseeable future that libraries will continue to be in the lending business, well it don't has to be physical objectives it may be more electronic files such as e-books or streaming media. And I think that will be a role as long as the electronic files and offers will be expensive and there is a need to lend it from the library. Everybody getting taxed by public libraries but not everybody uses them. So there has to be enough of a sense of the voters that this is a good use of a public dollars. So if libraries become more marginalized by the services they offer it will be harder to justify those tax dollars and when you have a few tax dollars they make tough choices about what they do.

But I think at least for the foreseeable future that the lending is one of the services that will survive. I think the individual assistance providing the customers that they need will answer that question. Further how they can find the materials, it is showing how to use the computers where there is

helping to find their family history. I think that has to be a customer service function that will survive as long as there are public libraries.

I think we have to be much more effective with our online presents. Right now our websites are still too hard to use and people hardly find things. It is not as simple as Google or Amazon to type in whatever you want. In this country our websites are not that easy to understand. So that is a challenge.

***T.: Please think about a public library you know:***

***What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?***

*Garcia:* I think what libraries have done is to try to fit their collection more to the customers need. They also try not to let the customers wait too long for materials and services. So that the customers don't think "puh forget it, the library don't have anything I want so I just buy it on Amazon". That wouldn't be very helpful. They also cross trained their staff. And they really increase the technology use to their staff. So that the staff can provide more customers services. And they listen to their community and communicate with them, so they know what is needed. And they creating public spaces like cafés and meeting rooms or spaces in libraries that are created like hotel lobbies.

They creating a place where people want to be and want to go and the important thing: where they want to stay. They trying really to being a welcoming space.

***T.: To they involve their customers to design those spaces?***

*Garcia:* Jap, they do a little bit of both. If the space is really to give a place to an audience e.g. teenage spaces or other focus groups they ask them how to create it or ask them how they would like to have their own little space. But what they don't do is if they decided to have a café in the library they wouldn't ask the customers how they would have arrange that in the library. That is a process of the architecture and the library staff. But here most of the public libraries in the United States have library boards which were representers of the community or ether appointed and some are elected. And we have friends of the library groups who are active li-

brary supporters. So we have a built way to involve a certain amount of the public before people doing things and in many libraries those boards will have public presentations with the architect. So there is an opportunity to respond but not necessarily to sit down and draw a design on a blank page of paper.

***T.: Are public libraries in the USA are well prepared for the future?***

*Garcia:* Yes and no. Some are really good prepared and some are less. It is a difficult question to answer right now. Because with the economy going and getting bad in 2008 many libraries are funded with tax dollars had pretty big cuts in their project budgets. Many are still recovery those cuts: their lost staff, so they had kind of contract their services. Many of them had the chance to think so far to the future because they were occupied by dealing with this cuts and doing out the best of it. But most of them came out of the crises now. There is more forward thinking which is good because they were not thinking how they can go back of that they were doing but more of what they can change in the future and move forward. It is hard to answer this questions cause there is 10 000+ public libraries in this country. (...)

## **Anlage B: Interview mit Marja Hjelt und**

### **Roosa Kallio**

Auszüge des Experteninterviews der Verfasserinnen mit Marja Hjelt, zuständig bei der Stadtbibliothek Helsinki für digitale Bestände (HelMet – Helsinki Metropolitan), und Roosa Kallio, der Leiterin der Marketingabteilung, am 09.10.2014.

***T: In a public library I know, the following activities are really popular:***

*Kallio:* Despite the changing and the digitalization the most popular things are still lending books.

*Hjelt:* The digital contents like e-books and e-magazines are really popular in the future and now it is about 10% of e-books by title lending but it will rise to 50 % to 60%.

*Kallio:* I might also add like that it is getting more popular to using the library space as your own space and we are encourage our customers and even communicating that the library is their space not our space. We offer meetings and workshops and sort of urban workshops are becoming more popular but lending books is still a very popular activity.

***T: Which library role will have a potential for the future?***

*Kallio:* As a role I think it is important to say that we are not just a place for lending books that is also what I explained to a customer here earlier this morning. We are more like an educator of the society so throughout we have had an educational role and I think that will increase even more a role is to teach people how to use the IT systems, teach people how to use e-books and later they might buy them or borrow them from the library but it is our role to educate them in all the aspects the information society has to offer. So that is one very important role.

***T: How will the roles of present public libraries be different to the future roles of public libraries?***

*Kallio:* Well I think the role of a public library in Finland has been always really strong and I don't think it is diminishing because despite of economic difficulties at least for now we have had such wise politicians that we still

have money to develop a library network and library services and that is really important because what we do is developing something new all the time. So I think the role will further increase. But of course there is a small problem with the image of a library and often people don't know what different services we offer. So a marketing concept is really important, too.

*Hjelt:* And I think that also a library role is motivate people to take part in the library activities and their actions. Not that the customers stay in a passive role in just lending books. That they become more active and to create something with the library together. And also the cooperation with commercial partners is really important too. We are trying to create new services by involving commercial partners into the library activities.

***T: What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?***

*Kallio:* Well, I think this heavy development work that we do daily that is one important thing. And then we do also have a close cooperation with commercial partners and non-commercial partners like institutions and universities. I think the type of networking think we do is one important factor.

*Hjelt:* Yes, I do agree. The cooperation factor is really important.

***T: Are public libraries in Finland ready for the future?***

*Kallio:* Definitely yes, because for example here in Frankfurt City Helsinki library workers like Marja have been speaking about how we are so ahead of the rest countries in Europe with the e-book, e-journals lending and also the tablets. Like globally we are quite ahead and we are looking to the future more and one great factor that we are doing is that we have hired people like our digital and electronic specialists. So we are actually not just looking what is happening today but we are looking to the future. And what Marja also said is cocreation is a very important factor in concerning in our future that the customer can participate what we do for example in this week our customers can choose what kind of books they want.

*Hjelt:* I have actually an example of participatory of cocreation and we have 15000€ and our customer have the possibility at this week to select

English books to our collections and I got some study sticks just before I got here. They started Monday morning and there is over 10,000 visitors in our website and there is a 260, 000 voted books so now we can buy 106,000 books which have been voted.

*Kallio:* And this type of activity is one of so many examples were we just involve our customers. We have done so many which is really increasing. For example when we renovate a library the customers can come to this workshops and can decide that they want to change in their library. They can really take part. (...)

**Anlage C: E-Mail Antworten von Rolf Hapel / Dänemark; Christine Mackenzie / Australien; Ngian Lek Choh / Singapur; Barbara Band / Großbritannien; Marja Berndtson / Finnland**

**Antwort von Rolf Hapel, Dänemark:**

Dear Tina,

OK - here's some answers:

**1. In a public library I know, the following activities are really popular:**

Answer: Citizens Services (Passports, health insurance, drivers licenses),  
Maker culture (Makerspaces, Hackathons and Fablabs),  
Civic Society work by volunteers (Homework help, local history archives, literature, cafes, urban gardening etc).

**2. Which library role will have a potential for the future?**

Answer: The idea of the library as a flexible, modular entity that relates to the community by building partnerships and developing services bases on the ability to listen and respond to community needs.

**3. To find out more about future roles of public libraries I have come across the following activities:**

Answer: The "Next Library" conferences - started in 2009. Held biannually in Aarhus, Denmark with participants from more than 30 countries. The upcoming next library conference is to be held in September 2015 were also the new main library in Aarhus will be internationally inaugurated  
<http://www.nextlibrary.net/page/next-library-2015>.

***4. How will the roles of present public libraries be different to the future roles of public libraries?***

Answer: The present libraries are still very preoccupied with printed material. That will disappear gradually - only a fraction will remain (children's illustrated books and a few other genres). The future libraries will be focused on human beings and various formats for learning and meeting in the physical spaces. They will in scope be oriented towards democratic processes, user involvement in problem solving and innovation, co-creation and low intensive meeting spaces.

***5. Please think about a public library you know:***

***What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?***

Answer: A library I know has worked intensely with representation of digital material in the physical space, with user involvement in service development, with the meaning of space and how to develop it, with digital content and copyright issues, with digital infrastructure for libraries - and a lot of other relevant stuff! Guess what library I am thinking of...:-)

**Antworten von Christine Mackenzie, Australien:**

***1. In a public library I know, the following activities are really popular:***

Borrowing books and DVDs; attending children's programs such as story times; using pcs and Wi-Fi; computer classes; author talks; book clubs; studying and working.

***2. Which library role will have a potential for the future?***

Libraries will increasingly become community learning places where people can learn new skills in an informal way. They will also become more creative spaces where people can create their own content.

***3. To find out more about future roles of public libraries I have come across the following activities:***

Attending relevant conferences; reading what is happening in other libraries; visiting leading libraries to see what they are doing.

**4. How will the roles of present public libraries be different to the future roles of public libraries?**

They will be more proactive; more engaged with the community; more learning spaces.

**5. Please think about a public library you know:**

**What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?**

Strategic planning; research; developing maker spaces; developing more and better learning programs.

**Antworten von Ngian Lek Choh, Singapur:**

**1. In a public library I know, the following activities are really popular:**

Storytelling, user education programs, exhibitions, info literacy programs, loan of books, loan of e-books, access to digitized content of the library.

**2. Which library role will have a potential for the future?**

More collaboration amongst users visiting libraries, co-creation of content by users.

**3. To find out more about future roles of public libraries I have come across the following activities:**

-

**4. How will the roles of present public libraries be different to the future roles of public libraries?**

The basic functions will remain, libraries will always be meeting spaces for people to meet, talk and learn from each other, they get materials and info from libraries, both physical and digital, and they also attend all sorts of programs that libraries organize, to learn and relearn. What will increasingly be more popular and which is new will be - collaboration of users visiting libraries, between themselves, between them and library, using library facilities and resources, cocreation of new content based on what they get from libraries.

**5. Please think about a public library you know:**

***What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?***

They innovated relentlessly so that they can keep up with the changing lifestyles of users, and are always in the lookout for new ways to bring content into the hands of their users, 24 by 7, wherever they are.

**Antworten von Barbara Band, Großbritannien:**

**1. In a public library I know, the following activities are really popular:**

From personal observation, browsing and borrowing books is still very popular in public libraries, amongst all age groups. Parents with younger children enjoy the time they are able to spend in the library, teenagers and young adults like to use the space for studying, older users often spend time reading magazines and newspapers.

**2. Which library role will have a potential for the future?**

I think that libraries will continue to provide access to published works. They printed or electronic. I also think libraries will continue to be a much used community space and access to computers will play a large role in this.

**3. To find out more about future roles of public libraries I have come across the following activities:**

I keep up-to-date by reading various blogs and newsletters, not only from the library authorities and professional associations but also from the various activists and campaigners in the public library arena.

**4. How will the roles of present public libraries be different to the future roles of public libraries?**

I think the future roles will be more interactive, more hands-on with giving people advice and help, more collaborative.

**5. Please think about a public library you know:**

***What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?***

Self-Service but with staff around to assist and advise. Lots of community activities. Lots of displays highlighting various aspects of the stock. Wider range of resources.

**Antworten von Marja Berndtson, Finnland:**

**1. In a public library I know, the following activities are really popular:**

Borrowing different kind of material is still one of the main activities but it is getting less important.

Using the library premises for different kind of activities, for example working with laptops (with own or library's laptops), reading, group working, events, children programs like story hours, puppet theatre etc, makerspaces, fablabs, 3D printing.

**2. Which library role will have a potential for the future?**

Library is the place and activity for learning. Learning is not only to learn to read (but even that is still important when there seems to be growing amount of illiteracy...), but how to use computers, to study and to research, to work with hands (makerspaces, fablabs, knitting which seems to be very popular). Social meeting point, a safe place to meet people and to communicate, a place where everyone is equal, the library can even balance the contrasts in the society.

**3. To find out more about future roles of public libraries I have come across the following activities:**

The library is more about people than about media or technology. It means that libraries should not only concentrate to create a good collection or concentrate on technology but to think what people in that surrounding would need and to create the activities by analyzing and asking what is needed. This also means that libraries should differ more from each other. Libraries should also always be pioneers, a little bit ahead what happens in the society and offer something which surprises the users. So in the other hand libraries should listen to the citizens and fulfil their needs and on the other hand they should offer new things which the users cannot expect but which are important for them, however.

***4. How will the roles of present public libraries be different to the future roles of public libraries?***

Libraries have a more active and multi-faceted role in the society; they will become people's universities. Libraries will not anymore be places for collections but public spaces which citizens can use for different purposes. This means that libraries have to reserve more place for visitors and their different needs and for that reason libraries have to organize the collection in a more effective way.

***5. Please think about a public library you know:***

***What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?***

I think that many public libraries have already taken steps to the new direction. But much more should be done while very often it seems to be difficult to change the existing premises and activities and it is easier to be "modern" when totally new libraries are planned. On the other hand many elderly politicians and decision makers have an old-fashioned picture of libraries and they do not always accept this change. Librarians can have difficulties to get through the new ideas and to get resources for them.

## Anlage D: Fragebogen der Umfrage

Dear Sir or Madam,

Technological and societal changes have an influence on the future role of the public library. For my senior thesis I am therefore doing an international survey on future roles of public libraries.

With this survey, I would like to predict roles of public libraries in selected countries.

The answers will be kept confidential. I will use the information exclusively for the structural analysis in my thesis.

I would like to ask you to fill out the survey completely and as soon as possible. In this survey, there are no right or wrong answers.

Thank you really much for your collaboration!

In this survey I used parts of the German survey of the ekz.bibliotheksservice GmbH regarding customer satisfaction.

1. What I find special about public libraries is that...

2. Today, users of a public library want...

Please complete the following sentence!

3. In the future, users of a public library want...

Please answer the following sentence!

4. Today, librarians are...

Please complete the following sentence!

5. In the future, librarians will  
be...

Please answer the following  
sentence!

6. Please write down 2 words about the future public library which come  
straight to your mind.

7. In a public library I know, the following activities are really popular:

8. To find out more about future roles of public libraries I have come  
across the following methods:

9. Please describe in a few words the ideal of the future roles of public  
libraries!

10. Please rank the following future roles of public libraries according to  
their relevance naming the important roles first and the trivial ones last.

- Public community space
- Educational partner
- Creative and innovative space
- Information and knowledge hub
- Gaming and interaction provider
- political and social actor
- Space of cultural diversity
- Mediator of digital competence and technology
- Space of learning
- Central institution of reading support
- Community networker

11. In your opinion: Did you miss any important future roles of public libraries in question 10?

- Yes, the following:
- No

12. How will the roles of present public libraries be different from the future roles of public libraries?

Please answer the following question with 3 short statements!

13. Please think of a public library you know:

What have public libraries done to achieve the future roles they have identified?

14. Personal details:

Country of work:

I am working for the following library / institution:

What position do you hold at the library?

Gender:

Highest educational qualification:

14.1 Personal detail:

Please select your age:

Thank you very much for your collaboration!