

Sicherheitspersonal in Bibliotheken – Eine qualitative Untersuchung zur Rolle des Wachschutzes in Bibliotheken Deutschlands

Sara Juen

Kurzfassung: Wachdienste in deutschen Bibliotheken sind keine Seltenheit mehr und scheinen sich als Partner*innen im Alltag etabliert zu haben. Doch was genau macht das Sicherheitspersonal in Bibliotheken und warum braucht es sie überhaupt? Der folgende Artikel präsentiert die Ergebnisse einer Interview-Studie, welche zum Ziel hatte herauszufinden, wie Sicherheitspersonal in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden ist. Dazu wurden Interviews mit Personen geführt, welche in ihrer Bibliothek für den Wachschutz zuständig sind. Es stellte sich heraus, dass es zwischen den Bibliotheken Gemeinsamkeiten bezüglich der Anforderungen und Herausforderungen mit den Wachdiensten gibt, genauso aber auch unterschiedliche Herangehensweisen und bibliotheksspezifische Bedürfnisse. Diese Arbeit hatte zum einen das Ziel, eine Lücke in der aktuellen Forschung zu schliessen und zum anderen die Aufmerksamkeit auf eine Praxis zu lenken, die in deutschen Bibliotheken immer alltäglicher zu werden scheint.

Abstract: Security guards in German libraries are no longer a rarity and seem to have established themselves as partners in the daily business. But what exactly security staff do in libraries and why do they need them at all? The following article presents the results of an interview study that aimed to find out how security staff are integrated into the library as their workplace. For this purpose, interviews were conducted with people who are responsible for security in their library. It turned out that there are similarities between the libraries regarding the requirements and challenges with the security services, but also different approaches and library-specific needs. This work aimed on the one hand to fill a gap in current research and on the other hand to draw attention to a practice that seems to become more and more commonplace in German libraries.

Dieser Artikel¹ beruht auf meiner Masterarbeit, die ich im Fach Information Science am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Humboldt Universität zu Berlin geschrieben und im Juni 2022 erfolgreich verteidigt habe. Der Artikelschwerpunkt liegt auf den Ergebnissen der Untersuchung, andere Teile der Arbeit wurden stark gekürzt oder weggelassen.

¹ **Editorische Notiz**

In der vorliegenden Arbeit wird geschlechtersensible Sprache verwendet. Es werden geschlechtsneutrale Bezeichnungen oder der Asteriskus (Besucher*innen) eingesetzt. Eine mögliche Störung des Leseflusses wird für die inklusive Repräsentation aller Geschlechtsidentitäten hingenommen. Zitate werden unverändert verwendet.

1 Einleitung

Sicherheitspersonal scheint in Bibliotheken immer alltäglicher zu werden. Sie kontrollieren Taschen, gehen durch die Räume und schauen nach dem Rechten, sie schlichten Konflikte, helfen Nutzenden und sind Ansprechpersonen, wenn das Bibliothekspersonal längst im Feierabend ist. Manchmal arbeiten sie im Hintergrund und sind kaum wahrnehmbar, an anderen Orten stehen sie direkt an der Tür und sind die ersten Personen, die vom Bibliothekspublikum gesehen werden. Sie arbeiten in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken und sind aus vielen Einrichtungen nicht mehr wegzudenken. Verschiedene Untersuchungen bestätigen eine Zunahme von Sicherheitspersonal in öffentlichen und teil-öffentlichen Räumen (Frevel, 2012, S. 599; Kaufmann, 2017, S. 17).

Warum ist das so? Wozu brauchen Bibliotheken Wachschutz? Wie sind Sicherheitsdienste in Bibliotheken integriert? Wachdienst und die Offenheit einer Bibliothek ist das nicht ein Widerspruch? Wie sieht die Zusammenarbeit von Bibliotheks- und Sicherheitspersonal im Alltag aus? Diese und ähnliche Fragen der Autorin führten zu der Forschungsfrage: *Wie ist der Wachschutz in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden?*

Um die Forschungsfrage beantworten zu können, wurde die induktive Methode des qualitativen, teilstrukturierten Leitfadeninterviews gewählt. In die Analyse flossen die Daten von acht Interviews ein, die mit neun leitenden Angestellten von öffentlichen sowie wissenschaftlichen Bibliotheken aus ganz Deutschland geführt wurden. Die Gespräche offenbarten unterschiedliche individuelle Erfahrungen, doch gab es auch Themen, die alle Interviewten beschäftigten. Es zeigte sich, dass die Präsenz von Wachdiensten positive Effekte in Bibliotheken hervorruft. Allerdings wurde auch deutlich, dass die Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen Herausforderungen birgt und Verständnisbereitschaft von beiden Seiten erfordert.

Für die vorliegende Arbeit wurde eine umfangreiche Recherche in verschiedenen Themenfeldern durchgeführt, auf die im nächsten Kapitel eingegangen wird (Kapitel 2). Die Methodik und Vorgehensweise der Datenerhebung und -analyse wird in diesem Artikel kurz und zusammenfassend vorgestellt (Kapitel 3). Das Hauptaugenmerk liegt auf den Ergebnissen der Untersuchung, welche mit Zitaten der Interviewten vervollständigt werden, um die Erfahrungen der Teilnehmenden gebührend zu berücksichtigen (Kapitel 4). Anschließend folgt die Beantwortung der Forschungsfrage und es wird auf die Limitationen der Arbeit eingegangen (Kapitel 5), gefolgt vom Fazit mit einem Ausblick auf mögliche Problemstellungen und Forschungsvorhaben die zukünftig bearbeitet werden könnten (Kapitel 6).

2 Stand der Forschung

Um einen möglichst umfassenden Überblick zu dem spezifischen Thema *Sicherheitsdienste in Bibliotheken* zu erhalten, wurden im Vorfeld mehrere thematische Recherchen durchgeführt. Zu der konkreten Thematik wurde kaum Forschungsliteratur gefunden. Somit wurde die Recherche breiter angelegt und nach Literatur zum Themenkomplex *Sicherheit in Bibliotheken* gesucht. Hier ergaben sich mehr Treffer, allerdings beschäftigt sich ein Großteil der Titel eher mit den technischen Sicherheitsaspekten einer Bibliothek. Die Ergebnisse dieser beiden Recherchen werden zusammengefasst vorgestellt. Aufgrund der begrenzten Funde wurde in einem dritten Schritt

entschieden, noch die allgemeinere Thematik *Sicherheit im öffentlichen Raum* hinzuzuziehen und auch diese auf den Schwerpunkt Sicherheitsdienste zu untersuchen. Die Ergebnisse dieser Recherche werden als erstes vorgestellt.

2.1 Sicherheit im öffentlichen Raum

Das Themenfeld des öffentlichen Raumes wird in verschiedenen Disziplinen untersucht und diskutiert, dazu gehören unter anderem die Architektur, Stadtplanung, Soziologie beziehungsweise die Stadtsoziologie.

Anke Schröder (2021) stellt fest, dass der öffentliche Raum zwei Ebenen hat, einerseits der konkrete physische Raum und andererseits der soziale Raum (Schröder, 2021, S. 62). Sie sieht das Prinzip des subjektiven Handelns in öffentlichen Räumen durch die sich verbreitende Privatisierung in Gefahr. Vermehrte Konflikte im öffentlichen Raum haben die Nutzung dessen verändert. Die Relevanz von Sicherheit habe zugenommen. Schröder sieht die Auseinandersetzungen im öffentlichen Raum als einen Ausdruck aktueller gesellschaftlicher Herausforderungen (Schröder, 2021, S. 65).

Bernhard Frevel (2012) konstatiert, dass seit den 1990er Jahre die „Kriminalitätsfurcht“ in der Bevölkerung angestiegen ist und „ein Nachlassen des Sicherheitsempfinden“ stattgefunden hat, dass Frevel ebenso auf eine Zunahme von Konflikten im öffentlichen Raum zurückführt (Frevel, 2012, S. 593). Des Weiteren stellt der Autor die Erweiterung der „sicherheitsorientierten Kontrollkultur“ fest (Frevel, 2012, S. 607), die auf lokaler Ebene sichtbar wird, unter anderem durch den Ausbau von Videoüberwachung oder durch die vermehrte Anwesenheit privater Sicherheitsunternehmen (Frevel, 2012, S. 608). Auch Stefan Kaufmann (2017) stellt in seinem Beitrag *Das Themenfeld „Zivile Sicherheit“* fest, dass es einen „Aufstieg der Sicherheitsdienstleister“ gegeben hat und führt dies auf die Privatisierung von Infrastrukturen zurück (Kaufmann, 2017, S. 14).

Das Phänomen der unklaren Grenzen und Ausweitung von Überwachung durch private Wachdienste untersuchen auch Elisa Saarikkomäki und Anne Alvesalo-Kuusi (2019). Sie stellen einen weitgreifenden Wandel fest, vom Monopol der staatlichen Polizei zu einem pluralistischen System, in dem auch private Firmen Sicherheitsdienste anbieten können (Saarikkomäki & Alvesalo-Kuusi, 2019, S. 129). Laut Saarikkomäki und Alvesalo-Kuusi hat die Kommerzialisierung der Städte erhöhte Überwachung hervorgerufen. Die Frage dazu sei, dass marginalisierte Gruppen im öffentlichen Raum stärker überwacht werden, da ihre Anwesenheit unerwünscht zu sein scheine. Davon seien insbesondere Jugendliche betroffen (Saarikkomäki et al., 2019, S. 130). Auch eine Untersuchung aus Australien, in der ebenfalls die Interaktion zwischen Jugendlichen und Sicherheitsdiensten analysiert wurde (Morey, 1999), kommt zu dem Ergebnis, dass Jugendliche in öffentlichen Räumen mehr überwacht werden als andere Gruppen. Eine weitere Studie kommt zu dem Schluss, dass Sicherheitspersonal in der Lage ist, an öffentlichen Orten Kontrolle auszuüben, obwohl ihnen die rechtliche Autorität dafür fehlt (Kammersgaard, 2021).

2.2 Sicherheit und Wachschatz in Bibliotheken

Das Thema *Sicherheit in Bibliotheken* wird von vielen Publikationen hauptsächlich von der technischen Seite her behandelt. Es geht also um Katastrophen-, Brand- und Diebstahlschutz sowie

Bestandssicherung (Dohrmann et al., 2009; Jopp, 1991; McGinty, 2008; Robertson, 2014). Die Thematik des Sicherheitsdienstes wird in Fachbeiträgen teilweise angesprochen. Die Recherchen legen nahe, dass dieses Thema in der englischen Diskussion weiterverbreiteter ist, als in der deutschen.

In mehreren Artikeln wird festgestellt, dass sich die Bibliotheksnutzung und die Bedürfnisse der Besuchenden stark verändert haben, was nach Meinung der Autor*innen auch dazu führt, dass neue Sicherheitsaspekte hinzugekommen sind (McGuin, 2010; Reed, 2007; Trapskin, 2008). Steve Albrecht (2015) sieht die Zusammenarbeit mit der Polizei als entscheidend für die Sicherheit in der Bibliothek und ihre Anwesenheit als nützliches und langfristiges Abschreckungsmittel gegen „problematische Besucher*innen“ (Albrecht, 2015, S. 117). Privates Sicherheitspersonal wird als notwendig gesehen, allerdings geben die Autoren zu bedenken, dass passendes und gut ausgebildetes Wachdienstpersonal schwer zu finden sei (Albrecht, 2015, S. 77; Graham, 2011, S. 72–74). In amerikanischen Beiträgen wird des Öfteren empfohlen, eng mit der universitätseigenen Campuspolizei oder der staatlichen Polizei zusammenzuarbeiten (Lashley, 2007, S. 196; McGuin, 2010, S. 110).

Dieser Auffassung widerspricht der Artikel von Ben Robinson, der 2019 unter dem Titel *No holds barred: Policing and Security in the public library* erschienen ist. Robinson kritisiert, dass zu enger Zusammenarbeit mit Sicherheitsdienst und Polizei geraten wird und dass in nordamerikanischen Bibliotheken immer öfter permanente Polizeiposten eingerichtet werden. In diesem Szenario werde nicht bedacht, dass sich ein solcher Zusammenschluss negativ auf bestimmte Personengruppen auswirken kann. Untersuchungen außerhalb der Bibliotheks- und Informationswissenschaft haben gezeigt, dass Wachschutz- und Polizeipräsenz insbesondere bei Schwarzen, Indigenen, People of Color und anderen marginalisierten Gruppen negative psychologische Folgen haben kann (Robinson, 2019, o. S.). Der Autor schlägt vor, die Zusammenarbeit mit anderen Spezialist*innen wie Sozialarbeiter*innen oder Psycholog*innen in Betracht zu ziehen. Robinson stellt fest, dass die vorhandene Literatur zu Sicherheitsaspekten in Bibliotheken oftmals von Autor*innen verfasst wird, die einen Wachschutz- oder Polizeihintergrund haben und selten aus dem Bibliotheksumfeld stammen (Robinson, 2019, o. S.). Außerdem konstatiert er, dass es in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft kaum Literatur darüber gibt, wie sich Wachdienst- und Polizeiaufsicht in Bibliotheken auf marginalisierte Menschen auswirken kann. Robinson kommt zu dem Schluss, dass sich das Bibliothekswesen und insbesondere die Bibliotheks- und Informationswissenschaft interdisziplinär und kritisch mit der Rolle von Sicherheitspersonal und Polizei in Bibliotheken auseinandersetzen sollte, damit Bibliotheken weiterhin ein offener und sicherer Ort für alle Besuchenden darstellen (Robinson, 2019, o. S.).

Im deutschsprachigen Raum scheint die Zusammenarbeit mit der Polizei nicht in dem Ausmaß stattzufinden wie in den USA. Allerdings gibt es auch hier teilweise Tendenzen zu Empfehlungen in diese Richtung. Martin Eichhorn (2015) empfiehlt Bibliotheken, sich mit der örtlichen Polizei vertraut zu machen und diese bei Problemen auch um Präsenz vor Ort zu bitten (Eichhorn, 2015, S. 137–140). Der Autor stellt fest, dass Wachdienstpersonal in großen Öffentlichen Bibliotheken inzwischen verbreitet ist und durch das gestiegene Sicherheitsbedürfnis der Nutzenden deren Akzeptanz erhöht hat (Eichhorn, 2015, S. 136). In einem Interview für die Zeitschrift *BuB Forum Bibliothek und Information* (2016) erläutert der Autor ein Jahr später, dass er nicht damit rechnet, dass sich die Anzahl von Bibliotheken mit Sicherheitsdienst erhöhen wird. Er weist darauf hin, dass die Wachdienstmitarbeitenden oft schlecht ausgebildet seien und es von Ein-

zelpersonen abhängen, ob der Service einen Nutzen für die Bibliothek sei oder nicht (Eichhorn, 2016, S. 331).

Ulrike Verch (2006) kritisiert, im Zusammenhang mit der Sonntagsöffnung von Bibliotheken, den Einsatz von Sicherheitsdienstleistern, da das Outsourcing von Personal zwar finanzielle Vorteile bringen kann, die „Einflussmöglichkeiten der Bibliotheksleitung“ allerdings eingeschränkt werden (Verch, 2006, S. 110). Sie sieht es als problematisch an, wenn das Sicherheitspersonal allein in der Bibliothek tätig ist, da sie den Besucher*innen keine Fachauskünfte geben können und sich dies eventuell nachteilig auf die Beziehung mit Nutzenden auswirken könnte. Sie empfiehlt, einen Wachdienst „allenfalls zusätzlich oder ausschließlich für sicherheitsrelevante und technische Aufgaben“ zu engagieren (Verch, 2006, S. 110). Im Zusammenhang mit Sonntagsöffnungen oder allgemein erweiterten Öffnungszeiten von Bibliotheken wird der Wachschutz auch in anderen Artikeln erwähnt, meist als Alternativbesetzung für das Bibliothekspersonal (Christensen, 2017, S. 249; Emskötter, 2021, S. 377; Vorberg, 2009, S. 61).

In einem Vortrag mit dem Titel *Vom Nachtwächter zum Lernortmanager? – Neue Herausforderungen für das Qualitätsmanagement von Wachdiensten in wissenschaftlichen Bibliotheken* stellt Rolf Duden auf dem Bibliothekartag in Nürnberg 2015 neue Aufgabenfelder für Sicherheitspersonal vor und stellt sich der Frage, ob und wie Wachdienste diesen Anforderungen gerecht werden können. Anhand des Beispiels der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg definiert er die neuen Aufgaben für die Wachschutzmitarbeitenden. Er konstatiert, dass vermehrt „kommunikative, intellektuelle und technische Fähigkeiten gefordert“ sind, und dass sich die Wachschutzmitarbeitenden mit den Sicherheitskonzepten und dem gewünschten Umgang mit Nutzenden in der Bibliothek identifizieren müssen (Duden, 2015, S. 7). Außerdem stellt er mögliche Schwierigkeiten fest, die im Zusammenhang der neuen Aufgabenfelder entstehen können. Unter anderem werden die zu hohen Anforderungen erwähnt und/oder dass die Kapazitäten für den zusätzlichen Betreuungsaufwand in den Bibliotheken nicht vorhanden sein könnten (Duden, 2015, S. 17).

Was bei der Recherche und der Sichtung der vorhandenen Forschungsliteratur auffällt, ist, dass sie oft Lösungsansätze für Probleme liefert, die genauere Beleuchtung der Ursachen allerdings häufig versäumt wird. Weiter fällt auf, dass bei dem Thema *Sicherheit und Wachschutzpersonal in Bibliotheken* der oft sehr technisch behandelte Aspekt der Sicherheit meistens mehr Aufmerksamkeit erhält als die menschliche Seite dieser Thematik. Was gänzlich zu fehlen scheint, sind Untersuchungen und Berichte, welche die Herausforderungen und Vorteile des gemeinsamen Alltags von Bibliotheks- und Sicherheitsdienstpersonal beleuchten. Diese Lücke versucht die vorliegende Arbeit zu schließen.

2.3 Exkurs: *Bibliothek und Wachschutz* in der deutschen Presse

Im folgenden Kapitel werden einige Artikel der letzten Jahre vorgestellt, welche in der deutschen Tagespresse im Zusammenhang mit Sicherheitspersonal und Bibliotheken veröffentlicht wurden. Diese Zusammenfassung soll dabei helfen, die Herausforderungen von Bibliotheken genauer zu beleuchten und erläutern, welche Ereignisse dazu führen können, dass sich Bibliotheken für Wachschutz entscheiden.

2015 forderten die Mitarbeitenden der Helen-Nathan-Bibliothek in Berlin Neukölln einen Wachdienst für die Bibliothek, da in der Bibliothek unzumutbare Arbeitsbedingungen herrschten. Es

werden Vorkommnissen wie „Sex auf der Toilette, Brandstiftung, Beleidigungen und unflätiges Benehmen“ (Vieth-Entus, 2015, o. S.) beschrieben. Des Weiteren werde die Bibliothek für Drogengeschäfte genutzt und vor allem die weiblichen Mitarbeitenden werden von Jugendlichen, die diese nicht als Respektspersonen anerkennen, bedroht und sexistisch beleidigt (Vieth-Entus, 2015, o. S.). Aufgrund dieser Lage wurde entschieden, einen Sicherheitsdienst in der Bibliothek zu engagieren.

Der Westfälische Anzeiger berichtete im März 2017 in zwei Artikeln über den Einsatz eines Sicherheitsdienstmitarbeiters in der Zentralbibliothek Hamm. Eine Gruppe Jugendliche und junge Erwachsene fielen durch überhöhte Lautstärke, Pöbeleien und Drohungen auf. Ein Mitarbeiter eines externen Sicherheitsdienstes solle während der ganzen Öffnungszeiten Präsenz zeigen und die Lage beruhigen (Westfälischer Anzeiger, 2017a, o. S.). Der zweite Artikel berichtet, dass die Anwesenheit des Wachdienstmitarbeiters dazu geführt hat, dass die störende Gruppe ein angemessenes Verhalten angenommen hat und die Bibliothek weiterhin besucht (Westfälische Anzeiger, 2017b, o. S.).

Ein weiterer Fall, der Aufmerksamkeit in der Presse erlangte, waren zwei vermutlich rechte Attacken auf den Bibliotheksbestand der Bezirksbibliothek Tempelhof-Schöneberg in Berlin. rbb24 (2021) berichtete das erste Mal im August 2021 darüber, dass Mitarbeitende der Bibliothek zerstörte Bücher entdeckten, welche sich „inhaltlich kritisch mit rechten gesellschaftlichen Tendenzen auseinander[setzen]“ (Russew, 2021, o. S.). Außerdem waren Biografien aus dem Sozialismus betroffen. Der Leiter der Bibliothek erzählt im Artikel von früheren Vorfällen, wie Vandalismus mit rechten Botschaften oder Flyern mit rechtem Gedankengut, die in der Bibliothek platziert wurden. Weiter beschreibt er, dass der aktuelle Angriff eine „neue Qualität“ aufweise, weil die Bücher gezielt ausgesucht und zerschnitten wurden (Russew, 2021, o. S.). Im September 2021, berichtete rbb24 erneut von mutwillig zerstörten Büchern, welche dasselbe Themenspektrum behandelten wie die Exemplare bei dem Vorfall einen Monat zuvor. Aufgrund der Wiederholung der Vorfälle entschied sich die Bibliothek dazu, einen Wachdienst zu engagieren (rbb24, 2021, o. S.).

3 Forschungsdesign und methodisches Vorgehen

Die Aufgabe der vorliegenden Arbeit ist es herauszufinden, wie der Wachdienst in den Arbeitssort Bibliothek eingebunden ist. Aufgrund des Literatur- und Forschungsmangels zu diesem spezifischen Thema (Kapitel 2), bietet es sich an, mit Menschen zu sprechen, die mit dem Gegenstand vertraut sind. Da sich die Zusammenarbeit mit Sicherheitspersonal von Bibliothek zu Bibliothek unterscheidet und sich dieses Verhältnis am besten von involvierten Personen beschreiben lässt, wurde ein qualitativer Forschungsansatz gewählt. Wie Cornelia Helfferich (2011) betont, ist der Auftrag der qualitativen Forschung das Verstehen subjektiver Ansichten und es wird mit „sprachlichen Äußerungen“ als Gegenstand gearbeitet (Helfferich, 2011, S. 21).

Um sich dem Themenkomplex *Sicherheitsdienst in Bibliotheken* zu nähern, ist es unabdingbar, mit Personen zu sprechen, welche praktische Erfahrungen mit dieser Berufsgruppe im bibliothekarischen Arbeitsumfeld haben. Somit wurden für diese Arbeit Interviews mit leitenden Angestellten, die in direktem Kontakt zum Sicherheitspersonal stehen, in öffentlichen sowie wissenschaftlichen Bibliotheken geführt. Um einen möglichst großen Spielraum für individuelle Nachfragen zu haben und trotzdem auf vorbereitete Fragen zurückgreifen zu können, wurde die Methode

des teilstrukturierten Leitfadeninterviews gewählt. Die „Kernideen des teilstrukturierten Interviews sind die Orientierung an einem Leitfaden und der gleichzeitig flexible, aber durchgängig reflektierte Umgang mit dem Leitfaden“ (Werner, 2013, S. 130). Der Interviewleitfaden wurde nach dem SPSS-Prinzip von Cornelia Helfferich (2011) entwickelt. Diese Methode beinhaltet vier Schritte, das Sammeln, Prüfen, Sortieren und Subsumieren von Fragen (Helfferich, 2011, S. 182–185).

Aufgrund der COVID-19-Pandemie war klar, dass die Interviews für die vorliegende Arbeit nicht vor Ort geführt werden können. Es wurde entschieden, die Interviews digital mit Hilfe der Videokonferenzsoftware Zoom durchzuführen. Über die Mailingliste *Forumoeb* und die beruflichen Kontakte der Autorin wurden geeignete Personen für die Interviews gesucht. Es wurden auch Anstrengungen unternommen, Sicherheitsfirmen zu kontaktieren und um ein Gespräch zu bitten.

Es kamen acht Interviews zustande, an denen neun Personen beteiligt waren. Ein Interview wurde mit zwei Personen geführt. Die Interviewten sind alle zuständig für den Wachdienst ihrer Bibliothek. Die Stichprobe enthält vier Öffentliche Bibliotheken, von denen alle Stadtbibliotheken mit unterschiedlich großem Einzugsgebiet sind. Eine der Öffentlichen Bibliotheken ist Teil einer größeren Einrichtung. Vier weitere Bibliotheken sind wissenschaftliche Bibliotheken und mit einer Universität verbunden. Die untersuchten Bibliotheken, als Arbeitsort der Wachdienste, sind über ganz Deutschland verteilt. Es konnten leider keine Mitarbeitenden eines Sicherheitsdienstes für die Untersuchung gewonnen werden.

Die Interviews wurden Anfang November 2021 durchgeführt. Aufgrund einer Absage wurde am 15.12.21 ein weiteres Interview geführt. Die Interviews dauerten 30–45 Minuten und wurden aufgezeichnet. Anschließend wurden die Interviews mit Hilfe der Textanalysesoftware MAXQDA2020 transkribiert und anhand der *Thematic Analysis* nach Virginia Braun und Victoria Clarke (2006) analysiert. Diese Methode zeichnet sich dadurch aus, dass sie dabei hilft, Muster und Themen innerhalb der Daten zu identifizieren (Braun & Clarke, 2006, S. 79).

Für diesen Artikel wurden die Namen der Teilnehmenden, der Einrichtung und der Orte anonymisiert.

4 Ergebnispräsentation

Wie der Wachschatz in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden ist, möchte die vorliegende Untersuchung klären. Aus der Analyse der Interviewdaten ergaben sich folgende neun Kategorien, welche die Beantwortung der Forschungsfrage unterstützen:

- Eckdaten/Informationen über die Bibliothek
- Gründe für/gegen Wachschatz
- Die Aufgaben des Wachschatzes
- Die Einweisung des Wachschatzes
- Die Stellung des Wachschatzes in der Bibliothek
- Die Außenwirkung des Wachschatzes

- Positive Erfahrungen
- Negative Erfahrungen
- Probleme/Verbesserungswünsche

Im Folgenden werden die Ergebnisse anhand dieser Kategorien dargestellt. Im Sinne der qualitativen Forschung erfolgt erst die Analyse und Präsentation der einzelnen Erfahrungen, um anschließend Vergleiche vorzunehmen und zusammenfassend zu erläutern (Flick et al., 2019, S. 23). Es werden die Kenntnisse einzelner Personen sowie Gemeinsamkeiten der untersuchten Bibliotheken vorgestellt.

Die Interviews verdeutlichen, dass der Wachschatz in Bibliotheken vielseitige Aufgaben hat und sich die Intensität der Zusammenarbeit mit dem Bibliothekspersonal von Einrichtung zu Einrichtung unterscheiden kann. Alle Interviewteilnehmenden sehen einen Vorteil darin, Sicherheitspersonal als zusätzliche Fachkräfte in der Bibliothek zu beschäftigen. Allerdings wird diese Entwicklung auch differenziert und nicht ohne Skepsis betrachtet. Die Zusammenarbeit beinhaltet durchaus Herausforderungen, wie die Interviews gezeigt haben.

„Eigentlich ist die Erfahrung gut. Also es kostet viel Arbeit, es kostet viele Nerven, es ist immer wieder dranbleiben, immer wieder erklären, immer wieder sagen wir möchten es so haben, nein nicht so, ja wir stehen dafür da, nein es dürfen eigentlich im Normalfall alle in die Bibliothek, wir heißen alle willkommen. Das ist [...] eine Never-ending Story, aber im Großen und Ganzen [...] könnte ich mir den Betrieb des Hauses nur schlecht vorstellen ohne die Bewachung“ (Person8, 2021, Pos. 72).

4.1 Eckdaten/Informationen über die Bibliotheken

Während des Arbeitsprozesses wurden neun Themenbereiche identifiziert, welche die Interviews prägten. Ein Themenbereich, die Kategorie *Eckdaten/Informationen über die Bibliotheken* liefert Kontextinformationen zu den einzelnen Teilnehmenden und ihrem Arbeitsumfeld. Dieser Themenbereich hilft nur indirekt dabei, die Forschungsfrage zu beantworten, ist aber trotzdem wichtig, um die Erfahrungen der Teilnehmenden einordnen zu können.

An den Interviews nahmen vier wissenschaftliche und vier öffentliche Bibliotheken teil. In der Tendenz zeigt sich, dass wissenschaftliche Bibliotheken von Eröffnung an Sicherheitspersonal beschäftigen, im Gegensatz zu den Öffentlichen Bibliotheken, welche oft erst zu einem späteren Zeitpunkt Wachschatz engagierten.

Oft liegen die Bibliotheken in der Nähe des Bahnhofs. Es wird mehrfach erwähnt, dass es dadurch in der Bibliothek Probleme geben kann, zum Beispiel im Zusammenhang mit Drogen (Person2, 2021, Pos. 26; Person3, 2021, Pos. 64; Person5, 2021, Pos. 104).

In der Hälfte der Interviews wurde erwähnt, dass die Architektur des Bibliotheksgebäudes unübersichtlich gestaltet ist, zum Beispiel durch Zwischenebenen und/oder verwinkelte Raumstruktur. Dies betrifft sowohl Alt- wie auch Neubauten (Person1, 2021, Pos. 14; Person6, 2021, Pos. 34; Person8, 2021, Pos. 12; Person9, 2021, Pos. 17).

Außerdem wurden in den Gesprächen verschiedene Bibliothekskonzepte angesprochen, welche in dem besprochenen Haus umgesetzt werden oder wünschenswert wären. In allen Interviews

wird zum Ausdruck gebracht, dass die Bibliothek ein Ort für alle/offener Ort sein soll. Die Bibliothek als Lernort sowie dritter Ort wird erwähnt (Person4, 2021, Pos. 66 & 74) ebenso wie das Konzept der personalfreien Bibliothek *Open Library* (Person2, 2021, Pos. 20 & 22) und die 24-Stunden-Bibliothek (Person6, 2021, Pos. 14 & 18).

4.2 Gründe für/gegen Wachschutz

Die Notwendigkeit, Sicherheitspersonal in Bibliotheken einzusetzen, wird unterschiedlich begründet. Auch die Bedenken, die einen solchen Schritt begleiten, sind verschieden. Alle untersuchten Bibliotheken haben eine externe Firma mit der Aufgabe des Wachschutzes betraut und die Aufträge werden regelmäßig neu ausgeschrieben, wie im Öffentlichen Dienst üblich. Hieraus ergaben sich zwei Positionen, die von verschiedenen Interviewten geteilt werden. Es wird positiv gesehen, dass durch die externe Firma eine gewisse Ausfallsicherheit gewährleistet wird, da es der Sicherheitsfirma obliegt, sich zum Beispiel bei Krankheit von Mitarbeitenden um Ersatz zu kümmern. Außerdem wären die Bibliotheken nicht in der Lage, so viele Stellen selbst zu besetzen (Person6, 2021, Pos. 102; Person8, 2021, Pos. 28; Person9, 2021, Pos. 49).

Andererseits entstehe durch die Ausschreibungen und dem damit verbundenen Wechsel von Firmen ein hoher Arbeitsaufwand für die Bibliotheken. Aufgrund der sich regelmäßig wiederholenden Einweisungen für neue Mitarbeitende, ist ein stetiger Dialog darüber, was die Bibliotheken vom Sicherheitspersonal erwarten, welche Aufgaben sie übernehmen sollen und welches Verhalten und Auftreten gewünscht ist, nötig (Person4, 2021, Pos. 36; Person5, 2021, Pos. 124; Person8, 2021, Pos. 72; Person9, 2021, Pos. 75).

Viele Gründe, die für einen Wachdienst sprechen, beziehen sich auf die Unterstützung in der Bibliothek. Die wissenschaftlichen Bibliotheken kontrollieren oft strenger, welche Gegenstände mit in die Bibliothek genommen werden dürfen. Für diese Eingangskontrolle benötige die Bibliothek die Hilfe des Wachdienstes (Person1, 2021, Pos. 10). Der Wachschutz wurde bei einigen Bibliotheken zum Thema, als die Öffnungszeiten verlängert werden sollten (Person1, 2021, Pos. 10; Person2, 2021, Pos. 20; Person6, 2021, Pos. 14; Person9, 2021, Pos. 11).

„Es wurde dann mehr in den Nullerjahren mit der Verlängerung, mit den zunehmenden Verlängerungen der Öffnungszeiten, dass wir, ich glaub 2006 haben wir sonntags länger geöffnet und Sonntagsöffnung eingeführt. Wir haben dann die Öffnungszeiten vor fünf oder sechs Jahren bis 24 Uhr verlängert und diese Randzeiten wurden immer mehr mit dem Wachdienst bewacht“
(Person9, 2021, Pos. 11).

Während der Analyse fiel auf, dass einige Bibliotheken Sicherheitspersonal einstellen, um die erweiterten Öffnungszeiten ohne Bibliothekspersonal abdecken zu können, den Wachdienst aber während der Zeiten mit Personal nicht benötigen (Person2, 2021, Pos. 22; Person6, 2021, Pos. 18). Andere Bibliotheken wiederum benötigten den Wachdienst für die gesamten Öffnungszeiten (Person1, 2021, Pos. 10; Person3, 2021, Pos. 16; Person4, 2021, Pos. 66; Person5, 2021, Pos. 30; Person8, 2021, Pos. 16; Person9, 2021, Pos. 11).

Die Unterstützung und Entlastung des Bibliothekspersonals durch Sicherheitspersonal war ein wiederkehrendes Thema in den Gesprächen. So werden potenzielle Konfliktsituationen oft von

den Mitarbeitenden des Wachdienstes geklärt, dies bedeute weniger Stress für die Bibliotheksangestellten (Person2, 2021, Pos. 52; Person4, 2021, Pos. 30; Person8, 2021, Pos. 70).

Es wurde in mehreren Interviews erwähnt, dass die Bibliothek zu einer der meistbesuchten Kultureinrichtungen der Stadt gehört und ein beliebter Aufenthaltsort ist, weswegen sich unterschiedliches Publikum in sehr großer Anzahl in den Bibliotheken aufhält (Person4, 2021, Pos. 6; Person5, 2021, Pos. 16; Person8, 2021, Pos. 90 & 92). Um den Interessenausgleich der verschiedenen Gruppen und eine Grundordnung zu gewährleisten, wurde ein Wachdienst eingestellt. Bei den Öffentlichen Bibliotheken war, bis auf eine, der Sicherheitsdienst nicht von Anfang an miteingeplant, sondern wurde aufgrund von Veränderungen zu einem späteren Zeitpunkt engagiert.

Obwohl alle Interviewten die Notwendigkeit dafür sehen, Sicherheitspersonal in ihren Bibliotheken zu beschäftigen, bestehen oder bestanden auch Zweifel, ob eine Bibliothek mit Wachschutz überhaupt vorstellbar ist oder ob dies nicht der Idee einer Bibliothek als offenes Haus widerspricht (Person2, 2021, Pos. 32; Person4, 2021, Pos. 28).

4.3 Die Aufgaben des Wachschutzes

Die Aufgaben des Sicherheitspersonals in Bibliotheken sind vielseitig. Sie reichen von der Publikumsaufsicht bis hin zu der Überwachung von Brandschutzanlagen. Es sind viele einzelne Pflichten, denen die Mitarbeitenden des Wachdienstes nachkommen müssen. Die Hauptaufgaben in den Bibliotheken sind bei allen untersuchten Einrichtungen in etwa gleich.

In den folgenden Beschreibungen wird nicht auf die corona-spezifischen Aufgaben eingegangen, da diese einer Ausnahmesituation geschuldet sind und nicht zu den vorgesehenen Pflichten des Wachdienstes gehören. Nur so viel, alle Interviewten bestätigten, dass das Sicherheitspersonal dafür zuständig war, die Eingangskontrolle, die das Überprüfen von Zertifikaten, Tests und Masken beinhaltete, durchzuführen.

In allen untersuchten wissenschaftlichen Bibliotheken und in einer Öffentlichen Bibliothek ist das Sicherheitspersonal für die Eingangs- und/oder Ausgangskontrolle zuständig. Diese ist unterschiedlich stark ausgeprägt. Der Wachschutz kontrolliert in diesen Bibliotheken, aufgrund der Hausordnung, welche Gegenstände in die Bibliothek oder Teile der Bibliothek mitgenommen werden (Person1, 2021, Pos. 12; Person3, 2021, Pos. 30; Person9, 2021, Pos. 15). Außerdem greift der Wachdienst ein, wenn die Buchsicherungsanlage anschlägt (Person6, 2021, Pos. 42; Person8, 2021, Pos. 16; Person9, 2021, Pos. 19), betreut die Schließfächer (Person1, 2021, Pos. 12; Person3, 2021, Pos. 30), hilft bei Problemen mit den Ausleih- und/oder Rückgabeautomaten (Person1, 2021, Pos. 40; Person8, 2021, Pos. 16) und ist bei Erstfragen ansprechbar (Person9, 2021, Pos. 15).

Dies bildet einen starken Kontrast zu den analysierten Öffentlichen Bibliotheken, dort wird darauf geachtet, dass sich der Wachdienst *nicht* im Eingangsbereich befindet und wenn doch, dann im Hintergrund (Person2, 2021, Pos. 32; Person4, 2021, Pos. 28; Person5, 2021, Pos. 90; Person8, 2021, Pos. 34). Eine interviewte Person beschrieb es so: „[A]uf keinen Fall wollten wir die unten an der Tür stehen haben, weil es für mich ganz wichtig ist, dass der Zugang zur Bibliothek frei ist“ (Person4, 2021, Pos. 28).

Darauf zu achten, dass die Hausordnung eingehalten wird, ist in allen untersuchten Bibliotheken die Aufgabe des Sicherheitspersonals, genauso wie regelmäßige Rundgänge durch das Haus, auf den manchmal sehr großen und unübersichtlichen Flächen der Bibliotheken, um gegebenenfalls Besucher*innen auf die geltenden Regeln aufmerksam zu machen und den Besuchenden ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln.

Außerdem ist das Sicherheitspersonal dafür zuständig, dass Diebstähle, Vandalismus und andere Arten von Straftaten verhindert werden (Person1, 2021, Pos. 12; Person2, 2021, Pos. 50; Person5, 2021, Pos. 118) und Situationen, die zu eskalieren drohen, entschärft werden. Auch bei bereits bestehenden Konfliktsituationen soll der Wachdienst eingreifen (Person1, 2021, Pos. 12; Person3, 2021, Pos. 30; Person6, 2021, Pos. 42; Person9, 2021, Pos. 47).

Auf die Frage, wen oder was der Wachdienst beschützt, stand der Personenschutz im Mittelpunkt der Antworten. Zum einen schützt der Wachschatz die Mitarbeitenden der Bibliothek, wenn diese in eine Konfliktsituation mit Nutzenden geraten oder von diesen bedrängt werden (Person1, 2021, Pos. 28; Person3, 2021, Pos. 72; Person4, 2021, Pos. 118; Person8, 2021, Pos. 64), zum anderen schützt das Sicherheitspersonal aber auch die Nutzenden voreinander, falls diese in Konflikte geraten (Person1, 2021, Pos. 28; Person3, 2021, Pos. 72; Person5, 2021, Pos. 118; Person7, 2021, Pos. 80).

Der Gebäude- und Bestandsschutz wurde auch als Aufgaben des Sicherheitspersonals genannt. Wie vielfältig die Aufgaben im Gebäudeschutz sind, hängt davon ab, wie sehr der Wachschatz in die Betreuung der technischen Anlagen eingebunden ist. Der Bestandsschutz hat insgesamt eine eher untergeordnete Rolle. Der Wachdienst ist auch dafür zuständig, Diebstähle zu verhindern, aber wenn es um die Schutzfunktion geht, werden die Medien nicht als Priorität gesehen (Person1, 2021, Pos. 28; Person4, 2021, Pos. 72; Person7, 2021, Pos. 80 Person8, 2021, Pos. 64).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der Wachdienst in Bibliotheken zum einen Aufgaben übernimmt, um das Bibliothekspersonal zu entlasten und dafür zu sorgen, dass die Nutzenden ihren unterschiedlichen Interessen nachgehen können, ohne andere dabei zu stören oder gegen die Hausordnung zu verstoßen. Andererseits kümmert sich der Wachschatz um die Gebäudesicherheit und die damit anfallenden Aufgaben.

4.4 Die Einweisung des Wachschatzes

Die Einweisung oder Einarbeitung der Wachdienstmitarbeitenden läuft in den Bibliotheken unterschiedlich ab. Sie reichen von sehr umfangreichen Konzepten, welche beinhalten, dass viele Gespräche geführt werden, ausführliche Unterlagen vorhanden sind, und dass in der Ausschreibung schon festgehalten wird, wie viele Stunden für die Einarbeitung berechnet werden sollen (Person9, Pos. 25), bis hin zu Bibliotheken, die wenig bis keinen Einfluss darauf haben, wie das Sicherheitspersonal eingewiesen wird (Person1, 2021, Pos. 14; Person3, 2021, Pos. 46).

„Hmm, das ist so ein bisschen ein Knackpunkt. Es ist bei uns ja nicht oft so, dass wir einen Wechsel haben und wenn, informiert sich der Wachschatz eigentlich gegenseitig. Dass sie sich selbst einweisen, also, dass der Kollege, der die Schicht übernimmt, eigentlich einen Tag vorher kommt und von dem Stammpersonal eingewiesen wird. Da haben wir eigentlich nicht wirklich was mit zu tun, [...] wir werden eigentlich in der Regel nur aktiv, wenn was schief läuft, dass

wir sagen, wir nehmen die nochmal zur Seite“
(Person1, 2021, Pos. 14).

Es gibt unterschiedliche Ebenen bei der Einweisung von Sicherheitspersonal. Zum einen gibt es die Besprechungen und Vereinbarungen mit den Vorgesetzten in der Wachschutzfirma und zum anderen die Einarbeitung der Mitarbeitenden vor Ort. Bei den wissenschaftlichen Bibliotheken, die in dieser Arbeit untersucht wurden, handelt es sich um Bibliotheken, die an eine Universität angeschlossen sind. In den meisten Fällen ist der Wachdienst für die gesamte Universität zuständig und nicht nur für die Aufsicht in der Bibliothek. Dies bedeutet, dass die Bibliotheken keinen großen Einfluss oder Mitspracherecht im Auswahlverfahren haben (Person1, 2021, Pos. 10; Person3, 2021, Pos. 40; Person6, 2021, Pos. 58 & 60).

Alle Interviewten sind sich einig, dass viele und fortlaufende Gespräche mit dem Sicherheitspersonal wichtig sind, um diesem den gewünschten Umgang in einer Bibliothek näherzubringen. Es wird Wert darauf gelegt, dass die Wachdienstmitarbeitenden „den Geist des Hauses verstehen“ (Person4, 2021, Pos. 38) und es wird in aktiver Arbeit versucht den „Servicegedanken“ (Person8, 2021, Pos. 32) und das „Selbstverständnis“ (Person5, 2021, Pos. 52) der Bibliothek weiterzugeben.

Diese Bemühungen rühren auch daher, dass viele der Interviewten festgestellt haben, dass es nicht immer einfach ist, die gewünschten Verhaltensweisen oder das Selbstbild einer Bibliothek, Personen zu erklären, die ohne den Hintergrund einer bibliothekarischen Ausbildung in einer solchen Einrichtung arbeiten. Dies kann zu Verständnis- und Umsetzungsproblemen, die Aufgaben betreffend, führen.

„[W]eil diese Wachleute ja mit einem ganz anderen Hintergrund kommen, die haben... , die bewachen ja meistens ganz andere Objekte als eine Bibliothek. Also, es ist ja ein Unterschied, ob jemand Wachschutz macht vor einer Diskothek oder bei einer Messe oder der Eine, der vorher hier im Bahnhof eingesetzt [wurde]. Das ist ja eine ganz andere Art, mit den Menschen umzugehen und es ist schon immer wieder eine Aufgabe, dem klarzumachen, so, das ist unser Selbstverständnis, das hat ja ein Stück weit auch mit Toleranz zu tun. [...] [W]ir wissen, dass unser Publikum heterogen ist, und dass wir das akzeptieren und das muss man denen schon auch immer wieder klar machen“
(Person5, 2021, Pos. 52).

Außerdem wird die Wichtigkeit betont, dass auch die Ansprechperson in der Sicherheitsfirma eine Vorstellung vom Selbstbild der Bibliothek hat und was sie von den Mitarbeitenden erwartet (Person2, 2021, Pos. 56; Person8, 2021, Pos. 74).

Des Weiteren wird das Thema *Soft Skills*, also Umgangsformen, Ausdrucksweise und allgemeines Verhalten von Sicherheitspersonal gegenüber den Nutzenden, mehrfach angesprochen (Person2, 2021, Pos. 41; Person3, 2021, Pos. 54; Person8, 2021, Pos. 42). Die Interviewten erwarten von den Wachdienstmitarbeitenden, dass sie freundlich, respektvoll und offen auf die Bibliotheksbesucher*innen zugehen. Die Umsetzung dieser Erwartungen wird teilweise als nicht ganz einfach angesehen.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass sich die Einweisungen von Sicherheitspersonal in den einzelnen Bibliotheken stark unterscheiden, allerdings scheinen sie bei allen einen hohen Arbeitsaufwand zu verursachen. Gemeinsam haben sie, dass Wert auf gute Umgangsformen bei den Mitarbeitenden des Wachdienstes gelegt wird und es scheint ein Bedürfnis zu geben, diesen auch die Vision und die Werte der jeweiligen Bibliothek näher zu bringen.

4.5 Die Stellung des Wachschutzes in der Bibliothek

„Ja, das wäre schon schön, wenn man das schaffen würde, ein Team zu bilden, was so auf der gleichen Grundlage arbeitet, sozusagen mit dem gleichen Berufsethos. Mit der gleichen Vorstellung davon, wie unser Verhältnis zu unseren Kunden sein soll. Ja, so ein, ich weiß nicht, ich würde jetzt sagen, so einen gemeinsamen Spirit einfach [...]. Das wäre schön, wenn daran die Security auch Teil hätte“
(Person5, 2021, Pos. 148).

Die Tatsache, dass der Wachdienst in allen Bibliotheken über eine externe Firma beschäftigt wird, ist ein Thema, welches nicht nur den Einstellungs- und Einweisungsprozess beeinflusst, sondern auch das Zusammengehörigkeitsgefühl und die Zusammenarbeit mit den Bibliotheksmitarbeitenden zu prägen scheint. Die Personen arbeiten zwar alle im und für dasselbe Haus, haben aber verschiedene Aufgabenschwerpunkte und unterschiedliche Arbeitgeber*innen. Die Bibliotheken gehen unterschiedlich damit um. Die einen versuchen das Sicherheitspersonal mehr ins Team einzubeziehen, andere bevorzugen die klare Trennung.

Wie die Bibliotheken dies handhaben, hängt auch davon ab, wie sehr sich die verschiedenen Arbeitsbereiche im Alltag überschneiden. In einigen Bibliotheken ist der Wachdienst zum Beispiel nur zu den Uhrzeiten ohne Bibliothekspersonal da (Person2, 2021, Pos. 66; Person7, 2021, Pos. 22) oder es gibt eine räumliche Trennung der Arbeitsplätze, die es erschwert, dass die Wachschutz- und Bibliotheksmitarbeitenden sich als Team verstehen (Person3, 2021, Pos. 24; Person9, 2021, Pos. 35).

Bei anderen Bibliotheken wiederum ist das Sicherheitspersonal mehr in die Abläufe der Bibliothek eingebunden und es kommt vor, dass Mitarbeitende des Wachdienstes, die schon länger in der Bibliothek arbeiten auch bibliotheksspezifische Aufgaben übernehmen. Zum Beispiel helfen sie Nutzenden mit den verschiedenen Automaten (Person1, 2021, Pos. 40; Person8, 2021, Pos. 16) oder beantworten einfache Fragen in Bezug auf die Bibliothek (Person7, 2021, Pos. 20; Person9, 2021, Pos. 15).

Das Verhältnis zwischen den Mitarbeitenden der Bibliothek und des Sicherheitsdienstes scheint nicht immer einfach zu sein. Obwohl alle Interviewten bestätigten, dass sie um ein kollegiales Miteinander bemüht sind, scheint es im Alltag gewisse Herausforderungen zu geben. Der Wachschutz bedeutet eine Entlastung für das Bibliothekspersonal, dadurch muss aber darauf geachtet werden, dass die Bibliotheksmitarbeitenden unliebsame Aufgaben nicht nur an den Wachdienst abgeben, sondern die Aufgaben auch weiterhin selbst ausführen (Person4, 2021, Pos. 30; Person9, 2021, Pos. 89).

„[F]ür uns ist es wirklich eine Entlastung, weil man auch die Konflikte auslagert. Also, wenn ich jetzt eine Gruppe Jugendliche zur Ordnung rufen muss, das ist natürlich unangenehm und

macht Stress und es ist einfacher, wenn ich den Sicherheitsdienst bitten kann, da mal vorbei zu gehen [...]. Und das ist, finde ich, aber auch wieder ambivalent, weil ich sage, aus meinem Laden schmeiße ich die Leute raus. Also wir haben da die Verantwortung, wir können das auch nicht komplett delegieren an den Sicherheitsdienst. [...] Aber die Versuchung ist groß, dass man alles auf den Sicherheitsdienst dann abwälzt, was irgendwie unangenehm ist oder mit der Durchsetzung der Regeln zu tun hat. Da muss man ein bisschen drauf achten“ (Person4, 2021, Pos. 30).

In den Gesprächen machte es den Anschein, als ob teilweise bewusst zwischen Bibliotheks- und Sicherheitsdienstmitarbeitenden Unterschiede gemacht werden. Diese Unterschiede scheinen eher von den Angestellten selbst auszugehen und weniger vom Publikum, welches oft alle Personen als Mitarbeitende der Bibliothek wahrnimmt (Person9, 2021, Pos. 43). Es werden aber auch kollegiale Verhältnisse geschildert. Wichtig ist es den Interviewten auch, dass alle Mitarbeitenden in der Bibliothek sich bewusst sind, dass man ein gemeinsames Ziel verfolgt, und dass ein Vertrauensverhältnis geschaffen wird (Person2, Pos. 90; Person4, 2021, Pos. 92; Person5, 2021, Pos. 148). Es wird in den Interviews mehrfach erwähnt, dass die Fluktuation bei den Sicherheitsfirmen und der damit verbundene Wechsel der Wachdienstmitarbeitenden in den Bibliotheken den Aufbau eines guten Verhältnisses erschwert (Person2, 2021, Pos. 90; Person3, 2021, Pos. 56; Person4, 2021, Pos. 60; Person8, 2021, Pos. 74).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Sicherheitspersonal in den Bibliotheken verschieden stark in das Team der Bibliotheksmitarbeitenden eingebunden wird. Die Untersuchung scheint darauf hinzudeuten, dass die unterschiedlichen Arbeitgeber*innen es dem Personal, trotz der Arbeit in und für dieselbe Einrichtung, erschweren, sich als gemeinsames Team zu sehen. Nichtsdestotrotz sind die Bibliotheken um kollegiale und vertrauensvolle Arbeitsverhältnisse bemüht.

4.6 Die Außenwirkung des Wachschutzes

Ein Umstand, der das Bibliothekspersonal von Sicherheitsdienstmitarbeitenden nach außen hin unterscheidet, ist, dass die Angestellten des Wachdienstes meistens Berufskleidung tragen. Dies kann ein Anzug sein oder ein T-Shirt, das mit einem Logo oder einem Schriftzug auf die Firma hinweist, für die sie arbeiten (Person4, 2021, Pos. 28; Person5, 2021, Pos. 62; Person7, 2021, Pos. 87; Person8, 2021, Pos. 60; Person9, 2021, Pos. 37). Abgesehen davon, dass sie dieser Umstand von dem Bibliothekspersonal abhebt, scheint es auch dazu zu führen, dass sie eine gewisse Autorität ausstrahlen, die anderen Mitarbeitenden zu fehlen scheint (Person1, 2021, Pos. 26; Person2, 2021, Pos. 54; Person4, 2021, Pos. 28). Hierzu zählt auch, dass das Sicherheitspersonal ein anderes Auftreten hat; dies wird auf ihre Ausbildung zurückgeführt (Person5, 2021, Pos. 62).

Ein sehr wichtiger Aspekt, der die Außenwirkung von Wachdienstmitarbeitenden in der Bibliothek betrifft, ist das Sicherheitsgefühl, das den Besucher*innen, aber auch dem Bibliothekspersonal vermittelt wird. Dieser Umstand wurde in allen Interviews angesprochen. Es wurden verschiedene Begebenheiten oder Situationen genannt, in denen sich die Menschen in der Bibliothek sicherer fühlen, wenn Sicherheitspersonal anwesend ist. Durch die Hausrundgänge der Wachschutzmitarbeitenden wird den Nutzenden das Gefühl vermittelt, dass sich jemand um ihre Sicherheit kümmert (Person3, 2021, Pos. 24; Person4, 2021, Pos. 72; Person9, 2021, Pos. 67). Mehrfach genannt wurde auch, dass sich die Besucher*innen gerade in den Abend- und

Nachtstunden sicherer fühlen, wenn Sicherheitspersonal präsent ist (Person2, 2021, Pos. 74; Person3, 2021, Pos. 72; Person9, 2021, Pos. 67). Durch die Anwesenheit des Sicherheitspersonals haben sowohl das Personal wie auch das Publikum Ansprechpersonen, falls es zu unangemessenem Verhalten oder kritischen Situationen kommt (Person3, 2021, Pos. 72; Person4, 2021, Pos. 42 & 72; Person5, 2021, Pos. 144).

Des Weiteren sind die Wachdienstmitarbeitenden in einigen Bibliotheken die ersten Kontaktpunkte und somit die ersten Personen, die von Besucher*innen gesehen werden (Person6, 2021, Pos. 90; Person1, 2021, Pos. 34; Person3, 2021, Pos. 40; Person8; 2021, Pos. 16; Person9, 2021, Pos. 15). Diese Tatsache wird nicht unkritisch gesehen. Die Interviewten erzählen auch, dass das Sicherheitspersonal das „Gesicht der Bibliothek“ (Person1, 2021, Pos. 12) ist und die Bibliothek nach außen repräsentiert (Person4, 2021, Pos. 96). Aus diesem Grund wünschen sich die Bibliotheksleitungen, dass alle Mitarbeitenden den Besucher*innen respektvoll, freundlich und offen begegnen (Person4, 2021, Pos. 98).

Außerdem waren sich die meisten befragten Personen einig, dass das Sicherheitspersonal einige Menschen davon abhalten könnte, in die Bibliothek zu kommen. Zum einen könnte dies Personen betreffen, die „unter Autorität schon mal gelitten“ (Person1, 2021, Pos. 26) haben oder Menschen, die einen Fluchthintergrund haben, „weil die einfach eine andere Erfahrung gemacht haben mit solchen Personen“ (Person8, 2021, Pos. 54). Zum anderen können auch Leute abgehalten werden, die „scurrile Absichten“ (Person2, 2021, Pos. 74) haben oder in der Bibliothek, aufgrund ihres Verhaltens, nicht gerne gesehen werden (Person5, 2021, Pos. 100). In einigen Fällen wurde vermutet, dass eventuell Menschen ohne Wohnsitz durch Wachdienstpersonal abgeschreckt sein könnten, dies bestätigte sich aber im Laufe der Zeit nicht (Person6, 2021, Pos. 72; Person8, 2021, Pos. 54; Person9, 2021, Pos. 41).

4.7 Positive Erfahrungen

Mehr als die Hälfte der Interviewten berichten, dass sie positive Erfahrungen damit gemacht haben, wenn die gleichen Personen vom Wachdienst über eine längere Zeit in der Bibliothek arbeiten, weil alle Mitarbeitenden aufeinander abgestimmt sind und verinnerlicht wird, was die Bibliothek will (Person4, 2021, Pos. 32). Außerdem wissen und können Sicherheitsdienstmitarbeitende, die länger in derselben Einrichtung sind, mehr und werden besser vom Bibliothekspersonal akzeptiert (Person3, Pos. 40; Person7, 2021, Pos. 100). Mehrfach wurde erwähnt, dass sich langjährige Mitarbeitende besser mit der Bibliothek identifizieren und sich dies positiv auf die (gemeinsame) Arbeit auswirkt (Person2, 2021, Pos. 62; Person3, 2021, Pos. 48; Person5, 2021, Pos. 72).

Interviewte berichteten weiterhin, dass es Sicherheitspersonal gab, welches nach erneuten Ausschreibungen zu den neuen Arbeitgeber*innen wechselte, um weiter in der Bibliothek arbeiten zu können. Dies wurde von Seiten der Bibliothek positiv wahrgenommen (Person3, 2021, Pos. 40 & 50; Person9, 2021, Pos. 71). Außerdem wurde es mehrheitlich positiv gewertet, wenn Wachdienstmitarbeitende sich einbringen, Vorschläge für Verbesserungen machen oder Unterstützung anbieten (Person1, 2021, Pos. 34; Person2, 2021, Pos. 60; Person3, 2021, Pos. 48 & 80).

„Aber im Großen und Ganzen jetzt hier für unsere Zweigbibliothek zu sprechen, haben wir total Glück [...], da das eigentlich ein festes Team ist von zwei Kollegen, die sich hier

abwechseln und die beiden Kollegen sind einfach super. Also, das sieht an anderen Standorten glaub ich ein bisschen anders aus, da haben wir hier schon, glaub ich, ziemliches Glück, weil wir eben diese zwei festen Kollegen haben, die auch schon über Jahre da sind und die die Bibliothek kennen“
(Person1, 2021, Pos. 12).

4.8 Negative Erfahrungen

Auch negative Erfahrungen mit Sicherheitspersonal wurden während der Interviews geschildert. In diesem Abschnitt soll auf Ereignisse eingegangen werden, die hauptsächlich einzelne Mitarbeitende betrafen. Allgemeine Herausforderungen werden im nächsten Kapitel (4.9) näher beschrieben.

Es gab Berichte darüber, dass einzelne Wachdienstmitarbeitende nicht die nötige Distanz gegenüber Besucher*innen oder Mitarbeitenden aufwiesen. Dies äußerte sich in zwei Fällen so, dass Sicherheitsdienstmitarbeiter sich unangemessen und aufdringlich gegenüber Frauen verhielten (Person1, 2021, Pos.16 & 32). Dies hatte zur Folge, dass sie nicht mehr in der Bibliothek eingesetzt wurden.

Drei Interviewte beschreiben die fehlende Distanz von Wachschutzmitarbeitenden gegenüber Nutzenden der Bibliothek als Problem, weil es zu einer „Verbrüderung“ (Person9, 2021, Pos. 85) zwischen Sicherheitspersonal und Besucher*innen kam oder in einem anderen Fall ließ sich ein Mitarbeiter aus Mangel an professioneller Distanz leicht von Jugendlichen provozieren (Person8, 2021, Pos. 54–58). Dann gab es noch den Fall, dass eine Person eine „Vater-, Freundrolle“ einnahm und sich „mit den Jugendlichen auf den Fußboden gesetzt und das erstmal ausdiskutiert“ hat (Person4, 2021, Pos. 34).

Des Weiteren wurde beschrieben, dass das Wachdienstpersonal aus Sicht der Bibliothek überreagiert hat, wie dieses Beispiel verdeutlicht:

„Es ist auch so, dass oft dann irgendwie, wenn es Rangeleien gibt, haben wir die Erfahrung gemacht, dass die Personen dann irgendwie auf den Boden gedrückt werden, also die Besucher, die dann irgendwie Stress gemacht haben [...], dann sagen wir auch, lieber die Polizei holen und, ja, das macht halt immer so ein Bild nach außen“
(Person8, 2021, Pos. 36).

4.9 Probleme/Verbesserungswünsche

„Ich habe auch festgestellt, dass so Sicherheitsdienstleute, die sind ja auf eine bestimmte Art ausgebildet und die kennen nur falsch oder richtig. Bibliotheken kennen ganz viele Grauzonen“
(Person4, 2021, Pos. 30).

Das einleitende Zitat fasst die Herausforderung gut zusammen, die bei der Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken und Wachdienst herrscht. Im Folgenden wird geschildert, welche Probleme die Interviewten sehen, welche Veränderungen sie sich wünschen und welche Lösungsansätze schon angestoßen wurden. Diese Kategorie dient dazu, genauer auf die möglichen Vor- und Nachteile von Sicherheitsdiensten in Bibliotheken einzugehen und das Arbeitsverhältnis genauer zu beleuchten.

Der Ausschreibungsprozess, dem alle Bibliotheken als öffentliche Einrichtungen unterworfen sind, birgt einige Herausforderungen. Zum einen die Anforderungen betreffend, welche der zukünftige Wachdienst erfüllen sollte und zum anderen, wie viel und ob die Bibliotheken überhaupt Einfluss auf diesen Prozess haben. Es wird mehrheitlich als eine Schwierigkeit betrachtet, dass die Arbeit des Sicherheitsdienstes immer wieder neu ausgeschrieben werden muss, wird aber auch als eine Notwendigkeit innerhalb des Öffentlichen Dienstes angesehen. Etablierte Abläufe, eine gute Zusammenarbeit oder ein gut funktionierendes Team muss stets von neuem aufgebaut werden. Mehrere Bibliotheken berichteten, dass sie schon froh gewesen wären, wenn es keine neue Besetzung hätte geben müssen, da sie mit dem bestehenden Team sehr zufrieden waren (Person3, 2021, Pos. 40; Person5, 2021, Pos. 138; Person8, 2021, Pos. 74).

Die Fluktuation innerhalb der Sicherheitsfirmen beschäftigt die Mehrheit der interviewten Personen. Es wurde außerdem darauf hingewiesen, dass es im Sicherheitsbereich einen Fachkräftemangel gibt. Dieser Umstand erschwert es den Wachdienstfirmen qualifiziertes Personal zu finden und zu halten (Person3, 2021, Pos. 40; Person7, 2021, Pos. 100; Person9, 2021, Pos. 53).

Die Kommunikation stellt sich auf zwei Ebenen als eine Schwierigkeit heraus, mit der sich die meisten Interviewten konfrontiert sehen. Die eine Ebene ist auf die Tatsache zurückzuführen, dass die Wachdienstmitarbeitenden über eine externe Firma angestellt sind und somit nicht in die Kommunikationskanäle der Einrichtungen eingebunden sind. Dies bedeutet, dass zum Beispiel wichtige Informationen zu Änderungen, etwa während der COVID-19-Pandemie, nicht automatisch auch an das Sicherheitspersonal gehen und daran gedacht werden muss, diese gesondert zu informieren (Person1, 2021, Pos. 34; Person3, 2021, Pos. 46; Person5, 2021, Pos. 82).

Die zweite Ebene, auf der sich die Kommunikation schwierig gestalten kann, ist, zwischen den Sicherheitsdienstmitarbeitenden, den Angestellten und/oder den Besucher*innen der Bibliothek. Die Bibliotheken wünschen sich von den Wachdienstmitarbeitenden gute Umgangsformen, und dass sie sich angemessen ausdrücken, damit sie gerade auch in Konfliktsituationen deeskalierend eingreifen können. Diese gewünschten Umgangsformen und die Sprachgewandtheit sind allerdings nicht immer vorhanden (Person1, 2021, Pos. 12 & 18; Person8, 2021, Pos. 40). Dies wird auf die verschiedenen Ausbildungs- und allgemeine Bildungshintergründe zurückgeführt sowie auf die unterschiedlichen Umgebungen, in denen Sicherheitspersonal in der Regel arbeitet (Person1, 2021, Pos. 18 & 40; Person4, 2021, Pos. 94; Person5, 2021, Pos. 56; Person9, 2021, Pos. 27).

Die Wünsche und Erwartungen der Bibliotheken an die Sicherheitsdienste werden durchaus auch kritisch reflektiert:

„Die Frage ist halt ein bisschen, wo die Grenze ist, was man erwarten kann, das ist halt so die andere Frage. Es sind ja letztendlich dann doch nur Leute, die einen Monat eine Ausbildung gemacht haben und wenn dann kommunikative Fähigkeiten erwartet werden, wie nach einem

abgeschlossenen Hochschulstudium, das kann man dann eben auch nicht erwarten“
(Person9, 2021, Pos. 29).

Auf beiden Ebenen der Kommunikation sehen die Verantwortlichen in den Bibliotheken Verbesserungs- und Handlungsbedarf. So gibt es zum Beispiel die Idee, ein Dokument mit Standardformulierungen aufzusetzen und dieses zur Unterstützung an die Wachdienstmitarbeitenden auszugeben (Person1, 2021, Pos. 18) oder sehr detaillierte Checklisten zu formulieren, um „die Bibliothekspolitik auch dem Wachpersonal nahe zu bringen“ (Person9, 2021, Pos. 25). Darüber hinaus soll auch die Kommunikation miteinander gestärkt werden, indem „gute Kommunikationswege entwickelt“ werden und „dass man mitdenkt auch für die andere Gruppe“ (Person2, 2021, Pos. 92).

Eine interviewte Person erzählte von einem ganz eigenen Lösungsweg, den die Bibliothek eingeschlagen hat, angesichts des Problems mit den vielen Wechseln und den Kommunikationsproblemen. Die Idee ist, eine*n Bibliotheksmitarbeiter*in mit der Zuständigkeit für die Einarbeitung und Betreuung des Wachdienstpersonals zu beauftragen. Diese Person soll neue Sicherheitsdienstmitarbeitende einweisen, sich mit den technischen Aspekten auskennen und die Ansprechperson im Alltag sein. So würde eine dauerhafte Schnittstelle zwischen dem externen Wachschatz und der Bibliothek geschaffen werden, die unabhängig von den Ausschreibungen und dem Personalwechsel in die Einrichtung integriert wäre (Person3, 2021, Pos. 68, 70, 80 & 82).

5 Beantwortung der Forschungsfrage

Die Forschungsfrage, die mit der vorliegenden Arbeit beantwortet werden soll, lautet: *Wie ist der Wachschatz in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden?* Von den vorliegenden Daten und deren Analyse ausgehend, kann diese Frage nicht allgemeingültig beantwortet werden. Die Untersuchung hat gezeigt, dass die Rolle des Wachdienstes in der Bibliothek durchaus individuelle Züge der einzelnen Einrichtungen aufweist und auf deren Bedürfnisse abgestimmt ist. Trotzdem gibt es auch Gemeinsamkeiten, die die untersuchten Bibliotheken teilen, wie die Auswertung gezeigt hat. Seien dies die Hauptaufgaben des Sicherheitspersonals, Interessenausgleich schaffen, Sicherheitsgefühl vermitteln und die Hausordnung durchsetzen, nur um einige zu nennen, oder die alltäglichen Herausforderungen, welche das Ausschreibungssystem im Öffentlichen Dienst mit sich bringt. Außerdem die Erfahrung, dass die Einarbeitung und Betreuung mit viel Aufwand verbunden ist.

Auf die Tätigkeiten des Wachdienstes bezogen wurde festgestellt, dass die Aufgabenbereiche größtenteils klar von denen der Bibliotheksmitarbeitenden getrennt werden können. Allerdings gibt es auch hier Aufgaben, die sich überschneiden oder die von beiden Parteien ausgeführt werden sollen, wie zum Beispiel Nutzende auf Regelverstöße hinzuweisen. Auf die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden bezogen, stellte sich heraus, dass eine gewisse, manchmal auch gewünschte, Distanz vorhanden zu sein scheint. Teilweise wird auch Zwischenmenschlich ein Unterschied gemacht, ob die Person der Bibliothek angehört oder der Gruppe der externen Dienstleister*innen. Die unterschiedlichen beruflichen und teils persönlichen (Bildungs-)Hintergründe werden bei Kommunikations- und Umgangsdimensionen vermutet.

5.1 Limitationen

Der qualitative Ansatz der vorliegenden Arbeit erlaubte es, einzelne, subjektive Erfahrungen genau zu untersuchen. Aus diesem und dem Grund der begrenzten Anzahl von Teilnehmenden, erhebt die Untersuchung keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Repräsentativität. Ursprünglich sollten auch Wachdienstmitarbeitende für diese Untersuchung interviewt werden. Die Anfragen an Sicherheitsfirmen blieben jedoch unbeantwortet. Eine weitere Überlegung war es, eine Umfrage unter den Bibliotheksbesucher*innen zu machen, allerdings wurde diese Idee, auf Grund von fehlenden Ressourcen und zeitlichen Grenzen, wieder verworfen. Außerdem hatte sich die Präsenz des Wachdienstes in vielen Bibliotheken durch die COVID-19-Pandemie stark verändert. So stehen die Sicherheitsdienstmitarbeitenden während der Pandemie wegen der Einlassbeschränkungen größtenteils direkt am Eingang der Bibliothek (auch bei Bibliotheken, die regulär keinen Wachdienst beschäftigen) und kontrollieren die Besucher*innen. Die Nutzenden losgelöst von dieser aktuellen Entwicklung zum Thema Wachschutz zu befragen, wäre unmöglich gewesen und hätte somit nicht dem Ziel der Arbeit gedient. Deshalb besteht eine Limitierung der präsentierten Arbeit darin, dass nur eine Perspektive auf das Thema berücksichtigt werden konnte. Nichtsdestotrotz konnte mit den verfügbaren Daten die Forschungsfrage beantwortet und ein detailreicher Einblick in die Thematik gewährt werden.

6 Fazit und Ausblick

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war es, die Forschungsfrage zu beantworten und eine bestehende Lücke in der Forschung, zumindest in Teilen, zu schließen. Die Arbeit untersuchte, wie Sicherheitspersonal in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden ist. Dafür wurde die qualitative Methode des teilstrukturierten Leitfadeninterviews gewählt und mit einer umfassenden Recherche zu der Thematik flankiert. Für die Untersuchung wurden acht Interviews durchgeführt, welche die Erfahrungen von neun Bibliotheksmitarbeitenden in leitenden Positionen abbilden.

Die durchgeführte Untersuchung hat gezeigt, dass die Eingliederung von Sicherheitspersonal in Bibliotheken zum einen unterschiedlich stark angestrebt wird und zum anderen gewisse Herausforderungen mit sich bringt. Der Wachdienst wird als notwendige Komponente gesehen, um die Bibliothek in dem gewünschten Umfang betreiben und ein möglichst ungestörtes Miteinander unterschiedlicher Interessengruppen gewährleisten zu können. Der Umstand, dass das Wachschutzpersonal über eine externe Firma beschäftigt wird, hat einen finanziellen und personellen Vorteil, da die Sicherheitsfirmen meistens über einen großen Pool an Mitarbeitenden verfügen, die bei Ausfällen sofort eingesetzt werden können. Allerdings birgt die Zusammenarbeit mit Externen auch einige Herausforderungen, wie die Untersuchung gezeigt hat. Regelmäßige Ausschreibungen, wie sie im Öffentlichen Dienst bei externen Dienstleistungen üblich sind, machen es den Bibliotheken schwer, ein langfristiges Vertrauensverhältnis zu dem Personal der Sicherheitsfirmen aufzubauen. Die Fluktuation, die in vielen dieser Firmen herrscht, wird hier ebenfalls zum Problem. So müssen in den Bibliotheken viele Arbeitsstunden für regelmäßig neu anfallende Einweisungen, wiederholte Konzeptvermittlung und Betreuung des Wachdienstpersonals investiert werden. Außerdem scheint es so, dass die unterschiedlichen (Aus-)Bildungshintergründe der Bibliotheks- und Sicherheitsmitarbeitenden zu Kommunikationsproblemen führen können. Darüber hinaus gibt es offenbar teilweise auch ein un-

terschiedliches Verständnis hinsichtlich der Arbeitsausführung, welches wiederum Verständigungsschwierigkeiten und Unverständnis hervorbringen kann.

Trotz der großen Herausforderungen, die die Zusammenarbeit von Bibliotheken und Sicherheitsdiensten begleiten, sind die interviewten Personen grundsätzlich mit deren Einsatz zufrieden und bemühen sich um ein gutes Betriebsklima. Wie in den Gesprächen festzustellen war, gibt es von Seiten der Bibliotheken verschiedene Bestrebungen, die Zusammenarbeit zu verbessern und zu erleichtern. Sei dies indem in der Ausschreibung Ansprüche und Arbeitsfelder genau definiert werden, die Einarbeitung ausgeweitet wird oder auch die Bibliotheksmitarbeitenden bestärkt werden, das Sicherheitspersonal als Verbündete mit demselben Ziel zu sehen.

Aufgrund des noch kaum erforschten Themas *Wachschutz in Bibliotheken* gerade im deutschsprachigen Raum, ergeben sich verschiedene Ansätze, um diese Thematik weiter und eingehender zu untersuchen. Die vorliegende Arbeit konnte die Perspektive von leitenden Angestellten, welche für das Sicherheitspersonal in ihrer Bibliothek zuständig sind, analysieren und vorstellen. Weitere Perspektiven, die Aufschluss über die Rolle und den Einfluss von Wachschutz in Bibliotheken geben könnten, wären Bibliotheksmitarbeitende, die im Alltag mit und neben dem Wachdienstpersonal arbeiten. Außerdem die Angestellten von Sicherheitsdiensten, die in Bibliotheken tätig sind und auch die Besucher*innen von Bibliotheken mit Wachschutz. Diese unterschiedlichen Perspektiven würden dabei helfen, einen umfassenden Einblick in die Thematik zu gewähren, um daraus beispielsweise Handlungsempfehlungen und neue Formen der alltäglichen Zusammenarbeit zu entwickeln. Des Weiteren wäre es vorstellbar, dass sich durch die Analyse der verschiedenen Perspektiven weitere Bedürfnisse und eventuell auch Ängste/Vorbehalte herausarbeiten ließen. Diese Erkenntnisse könnten zum Beispiel von Bibliotheksverbänden dazu genutzt werden, Leitfäden oder auch Schulungen für die Zusammenarbeit mit Sicherheitspersonal in Bibliotheken zu entwickeln.

Ein weiterer Aspekt, der in diesem Zusammenhang untersucht werden könnte, sind die Auswirkungen auf Arbeitsbedingungen, Betriebsklima sowie die Zusammenarbeit der verschiedenen Parteien, welche durch das Outsourcing von Dienstleistungen entstehen.

In interdisziplinärer Zusammenarbeit mit anderen Wissenschaftsdisziplinen, wie der Stadtsoziologie, den Sozialwissenschaften oder auch der sozialen Arbeit, könnten Ursachen und Herausforderungen tiefergehend auf gesellschaftliche Phänomene hin untersucht werden. Im besten Falle könnten Lösungsansätze erarbeitet werden, um das Zusammenspiel von Bibliothekspublikum jeden Alters mit diversen Interessen und Bedürfnissen, Bibliotheksmitarbeitenden sowie Sicherheitspersonal in Zukunft verständnisvoller und ausgewogener zu gestalten.

7 Literaturnachweise

Albrecht, S. (2015). *Library Security: Better Communication, Safer Facilities*. American Library Association. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/huberlin-ebooks/detail.action?docID=2070053>

Christensen, A. (2017). Benutzungsdienste zwischen Automation, Bau und Technik. *ABI-Technik*, 2017-11-27, Vol.37 (3), 249–255. <https://doi.org/10.1515/abitech-2017-0056>

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Dohrmann, A. & Siegel, A. (2009). Sicherheit durch Prävention. Die Konferenz Nationaler Kultureinrichtungen (KNK) entwickelt einen Handlungsleitfaden für Museen, Archive und Bibliotheken. *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*. Vol. 56(3–4), 200–207. <http://dx.doi.org/10.3196/18642950095634102>

Duden, R. (2015, 28. Mai). *Vom Nachtwächter zum Lernortmanager? – Neue Herausforderungen für das Qualitätsmanagement von Wachdiensten in wissenschaftlichen Bibliotheken*. 104. Deutscher Bibliothekartag, Nürnberg, Deutschland. <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/1727>

Eichhorn, M. (2015). *Konflikt- und Gefahrensituation in Bibliotheken. Ein Leitfaden für die Praxis*. De Gruyter Saur.

Eichhorn, M. (2016). „Konflikt- und Gewaltsituationen lassen sich im Team am besten lösen“ – Experte Martin Eichhorn gibt Tipps zur Deeskalation / Konsequentes Handeln ist wichtig. *BuB Forum Bibliothek und Information*, 68, 06/2016, 330–333. https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/files/2707/BuB_2016_06_330_333.pdf

Emskötter, I. (2021). „So’n Tag für Hamburg“. Zweijähriges Pilotprojekt zur Sonntagsöffnung der Zentralbibliothek der Bücherhallen. *BuB Forum Bibliothek und Information*, 73, 07/2021, 377. https://zs.thulb.uni-jena.de/servlets/MCRFileNodeServlet/jportal_derivate_00300983/BUB_2021_07_377.pdf

Flick, U., von Kardorff, E. & Steinke, I. (2019). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In U. Flick, E. von Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S. 13–29). Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Frevel, B. (2012). Kriminalität und lokale Sicherheit. In E. Frank (Hrsg.), *Handbuch Stadtsoziologie* (S. 593–611). Springer VS. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-531-94112-7>

Graham, W. (2012). *The Black Belt Librarian: Real-World Safety & Security*. American Library Association.

Helfferrich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. VS Verlag.

Jopp, R. K. (Hrsg.). (1991). *Sicherheit in Bibliotheken: Raumsicherung - Buchsicherung, Arbeitsplatz - Brandschutz; Referate einer Fortbildungsveranstaltung der Baukommission des DBI am 2./3. Oktober 1985 in Duisburg*. Deutsches Bibliotheksinstitut.

Kaufmann, S. (2017). Das Themenfeld „Zivile Sicherheit“. In Gusy C., Kugelmann D. & Würtenberger T. (Hrsg.), *Rechtshandbuch Zivile Sicherheit* (S. 3–22). Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-662-53289-8?page=1#toc>

Kammersgaard, T. (2021). Private security guards policing public space: using soft power in place of legal authority, *Policing and Society*, 31:2, 117–130. <https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1688811>

Lashley, E. L. (2008). Library Safety and Security – Campus/Community Police Collaboration. *Library & Archival Security*, 21:2, 195–201. DOI: 10.1080/01960070802202027

McGinty, J. (2008). Enhancing Building Security: Design Considerations, *Library & Archival Security*, 21:2, 115–127. DOI: 10.1080/01960070802201474

- McGuin, H. (2010). The Evolution of Security at Sims Memorial Library: A Case Study, *Library & Archival Security*, 23:2, 105–115, DOI: 10.1080/01960075.2010.495328
- Morey, M. (1999). Whose space is it anyway? A study of young people's interaction with security guards in New South Wales, *Australian Social Work*, 52:3, 51–56. <https://doi.org/10.1080/03124079908414136>
- Osiewacz, F. (2017a, 11. März). *Provokation und Pöbele in Hammer Zentralbibliothek*. Der Westfälische Anzeiger. <https://www.wa.de/hamm/zentralbibliothek-hamm-erhaelt-sicherheitsdienst-weil-jugendliche-poebeln-provozieren-7626004.html>
- Osiewacz, F. (2017b, 22. März). *Ruhe zwischen den Regalen. Nach Randalen: Einsatz eines Sicherheitsdienstes in Zentralbibliothek zeigt Wirkung*. Der Westfälische Anzeiger. (Eine Kopie des Artikels aus der Printausgabe wurde von der Zentralbibliothek Hamm zur Verfügung gestellt)
- rbb24 (2021, 16. September). *Wachschutz eingesetzt. Tempelhofer Bibliothek wird erneut Ziel von mutmaßlich rechtem Angriff*. rbb24. <https://www.rbb24.de/panorama/beitrag/2021/09/bibliothek-tempelhof-schoeneberg-buecher-zersoert.html> (letzter Aufruf Juni 2022)
- Reed, C. (2008). The Correct Mindset. *Library & Archival Security*, 21:2, 59–67. <https://doi.org/10.1080/01960070802201334>
- Robertson, G. (2014). *Disaster Planning for Libraries. Process and Guidelines*. Chandos Publishing.
- Robinson, B. (2019). No holds barred: Policing and Security in the Public Library. *In the Library with the lead pipe*. <http://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2019/no-holds-barred/>
- Russew, G. (2021, 12. August). *Tempelhof-Schöneberg. Bezirksbibliothek wird Ziel mutmaßlich rechtsgerichteter Attacke*. rbb24. <https://www.rbb24.de/panorama/beitrag/2021/08/berlin-tempelhof-zerstoerte-buecher-bibliothek-mutmasslich-rechte-attacke.html> (letzter Aufruf Juni 2022)
- Saarikkomäki, E., & Alvesalo-Kuusi, A. (2020). Ethnic Minority Youths' Encounters With Private Security Guards: Unwelcome in the City Space. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 36(1), 128–143. <https://doi.org/10.1177/1043986219890205>
- Schröder, A. (2021). Neue kriminalpräventive Konzepte für die Sicherheit im öffentlichen Raum. In H. Lange, C. Kromberg & A. Rau (Hrsg.), *Urbane Sicherheit. Migration und der Wandel kommunaler Sicherheitspolitik* (S. 55–84). Springer VS. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-658-34398-9>
- Trapskin, B. (2008). A Changing of the Guard: Emerging Trends in Public Library Security. *Library & Archival Security*, 21:2, 69–76. <http://doi.org/10.1080/01960070802201359>
- Verch U. (2006). *Sonntags in die Bibliothek! Die Wiederbelebung des Bibliothekssonntags in Deutschland*. Logos Verlag Berlin.
- Vieth-Entus, S. (2015a, 08. Februar). *Polizeieinsatz am Bücherregal. Drogenhandel in Neuköllner Bibliothek*. Der Tagesspiegel. <https://www.tagesspiegel.de/berlin/polizeieinsatz-am-buecherregal-drogenhandel-in-neukoellner-bibliothek/11341912.html>
- Vorberg, M. (2009). »Law around-the-clock« Die 24-Stunden-Öffnung der Hengeler Mueller-Bibliothek der Bucerius Law School in Hamburg. *BuB Forum Bibliothek und Information*, 61, 01/2009, 4445.

Werner, P. (2013). Qualitative Befragungen. In K. Umlauf, S. Fühles-Ubach & M. Seadle (Hrsg.), *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse* (S. 128–151). De Gruyter Saur.

Sara Juen, (M.A. Information Science) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Gender & Diversity an der OST - Ostschweizer Fachhochschule in St. Gallen und Redaktionsmitglied der LIBREAS. Library Ideas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0725-8592>