

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN  
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN  
ZUR BIBLIOTHEKS- UND  
INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 512

SICHERHEITSPERSONAL IN BIBLIOTHEKEN

EINE QUALITATIVE UNTERSUCHUNG ZUR ROLLE DES WACHSCHUTZES IN  
BIBLIOTHEKEN DEUTSCHLANDS

VON  
SARA JUEN



SICHERHEITSPERSONAL IN BIBLIOTHEKEN

EINE QUALITATIVE UNTERSUCHUNG ZUR ROLLE DES  
WACHSCHUTZES IN BIBLIOTHEKEN DEUTSCHLANDS

VON  
SARA JUEN

---

Berliner Handreichungen zur  
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn  
Herausgegeben von  
Vivien Petras  
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 512

**Juen, Sara**

Sicherheitspersonal in Bibliotheken: Eine qualitative Untersuchung zur Rolle des Wachschutzes in Bibliotheken Deutschlands / von Sara Juen. – Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2023. – 41 S. : graph. Darst. – (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 512)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

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.

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.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Masterarbeit im Masterstudiengang Information Science, M. A. an der Humboldt- Universität zu Berlin.

Eine Online-Version ist auf dem edoc Publikationsserver der Humboldt-Universität zu Berlin verfügbar.



Sofern nicht anders angegeben, ist dieses Werk in seiner Gesamtheit verfügbar unter einer [Creative Commons Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Lizenz.

Einzelne Bestandteile, für die diese Lizenz keine Anwendung findet und die daher nicht unter deren Lizenzbedingungen verwendet werden dürfen, sind mit ihren jeweiligen lizenzrechtlichen Bestimmungen in Form zusätzlicher Texthinweise gekennzeichnet.

# Inhalt

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INHALT</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>1 EINLEITUNG</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>2 STAND DER FORSCHUNG</b> .....                                  | <b>6</b>  |
| 2.1 SICHERHEIT IM ÖFFENTLICHEN RAUM .....                           | 7         |
| 2.2 SICHERHEIT UND WACHSCHUTZ IN BIBLIOTHEKEN .....                 | 8         |
| 2.3 EXKURS: BIBLIOTHEK UND WACHSCHUTZ IN DER DEUTSCHEN PRESSE ..... | 11        |
| <b>3 FORSCHUNGSDESIGN UND METHODISCHES VORGEHEN</b> .....           | <b>12</b> |
| 3.1 DAS TEILSTRUKTURIERTE LEITFADENINTERVIEW .....                  | 13        |
| 3.2 ERSTELLUNG DES LEITFADENS .....                                 | 13        |
| 3.3 EINFLUSS DER COVID-19-PANDEMIE AUF DAS FORSCHUNGSDESIGN .....   | 14        |
| 3.4 STICHPROBE.....   | 14        |
| 3.5 PRETEST-INTERVIEW .....   | 15        |
| 3.6 DURCHFÜHRUNG DER INTERVIEWS.....                                | 16        |
| 3.7 TRANSKRIPTION.....  | 17        |
| 3.8 ANALYSE UND AUSWERTUNG DER DATEN .....                          | 17        |
| <b>4 ERGEBNISPRÄSENTATION</b> .....                                 | <b>18</b> |
| 4.1 ECKDATEN/INFORMATIONEN ÜBER DIE BIBLIOTHEKEN .....              | 19        |
| 4.2 GRÜNDE FÜR/GEGEN WACHSCHUTZ .....                               | 20        |
| 4.3 DIE AUFGABEN DES WACHSCHUTZES .....                             | 22        |
| 4.5 DIE STELLUNG DES WACHSCHUTZES IN DER BIBLIOTHEK .....           | 26        |
| 4.6 DIE AUßENWIRKUNG DES WACHSCHUTZES .....                         | 29        |
| 4.7 POSITIVE ERFAHRUNGEN .....                                      | 30        |
| 4.8 NEGATIVE ERFAHRUNGEN .....                                      | 31        |
| 4.9 PROBLEME/VERBESSERUNGSWÜNSCHE .....                             | 32        |
| <b>5 DISKUSSION DER ERGEBNISSE</b> .....                            | <b>35</b> |
| <b>6 LIMITATIONEN</b> .....   | <b>37</b> |
| <b>7 FAZIT UND AUSBLICK</b> .....                                   | <b>37</b> |
| <b>8 LITERATURVERZEICHNIS</b> .....                                 | <b>39</b> |

# 1 Einleitung

Sie kontrollieren die Taschen am Eingang, gehen durch die Gänge und sehen nach dem Rechten, sie helfen verzweifelten Nutzer\*innen<sup>1</sup>, die ihren Schlüssel für das Garderobenschloss verloren haben, sie schlichten Konflikte und sie sind die Ansprechpersonen, wenn das Bibliothekspersonal längst im Feierabend ist. Manchmal sind sie fast unsichtbar und agieren im Hintergrund, manchmal stehen sie an der Tür und sind die ersten Personen, die beim Eintreten gesehen werden. Die Rede ist von Sicherheitspersonal in Bibliotheken. Sie arbeiten in öffentlichen wie auch wissenschaftlichen Bibliotheken und sind in einigen 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 Wachschatz? Wie kann ein Sicherheitsdienst in eine Bibliothek integriert werden? 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 trieben die Autorin um, seit sie sich in ihrer Bachelorarbeit die Frage gestellt hat, welche Rolle dem Wachschatz in Bibliotheken zukommt (Juen, 2020, S. 12). Aus dieser Überlegung und den entsprechenden Fragen entwickelte sich die Forschungsfrage für die vorliegende Arbeit. Das Ziel der Untersuchung ist es, die Frage

Wie ist der Wachschatz in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden?

möglichst eingehend zu beantworten und die Lücke an Untersuchungen hinsichtlich der Rolle von Sicherheitspersonal in Bibliotheken, so umfassend wie möglich zu schließen. Um die Forschungsfrage beantworten zu können, wurde die induktive Methode des qualitativen, teilstrukturierten Leitfadenterviews 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 beschäftigen. Es zeigte sich, dass die Präsenz von Wachdiensten positive Effekte in Bibliotheken hervorrufen. Allerdings wurde auch deutlich, die Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen birgt Herausforderungen und erfordert Verständnisbereitschaft von beiden Seiten.

Für die vorliegende Arbeit wurde eine umfangreiche Recherche in verschiedenen Themenfeldern durchgeführt. In Kapitel 2 wird der Stand der Forschung zu den Bereichen Sicherheit im öffentlichen Raum (Kapitel 2.1) und Sicherheit und Wachschatz in Bibliotheken (Kapitel 2.2) erläutert. Das Kapitel schließt mit einem Exkurs in die deutsche Presselandschaft (Kapitel 2.3), in dem einige Artikel, die in den letzten Jahren zu Wachschatz in Bibliotheken erschienen sind, vorgestellt werden. Dieses Kapitel dient der thematischen Einordnung und Kontextualisierung der Untersuchung. Darauf folgt in Kapitel 3 die ausführliche Erläuterung der Methodik und die Vorgehensweise während der Datenerhebung und deren Analyse. In Kapitel 4 werden die Ergebnisse anhand von neun, aus den Daten abgeleiteten, Hauptkategorien vorgestellt. Um die persönlichen Erfahrungen der Teilnehmenden gebührend zu berücksichtigen, wird das Kapitel mit Zitaten aus den Interviews vervollständigt. Anschließend werden in Kapitel 5 die Ergebnisse zusammenfassend diskutiert und auf mögliche Gemeinsamkeiten und Unterschiede untersucht. Das Kapitel wird mit der Beantwortung der Forschungsfrage abgeschlossen. Kapitel 6 widmet sich den Limitationen, denen die vorliegende Arbeit unterworfen ist, und reflektiert diese kritisch. In Kapitel 7 schließt die Arbeit mit einem Fazit, welches die Ergebnisse der Untersuchung und die Beantwortung der Forschungsfrage zusammenfasst. Außerdem gibt es einen Ausblick auf mögliche Problemstellungen und Forschungsvorhaben die zukünftig bearbeitet werden könnten.

## 2 Stand der Forschung

Für das folgende Kapitel wurden mehrere Recherchen, in deutscher sowie englischer Sprache, in verschiedenen Themenbreiten, allerdings mit demselben Schwerpunkt des Themas Sicherheitsdienste, durchgeführt. Das Ziel dieser Vorgehensweise war über das zu bearbeitende Thema ein möglichst

---

<sup>1</sup> 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.

umfassender Überblick zu erhalten. Als erstes wurde nach dem spezifischen Thema Sicherheitsdienste in Bibliotheken recherchiert. Es wurde aber kaum Forschungsliteratur gefunden. In einem zweiten Schritt wurde eine breitere Recherche durchgeführt, die sich darauf konzentrierte Literatur zu dem weiteren Themenkomplex Sicherheit in Bibliotheken zu finden. 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. Auf Grund der begrenzten Funde wurde in einem dritten Schritt entschieden noch die allgemeinere Thematik Sicherheit im öffentlichen Raum hinzuzuziehen und auch diese auf den Schwerpunkt Sicherheitsdiensten zu untersuchen. Die Ergebnisse dieser Recherche werden als erstes vorgestellt.

## 2.1 Sicherheit im öffentlichen Raum

Wie weit eine Bibliothek dem öffentlichen Raum entspricht, kann diskutiert werden. Der Versuch, eine Brücke zwischen öffentlichem Raum und Öffentlicher Bibliothek zu schlagen, unternimmt der Stadtplaner Robert Kaltenbrunner (2021) in seinem Artikel Gebautes Gemeinwohl? Über die unterschätzten Analogien von Bibliothek und öffentlichem Raum. Anhand von sechs Thesen untersucht der Autor, ob Parallelen zwischen dem öffentlichen Raum und Bibliotheken vorhanden sind und wenn ja welche (Kaltenbrunner, 2021, S. 126). Dabei bezieht er Themen ein wie erfahrbarer, haptischer Raum, das Zusammenkommen unterschiedlicher Gruppen, das gemeinsam allein sein, gesellschaftliche Teilhabe ohne Konsumzwang, Gestaltungsmöglichkeiten oder das Stehen für bestimmte Werte (Kaltenbrunner, 2021, S. 125 – 133). Jede herausgearbeitete Eigenschaft kann sowohl auf den öffentlichen Raum als auch auf Bibliotheken zutreffen. Und so kommt der Autor am Ende des Artikels zu dem Schluss: „Es wäre naiv zu glauben, dass öffentlicher Raum und Öffentliche Bibliotheken bald nicht mehr in enger Wechselwirkung mit uns stehen“ (Kaltenbrunner, 2021, S. 133).

Auf Grund dieser Gemeinsamkeiten, aber auch Unterschiede zwischen Bibliotheken und öffentlichem Raum, soll das folgende Kapitel einen Einblick in das Thema der Sicherheit im öffentlichen Raum gewähren, um den Kontext der Arbeit so gut wie möglich zu vervollständigen. Im Umfang der vorliegenden Arbeit kann die Thematik weder erschöpfend untersucht noch vorgestellt werden. Auch hier wurde während der Recherche das Augenmerk auf Sicherheitsaspekte und Wachschatz gelegt. Das Themenfeld des öffentlichen Raumes wird in verschiedenen Disziplinen untersucht und diskutiert, dazu gehören unter anderem die Architektur, Stadtplanung, Soziologie beziehungsweise die Stadtsoziologie.

„Sicherheit im öffentlichen Raum. Ein Begriffspaar, das in letzter Zeit an Aufmerksamkeit gewinnt. Die erste Assoziation richtet sich auf innerstädtische Plätze und vor dem geistigen Auge erscheinen wahrscheinlich Szenen, die auf zwischenmenschliche Auseinandersetzungen hinauslaufen oder aber auf Vandalismus und Vernachlässigung, gegebenenfalls auf Übergriffe oder Anschläge. Dabei ist Sicherheit und öffentlicher Raum weit mehr. [...] Sicherheit ist ein Bestandteil von Lebensqualität. Jede und jeder hat ein Recht auf körperliche Unversehrtheit und darauf, sich frei im öffentlichen Raum bewegen zu können und sich sicher zu fühlen. Leicht gesagt und doch komplex umzusetzen, denn öffentliche Räume sind vielfältig“ (Schröder, 2021, S. 59 – 60).

Anke Schröder (2021) stellt in ihrem Beitrag fest, dass der öffentliche Raum zwei Ebenen hat, einerseits der konkrete physische Raum und andererseits der soziale Raum (Schröder, 2021, S. 62). Öffentliche Räume sind nicht konstruierbar, da sie aus der Interaktion der Nutzenden entstehen. Die Autorin sieht dieses Prinzip des subjektiven Handelns durch die sich verbreitende Privatisierung von öffentlichem Raum in Gefahr. Sie nennt als Beispiel „ehemals öffentliche Plätze, wie zahlreiche Bahnhofsvorplätze oder die Shopping-Mall“ welche nun (teilweise) dem privaten Hausrecht unterliegen (Schröder, 2021, S. 63). Des Weiteren macht sie auf die verschiedenen Definitionen von Sicherheit im öffentlichen Raum aufmerksam:

„Im kriminalpolitischen und gesellschaftlichen Kontext spricht man vor allem von der Sicherung der Freiheit vor Bedrohungen. Im stadtsoziologischen Kontext steht neben der körperlichen Unversehrtheit (safety als physische Sicherheit) die emotionale Sicherheit als Gefühl der Geborgenheit (security) im Fokus“ (Schröder, 2021, S. 64 – 65).

Es wird festgestellt, dass sich die Nutzung des öffentlichen Raumes verändert hat und es vermehrt zu Konflikten kommt. Somit hat die Relevanz von Sicherheit in öffentlichen Räumen zugenommen. Die Auseinandersetzungen stellen ein Ausdruck aktueller gesellschaftlichen Herausforderungen dar (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). Als hilfreich um Kriminalität und Unsicherheit entgegenzuwirken, nennt er die Identifikation der Nutzenden mit dem Raum, welche ein Verantwortungsbewusstsein und die Motivation den Ort zu schützen mit sich bringen soll (Frevel, 2012, S. 599). 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) konstatiert in seinem Beitrag Das Themenfeld „Zivile Sicherheit“, dass es einen „Aufstieg der Sicherheitsdienstleister“ gegeben hat und führt dies auf die Privatisierung von Infrastrukturen zurück (Kaufmann, 2017, S. 14.).

In seinem Buch Private Sicherheitsdienste im öffentlichen Raum geht der Autor Benno Kirsch (2003), anhand von zwei Beispielen, umfassend auf die Beziehung und Unterschiede zwischen Sicherheitsfirmen und der Polizei ein und beleuchtet die Rolle von Wachschutzpersonal im öffentlichen Raum. Die Tatsache, dass private Wachdienste an öffentlichen Orten eingesetzt werden, sieht er als „Grund für die Verunsicherung über die Bedeutung der privaten Sicherheitsdienste; denn sie scheinen die Grenze zwischen dem Bereich des Öffentlichen und dem des Privaten überwunden bzw. verwischt zu haben“ (Kirsch, 2003, S. 18).

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). In ihrem Artikel Ethnic Minority Youths' encounters with private Security Guards: Unwelcome in the City Space (Saarikkomäki & Alvesalo-Kuusi, 2019) untersuchen die Autor\*innen die Interaktionen zwischen Sicherheitsdiensten und Jugendlichen aus marginalisierten Gruppen im öffentlichen finnischen Raum. Anhand qualitativer Interviews arbeiten sie heraus, dass die Wahrnehmung von Diskriminierung und Anfeindung unter den Jugendlichen weit verbreitet ist, so wie das Gefühl aus dem öffentlichen Raum ausgegrenzt zu werden (Saarikkomäki & Alvesalo-Kuusi, 2019, S. 128). Als Begegnungsorte der Jugendlichen mit Sicherheitspersonal nennen die Autor\*innen öffentliche Transportmittel und Einkaufszentren, welche semi-öffentlichen Orten gleichkommen. Laut Saarikkomäki und Alvesalo-Kuusi hat die Kommerzialisierung der Städte erhöhte Überwachung hervorgerufen. Die trägt dazu bei, dass marginalisierte Gruppen im öffentlichen Raum stärker überwacht werden, da ihre Anwesenheit unerwünscht zu sein scheint (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 Sicherheit von Bibliothekspersonal wird in Publikationen mit dem Schwerpunkt auf die Sicherheitsthematik, falls überhaupt, nur am Rande behandelt. In John McGintys Artikel (2008) wird das Personal, neben anderen Aspekten der Bibliothek, als „schützenswerte Investition“ (McGinty, 2008, S. 115) bezeichnet und der Autor unternimmt den Versuch, in seinem Artikel alle Aspekte der Sicherheit abzuhandeln (McGinty, 2008, S. 115 – 127). Die Sicherheit von Nutzenden wird meist nicht thematisiert.

Während der Recherche konnte im deutsch- sowie englischsprachigen Raum nur wenig eigenständige Literatur zum Thema Sicherheitsdienste in Bibliotheken gefunden werden. Zur allgemeineren Thematik der Sicherheit in Bibliotheken wurde das Thema Sicherheitsdienste in Fachbeiträgen und Publikationen hingegen



teilweise angesprochen. Die Recherchen legen nahe, dass die Thematik in der englischen Fachliteratur weiter verbreitet ist, als in der deutschen.

In seinem Artikel *A Changing of the Guard: Emerging Trends in Public Library Security* von 2008 stellt der Autor Ben Trapskin fest, dass sich die Bedürfnisse von Bibliotheksnutzer\*innen stark verändert haben und somit auch neue Sicherheitsaspekte zu beachten sind. Dadurch, dass die Bibliothek immer mehr zu einem Aufenthaltsort und Treffpunkt werde, sei es die Aufgabe der Bibliotheks- und Sicherheitsdienstmitarbeitenden dafür zu sorgen, dass die unterschiedlichen Interessen neben- oder miteinander bestehen können. Dies soll helfen Konflikte zu vermeiden (Trapskin, 2008, S. 71). Er schlägt verschiedene Veranstaltungsformate vor, die vor allem Jugendliche ansprechen sollen. In diesem Zusammenhang empfiehlt er, auch das Wachdienstpersonal aktiv in Veranstaltungen einzubinden. Dies sei eine Möglichkeit für die Wachschutzmitarbeitende, das Publikum und die lokalen Strukturen besser kennen zu lernen und dadurch mögliche in der Bibliothek vorhandene Probleme, besser zu verstehen (Trapskin, 2008, S. 75).

Weitere Artikel gehen auch auf den Umstand ein, dass sich die Bibliotheksnutzung und somit die Sicherheitslage in Bibliotheken verändert habe (McGuin, 2010, S. 105 – 115; Reed, 2007, S. 59 – 67). In amerikanischen Beiträgen wird des Öfteren empfohlen, eng mit der universitätseigenen Campuspolizei oder der staatlichen Polizei zusammen zu arbeiten (Lashley, 2007, S. 196; McGuin, 2010, S. 110). In seinem Artikel *Library Safety and Security – Campus/Community Police Collaboration* äußert Edwin L. Lashley (2007): „Interaction between campus police and other agencies is crucial in protecting the vast resources and users of academic libraries“.

Eine ähnliche Meinung vertritt Steve Albrecht (2015) in seinem Buch *Library Security: Better Communication, Safer Facilities*. Der Autor 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). Auf die Frage, ob es Sicherheitspersonal in Bibliotheken braucht, antwortet der Autor: „In my Perfect Library World, where money is not a factor and I am given a choice between having one or more security guards on the property, I would say yes most every time“ (Albrecht, 2015, S. 76). Allerdings grenzt er diese Aussage ein und gibt zu bedenken, dass passendes und gut ausgebildetes Wachdienstpersonal schwer zu finden sei. Er formuliert Empfehlungen worauf zu achten sei, wenn ein Sicherheitsdienst engagiert werden soll. Er betont, dass es wichtig sei, den Sicherheitsmitarbeitenden klare Anweisungen zu geben, Limitierungen zu setzen und deren Leitung zu übernehmen (Albrecht, 2015, S. 77 – 79).

Die American Library Association (ALA) publizierte 2011 ein Buch mit dem Titel *The Black Belt Librarian: Real-World Safety and Security* von Warren Graham. Graham, ein Sicherheitsfachmann, gibt praktische Handlungsempfehlungen für Bibliothekspersonal zu Konfliktmanagement, der Gestaltung von Bibliotheken in Bezug auf den Sicherheitsaspekt und Verhaltensregeln für die Nutzenden. Ein Kapitel ist dem Thema Sicherheitsdienst gewidmet. Dort beschreibt er, was die Erwartungen an Wachdienstpersonal sein sollten, wie zum Beispiel, dass sie Besucher\*innen und Bibliothekspersonal mögen sowie gepflegt sein, und dass sie entspannt bleiben sollten, auch wenn sie provoziert werden (Graham, 2011, S. 71). Des Weiteren gibt er Tipps zu der Bekleidung von Sicherheitspersonal und ob der Wachdienst über eine externe Firma oder direkt in der Bibliothek eingestellt werden sollte (Graham, 2011, S. 72 – 74). Zu diesem Thema hat der Autor eine klare Meinung und macht auf die Nachteile aufmerksam, welche seiner Meinung nach ein externer Wachdienst mit sich bringt,

“Your own staff usually also care much more about the facility than a contracted employee. To many contract staff, your library is just another gig, and it is rare to find someone who will go the extra mile and step up in difficult situations like your own hire would. They know that if you don’t like them, their company will just assign them elsewhere with little or no consequence”  
(Graham, 2011, S. 74 – 75).

Auch Graham empfiehlt in seinem Buch eine Beziehung zu der lokalen Polizei aufzubauen (Graham, 2011, S. 33).

Dieser Auffassung widerspricht der Artikel von Ben Robinson, der 2019 unter dem Titel *No hold 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 permanenten 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 werden, 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 statt zu finden wie in den USA. Allerdings gibt es auch hier teilweise Tendenzen zu Empfehlungen in diese Richtung. Im Buch *Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken. Ein Leitfaden für die Praxis* geht Martin Eichhorn (2015) auf die verschiedenen Herausforderungen ein, mit denen Bibliotheken sich konfrontiert sehen. Das Buch behandelt Themen von unterschiedlich auffälligen Nutzenden, über Gefahrensituationen bis hin zu Handlungsempfehlungen (Eichhorn, 2015). Ein Kapitel ist den privaten Sicherheitsdiensten gewidmet in dem der Autor feststellt, dass Wachdienstpersonal in großen Öffentlichen Bibliotheken inzwischen verbreitet sei und durch das gestiegene Sicherheitsbedürfnis der Nutzenden deren Akzeptanz erhöht hat (Eichhorn, 2015, S. 136). Das Kapitel beinhaltet einige Punkte, die bei der Zusammenarbeit mit einer externen Wachschutzfirma bedacht werden sollten. Unter anderem gibt der Autor zu bedenken:

„Es braucht einige Zeit, bis sich ein engagierter Sicherheitsdienst, eine Fremdfirma also, an die ‚Unternehmenskultur‘ einer Bibliothek angepasst hat. Eine gründliche Einarbeitung und Abstimmung ist vonnöten. Halten Sie regelmäßig Besprechungen mit den vor Ort eingesetzten Mitarbeitern des Sicherheitsunternehmens ab. Lassen Sie nicht zu, dass quasi zwei Arbeitswelten unter einem Dach existieren“  
(Eichhorn, 2015, S. 136).

In seinem Buch geht er auch auf die Polizei „als Partnerin“ (Eichhorn, 2015, S. 137) ein und empfiehlt den Bibliotheken, sich mit der örtlichen Polizei vertraut zu machen, um sich in Gefahrensituationen schnell an die richtigen Stellen wenden zu können. Bei Problemen in der Bibliothek könne die Polizei regelmäßig in Polizeiwagen patrouillieren und gelegentlich auch Präsenz vor Ort zeigen (Eichhorn, 2015, S. 137 – 140).

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 Einzelpersonen abhängt, ob der Service einen Nutzen für die Bibliothek sei oder nicht (Eichhorn, 2016, S. 331). In den Jahren zuvor habe hingegen eine Sensibilisierung für das Thema stattgefunden und „die Zahl der Berufsgruppen, die von eskalierenden Konflikten und Gewalt betroffen sind, stieg zweifellos an“ (Eichhorn, 2016, S. 331). In der erwähnten Zeitschriftenausgabe, mit dem Schwerpunkt Konflikte in Bibliotheken, wurde das Thema Wachschutz nicht weiter aufgegriffen.

Das Beschäftigen von Wachschutz in Bibliotheken wird auch kritisch gesehen. In Ulrike Verchs Buch *Sonntags in die Bibliothek!* (2006) wird die Sonntagsöffnung von Bibliotheken in Deutschland diskutiert, der Einsatz „privater Wachleute“ (Verch, 2006, S. 110) hingegen kritisiert, da das Outsourcing von Personal zwar finanzielle Vorteile bringen kann, allerdings die „Einflussmöglichkeiten der Bibliotheksleitung“ eingeschränkt werden (Verch, 2006, S. 110). Des Weiteren sieht sie 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 konstatiert, dass dem mit Schulungen entgegengewirkt werden könnte, dies allerdings zusätzliche Arbeit verursachen und die genannten finanziellen Vorteile reduzieren würde. 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). Die Thematik wird in den gefundenen Artikeln aber nicht weiter vertieft.

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. So ist der Sicherheitsdienst dafür zuständig, die Lernatmosphäre und deren Infrastruktur aufrechtzuerhalten und außerdem agieren die Wachdienstmitarbeitenden häufig als Ansprechpersonen für die Nutzenden. Dieser Umstand kann darauf zurückgeführt werden, dass das Sicherheitspersonal zu bestimmten Zeiten die einzigen Mitarbeitenden in der Bibliothek sind (Duden, 2015, S. 6). Außerdem weist Duden darauf hin, dass die Ansprüche an die Technik und die bereitgestellte Infrastruktur der Nutzenden gestiegen sind und gleichzeitig wird auch die zu überwachende Haustechnik stetig komplexer, beides Aufgabengebiete des Wachdienstes, wenn kein Bibliothekspersonal im Haus ist (Duden, 2015, S. 7). Er konstatiert, dass vermehrt „kommunikative, intellektuelle und technische Fähigkeiten gefordert“ (Duden, 2015, S. 7) sind, und dass sich die Wachschutzmitarbeitenden mit den Sicherheitskonzepten und dem gewünschten Umgang mit Nutzenden in der Bibliothek identifizieren müssen (Duden, 2015, S. 7). Des Weiteren empfiehlt er die Erstellung eines Sicherheitskonzeptes, welches mit dem Sicherheitsdienst erarbeitet und besprochen werden soll (Duden, 2015, S. 9 – 11). 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 nicht vorhanden sein könnten (Duden, 2015, S. 17). Rolf Duden wurde für die vorliegende Arbeit interviewt.

Was bei der Recherche und der Sichtung der vorhandenen Forschungsliteratur auffällt ist, dass sie oft Lösungsansätze für Probleme liefert, allerdings wird die genauere Beleuchtung der Ursachen häufig versäumt. Weiter fällt auf, dass bei dem Thema Sicherheit und Wachschutzpersonal in Bibliotheken meistens der oft sehr technisch behandelte Aspekt der Sicherheit, mehr Aufmerksamkeit bekommt 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 Sicherheitsdienstpersonals 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. Sie sollen dabei helfen, den Bezugsrahmen der vorliegenden Arbeit genauer zu umreißen.

2015 wurde über die Helen-Nathan-Bibliothek in Berlin Neukölln in mehreren Zeitungen berichtet, darunter die Berliner Zeitung (2015) und der Tagesspiegel (2015). Die Mitarbeitenden der Bibliothek hatten einen Wachdienst für die Bibliothek gefordert, da in der Bibliothek unzumutbare Arbeitsbedingungen herrschten. Es werden Vorkommnisse wie „Sex auf der Toilette, Brandstiftung, Beleidigungen und unflätiges Benehmen“ (Der Tagesspiegel, 2015a, o. S.) beschrieben. Des Weiteren werde die Bibliothek für Drogengeschäfte genutzt und vor allem die weiblichen Mitarbeitenden werden von Jugendlichen, die diese nicht als Respektpersonen anerkennen, bedroht und sexistisch beleidigt (Der Tagesspiegel, 2015a, o. S.). Auf Grund dieser Lage wurde entschieden, ein Sicherheitsdienst in der Bibliothek zu engagieren. Der dafür eingesetzte Wachdienst ist auch an Neuköllner Schulen tätig und sei mit der Klientel vertraut. Es wird von den „ernsten Männern in den dunklen Anzügen“ gesprochen, welche die „Hausregeln entspannt, aber bestimmt durchsetzen“ werden (Der Tagesspiegel, 2015b, o. S.). Die Bibliotheksleiterin von 2015 schilderte, dass die Hälfte der Besuchende an die Spielregeln in der Bibliothek erinnert werden müssten, und dass das Bibliothekspersonal diese zusätzliche Aufgabe nicht leisten könne. Außerdem wurde berichtet, dass die bloße Ankündigung von dem kommenden Wachdienst in der Bibliothek eine erste Beruhigung zur Folge hatte (Berliner Zeitung, 2015, o. S.).

Der Westfälische Anzeiger berichtet im März 2017 in zwei Artikeln über den Einsatz eines Sicherheitsdienstmitarbeiters in der Zentralbibliothek Hamm. Eine Gruppe Jugendliche und junge Erwachsene hielten sich im Laufe einiger Monate immer häufiger in der Zentralbibliothek auf und fielen durch überhöhte Lautstärke, Pöbeleien und Drohungen auf. Auf Grund dieser Vorkommnisse sah sich die

Bibliothek zum Handeln veranlasst. Es wird betont, dass sich die Bibliothek erstmalig zu solchen Maßnahmen gezwungen sieht. 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 über die Lage, nachdem der Wachdienstmitarbeiter seit einer Woche in der Bibliothek tätig ist. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen halten sich immer noch regelmäßig in der Bibliothek auf, allerdings mit angemessenem Verhalten. Der Sicherheitsdienstmitarbeiter erzählt, dass „Präsenz und Worte“ bisher ausgereicht hätten, um der Gruppe Einhalt zu gebieten (Westfälische Anzeiger, 2017b, o. S.). Anfang 2018 berichtet der Westfälische Anzeiger in einem weiteren Artikel, dass sich die Stadt dafür entschieden hat den Sicherheitsdienst langfristig zu verpflichten, um dem Personal und den Besucher\*innen „dauerhaft ein Sicherheitsgefühl“ zu vermitteln (Westfälischer Anzeiger, 2017b, o. S.). Die aktuelle Leiterin der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Hamm, Martina Rösner, hat an den Interviews für die vorliegende Untersuchung teilgenommen.

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 (rbb24, 2021a, o. S.), außerdem waren Biografien aus dem Sozialismus betroffen. Der Leiter der Bibliothek erzählt in dem 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 (rbb24, 2021a, o. S.). Im September 2021, berichtet rbb24 erneut von mutwillig zerstörten Büchern, welche dasselbe Themenspektrum behandelten wie die Exemplare bei dem Vorfall ein Monat zuvor. Auf Grund der Wiederholung der Vorfälle entschied sich die Bibliothek dazu, einen Wachdienst zu engagieren (rbb24, 2021b, o. S.).

Die drei vorgestellten Fälle sollen einen Eindruck vermitteln, mit welchen Herausforderungen Bibliotheken teilweise konfrontiert werden und warum sich Einrichtungen dazu entscheiden, einen Sicherheitsdienst zu beauftragen. Es wurden weitere Zeitungsartikel gefunden, welche in ihren Titeln beziehungsweise Untertiteln auf andere Vorfälle zu diesem Thema hinweisen, allerdings befanden sich diese hinter Bezahlschranken und konnten somit nicht in die Arbeit aufgenommen werden.

### **3 Forschungsdesign und methodisches Vorgehen**

Die Aufgabe der vorliegenden Arbeit ist es herauszufinden, wie der Wachdienst in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden ist. Auf Grund 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. Die qualitative Forschung bemüht sich, „Lebenswelten ‚von innen heraus‘ aus der Sicht der handelnden Menschen zu beschreiben“ (Flick et al., 2019, S.14). Qualitative Forschungsmethoden zeichnen sich dadurch aus, dass die Forschenden ihrem Forschungsgegenstand möglichst offen begegnen und aus diesem heraus mögliche Ergebnisse ableiten. Dies unterscheidet sie von der quantitativen Forschung, die mit Hypothesen und Theorie geleitet arbeitet (Rinsdorf, 2013, S.64 - 65). 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).

Für die Qualitätssicherung wurde, soweit zutreffend für die vorliegende Arbeit, nach den vorgeschlagenen Kriterien von Ulrike Froschauer und Manfred Lueger (2003) gehandelt. Diese unterscheiden drei Ebenen von Maßnahmen zur Sicherung der Qualität qualitativer Forschung:

- Die methodologische und verfahrenstechnische Ebene,
- die Ebene des Forschungsprozesses und
- die Ebene des Wissenschaftssystems.

Jede Ebene beinhaltet andere Qualitätskriterien, mit denen sichergestellt werden soll, dass die wissenschaftliche Arbeit systematisch und nachvollziehbar erarbeitet wurde (Froschauer & Lueger, 2003, S. 166 – 170).

Ferner wurde diese Arbeit unter den ethischen und rechtlichen Gesichtspunkten, wie sie im Ethik-Kodex der deutschen Gesellschaft für Soziologie und des Berufsverbandes deutscher Soziologinnen und Soziologen (2017) formuliert wurden, erstellt. Es wurde eine Einverständniserklärung (Anhang 2) für die Teilnehmenden entwickelt, um sie einerseits über das Forschungsvorhaben zu unterrichten und andererseits ihre Rechte jederzeit zu wahren.

### 3.1 Das teilstrukturierte Leitfadenterview

„Qualitative, leitfadengestützte Interviews sind eine verbreitete, ausdifferenzierte und methodologisch vergleichsweise gut ausgearbeitete Methode, qualitative Daten zu erzeugen“  
(Helfferrich, 2014, S. 559)

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 Leitfadenterviews 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). Bei dieser Art der Befragung, werden offene Fragen gestellt und die Interviewten können von ihren Erfahrungen berichten, ohne dabei eingeschränkt zu werden, wie zum Beispiel bei einer standardisierten Online-Umfrage mit vorformulierten Antwortmöglichkeiten (Döring & Bortz, 2016, S. 372). Um trotz dieser offenen Herangehensweise eine Datenanalyse und Vergleiche durchführen zu können, wurden für den Interviewleitfaden die Themenbereiche grob abgesteckt und Fragen entwickelt, welche allen Interviewten gestellt werden. Denn es ist „notwendig, bei aller grundsätzlichen Offenheit den Interviewablauf in einem gewissen Maß zu steuern“ (Helfferrich, 2014, S. 560).

### 3.2 Erstellung des Leitfadens

Dem Erarbeiten des Interviewleitfadens ging eine Recherche zum Thema Wachschatz in Bibliotheken voraus (Kapitel 2.2). Zum einen, um sich mit dem Thema vertraut zu machen und zum anderen, um mögliche Themen, die in den Leitfaden aufgenommen werden könnten, auszumachen. Der Leitfaden zeichnet sich dadurch aus, dass er eine im Voraus festgelegte und methodische Vorgabe für den Ablauf des Interviews darstellt (Helfferrich, 2014, S. 560). Außerdem erfüllt der Leitfaden zwei wichtige Aufgaben, er hilft in der Vorbereitung das Themenfeld zu strukturieren und dient während des Interviews zur Orientierung (Bogner et al., 2014, S. 27).

Der Interviewleitfaden wurde nach dem SPSS-Prinzip von Cornelia Helfferrich (2014) entwickelt. Diese Methode beinhaltet vier Schritte, das Sammeln, Prüfen, Sortieren und Subsumieren von Fragen (Helfferrich, 2011, S. 182 – 185). Im ersten Schritt, dem Sammeln, wurden alle Fragen zusammengetragen, die für das Thema von Interesse sein könnten. In dieser Phase wurde noch nicht darauf geachtet, wie die Fragen formuliert sind, zum Beispiel offene oder geschlossene Fragen oder welche Relevanz ihnen zukommt. Im zweiten Schritt wurden die Fragen einer Prüfung unterzogen, welche das Ziel hatte, die geeigneten Fragen herauszufiltern. Für diesen Prozess wurde auf die Prüffragen von Helfferrich zurückgegriffen (Helfferrich, 2011, S. 182 – 184). Fragen wurden verworfen und umgeschrieben. Es wurde darauf geachtet, offene Fragen zu formulieren, welche die Interviewten dazu anregen sollen, frei von ihren Erfahrungen zu berichten. In der Phase des Sortierens, dem dritten Schritt, wurden die Fragen nach Themenblöcken sortiert. Im vierten und letzten Schritt, dem Subsumieren, wurde festgelegt, welche Fragen als Leit-/Hauptfragen fungieren sollen und welche Fragen sich als ergänzende Nachfragen eignen.

„Das Grundprinzip der Fragetechnik besteht darin, Erzählungen über Erlebtes anzuregen und dadurch einen Zugang zu ansonsten nicht beobachtbaren Ereignissen und deren retrospektiven Deutungen zu schaffen. Damit sollen bedeutungsrelevante Daten erhoben werden“  
(Froschauer & Lueger, 2003, S. 75)

Diesem Zitat von Ulrike Froschauer und Manfred Lueger (2003) folgend, wird zu Beginn des Interviews eine Einstiegsfrage gestellt, welche die Interviewten zum Erzählen anregen und zunächst allgemeine Informationen abfragen soll. Im Laufe des Gesprächs werden konkretere Fragen zum Gegenstand gestellt. Den Abschluss bildet eine Erkundigung nach den Wünschen der Interviewten und gibt ihnen somit die Möglichkeit abschließend spontan und frei zu sprechen. Der finale Leitfaden (Anhang 3) besteht aus 10 Leitfragen, welchen weitere, optionale Nachfragen zugeordnet wurden. Die Nachfragen dienen dazu, genauere Informationen zu erhalten und/oder den Gesprächsfluss zu unterstützen. Es wurde das Ziel angestrebt, keine Suggestivfragen zu stellen und möglichst offene Fragestellungen und Erzählaufforderungen zu formulieren. Außerdem wurden die Fragen im Pretest-Interview auf ihre Verständlichkeit und Relevanz überprüft (Kapitel 3.5).

Um den Interviewten eine größtmögliche Sicherheit zu bieten, wurde vor dem Gespräch eine E-Mail mit einer kurzen Zusammenfassung der Interviewthemen sowie der Einverständniserklärung an die Teilnehmenden verschickt. Dies diente zum einen dazu das Vertrauen zu den Interviewpartner\*innen aufzubauen und zum anderen wurde damit gewährleistet, dass auch weiterhin im Gespräch flexibel mit dem Leitfaden umgegangen werden konnte, ohne die Interviewten zu verunsichern, wenn sich zum Beispiel die Reihenfolge der Fragen spontan ändert oder ähnliches (Bogner et al., 2014, S. 30 – 31).

### **3.3 Einfluss der COVID-19-Pandemie auf das Forschungsdesign**

Auf Grund der COVID-19-Pandemie und den daraus folgenden Schutzmaßnahmen, wurden in den Jahren 2020/2021 viele persönliche Gesprächssituationen, wie zum Beispiel Meetings, ins Internet verlegt. So konnten die Menschen, weiterhin berufliche oder private Treffen abhalten, allerdings geschützt vor einer Ansteckung durch das Virus. Auf Grund der anhaltenden Kontaktbeschränkungen und Vorsichtsmaßnahmen war klar, dass die Interviews für die vorliegende Arbeit nicht vor Ort und in einem persönlichen Gespräch geführt werden können. Es wurde entschieden, die Interviews digital mit Hilfe der Videokonferenzsoftware Zoom durchzuführen. Dies beeinflusste auch die Auswahl für die Stichprobe, da geographische Entfernungen keine Rolle mehr spielten, trotzdem wurde für die vorliegende Arbeit entschieden sich auf Deutschland zu beschränken, um die Forschungsfrage länderspezifisch untersuchen zu können.

Wie John L. Oliffe et al. (2021) konstatieren gibt es eine Fülle an Literatur zu Interviews in der qualitativen Forschung, allerdings kaum zu Online-Interviews, welche spätestens durch die COVID-19-Pandemie zugenommen haben (Oliffe et al., 2021, S. 1). Dem Nutzen von Videokonferenzsoftware in Bezug auf Interviews, werden Vorteile wie mehr Flexibilität zugesprochen und es wird als kostengünstigere Alternative gesehen, da dadurch zum Beispiel das Reisen überflüssig wird (Oliffe et al, 2021, S. 2). Als Nachteil der Online-Interview-Situation wird gesehen, dass Forschende vor den Interviews nicht wissen, in welcher Umgebung sich die zu interviewende Person während des Gesprächs befinden wird und somit eventuell Störgeräusche oder Ablenkungen vorhanden sein könnten. Des Weiteren kennt man die technische Ausstattung der Teilnehmenden nicht, sowie deren Kompetenz zum Umgang damit (Oliffe et al, 2021, S. 4 – 5).

Für die vorliegende Untersuchung ergab sich durch die Entscheidung für Online-Interviews den Vorteil, dass Personen aus ganz Deutschland interviewt werden konnten, was für Vor-Ort-Interviews auf Grund der Kosten und des Zeitaufwandes, in dem Umfang nicht möglich gewesen wäre. Allerdings erschwerte die COVID-19-Pandemie geeignete Interviewpartner\*innen zu finden insofern, dass Einrichtungen auf Grund von Krankheit oft unterbesetzt waren, und somit weniger Zeit für Tätigkeiten außerhalb des bereits erhöhten Arbeitsaufwandes blieb. Außerdem mussten alle Personen über eine gute Internetverbindung verfügen, um an dem Gespräch teilnehmen zu können. Hier hätte bei Bedarf auch auf ein Telefoninterview ausgewichen werden können, dies war aber nicht nötig. Ein weiterer Vorteil war, dass die Teilnehmenden im November 2021, nach 1,5 Jahren Pandemie schon mit Online-Meetings vertraut waren und, so weit ersichtlich, einen routinierten Umgang mit diesem Medium pflegen.

### **3.4 Stichprobe**

Um eine Interviewstudie durchführen zu können, werden Teilnehmende benötigt, denn das Wissen in qualitativer Forschung entsteht „durch die intensive kommunikative Auseinandersetzung mit dem Gegenstand“ (Rinsdofer, 2014, S. 73). Im Zuge dessen wurde auf verschiedenen Wegen versucht,

Fachpersonen für das Projekt zu gewinnen. Die Stichprobe, auch Sampling genannt, besteht aus einer gezielten Suche und Auswahl von Expert\*innen, die über den Forschungsgegenstand Auskunft geben können (Bogner et al., 2014, S. 34 – 35). Außerdem sollte darauf geachtet werden, dass innerhalb des begrenzten Untersuchungsfelds, eine möglichst unterschiedliche Bandbreite an Fällen gegeben ist (Helfferich, 2011, S. 174).

In einem ersten Schritt wurde über die Mailingliste Forumoeb, Informationsmedium für Öffentliche Bibliotheken, am 30.09.21 einen Aufruf verschickt (eine Erinnerung erfolgte am 11.10.21), in dem das Thema der Arbeit vorgestellt wurde. Personen wurden eingeladen, sich zu melden, wenn sie in einer Bibliothek arbeiten, in der ein Sicherheitsdienst beschäftigt ist oder wenn es eine bewusste Entscheidung gegen einen Wachschutz gab. Parallel dazu wurden verschiedene Bibliotheken direkt angeschrieben, von denen der Autorin bekannt war, dass sie einen Wachdienst beschäftigen. Durch die Rückmeldungen des Aufrufs über die Mailingliste wurden weitere Bibliotheken genannt, welche mit Sicherheitspersonal arbeiten, auch diese wurden angeschrieben. Außerdem nutzte die Verfasserin berufliche Kontakte, um nach weiteren geeigneten Gesprächspartner\*innen zu suchen und den Aufruf im beruflichen Umfeld sichtbar zu machen. Es wurden auch Anstrengungen unternommen Sicherheitsfirmen zu kontaktieren und um ein Gespräch zu bitten.

Die Stichprobe ist von der Zugänglichkeit der Personen, welche den Gegenstand der Studie darstellen, abhängig (Merkens, 2019, S. 288). Es konnte also keine Anzahl an Teilnehmenden im Voraus festgelegt werden, da sich erst im Laufe der Zeit herausstellte, wie viele Fachpersonen für das Projekt gewonnen werden konnten. Außerdem wurde die Stichprobenziehung auf Grund der Coronapandemie erschwert, da viele Einrichtungen zeitweise unter Personalmangel litten. Somit stand weniger Zeit zur Verfügung, um zum Beispiel an einem Interview teilzunehmen. Des Weiteren waren auch persönliche Treffen durch die Pandemie kaum machbar, wodurch sich keine Möglichkeiten ergaben, auf informellen Veranstaltungen mögliche Interviewpartner\*innen zu finden. Darüber hinaus musste darauf geachtet werden, einen bestimmten Zeitplan einzuhalten, um die Arbeit im vorgegebenen Zeitrahmen fertigstellen zu können. Dieses Vorgehen entspricht einer Gelegenheitsstichprobe („convenience sample“). Dieser Stichprobentyp ist weitverbreitet in der qualitativen Forschung, da er relativ leicht umzusetzen ist (Döring & Bortz, 2016, S. 305).

Hinsichtlich der COVID-19-Pandemie waren viele Bibliotheken auf die zusätzliche Hilfe von Sicherheitsfirmen angewiesen, um die aufwändigen Einlasskontrollen bewältigen zu können. Für die vorliegende Arbeit wurde festgelegt, dass nur Bibliotheken zugelassen werden sollen, die schon vor der Coronapandemie Sicherheitspersonal beschäftigten, da möglichst die reguläre Arbeitssituation untersucht werden sollte. Auf Grund dieser Regel wurden zwei Gesprächsangebote abgelehnt.

Schlussendlich ergaben sich 10 Interviewzusagen, von denen neun durchgeführt und am Ende in der Arbeit acht (inklusive Pretest-Interview) verwendet werden konnten. Eins der Interviews konnte aus Zeitgründen und auf Grund von Personalmangel letztendlich nicht durchgeführt werden. Ein weiteres Interview wurde zwar durchgeführt, allerdings wurde die Einverständniserklärung nicht unterzeichnet, somit konnte dieses Interview nicht verwendet werden. Bei einer qualitativen Interviewstudie wird von mindestens sechs Interviews ausgegangen, um einen angemessenen Stichprobenumfang zu erreichen (Helfferich, 2011, S. 173). Dieser Umfang wurde mit acht durchgeführten Interviews erreicht.

An den acht Interviews waren neun Personen beteiligt. Ein Interview wurde mit zwei Personen geführt. Sechs der neun Interviewten haben zugestimmt, dass ihre Namen, der Name der Einrichtung sowie der Ortsname in der Arbeit verwendet werden dürfen. 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. Eine der Bibliotheken ist eigenständig und nicht durch die Universität organisiert, dies ist die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. Die Bibliothek der Universität Konstanz ist in das Kommunikations-, Informations-, Medienzentrums eingegliedert. Die untersuchten Bibliotheken, als Arbeitsort der Wachdienste, sind über ganz Deutschland verteilt. Es konnten leider keine Mitarbeitenden eines Sicherheitsdienstes für die Untersuchung gewonnen werden (mehr dazu in Kapitel 6).

### **3.5 Pretest-Interview**

Im Idealfall wird nach dem Erarbeiten des Interviewleitfadens ein Pretest, in dem vorliegenden Fall ein Interview, durchgeführt, um den Ablauf, dessen Durchführbarkeit und den Zeitaufwand zu überprüfen. Am besten ist es, den Pretest mit einer Person durchzuführen, die den Kriterien der Stichprobe entspricht. Die Verfasserin konnte eine Person aus ihrem beruflichen Umfeld für diese Aufgabe gewinnen, welche die Kriterien des Samplings erfüllte. Vorab wurde der zu interviewenden Person die Einverständniserklärung per E-Mail zugesandt.

Anlässlich der COVID-19-Pandemie kam ein Gespräch vor Ort nicht in Frage und der Pretest wurde über die Videokonferenzsoftware Zoom durchgeführt, auch die weiteren Interviews waren digital geplant. Dies war ein weiterer Grund ein Pretest durchzuführen, um die technischen Voraussetzungen zu prüfen, wie die Handhabung der Software, Tonqualität, Qualität der Kopfhörer und ähnliches. Außerdem gab der Pretest die Gelegenheit sich mit der Situation, eine Befragung digital durchzuführen, vertraut zu machen.

Das Pretest-Interview fand am 17.11.21 statt und dauerte ca. 35 Minuten. Die Dauer lag im unteren Bereich der zeitlichen Erwartung, es wurde mit 30 – 45 Minuten gerechnet. Das Gespräch wurde mit der integrierten Aufnahmefunktion von Zoom aufgezeichnet. Das Einverständnis dafür wurde zum einen über die Einverständniserklärung erfragt und zum anderen musste die Einwilligung auf Zoom gegeben werden, damit die Aufnahme gestartet werden konnte. Der Pretest wurde einmal kurz unterbrochen, da die interviewte Person auf einen Anruf reagieren musste.

Anschließend fand ein Austausch zu den Fragen und dem Ablauf statt. Das Feedback war positiv und so konnte der Leitfaden ohne Änderungen übernommen werden. Eine Reflexion des Gesprächs durch die Verfasserin fand nach der Aufnahme statt. Es wurde festgestellt, dass die Übergänge zwischen den Fragen noch stockend verliefen und die Konzentration noch etwas stark auf dem Leitfaden lag. Aber auf Grund des positiven Feedbacks und dem Beibehalten des Leitfadens, konnte das Pretest-Interview mit in die Datenauswertung übernommen werden.

### **3.6 Durchführung der Interviews**

Die Interviews wurden alle, angesichts der anhaltenden Coronapandemie über die Videokonferenzsoftware Zoom durchgeführt. Die Meeting-Räume wurden von der Autorin erstellt und anschließend die Einladung per E-Mail zwei bis drei Tage vor dem Gespräch mit der Einverständniserklärung an die Teilnehmenden verschickt. Die Terminvereinbarung richtete sich nach den Präferenzen der Interviewten. Die Interviews fanden zwischen dem 05.11.21 und dem 19.11.21 statt. Auf Grund einer Absage wurde am 15.12.21 ein weiteres Interview durchgeführt. Insgesamt wurden, zusätzlich zu dem Pretest-Interview, sieben Gespräche geführt. Die Interviews dauerten zwischen 30 und 45 Minuten, dies entsprach der zeitlichen Erwartung. Vor und nach den aufgezeichneten Interviews wurde noch durchschnittlich 15 Minuten miteinander gesprochen. Die Teilnehmenden wurden von der Verfasserin begrüßt und darauf aufmerksam gemacht, wann die Aufzeichnung von Bild und Ton gestartet wurde, außerdem musste die Aufnahme durch Zoom von den Interviewten nochmal mit einem Klick bestätigt werden. Am Ende des Interviews wurde die Aufnahme mit Ansage der Autorin abgebrochen und es fand noch einen Austausch statt, bevor man sich verabschiedete.

Dadurch, dass die Interviews digital durchgeführt wurden, ergaben sich in zwei Gesprächen, auf Grund der schlechten Internetverbindung, Unterbrüche, welche das Gespräch teilweise ins Stocken brachten. Außerdem wurde in zwei Interviews das Gespräch durch ein klingelndes Telefon gestört. Ansonsten verliefen die Interviews störungsfrei. Die Interviews wurden alle mit derselben Frage eröffnet, danach richtete sich die Reihenfolge der Fragen nach dem Gesprächsverlauf. Um später die Daten vergleichen zu können wurde darauf geachtet, dass allen Beteiligten die gleichen Fragen gestellt wurden. Nach den Interviews wurde jeweils ein Gesprächsprotokoll (Anhang 4) ausgefüllt, in dem unter anderem besondere Vorkommnisse, die Gesprächsatmosphäre, Inhalt der Gespräche vor und nach der Aufnahme und eine persönliche Reflexion des Verhaltens der Verfasserin notiert wurden.

Alle Teilnehmenden äußerten ihr Interesse an den Ergebnissen der Untersuchung und baten darum, informiert zu werden, wenn die Arbeit beziehungsweise deren Ergebnisse allgemein verfügbar gemacht werden sollten. Auch boten sich die Interviewten für Rückfragen und weitere Unterstützung an.



### 3.7 Transkription

Das Transkribieren des Interviewmaterials wurde mit der Textanalysesoftware MAXQDA2020 durchgeführt. Diese Software wurde anschließend auch für die Analyse der Daten verwendet. Die Transkripte der ersten sieben Interviews (inklusive des Pretests) wurden direkt nach Abschluss der Interviewphase ab dem 19.11.21 transkribiert. Die Abschrift des Interviews vom 15.12.21 fand in den Tagen nach dem Gespräch statt.

Die Interviews wurden so nah wie möglich am originalen Wortlaut transkribiert, deshalb sind auch abgebrochene und neu begonnene Sätze, sowie zum Beispiel Füllwörter wie „Ähm“ beibehalten worden. Allerdings wurden umgangssprachliche Ausdrücke an die hochdeutsche Sprache angepasst, solange dies nicht den Inhalt der Aussage veränderte, um die Texte sprachlich etwas zu vereinheitlichen. Längere Denkpausen, lachen oder ähnliches wurden auch in den Transkripten vermerkt, wenn diese für das Gespräch relevant schienen, und mit -Bindestrichen- eingerahmt und so kenntlich gemacht. Die Interviews wurden von der Begrüßung an bis zum Ende der Aufnahme transkribiert. In ein paar wenigen Fällen waren Teile von Aussagen, auf Grund der schlechten Internetverbindung, unverständlich und wurden mit [unverständlich] markiert.

Für die drei gewünschten Anonymisierungen wurden Name, Name der Einrichtung und der Ort der Einrichtung durch Platzhalter ersetzt, welche durch [eckige Klammern] ausgezeichnet sind. Sechs der neun Interviewteilnehmenden haben sich damit einverstanden erklärt, dass ihre Namen sowie Name der Einrichtung und des Ortes in der Arbeit genannt werden dürfen. Bei Zitaten wird der Nachname der Person sowie der Ort der Institution als Zuordnung verwendet. Die anonymisierten Fachpersonen werden Person1, Person5 und Person10 genannt.

### 3.8 Analyse und Auswertung der Daten

“Through its theoretical freedom, thematic analysis provides a flexible and useful research tool, which can potentially provide a rich and detailed, yet complex, account of data”  
(Braun & Clarke, 2006, S. 78).

Nach Abschluss der Erhebung und dem Bereinigen der Daten folgt die inhaltliche Analyse der Interviewdaten. Für dieses Vorgehen wurde die Methode der Thematic Analysis, anhand eines von Virginia Braun und Victoria Clarke (2006) entwickelten Sechs-Phasen-Leitfadens, gewählt (Braun & Clarke, 2006, S. 79). Diese Methode zeichnet sich dadurch aus, dass sie dabei hilft, Muster und Themen innerhalb der Daten zu identifizieren (Braun & Clarke, 2006, S. 79). Im Gegensatz zur Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring (2015), welche festgelegte Regeln und das Einbeziehen von quantitativen Schritten vorsieht (Mayring, 2015, S. 50 – 51), grenzt sich die Thematic Analysis insofern ab, als dass sie mit möglichst wenigen inhaltlichen Regeln arbeitet und dabei möglichst viele Details aus den Daten herausarbeitet (Braun & Clarke, 2006, S. 79).

Der Leitfaden der Thematic Analysis gliedert sich in sechs Phasen, anhand derer Themen und Muster im Datenmaterial erarbeitet und analysiert werden (Braun & Clarke, 2006, S. 87). Diese Phasen wurden auf die Interviewdaten der vorliegenden Arbeit angewendet. Nachfolgend werden die auf Braun und Clarke (2006) basierenden sechs Schritte vorgestellt und anschließend der Prozess genauer beschrieben.

- Phase 1: Mit den Daten vertraut machen
- Phase 2: Initiales Coding
- Phase 3: Themensuche
- Phase 4: Themen überprüfen
- Phase 5: Themen definieren und benennen
- Phase 6: Den Bericht verfassen

Die erste Phase bezieht sich auf das Transkribieren der erhobenen Daten und die intensive Auseinandersetzung damit (Braun & Clarke, 2006, S. 87). Dementsprechend wurde die erste Phase bereits im Kapitel 3.7 ausführlich beschrieben. In Phase 2 wurden die transkribierten Interviews mit der Textanalysesoftware MAXQDA Version 2020 codiert. Codieren ist eine detailreiche Variante „zur Analyse der begrifflichen Struktur von Themen und deren Zusammenhänge“ (Froschauer & Lueger, 2003, S. 163) in sprachlichen oder visuellen Daten. In der qualitativen Analyse besteht ein Code meist aus einem einzelnen

oder aus mehreren Wörtern, die den ausgewählten (codierten) Textteil beschreiben (Saldaña, 2021, S. 5). Um so nah und offen wie möglich an den Daten zu codieren, wurde eine induktive Vorgehensweise gewählt.

„Coding inductively is entering the analytic enterprise with as open a mind as possible - a ‘learn as you go’ approach that spontaneously creates original codes the first time data are reviewed”  
(Saldaña, 2021, S. 41).

Die Methode des In Vivo Coding erlaubt die induktive Herangehensweise, indem der Code aus dem selektierten Textteil abgeleitet oder direkt ein Wort daraus übernommen wird. Diese Technik ist besonders gut für Untersuchungen geeignet, die möglichst nah am Gesagten der Teilnehmenden bleiben möchte (Saldaña, 2021, S. 137 – 138).

In Phase 3 findet ein weiterer Durchgang durch das mittlerweile codierte Interviewmaterial statt. In diesem Durchgang liegt das Augenmerk darauf Themen in den Codes zu erkennen und diese innerhalb einer passenden Kategorie zusammenzufassen. In Phase 4 werden die thematisch zueinanderpassenden Codes und die Kategorien überprüft (Braun & Clarke, 2006, S. 87).

Anschließend in Phase 5 werden die Kategorien benannt und als Hauptcodes den verschiedenen Themensammlungen vorangestellt. Die gewählten Kategorien sollten die Beantwortung der Forschungsfrage unterstützen und deuten sich unter Umständen schon während dem Arbeitsprozess vor dem Codieren an (Saldaña, 2021, S. 258 – 260). In der Literatur gibt es unterschiedliche Ansichten dazu, wie viele Hauptkategorien verwendet werden sollen. Die einen sprechen von maximal sechs, andere von bis zu zehn Hauptcodes (Saldaña, 2021, S. 258). Für die vorliegende Arbeit wurden neun Themen herausgearbeitet, welche als Hauptcodes jeweils eine eigene Kategorie bilden, unter denen die passenden Subcodes gesammelt wurden. Der Interviewleitfaden wurde als Orientierung für die Vergabe der Hauptcodes verwendet.

In der sechsten und letzten Phase der Thematic Analysis findet die Analyse ihren Abschluss und die Ergebnisse der Untersuchung werden in einem Bericht zusammengefasst. Diese Ergebnisse werden im nachfolgenden Kapitel vorgestellt.

## 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. Der Schwerpunkt wurde auf die mit Zitaten unterstützten Aussagen der Teilnehmenden gelegt, um möglichst nahe am Datenmaterial zu bleiben und den persönlichen Eindrücken der Interviewten Rechnung zu tragen.

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“  
(Person10, 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. Die aus diesem Themenfeld gewonnen Einsichten werden genutzt, um die Ergebnisse zu kontextualisieren. Um einen Überblick über die verschiedenen Einrichtungen zu erhalten, werden in der untenstehenden Tabelle einige Eckdaten vorgestellt, die aus den Interviews ermittelt werden konnten. Diese beinhaltet die Art der untersuchten Bibliotheken, deren Lage, die berufliche Stellung der Interviewten, das Einstellungsjahr des Wachdienstes und ob die Verpflichtung von Sicherheitspersonal mit der Eröffnung der Bibliothek zusammenfällt.

| Art der Bibliothek/<br>Einrichtung  | Geographische<br>Lage                              | Position der<br>Interviewten   | Seit wann<br>Wachschutz? | Wachschutz<br>seit Eröffnung? |
|---|--|--|--------------------------|-------------------------------|
| Universitätsbibliothek<br>(Zweigbibliothek)   | Großstadt/<br>Stadtzentrum                         | Bibliotheksleitung   | 2009                     | Ja                            |
| Universitätsbibliothek der<br>Technischen Universität<br>Berlin (Zentralbibliothek)                   | Großstadt/<br>Bahnhofsnahe                         | Benutzungsleitung  | 2004                     | Ja                            |
| Staats- und<br>Universitätsbibliothek<br>Hamburg  | Zentral  | Stabsstelle in der<br>Benutzungsabteilung/<br>Referent für Bau,<br>Arbeitsschutz, Sicherheit | Ende der<br>1990er-Jahre | Nein                          |
| Kommunikations-,<br>Informations-,<br>Medienzentrum (KIM)<br>der Universität Konstanz<br>(Bibliothek) | Außerhalb der<br>Stadt/<br>Universitäts-<br>campus | 1. Person:<br>Direktion KIM<br>2. Person:<br>Sachgebietsleitung                              | 2001                     | Ja                            |
| Stadtbibliothek   | Stadtzentrum                                       | Leitung  | 2015                     | Nein                          |
| Stadtbücherei Hamm<br>(Zentralbibliothek)   | Stadtzentrum/<br>Bahnhofsnahe                      | Leitung der<br>Zentralbibliothek   | 2017                     | Nein                          |
| Stadtbibliothek<br>(Zentralbibliothek)  | Stadtzentrum/<br>Bahnhofsnahe                      | Stellvertretende Leitung<br>der Zentralbibliothek  | 2011                     | Ja                            |
| Stadtbibliothek Bielefeld<br>(Zentralbibliothek)  | Stadtzentrum/<br>Bahnhofsnahe                      | Stellvertretende<br>Bibliotheksleitung/<br>Leitung der<br>Zentralbibliothek                  | 2019                     | Nein                          |

Tabelle 1: Eckdaten zu teilnehmenden Einrichtungen und den Interviewten.

Wie aus der Tabelle ersichtlich wird, befindet sich nur eine der Bibliotheken nicht im Stadtzentrum, alle anderen liegen zentral im Ort, oft in der Nähe des Bahnhofs. Wie verschiedene Aussagen gezeigt haben, wirkt sich die Nähe zum Bahnhof auch auf die Bibliothek aus.

„Wir liegen direkt gegenüber vom Bahnhof. Am Ende der Fußgängerzone. Und vom Umfeld her ist es so, dass wir natürlich gerade in den letzten Jahren, so das Bahnhofsumfeld sehr merken, also, das, was man sich so unter.. klassisch unter Bahnhofsumfeld vorstellt, also, nicht unbedingt die Leute, die wir uns so in der Bibliothek wünschen. Andererseits natürlich so die ganzen Pendler, die automatisch vorbeikommen und die, die Bibliothek auch nutzen, um sich hier zum Beispiel aufzuhalten, wenn sie auf den Bus oder auf den Zug warten. Also, das prägt die Zentralbibliothek sehr. Und was wir natürlich auch merken, wir liegen am Ende der Fußgängerzone und um uns rum war als wir hier vor

11 Jahren eingezogen sind, gab es noch Einkaufsmöglichkeiten und die sind in den letzten Jahren so Stück für Stück weggebrochen“ (Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 12).

Es wird mehrfach erwähnt, dass es durch die Nähe zum Bahnhof und durch dessen Umfeld in der Bibliothek Probleme geben kann, zum Beispiel im Zusammenhang mit Drogen (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 26; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 64; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 104). Des Weiteren zeigt die Tabelle, dass die Interviews ausschließlich mit Personen, die sich in einer leitenden Position befinden, geführt wurden. Alle sind für den Wachschatz in ihrer Einrichtung zuständig. In der Tendenz zeigt sich auch, dass wissenschaftliche Bibliotheken von Eröffnung an Sicherheitspersonal beschäftigen, im Gegensatz zu den Öffentlichen Bibliotheken, welche oft erst zu einem späteren Zeitpunkt Wachschatz engagierten.

Die Bibliotheken sind unterschiedlich groß, von ca. 4000 Quadratmetern (Person5, 2021, Pos. 12) bis 25000 Quadratmetern (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 13). Abgesehen von der Größe wurde in der Hälfte der Interviews erwähnt, dass die Architektur des Bibliotheksgebäudes unübersichtlich gestaltet ist, zum Beispiel durch Zwischenebenen und/oder verwinkelter Raumstruktur. Dies betrifft sowohl Alt- wie auch Neubauten (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 17; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 34; Person1, 2021, Pos. 14; Person10, 2021, Pos. 12).

Bei den Öffentlichen Bibliotheken bezog sich das Gespräch in drei von vier Fällen auf die Zentralbibliothek der Stadt (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 26; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 10; Person10, 2021, Pos. 2). Es sind weitere Bibliotheken an die Zentralbibliotheken angeschlossen, allerdings benötigen diese keinen Sicherheitsdienst, wie die folgenden Aussagen zeigen:

„Ja, wir können eigentlich nur über die Zentralbibliothek reden, weil Security in den Bezirksbüchereien nicht im Einsatz ist und auch nicht geplant [ist]“ (Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 10).

„Das gilt jetzt für die Zentralbibliothek. Nur für die Zentralbibliothek, in den Stadtteilen haben wir eine Bibliothek mit Open Library noch früher geöffnet, 2018, wenn ich mich nicht täusche, aber da ist die Aufgabe für das Wachpersonal einfach alles abzuschließen, wenn das fertig ist. Also, wenn es zu Ende ist um acht Uhr. Ansonsten, da ist der Zugang für die Kunden mit der Karte und dem Easy-Check-Gerät. Also, das ist, weil es eine kleine Bibliothek ist, ein kleines Haus in einem Stadtteilbezirk, also, da ist die Lage anders und die Situation der gesamten Sicherheitslage ist anders. Und das haben wir uns da zugetraut und läuft auch ganz gut. Also, da war kein Bedarf“ (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 26).

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 (Person5, 2021, Pos. 66 & 74) oder das Konzept der personalfreien Bibliothek Open Library (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 20 & 22) und die 24-Stunden-Bibliothek (Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 14 & 18).

„Als wir anfangen mit der 24-Stunden-Bibliothek, haben wir riesige Diskussionen natürlich geführt über Sicherheit und nachts und wie kriegt man das hin, wenn denn hier ständig irgendwelche Übergriffe stattfinden und wie kriegen wir das hin und passiert ist dann irgendwie nichts und die Angebote die wir uns alle überlegt hatten, die wir noch extra brauchen, brauchte es alle nicht. Sondern es reichte, irgendwie tatsächlich die Tür offen zu halten. Und insofern hat das jetzt weniger mit dem Wachdienst als mehr mit der 24-Stunden-Bibliothek zu tun, die natürlich nur ebenso funktioniert, wo man aber auch weniger Sicherheitsprobleme hat, als wir uns vorher ausgemalt haben, tatsächlich. Aber wie gesagt, Kleinstadt hier, Konstanz irgendwie 85.000 Einwohner, die Uni ein bisschen außerhalb auf einem Berg im Wald, also jetzt nicht irgendwie zentrale städtische Lage, das spielt natürlich alles eine Rolle“ (Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 124)

## 4.2 Gründe für/gegen Wachschatz

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 wurden. Durch eine externe Firma wird eine gewisse Ausfallsicherheit gewährleistet. Dies bedeutet, dass die Bibliotheken sich nicht darum kümmern müssen, wenn zum Beispiel Mitarbeitende wegen Krankheit oder anderen Gründen ausfallen, da diese Verantwortung der Sicherheitsfirma obliegt und diese sich um Ersatz kümmern muss. Außerdem wären die Bibliotheken nicht in der Lage, so viele Stellen selbst zu besetzen (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 49; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 102; Person10, 2021, Pos. 28).

„Ich sag mal so, wenn ich mir diesen Dienstplan angucke, dann ist der erste Mehrwert definitiv, dass man sich nicht um Urlaub/Krankheit kümmern muss. Das heißt grade, weil es so viele Positionen sind, hat ein Wachdienst der wie unsere Firma, ich glaube 600 Mitarbeiter\*innen hat, hat halt immer Personal in der Hinterhand was dann kommen kann, wenn jemand ausfällt. Das heißt diesen Betrieb, in dieser Intensität und über diese Uhrzeiten könnten wir selber kaum organisieren mit dem Bibliothekspersonal, also das sehe ich als deutlichen Mehrwert an“  
(Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 49).

Andererseits entsteht durch die Ausschreibungen und dem damit verbundenen Wechsel von Firmen ein hoher Arbeitsaufwand für die Bibliotheken. Auf Grund 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 (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 75; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 124; Person5, 2021, Pos. 36; Person10, 2021, Pos. 72). Ein weiterer von verschiedenen Teilnehmenden angesprochener Punkt ist die Finanzierung, da der Wachschutz einen weiteren Posten im Budget darstellt und das Geld dafür auch vorhanden sein muss (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 76; Duden\_Hamburg, 2021).

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. So sind zum Beispiel in der einen Bibliothek nur durchsichtige Getränke erlaubt, Essen ist verboten und die Taschen müssen transparent sein (Person1, 2021, Pos. 10). Für diese Eingangskontrolle benötigt die Bibliothek die Hilfe des Wachdienstes. Der Wachschutz wurde bei einigen Bibliotheken zum Thema als die Öffnungszeiten verlängert werden sollten (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 20; Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 11; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 14; Person1, 2021, Pos. 10).

„Es wurde dann mehr in den Nullerjahren mit der Verlängerung, mit den zunehmenden Verlängerungen der Öffnungszeiten, dass wir, ich glaub 2006 haben wir sonnabends 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“ (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 11).

„Seit 2019 haben wir Open Library und unsere Öffnungszeiten erweitert. Früher hatten wir 35 [Stunden pro Woche geöffnet], jetzt haben wir deutlich mehr und deswegen Wachschutz im Haus, weil die Zeiten mit Personal sind 10 bis 17 Uhr an den Arbeitstagen und 10 bis 13 Uhr am Samstag. Der Rest ist alles ohne Personal und für diese Stunden haben wir Wachpersonal eingestellt. So sind wir mit dem Thema konfrontiert worden“  
(Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 20).

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 (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 22; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 18). Andere Bibliotheken wiederum benötigten den Wachdienst für die gesamten Öffnungszeiten (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 11; Person1, 2021, Pos. 10; Person5, 2021, Pos. 66; Person10, 2021, Pos. 16; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 16; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 30). Auch die Größe des Gebäudes scheint bei der Entscheidung für oder gegen Sicherheitspersonal eine Rolle zu spielen (Person1, 2021, Pos. 10; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 76).

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 bedeutet weniger Stress für die Bibliotheksangestellten (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 52; Person5, 2021, Pos. 30; Person10, 2021, Pos. 70). Außerdem haben, vor

allein die Öffentlichen Bibliotheken, durch die Veränderung der Publikumsstruktur und dem damit einhergehenden (veränderten) Verhalten der Nutzenden sich veranlasst gesehen, einen Sicherheitsdienst einzustellen (Person5, 2021, Pos. 78; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 22 & 24).

„Also, ich sag mal so, wir sind jetzt hier in Bahnhofsnähe seit 2010 und man kann sagen, es ist wirklich, so, bis 2015, 2016 ziemlich gut gegangen, trotz der Bahnhofsnähe. Es ließ sich immer noch, so, dieser Interessenausgleich zwischen den Kunden ließ sich immer noch durch unser reguläres, bibliothekarisches Personal herstellen. War auch nicht immer leicht, natürlich hat es mal Auseinandersetzungen gegeben und mal Konflikte, aber es waren eigentlich Einzelfälle und das hat dann im Winter 2016, 2017, angefangen, dass sich das wirklich verstärkt hat. Da waren wir auf dem Platz, vor dem Haus, haben sich halt Jugendgruppen zusammengerotet, kann man schon sagen, die auch untereinander rivalisiert haben und die dann zum Teil auch ihre Konflikte bei uns im Haus ausgetragen haben, so, im Winter, je kälter es dann wurde, desto schlimmer wurde das. Und der Punkt ist eigentlich dann gewesen, dass unsere Personalleitung der Stadt das mitbekommen hat, wie massiv die Probleme sind. Also auch, das ging wirklich dann in Richtung von zumindest verbaler Bedrohung“  
(Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 22)

„Also, wir haben natürlich auch ein neues Konzept entwickelt für den neuen Standort und gesagt, welche Bibliothek braucht [Ort] jetzt oder wie muss [Name der Bibliothek] sein und die Quintessenz war, [Ort] braucht eine einladende, freundliche, leicht erreichbare, nahbare Bibliothek. [...] Dass nicht der Eindruck erweckt wird, das sei jetzt hier eine Wissenschaft für sich, wenn man eine Bibliothek benutzen will oder man braucht Abitur, sondern man kann da einfach rein gehen und man ist da willkommen, also, das hängt natürlich an dem Personal auch, und ich komme hier klar. Und das hat sehr gut, so gut funktioniert, dass wir dann hier einen Sicherheitsdienst gebraucht haben -lacht-“ (Person5, 2021, Pos. 78).

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 (Person5, 2021, Pos. 6; Person10, 2021, Pos. 90 & 92; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 16). 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, auf Grund von Veränderungen zu einem späteren Zeitpunkt engagiert.

„Von Minute eins, war das Haus pausenlos voll und wir haben das Publikum sehr verjüngt, also, was auch die Idee war. Wir haben viele junge Leute, viele Jugendliche auch erreicht und es waren viele, also, viele Menschen und... also, wir brauchten den Sicherheitsdienst, um die Ordnung aufrecht zu erhalten. Also um die Hausordnung umzusetzen, um die Interessen der verschiedenen Nutzergruppen auszugleichen und also den Leuten zu sagen, wie man sich in einer Bibliothek benimmt oder einer öffentlichen Einrichtung -lacht- [...] die Idee war ja an dem neuen Standort mehr Leute zu erreichen, andere Zielgruppen zu erreichen und das ist uns auch alles gelungen, aber wir haben nicht bedacht, dass das Verhalten im öffentlichen Raum sich verändert hat, und dass man doch auch Regeln braucht und die auch umsetzen muss. An sich war unser Traum, dass sich das alles von alleine reguliert, also, wir wollten auch dieses neue offene Haus nicht damit starten, dass unten an der Tür gleich steht, was man alles nicht darf und... Aber dadurch, dass... ja, dass einfach mehr jüngere Leute da waren und anderen Leute war das nicht klar, was jetzt geht und was nicht geht“ (Person5, 2021, Pos. 18).

Obwohl alle Interviewten die Notwendigkeit dafür sehen, Sicherheitspersonal in ihren Bibliotheken zu beschäftigen, bestehen oder bestanden auch Zweifel, ob eine Bibliothek mit Wachschatz überhaupt vorstellbar ist oder ob dies nicht der Idee einer Bibliothek als offenes Haus widerspricht (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 32; Person5, 2021, Pos. 28). Außerdem musste sich das Bibliothekspersonal auch daran gewöhnen, dass das Gebäude offen ist, auch wenn niemand von ihnen anwesend ist (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 32; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 26).

### 4.3 Die Aufgaben des Wachschatzes

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

Mitarbeitende des Wachdienstes nachkommen müssen. Die Hauptaufgaben in den Bibliotheken sind bei allen untersuchten Einrichtungen in etwa gleich. Nachfolgend werden die Zuständigkeiten genauer beschrieben.

Zunächst muss betont werden, dass die Aufgaben aller Wachschutzmitarbeitenden sich in den Bibliotheken seit Beginn der COVID-19-Pandemie verändert haben. Die Eingangskontrolle, die das Überprüfen von Zertifikaten, Tests und Masken beinhaltet, wurde in allen Bibliotheken vom Sicherheitspersonal durchgeführt (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 50; Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 15; Person1, 2021, Pos. 12; Person5, 2021, Pos. 64; Person10, 2021, Pos. 30; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 20; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 84; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 24). Außerdem achteten sie bei Rundgängen durch das Haus darauf, dass die Maskenpflicht eingehalten wird.

„Wir haben in der Coronazeit letztes Jahr vorübergehend zwei [Wachdienstmitarbeitende] gehabt, weil die unser Team verstärkt haben, so zur Eingangskontrolle und auch Kontrolle im Haus, weil da mussten sich auch erstmal alle dran gewöhnen, dass es eine Maskenpflicht gibt und so weiter. So, dass dann einer am Eingang gewesen ist und einer hat auf den Etagen die Kontrollen gemacht“  
(Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 32).

In den folgenden Beschreibungen wird nicht mehr auf die corona-spezifischen Aufgaben eingegangen, da diese einer Ausnahmesituation geschuldet sind und nicht zu den vorgesehenen Pflichten des Wachdienstes gehören.

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. Bei einer wissenschaftlichen Bibliothek wurde im Gespräch darauf hingewiesen, dass der Wachschutz zwar den Ein- und Ausgangsbereich im Auge behält, dies aber keine aktive Kontrolle beinhaltet, sondern eher einer Beobachtung gleichkommt (Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 88 – 92). In anderen Bibliotheken wird, auf Grund der Hausordnung, kontrolliert, welche Gegenstände die Benutzenden mit sich führen, zum Beispiel sollen Jacken und Taschen nicht in die Bibliothek oder spezielle Bereiche davon mitgenommen werden (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 15; Person1, 2021, Pos. 12; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 30). Außerdem ist der Wachschutz dafür zuständig, falls die Buchsicherungsanlage beim Verlassen der Bibliothek anschlägt, einzugreifen und die betroffenen Personen darauf anzusprechen (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 19; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 42; Person10, 2021, Pos. 16). Des Weiteren betreut der Wachdienst die Schließfächer, die sich im Eingangsbereich befinden (Person1, 2021, Pos. 12; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 30), hilft bei Problemen mit den Ausleih- und/oder Rückgabeautomaten (Person1, 2021, Pos. 40; Person10, 2021, Pos. 16) und ist bei Erstfragen ansprechbar (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 15).

„Wir haben einmal einen zentralen Empfang im Eingangsbereich der im Moment nicht vom Bibliothekspersonal, sondern vom Wachdienst betreut wird. Wo es um diese klassischen Empfangsaufgaben geht für Empfang, Schlüssel ausgeben, Erst-Info, wo ist der Auskunftspunkt, also solche Erstfragen und auch so im Moment viele Kontrollfunktionen, Eingangskontrolle, Coronapass vorzeigen, das heißt, das ist so dieser Eingangsbereich und diese Person hat gleichzeitig die Vorgesetztenfunktion für das Wachteam“  
(Duden\_Hamburg, 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 (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 32; Person5, 2021, Pos. 28; Person10, 2021, Pos. 34; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 90). Eine Interviewte 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“ (Person5, 2021, Pos. 28).

Darauf zu achten, dass die Hausordnung eingehalten wird, ist in allen Bibliotheken die Aufgabe des Sicherheitspersonals. Dies beinhaltet unter anderem, darauf zu schauen, dass die Lautstärke einen gewissen Pegel nicht überschreitet und andere Nutzende nicht gestört werden (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 44; Rösner\_Hamm, 2021, Pos.16), dass keine fettigen oder stark riechende Speisen gegessen werden (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 44; Person5, 2021, Pos. 20), dass nicht im Gebäude geraucht wird (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 44; Person1, 2021, Pos. 12) und der Wachschutz sorgt allgemein dafür, dass die Ordnung aufrechterhalten wird (Person5, 2021, Pos. 18; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 20).

In allen untersuchten Bibliotheken ist es die Aufgabe des Wachschutzes, regelmäßig Rundgänge durch das Haus zu machen. Diese dienen der „sozialen Kontrolle“ (Person5, 2021, Pos. 20), dies bedeutet, dass das

Sicherheitspersonal Präsenz auf den, manchmal sehr großen und unübersichtlichen Flächen der Bibliotheken zeigt und die Besucher\*innen gegebenenfalls auf die geltenden Regeln aufmerksam macht.

„Genau und dann ist es einfach so, dass Kontrollgänge über die Ebenen gelaufen werden. Also einer läuft quasi immer durchs Haus und schaut oder setzt die Hausordnung auch mit durch. Wir haben auch eine Dachterrasse, das ist super schön, aber da passieren auch einfach Dinge -lacht- die so ein bisschen abseits sind und, ja genau, da werden dann auch regelmäßig Kontrollgänge gemacht“  
(Person10, 2021, Pos. 16).

Außerdem ist das Sicherheitspersonal dafür zuständig, dass Diebstähle, Vandalismus und andere Arten von Straftaten verhindert werden (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 50; Person1, 2021, Pos. 12; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 118) und Situationen, die zu eskalieren drohen, entschärft werden. Auch bei bereits bestehenden Konfliktsituationen soll der Wachdienst eingreifen (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 47; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 42; Person1, 2021, Pos. 12; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 30).

Auf die Frage, wen oder was der Wachdienst schützt, 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; Person10, 2021, Pos. 64; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 72; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 118), wie folgende Aussage unterstreicht: „Also, es ist stärker der Eindruck, dass er uns als Personal schützt vor Kunden, die eventuell verbal oder tätlich Übergriffig werden“ (Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 118). Zum anderen schützt das Sicherheitspersonal aber auch die Nutzenden voreinander, falls diese in Konflikte geraten (Person1, 2021, Pos. 28; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 72; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 118; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 80). Zwei der Interviewten beantworteten die Frage allgemeiner und stellten klar, dass der Wachdienst dazu da ist, alle Menschen, die in der Bibliothek sind, zu schützen (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 45; Person5, 2021, Pos. 70).

„Während der Öffnungszeiten schützt er sowohl unsere Besucher, Besucherinnen, wie auch das Bibliothekspersonal. Für das Bibliothekspersonal ist es wichtig, dass sie wissen, im Notfall haben sie eine Rufnummer und die kümmern sich drum, dass die weiteren Stellen informiert werden oder im Notfall, wenn wirklich etwas bedrohlich ist, können sie jemanden dazu rufen, der sie unterstützt und auch eine Ausbildung hat, die ihn dazu befähigt, oder sie, da beruhigend und so weiter einzugreifen oder jemanden auch des Hauses zu verweisen. Also, für das Personal, die fordern das auch ein, die wollen das auch und die brauchen das auch, grade in den späteren Abendzeiten. Und in den Abendzeiten, wenn der Sicherheitsdienst alleine ist, ist es auch wichtig, um allen Besucherinnen des Gebäudes ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln, das sind ja hier riesen Flächen, dass da eine Sichtbarkeit ist“  
(Quast\_Berlin, 2021, Pos. 72).

Der Gebäude- und Bestandsschutz wurde auch als Aufgaben des Sicherheitspersonals genannt. 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; Person5, 2021, Pos. 72; Person10, 2021, Pos. 64; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 80).

„[A]lso, die bewachen nicht den Bestand. Wir haben auch eine Sicherungsanlage und wir machen uns auch keine Sorgen um den Bestand, weil der nicht, also abgesehen von der landeskundlichen Abteilung, nichts Kostbares dabei ist oder nichts Unersetzbares“  
(Person5, 2021, Pos. 72).

Der Gebäudeschutz und die daraus folgenden Aufgaben nehmen einen größeren Teil der Arbeit des Sicherheitspersonals ein. Wie vielfältig die Aufgaben in diesem Bereich sind, hängt davon ab, wie sehr der Wachschatz in die Betreuung der technischen Anlagen miteingebunden ist. Dies reicht von der Zuständigkeit für Brandschutz(anlagen) (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 47; Person1, 2021, Pos. 12; Person10, 2021, Pos. 18; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 26), über die Verantwortung, das Gebäude in einem Notfall zu räumen (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 45), Personenbefreiung bei steckengebliebenen Fahrstühlen (Person5, 2021, Pos. 18) oder auch das Auf- und Zuschließen des Gebäudes (Person1, 2021, Pos 12). Des Weiteren ist es die Aufgabe des Sicherheitspersonals bei Notfällen die zuständigen Stellen, wie Feuerwehr, Polizei und/oder Krankenwagen zu alarmieren (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 44; Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 47; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 38).



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 Wachschutzes

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 (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 25), bis hin zu Bibliotheken die wenig bis keinen Einfluss darauf haben, wie das Sicherheitspersonal eingewiesen wird (Person1, 2021, Pos. 14; Quast\_Berlin, 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, also, manchmal machen wir's, also, wenn, 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 Wachschatzfirma 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 (Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 58 & 60; Person1, 2021, Pos. 10; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 40). Die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg ist eine eigenständige Einrichtung und macht somit die Ausschreibung, die Auswahl und die Einarbeitung des Sicherheitspersonals selbstständig (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 5).

Die Hälfte der untersuchten Bibliotheken verfügen über Dokumente zur Einweisung, welche sie dem Sicherheitspersonal zur Verfügung stellen. So gibt es Checklisten, welche benutzt werden sollen, auch um zu bestätigen, dass es eine Einführung in alle relevanten Bereiche gegeben hat (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 25) oder Dokumente, in denen geregelt wird, für welche Aufgaben der Wachschatz zuständig ist (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 44; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 40; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 150). Die anderen Bibliotheken haben keine schriftlichen Unterlagen zur Einweisung für den Wachdienst erwähnt.

Alle Interviewten sind sich einig, dass viele und fortlaufende Gespräche mit dem Sicherheitspersonal wichtig sind, um diesen den gewünschten Umgang in einer Bibliothek näher zu bringen. Es wird Wert daraufgelegt, dass die Wachdienstmitarbeitenden „den Geist des Hauses verstehen“ (Person5, 2021, Pos. 38) und es wird in aktiver Arbeit versucht den „Servicegedanken“ (Person10, 2021, Pos. 32) und das „Selbstverständnis“ (Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 52) der Bibliothek weiterzugeben.

„Man muss immer wieder da drüber sprechen. Was wollen wir den? Wer soll zum Beispiel des Hauses verwiesen werden? Wie oft warnen wir jemanden, der sich nicht richtig benimmt vor? Und wann müssen wir wirklich durchgreifen? Das hat ja auch alles mit unserem Selbstverständnis zu tun. Das ist schon was wo man sehr dran arbeiten muss. Je nachdem, was man da für einen Menschen hat von der Security. Ist das, wirklich, das ist fast tägliches Geschäft, dass man da drüber spricht“  
(Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 54).

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, wie folgende Aussagen zeigen:

„[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 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.

Ich habe ja da oder wir haben da ja geschrieben, dass wir wissen, dass unser Publikum heterogen ist, und dass wir das akzeptieren.

Und das muss man denen schon auch immer wieder klar machen“

(Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 52).

„Also, wir müssen vermitteln, dass wir bei dem Wachpersonal halt, dass es nicht um reine Überwachungstätigkeiten geht, sondern dass es so eine Mischung ist aus, ein bisschen Richtung Museumswärter, das heißt, dass die Qualitäten, die da gefragt sind, auch bei uns gefragt sind. Aber eben auch eine gewisse Information auch gegeben werden darf oder wo auch die Grenze ist zu dem Bibliotheksbetrieb. [...] [D]ass gibts sicherlich auch in vielen anderen Bibliotheken, dieser Unterschied zwischen dem akademischen Publikum und dem Wachpersonal, was teilweise ja auch ohne Ausbildung ist oder halt [...] anderen Bildungsschichten entstammt, dass man diese Kommunikation zwischen Wachpersonal und Bibliotheksnutzerinnen, -nutzern [...] versucht zu steuern, dass die sich verstehen und dass da eine distanzierte, aber freundliche Atmosphäre entsteht“

(Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 27).

Diese Verständigungs- und Kommunikationsschwierigkeiten werden in den meisten Interviews angesprochen und es wird in der Kategorie Probleme/Verbesserungswünsche (Kapitel 4.9) noch näher darauf eingegangen. Ein weiterer Punkt, welcher im Zusammenhang mit der Einweisung von Wachpersonal aufkommt, ist die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Vorgesetzten in den Sicherheitsfirmen. Mit diesen Personen wird am Anfang über die Anforderungen, Erwartungen und Aufgaben gesprochen. Mit ihnen muss auch Rücksprache gehalten werden und sie werden darüber informiert, wenn vor Ort etwas nicht gut läuft (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 56; Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 75; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 46). Außerdem wird die Wichtigkeit betont, dass auch die Ansprechperson in der Sicherheitsfirma eine Vorstellung von dem Selbstbild der Bibliothek hat und was sie von den Mitarbeitenden erwartet (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 56; Person10, 2021, Pos. 74).

Des Weiteren wird das Thema Soft Skills, also Umgangsformen, Ausdrucksweise und allgemeines Verhalten von Sicherheitspersonal gegenüber den Nutzenden, mehrfach angesprochen (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 41; Person10, 2021, Pos. 42; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 54.). 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.

„Gute Umgangsformen sind uns einfach wichtig und ja, einfach auch so aktives, offenes, freundliches Zugehen auf unsere Besucher und das sind einfach Dinge die kann man glaub ich so nicht lernen, also das ist, glaub ich, einfach schwierig. Entweder man hats oder man hats nicht“

(Person10, 2021, Pos. 42).

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“  
(Rösner\_Hamm, 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 -arbeit 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.

„Die sind immer [...] zu dem einen Fest im Sommer oder zur Weihnachtsfeier [eingeladen], genau. Nee, das ist ganz unterschiedlich, ob sie das annehmen, [...] das ist okay, aber sie freuen sich immer, wenn sie eingeladen werden, weil das natürlich auch eine Wertschätzung bedeutet und sie sich einfach freuen, dass wir an sie denken“  
(Person1, 2021, Pos. 24)

„[A]lso wir achten da auch sehr darauf, dass sich seine Aufgaben und unsere Aufgaben nicht vermischen. Was schon ein Problem ist, weil grade jetzt wo wir nicht mehr so viele Kunden im Haus haben, er natürlich auch nicht ständig beschäftigt ist, weil, wenn nicht viele Leute im Haus sind, muss er auch nicht ständig Kontrollgänge machen. Und dann sind die so ein bisschen untätig immer, was für die nicht angenehm ist und natürlich, wenn die sehen, wir rotieren irgendwo, dann meinen sie es oft gut und wollen dann mit anfassen und das ist aber was, was eben, das geht einfach nicht, das geht weder arbeitsrechtlich noch sonst irgendwie, weil sich sonst auch die Grenzen verwischen“  
(Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 46).

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 (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 66; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 22) oder es gibt eine räumliche Trennung der Arbeitsplätze, die es erschwert, dass die Wachschutz- und Bibliotheksmitarbeitenden sich als Team verstehen (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 35; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 24). In der Zentralbibliothek der Technischen Universität Berlin befindet sich das Sicherheitspersonal zum Beispiel im Foyer des Gebäudes und ist nur auf der Bibliotheksfläche, wenn sie entweder herbeigerufen werden oder kein Bibliothekspersonal im Haus ist (Quast\_Berlin, 2021, Pos. 24 & 30), wie folgende Aussage verdeutlicht:

„Also wir hatten vor der Pandemie bis 22 Uhr geöffnet, haben jetzt bis 24 Uhr geöffnet und die letzten zwei Stunden ist nur noch Sicherheitspersonal im Haus, die sind dann auch im Bibliotheksbereich, also wenn Sie bei uns waren, haben Sie ja gesehen es gibt dieses Foyer und dann gibt es nochmal einen einzigen Eingang in den Bibliotheksbereich und im Bibliotheksbereich in der ersten Etage ist dann auch eine Person vom Sicherheitsdienst plus eine zusätzliche Person, die durch die Etagen geht [...], einfach wegen des Sicherheitsgefühls“  
(Quast\_Berlin, 2021, Pos. 24).

Bei anderen Bibliotheken wiederum ist das Sicherheitspersonal mehr in die Abläufe der Bibliothek eingebunden und es kommt auch 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; Person10, 2021, Pos. 16) oder beantworten einfache Fragen in Bezug auf die Bibliothek (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 15; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 20).

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 (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 89; Person5, 2021, Pos. 30).

„[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 die stecken das so ganz anders weg oder das ist deren Job oder wenn, dann hat er dann eben den Ärger. 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. Das tun wir auch nicht, weil wir haben ja einen bestimmten Auftrag und wir haben auch besprochen, wie sie es machen sollen und was geht und was nicht geht. 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“  
(Person5, 2021, Pos. 30).

„[D]as heißt, dass man da zum einen aufpasst, dass es nicht nur um das kollegiale Miteinander geht, sondern, dass sowohl Bibliothekspersonal als auch Wachpersonal mit den gleichen Kriterien, zum Beispiel, Nutzer\*innen ansprechen. Das heißt, dass was der Wachdienst den Leuten sagen muss, zum Beispiel, bitte mal den Gang frei räumen, dass müssen Bibliotheksmitarbeiter\*innen eigentlich auch machen, wenn sie durch diesen Gang gehen. Das heißt, dass man da gewisse Standards hat, die alle gleichermaßen einhalten“  
(Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 89).

Eine von mehreren Bibliotheken berichtete Schwierigkeit ist, dass die Bibliotheksmitarbeitenden den Wachdienst beobachten und eigenmächtig bei (möglichem) Fehlverhalten eingreifen. Außerdem werden Meldungen bei den Vorgesetzten gemacht, dies ist allerdings teilweise gewünscht (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 37 & 89; Person10, 2021, Pos. 52; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 44 & 56).

„[A]ber ich glaube nicht, dass es sehr viel Kontakt gibt und tatsächlich gibt es auch immer, also das liegt, glaub ich, auch an diesen doch häufigeren Wechseln, und dass dann das Bibliothekspersonal mitbekommt, dass dann vieles nicht so läuft, wie es sein sollte. Und sich ärgern, dass das nicht läuft und dann landet das bei mir und dann muss ich immer ausgleichen [...]. Also grade unten in der Leihstelle, die ist ja direkt hinter dem Bibliothekseingang, da beobachten natürlich die Mitarbeiter, Mitarbeiterin eher, was so passiert, was sie gut finden, was sie nicht gut finden. Sie haben dann auch oft eingegriffen und auch Informationen an den Sicherheitsdienst weitergegeben, sicherlich auch, seriös und freundlich und so weiter. Da habe ich dann allerdings eingegriffen, weil das nicht immer unbedingt so hilfreich war“  
(Quast\_Berlin, 2021, Pos. 56).

Es macht 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 (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 43).

Es werden aber auch kollegiale Verhältnisse geschildert, wo Bibliotheks- und Wachpersonal sich gerne unterhalten und ein Austausch über die Arbeit stattfindet, zum Beispiel wenn sie sich bei den Schichten ablösen oder wenn sich die Arbeitsplätze nahe beieinander befinden (Person1, 2021, Pos. 22; Person5, 2021, Pos. 60; Person10, 2021, Pos. 50; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 56; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 56). 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 (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 90; Person5, 2021, Pos. 92; Rösner\_Hamm, 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 (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 90; Person5, 2021, Pos. 60; Person10, 2021, Pos. 74; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 56).

Außerdem haben zwei Interviewte berichtet, dass sie den Wachschatz, wenn nötig, gegenüber Besucher\*innen schützen und diese zurechtweisen, wenn sie sich unangemessen und/oder respektlos gegenüber dem Sicherheitspersonal verhalten (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 67; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 90).

„Es kommt auch vor, dass ich mich vor den Sicherheitsdienst stelle und auch gegenüber eines Besuchers des Gebäudes sage, das geht jetzt so nicht. Sie haben sich..., also, ich muss sie jetzt des Hauses verweisen, weil sie beleidigt haben [...], das, was ich ja bei jedem anderen Mitarbeiter auch machen würde. Und das kommt jetzt in Pandemie-Zeiten dann doch ein bisschen häufiger vielleicht vor, weil der Sicherheitsdienst ja derjenige ist, der auf die Maskenpflicht achten muss und Dinge durchsetzen muss, die nicht von jedem, ja, als gerechtfertigt angesehen werden. Und bei Studierenden hatten wir es auch in

Prüfungszeiten, dass die dann auch, was auch immer, beleidigen, weil einfach aus dem Druck heraus unter dem die dann auch stehen und der Sicherheitsdienst [...] mich dann ruft [...]. Und ich dann als, in dem Fall, Hausverantwortliche eben tatsächlich Hausverbote aussprechen kann, beziehungsweise verwarnen kann, je nachdem halt“  
(Quast\_Berlin, 2021, Pos. 90).

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 vom Wachdienst meistens Berufskleidung tragen. Dies kann ein Anzug sein oder aber ein T-Shirt, das mit einem Logo oder einem Schriftzug auf die Firma hinweist, für die sie arbeiten (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 37; Person5, 2021, Pos. 28; Person10, 2021, Pos. 60; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 62; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 87). Abgesehen davon, dass sie diesen Umstand von dem Bibliothekspersonal abhebt, scheint es auch dazu zu führen, dass sie eine gewisse Autorität ausstrahlen, die anderen Mitarbeitenden zu fehlen scheint (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 54; Person1, 2021, Pos. 26; Person5, 2021, Pos. 28). Hierzu zählt auch, dass das Sicherheitspersonal ein anderes Auftreten hat, dies wird auf ihre Ausbildung zurückgeführt (Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 62).

„Der Kollege, der da so lange da gewesen ist, der war wirklich sehr höflich und sehr zurückhaltend und hat aber trotzdem zu diesen Jugendlichen, zum Beispiel, die da so unser erstes Problem gewesen sind, sofort so einen Draht aufgebaut, und dass die ihn respektiert haben, sind dann immer noch gekommen, haben sich aber vernünftig benommen. Das war ganz erstaunlich. Wo wir uns immer gefragt haben, warum kriegt der das hin und wir haben das so lange selber nicht hinbekommen. Und das hängt sicher mit der Person zusammen, das hängt natürlich vielleicht auch mit der Uniform zusammen. Die haben ja auch gelernt, eine entsprechende Körperhaltung zu haben und so. Das sind alles Dinge, die wir nicht gelernt haben“  
(Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 58 – 62).

Ein sehr wichtiger Aspekt, der die Außenwirkung von Wachdienstmitarbeitende 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 (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 67; Person5, 2021, Pos. 72; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 24). Mehrfach genannt wurde auch, dass sich die Besucher\*innen grade in den Abend- und Nachtstunden sicherer fühlen, wenn Sicherheitspersonal präsent ist (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 74; Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 67; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 72). Durch die Anwesenheit des Sicherheitspersonals haben sowohl das Personal wie auch das Publikum Ansprechpersonen, falls es zu unangemessenem Verhalten oder kritischen Situationen kommt (; Person5, 2021, Pos. 42 & 72; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 72; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 144).

„Die Älteren brauchen es ruhiger, die brauchen auch mehr Ruhe, um sich zu konzentrieren, um zu lesen. Jugendliche sind anders und ich glaube, dass die Älteren sich auch eher sicherer fühlen, weil sie wissen, da guckt überhaupt jemand. [...] Also, ich glaube, [...] das ist eine Beruhigung, sie wissen im Notfall kann ich jemanden ansprechen, also, der kreist hier rum“  
(Person5, 2021, Pos. 72).

Des Weiteren sind die Wachdienstmitarbeitenden in einigen Bibliotheken, die ersten Kontaktpunkte und somit die ersten Personen, die von den Besucher\*innen gesehen werden (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 15; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 90; Person1, 2021, Pos. 34; Person10, 2021, Pos. 16; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 40). Diese Tatsache wird nicht unkritisch gesehen, wie die folgenden Aussagen zeigen:

„Wir haben im Gegensatz zu anderen Gebäuden auch vier Aus- und Eingänge, im Normalfall. Also das ist relativ groß und da stehen immer ein bis zwei Personen, die die Ausgänge so ein bisschen im Blick haben, wenn das Gate anschlägt, dass sie die Besucher dann drauf ansprechen. Die helfen auch mal kurz am Kassensystem und sind einfach so ein bisschen, ja, das erste Gesicht, das der Besucher so sieht, das wollen wir grade auch so ein bisschen ändern, da sind wir auch dabei, weil das hat Vor- und Nachteile“  
(Person10, 2021, Pos. 16).

„Ist im Moment so, arbeiten wir aber grade dran, das zu ändern, weil es nicht nur glücklich ist. Das heißt, das hängt mit dem Gebäude zusammen und der Geschichte auch und wie das ursprünglich auch mal konzipiert worden war, [...] dann [...] war die Auskunft immer im ersten Stock und nicht im Eingangsbereich und deshalb ist dann der Wachdienst somit der erste Ansprechpartner, aber da sind wir grade am arbeiten, dass dann in der Eingangshalle dann doch Personal sitzen soll, Bibliothekspersonal“  
(Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 23).

Die Interviewten erzählen auch, dass das Sicherheitspersonal das „Gesicht der Bibliothek“ (Person1, 2021, Pos. 12) ist und die Bibliothek nach außen repräsentieren (Person5, 2021, Pos. 96). Aus diesem Grund wünschen sich die Bibliotheksleitungen, dass alle Mitarbeitenden, den Besucher\*innen respektvoll, freundlich und offen begegnen (Person5, 2021, Pos. 98). Das Erscheinungsbild der Wachdienstmitarbeitenden soll ebenfalls passend sein. Als unpassend werden von zwei Interviewten eine Glatze und Tätowierungen beschrieben, welche dem gängigen Klischee eines Türstehers entsprechen (Person10, 2021, Pos. 40; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 56).

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“ (Person10, 2021, Pos. 54). Zum anderen können auch Leute abgehalten werden, die „skurrile Absichten“ (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 74) haben oder in der Bibliothek, auf Grund ihres Verhaltens, nicht gerne gesehen werden (Rösner\_Hamm, 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 (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 41; Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 72; Person10, 2021, Pos. 54).

„Es gibt auf der einen Seite die Personen, wo man denkt, [die] hätten da eine Barriere, die kennen aber eigentlich nur den Wachschatz, weil sie halt auch an Randzeiten im Gebäude sind, wo nur der Wachschatz da ist, das heißt gerade so Personen aus dem randständigen Bereich haben ein besseres Verhältnis zum Wachdienst, als zum Bibliothekspersonal, weil die sich einfach jeden Tag sehen“  
(Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 41).

Zwei Interviewte hatten nicht das Gefühl, dass das Sicherheitspersonal eine Barriere für die Nutzenden in ihrer Bibliothek darstellt (Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 72; Person5, 2021, Pos. 72). Vielmehr wurde erwähnt, dass sich die Menschen an das Bild von Wachdiensten in Einrichtungen über die Jahre gewöhnt zu haben scheinen (Person5, 2021, Pos. 72), und dass sich das Sicherheitsbedürfnis der Menschen verändert hat und somit Wachschatz mehr akzeptiert, wenn nicht sogar gewünscht wird (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 39).

## 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 (Person5, 2021, Pos. 32). Außerdem wissen und können Sicherheitsdienstmitarbeitende, die länger in derselben Einrichtung sind, mehr und werden besser vom Bibliothekspersonal akzeptiert (Quast\_Berlin, 2021, Pos. 40; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 100). Mehrfach wurde erwähnt, dass sich langjährige Mitarbeitende besser mit der Bibliothek identifizieren und sich dies positiv auf die (gemeinsame) Arbeit auswirkt (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 62; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 48; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 72).

„Und die Kunden freuen sich und grüßen ihn, wenn sie ihn da sehen und er sagt auch ‚meine Bibliothek‘, also, diese Entwicklung haben wir so, es kam uns entgegen. [...] Was ich damit sagen möchte, dass wenn man so ein Verhältnis entwickelt, also dass man so die Wachleute unterstützt, dabei sich als Teil oder sich mit der Bibliothek zu identifizieren, dann funktioniert das ganz, ganz gut. Also dass man so, ja, da muss die Bibliothek, die sich für so was entscheidet, auch an diesen Aspekt dahin arbeiten. [...] Das ist auch eine gute Werbung für das Haus auch noch“  
(Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 62).

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

„Dann [...] hatten wir eine Person, die war beim Sicherheitsdienst angestellt, [...] die hatte einen guten Kontakt zu uns als Bibliothek, zu mir, es war sehr vertrauensvoll, man konnte offen sprechen. Die konnte sehr gut mit ihrem Team arbeiten, mit den Personen und die hat auch eingefordert, was aus ihrer Sicht notwendig ist bei ihrer Firma oder hat Unterstützung gesucht bei uns, wenn sie da irgendetwas brauchte. Und da haben wir sie immer sehr gern unterstützt“  
(Quast\_Berlin, 2021, Pos. 80).

Zwei interviewte Personen berichteten auch, dass es in Bezug auf den Wachdienst positives Feedback von Besucher\*innen gab (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 74; Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 67). Die Hälfte der Interviewten berichtete davon, dass sie im Großen und Ganzen mit der Zusammenarbeit mit der (aktuellen) Sicherheitsfirma zufrieden sind (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 86; Person1, 2021, Pos. 12 & 14; Person10, 2021, Pos. 68; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 122).

„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 wurde.

„[W]ir haben auch schon einzelne Kollegen abgelehnt, weil wir gesagt haben, die kommen nicht mehr her. Also, wo uns diese Wertschätzungen gefehlt haben. Das waren Männer, die das nicht..., also, da wars eher..., da gings eher Richtung Frauen, also, merkwürdige Sprüche über Frauen oder Verhaltensweisen gegenüber von Frauen und da habe ich gesagt, dass ist nicht akzeptabel, die können hier nicht weiter arbeiten. Da hatten wir zwei Fälle, wo ich gesagt habe, das geht nicht“  
(Person1, 2021, Pos. 16).

Drei Interviewte beschreiben die fehlende Distanz von Wachschutzmitarbeitenden gegenüber Nutzenden der Bibliothek als Problem, weil es zu einer „Verbrüderung“ (Duden\_Hamburg, 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 (Person10, 2021, Pos. 54 – 58). Dann gab es

noch der Fall, dass eine Person eine „Vater-, Freundrolle“ einnahm und sich „mit den Jugendlichen auf den Fußboden gesetzt und das erstmal ausdiskutiert“ hat (Person5, 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“  
(Person10, 2021, Pos. 36).

Auch Beschwerden von Seiten der Nutzenden über den Sicherheitsdienst wurden genannt (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 32; Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 43; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 44).

## 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“  
(Person5, 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 in die Richtung 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. Bei drei der vier untersuchten wissenschaftlichen Bibliotheken wird die Ausschreibung nicht von der Bibliothek selbst durchgeführt, sondern von einer zentralen Stelle der Universität, wodurch sich Probleme mit den Zuständigkeiten ergeben können.

„Wir hatten verschiedene Ausschreibungen für Sicherheitsdienste, an denen die Bibliothek aber nie beteiligt war. Wir sind auch sehr überrascht worden, wenn ein Sicherheitsdienst, mit dem wir gut zusammengearbeitet haben, uns auf einmal sagte, nächste Woche kommt ein anderer, also das ist etwas das wir auch schwierig finden, [...] wir werden dann häufig nicht wirklich miteinbezogen und [...] haben dann auch oft keine Ansprechperson beim Sicherheitsdienst, müssen uns die suchen und das ist auch sehr unterschiedlichen bei den Sicherheitsdiensten wie das organisiert ist“  
(Quast\_Berlin, 2021, Pos. 40).

Außerdem ist auch die Einflussnahme darauf, welche Kriterien die Mitarbeitenden erfüllen sollten, beschränkt:

„Nochmal kurz zur Personalauswahl. Wir wählen die Leute nicht selber aus, sondern die Wachdienstfirma tut das. Und da gibt es natürlich bestimmte Anforderungen, [...] da gibt es aber auch andere Anforderungen aus der Uni heraus und letztendlich ist es so, die Uni hat einen Vertrag mit der Firma. Welches Personal die uns dann schicken, das ist immer ein bisschen die Wundertüte“  
(Hätscher\_Konstanz, 2021, Pos. 58 & 60).

Die interviewten Personen, die die Ausschreibungen selbst betreuen berichteten, dass der Preis nicht das ausschlaggebende Kriterium sein sollte, sondern, dass auch auf Qualität geachtet werden sollte.

„Auf jeden Fall nicht nur bei der Vergabe, also, oder bei der Ausschreibung nicht nur nach Preis auszuschreiben, sondern tatsächlich auch zu schauen, ob man die Ausschreibung so machen kann, dass man da irgendwie, weiß ich nicht, 40 % Preis, 60 % Leistung, sich auf jeden Fall dann da auch irgendwelche Präsentationen geben lassen, Fortbildungskonzepte, Schulungskonzepte,



damit haben wir jetzt ganz gute Erfahrungen gemacht“  
(Person10, 2021, Pos. 80).

In einem Interview stellte sich zudem heraus, dass in der Ausschreibung bereits festgelegte Stunden für die Ein- und Weiterbildung, von Vorteil sein können (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 25).

„[D]ie Einweisung selber haben wir auch ausgeschrieben. Das heißt in der Ausschreibung sind verpflichtend eine bestimmte Stundenzahl von Einweisungsstunden vorgesehen, die zu Lasten der Firma gehen und nicht zu unseren Lasten. Damit nicht jedes Mal, wenn das Team neu gemischt wird oder wieder neue Leute da sind, wo wir dann noch die Einweisung bezahlen müssen, dass das ein bisschen eine Kontinuität ist und da gibts dann eben ein bestimmtes Stundenkontingent, ich glaube wir haben [...] so vier oder fünf Schichten, die die dann zusätzlich mit einer anderen Person dabeisitzen, die halt das Haus schon kennt“  
(Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 25).

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 (Person10, 2021, Pos. 74; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 40; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 138). Ein weiteres Thema was auch im Zusammenhang mit den regelmäßigen Ausschreibungen steht, aber nicht nur, ist der Umstand, dass es oft Wechsel unter den Mitarbeitenden des Sicherheitsdienstes gibt und sich die Etablierung eines festen Teams in vielen Fällen schwierig gestaltet. Die Fluktuation beschäftigt die Mehrheit der interviewten Personen.

„Also wir hatten sehr lange Jahre jetzt immer die gleiche Person. [...] Dann wechselte das aber auch sehr stark, das heißt, dass dann heute der Eine gekommen und morgen der Andere. Und man hat eigentlich auch immer wieder angefangen denen zu erklären, worum es geht und worauf sie achten sollen, wie sie sich verhalten sollen. Das ist ein großes Problem“  
(Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 42).

„[S]ie sind ja nicht Teil des Betriebs, so richtig, sie sind Angestellte bei der Wachfirma. Und auch, dass sie so häufig rotieren. Bei ihnen ist das so, sie haben auch so ein Personalmanager bei der Firma, der immer wöchentlich die Dienstpläne erstellt für Wachpersonal, weil sie betreuen mehrere Objekte in Bielefeld. Also die Bibliothek ist nur eine der vielen und dann werden die Leute so eingeteilt und je nach dem Dienstplan, haben wir verschiedene Leute immer wieder im Haus“  
(Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 70).

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 (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 53; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 40; Zenker\_Konstanz, 2021, Pos. 100).

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; Quast\_Berlin, 2021, Pos. 46; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 82).

„Auf der andern Seite ist der Wachschatz, aber regulär in die Infokreise nicht eingebunden, das heißt, wir haben unser Thekenbuch oder unseren Chat oder unsere E-Mails oder das Intranet und alle diese Informationen, die man mit einem Klick streuen kann, die kriegt der Wachschatz nicht. Das heißt, man muss immer im Hinterkopf haben, ‚Ich muss den Wachschatz noch informieren‘ und ganz oft macht man das eben nicht. So, und dann sitzen die Armen da vorne und haben keine Ahnung, was gerade läuft. So, und das ist so was, wo wir noch nicht wirklich da sind, wo sie hinkommen sollen. Wir können sie in die universitären Systeme nicht einbinden, weil sie einfach nicht Universität sind“  
(Person1, 2021, Pos. 34).

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; Person10, 2021, Pos. 40).

„[A]ber das sind dann eher so sprachliche Feinheiten, die ich den Personen nicht, nicht so anlasten kann [...], weil sie jetzt eben nicht aus einem intellektuellen Haushalt kommen und sagen die, die haben da einen Sprachschatz drauf, und dass ist dann eher so unbeholfen halt, was manchmal auch ein bisschen komisch rüberkommt“  
(Person1, 2021, Pos. 18).

Dies wird auf die verschiedenen Ausbildungs- und allgemeine Bildungshintergründe zurückgeführt sowie auf die unterschiedlichen Umgebungen, in denen Sicherheitspersonal in der Regel arbeitet (Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 27; Person1, 2021, Pos. 18 & 40; Person5, 2021, Pos. 94; Rösner\_Hamm, 2021, Pos. 56).

„[U]nd vor allen Dingen, dass sich bei uns eben gezeigt hat, das gibts sicherlich auch in vielen anderen Bibliotheken, dieser Unterschied zwischen dem akademischen Publikum und dem Wachpersonal, was teilweise ja auch ohne Ausbildung ist oder halt oder anderen Bildungsschichten entstammt, dass man diese Kommunikation zwischen Wachpersonal und Bibliotheksnutzerinnen, -nutzern bisschen [...] versucht zu steuern, dass die sich verstehen, und dass da eine distanzierte, aber freundliche Atmosphäre entsteht“  
(Duden\_Hamburg, 2021, Pos. 27).

„Also das ist auch für uns wichtig zu verstehen, wie Sicherheitsleute ticken und die müssen [...] verstehen, dass das jetzt hier [...] kein Rewe ist und kein Club und kein Fußballstadion und wir hatten auch am Anfang welche, die sind sonst bei den [Fussballclub] im Stadion gewesen“  
(Person5, 2021, Pos. 94).

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“  
(Duden\_Hamburg, 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“ (Duden\_Hamburg, 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“ (Capros\_Bielefeld, 2021, Pos. 92).

Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Berlin schlägt hingegen einen ganz eigenen Lösungsweg, angesichts des Problems mit den vielen Wechsel und den Kommunikationsproblemen, ein. Die Idee ist, ein\*e 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 (Quast\_Berlin, 2021, Pos. 68, 70, 80 & 82).

„Wir hatten im letzten Jahr schon eine Aufgabenbeschreibung für eine neu auszuschreibende Stellung zusammengestellt. Wir wünschen uns, dass es bei uns in der Bibliothek eine Person gibt, die [...] für den Sicherheitsdienst zuständig ist und diesen auch einführt, also Kenntnisse hat, die wir dann dauerhaft in der Bibliothek haben, die wir nicht jedes Mal wieder neu aufbauen müssen,

wenn ein neuer Sicherheitsdienst kommt“  
(Quast\_Berlin, 2021, Pos. 68).

## 5 Diskussion der Ergebnisse

Die vorliegende Arbeit hat es sich zum Ziel gemacht herauszuarbeiten, wie der Wachschutz in den Arbeitsort Bibliothek eingebunden ist. Durch die Analyse der Interviews, anhand der neun identifizierten Hauptkategorien, stellte sich heraus, dass sich dies in den einzelnen Bibliotheken durchaus unterscheidet, es konnten aber auch Gemeinsamkeiten festgestellt werden. Im folgenden Kapitel wird die vorangegangene Ergebnispräsentation eingehender auf das Ziel hin untersucht und zusammenfassend vorgestellt und diskutiert.

Die Untersuchung zeigt in der Tendenz, dass Bibliotheken, bedingt durch ihre meist zentrale Lage, nicht selten in der Nähe eines Bahnhofs, ein diverses Publikum mit unterschiedlichen Bedürfnissen anziehen. Um zu gewährleisten, dass alle Besuchenden ihren Interessen möglichst ungestört nachgehen können, scheint die Aufsicht von Wachdienstpersonal von Vorteil zu sein (Kapitel 4.2). Die Gespräche deuten darauf hin, dass die Sicherheitsdienstmitarbeitenden durch ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild Autorität ausstrahlen und von den meisten Besucher\*innen als Respektpersonen akzeptiert werden. Diese Funktion entlastet das Bibliothekspersonal und macht es ihnen einfacher, ihrer Arbeit nachgehen zu können.

Die Art und Intensität, mit der die Wachschutzmitarbeitenden in ihre Arbeit in der jeweiligen Bibliothek eingeführt werden, ist sehr unterschiedlich. Es reicht von kaum einer Einweisung von Seiten der Bibliothek, bis zu einer intensiven Einarbeitung mit Kontrollen und Unterlagen (Kapitel 4.4). Ein Anliegen aller Interviewten ist, dem Sicherheitspersonal den Umgang in einer Bibliothek nahe zu bringen. Regelmäßig wird Zeit investiert, um in Gesprächen das Miteinander in Bibliotheken zu vermitteln. Hier hat sich gezeigt, dass das Verhalten in einer Bibliothek, was erlaubt ist, was nicht und vor allem auch, wo ein Auge zugeedrückt werden darf, nicht intuitiv oder selbstverständlich für die Menschen ist. Für Personen, die keinen bibliothekarischen Hintergrund haben, ist nicht immer nachvollziehbar, wie die Dinge in einer Bibliothek gehandhabt werden. Manchmal wird der Eindruck erweckt, als würden Welten aufeinanderprallen, wenn das Wachdienstpersonal und die Bibliotheksmitarbeitenden zusammenarbeiten sollen.

Die Analyse der Interviews hat gezeigt, dass die Beschäftigung von Sicherheitspersonal über eine externe Firma, einige Herausforderungen mit sich bringt und aus unterschiedlichen Gründen die Zusammenarbeit erschwert. Trotzdem sehen es alle Interviewten als notwendig an, einen Wachdienst in ihrer Einrichtung zu beschäftigen. Auf Grund der Öffnungszeiten, der (veränderten) Publikumsstruktur und/oder der Anforderungen der Hausordnung scheinen diese Aufgaben ohne Wachschutzmitarbeitende nicht zu bewältigen.

Der Umstand, dass der Sicherheitsdienst durch eine externe Firma vertreten wird, scheint ein Hemmnis in der Zusammenarbeit darzustellen. Die entscheidenden Faktoren scheinen hier zum einen die unterschiedlichen Arbeitsweisen der Parteien zu sein und zum anderen die verschiedenen beruflichen und eventuell auch persönlichen Hintergründe sowie ein teilweise wahrgenommenes Machtgefälle zwischen Bibliotheks- und Sicherheitspersonal. Dies scheint sich in den Aussagen, dass Bibliotheksmitarbeitende den Wachdienst beobachten, zu zeigen (Kapitel 4.5). Durch die unterschiedlichen Aufgabengebiete und teilweise auch Arbeitszeiten sowie den Umstand, dass die Wachschutzmitarbeitenden auf Grund ihrer externen Auftragsgeber\*innen nicht in die Kommunikationskanäle und andere Austauschmöglichkeiten der Bibliotheken eingebunden sind, wird ein Gefühl der Zusammengehörigkeit erschwert. Um diesem Umstand entgegenzuwirken, unternehmen die Bibliotheken individuelle Anstrengungen, um dem Sicherheitsdienstpersonal zu vermitteln, dass sie wertgeschätzt und als Teil der Einrichtung gesehen werden, indem sie zum Beispiel zu Firmenfeiern eingeladen oder mit Aufmerksamkeiten zu Feiertagen bedacht werden.

Ein weiterer Punkt, der dem Umstand einer externen Firma geschuldet ist, ist, dass es in den meisten untersuchten Bibliotheken zu häufigem Wechsel innerhalb des Sicherheitsteams kommt, wodurch ein kollegiales und vertrautes Verhältnis zwischen den Beteiligten nur schwer aufgebaut werden kann. Die Bibliotheksleitung sieht einen grundsätzlichen Vorteil darin, dass die externe Firma eine Ausfallsicherheit des Wachschutzpersonals gewährleisten kann. Dies scheint im Alltag jedoch ein Hindernis für die vertrauensvolle Zusammenarbeit darzustellen. Somit scheint es für die betroffenen

Sicherheitsdienstmitarbeitenden schwierig zu sein, sich als Mitglieder im Arbeitsort Bibliothek zu etablieren (Kapitel 4.5).

Je nach Bibliothek führen die vielseitigen Aufgaben des Wachdienstes dazu, dass sie fast mit allen Bibliotheksmitarbeitenden zu tun haben, indem sie durch das Haus gehen und Ansprechpersonen sind, falls es zu prekären Situationen kommt. In anderen Bibliotheken haben sie kaum Kontakt zu dem Personal, da sich ihre Arbeitszeiten unterscheiden oder die Arbeitsplätze räumlich getrennt sind. Ein freundlicher und respektvoller Umgang miteinander wird erwartet und ist meist auch vorhanden.

Über die Außenwirkung des Wachschutzes auf die Nutzenden der Bibliothek machen sich die meisten Bibliotheksleitungen Gedanken (Kapitel 4.6). Es wird Wert daraufgelegt, dass die Wachdienstmitarbeitenden trotz Berufskleidung nicht „martialisch“ (Person5, 2021, Pos. 28) wirken und sich dem Ort entsprechend verhalten. Die meisten Interviewten vermuten, dass das Sicherheitspersonal in Bibliotheken eine Barriere für manche Personengruppen sein könnten, die sich durch den Wachschutz gehemmt fühlen könnten eine Bibliothek zu betreten. Allerdings scheint sich ein großer Teil der Besucher\*innen nicht an der Anwesenheit von Sicherheitspersonal zu stören. Es wird angenommen, dass dies auf die Tatsache zurückgeführt werden kann, dass Wachschutzpersonal mittlerweile in vielen öffentlichen Einrichtungen und auch Geschäften zum Alltag gehört.

Obwohl es ein Anliegen der Interviewten ist, dass die Sicherheitsmitarbeitenden „nicht als Fremdkörper“ (Person5, 2021, Pos. 96) gesehen werden, scheint dies in der Praxis nicht leicht umzusetzen zu sein. Nichtsdestotrotz gab es viele positive Erfahrungen in Bezug auf den Wachdienst in der Bibliothek. Wie oben erwähnt, erleichtert die Anwesenheit von Wachschutz die Arbeit der Bibliotheksmitarbeitenden, es können den Nutzenden längere Öffnungszeiten angeboten werden und Besucher\*innen fühlen sich, vor allem in den Abendstunden, sicherer, wenn Sicherheitspersonal in der Bibliothek ist (Kapitel 4.7). Die in den Interviews geschilderten positiven Erlebnisse scheinen sich eher auf einzelne Mitarbeitende oder eine spezielle Firma zu beziehen. Auch Teile der negativen Ereignisse können auf Einzelpersonen zurückgeführt werden, aber im Gegensatz zu den positiven Erfahrungen, können die negativen zum größten Teil auf die Struktur der Zusammenarbeit, also den Umstand der regelmäßigen Ausschreibungen und die Verpflichtung von externen Dienstleistern, zurückgeführt werden.

Die in Kapitel 4.9 geäußerten Probleme und Verbesserungswünsche der Interviewten zeigen, dass sich die Zuständigen in den Bibliotheken der Herausforderungen in der Zusammenarbeit bewusst sind und teilweise auch bereits über Lösungskonzepte nachgedacht und in die Umsetzung gebracht haben. Durch die intensive Kooperation mit den Wachschutzfirmen und den Objektleiter\*innen wird versucht, möglichst feste Teams in den Bibliotheken zu etablieren, um der Fluktuation und der permanenten Personaleinarbeitung vorzubeugen. Außerdem wird Wert darauf gelegt auch den Zuständigen in den Sicherheitsfirmen die Visionen der jeweiligen Bibliotheken begreifbar zu machen, damit diese die passenden Mitarbeitenden für die Einrichtung aussuchen können. In einigen wenigen Interviews wird geschildert, dass die Bibliothek entweder immer oder meistens die gleichen Angestellten der Wachdienstfirma zugeteilt bekommen. In diesen Fällen wird die Zusammenarbeit als sehr gut wahrgenommen. Ein weiterer Lösungsansatz zur Sicherung der Grundbedingungen ist die Ausschreibung selbst. Hier können Weichen gestellt werden, in dem einerseits festgelegt wird, in welchem Verhältnis Preis und Qualität stehen sollen. Andererseits indem Forderungen, wie etwa eine genaue Anzahl von Arbeitsstunden die für die Einarbeitung und/oder Weiterbildungen in der Ausschreibung bereits festgelegt werden.

Ein weiterer interessanter Lösungsansatz zeigt das Beispiel der Universitätsbibliothek der Technischen Universität Berlin. Die Zuständigkeit für den Wachschutz wird einer Person in der Bibliothek übertragen. Diese wird in alle relevanten Arbeitsbereiche des Sicherheitsdienstes eingearbeitet, wird als Ansprechperson fungieren und die Einarbeitungen/Schulungen übernehmen. So bleibt das detaillierte Wissen der Aufgaben des Wachdienstes in der Bibliothek, auch wenn es bei diesem zu Personen- oder Firmenwechsel kommt.

Die Forschungsfrage, die mit der vorliegenden Arbeit beantwortet werden soll, lautet: Wie ist der Wachschutz 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 soziale Kontrolle, nur um einige zu nennen, oder die alltäglichen Herausforderungen, welche das Ausschreibungssystem im Öffentlichen Dienst mit sich

bringen. 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 einen 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.

## 6 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 detaillierter Einblick in die Thematik gewährt werden.

Die COVID-19-Pandemie beeinflusste die vorliegende Arbeit insofern, dass keine persönlichen Treffen möglich waren, diesem Umstand konnte aber gut mit den Online-Interviews entgegengewirkt werden. Abgesehen von einigen kurzen Unterbrechungen auf Grund der schlechten Internetverbindung, konnten diese problemlos durchgeführt werden. Der Anspruch der Arbeit war es, möglichst etwas über die Arbeitssituation der Wachdienstmitarbeitenden unter „normalen“ Bedingungen zu erfahren. So musste während der Interviews und später in der Analyse zwischen Pandemie und regulären Arbeitsbedingungen unterschieden werden, was nicht immer einfach war.

## 7 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 der teilstrukturierten Leitfadenterviews 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 Interviews wurden anschließend transkribiert und die Daten mit Hilfe der Thematic Analysis induktiv analysiert. Aus dieser Untersuchung ergaben sich neun Hauptkriterien, welche die Beantwortung der Forschungsfrage unterstützten. Die Ergebnisse aus diesen neun Kriterien wurden thematisch vorgestellt und anschließend zusammenfassend diskutiert.

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 unterschiedliches 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.

Auf Grund des noch kaum erforschten Themas Wachschatz 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 Wachschatz 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 Wachschatz. 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.

## 8 Literaturverzeichnis

(alle Internetquellen wurden am 13.08.2023 das letzte Mal überprüft)

Albrecht, S. (2015). Library Security: Better Communication, Safer Facilities. American Library Association.

Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2014). Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung. Springer VS.

Bortz, J. & Döring, N. (2016). Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. Springer VS.

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

Breitenbach, L. (2015, 2. März). Ordnung in der Bibliothek. Bücherei Neukölln steht jetzt unter Wachschutz. B.Z. <https://www.bz-berlin.de/berlin/neukoelln/stadtbibliothek-neukoelln-steht-unter-wachschutz>

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>

Deutsche Gesellschaft für Soziologie & Berufsverband deutscher Soziologinnen und Soziologen (2017). Ethik-Kodex. <https://soziologie.de/dgs/ethik/ethik-kodex>

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](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](https://zs.thulb.uni-jena.de/servlets/MCRFileNodeServlet/jportal_derivate_00300983/BUB_2021_07_377.pdf)

- 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>
- Froschauer, U. & Lueger, M. (2003). Das qualitative Interview. UTB.
- 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.
- Helfferich, C. (2011). Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. VS Verlag.
- Helfferich, C. (2014). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung (S. 559 – 574). Springer VS.
- 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.
- Juen, S. (2020). Die Bibliothek als physisches Angriffsziel während sozialer Unruhen. LIBREAS. Library ideas, 37, 1 – 17. <https://doi.org/10.18452/21544>
- Kammersgaard, T. (2021). Private security guards policing public space: using soft power in place of legal authority, Policing and Society, 31:2, 117 – 130. DOI: <https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1688811>
- Kaltenbrunner, R. (2021). Gebautes Gemeinwohl? Über die unterschätzten Analogien von Bibliothek und öffentlichem Raum. Bibliothek Forschung und Praxis, 45(1), 125 – 134. <https://doi.org/10.1515/bfp-2020-0114>
- Kather, T. (2015b, 03. März). Helen-Nathan-Bibliothek in Neukölln. Wachdienst beschützt jetzt Mitarbeiter der Bibliothek. Der Tagesspiegel. <https://www.tagesspiegel.de/berlin/helene-nathan-bibliothek-in-neukoelln-wachdienst-beschuetzt-jetzt-mitarbeiter-der-bibliothek/11447480.html>
- 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>
- Kirsch, B. (2003). Private Sicherheitsdienste im öffentlichen Raum. Formen und Folgen der Zusammenarbeit mit der Polizei in Berlin und Frankfurt am Main. Westdeutscher Verlag.
- Lamneck, S. & Krell, C. (2016) Qualitative Sozialforschung. Beltz. <https://content-select.com/de/portal/media/view/56cc0a3b-a3c0-4460-bf58-5eeeb0dd2d03?forceauth=>
- Lashley, E. L. (2008). Library Safety and Security – Campus/Community Police Collaboration. Library & Archival Security, 21:2, 195 – 201. DOI: <https://doi.org/10.1080/01960070802202027>
- 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. DOI: <https://doi.org/10.1080/03124079908414136>
- Mayring, P. (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Beltz.
- McGinty, J. (2008). Enhancing Building Security: Design Considerations, Library & Archival Security, 21:2, 115 – 127. DOI: <https://doi.org/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: <https://doi.org/10.1080/01960075.2010.495328>
- Oliffe, J. L., Kelly, M. T., Montaner Gonzalez, G. & Yu Ko, W. F. (2021). Zoom Interviews: Benefits and Concessions. International Journal of Qualitative Methods, Volume 20: 1 – 8.



<https://doi.org/10.1177%2F16094069211053522>

Osiewacz, F. (2017a, 11. März). Provokation und Pöbelei 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)

Osiewacz, F. (2018, 29. Januar). Security soll Besucher der Bücherei weiter schützen. Der Westfälische Anzeiger. <https://www.wa.de/hamm/hamm-mitte-ort370531/security-soll-besucher-stadtbuecherei-hamm-schuetzen-stadt-schreibt-sicherheitsdienst-9565222.html>

rbb24 (2021, 16. September). Wachschatz 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> (Seite existiert nicht mehr 13.08.2023)

Reed, C. (2008). The Correct Mindset. *Library & Archival Security*, 21:2, 59 – 67.  
DOI: <https://doi.org/10.1080/01960070802201334>

Rinsdorf, L. (2013). Qualitative Methoden. In K. Umlauf, S. Fühles-Ubach & M. Seadle (Hrsg.), *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse* (S. 64 – 79). De Gruyter Saur.

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/>

Russek, 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> (Seite existiert nicht mehr 13.08.2023)

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>

Saldaña, J. (2021). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. SAGE.

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. DOI: 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, 44 – 45.

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.