

# **Sozialraum Hauptbücherei Am Gürtel.**

Eine Analyse.

# **Social Space Central Library Am Gürtel.**

An Analysis.

## **Masterarbeit**

Zur Erlangung des akademischen Grades  
Master of Arts in Social Sciences (MA)  
der Fachhochschule FH Campus Wien

## **Vorgelegt von:**

Alexandra Rajchl

## **Personenkennzeichen**

c0910534069

**Erstbegutachter:** Mag. Andreas Bengesser

**Zweitbegutachter:** Mag. Dr. Johannes Vorlauffer

## **Eingereicht am:**

17. Juni 2011

Erklärung:

Ich erkläre, dass die vorliegende Masterarbeit von mir selbst verfasst wurde und ich keine anderen als die angeführten Behelfe verwendet bzw. mich auch sonst keiner unerlaubter Hilfe bedient habe.

Ich versichere, dass ich diese Masterarbeit bisher weder im In- noch im Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Weiters versichere ich, dass die von mir eingereichten Exemplare (ausgedruckt und elektronisch) identisch sind.

Datum: .....

Unterschrift: .....

# Danksagung

*Danke an Ronald, Emily, Inga und Luzia.*

*Danke an alle InterviewpartnerInnen, für Ihre Bereitschaft sich so wohlwollend zur Verfügung zu stellen!*

## Kurzfassung

Jeder städtischer Sozialraum, wie auch die Hauptbücherei Wien - Am Gürtel, ist nicht als ein räumlich fixiertes, klar begrenztes Territorium zu verstehen, sondern umfasst heterogene, manchmal sogar konflikthafte soziale Felder und Zusammenhänge, die diesen Ort zu einem mehrdimensionalen und widersprüchlichen sozialen Raum machen. Der Sozialraum hat nicht durch Raum, sondern durch die handelnden Personen gesellschaftliche Bedeutung, denn erst die Wechselwirkung unter diesen erzeugt ihn.

Durch die sozialräumliche Perspektive erfolgt in dieser Arbeit eine Auseinandersetzung mit den verschiedenen NutzerInnen der Hauptbücherei, deren Wahrnehmungen, Erwartungen und Interaktion und blickt über die beabsichtigte Funktion des Lern-, Informations- und Bildungsortes öffentliche Bibliothek hinaus. Besonderes Augenmerk wird in der vorliegenden Analyse auf die Nutzung der Hauptbücherei durch gesellschaftlich marginalisierte Personen, wie wohnungslose Menschen gerichtet, welche durch ihr häufig unangepasstes Verhalten auffallen.

Entlang der Fragestellungen zu Nutzungsinteressen und -ansprüchen, Aneignungsmöglichkeiten, den daraus resultierenden Qualitäten und Konfliktlinien, der Bedeutung dieses öffentlichen Raumes und dem Ausmaß an dortigen Teilhabebedingungen werden die wesentlichen Dimensionen des Sozialraumes dargestellt. Diese machen in Folge auch eine Auseinandersetzung mit dem Begriff öffentliche Bibliothek als öffentlicher Raum, den herrschenden formellen und informellen Regeln und sozialintegrativer Bibliotheksarbeit notwendig.

Zudem befasst sich die Arbeit mit der Herausforderung der AkteurInnen, die Qualitäten dieses Raumes den unterschiedlichsten NutzerInnen zugänglich zu machen. In dem Spannungsfeld zwischen einem sozialintegrativen Leitbild zum einen und gesamt-gesellschaftlichen Problemen, wie Armut und Exklusion zum anderen, entstehen typische Dilemmata, die den Sozialraum Hauptbücherei prägen.

## **Abstract**

Urban Social Spaces, such as the Central Library, are not to be understood as spatially fixed territories with clear boundaries. Rather they encompass heterogeneous, sometimes even conflict-laden social areas and correlations, which turn these places into multidimensional and inconsistent social spaces. Social Space attains its societal relevance not through physical space but through the people who perform actions there, because only the interaction between these players constructs the Social Space.

In this master thesis the perspective of the social space is employed to examine the diverse users of the Central Library, their perceptions, expectations and interactions and to look beyond the public library's intended function as a place for learning, information and education. In this analysis, special focus will be put on the use of the Central Library by socially marginalised people, such as homeless persons, who attract attention due to their often inadequate behaviour.

Following the questions about user interests and demands, possibilities of acquirement, the resultant qualities and conflicts, the importance of this public space and the extent of local conditions of inclusion, the essential dimensions of the Social Space will be presented. As a consequence, it becomes necessary to deal with the concept public library as public space, the prevailing formal and informal rules and social library work.

In addition, this thesis deals with the players' challenge to render the qualities of this space accessible to a wide variety of user groups. In the area of conflict between a socially-inclusive approach on the one hand and issues involving the entire society such as poverty and exclusion on the other hand, typical dilemmas arise which shape the Social Space Central Library.

# 1 Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Die Hauptbücherei Wien - Am Gürtel .....</b>	<b>10</b>
3.1	Historische Einbettung .....	10
3.2	Verortung in der Verwaltung .....	12
3.3	Räumliche Verortung- Sozialräumliche Ausgangslage .....	12
3.4	Angebots- und Raum- Beschreibung .....	15
3.5	Leitbild und Hausordnung .....	17
3.6	NutzerInnen .....	19
<b>4</b>	<b>Theoretische Grundlagen/Begriffe .....</b>	<b>21</b>
4.1	Sozialraum .....	21
4.2	Öffentlicher Raum .....	24
4.3	Aneignung.....	28
4.4	Soziale Bibliotheksarbeit .....	30
4.5	Forschungsstand.....	33
<b>5</b>	<b>Empirische Untersuchung .....</b>	<b>36</b>
5.1	Methoden .....	36
5.1.1	Begehung/Beobachtung .....	36
5.1.2	ExpertInneninterviews .....	39
5.1.3	Zielgruppeninterviews.....	42

5.1.4	Auswertung der Ergebnisse – Interpretation der Ergebnisse/Themenanalyse nach Froschauer/Lueger .....	44
5.2	Ergebnisse .....	45
5.2.1	Strukturierte Begehung.....	45
5.2.2	Beobachtungen .....	52
5.3	Themenanalyse.....	56
5.3.1	Zielgruppe versus NutzerInnen.....	57
5.3.2	Konflikte.....	59
5.3.3	Dilemmata .....	64
5.3.4	Die sozialräumlichen Qualitäten der Hauptbücherei am Gürtel .....	69
5.3.5	Die Hauptbücherei am Gürtel als Arbeitsplatz .....	73
5.4	Wesentliche Dimensionen des Sozialraumes Hauptbücherei am Gürtel	78
5.4.1	Die Hauptbücherei als Sozialer Raum.....	78
5.4.2	Die Hauptbücherei als öffentlicher Raum .....	81
5.4.3	Die Hauptbücherei als Ort der Aneignung .....	85
5.4.4	Die Hauptbücherei und sozial-integrative Bibliotheksarbeit.....	88
<b>6</b>	<b>Resümee .....</b>	<b>90</b>
<b>7</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>94</b>
<b>8</b>	<b>Anhang.....</b>	<b>100</b>

## 2 Einleitung

Die Hauptbücherei Wien - Am Gürtel gilt als ausgezeichnetes Bibliotheksprojekt ("Landmark Libraries Award 2004", als beste neue öffentliche Bibliothek Europas) mit einer gelungenen architektonischen Umsetzung. Mit dem „Bücherschiff“ zwischen den Bezirken und Milieus wurde ein öffentlicher Ort geschaffen, der verschiedene Funktionen erfüllt. Er dient nicht nur der Information, sondern auch der Kommunikation und Integration.

Die öffentlichen Büchereien wollen mehr als bloße Bibliotheken sein, sie wollen dazu beitragen, bestehende Diskrepanzen innerhalb der (Informations-) Gesellschaft sowie kulturelle Vorurteile und soziale Barrieren abzubauen. Sie wollen als Angebot für jede soziale Gruppe zur Verfügung stehen. In ihrem Leitbild treten sie als wichtiges Instrument gegen soziale Ungleichheit auf:

*"Öffentliche Bibliotheken sind ein wichtiges Korrektiv gegen die Ungleichheit zwischen 'Information Rich' und 'Information Poor'."*<sup>1</sup>

Die Hauptbücherei Wien ermöglicht vor allem einen unmittelbaren Zugang zu Information, man kann sie aber auch als potentiellen Ort gesellschaftlicher Integration begreifen. Die Bücherei als ein - räumlich betrachtet - enger urbaner Raum lädt Menschen unabhängig von Alter, Geschlecht, Schicht und ethnischer Herkunft ein, sie zu nutzen.

Dadurch wird hier das vielfältige Neben-, Mit- und Gegeneinander der unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen der Stadt sichtbar.

Die Hauptbücherei als „Sozialraum“ zu betrachten ermöglicht es, nicht ausschließlich die territoriale Dimension zu betonen (vgl. Alisch 2002), sondern auch die sich dort aufhaltenden AkteurInnen in den Fokus zu nehmen.

Unter diesem Blickwinkel wurde das Hauptaugenmerk dieser sozialräumlichen Untersuchung auf deren NutzerInnen/AkteurInnen, ihren Ansprüchen und Motivationen, ihren bevorzugten Räumen (territorial), ihren Erwartungen und

---

<sup>1</sup>Vgl. Leitbild Büchereien Wien. URL: <http://www.buechereien.wien.at/de/ueberuns/leitbild>, Zugriff im Mai 2011

ihren Beziehungen untereinander gelegt. Auch die Frage nach dem Zugang und der Teilhabe in/an diesem städtischen öffentlichen Raum war von Interesse dieser Reflexion.

In diesem Zusammenhang lauteten die konkreten Fragestellungen hier:

- Welche Nutzungsinteressen/-ansprüche und daraus resultierende Nutzungskonflikte sind in der öffentlichen Hauptbücherei Wien vorhanden?
- Welche soziale Funktion und Bedeutung hat dieser öffentliche Raum für die Nutzungsgruppen?
- Welche Zugangsmöglichkeiten und –barrieren sind zu bemerken?

Besonderes Interesse der vorliegenden Arbeit galt der Situation von Personen, die sich zunehmend am Rand der Gesellschaft bewegen, wie wohnungslose Menschen und ihrem Einfluss auf den Sozialraum Hauptbücherei am Gürtel.

Im ersten Kapitel der Arbeit wird zunächst der Kontext in dem die Hauptbücherei am Gürtel eingeordnet ist, dargestellt. Diesen Rahmen bilden ein kurzer historischer Abriss der öffentlichen Büchereien in Wien, die Einbettung in die Verwaltung und die räumliche Ausgangs- und Angebotslage. Es folgen Erläuterungen über das bestimmende Leitbild und die vorherrschenden formellen Regeln. Zuletzt werden die NutzerInnen in Form von Zahlen präsentiert.

Das nächste Kapitel befasst sich mit einer theoretischen Darstellung, der in diesem Zusammenhang wichtigen Begrifflichkeiten wie „Sozialraum“ und „öffentlicher Raum“ sowie „Aneignung“ - als Herangehensweise sich einen Raum zu eigen zu machen - und zuletzt Erläuterungen zu der Auseinandersetzung mit sozialer Bibliotheksarbeit. Danach wird ein Einblick in den aktuellen Forschungsstand, konkret über die Hauptbücherei und das Thema Bibliothek als öffentlicher Ort betreffend, dargelegt.

Im dritten Kapitel werden die Vorgehensweise und die angewandten Methoden der empirischen Arbeit beschrieben.

Der Sozialraum Hauptbücherei wurde wegen seiner komplexen und vielfältigen Dimensionen in Form eines explorativen, zirkulären Forschungsablaufs untersucht (vgl. Flick 2009). Die Fragestellungen und die angemessene Vorgehensweise wurden im Laufe der Untersuchung konkretisiert.

Eine Strukturierte Begehung (vgl. Krisch 2009) und verdeckte, nicht teilnehmende Beobachtungen (vgl. Lamnek 2005) des Untersuchungsraumes zu unterschiedlichen Tages- und Wochenzeiten halfen, die physisch-räumlichen Qualitäten des Raumes und die derzeitigen Nutzungsgruppen und -arten zu identifizieren.

Nach den ExpertInneninterviews fand die endgültige Festlegung der Zielgruppen statt und die Zielgruppengespräche begannen.

Da subjektive Sichtweisen und Deutungsmuster der NutzerInnen erfasst werden sollten, erschien der qualitative Zugang geeignet, da er es ermöglicht die Forschungssubjekte zu beschreiben, zu interpretieren und das natürliche, alltägliche Umfeld der Forschungssubjekte in die Untersuchung einzubinden (vgl. Mayring 2008). Das entstandene Material wurde an Hand der Themenanalyse nach Froschauer/Lueger aufbereitet und analysiert.

Es konnte mit den Ergebnissen aus den ExpertInnen- und BesucherInneninterviews Themenkomplexe und wesentliche Dimensionen des Sozialraums Hauptbücherei Wien - Am Gürtel herausgearbeitet und dargelegt werden.

## **3 Die Hauptbücherei Wien - Am Gürtel**

### **3.1 Historische Einbettung**

Die zwischen 1999 und 2003 erbaute und am 7. April 2003 offiziell eröffnete Hauptbücherei Wien - Am Gürtel ist Österreichs größte und modernste Freihandbibliothek und kann auf eine lange Geschichte des Wiener öffentlichen Bibliothekswesens zurückblicken.

Dessen Ursprung liegt an der Wende vom 19. zum 20. Jahrhundert, als der Wiener Volksbildungsverein und der Verein Zentralbibliothek erste Büchereisysteme mit Filialbibliotheken und angestellten BibliothekarInnen gründeten. Sie waren Vertreter der "neutralen Volksbildung", nach deren Auffassung Wissenschaft und Bildung als neutrale Werte fungierten, die der Gesellschaftsentwicklung zugutekommen würden. Der Verein betrieb auch Garnisonsbibliotheken, Gefangenenhausbibliotheken, Krankenhausbüchereien, Lehrlingsbüchereien und eine Lesehalle im Volksheim Ottakring.

Parallel dazu übernahmen weltanschaulich gebundene Einrichtungen der Kirche die Trägerschaft für eine Volkslesehalle und einen Katholischen Bibliotheks- und Leseverein, sowie trugen vor allem auch Vereine aus der Arbeiterbewegung zur Weiterentwicklung des öffentlichen Bildungs- und Bibliothekswesens in der Zwischenkriegszeit einen Großteil bei.

In den neu errichteten Gemeindebauten entstanden in Lokalen attraktive Arbeiterbüchereien, die sich großen Zuspruches erfreuten. Daneben existierten auch Arbeiterkinderbüchereien.

Während des Austrofaschismus und der Zeit der NS-Diktatur kam es zur Zerstörung der demokratisch orientierten Volksbildung und des dichten Netzes der Arbeiterbüchereien. In der NS-Zeit wurde die Umwandlung der Trägerschaft der Büchereien auf kommunale Verwaltungsträger vorangetrieben. 1945 waren die städtischen Büchereien erstmals Teil einer demokratischen Stadtverwaltung geworden. Durch den Verzicht der Sozialdemokratie auf Rückgabe der Arbeiterbüchereien wurde die Kommunalisierung beibehalten und die Städtischen Büchereien dem Kulturamt zugeordnet.

Ende der 1950er Jahren entstanden Sonderformen der Bibliotheksarbeit wie Bücherbusse zur Versorgung der Randgebiete, die Errichtung von Lehrlings- und Spitalsbüchereien sowie eine Zentrale und Hauptbücherei der Städtischen Büchereien. In der Zweiten Republik wurden auch alle Filialen mit einer eigenen Abteilung für Kinder und Jugendliche ausgestattet.

Bis in die 1970er Jahre verwirklichte sich das Prinzip der Bildungsbücherei durch das Konzept des Thekenausleihsystems, erst mit den ersten

Freihandbibliotheken verschwand die bevormundete Erziehungseinrichtung und die Bestände wurden zunehmend nach den Publikumsinteressen ausgerichtet.

Hausbesuchsdienste für gehbehinderte Menschen wurden ermöglicht und bestehen als Extra-Service der Büchereien Wien nach wie vor.

Im Rahmen einer Reform der Geschäftsgruppeneinteilung des Wiener Magistrates wurden die Städtischen Büchereien 1979 aus dem Kulturamt ausgegliedert und in die neu geschaffene Magistratsabteilung 13 - Bildung und außerschulische Jugendbetreuung integriert (vgl. Gruber 2011, Leitner/Pascher 1998, Pfoser 1994).

2011 bestehen die Büchereien Wien aus einem Netz von 39 Zweigstellen unterschiedlicher Größe in fast allen Wiener Bezirken.

### **3.2 Verortung in der Verwaltung**

Die Magistratsabteilung 13, die Bildungs- und Jugendabteilung der Stadt Wien ist für Förderung und Koordination der Erwachsenenbildung sowie für Angebote der außerschulischen Jugendarbeit zuständig. Dazu gehört der Fachbereich Bildung / Pädagogik, dem die Büchereien Wien zugeordnet sind. Die Büchereien Wien werden dort als Orte des Lernens, der Begegnung und der Kommunikation beschrieben. Der Fachbereich Bildung/Pädagogik ist zum einen für die strategische Ausrichtung und Koordination der Angebote und Leistungen der Teildienststellen verantwortlich. Zum anderen unterstützt der Bereich Strukturen und Ressourcen bestehender Institutionen materiell und ideell.

### **3.3 Räumliche Verortung- Sozialräumliche Ausgangslage**

Als Sozialraum ist die Hauptbücherei durch ihre zentrale und verkehrsgünstige Lage gekennzeichnet. Der Standort wird durch die geographische Lage über einer U-Bahnstation inmitten des sechsspürigen Gürtels, mit bis zu 100 000 PKWs täglich, geprägt. Die öffentliche Erreichbarkeit der Bibliothek ist mit insgesamt vier Straßenbahnlinien und einer Buslinie (6, 9, 18, 49 und 48A) und der unmittelbaren U-Bahnstation „Burggasse-Stadthalle“ quasi im Haus, als optimal zu bezeichnen. Der angrenzende Urban-Loritz-Platz ist mit einem Membrandach überspannt, welches sowohl als Wetterschutz in den

Haltestellenbereichen und zur Erhöhung der Aufenthaltsqualität der NutzerInnen als auch als Leitsystem zur öffentlichen Bücherei dient.

Der Standort wurde bewusst zur generellen Aufwertung der „Problemzone Gürtel“<sup>2</sup>, und auch wegen seiner Brückenfunktion gewählt (vgl. Kaden/Schulz 2007). Der Bau liegt genau auf der Grenze zwischen dem 7. und dem 15. Bezirk, also zwischen zwei durch den Gürtel getrennte unterschiedliche Sozialräume. Während der siebte Bezirk Neubau, als attraktive Wohngegend des „Bildungsbürgertums“ gewertet werden kann, gilt der fünfzehnte Bezirk Rudolfsheim-Fünfhaus dagegen als klassischer ArbeiterInnen- und ZuwandererInnenbezirk. Diese unterscheiden sich durch Größe (7.Bez.: 160,5ha/15.Bez: 391,8ha), EinwohnerInnenzahl (2010: 7.Bez: 30.298/15.Bez: 71.213) und Einkommensniveau (2008: 7.Bez.: 21.804€/15.Bez.: 16.157€<sup>3</sup>).<sup>4</sup>

Der Gürtel markiert hier merklich eine Grenze. Durch die Platzierung des Bibliotheksgebäudes direkt auf dieser Grenze wurde hier unübersehbar eine Verbindungsstelle zwischen einer peripheren Region und der inneren Stadt angelegt (vgl. Kaden/Schulz 2007).

Die neue Hauptbücherei wurde nach einem Entwurf des österreichischen Architekten Mag.arch. Ernst Mayr errichtet, er unterstreicht diese bewusste Standortwahl:

„Die neue Bibliothek ins Zentrum all jener Verkehrsströme zu stellen, die unsere Gesellschaft heute prägen – Stichwort Datenhighway – war einer der wesentlichsten Gründe für die Standortwahl am Wiener Gürtel. Darüber hinaus verfolgte die Gemeinde Wien als Bauherr das erklärte Ziel, mit einem

---

<sup>2</sup> In dem durch EU-Mittel finanzierten Projekt „URBAN Wien- Gürtel Plus“ wurde der Bibliotheksbau als Aufwertungselement eingeplant. URL: <http://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/projekte/zielgebiete/westguertel/guertelaufwertung.html>, Zugriff im Mai 2011

<sup>3</sup> Jahresnettoeinkommen der unselbstständig Beschäftigten nach dem Wohnort.

<sup>4</sup> Vgl. Referat Statistik und Analyse (Magistratsabteilung 5). URL: <http://www.wien.gv.at/statistik/pdf/bezirksportraits10-1-7.pdf>, download am 13.05.2011; <http://www.wien.gv.at/statistik/pdf/bezirksportraits10-8-15.pdf>, download am 13.05.2011

prominenten Kulturbau im Bereich des Urban-Loritz-Platzes die Maßnahmen zur Aufwertung der Gürtelzone zu einer bedeutenden innerstädtischen und soziokulturellen Schnittstelle Wiens fortzusetzen.“ (Mayr 2003, S.22)

Die Bibliothek soll an dieser Stelle die gewünschte Neugestaltung und Umstrukturierung der Gürtelzone mitbeeinflussen, die hohe Fahrgastfrequenz der öffentlichen Verkehrsmittel eine hohe BesucherInnenfrequenz aus allen sozialen Schichten ermöglichen (vgl. Eiblmayr 2003).

Direkt in einer Glasrotunde am Dach der Bücherei befindet sich das, über die Freitreppe oder mit dem BesucherInnenlift öffentlich zugängliche, Bibliothekscafé „Restaurant Oben“. Die Öffnungszeiten unterscheiden sich von denen der Bücherei, das Lokal hat von 9 bis 23 Uhr geöffnet, allerdings auch am Sonntag geschlossen und zieht BesucherInnen unabhängig von der Bücherei an.

In unmittelbarer Nähe sind weitere kommerzielle Gastronomieangebote zu finden, die auch von BibliotheksnutzerInnen gelegentlich aufgesucht werden. In der Eingangshalle der U-Bahnstation gibt es die Filiale einer Bäckerei. Am Platz vor der Bibliothek am Gürtel befinden sich neben Telefonzellen, mehreren Bänken und zahlreichen Fahrradständern, zwei Kebabhütten und ein Würstelstand. Am weiter entfernten, abgetrennten Teil des Platzes stehen noch einmal drei Kebab-Imbissstände. Nahe dazu sind die Filialen eines Supermarktes, eines Blumenladens und eines Coffee Shops vorhanden.

Im etwas weiteren Umfeld der Bücherei liegen zwei städtische Parkanlagen (Märzpark im 15. Bezirk und Park am Urban-Loritz-Platz im 7. Bezirk), welche als öffentliche Aufenthaltsorte nutzbar sind. Der Gürtel stellt hier jedoch als breite und stark befahrene Straßenbarriere eine deutliche Abgrenzung zum Urban-Loritz-Platz und zur Bücherei dar.

In Bezug auf die öffentliche Bibliothek am Gürtel betonen die BibliothekswissenschaftlerInnen Kaden und Schulz in ihrem Artikel „Die Jubelhochstiege“ auch deren vielfältige Nutzungsformen.

„Über die Schaffung eines öffentlichen und damit offenen Raumes für informationelle und kommunikative Handlungen wird in die stadträumliche

Umgebung, die von Transiträumen (Gürtel), privaten Räumen (Wohnbebauung) und Konsumräumen (Lugner-City) geprägt ist, bewusst ein Kontrapunkt gesetzt, der all die Handlungen ermöglicht, die sonst in diesem Stadtbereich nicht oder nur mit Einschränkungen erlebbar sind: Verweilen, Begegnen und „Produzieren“ (Kaden/Schulz 2007, S. 9).

### **3.4 Angebots- und Raum- Beschreibung**

Insgesamt teilt sich die Bibliothek in drei Geschoße auf: Zusammen mit Dachterrasse und Verwaltungsbereich beträgt das Raumangebot 8.000 Quadratmeter. Das Gebäude ist 150 Meter lang und 22 Meter hoch. Die Errichtung und Ausstattung kostete insgesamt rund 34 Millionen Euro. Der Entwurf zum Gebäude stammt vom Architekten Ernst Mayr, der seinerzeit aus einem zweistufigen EU-weiten Architekturwettbewerb, an dem sich 120 Architekten beteiligten, als Sieger hervorgegangen war.

Die nutzerInnenorientierte Ausrichtung der Bibliothek spiegelt sich in der Raumaufteilung wieder, wo versucht wurde, unterschiedliche Bedürfnisse zu berücksichtigen. Betritt man den Eingangsbereich (Foyer), stößt man auf den regen Betrieb der Entlehnung und Registrierung, je weiter man vordringt wird es in den, durch die Liftanlagen abgetrennten Freihandbereichen, in denen Bücher und andere Medien zugänglich sind, zunehmend ruhiger. In den nach verschiedenen Themen eingeteilten Colleges befinden sich 150 sowohl für einzelne Personen als auch für Gruppen angeordnete Studien- und Schmöckerplätze.<sup>5</sup>

Den zentralen architektonischen Anziehungspunkt außen bildet die markante steile Freitreppe, welche als Verbindungselement zwischen der Bibliothek und ihrer städtebaulichen Umgebung Aufmerksamkeit erzeugen und Menschen ins Innere oder auf das Dach der Bibliothek locken soll. An wärmeren Tagen sieht man hier, dass die Treppe vermehrt auch als Kommunikations- und Sitzbereich genutzt wird.

---

<sup>5</sup> Orientierungsplan der Bücherei Am Gürtel (im Anhang). URL: [http://www.buechereien.wien.at/media/file/66\\_Plan-HB07.pdf](http://www.buechereien.wien.at/media/file/66_Plan-HB07.pdf), Zugriff am 31.05.2011

In Kombination mit der schon vor Baubeginn bestehenden Membrandachkonstruktion der Architektin Silja Tillner, die verlängert und bis an die Bücherei herangeführt wurde, konnte so der gesamte Urban-Loritz-Platz als Einzugsbereich der Bibliothek instrumentalisiert werden (vgl. Mayr 2004).

In der Bibliothek können insgesamt 399 300 Medien ausgeliehen werden. Neben 315 600 Büchern für Erwachsene und Kinder befinden sich hier auch über 67 900 audiovisuelle Medien (CDs, DVDs, Videos, etc.). Das Medienangebot beinhaltet auch 627 Zeitungen und Zeitschriften. Zusätzlich stehen den BesucherInnen insgesamt 94 BenutzerInnen-PCs mit Internetzugang, für die Katalogrecherche und 40 Audio- und Videoplätze zur Verfügung.<sup>6</sup> Die Hauptbücherei am Gürtel etablierte als erste Großbibliothek des deutschen Sprachraums ein Selbstverbuchungs-/Ausleihsystem über Transponder-Geräte, das sogenannte RFID-System.

Zudem legt die Hauptbücherei einen Schwerpunkt auf das interkulturelle Angebot. Sie verfügt über eine Auswahl von rund 15 000 Medien in 33 Fremdsprachen für Erwachsene und 5 700 Kinderbücher in ca. 15 Sprachen. Zusätzlich sind Sprachlernkurse unterschiedlichster Art in mehr als 100 verschiedenen Sprachen vorhanden.<sup>7</sup>

Seit 30. September 2010 wird mit der „Virtuellen Bücherei Wien“ ein neues Online-Service zum Download digitaler Medien angeboten. Mit einer gültigen Büchereikarte kann kostenfrei und rund um die Uhr auf eBooks, eAudios und ePapers zugegriffen werden.

2011 ist die „media wien“ Teil der Büchereien Wien geworden. Die ehemalige Landesbildstelle hat sich als „media wien“ zu einem Servicebetrieb gewandelt. Sie stellt mit dem media wien medienverleih Wiener Schulen und Kindergärten

---

<sup>6</sup> vgl. Büchereien Wien. Unsere Angebote. URL: <http://www.buechereien.wien.at/de/standortoeffnungszeiten/hauptbuecherei>, Zugriff am 05.05.2011

<sup>7</sup> Vgl. Büchereien Wien. Medienangebot. URL: <http://www.buechereien.wien.at/de/ueberuns/medienangebot>, Zugriff im April 2011

ein breites Angebot an Bildungsmedien (Filme, Themenboxen, CD-ROMs etc.) zur Verfügung.

Das abwechslungsreiche Veranstaltungsprogramm (Lesungen, Diskussionen, Filmreihen, Buchpräsentationen, Lesezirkel, Konversationskurse für Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache, Computerkurse, Ausstellungen etc.) für Kinder, Jugendliche, Erwachsene und SeniorInnen lockt viele BesucherInnen an. Das nach einem College-Prinzip aufgebaute Wissensangebot wird täglich von 2 500 bis 3 500 BesucherInnen vor Ort genutzt. Die Hauptbücherei hat sich seit ihrer Eröffnung zu einem beliebten Treffpunkt und Kommunikationsort entwickelt.

### 3.5 Leitbild und Hausordnung

Das Leitbild der Öffentlichen Bibliotheken in Österreich<sup>8</sup> wie es derzeit vorliegt, wurde von der Generalversammlung des Büchereiverbandes Österreichs (BVÖ) im Juni 2002 in Wien einstimmig beschlossen. Das Leitbild der Büchereien Wien<sup>9</sup>, zu denen sich auch die Hauptbücherei zählt, entspricht diesem im Wesentlichen, ein eigenes Leitbild für die Bücherei am Gürtel existiert nicht.

Im Leitbild wird betont, dass es die Aufgabe der öffentlichen Büchereien ist, allen Bürgerinnen und Bürgern, ungeachtet ihres sozialen, materiellen, religiösen, gesundheitlichen und ethnischen Status einen leichten und freien Zugang zu **Information, Bildung und Kultur** zu ermöglichen. Das Angebot soll für so viel Menschen wie möglich erschließbar sein.

Die Büchereien sehen sich als einen Ort der Kommunikation und als regionale Zentren der Begegnung mit den Künsten, vor allem mit Literatur. Begegnung zwischen verschiedenen Kulturen soll gefördert werden und in Form von Kooperationen mit Einrichtungen im Umfeld stattfinden. Die interkulturelle Bücherei nimmt dabei einen großen Stellenwert ein.

---

<sup>8</sup> Vgl. Büchereiverband Österreichs. Leitbild. URL:

[http://www.bvoe.at/mediafiles/3/Leitbild\\_Download.pdf](http://www.bvoe.at/mediafiles/3/Leitbild_Download.pdf), download am 05.05.2011

<sup>9</sup> Vgl. Büchereien Wien. Leitbild. URL: <http://www.buechereien.wien.at/de/ueberuns/leitbild>, Zugriff am 05.05.2011

Im Leitbild nimmt der Auftrag, die Kluft zwischen Informations-Armen und Informations-Reichen zu verringern, eine gewichtige Rolle ein. Es wird davon ausgegangen, dass die Informationsgesellschaft den BürgerInnen einerseits neue Chancen zur persönlichen Entwicklung und neue Möglichkeiten bietet, an der Gestaltung der Gesellschaft mitzuwirken, andererseits eine neue Zwei-Klassen-Gesellschaft, bestehend aus denjenigen, die Zugang zu den neuen Technologien haben, und solchen, die diesen Zugang nicht haben, entsteht. Die Herstellung von Chancengleichheit beim Zugang zu neuen Informationstechnologien und der Abbau von Nutzungsbarrieren zählen so zu den vordringlichsten Aufgaben der Bücherei am Gürtel (vgl. Leitbild der öffentlichen Bibliotheken Österreichs).

Sozial-Integrative Bibliotheksarbeit wird aber auch im Bereitstellen spezieller Dienste insbesondere für Menschen in defizitären Lebensumständen verwirklicht, so werden auch Hausbesuche bei Personen, die sich im Spital oder Gefängnis aufhalten, möglich gemacht.

Die Büchereien bezeichnen sich ebenso als Freizeiteinrichtung. Es heißt, die Entspannung soll nicht zu kurz kommen, in der Bücherei und zu Hause. Entlehnstatistiken dienen zur Orientierung an den Bedürfnissen der NutzerInnen und helfen der Bibliotheksleitung, das Entlehnangebot an den Trend der Zeit anzupassen.

#### *Hausordnung der Hauptbücherei am Gürtel*

Für alle BenutzerInnen der Hauptbücherei am Gürtel ist die Einhaltung einer Hausordnung<sup>10</sup> verpflichtend. Diese ist im Eingangsbereich der Bücherei ausgehängt und auch auf der Website nachzulesen. Zudem gelten, ebendort humorig formulierte „Dos & Don'ts“<sup>11</sup> der Bücherei, die im Wesentlichen die

---

<sup>10</sup> Vgl. Büchereien Wien. Hausordnung. URL:

[http://www.buechereien.wien.at/media/file/501\\_Hausordnung\\_3\\_12\\_2010.pdf](http://www.buechereien.wien.at/media/file/501_Hausordnung_3_12_2010.pdf), Zugriff im Mai 2011

<sup>11</sup> Vgl. Büchereien Wien. DoDonts. URL: <http://www.buechereien.wien.at/de/benutzung/dodonts> Zugriff am 07.05.2011

verpflichtenden Verhaltensvorschriften wiedergeben, um den gemeinsamen Aufenthalt vor Ort angenehm zu gestalten:

Die Garderobe sollte abgegeben werden, Tiere sind nicht willkommen, ebenso ist Essen, Trinken und Rauchen verboten. Besonders der Konsum von Alkohol ist nicht erlaubt, alkoholisierte Personen werden der Bücherei verwiesen. Die BenutzerInnen werden angehalten Ordnung zu halten, nichts zu beschädigen und es gilt ein Telefonierverbot. Kinder dürfen nicht unbetreut bleiben.

Für den Aufenthalt in den Räumen und die Nutzung der Angebote der Büchereien Wien gelten eben diese Bestimmungen der Hausordnung und die Weisungen des Personals. Bei Verstößen kann durch die Leitung der Büchereien Wien ein vorübergehender oder dauernder Ausschluss von der Nutzung der Büchereien Wien verfügt werden. Bei Verdacht auf Verstöße gegen geltende Gesetze erfolgt ein sofortiges Hausverbot durch das Personal und es wird umgehend Strafanzeige erstattet. Das Hausrecht wird vom Personal wahrgenommen.

Jede Besucherin/jeder Besucher hat sich so zu verhalten, dass andere BenutzerInnen nicht gestört, verängstigt oder in der (Be-)Nutzung der Räumlichkeiten und Angebote der Büchereien Wien beeinträchtigt werden sowie der Büchereibetrieb nicht behindert wird.

### **3.6 NutzerInnen**

Laut Statistiken des PID-Presse- und Informationsdienstes der Stadt Wien gab es im Jahr 2010 141 370 eingeschriebene LeserInnen in der Hauptbücherei. Demnach ist ca. jede/r 12. EinwohnerIn Wiens eingeschrieben, das sind runde 8% der gesamten Wiener Bevölkerung (Stand 2010).

Insgesamt können 47 851 zu den aktiven<sup>12</sup> LeserInnen gezählt werden, davon stechen Frauen mit 63,62% als die größere Gruppe heraus, gemessen an allen aktiven LeserInnen sind die am stärksten vertretenen Personen Frauen im Alter von 20 bis 29 Jahren (26,67%).

---

<sup>12</sup> Letzte Entlehnung zwischen 1.1.2009 und 30.3.2010, Stand März 2010

Die meisten aktiven LeserInnen kommen aus den an die Hauptbücherei angrenzenden Bezirken (Stand 2008: n = 42870) <sup>13</sup>:

15. Bezirk	8,77% der aktiven LeserInnen	5,3% der Bezirksbevölkerung
16. Bezirk	8,68% der aktiven LeserInnen	3,93% der Bezirksbevölkerung
7. Bezirk	7,45% der aktiven LeserInnen	10,62% der Bezirksbevölkerung

Die wenigsten der aktiven LeserInnen stammen mit nur 1,23% aus dem 1. Wiener Gemeindebezirk.

Ungefähr 55% der täglich ca. 3000 BesucherInnen sind AusleihnutzerInnen, der Rest nutzt die zahlreichen Vor-Ort-Angebote der Hauptbücherei. Wie schon in den 1970er bis 1990er Jahren machen im neuen Gebäude die unter 40-Jährigen den größeren Anteil unter den BesucherInnen aus (vgl. Harder 2009).

51% geben bei einer NutzerInnenbefragung 2008 das monatliche Ausleihen von Medien als Motiv an. 33% der NutzerInnen kommen sogar wöchentlich.

Eine weitere Möglichkeit die BesucherInnen zu beschreiben, ist die Unterteilung in „traditionelle“ und „nicht traditionelle“ NutzerInnen.

Als „traditionelle“ BesucherInnen gelten Menschen, deren vorrangiger Zweck des Bibliotheksbesuches das Ausleihen oder die Vor-Ort-Nutzung von Medien, darstellt. Personen, die den Raum als Informations- oder Lernort nutzen.

„Nicht traditionell“ beschreibt BesucherInnen, die den Raum nicht im klassischen Sinne nutzen, sondern den Ort vorrangig als Zuflucht vor Kälte und unangenehmer Witterung und in Ermangelung anderer Optionen aufsuchen.

Neben den BesucherInnen, die den Raum nutzen, gibt es im Sinne des Konzeptes von Sozialraum auch weitere AkteurInnen, die in diesem Sozialraum bestimmte Funktionen ausfüllen, ihn dadurch miterzeugen und gestalten und hier beispielhaft angeführt werden.

*Personen, die im öffentlichen Dienst stehen:*

Die Leitung der Bücherei am Gürtel, angestellte BibliothekarInnen, die Garderobenbetreuer, Mitarbeiter des beauftragten Sicherheitsdienstes,

---

<sup>13</sup> Vgl. KundInnenbefragung 2008: PID- Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien.

MitarbeiterInnen des Vereines Wiener Sozialprojekte/Projekt SAM (sozial, sicher, aktiv, mobil) und Reinigungspersonal.

*Berufsgruppen aus der Privatwirtschaft:*

MitarbeiterInnen des Gastronomiebetriebes am Dach der Bücherei am Gürtel – Café Oben, Literaten und AutorInnen, MitarbeiterInnen einer Bäckereifiliale, Zeitungsverkäufer

*Personen mit gemeinnützigen Interessen:*

gelegentlich vor Ort Tätige: Angehörige von Bildungsinstitutionen, wie zum Beispiel der Arbeiterkammer (AK), des Wiener ArbeitnehmerInnenförderungsfonds (WAFF), der Bildungsberatung Wien und auch VertreterInnen von Kulturbetrieben

## **4 Theoretische Grundlagen/Begriffe**

### **4.1 Sozialraum**

Der Begriff des Sozialraums wurde erstmals Ende des 19. Jahrhunderts geprägt. Ab den 1970er Jahren war er dann bestimmt von einem Verständnis des Sozialraums als ein physischer Raum, der gesellschaftlich strukturiert wird und veränderbar und auch seinerseits gesellschaftsstrukturierend und verändernd ist. Als vorherrschende Sichtweise galt, der Raum präge das Handeln der Personen und sei die prägende Struktur sozialer Zusammenhänge.

Eine Veränderung erfuhr der Begriff durch Pierre Bourdieu, der in seiner Konzeption den Sozialraum als den Ort bezeichnet hat, an dem sich ein/eine AkteurIn platziert findet. Gleichzeitig geht er in seinem Konzept davon aus, dass sich die Beziehungen der AkteurInnen und ihre sozialen Positionen im physischen Raum ausdrücken (vgl. Diebäcker 2008).

Als Sozialraum werden also der gesellschaftliche Raum und der menschliche Handlungsraum bezeichnet, Raum der von den handelnden AkteurInnen konstituiert wird (vgl. Kessl/Reutlinger 2007).

Ein wesentliches Merkmal des Sozialraumes ist auch, dass er durch die, sich voneinander unterscheidenden Positionen seiner gesellschaftlichen AkteurInnen definiert wird. Das Interesse einer Sozialraumperspektive gilt deshalb besonders den sozialen Verhältnissen, dem Raum der Beziehungen und der Interaktionen.

Raumordnungen stehen im Wechselverhältnis mit gesellschaftlichen Prozessen. Das heißt, vorhandene Strukturen prägen einerseits das Handeln der Gesellschaftsmitglieder, andererseits kann jede Veränderung eine neue Auseinandersetzung oder Neugestaltung der räumlichen Ordnung erzeugen und mitbestimmen (vgl. Kessl/Reutlinger 2007).

Auch andere Räume wie der lokale, regionale, transnationale und der globale Raum werden zunehmend einflussreicher.

Mit dem Begriff Sozialraum wird auch festgemacht, dass es sich dabei nicht um einen absoluten Raum, eine kontinuierlich bestehende, fixe Einheit sondern um einen relationalen Raum handeln muss. Sozialraum stellt keinen fixen, vorgegebenen, sondern einen beweglichen und prozesshaften Raum dar.

Zwar tragen Gesellschaftsmitglieder dazu bei, ihre Räume zu konstituieren, sie haben jedoch unterschiedliche Einflussmöglichkeiten. Im Sinne Bourdieus sind ihre Positionen durch die ungleiche Ausstattung mit Kapitalen, er unterscheidet hier zwischen ökonomischem, sozialem, kulturellem und symbolischem Kapital, beeinflusst. Der relationale Blick auf die Nutzerinnen ist notwendig, um sowohl die Frage nach der Entstehung ungleicher Verteilung der Zugangs- und Beteiligungsmöglichkeiten als auch nach den Konstruktionsprozessen der aktuellen Ordnung beantworten zu können (vgl. Kessl/Reutlinger 2007).

Die historisch entstandene politische Ordnung des Räumlichen muss ebenso beachtet werden, wie auch die räumlichen Konstruktionsprozesse, die zur Nutzung des Angebotes führen. Als räumliche Umwelt ist nicht nur die physisch-materielle Welt zu betrachten, sondern auch diejenige, im Sinne von sozialen Räumen als eine von Menschen unter bestimmten historischen Bedingungen in Prozessen konstituierte Welt, die sich ein Mensch aneignen muss (Henri Lefebvre 1991, zit. In: Löw/Sturm 2005).

Es ist von einem sozialen Raum auszugehen, der sowohl durch materielle (vorherrschende Ordnung und dadurch Handlungsbegrenzungen) als auch symbolische (konstruktivistische) Komponenten gekennzeichnet ist (vgl. Löw 2001).

Löw unterscheidet hier im Wesentlichen zwei Räume: Der metaphorisch gemeinte soziale Raum, der die sozialen Prozesse verdeutlicht, die sich wiederum im sozialangeeigneten, geographischen Raum durch Bewegungs-, Nutzungs- und Wahrnehmungsmuster abbilden (vgl. Löw 2001).

Jeder städtischer Sozialraum, wie auch die Hauptbücherei einer ist, ist demnach nicht als räumlich fixiertes klar begrenztes Territorium zu verstehen, sondern umfasst wechselseitig beeinflussende, heterogene manchmal sogar konflikthafte soziale Felder, soziale Zusammenhänge, die sich räumlich manifestieren und diesen Raum zu einem mehrdimensionalem und widersprüchlichen sozialen Raum machen (vgl. Kessl/Reutlinger 2007).

Sozialer Raum kann daher weder unabhängig von konkreten sozialen Praktiken, noch der Beachtung des jeweiligen spezifischen räumlichen Kontextes beschrieben werden.

Sozialstrukturen, Lebensverhältnisse, Nutzungs- und Wahrnehmungsmuster konstituieren sich zwar nicht im konkreten Sozialraum, sind dort aber erkennbar. Sie sind Ausdruck der Ungleichheits- und Machtverhältnisse, der Positionierung von Personen und Gruppen im gesellschaftlichen Raum. Gesellschaftliche Phänomene sind auch nur dort beeinflussbar (vgl. Riege/Schubert 2005). In begrenzten Teilräumen sind jedoch diese gesellschaftlichen Prozesse identifizierbar und deswegen interessant für empirische Analysen. Mit dem Blick auf einen städtischen Teilraum können sowohl problematische Lebensverhältnisse aber auch Ressourcen aufgezeigt werden.

Auch Simmel beschrieb Raum als soziales Produkt – durch bestimmte Wechselwirkungen wird er zum Sozialraum und erhält eine besondere Qualität, die in Form von Handlungsanforderungen zurückwirkt (vgl. Simmel 1992).

Eine zeitgenössische Raumanalyse soll, so Henri Lefebvre, nicht Dinge im Raum, sondern Raum selbst beschreiben und zwar in einer Weise, die die sozialen Beziehungen, welche im Raum eingebettet sind, aufdeckt (vgl. Lefebvre 1991, zit. In Löw/Sturm 2005).

In welcher Weise können diese nun beobachtet werden?

Ein Versuch einer systematischen Rekonstruktion und Bestimmung von einem „Sozialraum“.

Unter „Sozialraumanalyse“ darf nicht nur ein bestimmtes Konzept oder eine bestimmte Methode verstanden werden, sie kann auf Grund der verschiedenen Zugänge der wissenschaftlichen Disziplinen unterschiedliche methodische und theoretische Perspektiven widerspiegeln. Bei einer Analyse des sozialen Raumes kann es um die sozialstrukturelle Beachtung der Verteilung der sozialen Gruppen im betroffenen Raum gehen (Chicagoer School), es können menschliche Verhältnisse oder die Auswirkung gesellschaftlicher Prozesse in den untersuchten Räumen aufgezeigt und auch raumbezogene Wahrnehmungen und Verhaltens- und Nutzungsabbildungen erfasst werden (vgl. Riege/Schubert 2005).

In einem urbanen Gebiet wird die Verwendung eines Raumes meist im Vorfeld gewidmet, geplant und baulich gestaltet. Erst die eigentliche Nutzung bestimmt jedoch dann die soziale und möglicherweise auch die funktionale Relevanz. All diese Faktoren, das Handeln der Menschen vor Ort, ihre Wahrnehmung des Ortes und die bauliche Gestaltung, beeinflussen einander wechselwirkend.

## **4.2 Öffentlicher Raum**

Im Zusammenhang mit der Hauptbücherei Wien oder den städtischen Büchereien generell, stellt sich grundsätzlich die Frage, ob öffentliche Büchereien auch öffentliche Räume sind.

Die Typologie des Raumes wurde Ende der 1960er Jahre in private (die Wohnung), halböffentliche (Stiegenhaus, Umfeld, Hof) und öffentliche Räume aufgeteilt, die jeweils mit unterschiedlichen Zugangsbeschränkungen,

Aufenthaltsmöglichkeiten und sozialer Kontrolle versehen sind (vgl. MA 18 2006).

Ergänzend werden heute unterschiedliche Formen des öffentlichen Raumes diskutiert, wie der öffentliche Raum als Bewegungs-, Aufenthalts- und Begegnungsort und als Raum zum Verändern und Benutzen, gemeint ist aber immer eine Möglichkeit zum Aufenthalt im Freien für alle Menschen (vgl. MA 18 ebd.).

Charakteristisch an öffentlichen Räumen ist deren Widmung und die dadurch bestimmte, allgemeine Zugänglichkeit und Nutzbarkeit. Öffentlichkeit entsteht erst durch dort stattfindende Interaktion und Kommunikation (vgl. Wehrheim 2009).

Öffentliche Räume befinden sich also meist in staatlichem oder kommunalem Besitz, werden von Behörden verwaltet, sowie durch gesetzliche Regelungen hinsichtlich ihrer Nutzung gestaltet und reguliert. Diese werden für die Öffentlichkeit als frei zugänglich verstanden.

Öffentlicher Raum definiert sich auch über die Unterscheidung zum privaten Raum. Doch hier kann ebenfalls die Trennung verschwimmen, wenn z.B. externe Effekte wie Lärm (Musik), den eine Person in ihrem privaten Raum verursacht, hinausdringen oder Geruch (Manner, Ottakringer) den Raum überflutet. Halböffentliche Räume hingegen können privat, im Rahmen ihrer Zweckbestimmung jedoch öffentlich zugänglich sein. Die Bestimmung des öffentlichen Raumes gestaltet sich schwierig und variantenreich.

Peter Marcuse, Professor für Stadtplanung, bietet sechs mögliche Kombinationen legaler Formen von Eigentümerschaft des öffentlichen Raumes an (vgl. Marcuse 2003):

- Öffentliches Eigentum, öffentliche Nutzung: Straßen, öffentliche Parks, öffentliche Gebäude
- Öffentliches Eigentum, behördliche Nutzung: Rathaus, Behörden, Polizeistationen

- Öffentliches Eigentum, ermöglichte private Nutzung: Flughafen, Postämter in manchen Ländern, Schanigärten, Parkplätze
- Privates Eigentum, öffentliche Funktion und Nutzung: gated communities, in einem bestimmten Ausmaß Einkaufszentren, private Spitäler und Schulen
- Privates Eigentum, private Funktion, öffentliche Nutzung: Hotel, Restaurant, Kaffehaus, private Busstationen, Erholungszentren
- Privates Eigentum, private Nutzung: typischerweise die Privatwohnung, sogar hier gibt es zumindest halböffentliche Anteile: Fassaden, Gehsteig, Durchgänge und -fahrten

Marcuse misst das Ausmaß der Öffentlichkeit eines öffentlich nutzbaren Raums an den dort zur Verfügung stehenden Ressourcen, an der prinzipiellen Erreichbarkeit, am freien Zugang, an der ästhetischen Qualität und Umweltverträglichkeit.

Sind diese Dimensionen gering ausgeprägt kann man von Barrieren im öffentlichen Raum sprechen.

In jeweiligen Räumen sind unterschiedliche Funktionen und Nutzungsweisen üblich. Typische Nutzungsmuster im öffentlichen Raum sind Fortbewegung und Verweilen, die soziale und möglicherweise auch die funktionale Bedeutung ändern sich durch die tatsächliche Nutzung.

Mit solchen konstruierten Normalitäten gehen auch Erwartungen der NutzerInnen an die jeweiligen Räume einher (vgl. Wehrheim 2009).

Öffentlicher Raum, bzw. der Aufenthalt im öffentlichen Raum unterliegt letztendlich vielen formellen Rechtsvorschriften, Regeln und Normen. Im Leitfaden für Menschen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten „Derf i des?“ der von SAM, einer Einrichtung des Verein Wiener Sozialprojekte herausgegeben wurde<sup>14</sup>, finden sich zahlreiche Erläuterungen, der im Gesetz

---

<sup>14</sup> Vgl. URL: [http://www.vws.or.at/images/stories/Broschuere\\_Derf%20i%20des.pdf](http://www.vws.or.at/images/stories/Broschuere_Derf%20i%20des.pdf), Zugriff im Mai 2011

vorkommenden Bestimmungen betreffend des Aufenthaltes im öffentlichen Raum. Hier werden Regelungen aus dem Wiener Landessicherheitsgesetz, der Straßenverkehrsordnung, dem Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch, dem Suchtmittelgesetz und dem Strafgesetzbuch aufgezählt. Diese behandeln Themen vom Betteln über Beschimpfungen, Verunreinigungen bis zu Lärmerregung und dem Verteilen von Infomaterial.

Diese Regeln, die für die Nutzung öffentlicher Orte gelten, erleichtern und ermöglichen einerseits das gemeinschaftliche Zusammenleben, andererseits werden dadurch Randgruppen, deren Verhalten nicht den Norm- und Wertvorstellungen entspricht, tendenziell noch mehr ausgegrenzt.

Die allgemeine Zugänglichkeit eines öffentlichen Raumes kann auch temporär eingeschränkt werden, z.B. wurde nahezu der gesamte erste Bezirk während des Staatsbesuchs des amerikanischen Präsidenten George W. Bush 2006 für die Öffentlichkeit gesperrt und Teile der Ringstraße und des Heldenplatzes während der Fußballeuropameisterschaft 2008 nur durch Passieren eines Sicherheitskontrollpunktes zugänglich. Im Zuge von Demonstrationen werden Räume für Interessensgruppen zur Verfügung gestellt, bzw. Bannmeilen ausgesprochen. Dies gilt auch für Straßenfeste, in diesem Fall werden Gebiete zum Zweck der einen geöffnet und für andere gesperrt (andere VerkehrsteilnehmerInnen). In den nicht unumstrittenen Schutzzonen angrenzend an Schulen können Personen auf Grund eines bloßen Verdachtes einer kriminellen Handlung weggewiesen werden.

Hier zeigt sich, dass auch gesellschaftliche Machtverhältnisse im öffentlichen Raum sichtbar werden. Wie viel Platz jemanden eingeräumt und wem er weggenommen wird, macht dies deutlich. In europäischen urbanen Regionen wird einerseits den AutofahrerInnen und kommerziellen Interessensgruppen sehr viel Platz zur Verfügung gestellt, andererseits werden von Armut betroffene Personen tendenziell aus dem öffentlichen Raum verdrängt.

Nach Ansicht von Asadi et al. ist der öffentliche Raum „Brennpunkt städtischen Lebens - Ort der Begegnung und Konfrontation unterschiedlicher Schichten, Generationen und Kulturen“ (Asadi et al. 1998, S.3). Die Nutzung dieser

öffentlichen Brennpunkte ist meist auch mit Konflikten verbunden. Öffentlicher Raum ist umkämpftes Terrain und die gruppenspezifischen Formen der Aneignung und der Nutzung stehen häufig in Konkurrenz zueinander.

Die eigentlichen Ursachen von Konflikten im öffentlichen Raum werden in einem komplexen Wirkungsgefüge aus unterschiedlichen Arten der Aneignung des Raumes, in normativen Rahmenbedingungen und in stadtstrukturellem Freiraummangel gesehen (vgl. Asadi et al. 1998).

Häufig führen Konflikte zu zahlreichen ordnungspolitischen Maßnahmen und zur Verdrängung der unerwünschten Personengruppen (vgl. Simon 2001).

### **4.3 Aneignung**

„Aneignen meint sehr allgemein das Erschließen, „Begreifen“, Verändern, Umfunktionieren und Umwandeln der räumlichen und sozialen Umwelt.

Aneignen impliziert das aktive Handeln des Subjekts, seine

Auseinandersetzung mit der räumlichen und sozialen Umwelt.“ (Deinet/

Reutlinger 2005, S.295). Als Aneignung wird die Entwicklung des Menschen an seiner tätigen Auseinandersetzung mit der Umwelt verstanden (vgl. Deinet 2005).

Das Aneignungskonzept widmet sich in der Literatur (vgl. Krisch 2009, Deinet, 2005, Böhnisch 2004) spezifisch den Verhaltensweisen und Handlungsfähigkeiten von Kindern und Jugendlichen. Die Dimensionen der Aneignung unterliegen, bedingt durch die gesellschaftlichen Veränderungen, einem ständigen Wandel.

Der gesellschaftliche Strukturwandel in Europa, die Spaltung in GewinnerInnen und VerliererInnen führt zur sozialen und räumlichen Ausgrenzung von Menschen mit sozialen Problemlagen, von Unerwünschten (vgl. Baumann 2005). Dies führt zu einer notwendigen Erweiterung des Aneignungsansatzes und kann nicht mehr nur aus der Perspektive sozialräumlicher Herausforderungen Heranwachsender betrachtet werden, sondern muss auch Erwachsene und deren notwendige lebenslange Aneignungsprozesse miteinbeziehen.

Die Transformation des öffentlichen Raumes von vielen konsumfrei nutzbaren Räumen hin zu vorwiegend kommerzialisierten, privaten Räumen führt zu einer Umstrukturierung vieler Lebensbereiche. Dies hat eine tiefgreifende Auswirkung auf die Aneignungssituation und damit auf das Aneignungshandeln von Menschen, vor allem derer die auf den öffentlichen Raum angewiesen sind.

Soziale Gruppen sind auf unterschiedliche Weise auf die Nutzung des öffentlichen Raumes angewiesen. Daraus resultieren natürlich auch unterschiedliche Formen der Aneignung des Raumes (vgl. MA 18 2006).

Beim Aneignen von öffentlichem Raum, also dem Nutzarmachen von Gemeinschaftsgut zur Befriedigung eigener Bedürfnisse, kann es zu Konflikten zwischen Interessensgruppen oder Individuen kommen. Es bedarf also Aushandlungsmodi, bei denen Aneignungsstrategien und Machtverteilung entscheidenden Rollen spielen (vgl. Wehrheim 2009).

Der Prozess der Aneignung ist als Wechselwirkung zwischen gesellschaftlichen Normen auf der einen Seite und den Bedürfnissen gesellschaftlicher Gruppen auf der anderen Seite zu verstehen. „Die Wechselwirkung zwischen handelndem Subjekt und gesellschaftlichen Bedingungen charakterisieren den Aneignungsprozess und führt zu stufenförmigen Entwicklungen von Fähigkeiten und Bedürfnissen (...)“ (Krisch 2009, S.18).

Diese Wechselwirkung, ermöglicht die Beschreibung der sozialen Qualität des Raumes. Je höher Aneignungsmöglichkeiten und dadurch die Entwicklungsmöglichkeiten sind, umso größer ist die soziale Qualität eines Raumes.

Dies soll in dieser Untersuchung an Hand des Aneignungsverhaltens der NutzerInnen und den darauf basierenden Umgang in der Hauptbücherei betrachtet werden, denn im Raum lassen sich Abbildungen der Formen der Aneignung und gesellschaftliche Strukturen wiederfinden.

Aus den differenzierten Interessenslagen und Nutzungsansprüchen ergeben sich hohe Integrationsanforderungen an einen öffentlichen Raum, wie der Hauptbücherei am Gürtel. Das Aushandeln dieser Interessen stellt eine komplexe Herausforderung dar.

Deinet operationalisiert den Aneignungsbegriff folgendermaßen (vgl. Deinet 1999):

- Eigentätige Auseinandersetzung mit der Umwelt
- Gestaltung von Räumen durch Symbole...
- Inszenierung, Verortung im öffentlichen Raum
- Erweiterung des Handlungsraumes
- Veränderung vorgegebener Situationen und Arrangements
- Erweiterung motorischer, gegenständlicher, kreativer und medialer Kompetenz
- Eigentätige Nutzung neuer Medien zur Erschließung virtueller sozialer Räume
- Erprobung des erweiterten Verhaltensrepertoires und neuer Fähigkeiten in neuen Situationen
- Entwicklung situationsübergreifender Kompetenzen

Anhand dieser Punkte lässt sich auch das Ausmaß der Aneignungsqualität im Sozialraum Hauptbücherei am Gürtel betrachten.

#### **4.4 Soziale Bibliotheksarbeit**

„Soziale Bibliotheksarbeit“ ist als Begriff und in seiner Auslegung selbst innerhalb der BibliothekswissenschaftlerInnen umstritten und wird in den verschiedenen europäischen Ländern unterschiedlich verstanden. Dänische Bibliothekare bedienen sich des Begriffs „Aufsuchende Bibliotheksarbeit“, in hiesigen Fachzeitschriften<sup>15</sup> ist von „Sozial-integrativer Bibliotheksarbeit“ die Rede. Häufig wird sozial-integrative Bibliotheksarbeit auch mit interkultureller Bibliotheksarbeit gleichgesetzt (vgl. BVÖ-Studie 2009).

Das seit den 1970ern in Deutschland propagierte Konzept wird heute als missverständlich und gescheitert gesehen (vgl. Lutze 2007).<sup>16</sup> Kritische BibliothekarInnen beanstandeten bei dem Begriff „Soziale Bibliotheksarbeit“,

---

<sup>15</sup> Büchereiperspektiven, Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreich

<sup>16</sup> Vgl. URL: [www.libreas.de](http://www.libreas.de) 1+2/2007 Wann ist Bibliotheksarbeit sozial?, Zugriff im April 2011

dass er zu sehr in die Nähe von Sozialarbeit rücke (vgl. Sommeregger 2010). Heute sind sich BibliothekarInnen einig, dass mit Zielgruppenarbeit allen BürgerInnen ungeachtet ihres sozioökonomischen Status Zugang zu Information angeboten werden soll.

Zunehmend bestimmen nicht mehr nur Angebote für Menschen in defizitären Lebensumständen, wie PatientInnen und alte Menschen das inhaltliche Konzept. Eines der heutigen Ziele dieses bibliothekarischen Ansatzes ist es, eine frühe „Social Inclusion“ durch niederschwellige Angebote der Bibliothek bei Zielgruppen wie arbeitslosen Jugendlichen, MigrantInnen und bildungsfernen Schichten zu ermöglichen.

Als sozial-integrative Angebote werden in Österreich ein barrierefreier Zugang, nichtdeutsche und mehrsprachige Medien, Sachmedien zum Thema Migration, Integration und ähnliches, Aus- und Fortbildung der MitarbeiterInnen zum Thema Integration, spezialisierte MitarbeiterInnen und auf Integration bezogenen Service- und Veranstaltungsangebote verstanden. Erfolgreich wird die Zusammenarbeit mit SeniorInnenzentren und Volkshochschulen bewertet. Ausbaufähig sind jedoch die Kooperationen mit migrantischen Vereinen, dem Arbeitsmarktservice und Behindertenverbänden (vgl. BVÖ Studie 2009, Sommeregger 2009).

In den letzten Jahren haben gesellschaftliche Entwicklungen dazu geführt, dass die Beschäftigung mit „Sozialer Bibliotheksarbeit“, gestiegen ist (vgl. Sommeregger 2010). Gemeint sind damit Entwicklungen wie der Digital Divide<sup>17</sup> - digitale Bildungskluft, das heißt, diejenigen sozialen Gruppen und Bevölkerungsteile, die wirtschaftlich besser gestellt sind und/oder über einen höheren Bildungsabschluss verfügen, nehmen den wachsenden Informationsfluss durch die Massenmedien schneller auf als die Bevölkerungsteile, die wirtschaftlich schwächer gestellt sind und/oder über

---

<sup>17</sup> Dieser Begriff beruht auf der sogenannten Wissensklufthypothese, die im Jahr 1970 von Philip J. Tichenor, George A. Donohue, und Clarice N. Olien an der Minnesota University entwickelt wurde.

einen niedrigeren Bildungsabschluss verfügen. Dadurch wird die Wissenskluft zwischen diesen beiden Gruppen tendenziell größer.<sup>18</sup>

Auch der Bevölkerungsanteil von älteren Menschen, MigrantInnen und älteren MigrantInnen ist im Begriff anzusteigen. All dies sind Zielgruppen der sozialintegrativen Bibliotheksarbeit.

Der Arbeitskreis kritischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare im Renner-Institut (KRIBIBI)<sup>19</sup> bekennt sich mit folgenden Worten zu sozialer Bibliotheksarbeit: „Öffentliche Bibliotheken vermitteln nicht nur Zugang zu Literatur und Information, sondern sollen auch Zentren der Kommunikation sein, wo vielfältigen Interessen Platz gegeben wird. Auch und gerade im vielzitierten Global Village behält das Lesen als Kulturtechnik entscheidende Bedeutung. Neben Familie und Schule sind öffentliche Bibliotheken eine unverzichtbare Sozialisationsinstanz bei der Entwicklung von Literarität: Lesen schafft die Grundlage für die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben und bildet damit eine der Voraussetzungen von Demokratie, individueller und kollektiver Emanzipation.“

In Dänemark und England wird der Treffpunktcharakter, der lokale Anlaufpunkt vor Ort besonders in Stadtentwicklungsgebieten als wichtig erachtet. Der umfassende Auftrag „Zugang für Alle“ wird allerdings auch kritisch gesehen und ein gemäßigteres Prinzip bei der Betreuung von Zielgruppen angestrebt.

Die soziale Funktion der Bibliotheken als „Wohnzimmer“ und „Versammlungsort“ wird auch in Österreich und Deutschland intensiv diskutiert. Das Leitbild des Zugangs für Alle und der Begegnungsraum Bibliothek wird jedoch hier immer im Hinblick auf Lesende und Informationssuchende ausgelegt, beachtet werden soll dabei, dass auch diese unterschiedliche Ansprüche und Zugänge haben und diesen sollte sich die moderne Bibliothek

---

<sup>18</sup>Vgl. Digital Divide. URL:

<http://www.unibielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/Zentrale%20Institute/IWT/FWG/Jugend%20online/Digital%20Divide.html>, Zugriff im April 2011

<sup>19</sup> Vgl. Soziale Bibliotheksarbeit. URL: <http://www.kribibi.org/ziele.htm>, Zugriff im Mai 2011

anpassen und sich attraktiv machen. Barrieren sollten geringer gemacht werden(vgl. Ulrich 2006).

In all diesen Diskussionen wird letztendlich versucht Bibliotheksarbeit und Soziale Arbeit auseinander zu halten, Hans Elbeshausen aber sieht in der Sicherung des sozialen Kerns der Gesellschaft und der Förderung von Identitäts- und Anerkennungsprojekten den Punkt an dem die Beiden „verklammert“ werden könnten (vgl. Elbeshausen 2007). Der Unterschied wäre, dass die Sozialarbeit die Hilfe bei der materiellen Lebensgestaltung anbietet und die Bibliothekssozialarbeit hilft die individuelle, soziale und kulturelle Identität auszubilden. Er sieht eine Verpflichtung für öffentliche Bibliotheken gemeinsam mit anderen kulturellen und sozialen Institutionen soziale Inklusion und die Förderung gegenseitiger sozialer Anerkennung zu ermöglichen.

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff sozial-integrative Bibliotheksarbeit synonym für soziale Bibliotheksarbeit verwendet.

## **4.5 Forschungsstand**

Im Gegensatz zu Österreich gibt es in Deutschland einen eigenständigen Studienlehrgang Bibliotheks- und Informationswissenschaften, in dem ein Lehr- und Forschungsschwerpunkt „Öffentliche Bibliotheken“ angeboten wird. Im Folgenden wurde exemplarisch Literatur hervorgehoben, bei der ein starker Bezug zum vorliegenden Forschungsvorhaben besteht.

*P.S.Ulrich* hat 2006 einen Sammelband herausgegeben, in dem internationale AutorInnen zum Thema „Die Bibliothek als öffentlicher Ort und öffentlicher Raum“ Beiträge leisteten. Darin wird anhand von praktischen, weltweiten Bibliotheksbeispielen und theoretischen Überlegungen die Entwicklung der Bibliotheken zu einem wichtigen öffentlichen Raum für den kommunalen und gesellschaftlichen Zusammenhalt dokumentiert. Betont wird die Notwendigkeit, dass die Bibliothek den NutzerInnen neu und ohne Barrieren als öffentlicher Ort angeboten werden muss, um nicht nur zur Information, sondern auch zur Kommunikation mit Menschen genutzt zu werden.

*Jonas Fansa* beschreibt in seiner Arbeit „Bibliotheksflirt“ – Bibliothek als öffentlicher Raum (2008) die Notwendigkeit der Bibliothek(-arInnen), sich heute neben den klassischen Aufgaben wie Sammeln, Bewahren, Ordnen, Bereitstellen, Vermitteln von gedruckten, audiovisuellen und digitalem Material auch den sehr unterschiedlichen sozialen Bedürfnissen ihrer NutzerInnen zu widmen.

Diese soziale oder gemeinschaftliche Komponente („communal spirit“) sollte verstanden und kultiviert werden. Basierend auf vierzehn Gesprächen mit BibliotheksnutzerInnen über ihre Erfahrungen mit Bibliotheken entwickelte er „weiche“ Handlungsanweisungen für BibliothekarInnen. Bei den GesprächspartnerInnen handelte es sich um regelmäßige NutzerInnen verschiedenen Alters, die hauptsächlich NutzerInnen wissenschaftlicher Bibliotheken sind. Er widmet sich in seiner Arbeit den Motiven, die über die klassischen hinausgehen, bleibt aber bei seiner Betrachtung bei den klassischen NutzerInnen.

Zwei Magisterarbeiten beschäftigen sich konkret mit der Hauptbücherei am Gürtel.

*Elisa Harder*, geboren in Berlin, absolvierte 2007 ein sechswöchiges Praktikum in der Hauptbücherei. Im Rahmen ihres Studiums der Bibliothekswissenschaft an der Humboldt Universität zu Berlin schrieb sie 2009 eine Magisterarbeit über die Hauptbücherei, die ein umfangreiches Bild dieser Wiener Bildungsinstitution zeichnet. Aus der Sicht der Bibliothekswissenschaft beschreibt sie ausführlich die Rahmenbedingungen und Angebote dieser Einrichtung. Die Geschichte der öffentlichen Bibliotheken Österreichs findet genauso Platz wie die Beschreibung des Standortes, der Architektur, der technischen Innovationen und des Organisationsprinzips der Colleges. Ein weiterer ausführlicher Themenkomplex widmet sich der Selbstdarstellung der Hauptbücherei, wie Leitbild, Informationsmaterialeien und Homepage sowie der Auseinandersetzung mit Beständen und Veranstaltungsangeboten. Die Auseinandersetzung mit der Struktur der MitarbeiterInnen und der BibliothekskundInnen bleibt marginal.

Elisa Harder bleibt mit ihrer Arbeit auf einer programmatischen Ebene, es ist keine empirische Forschung.

Eine weitere Diplomarbeit über die Hauptbücherei am Gürtel im Rahmen des Studiums der Philosophie an der Fakultät für Sozialwissenschaften der Universität Wien schrieb *Beate Wohlschlager* im Jahr 2006. Der theoretische Teil widmet sich den Begriffsdefinitionen Bibliothek und öffentliche Bibliothek, der Entstehung und Geschichte der österreichischen und Wiener öffentlichen Bibliotheken und dem strukturellen Aufbau, dem Konzept und den Daten zur Hauptbücherei sowie der Medienwirkungsforschung. Als wesentliches Merkmal der öffentlichen Bibliotheken stellt sich für sie deren öffentlicher Zugang heraus.

In ihrer empirische Untersuchung– einer mit quantitativen Methoden durchgeführten Befragung von vorrangig jungen studentischen NutzerInnen steht für die Kommunikationswissenschaftlerin die „Wechselwirkung zwischen Bibliothek und BenutzerInnen“ im Zentrum ihrer Aufmerksamkeit, sowie die Frage nach der Nutzung der Informationsfunktion der öffentlichen Bibliothek durch die BenutzerInnen. Sie geht von dem Leitbild der Bibliothek als Lernort bzw. als Informationsort aus. Ihr Begriff der öffentlichen Bibliothek setzt sich normativ mit dem bibliothekarischen Konzept und mit dem was Bücherei sein soll, auseinander. Zudem beforscht sie, welche Mediennutzung welche Medienwirkung erreicht.

Diese Arbeiten unterscheiden sich in einem wesentlichen Punkt von der vorliegenden Arbeit, welche die erste Sozialraumanalyse der Hauptbücherei Wien darstellt. Im Zentrum der Betrachtung stehen hier die NutzerInnen, die das vielfältige Angebot der Bibliothek in herausfordernder Weise wahrnehmen. Die Bücherei wird nicht als reiner Lernort, sondern eben auch als Aufenthaltsort oder als Arbeitsplatz wahrgenommen und beschrieben. Eine Analyse, die die „schwierigen“ oder auch unerwünschten NutzerInnen und daraus entstehende Konfliktlinien in den Fokus nimmt.

## 5 Empirische Untersuchung

Die Analyse des Sozialraums Hauptbücherei wurde in Form eines explorativen, zirkulären Forschungsablaufs organisiert (vgl. Flick 2009, Froschauer/Lueger 2003). Diese zyklische Vorgehensweise diente dazu Reflexionsphasen und eine Reorganisation der Forschungsaktivitäten zu ermöglichen. Ziel der Untersuchung war es, die NutzerInnen, deren Ansprüche und Erwartungen und daraus resultierende Konflikte und Qualitäten herauszufiltern. Als NutzerInnen des Raumes wurden Personen, die vor Ort beruflich involviert sind ebenso wie auch BesucherInnen mit und ohne Entlehnausweis definiert. Die Fragestellungen und die angemessene Vorgehensweise wurden im Laufe der Untersuchung systematisch überprüft und konkretisiert.

### 5.1 Methoden

#### 5.1.1 Begehung/Beobachtung

Begonnen wurde mit Begehungen der relevanten Orte, der Räumlichkeiten innerhalb der Bücherei und ihrer unmittelbaren Umgebung, dem U-Bahnbereich und auch dem Urban-Loritz-Platz. In den ersten Raumerkundungen im Oktober 2010 ging es um eine Standortbestimmung, einen Schritt hin zur systematischen Erfassung des Ortes zu setzen, es sollte auch die Auswahl des Settings, wo und wann interessierende Personen und Ereignisse beobachtet werden können, erfolgen.

Dabei wurden zum einen objektive Wahrnehmungen, wie infrastrukturelle Gegebenheiten, räumliche Angebote, anwesende NutzerInnen und auch die subjektiven Einschätzungen sozialräumlicher Zusammenhänge dokumentiert. Ziel war es, eine erste Einschätzung der Vorgänge, der sozialräumlichen Qualitäten, sowie spezifische Eindrücke aus dem Blickwinkel der Beobachterin zu erfassen (vgl. Krisch 2009). Es stellte sich auch die Frage inwieweit es relevant sein kann, nicht nur die unmittelbaren Räumlichkeiten der Bücherei, sondern auch das Umfeld in die spätere Beobachtung miteinzubeziehen. Diese Begehungen erfolgten zu Beginn unsystematisch und zufällig, im Laufe der Wiederholungen wurden sie systematischer, erfolgten etwa zu

unterschiedlichen Tageszeiten und es gelang, bestimmte Bereiche als relevant für die Fragestellung aufzugreifen. Es zeigte sich, dass aufgrund der jahreszeitlichen Kälte im Beobachtungszeitraum sich nur vereinzelt Personen im weiteren Umfeld der Bücherei aufhielten, so wurde auch nur der nähere Bereich Teil der Erhebung. Die physische Raumabgrenzung erfolgte durch die räumlichen Grenzlinien und baulichen Barrieren, die das überdachte Gebäude bildet.

Diese Bereiche innerhalb der Bücherei waren letztendlich die Zeitungslesezone, das College 5 und Kirango, der Kinderbereich, vor allem weil sich dort häufiger marginalisierte Personen und Jugendliche mit Migrationshintergrund aufhielten. Zudem fielen diese Bereiche auch durch Nutzungskonflikte und Unterschiedlichkeiten in der Aneignung auf.

Beim Betreten wurde immer der U-Bahn Aufgang, die Treppe und der Urban-Loritz-Platz bezüglich der Anwesenheit interessierender Personen oder Ereignisse mitbeobachtet.

Diese interessierenden Bereiche wurden so zum Ziel der nachfolgenden Beobachtungen. Zwischen 24.11.2010 und 21.3.2011 wurden sieben protokollierte Beobachtungen der jeweiligen Bereiche von der Verfasserin durchgeführt.

Als ein besonders wichtiger Aspekt erschien, dass es bei der Beobachtung nicht nur um das Festhalten visuell erfasster Information alleine ging, sondern auch um solche, die auf Hören, Fühlen und Riechen, sinnlicher Wahrnehmung insgesamt, beruhen. Die Beobachtung soll eine soziale Wirklichkeit herstellen und aus einer Außenperspektive analysieren (vgl. Flick 2009).

Da es sich um einen öffentlichen Raum handelt, der ein nicht überschaubares Feld darstellt, wurde die Methode der verdeckten, nicht teilnehmenden Beobachtung gewählt. Die interessierenden Personen sollten in ihrem ortstypischen Verhalten nicht beeinflusst werden, auf Interventionen im Feld wurde verzichtet, der Fluss der Ereignisse sollte verfolgt werden.

Das Verhalten und die Interaktionen der Beobachteten ging weiter wie ohne die Anwesenheit der Beobachterin, ohne von Störung unterbrochen zu sein. Auch

hier führten unsystematische Beobachtungen hin zur systematischen Beobachtung, zur Festlegung dessen, was tatsächlich und unbedingt festgehalten werden muss.

Die daraufhin folgende fokussierte Beobachtung, konzentrierte sich zunehmend auf die, für die Fragestellung relevanten, Dimensionen. Ziel war es hier durch die Eingrenzung von Beobachtungssituationen, einer selektiven Beobachtung, die zentralen Aspekte zu erfassen. Der Abschluss der Beobachtungen erfolgte dann, als weitere Beobachtungen keine neuen Erkenntnisse mehr brachten. Die Erkenntnisse aus den Beobachtungen dienten auch als Unterstützung zur Auswahl der InterviewpartnerInnen für die Zielgruppeninterviews.

Die empfohlene reflektierte Selbstbeobachtung erfolgte mit Hilfe eines Forschungstagebuches, in dem implizite Eindrücke, vordergründige Nebensächlichkeiten und Wahrnehmungen dokumentiert wurden (vgl. Flick 2009). Insbesondere wurden hier forschungsethische aber auch methodische Fragen festgehalten, besonders, wenn es darum ging Zeugin von privaten Situationen zu sein oder die Grenzen zwischen Teilnehmerin und Beobachterin zu verschwimmen schienen. Damit sollte der Gefahr des Verlustes der notwendigen Außenperspektive entgegengewirkt werden.

Die Dokumentation verlief in einem möglichst detaillierten Protokoll der beobachteten Situationen, um eine dichte Beschreibung des Feldes zu gewinnen. Anfangs bei den unstrukturierten Beobachtungen wurden möglichst unverzüglich oder gleich nachträglich Feldnotizen gemacht, um auch aufmerksam für Neues zu bleiben. In weitere Folge wurden strukturierte Beobachtungsbögen entworfen, um relevante Aspekte und Dimensionen der sozialen Situation festzuhalten:

- Raum  
Welcher Bereich wurde beobachtet?
- Zeit (Uhrzeit und Datum)  
Zu welchem Zeitpunkt erfolgte die Beobachtung?
- Wetter und Temperatur in °C

- Position der Beobachterin  
Hier wurde die jeweilige Aktivität der Beobachterin und der Blickwinkel auf das Geschehen dokumentiert.
- Interessierende AkteurInnen – marginalisierte Gruppen und Personen:  
Hier wurde die Anzahl der Personen, Alter und Geschlecht dokumentiert. (besonders vermutlich Wohnungslose, AlkoholkonsumentInnen, Jugendliche mit Migrationshintergrund). Werden die Personen wiedererkannt, Häufigkeit der Anwesenheit.
- Aktivitäten:  
Was tun diese? Wo halten sie sich auf? Welche Interaktionen, Konflikte sind zu beobachten?
- Unterschiedliche Gruppen:  
Wer sind die anderen NutzerInnen?
- subjektive und sinnliche Eindrücke  
Festhalten, Beschreiben von Geruch, Geräuschen, Lichtverhältnissen, Stimmungen. Zuschreibungen von persönlichen Eigenschaften, Interessen und Motiven.

Diese strukturierten Beobachtungen wurden ebenfalls durch Feldnotizen ergänzt und auf dieser Basis formuliert.

### 5.1.2 ExpertInneninterviews

Nach der Phase der Beobachtungen erschien es wichtig im Rahmen von ersten Interviews weiter vorzugehen, wobei mit einer Serie von ExpertInneninterviews begonnen wurde.

ExpertInneninterviews stellen eine mündliche Befragung von Einzelpersonen in teilstrukturierter Interviewsituation dar. Es sind Gespräche, die aufgrund vorbereiteter und vorformulierter Fragen mit Hilfe eines Gesprächsleitfaden strukturiert werden, die Abfolge der Fragen kann jedoch nach Verlauf des Gesprächs selbst festgelegt werden (vgl. Schnell/Hill/Esser 2005) und sich an der Vorgehensweise eines alltäglichen informellen Gesprächs orientieren. (vgl. Fiaker/Schmid 2006).

Als ExpertInnen gelten in diesem Kontext Personen, die über ein spezifisches Handlungs- und Erfahrungswissen verfügen, konkret waren die GesprächspartnerInnen hier der Leiter der Hauptbücherei am Gürtel, eine leitende Bibliothekarin eines Bereiches, aber auch ein Vertreter des vor Ort tätigen Sicherheitsdienstes und MitarbeiterInnen des zuständigen mobilen Dienstes des Vereines Wiener Sozialprojekte (SAM).

In diesem Zusammenhang befanden sich die befragten Personen gleichzeitig in der ExpertInnen-, als auch in der AkteurInnenrolle, sie bewegten sich nicht nur in einer Distanz zur Situation vor Ort sondern gestalten sie auch mit. Die Auswahl dieser ExpertInnen erfolgte auf unterschiedliche Weise.

Im Orientierungsgespräch mit Christian Jahl, dem Leiter der Bücherei am Gürtel, wo Rahmenbedingungen und der Feldzugang der vorliegenden Arbeit besprochen wurde, wurde deutlich, dass ein Gespräch mit ihm selbst, mit MitarbeiterInnen der Bücherei und vor Ort tätigen, externen Personen sinnvoll sein könnte.

Die tatsächliche Auswahl der einzelnen Personen erfolgte dann aufgrund der Beobachtungen der unterschiedlichen Bereiche. Die Kontaktaufnahme mit der zuständigen Mitarbeiterin und den beiden externen GesprächspartnerInnen gelang mit Hilfe des Leiters und erfolgte telefonisch oder per E-Mail.

Bei allen ExpertInneninterviews stand neben dem professionellen Zugang zum Sozialraum Hauptbücherei auch der Umgang mit der Gruppe von marginalisierten Personen bzw. der Gruppe von „nicht-traditionellen“ BibliotheksbesucherInnen im Zentrum der Aufmerksamkeit. Auch der Blickwinkel auf unterschiedliche Nutzungsarten, mögliche oder tatsächliche Nutzungskonflikte und dem Umgang damit war von Interesse.

Der vorbereitete Leitfaden diente zum Zweck der Gedächtnisstütze und Orientierungshilfe während des Gespräches, und sollte eine gewisse Vergleichbarkeit der verschiedenen Antworten der ExpertInnen ermöglichen. Der Leitfaden begünstigte auch, einem gewissen Zeitdruck (auf Grund der Funktion der ExpertInnen) entgegen zu wirken (vgl. Flick 2007). Den

Interviewten wurde trotzdem ein Spielraum für subjektive Äußerungen und Deutungen eingeräumt.

Es wurde mit offenen Fragen gearbeitet, die befragte Person sollte ihre Antwort völlig selbständig formulieren, denn die Äußerungen wurden erst später bei der Auswertung bestimmten Kategorien zugeordnet (vgl. Atteslander 2008).

Die Orte an denen die Befragungen durchgeführt wurden, waren in der Hauptbücherei das Büro des Leiters, das Büro der Mitarbeiterin, das Café Oben, und außerhalb ein neutrales Caféhaus.

Zu Beginn des jeweiligen Interviews wurde die Erlaubnis zur Aufzeichnung des Gesprächs mit einem digitalen Aufnahmegerät eingeholt. Die Gespräche dauerten in der Regel ungefähr eine Stunde. Danach wurde noch ein Gedächtnisprotokoll/Postskriptum angefertigt, um Rahmenbedingungen festzuhalten, die nicht aus dem Gespräch ersichtlich waren. Die Interviewerin ist selbst ein Teil der Untersuchungssituation, daher ist es wichtig, Beobachtungen und nonverbale Elemente, die den Kontext und Ablauf beeinflusst haben könnten, zum Ausdruck zu bringen und in der Auswertung zu berücksichtigen (vgl. Gahleitner 2005).

Der Interviewleitfaden beinhaltete folgende im Anschluss an der Fragestellung orientierte Themenkomplexe:

- Eingangsfrage
- NutzerInnen
- Tätigkeiten
- Motive
- Konflikte
- Lösung/Ziel
- Entwicklungsveränderungen

Die thematischen Felder und deren spezifische Fragestellungen wurden für jede/n Interviewpartner/in individuell adaptiert.

Das ExpertInnen-Interview diente auch dazu das Vorfeld zur Erstellung des Leitfadens für die Zielgruppenbefragung zu bereiten.

### 5.1.3 Zielgruppeninterviews

Die qualitative Befragungsmethode ist hilfreich um räumliche Nutzungs- und Verhaltensmuster darzustellen um sozialräumliche Perspektiven zu gewinnen. Auch hier eignen sich halb vorstrukturierte Interviews, neben Meinungen und Wünschen auch subjektive Erklärungen ausgewählter lokaler Schlüsselpersonen durch intensive Aufmerksamkeit zu erheben (vgl. Riege/Schubert 2005).

Als für die Analyse interessierende NutzerInnen-Gruppen waren vorwiegend alle jene Menschen zu verstehen, die Bedürfnisse an den Raum stellten, bzw. ihn sich aneigneten. Nicht die traditionellen NutzerInnen der Bibliothek (Lernen, Lesen) rückten in den Vordergrund, sondern die Personen, die sich den Raum auch durch bloßes Aufhalten und Verweilen aneigneten oder in einen Nutzungskonflikt verwickelt waren und über deren Interessen wenig Wissen vorhanden war. Die Motive und Sichtweisen dieser Personen sollten durch die Interviews genauer betrachtet werden.

Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte im Wesentlichen durch Beobachtung der Situation und Feststellen des Verweilens und Verhaltens der Personen über einen gewissen Zeitraum. Die InterviewpartnerInnen wurden direkt persönlich angesprochen und über die Absicht des Gesprächs informiert. Als Methode wurde das aufsuchende ortsbezogene Gespräch gewählt (vgl. Leitfaden für Sozialraumanalysen 2011- angelehnt an Stadtteilbegehungen in Krisch 2009).

Die Interviews selbst fanden direkt in der Bibliothek, im Eingangsbereich oder an der Freitreppe statt. Insgesamt wurden sieben Interviews mit acht Personen geführt. Grundsätzlich wurden die Interviews mit jeweils einem/r Interviewpartnerin durchgeführt, aber es ergab sich, dass bei einem Interview zwei Personen anwesend, jedoch hintereinander befragt wurden. In den Gesprächen kamen drei Männer, mit Nicht-Deutscher Muttersprache, zwei Mädchen (15 Jahre) mit Migrationshintergrund (arabisch und türkisch), ein

Pensionist mit österreichischer Herkunft, eine weibliche Studentin (25 Jahre) und ein jugendlicher Bursche (18 Jahre), welcher in Begleitung von zwei Schulkollegen war, zu Wort. Zwei der Interviewpartner waren polnische Staatsbürger und wohnungslos, sie lebten in Notquartieren und waren seit längerer Zeit ohne Erwerbsarbeit. Einer der polnischen Befragten bewohnte eine Übergangswohnung, der österreichische Pensionist bewohnte wie die Studentin eine eigene Wohnung. Die jugendlichen Befragten lebten noch in der elterlichen Wohnung. Eine vermutlich wohnungslose und häufig angetroffene Frau lehnte auf Anfrage ein Gespräch ab.

Die drei älteren Männer hatten, im Gegensatz zu den vier jungen BesucherInnen, keinen Entlehnausweis. Fünf der Personen haben Migrationshintergrund, davon sind zwei der Männer Migranten.

Die befragten BesucherInnen gaben an im 7., 10., 20., 21 und 22. Bezirk zu wohnen, die Schule der männlichen Schüler befand sich im angrenzenden 15. Bezirk. Die BesucherInnen nahmen Anfahrtswege von bis zu 45 Minuten auf sich und suchten die Hauptbücherei gezielt auf. Sie gaben an mindestens 1x/Woche zu kommen.

Den Befragungen im Nutzungsraum gingen genaue Überlegungen zum geeigneten Setting, wie Uhrzeit, Ort, Wortwahl, Dauer der Gespräche und Offenheit im Ablauf voraus.

Trotz allem wurde in der Umsetzung eine erhebliche Schwelle im Ansprechen der NutzerInnen spürbar. Das „gemeinschaftliche Alleinsein“ (vgl. Jansa 2008) schien eine sehr private Atmosphäre um die einzelnen BesucherInnen zu schaffen, die es schwer machte, jemanden durch den Wunsch nach einem Interview zu „stören“.

Eine zusätzliche Hürde tat sich bei zwei Interviews durch eingeschränkte gemeinsame Sprachkenntnisse der beteiligten GesprächspartnerInnen auf. Auch erschien in diesen Fällen sowohl aus pragmatischen als auch ethischen Gründen ein Aufzeichnen des Gespräches unangebracht. Eines dieser Gespräche fand im Stehen beim Eingang an der Außentreppe statt und erfolgte eher in der Atmosphäre eines Alltagsgesprächs, denn in der eines Interviews.

Zwei weitere Gespräche wurden in der Zeitungslesezone in der unmittelbaren Nachbarschaft anderer LeserInnen geführt. Die Dokumentationen der zwei Gespräche ohne Audioaufzeichnung erfolgten handschriftlich zeitnah nach dem Gespräch.

Die jugendlichen Mädchen wurden an ihrem Aufenthaltsort im Lerntabant, die Schüler und die Studentin auf der Freitreppe und der Pensionist in der Zeitungslesezone interviewt und gaben ihr Einverständnis zur elektronischen Aufzeichnung.

Gefragt wurde, was die jeweiligen Personen an der Bücherei schätzen und hier interessierte, welche Angebote sonst noch genutzt wurden, wie häufig sie kamen und ob alleine oder in Begleitung, ob Konflikte erlebt oder beobachtet wurden.

#### 5.1.4 Auswertung der Ergebnisse – Interpretation der

##### Ergebnisse/Themenanalyse nach Froschauer/Lueger

Sowohl die ExpertInneninterviews, als auch die BesucherInneninterviews wurden (mit zwei beschriebenen Ausnahmen) mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet und danach anhand dieser Audioaufzeichnungen nahe am Gesprochenen transkribiert.

Dieses dadurch gewonnene Datenmaterial wurde mit Hilfe der Themenanalyse (vgl. Froschauer/Lueger 2003) inhaltsanalytisch ausgewertet.

Die Themenanalyse scheint besonders geeignet die Komplexität des vorhandenen Materials zur Hauptbücherei zu reduzieren und inhaltlich zu verdichten, um vorhandene wesentliche Dimensionen zur detaillierteren Beschreibung und Charakteristik des Sozialraumes erfassen zu können.

Die Strategie der Themenanalyse ermöglicht ein tieferes Eindringen in die Besonderheiten einer Argumentation und eignet sich dafür, Einstellungen und Meinungen von Personen zu bestimmten Themen in ihrer Differenziertheit herauszuarbeiten.

Nach einer Selektion der für die Forschungsfragen relevanten Aussagen und einer folgenden Zusammenfassung war es vorerst möglich, einen Überblick

über die im Text auftauchende Vielfalt an Themen zu erlangen.

Die Themen wurden benannt und deren charakteristische Darstellung herausgearbeitet, um die Unterschiede in den verschiedenen Gesprächen deutlich sichtbar zu machen.

Zunächst wurden zusammengehörende Textstellen zu einem Thema identifiziert. Diese wurden jeweils zusammenfassend dargestellt und verdichtet. Zudem wurde der Argumentationszusammenhang notiert. In diesem Kontext dienen folgende Fragen und Schritte zur Orientierung (vgl. Froschauer/Lueger 2003):

- Was ist ein wichtiges Thema und wo kommt es zum Ausdruck?
- Was sind die wichtigsten Charakteristika eines Themas und in welchen Zusammenhängen taucht es auf?
- Wie verlief die Abfolge der Themen? Die zu beachtende Abfolge der Themen ist in dieser Auswertung nicht relevant, da im Rahmen der Leitfadeninterviews sehr viele Fragen von der Forscherin eingebracht wurden.
- Tauchen innerhalb oder zwischen den Gesprächen Unterschiede in den Themen auf?
- Themen und Merkmale werden in einen Gesamtzusammenhang gestellt, der das Verständnis des untersuchten sozialen Systems vertieft.

## **5.2 Ergebnisse**

### **5.2.1 Strukturierte Begehung**

Um einen Einblick in die Situation im Untersuchungsraum zu gewährleisten und die für die Untersuchung relevanten Bereiche herauszufiltern wurde zu Beginn eine strukturierte Begehung durchgeführt. Die handschriftliche Dokumentation der Begehung möglichst zeitnah zu der Begehung angefertigt. Es wurde sowohl Beobachtetes beschrieben, als auch subjektiv-emotionale Eindrücke getrennt dokumentiert.

Es wurden zwei Beobachtungsperspektiven eingenommen: Einerseits ging es um die Identifizierung physisch-räumlicher Qualitäten und andererseits um die der Nutzungsgruppen und -arten im Untersuchungsraum.

Bei der Beschreibung der räumlichen Qualitäten wurde die bauliche Struktur, Freiraumstruktur und- ausstattung und die Erlebnisebene, z.B. ruhig - laut, hell/sonnig - dunkel, angenehm – unangenehm, und dergleichen beachtet.

Bei der Beschreibung der NutzerInnengruppen wurden diese unter Berücksichtigung von erkennbaren äußerlichen Merkmalen und Verhalten aufgezeichnet.

#### *5.2.1.1 Außen/Unmittelbare Umgebung*

Der Urban Loritz Platz ist ein wichtiger Verkehrsknotenpunkt, der von unterschiedlichen Personengruppen sowohl als Transit- als auch, je nach Witterung, als Aufenthaltsort benutzt wird. Im Beobachtungszeitraum hielten sich bei niedrigen Temperaturen vor allem PassantInnen, Kebab-, und Zeitungsverkäufer und deren KundInnen auf, bei schönerem Wetter konnte man dazu auch Straßenmusiker und Personen, die die vorhandenen Sitzgelegenheiten nutzten antreffen.

#### *5.2.1.2 Der Zugang zur Hauptbücherei:*

Im Wesentlichen gibt es drei Zugangsmöglichkeiten zur Bücherei am Gürtel. Reist man mit einer der Straßenbahnen an, bietet sich der Zugang über die Freitreppe an. Allerdings setzt dieser Zugang eine bestimmte körperliche Fitness voraus, so nutzten die meisten BesucherInnen, die von außen kamen, den Zugang, der auch von der U-Bahn kommend zu Verfügung steht, nämlich die Rolltreppen.

Vom U-Bahnsteig führt ein Aufzug zur Lifthalle, wo ein Umsteigen in den Aufzug zum Foyer der Bücherei möglich ist.

Grundsätzlich kann hier bemerkt werden, dass alle Zugänge sich nicht leicht erschließen, beziehungsweise auf den ersten Blick nur schwer erkennbar sind. Der „richtige“ Weg wird von Personen, die sich zum ersten Mal der Bücherei nähern, nicht leicht gefunden, so wurde zum Beispiel ein Vater mit Kinderwagen

beobachtet, der die Innentreppe statt des Aufzuges verwendete.

So verkehrsgünstig die Bücherei auch liegt, was ihre grundsätzliche Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln betrifft, so stellen sich die letzten Meter des Zutrittes als verwirrend heraus, was durchaus als eine bestimmte, wenn auch geringe Barriere gesehen werden kann.

#### *5.2.1.3 Die Freitreppe:*

Die Quaderform des Gebäudes wird an seiner Südseite durch eine gewaltige Freitreppe abgeschrägt. Die Treppe wird in den warmen Jahreszeiten als Treffpunkt und Aufenthaltsort sowie als Warteraum vor Öffnung der Bücherei genutzt. Im Beobachtungszeitraum konnten hier bereits eine halbe Stunde vor der Öffnung der Bücherei um 11.00 Uhr bis zu 25 Personen unterschiedlichen Alters angetroffen werden. Dieser Bereich wird auch als Raucherraum genutzt.

#### *5.2.1.4 Innenraum: Eingangshalle und Büchereiräumlichkeiten*

**Die Eingangshalle, der Aufgang zur Bücherei:** Auf Ebene 0, der Höhe des Platzes und Straßen-Niveaus, ist sie mittig in die Treppe als Verbindungselement zwischen Urban-Loritz-Platz, U-Bahn-Station und Bibliothek eingeschnitten. Hier befinden sich eine Filiale einer Bäckereikette und Ticketautomaten. Regelmäßig konnte ein Verkäufer des Augustins, einer Monatszeitung, die wohnungslose Personen unterstützt indem sie ihnen eine Stimme und Arbeitsplätze gibt, beobachtet werden. Neben PassantInnen konnte hier auch Reinigungspersonal gesehen werden. An den Seiteneingängen zum Gürtel befindet sich ein Bereich, der gelegentlich von mehreren, vermutlich wohnungslose Personen an den Glaswänden entlang sitzend oder stehend als Aufenthaltsraum oder Treffpunkt genutzt wurde. Hier wurde auch der gelegentliche Konsum von alkoholischen Getränken beobachtet.

Von hier aus geht es mittig über zwei Treppen und ein Zwischenpodest nach unten zu den beiden U-Bahnsteigen. Zur Bibliothek hingegen führen seitlich davon zwei Treppen und Rolltreppen hinauf und hinunter.

Hier zeigt sich eine besondere Auffälligkeit. Während der Zugang von und zur U-Bahn sich gut erschließt, wirkt der innere Aufgang zur Bibliothek eher

unansehnlich und düster. Hier besteht ein Gegensatz zum großen, offenen und einladenden Eindruck der äußeren Treppe.

Es dominiert das U-Bahnflair, die unmittelbare Nähe zur Bücherei ist nicht spürbar, auch wenn die Beschriftungen entlang der Rolltreppen schon deutliche Hinweise auf ihre unmittelbare Nähe sind.

### **Leihstelle und Zeitschriftenlesecke:**

In diesem eigentlichen Eingangsbereich zur Bücherei findet viel Bewegung und lebendige Kommunikation statt. Der Raum ist transparent gestaltet und gut zu überblicken. Von den Verbuchungstheken abgehend ragen die Warteschlangen der NutzerInnen strahlenförmig in den Raum. Linkerhand vom Aufzug befindet sich sichtbar, aber doch durch ein hüfthohes Sideboard abgegrenzt, die Zeitungslesezone. Über Ständern hängen an Zeitungshaltern befestigt, bzw. in Fächern aufliegend, eine Vielzahl von internationalen Tageszeitungen und Zeitschriften, die in über zehn Sprachen zum vor Ort lesen zur Verfügung gestellt werden.

Die zirka 20 Sitzgelegenheiten, die meisten davon sind bequeme, rotbraune Fauteuils, wurden während des gesamten Tages in unterschiedlicher Auslastung genützt. Hier waren regelmäßig zwischen anderen LeserInnen sitzend mehrere wohnungslose Besucher anzutreffen. Häufig waren dieselben Personen wahrzunehmen.

Einige der Männer schienen sich zu kennen, die Vermutung es handelte sich um Personen, die wohnungslos sind oder sich in einer prekären Wohnsituation befinden liegt zum einen darin begründet, dass deren Kleidung verwahrlost und abgenützt erschien und zum anderen immer wieder die gleichen Personen tagsüber anzutreffen waren und einige Taschen und Rucksäcke bei sich trugen, die vermutlich ihr gesamtes Hab und Gut beinhalteten. Eine Person hielt auch die Benutzung von Krücken nicht ab, sich hier einzufinden und auszuruhen.

In dieser Hälfte des Raumes befinden sich noch ein Kopiergerät, der Ausgang zur Internetgalerie, die BesucherInnentoiletten und die Kassenautomaten.

Die betreute Garderobe sowie 58 versperrbare Garderobenschränke liegen an der rechten Seite in einem eher versteckten Bereich des Foyers.

Meist hielt sich auch ein uniformierter Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes in der Nähe des Ein-, bzw. Ausgangs auf. Die Aufsichts-Situation wurde als problematisch empfunden, da sie ein Gefühl von Kontrolle provozierte. Hier entstand der Eindruck, der Bibliothekseingang stelle auch eine Barriere dar, die es zu überwinden galt.

Der lebendige Eingangsbereich ist ein wichtiger Treffpunkt in der Bibliothek und dient dem vielfältigen Austausch.

### **Innenraum: 2. Obergeschoß:**

Je weiter man ins Gebäudeinnere vordringt, desto ruhiger wird es. Dominiert im Eingangsfoyer noch lebhaftes Treiben, so ist es in den räumlich durch den Lift und eine Wand abgetrennten „eigentlichen“ Bibliotheksbereichen wesentlich ruhiger.

Am Anfang dieses Bereiches befinden sich sieben Selbstverbuchungsanlagen. Es herrschen unterschiedliche Raumhöhen sowie Abwechslung von Licht und Schatten.

Auch die Möblierung erscheint angenehm: Helle Holztöne in Abstimmung mit dunkelblauen Textilien, gemütliche Sitzmöbel in den „Schmökerzonen“ und Nischen, pragmatisches Mobiliar an den Lern- und Studierplätzen. Neben den Lesenden sind auch immer wieder Personen wahrnehmbar die sich ausruhen, verweilen und entspannen.

Zuerst kommt man durch das **College 1 (Literatur&Sprache)**, indem die Fremdsprachenbibliothek und allgemeine Literatur untergebracht sind. Parallel dazu im **College 2 (Lokal-Regional-Global)** befinden sich Audiostationen und Arbeitstische, durch Bullaugen hat man eine Sicht zur Außenwelt.

Am hintersten Ende des Stockwerkes befindet sich das **College 3 (Standpunkte)**, von wo man durch eine riesige Fensterfront vom Gürtel bis zum Kahlenberg blicken kann. Die Atmosphäre unter den Lesenden und Lernenden wurde als sehr entspannt, ruhig und als angenehm erlebt.

Im Bereich 3b stehen zwei lange Arbeitstische an denen bis zu 14 Personen Platz nehmen können. Die Besucherinnen an den vier speziell für Frauen vorgesehenen PC- Arbeitsplätzen, lasen, studierten und konzentrieren sich. Die Notwendigkeit, sich für diese Plätze an den Infotheken anzumelden, ist durch Informationstafeln dokumentiert.

### **3.OG:**

Im **College 6 (Know How)** waren vorwiegend Studierende, alleine oder gemeinsam an kleineren Arbeitstischen anzutreffen. Hier finden auch die Kurse der Computerwerkstatt statt.

### **College 5 ( Kunstraum-Musikbücherei):**

Insgesamt 20 Hörplätze gibt es in College 5. Einige sind an Tischen entlang des Treppenabgangs angeordnet. Die sechs Video-/DVD-Plätze in einem der Erker waren gut verbucht, hier gibt es die Möglichkeit für Menschen, die keinen privaten Zugang zu diesen Medien haben, sich Filme anzusehen. Die Nutzung wird über die Entlehnkarte und mit einer Befristung von zwei Stunden geregelt. Die meisten dieser BesucherInnen waren Jugendliche und ältere Männer, einige von ihnen sind in kleinen Gruppen hier. Musikinteressierte jeden Alters schmökerten hier im CD Angebot. Andere Anwesende vertrieben sich die Zeit mit Musikhören vor Ort, dies schien vor allem der Entspannung zu dienen, entweder in Form von Ausruhen oder auch Ausgelassenheit. Insgesamt herrschte in diesem Bereich 5a, neben dem Eingangs- und dem Kinderbereich immer wieder eine lebendige Betriebsamkeit. Auffällig verhielten sich BesucherInnen, deren Musik trotz Kopfhörer zu hören war, bzw. die laut mitsangen und welche, die mit aufgesetzten Kopfhörern schliefen.

### **College 4 – (KIRANGO, der Kinderplanet)**

Es gibt hier eine lange Reihe von PCs mit Internetanschluss sowie Video-/DVD-Plätze, die nur von Kindern genutzt werden dürfen. Mütter mit Kleinkindern blätterten auf der einen Seite des Bereichs Bilderbücher durch. Vormittags war hier noch wenig los, zu späterer Tageszeit füllte sich diese Abteilung merklich.

Jugendliche Mädchen, vermutlich mit Migrationshintergrund, hielten sich gerne in einem der Erker auf. „Denk-Training-Trabant“ nennt sich dieser laut einem dort angebrachten Schild und hier wird ausschließlich „geschwiegen, gestuckt und gestrebert“. Tatsächlich wurden hier meist lernende Jugendliche mit und ohne Nachhilfeperson angetroffen. Einzelne Erwachsene wurden von den Bibliothekarinnen schnell vom Ort verwiesen. Hier fällt die flexible Einrichtung auf: bewegliche Tische und Stühle, die zu variablen Einheiten miteinander verbunden werden können – je nachdem, ob man allein oder mit seinen FreundInnen hier lernen möchte – sowie in der Mitte ein Regal mit Schulbüchern, ebenfalls auf Rollen.

Ein letzter Bereich, die über dem Foyer befindliche und von dort auch über eine breite Treppe frei zugängliche Internetgalerie, schließt den Rundgang ab. Diese ist zwar vom Kinderplaneten durch eine Glastür einsehbar, aber nicht zu betreten. Tendenziell waren diese zwanzig Internetplätze von mehr Männern als Frauen, gut aber nicht immer voll ausgebucht. Sie werden bei entsprechenden Personalressourcen vom Bibliothekspersonal mitbetreut und verwaltet und können für den Zeitraum einer Stunde bestellt werden.

Von der Internetgalerie aus, ist auch der Veranstaltungsaal zu betreten, der für abendliche Lese-, Informations- und Kulturveranstaltungen über die Kernöffnungszeiten hinaus zugänglich ist und in diesem Zusammenhang von Interessierten genutzt wird.

Die Atmosphäre in der Bibliothek erschien friedlich, die verschiedenen Bereiche wurden zwar vorwiegend von bestimmten NutzerInnen aufgesucht, überall vermischten sich aber auch die unterschiedlichsten BesucherInnen. In den hinteren Bereichen (College 3+6) hielten sich unterhaltende BesucherInnen eher flüsternd auf, während man sich im Kirango und im Eingangsbereich auch in normaler Lautstärke unterhielt. Telefonierende Personen wurden in allen Bereichen beobachtet, allerdings wird dies nur außerhalb der Büchereiräumlichkeiten toleriert und führte zu Zurechtweisungen durch das Personal.

### 5.2.2 Beobachtungen

Auf Basis der Begehungen kristallisierten sich die **Zeitungslesezone**, der **Musikbereich 5a** und **Kirango der Kinderplanet** als für die Untersuchung am meisten relevanten Beobachtungsräume heraus, da sie sich als beliebte Aufenthaltsorte für die Zielgruppen und als Räume mit möglichen Konfliktpotentialen darstellten.

Diese vertiefenden Beobachtungsergebnisse basieren auf den Protokollen von sieben dokumentierten Beobachtungstagen, während dieser mehrere fokussierte Beobachtungen in den unterschiedlichen Teilbereichen vorgenommen wurden.

Die Hörstationen und Videoplätze im **Bereich 5a** wurden gerne von Männern und Frauen unterschiedlichsten Alters und Milieus aufgesucht. Um sich ein Video anzusehen, braucht es eine Entlehnkarte und eine Voranmeldung bei der Infotheke. Die Ausleihzeit ist mit zwei Stunden befristet. Mehrmals konnte beobachtet werden, dass sich zwei Personen gemeinsam einen Videofilm ansahen.

An den Hörstationen können CDs von jeder/m BenutzerIn in Form einer Freihandentlehnung angehört werden. Dies schätzten besonders auch die vermutlich wohnungslosen Stammgäste nicht deutscher Muttersprache, welche keinen Entlehnausweis besaßen. Außerdem waren hier im Gegensatz zu den anderen beobachteten Bereichen auch Paare (Mann und Frau) anzutreffen. Die NutzerInnen blieben meist über Stunden, gingen kurz weg und kamen dann wieder.

In der Mittagszeit oder am frühen Nachmittag waren noch kaum andere NutzerInnen zu beobachten. Die Plätze waren jedoch nie zur Gänze besetzt, sodass immer mindestens ein freier Platz zur Verfügung stand. Die Kontakte unter den NutzerInnen beschränkten sich auf die Begegnung von Personen, die sich offensichtlich schon kannten und auf Hilfestellungen, wenn man sich mit der Bedienung der Geräte nicht auskannte.

Die bevorzugte Tätigkeit war hier in entspannter Atmosphäre Musik hören, für die Paare auch gemeinsam Freude an der gemeinsamen Tätigkeit zu haben

und sich zu entspannen. Einige Personen hörten mit geschlossenen Augen, nicht wenige der NutzerInnen sind währenddessen eingeschlafen und konnten für einige Zeit unbehelligt ruhen. Gerade in der kalten Jahreszeit, wenn man an den Glasfronten Schneetreiben sieht, gestattet die Atmosphäre nachvollziehbare Entspannungsmomente.

Potentielle Konfliktlinien waren zu bemerken, als alkoholisierte Anwesende sich lautstark miteinander auseinandersetzten und sich schwankend durch die Räumlichkeiten bewegten oder wenn Anwesende so laut Musik hörten, dass es für PassantInnen und andere Anwesende zu bemerken war. Jedoch wurde bis auf eine Situation, in der ein Besucher bei seiner lauten Beschwerde beim Personal wahrgenommen wurde ("...die Kopfhörer triefen vor Fett..."), nie eine direkte Intervention von Seiten betroffener NutzerInnen oder des Personals beobachtet.

Die **Zeitungslesezone** befindet sich im Eingangsbereich und bietet 20 bequeme Sitzgelegenheiten mit zwei kleinen Tischchen und noch einigen Sesseln an Tischen entlang der Wand zum Aufenthalt an. Internationale Tageszeitungen und Zeitschriften stehen zur freien Entnahme zur Verfügung. Von fast allen Plätzen in diesem Bereich kann man gut überblicken, wer die Bücherei betritt und kann auch selbst gesehen werden, man begrüßt sich kurz und geht dann weiter. Die Plätze entlang des Sideboards bieten denen Schutz, die nicht gesehen werden wollen.

Trotz der Nähe zum lebendigen Geschehen beim Eingang und bei den Verbuchungsstellen wurde dies hier als ein eigener ruhiger Kosmos wahrgenommen. Schon in den ersten Minuten nach der vormittäglichen Öffnung der Bücherei wendeten sich einzelne Personen zielstrebig diesem Bereich zu, um hier dann für Stunden hinter den Zeitungen zu verschwinden.

Nach kurzer Zeit waren viele der Zeitungen vergeben. Die Anwesenheit von Personen war fluktuierend, phasenweise waren alle Sitzgelegenheiten besetzt, dann wieder gab es noch ausreichend Platz. Es konnten keine Regelmäßigkeiten dabei festgestellt werden, die Aufenthaltsdauer reichte von

wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden. Bei kaltem Wetter war die Nutzung dieses Bereiches dichter.

Hier hielten sich jedes Mal mehrere Männer auf, die der marginalisierten Zielgruppe zugeordnet werden können auf. Die Zuordnung erfolgte durch bereits beschriebene äußerliche Zuschreibungen, aber auch durch ergänzende Aussagen in den durchgeführten Interviews. Personen aus dieser Gruppe lasen gerne in fremdsprachigen und auch österreichischen Tageszeitungen. Ein einzelner Mann beschäftigte sich an jedem Beobachtungstag stundenlang mit dem Lösen von Kreuzworträtseln. Frauen waren hier nur selten anzutreffen, eine alleinige Besucherin konnte jedoch ebenfalls häufig wahrgenommen werden.

Andere NutzerInnen der Zeitungslesezone waren vorwiegend einzelne männliche Senioren, die regelmäßig zum Zeitung lesen und gegebenenfalls zum Austausch über Gelesenes vorbeikommen oder LeserInnen, die ebenfalls an fremdsprachigen Tageszeitungen interessiert schienen. Auch BesucherInnen, die sich Medien entlehnten, kurz schon hineinblättern oder noch auf jemanden warten wollen, fanden hier einen Platz.

Konflikte wurden beobachtet, wenn Anwesende in den Fauteuils einschliefen. Der Vertreter des Sicherheitspersonals, welcher sich meist im Eingangsbereich aufhielt, intervenierte dann. Die betroffene Person wurde angesprochen, aufgeweckt und darauf aufmerksam gemacht, nicht zu schlafen. Falls mehrmaliges Ermahnen nicht half oder der Betroffene ungehalten wurde, wurde er hinausbegleitet. Der Druck nicht schlafen zu dürfen, wurde als sehr hoch erlebt, die Personen hielten sich beispielsweise schlafend an Zeitungen fest. Ein Mann versuchte seinen Sitznachbarn mit Ohrfeigen vom Schlafen abzuhalten, worauf dieser lautstark ärgerlich wurde und es erst recht zur Intervention durch das Sicherheitspersonal kam. Während solcher Vorfälle verhielten sich alle Anwesenden sehr unbeteiligt, sie ignorierten die Situation oder sahen höchstens zu.

Weitere Konfliktherde sind unerwünschte sinnliche Eindrücke, die durch Personen verursacht werden, welche z.B. anhaltend und laut husten oder einen

unangenehmer Geruch verbreiten. In diesem Zusammenhang konnte eine weitere konflikthafte Auseinandersetzung zwischen Personal und beschwerenden Besucher beobachtet werden.

In der Bibliothek besteht ein allgemeines Ess-, Trink- und Rauchverbot, einige BesucherInnen weichen daher zur Befriedigung dieser Bedürfnisse auf die Außen-Treppe oder was ebenfalls zu Konflikten führt auf die Toilette aus.

**Kirango, der Kinderplanet** wurde vorwiegend von zwei NutzerInnengruppen aufgesucht: von Erwachsenen mit Kleinkindern und von älteren Kindern und Jugendlichen, die sich unbegleitet dort aufhalten.

Die zahlreichen PC Plätze wurden meistens von Kindern und jüngeren Jugendlichen, welche im Internet surfen benutzt. Im Gegensatz dazu wurden im Denk-Training-Trabant und an der davor befindlichen Sitzgruppe hauptsächlich ältere Jugendliche wahrgenommen. Bei den angetroffenen NutzerInnen wurde auf Grund ihres äußeren Erscheinungsbildes Migrationshintergrund vermutet. Besonders häufig wurden Kopftuch tragende Mädchen angetroffen. Die Jugendlichen kamen alleine, zu zweit oder mit jüngeren Geschwistern. In der Mittagszeit wurden auch größere Gruppen - vermutlich SchulkollegInnen - beobachtet. Auffallend war, dass sich mehr Mädchen als Burschen in den Räumlichkeiten aufhielten.

Der Raum wurde auch von Kindern und Jugendlichen, die mit Erwachsenen lernten, aufgesucht.

Der Denk Training Trabant spielt eine wesentliche Rolle im Kirango. Er stellte einen Rückzugsort dar, BibliothekarInnen sorgten dort aktiv für Ruhe und achteten darauf, dass kein Erwachsener den Raum besetzt. Es konnte in Ruhe miteinander geplaudert und gelernt werden, sogar leises telefonieren fiel hier niemandem auf. Alle Lernmaterialien befinden sich in der Nähe, es ist leicht möglich kleine Geschwister im Auge zu behalten. Trotz allem konnte kein Kampf um den Raum wahrgenommen werden, die vier mobilen Tische waren regelmäßig, aber nicht immer zur Gänze besetzt.

Konfliktlinien konnten durch Bemerkungen von jugendlichen Mädchen wahrgenommen werden, die sich vom Gequengel kleiner Kinder genervt zeigten.

Entsprechend dem Bereichs-Thema schien hier am meisten Erziehungsarbeit zu passieren, BibliothekarInnen waren häufig damit beschäftigt, die Einhaltung der Regeln einzufordern. Einzelne Erwachsene, trotz Widersprüchen aus dem Erker hinaus zu bitten und BesucherInnen auf das Telefonierverbot aufmerksam zu machen sowie Eltern darauf hinzuweisen, ihren Kindern nur altersadäquate Filme ansehen zu lassen. Zusätzlich zahlreiche liegengelassen Bücher wegzuräumen und wieder für Ordnung zu sorgen. Die BibliothekarInnen wirkten hier am präsentesten.

### **5.3 Themenanalyse**

In der Analyse der ExpertInnen- und BesucherInnengespräche wurde versucht, relevante Themen herauszufiltern, die aus der Perspektive der Befragten wesentliche Beiträge zur Konstruktion des Sozialraumes Bücherei am Gürtel darstellen. Hier erscheint es wichtig zu bemerken, dass die befragten ExpertInnen keine unbeteiligten, bloß von außen beobachtenden Personen sind, sondern gleichzeitig auch NutzerInnen des Sozialraumes. Die Bücherei ist hier nicht nur Gegenstand einer fachlichen Expertise sondern eben auch Arbeitsplatz, gleichzeitig wird von ihnen das Angebot, Medien zu entleihen zum Teil auch wahrgenommen, was sie wiederum zu KundInnen macht. In dem gemeinsamen Sozialraum nehmen die befragten ExpertInnen ebenfalls die Position von AkteurInnen ein, die im Wechselspiel mit den BesucherInnen stehen.

Eine Gemeinsamkeit der ExpertInnen- und BesucherInnengespräche stellt die starke Referenz zum Leitbild der Bücherei dar.

Folgende relevanten Themen kristallisierten sich entlang der Fragestellungen zu Nutzungsinteressen und -ansprüchen, den daraus resultierenden Konfliktlinien, der Bedeutung und Funktion dieses Raumes und dem Ausmaß an dortigen Teilhabebedingungen zur Darstellung des Sozialraumes Hauptbücherei am Gürtel heraus:

### 5.3.1 Zielgruppe versus NutzerInnen

Als Zielgruppe ist hier die Gruppe von Personen zu verstehen, die von den befragten ExpertInnen als bevorzugte NutzerInnen der Bücherei gesehen werden, die erwünschte Zielgruppe ihrer Angebote als BibliotheksmitarbeiterInnen.

In erster Linie werden hier vor allem „Lernende“, Personen jeden Alters, von denen die Bücherei vorwiegend als Lernort benutzt wird, genannt. Auch „Digital Natives“, als die erste Generation von Menschen in unserer Gesellschaft, „die digital sozialisiert sind“ sollen explizit angesprochen werden (Interview 1).

Kinder und Jugendliche, vor allem aus bildungsfernen Gesellschaftsschichten und deren Eltern und Großeltern zählen ebenfalls zu der bevorzugten Zielgruppe. Zahlreiche Projekte zur frühkindlichen Leseförderungen werden hier durchgeführt, um diese zu erreichen. In diesem Zusammenhang ist im Angebot der Hauptbücherei ein interkultureller Schwerpunkt bemerkbar, der über zwei Schienen deutlich wird: Die Bücherei als kultureller Treffpunkt und Begegnungsort und andererseits als Sprachlern- und allgemeiner Bildungsort für Menschen mit Migrationshintergrund.

Gleichzeitig ist die Zielgruppe jedoch nicht deutlich umrissen und folgt dem Leitbild der Büchereien, indem *alle Personen* zur Zielgruppe erklärt werden.

„... jede Gruppe ist wichtig, ..., wir versuchen jeden zufrieden zu stellen, dass er was findet...“ (Interview 3)

Der gewünschten Zielgruppe stehen die tatsächlich anzutreffenden NutzerInnen gegenüber.

Die wahrgenommenen NutzerInnen werden von den GesprächspartnerInnen in zwei große Gruppen geteilt: zum einen gibt es Personen, die ein Medium entleihen und dann diejenigen, die Angebote vor Ort nutzen. Die befragten ExpertInnen heben als tatsächliche NutzerInnengruppen Menschen aus bildungsfernen Schichten der unmittelbaren Wohnumgebung des 15. Bezirkes, vor allem jugendliche SchülerInnen, Teilnehmerinnen von „Mama lernt Deutsch“, Studierende, Volksschulklassen sowie LeserInnen der Mittelschicht,

die als die größte Gruppe empfunden werden, am stärksten hervor. Es wurde jedoch in diesem Zusammenhang der Begriff „Mittelschicht“ nicht genauer definiert.

Hier ist als Qualität festzustellen, dass diese wahrgenommenen NutzerInnen zu einem großen Teil mit der erklärten Zielgruppe übereinstimmen. Dies zeigt von einer gelungenen BenutzerInnenorientierung.

Gleichzeitig sind in der Bücherei aber auch NutzerInnen anzutreffen, die nicht der erwünschten Zielgruppe entsprechen. Die Bücherei ist ein Aufenthaltsort für marginalisierte, vermutlich wohnungslose Personen, welche vorwiegend Menschen aus dem osteuropäischen Raum wie Polen, Slowaken und Ungarn sind. Meistens sind es Männer, denn Frauen sind nur wenige anzutreffen. Nach Einschätzung der Befragten sind diese Personen vorrangig am Aufenthalt in den konsumfreien Räumlichkeiten und den Nutzungsmöglichkeiten vor Ort interessiert.

Der Raum selbst ist das Angebot, das sie nutzen möchten. Die Kerngruppe dieser NutzerInnen besucht die Bücherei seit Jahren regelmäßig, verstärkt im Winter. Das mediale Angebot das von ihnen benutzt wird, ist vor allem das Lesen von nationalen und internationalen Zeitungen und Zeitschriften und das Hören von Musik. Die betroffenen Besucher selbst nannten zusätzlich Bekannte treffen als Besuchsmotiv.

Besonders fällt auch die Nutzung des Raumes mit seinen Möglichkeiten der wettergeschützten, bequemen Sitzgelegenheiten und der Toilettenanlagen auf.

In der Wahrnehmung der Befragten gibt es auch etliche auffällige Personen, die wohl nicht der Gruppe der Wohnungslosen zuzurechnen sind, jedoch durch ihr Verhalten hervorstechen und als „psychisch auffällig“ eingestuft werden.

„(...) vor allem Männer, es gibt etliche die nicht obdachlos sind, aber psychisch auffällig, Borderliner oder was auch immer, das merkt man halt, dass die irgendwas haben (...)“ (Interview 3).

In der Bücherei sind die unterschiedlichsten NutzerInnen und Ansprüche wahrzunehmen, von den Personen die regelmäßig Kontakt suchen und kommunizieren wollen, bis zu denen für die Lesen oder Lernen die oberste

Priorität hat. „(...) es gibt viele Leute, die haben niemand zum Reden und ich glaube, das ist so ein Mensch, die kommen dann auch her; ich bin ein anderer Typ, ich muss nicht unbedingt...also ich habe nichts dagegen, auch diese Kontakte zu pflegen, aber so intensiv...lesen ist für mich eine ungewohnte Sache, die hat Vorrang hier (...) (Interview 7).

Es zeigt sich jedoch, wenn die Nutzungsinteressen einzelner Personen nicht denjenigen der definierten Zielgruppe entsprechen, tendenziell Spannungen entstehen, die durch ein alleiniges Lern- oder Leseangebot nicht mehr aufgelöst werden können. Diese Störungen können durchaus zu Konflikten führen.

### *5.3.2 Konflikte*

In den Gesprächen sowohl mit MitarbeiterInnen als auch mit BesucherInnen und bei den Beobachtungen wurde vor allem auch Konflikten besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

In diesem Zusammenhang wurde von den vor Ort Tätigen die Anwesenheit von alkoholisierten, Verschmutzung verursachende, Lärm erregende [„(...) wir sind in einer Bücherei und kein Kaffeehaus.“ Interview 2] und übelriechende Personen, Aggressivität, Schnarchen, Schlafen in der Zeitungslesezone, Rauchen, Telefonieren, Essen, Schlafen oder Alkohol trinken in den Toilettenanlagen als Konfliktverursacher aufgezählt. In Einzelfällen wurden Bibliotheksbesucherinnen durch Alkoholisierte sexuell belästigt, ebenso auch das Reinigungspersonal in der Ausübung seiner Tätigkeit behindert. Es kam vor, dass die WC-Anlagen beschmutzt, bei den Hörstationen laut mitgesungen und zwischen die Regale uriniert wurde. Diese Aufzählung ist unvollständig und würde bei einem längeren Untersuchungszeitraum wohl noch anwachsen, auch die Häufigkeit der einzelnen Vorkommnisse konnte nicht erfasst werden. In seltenen Fällen kam es zu strafrechtlich relevanten Ereignissen, wo MitarbeiterInnen bedroht oder sogar körperlich angegriffen wurden.

Vor allem die befragten jungen NutzerInnen geben an selbst keine Konflikte erlebt und nur selten welche beobachtet zu haben. Von den wohnungslosen NutzerInnen wurden weder Konflikte noch Änderungswünsche genannt. Die

meisten der anderen BesucherInnen werden als freundlich und wissbegierig und die Begegnungen ohne Konfliktpotential erlebt.

Erwähnt werden aber doch erlebte unangenehme Situationen, durch Probleme, die Menschen mit dem Sicherheitspersonal bekommen, wenn sie drinnen Alkohol trinken oder schlafen wollen. Diese Menschen werden als Wohnungslose, die Unterkunft suchen wahrgenommen. BesucherInnen stehen in dem Zwiespalt beide Seiten zu verstehen. Von BesucherInnen wird lautes Sprechen, unabhängig ob durch das Aufsichtspersonal oder durch streitende NutzerInnen ebenfalls als Störung erlebt.

Jedenfalls kann gesagt werden, dass sämtlichen Konflikten eine Störung der allgemeinen Ordnung der Bücherei am Gürtel vorausgeht. Eine Störung alleine kann noch nicht als Konflikt bezeichnet werden, erst der Versuch, diese Ordnung wiederherzustellen, macht den Konflikt oft deutlich.

Gerade bei den genannten oder beobachteten Konflikten kann festgestellt werden, dass im Sozialraum Bücherei nicht nur festgeschriebene Regeln, nämlich die der Hausordnung gelten<sup>20</sup>, sondern dem Raum auch informelle Regeln eingeschrieben sind.

Zwei wesentliche Dinge sind hier zu bemerken:

- Es wird im Allgemeinen davon ausgegangen, dass die NutzerInnen der Bücherei mit den geltenden Regeln (formellen und informellen) vertraut sind.
- Die Existenz dieser Regeln fällt im Allgemeinen erst dann auf, wenn gegen sie verstoßen wird.

Besonders bemerkenswert erscheint im Zusammenhang mit Regelverstößen dass häufig von einem „Bild“ gesprochen wird, dem das Geschehen in der Bücherei entsprechen soll. Verstöße schaden diesem Bild, stören es und irritieren die allgemeine Ordnung. Dieses Bild geht über eine optische

---

<sup>20</sup> Wie schon oben beschrieben ist die Hausordnung auf der Website nachzulesen und im Eingangsbereich ausgehängt, jedoch zeigte sich in den Gesprächen, dass die einzelnen BenutzerInnen nicht mit ihren Bestimmungen vertraut sind.

Vorstellung hinaus, beinhaltet ebenso Vorstellungen von Tönen und Geräuschen, Gerüchen und auch dem Verhalten der anderen NutzerInnen. MitarbeiterInnen und ein Großteil der BesucherInnen scheinen sich durch ihr Auftreten und Verhalten auch ohne explizite Handlungsanweisungen mühelos in dieses Bild einfügen zu können. Es entsteht der Eindruck eines harmonischen Betriebes, einer qualitätsvollen Atmosphäre, die vor allem von der BesucherInnenseite geschätzt wird.

### ***Was sind nun wesentliche Merkmale dieses Bildes und mögliche Quellen von Konflikten?***

#### *Ruhe und Frieden versus Störungen, sinnliche Störungen, innere Konflikte*

Die Bücherei am Gürtel ist wie schon weiter oben erwähnt ein ruhiger Ort, ein Lernort. Sie ist kein lebendiger Ort in dem Ruheinseln geschaffen werden, sondern ein ruhiger Ort, in dem Gesprächsinseln bestehen.

Häufig werden unangenehme Gerüche, die oft von wohnungslosen Personen ausgehen, als besonders störend beschrieben. Hier ist noch ein weiterer wesentlicher Aspekt zu bemerken: Im Umgang oder in der Beobachtung von Störungen und darauffolgenden Konflikten haben MitarbeiterInnen und BesucherInnen nicht nur mit diesen interpersonellen Konflikten zu tun, sondern nicht selten entstehen hier intrapersonelle Konflikte unterschiedlicher Art. "(...) es setzt sich keiner rundherum, es ist jedem unangenehm und niemand weiß so richtig, wie er damit umgehen soll, jemandem zu sagen...sie stinken oder so...das fällt auch Mitarbeitern nicht leicht....dieses Problem will niemand angehen." (Interview 3)

#### *Höherer Sinn versus triviale Bedürfnisse // Abgrenzung zu anderen Einrichtungen*

Der Anspruch der meisten NutzerInnen an den Raum sind die eines Lern- und Informationsortes, dennoch gibt es für manche Personen pragmatische Gründe für ihren Aufenthalt. Sie möchten sich aufwärmen, ausruhen, vielleicht sogar etwas schlafen, sich waschen oder die Toilette besuchen. Der Ort selbst wird eben als vielfältiges Angebot, das über die klassische Nutzung einer öffentlichen Freihandbücherei hinausgeht, wahrgenommen.

In diesem Fall können dann nur die Bezeichnungen „Aufenthaltort“ und „NutzerInnen“ als kleinster gemeinsamer Nenner gefunden werden. Wobei hier zu bemerken ist, dass Wohnungslose ebenso Zeitung lesen, Musik hören und DVD schauen. Diese Angebote können auch ohne einen Entlehnausweis genutzt werden, sind für alle BesucherInnen frei zugänglich. In manchen Aussagen wird deutlich, dass die interviewten Personen diese atypische Nutzung der Bücherei durchaus kritisch betrachten. Zum Beispiel, wenn es darum geht, mit welcher Kleidung und in welchem äußeren Zustand die Bücherei betreten werden soll: „Es ist nicht notwendig, dass man so heruntergekommen herkommt, es gibt genug Institutionen...“ (Interview 2) oder im Zusammenhang der Nutzung der Sanitäreinrichtungen: „...wir sind kein Ort dafür, da gibt es andere Einrichtungen.“ (Interview 3); aber auch was den bloßen Aufenthalt von marginalisierten Personen insgesamt angeht. „Also per se ist die Bücherei natürlich keine Tagesheimstätte.“ (Interview 1).

Auch wenn gleichzeitig betont wird, dass alle Personen, die sich an die Regeln halten willkommen sind, so ist hier dennoch deutlich, dass sich hier ein Graubereich im Regelwerk befindet, der für Spannungen sorgt.

#### *Hochkultur versus Infotainment*

Ein weiteres Spannungsfeld ist der pädagogische Anspruch der Bücherei an sich. Auch wenn gleich viel Populäres wie Klassisches angeboten wird, was den Umfang der angebotenen Medien angeht, gibt es dennoch Bemühungen nicht zu viel triviale Musik zu führen. Es wird viel Material für Lernende angeboten, obwohl viele NutzerInnen einfach nur hören wollen. Internetplätze sind für Recherche gedacht, viele sehen YouTube oder Facebook und nutzen es zur bloßen Zerstreuung. Zwar wurden keine Konflikte beobachtet, die auf dieses Spannungsfeld zurückzuführen wären, dennoch birgt der Anspruch, gerade Computerplätze oder auch die Film- und Audiostationen „sinnvoll“ zu nutzen einen möglichen Ausschluss von Personengruppen, die andere Ziele, wie zum Beispiel den bloßen Zeitvertreib anstreben.

#### *Eigene Erwartungen versus Störungen*

Die allgemeine Ordnung der Bücherei, wird von allen NutzerInnen durch ihr Verhalten mitgetragen und fallweise erscheint es aus der Sicht der

MitarbeiterInnen notwendig, dass sie durch bestimmte Interventionen auf die Wichtigkeit der Einhaltung dieser Ordnung hinweisen. Sie agieren sozusagen als Agenten der aufrechtzuerhaltenden Ordnung. In seltenen Fällen kommt es vor, dass BesucherInnen sich durch Schnarchen, unhygienische Verhältnisse, besetzte Internetplätze oder anderes gestört fühlen und sich deshalb an die MitarbeiterInnen wenden und die Wiederherstellung des ruhigen ungestörten Zustandes nicht nur erbeten, sondern sogar einfordern. Die Beschwerde über Missstände kann so zur Störung selbst anwachsen und einen neuen Konflikt entstehen lassen. MitarbeiterInnen berichten darüber, dass manche Personen in ihrer Kritik weder höflich noch respektvoll sind, sich manchmal sogar beleidigend äußern. Auch hier zeigt sich, dass die Bücherei ein offener Ort für eine Vielzahl von Menschen ist, und manche BesucherInnen keine adäquate Art entwickeln können, mit Störungen der erwarteten Ordnung umzugehen.

### ***Wie wird mit Konflikten umgegangen?***

Es kann festgestellt werden, dass mit Konflikten nach einer Art Stufenmodell umgegangen wird. Zu Beginn wird versucht im Gespräch eine Regelung zu finden, Störungen werden angesprochen, auch mehrmals und geduldig, als eines der letzten Mittel kommt es zur Wegweisung, die in seltensten Fällen auch mit körperlichem Einsatz durchgesetzt werden kann.

Bei massiven Störungen vor allem durch marginalisierte Personen kann es sein, dass SAM (oben beschrieben) als Unterstützung hinzugezogen wird. Die Angestellten von SAM, als ausgebildete Spezialisten, können nicht selten aufgrund ihrer Bekanntschaft und ihrem professionellem Umgang mit Nähe und Distanz zu den störenden Personen, Situationen in den Griff bekommen und beruhigen.

Sollten sich bestimmte Konflikte wiederholen, so wird versucht mit strukturellen Maßnahmen und Änderungen zu reagieren. Das beginnt beim Sperren der Toilettenanlagen für den Zeitraum der Reinigung und einer Zugangskontrolle zu den DVD-Plätzen durch LeserInnenkarten. Auch wird überlegt die Hörplätze zu reduzieren und/oder sie in Stehplätze umzuwandeln, um die Zahl der dort schlafenden Personen zu reduzieren.

Es stellt sich hier noch die Frage inwieweit es Personen gelingt, sich aktiv und konfliktfrei in dieses Bild der Bücherei einzufügen und weshalb es manchen Personengruppen nur sehr schwer möglich ist. Hier ist festzustellen, dass es im Allgemeinen als Eigenverantwortung der BesucherInnen gesehen wird, in welchem Ausmaß sie diese Anpassungsleistung fertigbringen oder nicht.

### *5.3.3 Dilemmata*

Im Bibliotheksalltag stehen die verantwortlichen Personen immer wieder vor Herausforderungen, wo es darum geht, scheinbar Widersprüchliches miteinander zu vereinbaren. Persönliche Ansprüche und auch solche, die aus dem ambitionierten Leitbild heraus entstehen, erzeugen Situationen, die nicht selten als Störungen empfunden werden. Allerdings scheint daran vordergründig kein Weg vorbeizuführen. Das Entstehen dieser paradoxen Situationen, wo im Extremfall das Gegenteil der geplanten Maßnahmen entsteht, indem die scheinbar „richtigen“ Schritte gesetzt werden, wird im folgenden Kapitel als Dilemma bezeichnet.

Drei Kategorien an Dilemmata haben sich im Zuge der Themenanalyse herauskristallisiert: Solche in Bezug zum Auftrag und Angebot der Büchereien, zum Raum und seiner Nutzung und auf die Kommunikation zwischen den NutzerInnen und den Umgang miteinander.

#### **Der Raum und seine Nutzung**

In der Auffassung der VertreterInnen der Bücherei und auch vieler BesucherInnen wird ein Ort des Lernens mit einem bestimmten Bild des Lernens verknüpft. Diesem Bild entsprechend schätzen Lernende Ruhe und eben diese Ruhe nimmt im Sozialraum Hauptbücherei eine ganz bedeutende Rolle ein. Die meisten Menschen genießen die ruhige Atmosphäre in einer Bücherei um nebeneinander konzentriert zu lesen, zu lernen oder mit Kopfhörern Musik zu hören.

Andere Lernformen haben neben dieser, eher als traditionell einzustufenden Art zu Lernen, kaum Platz. Gerade Kinder und Jugendliche haben oft eine eigene Art zu „lernen“, sich Inhalte und einen Raum anzueignen. Studierende und SchülerInnen sitzen gerne in Gruppen und diskutieren, Musik hören kann

mitreißend sein und lauter werden. Dem Anspruch, einen ruhigen Lernort anzubieten steht auch der Anspruch ein lebendiger Ort, ein Treffpunkt sein zu wollen (vgl. Interview 3) gegenüber. Durch die fließenden Übergänge zwischen den einzelnen Bibliotheksbereichen entstehen in solchen Situationen schnell Störungen. Die Bücherei befindet sich hier in dem Dilemma, vordergründig Gegensätzliches vereinbaren zu wollen. Es gilt hier eine Frage zu beantworten: Wie kann ein Treffpunkt vor allem junger Menschen, wie es sich zum Beispiel auf der Freitreppe zeigt, gleichzeitig ein ruhiger Lernort sein?

Hier zeigt sich wie auch in anderen öffentlichen Räumen, dass die Bücherei auf Grund unterschiedlicher BenutzerInnenbedürfnisse und –interessen kein konfliktfreier Raum sein kann.

Die Hauptbücherei will mehr sein als ein Archiv mit vielen Medien, die BesucherInnen sollen sich wie im Wohnzimmer fühlen (vgl. WIEN\_LIVE 2003).

So zieht die bequeme Zeitungslesezone auch viele wohnungslose NutzerInnen an, welche sowohl ästhetisch, als auch bezüglich ihres Verhaltens nicht immer dem Bild gewünschter NutzerInnen entsprechen.

Diese Personen nutzen auch die Angebote, wie Zeitung zu lesen, Musik zu hören, DVD zu schauen, doch im Unterschied zu einem öffentlichen Raum, wie Straße oder Park, gilt hier eine etwas noch strengere Hausordnung. Man darf in der Bücherei weder Alkohol trinken, noch rauchen oder schlafen<sup>21</sup>, unangenehmer Körpergeruch wird leichter wahrgenommen und kann so die anderen BesucherInnen belästigen. Umstände, die dazu führen, dass dieser Gruppe von Personen der Aufenthalt in der Bücherei erschwert und manchmal auch verboten wird. Die Bücherei am Gürtel erzeugt hier gerade indem sie einen angenehmen Ort, der Muße und Entspannung schaffen möchte

---

<sup>21</sup> Im öffentlichen Raum ist das Schlafen ohne jede Ausrüstung (Decken, Schlafsack, etc.) laut Kampferverordnung 1985 zwar nicht verboten, jedoch wurde 2010 durch Änderungen des Wiener Landessicherheitsgesetzes das Schlafen auf öffentlichen Bänken und dergleichen auch hier erschwert: WLSG Artikel I, 3. Abschnitt § 3 (1) 3. Organe des öffentlichen Dienstes können Personen des Platzes verweisen(...) wenn diese andere Personen an öffentlichen Orten "beim widmungsgemäßen Gebrauch von öffentlichen Einrichtungen unzumutbar beeinträchtigen".

tendenziell einen Ort von Spannung und latenten Konflikten, da manchen Menschen nicht erlaubt ist, das zu machen, was sie üblicherweise tun, um sich selbst wohlzufühlen.

### **Auftrag und Angebot**

Hier ist vor allem der Ausgleich zwischen „information poor“ und „information rich“ gemeint. Ein wichtiges Anliegen der öffentlichen Büchereien, das ursprünglich mit den angebotenen Möglichkeiten des Zugriffs ins Internet gut erfüllt wurde, ist es, einen leichten Zugang zu Informationstechnologien zu verschaffen. Die Nachfrage nach den Internetplätzen ist in letzter Zeit stark zurückgegangen. Auch die anfangs umstrittenen Frauen PCs sind nicht mehr so intensiv begehrt. Heute haben wesentlich mehr Menschen einen Internetzugang zu Hause als noch vor ein einigen Jahren.<sup>22</sup> Zurzeit besteht nach Einschätzung der MitarbeiterInnen der Bücherei eine große Nachfrage nach einem drahtlosen Internetzugang in der Bücherei (WLAN), wobei es hier in Zukunft zu beachten gilt, dass gerade sozioökonomisch benachteiligte Personen nicht durch die eventuelle Reduzierung oder Abschaffung der Computerarbeitsplätze mit Internetzugang in ihren Möglichkeiten eingeschränkt werden.

Viel Engagement wird in die neue „Die Virtuelle Bücherei“ gesteckt. Sie bietet eine große Bandbreite an digitalen Medien wie eBooks, eAudios und ePapers, die per Download ausgeliehen werden können. NutzerInnen brauchen dafür entsprechende elektronische Geräte, die jedoch nicht für alle leistbar sind. Damit wird zwar der Barriere der Öffnungszeiten entgangen, jedoch durch das notwendige technische Equipment zur Nutzung eine neue Hürde aufgebaut. Die Personengruppen, welche nicht über die notwendige Technologie oder das Know How verfügen, und dazu gehören vor allem bildungsferne und einkommensschwächere Schichten, haben hier einen Nachteil.

---

<sup>22</sup> So hat sich zum Beispiel die Anzahl der Haushalte mit Internetzugang in den Jahren 2003 (Eröffnung der Bücherei am Gürtel) bis 2010 nahezu verdoppelt / Quelle: Statistik Austria. URL: [http://www.statistik.at/web\\_de/static/haushalte\\_mit\\_internetzugang\\_2002\\_bis\\_2010\\_041015.pdf](http://www.statistik.at/web_de/static/haushalte_mit_internetzugang_2002_bis_2010_041015.pdf), download am 15.05.2011

Hörstationen und DVD Plätze dagegen, welche gerne auch eben von diesen Personen benützt werden, sollen in Zukunft reduziert und nur noch als Stehplätze zur Verfügung stehen, mit dem Nebeneffekt, dass es für unangepasste Personen nicht so einfach ist, sich hier länger aufzuhalten.

Die Büchereien befinden sich also in dem Dilemma, dass sie einerseits ihr Bildungsangebot ausbauen und modernisieren wollen und auch müssen, auch allen zur Verfügung stellen und besonders Benachteiligte unterstützen wollen, dass aber genau diese Personengruppen durch ihr unangepasstes Verhalten, ihre mangelnde (Aus-)Bildung und ihre geringen technischen Möglichkeiten Gefahr laufen, von der Verwendung dieses erweiterten Angebotes ausgeschlossen zu werden. Eine Erweiterung des Angebotes kann hier eben dem Ziel, die Kluft zwischen „information poor“ und „information rich“ zu verringern entgegenwirken.

Das Angebot der Bücherei am Gürtel steht den BesucherInnen grundsätzlich zu bestimmten Öffnungszeiten<sup>23</sup> zur Verfügung. Die Samstagszeiten wurden in den letzten Jahren seit der Eröffnung 2003 um zwei Stunden ausgeweitet. Nach den Erfahrungen von befragten MitarbeiterInnen und BesucherInnen ist meist am Samstag eine überhöhte Nutzung bemerkbar. Eine Mitarbeiterin beschreibt die Situation: „Samstag ist immer stark, und viel los, wir hatten ja früher nur 4 Stunden offen, das hat sich herausgestellt, das ist viel zu wenig, jetzt haben wir 6 Stunden, aber man könnte auch sonntags öffnen, das wäre für viele begrüßenswert;“ (Interview 3).

In den Interviews gaben vor allem die SchülerInnen an, eine Bibliotheksöffnung am Sonntag zu begrüßen. Die Motive dafür sind unterschiedlich, zum einen stellt der Ort für die Jugendlichen eine persönliche Ressource in der Freizeit, zum anderen einen wichtigen Ort, um in der Gruppe für die Schule lernen zu können, dar. Bei diesen finden sich zu Hause aus Raummangel oder Störungen durch jüngere Geschwister, die Aufmerksamkeit einfordern, für ihre Bedürfnisse ungeeignete Aufenthaltsbedingungen.

---

<sup>23</sup> Mo bis Fr: 11.00 - 19.00 Uhr, Sa: 11.00 - 17.00 Uhr (früher: SA:10-14 Uhr)

Die öffentlichen Büchereien befinden sich hier in einem Dilemma zwischen dem Idealbild eines Hauses, das den Zugang für möglichst viele öffnen will, aber durch begrenzte Öffnungszeiten für einige Personengruppen Barrieren aufstellt, beziehungsweise einigen vielleicht den Besuch sogar unmöglich macht.

### **Kommunikation und Umgang miteinander**

Wie schon weiter oben beschrieben, ist eine wesentliche Komponente in der Gestaltung eines Sozialraumes die Kommunikation der BenutzerInnen. Im Fall der Hauptbücherei am Gürtel zeigt sich ein besonderes Bild, da wesentliche AkteurInnen durch ihr Handeln dort ihren Lebensunterhalt verdienen, sich an ihrem Arbeitsplatz befinden. In diesem Kapitel soll weniger die spezifische Fragestellung des „Arbeitsplatzes Hauptbücherei“ behandelt werden, dieses Thema wird in einem späteren Kapitel ausführlicher betrachtet, hier stehen kommunikative Dilemmata und herausfordernde Situationen im Vordergrund.

Ziel jeder Kommunikation in der Bücherei ist auf der einen Seite das Aufrechterhalten des Entlehnbetriebes und auf der anderen Seite das Schaffen und Erhalten einer Atmosphäre, die der eines Lernortes entspricht. Hier findet man die starke Grundannahme, dass alle AkteurInnen wüssten, welches Verhalten der Gestaltung eines Lernortes zuträglich wäre. Explizite Regeln dafür sind einzig in der Hausordnung festgeschrieben, allerdings zeigt sich, dass diese kaum bekannt sind. Die Hausordnung hängt aus, wird jedoch BesucherInnen nicht aktiv näher gebracht. Und gerade bei marginalisierten Personen zeigt es sich nach der Erfahrung der MitarbeiterInnen immer wieder, dass diese, vor allem unter Alkoholeinfluss, oft nicht in der Lage sind, sich an geltende Regeln zu halten.

Zudem entstehen manchmal Situationen, wo sich andere BenutzerInnen gestört fühlen, ohne dass Bestimmungen der Hausordnung verletzt worden wären und so dem Personal formal Grund zum Einschreiten geben würden.

Insgesamt wird deutlich, dass gerade im Umgang mit Randgruppen und im Umgang mit dem postulierten offenen Zugang zur Bücherei MitarbeiterInnenkompetenzen notwendig sind, die mit dem klassischen

Berufsbild der Bibliothekarin, des Bibliothekars wenig zu tun haben. Dennoch zeigt sich auch, dass die handelnden Personen ihre eigenen Wege finden müssen, um mit aktuellen kritischen Situationen fertig zu werden. Die Aufgabe mit auffälligen Personen umzugehen, die sich offen nicht an geltende Regeln halten kommt in der Bücherei am Gürtel vor allem den Angestellten des Sicherheitsdienstes zu, BibliothekarInnen sind hier explizit entlastet. „Es hat eine Phase gegeben, wo Bibliothekare oder Einzelne tatsächlich geglaubt haben, sie müssen die Funktion von Sozialarbeitern erfüllen. Das ist es nicht.“ (Interview 1).

Ein Dilemma zeigt sich dort, wo der Sicherheitsdienst an seine (meist personellen) Grenzen stößt<sup>24</sup> und auch dort, wo MitarbeiterInnen es als notwendig sehen, eine emotionale Grundhaltung einzunehmen, die nicht ihrer grundsätzlichen Überzeugung des offenen Büchereizuganges und des zwischenmenschlichen Umganges miteinander entspricht. Einerseits vertreten die MitarbeiterInnen ein humanes Menschenbild und wollen ein offenes Haus anbieten, sind aber andererseits mit Wegweisungen konfrontiert.

„Leute rausschmeißen müssen, tut man nicht gerne (...)“ und: „(...) ich bin der Letzte, der sie vertreiben möchte, aber (...) trinken und herumbrüllen, das geht einfach nicht(...)“ (Interview 3).

#### *5.3.4 Die sozialräumlichen Qualitäten der Hauptbücherei am Gürtel*

Unter Qualität ist in diesem Zusammenhang, die Übereinstimmung der Bilder der Befragten (Selbstbild, Leitbild, Einschätzungen,...) über die Bücherei mit den realen vorgefundenen Bedingungen des Sozialraumes, zu verstehen.

##### *Die Bücherei allgemein:*

Eine wesentliche Qualität der Bücherei ist die eines Lernortes. Es ist zu beobachten, dass hier nicht nur die Absicht besteht, einen Lernort zu gestalten, sondern das auch tatsächlich gelingt, Rahmenbedingungen dafür anzubinden, die von unterschiedlichsten Personen genutzt werden. Dazu gehört beispielsweise interkulturelle Bildungsarbeit, die tatsächlich geleistet wird. Auch

---

<sup>24</sup> Vgl. Interview 2: „Dafür sind zwar Sicherheitsdienste da. Aber wir können auch nicht überall sein. Das ist das Problem.“

das Angebot eines leichten Zuganges zu neuen Technologien, die Sprachlernangebote (Fremdsprachen und auch Deutsch) und die frühkindliche Leseförderung kann zu den Qualitäten gezählt werden. Viele SchülerInnen und Studierende nutzen die Bibliothek als Arbeitsplatz und Informationsquelle. Die Atmosphäre der Bücherei wird von so gut wie allen Befragten als angenehm beschrieben.

Geschätzt wird von befragten NutzerInnen ein ausgewogenes Verhältnis von Nähe und Distanz im Raum, dass die Bücherei einerseits großzügig angelegt ist und man sich trotz der Anwesenheit vieler Menschen gleichzeitig auch zurückziehen kann.

Vor allem von den Schülerinnen und Schülern wird der Ort als perfekt zum Lernen bezeichnet. Hervorgehoben werden die Ruhe und das direkt verfügbare Angebot an Lernmaterialien. „Hier ist es sehr leise, ruhig, man kann sich sehr gut konzentrieren“ (Interview 5).

Wenn man sich einmal mit dem Ordnungssystem arrangiert hat, sind die vielfältigen Bestände übersichtlich und mit Hilfe der OPAC –Suche leicht zu finden. Der Raum wird von den SchülerInnen als „Symbol und Ort des Wissens“ (Interview 10) beschrieben und bewusst ausgewählt.

### **Äussere Qualitäten** - Positionierung im öffentlichen urbanen Raum:

Die Bücherei ist grundsätzlich leicht erreichbar, sie liegt nicht nur verkehrsgünstig, sondern auch zentral. Die gute Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz wird von allen Befragten betont.

Zudem gelingt es durch externe Kooperationen auch Gruppen von Menschen das Angebot der Bücherei näherzubringen, die alleine wohl eher fernblieben (z.B. über Schulen, das Integrationshaus, das Arbeitsmarktservice).

Eine leichte Erreichbarkeit wird auch dadurch ermöglicht, dass manche Angebote vor Ort genutzt werden können, ohne eine Entlehnkarte zu besitzen, die Gebühren für eine Jahreskarte sozial gestaffelt (Ermäßigungen für bestimmte Personengruppen) sind und man nur einen gültigen Lichtbildausweis benötigt, um sich einschreiben zu lassen. Es besteht kein Konsumzwang, man kann das meiste Angebot im Rahmen der Öffnungszeiten ohne Zeitlimit nützen.

Es besteht keine Zutrittskontrolle in Form von Drehkreuzen, Kartenkontrolle oder ähnlichem. Dieser bewusst niederschwellige Zutritt wird sogar als wesentliches Qualitätsmerkmal einer europäischen, öffentlichen Bücherei gesehen. „Alle meiner KollegInnen praktisch und das halte ich auch für den richtigen Ansatz, wollen nicht, dass es irgendwo Drehkreuze gibt und dass man dort irgendwo seine Karte reinstecken muss und nur dann darf man rein.“ (Interview 1).

**Innere Qualitäten** (persönlicher Umgang mit KundInnen, Betriebsklima): Im persönlichen Umgang mit KundInnen zeigen MitarbeiterInnen soziale Kompetenz, für schwierigere Situationen werden VermittlerInnen als ExpertInnen beigezogen. Der Mitarbeiter des Sicherheitpersonals zeigt „Fingerspitzengefühl“ und versucht prekäre Situationen vorerst im ruhigen Gespräch zu klären, „Mit Reden kann man schon viel bewirken.“ (Interview 2), um Eskalation und weitere Maßnahmen zu vermeiden.

Beziehungen zwischen „Stammgästen“ (gemeint sind in diesem Zusammenhang vor allem die oben beschriebenen, meist wohnungslosen Personen) und dem Personal bestehen und erleichtern den alltäglichen Umgang mit den Regeln der Bücherei und miteinander.

Fortbildungen, die ein besseres Verständnis von der Diversität der BenutzerInnen vermitteln, werden gelegentlich angeboten und gerne genutzt. Das Arbeitsklima innerhalb der MitarbeiterInnen wird von einem Befragten als freundschaftlich und sogar „familiär“ beschrieben.

Die MitarbeiterInnen werden auch von den Schülern als besonders nett und hilfsbereit erlebt. Außerdem ist die Bücherei am Gürtel ein akzeptierter und positiv konnotierter Ort bei FreundInnen und Eltern der befragten SchülerInnen.

Einem Befragten fällt die offene, unkommerzielle Haltung positiv auf: „Ein sozialer Ort, man schaut nicht nach der Kleidung“; „Nicht wie in der Buchhandlung, es ist liberaler hier“ (Interview 7).

### **Qualität für Randgruppen.**

Die Bücherei stellt beginnend vom Eingangsbereich einen geschützten Raum dar, einen angenehmen Aufenthaltsort, vor allem in der kalten Jahreszeit.

Bei entsprechendem unauffälligem Verhalten kann man hier in Ruhe seinen Tag verbringen und gerade durch diese Unauffälligkeit ist es möglich, für die Zeit des Aufenthaltes in eine Normalität einzutauchen.

„(...) dass sie halt weniger die Information suchen als (...) den gewissen Kontakt zu einer normalen „Außenwelt“ (...) dass einfach manche trotz ihrer Situation nicht immer nur in dem Bereich sein möchten, wo Menschen mit der gleichen Situation sind, vor allem wenn sie die Idee haben, sich da rauszuarbeiten; wenn sie das hinter sich lassen wollen, dann ist das ganz schwierig, da immer wieder damit konfrontiert zu sein, da suchen sie dann auch immer wieder Plätze wo (...) Menschen, denen es nicht so geht, auch sind, auch wenn sie jetzt nicht unmittelbaren Kontakt haben.“ (Interview 4).

Die Bücherei ist ein Ort der Entspannung mit nützlicher Infrastruktur (Ruhe, bequeme Sitzgelegenheiten, Musik, Zeitungen, Toiletten) und sie liegt in der räumlichen Nähe zu einigen kirchlichen Essensausgabestellen<sup>25</sup>, die zu ganz konkreten Zeitpunkten Mahlzeiten anbieten.

Für die erwachsenen männlichen Befragten, welche alle keine Entlehnkarte besitzen, stehen das konsumfreie Lesen und die Aufenthaltsmöglichkeit im Vordergrund. Die Möglichkeit zum Zeitung lesen wird zur wichtigen Informationsbeschaffung und zum Spracherwerb genützt. Man erfährt was in der Welt oder in der Heimat geschieht. Die Befragten kennen auch keine anderen Bibliotheken und nehmen zum Teil weitere Anfahrten, von bis zu 45 Minuten pro Weg, auf sich.

Auch durch die Größe der Bücherei kann eine bestimmte Anonymität der einzelnen Person erzielt werden. Die Räume im Übergangsbereich zur Bücherei (U-Bahnaufgang und Ausgang zur Außentreppe) sind beliebte zusätzliche Freiräume. Die Verbotsregeln der Bücherei (Rauchen, Trinken) gelten hier zum Teil nicht mehr und es wird ein bestimmter Schutz vor unangenehmer Witterung angeboten.

Die Bücherei stellt auch eine Treffpunktmöglichkeit mit alten Bekannten,

---

<sup>25</sup> z.B. Missionsstation Mutter Theresa „Missio“, Mariahilfer Gürtel 11; Schwestern vom Göttlichen Erlöser, Schwesterngemeinschaften Johannes, Kaiserstraße 25-27, 1070 Wien

Weggefährten, die sich zum Teil schon seit Jahren kennen und gemeinsame Erfahrungen der Migration und des Lebens auf der Straße, in Wien teilen, dar.

### *5.3.5 Die Hauptbücherei am Gürtel als Arbeitsplatz*

Der Sozialraum Hauptbücherei am Gürtel ist nicht nur ein Lernort, Ort der Begegnung, der Kommunikation und Information für BesucherInnen sondern auch ein Arbeitsplatz für verschiedene Berufsgruppen. Hier sind Bibliothekspersonal, Reinigungspersonal, Gastronomiebetreiber und Sicherheitspersonal in den unterschiedlichsten Beschäftigungsverhältnissen tätig. Zusätzlich suchen kooperative AkteurInnen, wie die MitarbeiterInnen von SAM, ein Projekt des Verein Wiener Sozialprojekte, der Bildungsberatung Wien und viele andere ebenfalls diesen Ort in ihrer speziellen Funktion auf.

Jede dieser Personen nimmt eine bestimmte Position in diesem Sozialraum ein und gestaltet ihn aktiv mit. In dieser Arbeit wurde wegen ihrer hohen Interaktivität zu anderen NutzerInnen das Augenmerk auf die Rolle der BibliothekarInnen, der Angestellten des Sicherheitspersonals und der MitarbeiterInnen von SAM gelegt.

**Die bibliothekarischen MitarbeiterInnen** der Bücherei sind zuständig für den Bestand, sie betreuen diesen, kaufen Neues ein, katalogisieren, stellen Bücher ein, sortieren aus, machen Ordnung. Das Angebot muss an die Bedürfnisse und den Markt angepasst werden, dafür werden Entlehnstatistiken ausgewertet. Zusätzlich versehen sie rotierend Dienst bei der Einschreibung und Entlehnung, beim telefonischen Auskunftsdienst sowie an der Infotheke (Frontdesk) der jeweiligen Colleges, wo zahlreiche Anfragen am Tag zu beantworten sind. Eine erwartbare Regelmäßigkeit beim BesucherInnenandrang ist nicht zu erkennen, außer dass am Samstag meist mehr Betrieb herrscht und im Winter mehr als im Sommer los ist.

Besonders die Tätigkeit am Frontdesk wird als sehr anstrengend erlebt. Zudem benötigen die BibliothekarInnen besonders dort ein hohes Maß an sozialer Kompetenz um mit ihren unterschiedlichen KundInnen umgehen zu können, denn: „Man hat nur noch mit Problemfällen zu tun und ist gar nicht mehr Bibliothekar.“ (Interview 3).

Beschwerden von BesucherInnen werden meist zuerst an das Personal persönlich herangetragen, bei Grenzüberschreitungen wird dann die Security hinzu gerufen. Fortbildungen zum besseren Umgang mit schwierigen Personen und Situationen werden als hilfreich, aber als zu kurz und punktuell erlebt.

Zusätzlich sind Bibliothekarinnen mit Vorurteilen bezüglich ihres Berufsbildes konfrontiert, einen leichten Job zu haben, bei dem man nur lesen müsse.

Prinzipiell wird Professionalität mit einer distanzierten Haltung verbunden. „(...) jeder soll hier seine Ruhe haben (...)“ (Interview 3). Manche der BesucherInnen sind den BibliothekarInnen schon seit Jahren bekannt, dies sind jedoch Einzelfälle, die z.B. bereits aus der alten Bücherei in der Skodagasse mitgenommen wurden. Hier unterscheidet sich die Hauptbücherei zu kleineren Zweigstellen, die Bindung der BibliothekarInnen zu den KundInnen ist dort meist enger. MitarbeiterInnen wechseln auch ihre Rolle und sind selbst NutzerInnen des Bestandes der Bücherei und borgen sich Medien für zu Hause aus.

Auf bestehende Dilemmata und Schwierigkeiten im Umgang mit auffälligen, als störend empfundenen Personen, wurde im vorherigen Kapitel genauer eingegangen.

**Die Mitarbeiter des Sicherheitspersonals** befinden sich in einer anderen Position, da sie über eine externe Firma angestellt und mit anderen Aufgaben betraut sind. Insgesamt besteht das Sicherheitsteam aus drei Mitarbeitern im Kernteam und zwei Ersatzmitarbeitern, die im Bedarfsfall einspringen können. Ein Mitarbeiter ist hauptverantwortlich und das gesamte Jahr anwesend. Im Winterhalbjahr wird aufgrund des größeren BesucherInnenandranges und dem entsprechend höheren Konfliktpotential durch den Aufenthalt von wohnungslosen Personen der Dienst zu zweit, im Sommer alleine versehen. Das Sicherheitspersonal ist für die Aufsicht im gesamten Bibliotheksbereich inklusive der Freitreppe verantwortlich, sorgt dort für die Einhaltung der Hausordnung und sperrt die Räumlichkeiten zu den Öffnungszeiten morgens auf und abends zu. Nach Abendveranstaltungen ist wiederum eine andere

externe Firma für die Schließung der dann noch zugänglichen Bereiche zuständig.

Der befragte Mitarbeiter empfindet ein hohes Verantwortungsgefühl für den großräumigen Bereich der gesamten Hauptbücherei, ist sich aber bewusst, dass das Sicherheitsteam weder zu zweit noch alleine alles im Blick haben kann. Als wichtige und funktionierende Arbeitshaltung gegenüber Konfliktsituationen werden Fingerspitzengefühl, Geduld und ein gewaltfreier Umgang betont. Die prinzipielle Haltung aller MitarbeiterInnen der Bücherei in der Bücherei wird als human und kulant eingeschätzt. Nur als letzte Konsequenz wird die Polizei zu Hilfe heran gezogen.

Nähe und Distanz spielen zur Bewältigung dieses Aufgabenbereichs eine große Rolle. Zwischen dem Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes und einzelnen Personen der Gruppe der Wohnungslosen besteht durchaus eine hilfreiche Beziehung, man kennt sich, viele sind Stammgäste. Die Betroffenen wissen durch häufiges darauf ansprechen um die formellen und informellen Regeln und Grenzen bezüglich des Aufenthalts in den Räumlichkeiten der Bücherei Bescheid, auch wenn sie diese nicht immer einhalten. Fehlende gemeinsame Sprachkenntnisse werden in dieser Tätigkeit nicht als Problem erlebt.

Als belastend wird die übergroße Verantwortung, vor allem wenn man alleine Dienst versieht empfunden, in Sekunden ist eine Situation abzuschätzen und adäquat darauf zu reagieren: Manche Personen werden aggressiv und handgreiflich, kommen zu nahe, umgekehrt sollten die Betroffenen nicht angefasst werden (um auch nicht für Verletzungen verantwortlich zu sein). Andererseits kann auch Distanz bewahrt bleiben, auf Grund der transparenten Architektur sind Beobachtungen aus der Ferne möglich ohne jemanden zu nahe zu treten.

Bei Verstößen gegen die Hausregeln hat das Sicherheitspersonal im Bedarfsfall Wegweisungen und Hausverbote durchzusetzen, als persönlich belastend wird dabei die Rolle des „Buhmann für alles und jeden“ (Interview 2) empfunden. Die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes befinden sich ständig exponiert, handelt in einer Art Bühnensituation mit geringen persönlichen Rückzugsmöglichkeiten.

Aus den kontroversen Reaktionen anderer BesucherInnen auf das Einschreiten in Konfliktsituationen wird eine große emotionale Bandbreite sichtbar. Sie gehen von bestärkender Anerkennung bis hin zu offenen Anfeindungen. Diese Rückmeldungen nicht als störend oder sogar kränkend zu erleben stellt für den befragten Mitarbeiter eine große individuelle Herausforderung dar.

Regeln, für deren Einhaltung das Sicherheitspersonal zu sorgen hat, sind zum einen in der Hausordnung klar definiert, andererseits kann die Anweisung: *„Jede Besucherin / jeder Besucher hat sich so zu verhalten, dass andere BenutzerInnen nicht gestört, verängstigt oder in der (Be-)Nutzung der Räumlichkeiten und Angebote der Büchereien Wien beeinträchtigt werden sowie der Büchereibetrieb nicht behindert wird.“*<sup>26</sup> unterschiedlich ausgelegt werden.

Der Sicherheitsbeamte hat auch innerhalb eines informellen Regelwerks zu agieren. Es bestehen informelle Regeln, wie z.B. in den Sitzgelegenheiten nicht schlafen zu dürfen, hohe Relevanz haben hier der Eindruck und das Bild, das die Bibliothek aussendet. Das Trinkverbot (wenn es sich nicht um Alkohol handelt) und die Garderobepflicht werden dagegen gelassener behandelt.

Zentrale Konfliktzonen sind der Zeitungslesebereich und die Toilettenanlage, wahrgenommene Konfliktgruppen sind alkoholisierte, wohnungslose Personen, DrogenkonsumentInnen und manche Jugendliche.

Positiv wird das gute Arbeitsklima betont. Ein wesentlicher Beitrag zur Arbeitsmotivation scheint die Anerkennung und Wertschätzung durch die KollegInnen, vor allem MitarbeiterInnen der Bücherei, zu sein. Im Gegensatz dazu trägt die kollektivvertragliche Entlohnung nur einen geringen Beitrag zur Motivation bei.

Für die **MitarbeiterInnen des Projekts SAM flexibel**, des Vereins Wiener Sozialprojekte, ist der Urban-Loritz-Platz seit 2008 fixes Zielgebiet ihrer

---

<sup>26</sup> Vgl. Hausordnung der Bücherei Wien. URL:

[http://www.buechereien.wien.at/media/file/501\\_Hausordnung\\_3\\_12\\_2010.pdf](http://www.buechereien.wien.at/media/file/501_Hausordnung_3_12_2010.pdf), Zugriff am 05.05.2011

täglichen Route.

SAM ist eine mobile, soziale Anlaufstelle für alle Menschen im öffentlichen Raum - Jugendliche wie auch Erwachsene, die sich in unterschiedlichen Problemlagen befinden, aber vor allem auch für BewohnerInnen, Geschäftsleute, KundInnen und PendlerInnen. Zu den Aufgaben der multiprofessionellen SAM-MitarbeiterInnen gehören die Vermittlung und Begleitung zu sozialen Einrichtungen und Angeboten in der Stadt.<sup>27</sup> Wichtiges Ziel ist es zwischen NutzerInnengruppen zu vermitteln und für die jeweiligen Bedürfnisse zu sensibilisieren.

Die Räumlichkeiten der Bücherei am Gürtel wurden 2010 auf Anfrage der Bibliotheks-Leitung als tägliches Einsatzgebiet mit aufgenommen, da sich dort der Aufenthalt von marginalisierten Gruppen verstärkt hatte.

Ein wichtiges und erfolgreiches Instrument ihrer Tätigkeit ist die Beziehungsarbeit, viele der marginalisierten Personen kennen die MitarbeiterInnen schon lange, auch von anderen Aufenthaltsorten. In der Hauptbücherei sind dies vor allem wohnungslose Personen, die aus Osteuropa stammen. Vielfältige Sprachkompetenzen innerhalb des Teams ermöglichen Nähe zu den Betroffenen und Vertrauen herzustellen, was in konfliktreichen Situationen deeskalierend wirken kann. Auch das Verständnis um die prekäre Situation und mangelnde Aufenthaltsmöglichkeiten<sup>28</sup> der einzelnen marginalisierten Personen hilft zur Vertiefung der Beziehung. Aus der Sicht der Leitung der Bücherei gelten sie als Spezialisten für sensible Situationen.

Auf Grund der mobilen Arbeitsweise ist es jedoch häufig nicht möglich in eskalierenden Situationen zeitgerecht anwesend zu sein, eine „Feuerwehrfunktion“ kann deshalb nicht erfüllt werden. Prinzipiell ist das

---

<sup>27</sup> Vgl. Tätigkeitsbeschreibung von SAM flexibel. URL: <http://www.vws.or.at/news/vws/start-von-sam-flexibel.html>, Zugriff am 16.05.2011

<sup>28</sup> Zahlreiche mögliche Aufenthaltsorte der letzten Jahre bestehen auf Grund der Transformation des öffentlichen Raumes nicht mehr. Praterstern, Westbahnhof, Landstraße und Südbahnhof wurden umgebaut und teilprivatisiert. Zur Nutzung mancher sozialer Einrichtungen fehlt den Betroffenen häufig die Anspruchsberechtigung oder es herrscht wegen Übernutzung eine angespannte Atmosphäre.

vorherrschende Arbeitsprinzip eher ein Anbieten von Leistungen durch persönlichen Kontakt und Begegnung und die gesprächsbereite Anwesenheit an bestimmten Brennpunkten.

In der Kooperation mit der Hauptbücherei wurde auch ein Sensibilisierungs- und Kommunikationsworkshop für die MitarbeiterInnen durchgeführt. Die konkrete Zusammenarbeit besteht aus einem Austausch mit dem Sicherheitspersonal im Anlassfall und gelegentlichen Treffen mit der Leitung der Bücherei. Weitere Kooperationspartner vor Ort sind noch die zuständige Polizeidienststelle und die Parkbetreuung des 7. Bezirks.

## **5.4 Wesentliche Dimensionen des Sozialraumes**

### **Hauptbücherei am Gürtel**

Neben der Themenanalyse, in der versucht wurde wesentliche Inhalte einzeln hervorzuheben erscheint es sinnvoll, den Sozialraum Bücherei Wien insgesamt beschreibend zu charakterisieren

Einerseits, um die vorliegenden Ergebnisse der Erhebung mit den wichtigsten Begriffen im Zusammenhang mit diesem Sozialraum zu verknüpfen und andererseits auch, um die Bücherei Wien mit einem bestimmten Abstand in ihrer Gesamtheit darzustellen.

#### *5.4.1 Die Hauptbücherei als Sozialer Raum*

In dieser Untersuchung wurde der Fokus nicht auf die territoriale Dimension des Raumes Hauptbücherei am Gürtel, sondern auf die sich dort aufhaltenden AkteurInnen gelegt, auf ihre Motivationen, ihre bevorzugten Räume und ihre Beziehungen untereinander.

Jeder Raum wird durch seine handelnden Personen geprägt und konstituiert, Raum bildet sich zum einen durch deren allgemeine Wahrnehmung des Raumes und deren raumbezogene Verhaltensweisen sowie durch die alltägliche Praxis und das körperliche Erleben des Raumes, zum anderen durch eine komplexe Symbolkraft (vgl. Lefebvre 1991 in Löw/Sturm 2005).

In dieser Untersuchung hat sich gezeigt, dass der Sozialraum Bücherei am Gürtel primär in der allgemeinen Wahrnehmung einen Lern- und Informationsort

darstellt. Dies wird sowohl von den befragten ExpertInnen als auch den BesucherInnen als vorgesehene Funktion verstanden, was sich auch in der vorrangigen tatsächlichen Nutzung zeigt.

Auch die dafür notwendigen Rahmenbedingungen stimmen in der Sichtweise der Befragten im Wesentlichen überein. In der Vorstellung eines Idealbildes des Lernortes Bücherei hat Ruhe die oberste Priorität. Die Atmosphäre des gemeinschaftlichen Alleinseins in der typischen Arbeitssituation der BibliotheksnutzerInnen wird von den Befragten sehr geschätzt.

Für deren Einhaltung sorgen zum einen die BesucherInnen, denen dieses Bild ebenfalls selbstverständlich ist, zum anderen MitarbeiterInnen, die dies durch individuellen und punktuellen Einsatz umsetzen. Sicherheitspersonal sorgt im Durchsetzen von geltenden Regeln ebenso für die Aufrechterhaltung dieser gewünschten Bibliotheksatmosphäre und als Vermittler für sensible Situationen dienen externe KooperationspartnerInnen. Interessant erscheint hier, dass es im Grunde nicht zu den ureigenen Aufgaben von Sicherheitskräften zählt, atmosphärische Stimmungen zu erzeugen jedoch auch hier einem Trend der Zeit gefolgt wird und Probleme von Ordnung und Sauberkeit tendenziell dem Bereich von Sicherheit zugeordnet werden (vgl. Simon 2001).

Auf der anderen Seite gibt es jedoch auch andere, weniger ruhige Lernsituationen und Nutzungsformen in der Bücherei. Studierende und SchülerInnen wollen in Gruppen diskutieren und sich austauschen, Kinder möchten spielend Bücher begreifen und manchmal ist Musik hören und Film zu schauen trotz der angebotenen Kopfhörer ebenfalls mit Geräuschen verbunden. Diesen lautereren Formen der Aneignung von Wissen und Unterhaltung wird versucht durch räumliche Trennungen und bauliche Maßnahmen Platz einzuräumen, was jedoch manchmal von einigen NutzerInnen und auch MitarbeiterInnen als nicht ausreichend und befriedigend betrachtet wird. Manche SchülerInnen etwa wünschen sich ein größeres Angebot von Lernplätzen, an denen Gespräche und Gruppenarbeit möglich sind.

Andere NutzerInnen des Informations-Raumes Bücherei, sind Menschen die zum Zeitungen und Zeitschriften lesen, die dafür vorgesehene Zone aufsuchen.

Hier spielt das fremdsprachliche Angebot, das oft auch der Muttersprache von MigrantInnen entspricht eine wichtige Rolle. Besonders hier zeigen sich die in der Alltagspraxis vorherrschenden unterschiedlichen Bilder der Bücherei deutlich. Diesen bequemen Zeitschriften- und Zeitungsbereich nutzen gerne marginalisierte Personen, die zum Teil verwahrlost aussehen, mehrere Taschen und Säcke mit sich tragen, unangenehm riechen und im Extremfall alkoholisiert sind. Das und der Umstand, dass diese Personen durch ihr Verhalten anderen BibliotheksbesucherInnen zu nahe treten, erzeugt immer wieder die schon oben beschriebenen Konflikte, die ein Einschreiten von Personal der Bücherei oder vor allem des Sicherheitsdienstes notwendig machen. Aus diesem Grund „tarnen“ manche Personen ihren erholsamen Aufenthalt in den Räumen der Bücherei als aktive Aneignungstätigkeit. Bemerkenswert erscheint in dem Zusammenhang der Störungen und mit dem Einschreiten des Personals, dass die Ruhe und Erholung der marginalisierten Personen nicht den gleichen Schutz erhält, wie die Aktivität der anderen BesucherInnen. Der Raum ist für gesellschaftliche Gruppen unterschiedlich relevant und wird unterschiedlich erfahren. In Folge kommt es zu den schon oben beschriebenen Auseinandersetzungen im Kampf um Anerkennung. Die Raumkonstitutionen werden meist über die Macht- und Herrschaftsverhältnisse ausgehandelt (vgl. Löw/Sturm 2005). Die ohnehin marginalisierte Gruppe hat in diesem Sozialraum schon einen kleinen Platz einnehmen können, wenn ihre Lebensführung jedoch den Regeln nicht entspricht, sind sie es die den Kampf um Anerkennung verlieren. Hier spiegelt sich die gleiche Situation wie in der gesamten Gesellschaft wider. Denn die größeren Gestaltungsmöglichkeiten haben die Personen mit den größeren Ressourcen, auch wenn die Bücherei Wien nach ihrem Leitbild bemüht ist, gesellschaftliche Ungleichheiten verringern zu wollen. Nichts im Sozialraum ist unbedeutend und neutral, jedes Detail, ob baulich, gesellschaftlich und atmosphärisch trägt zu der Wechselwirkung zwischen den AkteurInnen und dem Raum bei.

In der vorliegenden Arbeit zeigt sich auch, dass der Sozialraum Hauptbücherei am Gürtel auch einen Inselcharakter hat. Trotz der günstigen Verkehrsanbindung und Erreichbarkeit thront das Bücherschiff abgehoben über

dem Alltagstrubel der Großstadt. Seine BesucherInnen tauchen in eine Welt der Ruhe, Konzentration und Entspannung ein. Diese Funktion ist gerade auch bei der Gruppe der marginalisierten BesucherInnen eine wichtige und sicher mit ein Grund, warum sie diesen Ort bevorzugt und immer wieder aufsuchen. Hier können sie dem vorherrschenden Stress, der das Leben auf der Straße und in den zuständigen Einrichtungen bestimmt, entgehen. Sie mischen sich unter die klassischen BesucherInnen, insofern gelingt es der Bücherei, wenn auch so nicht bewusst, hier ein Instrument zur Integration darzustellen.

Voraussetzung, dass diese Integration stattfindet ist aber das Einhalten eines Verhaltenskodex, der als „sozial verträglich“ eingestuft werden kann. Wer diesen Kodex nicht beherrscht, aus welchen Gründen auch immer nicht einhalten kann, wird auch hier ausgeschlossen.

#### *5.4.2 Die Hauptbücherei als öffentlicher Raum*

Bei der grundsätzlichen Frage, ob die Hauptbücherei am Gürtel ein öffentlicher Raum ist, variieren Wahrnehmung und Bezeichnung der befragten AkteurInnen zwischen „öffentlich“ und „halböffentlich“. Offensichtlich fällt es nicht leicht, sich auf eine eindeutige Definition fest zu legen.

Der an die Hauptbücherei angrenzende Verkehrsknotenpunkt Urban Loritz Platz kann hingegen eindeutig als öffentlicher Raum bezeichnet werden, er dient vorwiegend dem Aufenthalt, der Fortbewegung und dem Passieren von großen Menschenmengen. Er ist ein Raum mit einer Vielfalt an Funktionen und wird durch seine Gestaltung und seine Nutzungsangebote geprägt.

Als öffentliches Gebäude ist die Hauptbücherei gleichermaßen öffentlicher Raum; auch wenn dieser idealtypisch als Raum mit der Möglichkeit zum Aufenthalt im Freien für alle Menschen verstanden wird (vgl. MA 18 2006). In Anlehnung an die Typologien der Eigentumsverhältnisse von öffentlichem Raum nach Marcuse (siehe Kap. 3.2.) stellt die Bücherei einen Raum in öffentlichem Eigentum, mit privater Funktion, mit öffentlicher Nutzung dar.

Die Bezeichnung „öffentliche Büchereien“ impliziert einen Raum, den jede Person aufsuchen und dessen Angebote nutzen kann. Tatsächlich ist wie in den meisten öffentlichen Bereichen die Nutzung der Räumlichkeiten kostenlos

und die Entlehnung von Medien kostengünstig, sozial gestaffelt möglich. Einige wenige Regeln wie die Öffnungszeiten und formelle Anweisungen für das Verhalten der NutzerInnen schränken die Nutzung ein.

Unter Berücksichtigung folgender Kriterien kann das Ausmaß an Öffentlichkeit dieses Raumes, bzw. der Barrieren am Zugang zur Verfügbarkeit festgestellt werden (vgl. Ulrich 2006, Marcuse 2003, siehe auch unter Kap.3.2.).

- Öffnungszeiten:

In der Hauptbücherei am Gürtel gelten folgende Öffnungszeiten:

Mo bis Fr: 11.00 bis 19.00 Uhr, Sa: 11.00 bis 17.00 Uhr

Diese Öffnungszeiten wurden von den befragten BesucherInnen vor allem von den SchülerInnen als einschränkend erlebt, da sie gerne am Samstag länger bleiben und auch am Sonntag kommen möchten. Auch MitarbeiterInnen stellten ein großes Interesse der BesucherInnen an ausgeweiteten Öffnungszeiten fest.

Begründet sind die eingeschränkten Öffnungszeiten durch finanzielle Notwendigkeiten, denn längere Öffnungszeiten bedeuten die Notwendigkeit von mehr Personal und somit auch höheren Kosten.

Ein Versuch diesem Dilemma zu begegnen stellt das Angebot der virtuellen Bücherei dar, welche 24 Stunden täglich zugänglich ist, wofür jedoch für die benutzende Person ein Internetzugang erforderlich ist.

- Prinzipielle Erreichbarkeit:

Die Bibliothek ist ohne Zweifel verkehrsgünstig gelegen und gut öffentlich und mit dem Fahrrad erreichbar. Für motorisierte BesucherInnen stehen kaum Parkmöglichkeiten zur Verfügung. Die direkten Zugangsmöglichkeiten über diverse Treppen, Lifte und Rolltreppen wurden von Befragten als verwirrend und mühsam erlebt. Besondere Bedenken gab es diesbezüglich für die Nutzung durch ältere Menschen. Ein barrierefreier Zugang ist zur und innerhalb der Bücherei am Gürtel prinzipiell möglich. Allerdings wurde im gesamten Beobachtungszeitraum kein einziges Mal ein/e RollstuhlfahrerIn wahrgenommen.

- Zentralisierung:

Die Hauptbücherei ist eine von 39 Zweigstellen der öffentlichen Büchereien der Stadt Wien. In der jüngeren Geschichte wurden aufsuchende Angebote wie die Bücherbusse und Krankenhausbibliotheken, wie auch einzelne Filialen geschlossen. Aufsuchende Angebote können Menschen in abgelegenen Wohngebieten bzw. in schwierigen Lebensumständen erreichen, diese Möglichkeiten wurden dadurch reduziert. Hier ist es möglich, dass durch die Schaffung der zentralen Hauptbücherei am Gürtel mit ihrem umfassenden Angebot tendenziell vorher bestehende Angebote an der Peripherie weniger genutzt und tendenziell als obsolet betrachtet werden. Das Schaffen einer „virtuellen Bücherei“ im Internet kann hier durchaus auch als eine Spielform der Zentralisierung mit entsprechenden Folgen betrachtet werden.

- Nutzungsvoraussetzungen (Lichtbildausweis, Gebühren, Meldezettel...)

Die formellen Nutzungsvoraussetzungen in der Hauptbücherei sind niederschwellig, man benötigt nur einen gültigen Lichtbildausweis um einen Entlehnausweis zu erhalten. Die regulären Jahreskartengebühren erscheinen erschwinglich, für InhaberInnen von Mobil-, Kultur- und Sozialpass gibt es neben den üblichen Personengruppen Ermäßigungen, für Kinder ist die Benutzung kostenlos. Zur Entlehnung von Video, DVD, Blu-ray Disc, CD-ROM, DVD-ROM, Konsolenspiel werden Gebühren verlangt. Prinzipiell sind Medien und der Zugang zum Internet auch vor Ort kostenlos nutzbar, für die DVD Nutzung benötigt es jedoch einen Entlehnausweis.

- Sprache

Die Hauptbücherei präsentiert sich als das „Sprachen-Zentrum“ der Büchereien Wien: Die größte Zweigstelle im System der Büchereien Wien verfügt über eine umfangreiche Auswahl an Medien in verschiedenen Sprachen und an Sprachlernmaterialien. Die Fremdsprachenbibliothek der Hauptbücherei verfügt über 15.000 fremdsprachige Medien für Erwachsene in 33 Fremdsprachen.

Die Informationen zur Interkulturellen Bücherei auf der Website werden in den nächsten Monaten auch in den Sprachen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch, Französisch, Russisch und Türkisch zur Verfügung stehen.

In der direkten Kommunikation mit fremdsprachigen BesucherInnen stehen jedoch nur externe ExpertInnen zur Verfügung, Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen existieren als individuelle Fähigkeiten.

- Gebrauchsmöglichkeiten (persönliche Beratung, Selbstbedienung,...)

Die Hauptbücherei bietet persönliche Entlehn- und Einschreibmöglichkeiten an den dafür vorgesehenen Pulten in der Eingangshalle an. Persönliche Beratung und Information stehen durch die Infotheken in den verschiedenen Colleges zur Verfügung. Personen mit Zugang zum Internet können per E-Mail mit den jeweiligen BereichsleiterInnen Kontakt aufnehmen. Die Adressen sind auf der Website der Büchereien Wien leicht ersichtlich. Von Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr steht zusätzlich der telefonische Auskunftsdienst zur Verfügung.

Zur Verbuchung der entlehnten Medien stehen sieben

Selbstbedienungsanlagen (RFID), welche über Funkerkennung arbeiten zur Verfügung. An zwei Kassenautomaten ist das Zahlen der Gebühren mittels Bankomatkarte oder Bargeld möglich. Diese Automatisierung wird von BesucherInnen als Erleichterung erlebt, stellt jedoch auch eine Barriere dar, die erst nach einer Eingewöhnungszeit verschwindet.

Anhand dieser Kriterien finden sich im Fall der Hauptbücherei recht wenige Barrieren zur Verfügbarkeit, was sicher auch daran liegt, dass bei dem erst vor kurzem geplanten Bau moderne und zeitgemäße Gedanken zum Bibliothekswesen eingeflossen sind. Weitere Punkte in Marcuses Überlegungen zum Ausmaß der Öffentlichkeit sind:

- Ästhetische Qualität

Die bauliche Gestaltung beeinflusst ebenfalls die Nutzung, soziale Exklusion kann mit ästhetischen Mitteln erfolgen (vgl. Marcuse 2003). Die Bücherei am Gürtel stellt ein preisgekröntes, viel beachtetes Bauwerk da, dessen Symbolkraft und Beitrag zur Architektur in zahlreichen Publikationen

beschrieben wurde. Welche Wirkung die ästhetische Ausstrahlung auf die NutzerInnen und deren Verhalten hat könnte in einer eigenen, weiterführenden Forschung untersucht werden.

Das auch öffentlich zugängliche Bibliothekscafé wird von befragten BesucherInnen als ansprechend jedoch zu teuer empfunden, hier besteht der Wunsch nach kostengünstigeren Konsumräumen.

Marcuse schreibt auch, dass ein Raum dann öffentlich ist, wenn der Zugang nicht sozial ausgrenzend ist. Denn das bedeutet die Zunahme sozialer Ungleichheit zu beenden, respektive sie zurückzuführen, zumal sich jede Form sozialer Ungleichheit auch im Raum niederschlägt (vgl. Marcuse 2003).

Die Hauptbücherei erfüllt in diesem Zusammenhang immer vielfältigere Funktionen. Besonders in Hinblick auf die aktuelle Transformation des öffentlichen Raumes, die geringen Angebote für die stärker werdenden wohnungslosen Personengruppen aus dem östlichen EU Raum, stellt sie besonders für diese benachteiligten Gruppen einen wichtigen Aufenthaltsort, vor allem bei kalter Witterung, einen Treffpunkt mit gleichsprachigen Menschen und einen Ort der Normalisierung und der Information dar. Die starke Nutzung ist ein wesentlicher Hinweis auf die Wichtigkeit dieser Räume, die nicht konfliktfreie Nutzung ein Anlass zur Auseinandersetzung mit diesem Raum und für die Suche nach einem angepassten Umgang.

#### *5.4.3 Die Hauptbücherei als Ort der Aneignung*

Die Bücherei betont ihre Funktion als Lernort, Ort der Bildung. Lernen passiert jedoch nicht nur an institutionalisierten Bildungsorten, die nur eine Form des Lernens und damit zu gewinnende Kompetenzen im Blick hat. Andere Formen des Lernens, informelle Formen spielen eine große Rolle (vgl. Böhnisch 2004). Das soziale Umfeld als Lernfeld gewinnt zunehmend an Bedeutung. Lernen vollzieht sich als individuelle Aneignung, d.h. als ein Zu –Eigen-Machen. Lernprozesse vollziehen sich fast immer in einem unmittelbaren sozialen Kontext. Aneignung muss nicht als Gegenbegriff zur formellen Bildung als informelle Bildung verstanden werden, sondern als eigene Dimension (vgl. Deinet/Reutlinger 2005). Die öffentlichen Büchereien, die sich als

Bildungseinrichtungen verstehen und diesbezüglich auch zahlreiche Angebote machen haben hier die Chance, einen anderen Zugang zur Bildung zu ermöglichen und damit Personengruppen zu erreichen, die bisher nicht erreicht wurden.

Es konnten diverse Aneignungsmöglichkeiten (vgl. Deinet/Reutlinger 2005, Krisch 2009) und damit persönliche Entwicklungsmöglichkeiten der in der Hauptbücherei anzutreffenden NutzerInnen im Zuge der vorliegenden Forschung wahrgenommen werden:

Wesentlich beitragen kann die Bücherei zur Erweiterung medialer Kompetenz und zur eigentätigen Nutzung neuer Medien zur Erschließung virtueller Räume. Sowohl Kinder und Jugendliche als auch Erwachsene aus soziökonomisch schwachen Haushalten nutzen hier den leichten Zugang zu Internet und anderen Technologien sowie das Angebot von Computerkursen.

Zur Erweiterung des Handlungsraumes, durch neue Möglichkeiten, die in neuen Räumen liegen trägt die verkehrsgünstige und zentrale Lage der Bücherei bei. Menschen die auf Grund fehlender Mobilität (durch Mangel an ökonomischem und sozialem Kapital) einen eingeschränkten Handlungs-, und Bewegungsraum haben, ist die Mobilität das Medium für die Aneignung des Raumes.

Das Lesen von Zeitungen in der eigenen Muttersprache, die Nutzung des Internets, Musik aus aller Welt hören, und die Möglichkeit Videofilme zu schauen erweitert den Raum für Menschen, deren territorialer Raum sehr klein ist. Aneignung passiert durch die Möglichkeit vorgegebene persönliche Situationen und Arrangements zu verändern, im Falle der marginalisierten Personen stellt die Anwesenheit in den Räumlichkeiten der Bücherei trotz vieler Einschränkungen ein Abweichen von ihrem Alltag auf der Straße und damit eine Erweiterung ihres Horizonts dar.

Der konsumfreie Zugang bietet Menschen die Möglichkeit, sich ihnen fremde Orte anzueignen und persönliche Entwicklungen durchzumachen. Anhand des Beispiels zweier befragter Personen war dies gut zu beobachten.

Der Pensionist und der früher wohnungslose Migrant (jetzt auch Pensionist) besuchten in jungen Jahren, als sie noch arbeiteten, keine Bücherei. Jetzt nutzt einer der beiden die dortigen Ressourcen sogar, um aus eigenem Antrieb seine Englischkenntnisse zu verbessern.

Die Bücherei wurde aber auch als ein stark vorstrukturierter und normierter Raum wahrgenommen, der eben diese eigentätige Aneignung schwierig macht. Wie bereits beschrieben herrschen starke Erwartungen an das richtige Verhalten in einer Bücherei vor, die allerdings von den meisten BesucherInnen auch erfüllt wurden.

Die Hauptbücherei, die sich auch als Ort der Begegnung sieht, ist mit der Schwierigkeit konfrontiert unterschiedlichen sozialen Gruppen (ethnisch-kulturell, Geschlecht, Alter, Randgruppe, etc.) einen gemeinsamen Ort des sozialen Austausches zu bieten (vgl. Leitbild).

Diese „sozialen Polarisierungen“ führen zu ungleichen Nutzungs- und Aneignungsmöglichkeiten und damit zu eingeschränkter Macht über die Gestaltung des Raumes (vgl. Kessl/Reutlinger 2007).

In diesem Zusammenhang konnten einige konflikthafte Aspekte der Aneignung beobachtet werden.

Burschen, welche die Möglichkeit zur Selbstinszenierung auf der Freitreppe durch auffälliges Verhalten nutzten, wurden durch die normierende Kraft des Sicherheitsdienstes in ihrem Tun schnell gebremst. „(...) die verwechseln die Bücherei oft mit einem Park.“ (Interview 2) Die gewünschte Ordnung ist schnell wiederhergestellt. Ob aus diesem Grund bestimmte Gruppierungen am Ort gar nicht wahrgenommen wurden, konnte hier nicht überprüft werden. Männliche Jugendgruppen, wie man sie häufig in Parks oder im öffentlichen Raum antrifft, konnten z.B. während des Beobachtungszeitraumes kaum wahrgenommen werden.

Eine Ausprägung eines beispielhaften Aneignungsversuches entwickelte sich ebenfalls schnell zu einem Konflikt. Ein Besucher beschwerte sich vehement beim Personal, weil er in der Toilettenanlage mit einem Mann zusammentraf, der diese als Dusche ge- (miß-)brauchte und im Zuge dessen den ganzen

Raum überschwemmte. Letztendlich kann dies auch als Versuch, sich den Regeln anzupassen und niemanden mit seinem Geruch zu belästigen, gewertet werden.

#### *5.4.4 Die Hauptbücherei und sozial-integrative Bibliotheksarbeit*

Die Bibliotheken Österreichs nennen in ihrem Leitbild den Wunsch, ihre sozial-integrative Funktion als Begegnungs- und Kommunikationsstätten zu bewahren. Beim sozial-integrativen Ansatz der öffentlichen Büchereien liegt der Schwerpunkt vor allem darauf Integration zu ermöglichen. Als Integration wird hier verstanden sozial benachteiligten Bevölkerungsgruppen den Zugang zu Bildung zu erleichtern. Eine große Zielgruppe stellen Menschen mit Migrationshintergrund und Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft dar, da sie zu den sozial und ökonomisch am stärksten benachteiligten Gruppen gehören (vgl. ÖBV Studie 2009). Kinder und Erwachsene sollen durch Fördermaßnahmen zur Entwicklung der Sprachkompetenzen unterstützt werden. Umgesetzt wird dieses Anliegen durch umfangreiche interkulturelle und diversitätsbezogene Angebote. Innerhalb des Zweigstellensystems stellt die Hauptbücherei das Sprachen-Zentrum der Büchereien Wiens dar und bietet 15.000 fremdsprachige Medien für Erwachsene in 33 Fremdsprachen und 5.700 fremdsprachige Kinderbücher in ca. 15 Sprachen, an. Ergänzend zum speziellen Medienangebot werden zahlreiche interkulturelle Diskussionen, Lesungen, Filmvorführungen, Vorträgen und Sprachlernkurse veranstaltet. Diese sollen die Begegnung diverser Kulturen ermöglichen.

Ein traditioneller Zugang der sozialen Bibliotheksarbeit wird durch spezielle Informationsdienste für Menschen in defizitären Lebensumständen verwirklicht. Die Ressourcen der Hauptbücherei werden z.B. für einen regelmäßigen SeniorInnenreffpunkt und für Hausbesuche zur Verfügung gestellt.

Im Verständnis der VertreterInnen der Hauptbücherei wird versucht soziale Bibliotheksarbeit deutlich und klar von sozialer Arbeit zu trennen. Der Fokus liegt auf der Ermöglichung von bibliothekarischen Angeboten für sozial benachteiligte Bevölkerungsgruppen gesehen. Als Kernkompetenzen der MitarbeiterInnen ist bibliothekarisches Know-how erwünscht, soziale

Kompetenzen werden zwar zur Bewältigung im Umgang mit schwierigen Personengruppen als wichtig, aber trotzdem als individuell vorhandene Ressource erachtet.

Einen willkommenen Teil der sozialen Bibliotheksarbeit stellen soziale Projekte durchgeführt durch externe Einrichtungen in der Hauptbücherei dar. Auch die Zusammenarbeit mit SAM, dem mobilen Angebot des Vereins Wiener Sozialprojekte wird im weitesten Sinne als Angebot sozialer Bibliotheksarbeit verstanden.

## 6 Resümee

Der Sozialraum Hauptbücherei am Gürtel zeigt sich vor allem geprägt von einer Institution, die es schafft aus einer Tradition der Volksbildung heraus, den Schritt ins digitale Informationszeitalter zu bewältigen und so einen Beitrag zur Verminderung von gesellschaftlicher Ungleichheit zu leisten:

Es gelingt, nicht zuletzt durch Kooperationen mit NetzwerkpartnerInnen, Institutionen der Flüchtlingsbetreuung und der Bildungsberatung, dem Arbeitsmarktservice, Schulen und Kinderbetreuungseinrichtungen, eine große Vielfalt von Personen jeder Herkunft, jeden Alters unabhängig von ihrem sozioökonomischen Status zu erreichen und über ein verwertbares Angebot in den Raum zu holen.

Allerdings zeigte sich in der vorliegenden Betrachtung, dass sich in diesem Sozialraum gesamtgesellschaftliche Tendenzen, durch welche bestimmte Personen und Personengruppen an den Rand gedrängt und tendenziell ausgeschlossen werden, auch hier wiederfinden und eine Herausforderung sowohl an räumliche Gegebenheiten wie auch an handelnde Personen darstellen. In mancherlei Hinsicht stößt die Bücherei hier an Grenzen, die ein Innehalten und eine Neuorientierung notwendig machen könnten.

Diese Sozialraumanalyse versteht sich als ein Beitrag zu einem Diskurs, der es der Bücherei am Gürtel ermöglichen kann, auch in Zukunft ihrem ambitionierten Leitbild, ein sozial-integrativer Raum zu sein, zu folgen.

Wesentliche Ergebnisse der Analyse des Sozialraumes Bücherei am Gürtel:

- Nicht nur der Zugang zu Bildung und Medien stellen einen wesentlichen Beitrag zur Integration von Personen dar, sondern auch die Nutzung sozialräumlicher Qualitäten, die Teilhabe am sozialen Geschehen und räumlichen Ressourcen bewirken eine Verringerung der Ungleichheit.
- Die Annahme, dass besonders marginalisierte Personen, sich einen Sozialraum auf die gleiche Weise aneignen können und sollen wie die

Mehrheit der Bevölkerung, sorgt für Konflikte und führt tendenziell zum Ausschluss von auffälligen Minderheiten.

- Aneignung ist als ein individueller Entwicklungsprozess zu verstehen, der bloße Zugang zu einem Bildungsangebot, ohne dieser Individualität Raum zu geben, erzeugt noch keine positive Veränderung der Förderung von Chancengleichheit.
- Marginalisierte Personen, die aufgrund ihrer belastenden und belasteten Lebenssituation bestimmte Verhaltensmuster aufweisen, die Ihnen einen konfliktfreien Aufenthalt in einem vielfältig genützten Sozialraum erschweren, benötigen Unterstützung, um ein Aneignungsverfahren zu entwickeln, das einen individuellen Nutzen bringt.
- Bestehende soziale Angebote zur Unterstützung von marginalisierten Personen werden in erster Linie eingesetzt, um die Bücherei im Konfliktmanagement zu entlasten und KlientInnen in ihrer Lebensbewältigung zu unterstützen. Individuelle Aneignungsstrategien, um die Bücherei als Ressource zur persönlichen Entwicklung zu nützen, werden nicht als Kernaufgabe gesehen.
- Idealbilder und Nutzungsansprüche, die weit auseinanderliegen oder sich sogar widersprechen erzeugen sozialräumliche Spannungen, deren Bewältigung die formal verantwortlichen Personen, im vorliegenden Fall des Bibliothekspersonal und auch die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes, unter Zugzwang setzen. Diese Situation führt unweigerlich zu Dilemmata, die mit einem bestimmten beruflichen Selbstverständnis nicht aufzulösen sind. Auch wird dadurch eine besondere Anforderung an Fähigkeiten deutlich, die nicht im klassischen Berufsbild oder der Berufsausbildung verankert sind.
- Der bewusste Umgang mit persönlicher Nähe und Distanz ermöglicht die Herstellung einer angenehmen, zur Aneignung günstigen Atmosphäre und stellt einen wesentlichen Beitrag zum Konfliktmanagement dar.

Nicht erfasst werden konnten die Bedürfnisse und Ansprüche der NutzerInnen in ihrer Gesamtheit, dies kann jedoch der Inhalt einer weiteren Forschungsarbeit sein, wobei hier basierend auf den Ergebnissen dieser Sozialraumanalyse ein besonderes Augenmerk auf den vor Ort-NutzerInnen, den individuellen Aneignungsstrategien und dem Nutzen des Filialnetzes und der aufsuchenden Angebote gelegt werden kann.

Die vorliegende Arbeit diene vorwiegend als erster Analyseschritt eines Sozialraumes, Konsequenzen an die Praxis der Sozialen Arbeit werden deshalb hier als am Beginn stehende Überlegungen formuliert. Vorerst ergeben sich mögliche Handlungsfelder vor allem im Bereich der sozialen Bibliotheksarbeit und im Bereich der MitarbeiterInnenschulung.

Soziale Arbeit als unterstützende Kraft zur Aneignung und damit zur persönlichen Entwicklungsmöglichkeit spielt in diesem Sozialraum auf lokaler Ebene aktuell eine untergeordnete Rolle.

SAM, als mobiles soziales Angebot an alle Ratsuchenden vor Ort sieht hier seine Aufgabe vorwiegend im Konfliktmanagement, bei der Unterstützung auffällender Personen sich im bestehenden Regelsystem zurecht zu finden und in der Vermittlung zu vorhandenen sozialen Einrichtungen.

Der sozial-integrative Auftrag der Büchereien Wien wird durch einen leichten Zugang zu unterschiedlichen Medien, in vielen Bereichen vor allem durch Kooperation mit NetzwerkpartnerInnen, aber immer durch spezifische, bibliothekarische Angebote gesichert.

Hier erscheint es wichtig abzuklären, inwieweit es institutionell gelingen kann, auch marginalisierten, insbesondere wohnungslosen Personen, ein Unterstützungsangebot zu machen, das sie näher an das Bildungs- und Lernangebot der Büchereien Wien bringt. Vorstellbar sind hier eine Zusammenarbeit mit bestehenden Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe und die Entwicklung eines aufsuchenden Bibliotheksangebotes der Bücherei Wien für die spezifische Zielgruppe, ebenso könnten Überlegungen bezüglich eines permanenten Angebot der Sozialen Arbeit in der Bücherei am Gürtel vor Ort, angestellt werden.

In diesem Fall wäre anzustreben, dass BibliothekarInnen und SozialarbeiterInnen in einem interdisziplinären Prozess gemeinsam nachhaltige Lösungen erarbeiten.

Eine weitere Konsequenz an die Praxis der Sozialen Arbeit erscheint im Bereich der Schulung der MitarbeiterInnen der Büchereien Wien gegeben zu sein. Mögliche Inhalte dieser Schulung wären ein Heben eines fundierten Verständnisses für die Lebenswelten marginalisierter Personen, umfangreiches Training im Bereich Konfliktmanagement und dem beruflichen Einsatz von Techniken persönlicher Nähe und Distanz.

Zudem erscheint eine institutionalisierte Möglichkeit zur gezielten Selbstreflexion und Reflexion im Team sinnvoll.

Eine interdisziplinärer Ansatz, basierend auf der Expertise und dem eigenständigen Charakter der verschiedenen Berufsgruppen, der eine Synergie zwischen der Sozialarbeit und dem Bibliothekswesen dazu nützt Randgruppen, entgegen der gesamtgesellschaftlichen Entwicklung, weiter in die Mitte zu holen kann im Wesentlichen nur von diesem Interesse getragen werden. Er darf nicht als bloßer Beitrag zur Verbesserung der allgemeinen Ordnung im Sozialraum Bücherei gesehen werden. Wesentlich erscheint hier die Optimierung der Teilhabe am gesamten Angebot des Sozialraums, indem marginalisierten Personen verwertbare Ressourcen geöffnet werden, die eine individuelle Aneignung erleichtern.

## 7 Literaturverzeichnis

Alisch Monika, (2002) Soziale Stadtentwicklung. Widersprüche, Kausalitäten und Lösungen. Opladen: Leske + Budrich.

Asadi Shams et al., (1998) Migration und öffentlicher Raum in Bewegung...Stadtplanung Wien: Werkstattberichte Nr.22

Atteslander Peter, (2008) Methoden der empirischen Sozialforschung. Berlin: Erich Schmidt Verlag GmbH & Co.

Baumann Zygmunt, (2005) Verworfenes Leben. Die Ausgegrenzten der Moderne. Hamburg: Hamburger Edition

Bobens Claudia, (2006) „Das ExpertInneninterview“ in: Flaker Vito, Schmid Tom (Hg.) Von der Idee zur Forschungsarbeit. Wien Köln Weimar: Böhlau Verlag Ges. m. b. H. & Co.KG

Böhnisch Lothar, (2004) Sozialpädagogik der Lebensalter. Eine Einführung. Weinheim und München: Juventa Verlag

Bourdieu Pierre, (1982) Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag

Büchereiverband Österreichs. Internetauftritt. URL: <http://www.bvoe.at/>, Zugriff Mai 2011

Büchereiverband Österreichs. Das Leitbild der öffentlichen Bibliotheken Österreichs. Die Bibliothek der Zukunft. (o.J.) URL: [http://www.bvoe.at/mediafiles/3/Leitbild\\_Download.pdf](http://www.bvoe.at/mediafiles/3/Leitbild_Download.pdf), Zugriff am 05.05.2011

BVÖ Studie (2009) Projekt zur Förderung sozial-integrativer Bibliotheksarbeit, in URL: [http://www.bvoe.at/mediafiles/22/Doku-Studiekern\\_XberarbeitungenBMUKKI.pdf](http://www.bvoe.at/mediafiles/22/Doku-Studiekern_XberarbeitungenBMUKKI.pdf), Zugriff am 18.05.2011

Deinet Ulrich, Reutlinger Christian, (2005) Aneignung. 295-312 in Kessl Fabian, Reutlinger Christian, Maurer Susanne, Frey Oliver, (Hg.) Handbuch Sozialraum. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH

Diebäcker Marc (2008) Sozialraum und Governance. 233-235 in Bakic Josef, Diebäcker Marc, Hammer Elisabeth (Hg.) Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Wien: Löcker

Doreen Lutze, (2007), „Wann ist Bibliotheksarbeit sozial? Versuch einer Neubestimmung“, LIBREAS – Library Ideas 1+2/2007 1-3

Eiblmayr Judith, (o.J.), „Zwischen Kontemplation & Integration“, wien\_live buechereien wien. Die Hauptbücherei am Gürtel, 24-25

Elbeshausen Hans, (2007) „Soziale Bibliotheksarbeit: soziale Inklusion und soziale Anerkennung“, LIBREAS – Library Ideas 1+2/2007 in URL: [http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas\\_neu/ausgabe8/005elb.htm](http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas_neu/ausgabe8/005elb.htm), Zugriff April 2011

Flick Uwe, (2009) Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Hamburg: Rowohlt Verlag GmbH

Froschauer Ulrike, Lueger Manfred, (2003) Das qualitative Interview. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG

Gahleitner Silke, (2005) Einführung in das Methodenspektrum sozialwissenschaftlicher Forschung. Uckerland: Schibri-Verlag

Gruber Heimo, (o.J.) Kurze Geschichte des Wiener öffentlichen Bibliothekswesens. URL:

<http://www.buechereien.wien.at/de/ueberuns/geschichte>, Zugriff vom März 2011

Harder Elise (2009) Die Hauptbücherei Wien - ein Haus voller Innovationen. Magisterarbeit, Humboldt Universität Berlin

Kaden Ben, Schulz Manuela (2007) „Die Jubelhochstiege – Ernst Mayrs Hauptbücherei in Wien und ihre stadträumliche Wirkung“ LIBREAS –Library Ideas1+2/2007 7-10 URL: [http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas\\_neu/ausgabe8/002kadschu.htm](http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas_neu/ausgabe8/002kadschu.htm), Zugriff im März 2011

Kessl Fabian, Reutlinger Christian (2007) Sozialraum. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH

Kessl Fabian, Reutlinger Christian, Maurer Susanne, Frey Oliver, (Hg.) (2005) Handbuch Sozialraum. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH

Krisch Richard, (2009) Sozialräumliche Methodik der Jugendarbeit. Aktivierende Zugänge und praxisleitende Verfahren. Weinheim und München: Juventa Verlag

Lamnek Siegfried, (2005) Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Weinheim, Basel: Beltz Verlag

Leitner Gerald, Pascher Franz, (1998) Öffentliche Büchereien in Österreich. Adressen – Daten – Analysen. BVÖ –Materialien, Bd.5, Wien: Büchereiverband Österreichs

Löw Martina, Sturm Gabriele (2005) Raumsoziologie. 36-38 in Kessl Fabian, Reutlinger Christian, Maurer Susanne, Frey Oliver, (Hg.) Handbuch Sozialraum. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH

Löw Martina (2001) Raumsoziologie. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag

Magistrat der Stadt Wien, MA 13 - Büchereien Wien. (o.J.) Internetauftritt der Büchereien Wien

- Bildung und außerschulische Jugendarbeit. URL: <http://www.wien.gv.at/freizeit/bildungjugend/bildung/buechereien/index.html>, Zugriff im März 2011
- Büchereien Wien.URL: <http://www.wien.gv.at/freizeit/bildungjugend/bildung/index.html>, Zugriff im März 2011
- DoDonts. URL: <http://www.buechereien.wien.at/de/benutzung/dodonts> Zugriff am 07.05.2011
- Geschichte. Kurze Geschichte des Wiener öffentlichen Bibliothekswesens. URL: <http://www.buechereien.wien.at/de/ueberuns/geschichte>, Zugriff im Mai 2011

- Hausordnung. URL:  
[http://www.buechereien.wien.at/media/file/501\\_Hausordnung\\_3\\_12\\_2010.pdf](http://www.buechereien.wien.at/media/file/501_Hausordnung_3_12_2010.pdf), download im Mai 2011
- Leitbild der Büchereien Wien. URL:  
<http://www.buechereien.wien.at/de/ueberuns/leitbild>, Zugriff im Mai 2011
- Medienangebot. URL:  
<http://www.buechereien.wien.at/de/ueberuns/medienangebot>, Zugriff im April 2011
- Unsere Angebote. URL:  
<http://www.buechereien.wien.at/de/standorteoeffnungszeiten/hauptbuecherei>, Zugriff am 05.05.2011

MA 18, Stadtentwicklung und Stadtplanung, (2006) Integration im öffentlichen Raum. Wien: Werkstattberichte Nr.82

MA 18, Stadtentwicklung und Stadtplanung, (2011) Meidlinger Hauptstraße, Sozialraumanalyse, Geschäftsstraßenstudie, Realisierungswettbewerb. Wien: Werkstattberichte Nr. 110

Marcuse Peter, (2003) Public Space in the Time of Shrinkage. Vol.8, No.1, New York. URL: <http://www.tu-cottbus.de/theoriederarchitektur/wolke/eng/Subjects/031/Marcuse/marcuse.htm>, Zugriff im Mai 2011

Mayr Ernst (2004) „Die Hauptbücherei Wien. Das Schiff in der Brandung“ Büchereiperspektiven 01/04. URL:  
[http://www.bvoe.at/konferenz03/vortraege/artikel\\_konferenz\\_bibliotheksbau/ernst\\_mayr.pdf](http://www.bvoe.at/konferenz03/vortraege/artikel_konferenz_bibliotheksbau/ernst_mayr.pdf) , Zugriff im März 2011

Mayring Philipp, (2008) Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Pfoser Alfred, (1994) Die Wiener Städtischen Büchereien. Zur Bibliothekskultur in Österreich. Wien: WUV-Universitätsverlag

Riege Marlo, Schubert Herbert, (2005) Zur Analyse sozialer Räume. 8-46 in Riege Marlo, Schubert Herbert, (Hg) Sozialraumanalyse. Grundlagen-Methoden-Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH

Referat Statistik und Analyse (Magistratsabteilung 5). URL: <http://www.wien.gv.at/statistik/pdf/bezirksportraits10-1-7.pdf>, download am 13.05.2011; <http://www.wien.gv.at/statistik/pdf/bezirksportraits10-8-15.pdf>, download am 13.05.2011

Schnell Rainer, Hill Paul B., Esser Elke, (2005) Methoden der empirischen Sozialforschung. München und Wien: R.Oldenbourg Verlag

Simmel Georg, (1992) Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. Band 11, Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag

Simon Titus, (2001) Wem gehört der öffentliche Raum? Zum Umgang mit Armen und Randgruppen in Deutschlands Städten. Opladen: Leske + Budrich

Sommeregger Jana, (2010) „Soziale Bibliotheksarbeit. Die gesellschaftlichen Dimensionen der Bibliotheken.“, Büchereiperspektiven 1/10, 2-3

Ulrich P.S., (2006) Die Bibliothek als öffentlicher Ort und öffentlicher Raum. Berlin: BibSpider

Verein Wiener Sozialprojekte, (2008) „Derf i des?“ Broschüre, Wien. URL: [http://www.vws.or.at/images/stories/Broschuere\\_Derf%20i%20des.pdf](http://www.vws.or.at/images/stories/Broschuere_Derf%20i%20des.pdf) , download am 15.05.2011

WIEN\_LIVE (2003) Wien\_live. Büchereien Wien. Die Hauptbücherei am Gürtel. S. 63

Wehrheim Jan, (2009) Der Fremde und die Ordnung der Räume. Opladen + Farmington Hills, MI: Barbara Budrich

Wohlschlager Beate, (2006) Die Bedeutung der Informationsfunktion der Öffentlichen Bibliothek in Österreich am Beispiel der Hauptbücherei Wien – eine quantitative Studie, Diplomarbeit, Universität Wien

**Weiterführende Literatur:**

Bourdieu Pierre, (2000) Sozialer Raum und `Klassen´, Frankfurt am Main:  
Suhrkamp Verlag

Roessler Marianne, Gaiswinkler Wolfgang, (2006) Grounded Theory.  
Gegenstandsnahe Theoriebildung 145-165 in Flaker Vito/Schmid Tom (Hg.)  
Von der Idee zur Forschungsarbeit. Wien: Böhlau Verlag Ges.m.b.H.&Co.Kg



Folgende transkribierte Interview-Auszüge stammen aus einigen mit BesucherInnen geführten Gesprächen und dienen zur ergänzenden Erläuterung der vorliegenden Arbeit.

***Interview 5 + 6 (zwei 15 jährige AHS-Schülerinnen)***

*I: Mich würde interessieren, was gefällt Euch denn so an dem Ort hier?*

A: Also...soll ich beginnen? In der Bücherei ist es sehr leise, ruhig, man kann sich sehr gut konzentrieren, und wenn man Schularbeiten hat oder etwas zum Vorbereiten, dann kommt man hierher, es ist ur ruhig hier, man kann sehr gut lernen, zuhause kann man nicht so gut lernen, wenn man einen Lärm hat, aber in der Bücherei ist es sehr bequem, man kann alles konzentrieren, es fällt einem immer was ein, es ist sehr gut, ich bin in Wien geboren, ich komme öfters fürs Lernen in die Bücherei mit meiner Schwester, ja...es hilft sehr gut;

*I: Wie oft kommst du hierher?*

A: Dreimal pro Woche oder auch öfters, wenn ich Mittagspause habe, dann komme ich mit meinen Freundinnen her...also...ich mag die Bücherei;

*I: Seit wann kennst du die Bücherei?*

A: Ich wohne im 20, da gibt es auch eine Bücherei, aber dann hat eine Freundin gesagt, es gibt eine große Hauptbücherei, da kann man alle Bücher finden...so und so, dann bin ich mit ihr hergekommen, überall gibt es Bücher und so, ich kann sehr gut finden, dann habe ich mir Bücher ausborgt und zur Zeit komme ich immer öfters;

*I: Und die neue Bücherei kennst du seit es sie gibt? Seit 2003? Kennst du die von Anfang an?*

A: Nein, ich wusste gar nicht, dass es eine so große Hauptbücherei gibt, dann hat sie gesagt, es gibt so was und dann bin ich hergekommen, es gibt hier alles, man kann alles sehr gut finden und wenn man zum Beispiel etwas nicht weiß, dann gibt es Internet, Kopieren und Drucken kann man auch, das ist sehr gut für die Schule;

*I: Und in welchen Bereichen sitzt du dann?*

A: Hier, das ist mein Platz;

*I: Der Trabant hier, ok – kommst du mit Freunden, kennst Du andere?*

A: Ab und zu mit meiner Schwester, wenn ich in der Schule Mittagspause habe, dann komme ich mit meinen Freundinnen und einmal bin ich mit Mutter gekommen und nachdem ich Ezra kennengelernt habe, bin ich mit ihr hergekommen, aber wir sind vor 2, 3 Wochen haben wir uns kennenlernen, also man kann in der Bücherei auch Freunde kennenlernen (lachen); es ist wirklich etwas Schönes;

*I: Und wie lange bist du hier?*

A: Zwei Stunden, drei Stunden oder auch mehr, das kommt darauf an;

*I: Und kommst du her und nimmst die Hausaufgaben mit?*

A: Ja, ich nehme meine Bücher und Hefte mit und auch meine Karte, falls ich was ausborgen oder was hergeben will...und aber...was ich Übung für die Schularbeit habe, das nehme ich immer mit, man kann hier sehr gut lernen ohne Lärm, man hat Ruhe...

*I: Und hast du auch einen Ausweis, borgst du dir auch Sachen aus?*

A: Ja, mache ich, ja...ich sage meinem Vater ich gehe in die Bücherei und dann gibt er mir seine Karte auch, dann borge ich was für ihn auch aus; meine Familie mag Bücher lesen...

*I: D.h. du borgst auch Sachen für deinen Vater aus?*

A: Ja, genau; für meinen Vater, manchmal für meine Schwester, wir lesen alle...

*I: Es gibt hier auch Internetplätze, nutzt du die auch?*

A: Nein, meine Freundin hat gesagt, man kann Internet benutzen, aber ...ich habe es noch nicht benutzt...ich weiß nicht wie es geht.

*I: In welche Klasse gehst du?*

A: 5. Realgymnasium;

*I: D.h. du bist so 15 Jahre alt?*

A: Ja, 16 bald...

*I: Die neuen Möglichkeiten für dich sind, dass du Leute kennenlernst, dass du Ruhe hast...*

A: Ja, es gibt alle Bücher und dass ich alle Bücher finde, ich habe bei mir wo ich wohne auch eine Bücherei, aber das ist sehr klein und ich kann alle Bücher nicht finden; was ich für die Schule brauche oder überhaupt; ich gebe hier einfach den Namen ein und kann dann sehr leicht hier Bücher finden;

*I: Aber schaust du Bücher für die Schule oder auch zum Spaß, was Du lesen möchtest?*

A: Ich schaue einmal, was ich für die Schule brauche und wenn ich Zeit habe, dann schaue ich auch wegen anderen Büchern; die lese ich am Samstag oder Sonntag, Krimis und so...

*I: Kommst du zu jeder Jahreszeit hierher oder ist das Jahreszeitenabhängig?*

A: Es ist unabhängig, es gibt keine genaue Zeit, ich komme, wenn ich Zeit habe, dann sage ich zur Mama, ich gehe in die Bücherei...

*I: Also auch im Sommer?*

A: Ja, Sommer, Winter, jederzeit...

*I: Was gefällt dir nicht?*

A: Schwere Frage, mir gefällt alles, aber zum Beispiel...es gefällt mir alles, wirklich;

*I: Hast du auch Kontakt mit den Bibliothekarinnen?*

A: Also sie helfen mir sehr, aber so zu...sie sind nicht so, sie fragen nicht, was ich so mache, also wenn ich etwas brauche, sage ich es Ihnen, dann helfen sie mir gerne und ja...dann Wiedersehen und ich gehe;

*I: Fehlt Dir etwas, wo du sagst, das würdest du noch brauchen?*

A: Nein, alles ist wirklich perfekt hier...es gibt überall Plätze, man kann sich hinsetzen...

*I: Hast du hier auch schon Ärger und Konflikte erlebt oder beobachtet?*

A: Nein, alle Leute, die ich hier kennen sagen, das ist gut hier in der Bücherei Bücher zu lesen und so...alle sagen das ist positiv, ich habe von keinem gehört das und das hat mir nicht gefallen oder irgendwie negativ;

*I: Auch nicht in anderen Bereichen?*

A: Nein, alle sind zufrieden mit der Bücherei;

*I: Kommen eher Mädchen oder eher Burschen hierher?*

A: Zumindest ich schätze eher Mädchen, ich habe schon auch viele Jungs gesehen, die hier her gekommen sind, aber eher Mädchen; oder so...

*I: Und der Trabant hier, von wem wird der genutzt?*

A: Ich weiß es nicht...

*I: Wer sitzt hier noch? Jetzt niemand, aber sonst?*

A: Vorher war es ein Mädchen, eher die Schülerinnen;

B: Eine Frau und einen Mann habe ich gesehen;

*I: Aber da achtest du nicht so drauf?*

A: Nein;

*I: D.h. du kommst auch alleine?*

A: Ich frage manchmal meine Freundin oder meine Schwester, „hast du Zeit“...aber wenn sie nein sagen, komme ich alleine, auch alleine macht es Spaß, in den Büchern zu lesen;

*I: Kommst du auch samstags?*

A: Samstag komm ich schon...

*I: Sonntag ist zu?*

A: Ja;

*I: Aber das stört dich nicht?*

A: Nein;

B: Mich stört es schon;

*I: Hättest du gerne, dass Sonntag offen ist?*

B: Ja, wirklich! Wenn ich traurig bin, komme ich her, dann höre ich Musik hier...und wenn ich Probleme habe, dann ist das der einzige Platz, wo man gut sitzen kann...oder wo man die Ruhe finden kann, also wenn ich traurig bin, dann komme ich hierher; wirklich...

*I: Aha.*

B: Ich weiß nicht, ich mag es einfach, ich komme hierher, vielleicht ist es die Ruhe, ich mag die Bücherei;

*I: Und woher kennst du die Bücherei?*

B: Von einer Freundin; sie hat mir gesagt, man kann hier alles ausborgen, es gibt viele Bücher, die ich nicht kaufen kann, die kann ich eben ausborgen, zum Beispiel das Wörterbuch auf Arabisch...

*I: D.h. arabisch ist deine Muttersprache?*

B: Ja, ich bin seit einem Jahr in Österreich und drei Monate;

*I: Und du sprichst schon so gut deutsch?*

B: Ja, ich habe es sehr schnell gelernt, weil ich die Sprache gemocht habe; und ich habe die Bücherei immer gemocht und es gibt viele Bücher, die ich ausborgen will, über die Liebe das mag ich wirklich; und einige Filme auch noch...

*I: Schaust Du Dir die Filme hier an oder nimmst du die mit nachhause?*

B: Ich nehme sie mit nachhause, aber manchmal schaue ich noch hier;

*I: Wo schaut man das an?*

B: Da gibt es ganz unten einen Platz; dann sagt man, dass man einen Film sehen möchte und dann kann man den hier direkt sehen; wenn es noch einen Platz gibt, denn es gibt hier nur 5 oder 6 Fernseher...

*I: Und...welche Bereiche nutzt du noch? Filme? Musik auch?*

B: Nein;

*I: Ah so, du nimmst deine eigene Musik mit, du setzt dich nicht nach vorne zu den Hörstationen?*

B: Nein, ich habe meine Musik; ich höre es meistens hier im Trabant; weil es hier nicht so viele Kinder gibt;

*I: D.h. die Ruhe ist schon wichtig auch?*

B: Ja;

*I: Und was tust du noch hier?*

B: wenn ich Schularbeiten habe, dann lerne ich hier oder ich treffe mich mit einer Freundin und sie erklärt mir etwas; in der Bücherei lerne ich manchmal, aber meistens komme ich wegen den Büchern, wenn ich Bücher ausleihen möchte, denn wie gesagt, es gibt viele Bücher, die ich nicht kenne, die leihe ich hier aus, das ist perfekt für mich;

*I: Und die nimmst du nachhause?*

B: Ja;

*I: Und, dass Ihr beide euch hier kennengelernt habt, ist das ein Einzelfall oder habt Ihr andere auch schon hier kennengelernt?*

A: Nur sie...

B: Ja;

*I: Und mit wem kommst du noch hierher?*

B: Mit meiner Schwester oder meinem kleinen Bruder... unverständlich bei 10.20 ...aber meistens alleine;

*I: Und Deine Eltern, was haben sie für eine Beziehung zur Bücherei?*

B:Nein, gar nicht, sie interessieren sich nicht für die Bücher, nein das glaube ich nicht;

*I: D.h. das hast du alleine entdeckt, wie oft kommst du hierher?*

B: Einmal pro Woche, manchmal auch zweimal; meistens am Wochenende, weil ich Zeit habe;

*I: D.h. deswegen ist der Sonntag für dich interessanter?*

B: Ja;

*I: Und was machst du?*

B: Oberstufe Gymnasium; 5. Klasse...

*I: D.h. Ihr seid beide in der 5. Klasse...ok...und wie lange bleibst du dann hier?*

B: auch nur 2, 3 Stunden....es stört mich auch nicht, wenn ich länger hierbleibe...im Gegenteil, es ist nicht langweilig, im Gegenteil...was ich nicht mag, was mich ein bisschen stört, es wird immer zugemacht um fünf Uhr, oder auch um vier...das mag ich nicht; ich würde gerne auch manchmal bis sechs oder sieben oder acht bleiben;

*I: Hier der Trabant wird zugemacht?*

B: Ja, die Bücherei...

*I: Nein?*

A: Am Samstag;

*I: Ah so, aber unter der Woche nicht?*

A: Nein, nein;

B: Unter der Woche ist bis sieben glaube ich...

A: Ja sieben oder bis acht von Montag bis Freitag; oder sieben...

*I: Ich glaube 19 Uhr und Samstag ist nur bis 5 und das stört dich?*

B: Ja, denn ich habe am Wochenende eben Zeit; es muss einfach länger sein, nicht um fünf Uhr, da muss ich schneller nach Hause, das mag ich nicht, hier kann ich besser lernen, ruhiger...

*I: Habt Ihr kein eigenes Zimmer?*

A: Doch, aber mein Bruder kommt immer – „was brauchst du?“ „nicht, ich will nur da bleiben“...dann muss ich schreien so und so, da lerne ich wirklich sehr gut; darum komme ich in die Bücherei.

*I: Also, auch das zur Ruhe kommen?*

A: Ja;

*I: Fehlt dir irgendwas?*

B: Nein, da fehlt nichts;

*I: Hast du Konflikte, Ärger beobachtet oder erlebt?*

B: Ich achte da nicht drauf, nein;

*I: Auch nicht in anderen Bereichen oder andere Menschen die Ärger machen?*

B: Nein, nein, gar nicht wirklich...niemand hat mich gestört oder geärgert, im Gegenteil;

*I: Also Ihr habt hier noch nichts Unangenehmes erlebt?*

A und B: Nein;

*I: Was würdest du hier noch ändern?*

B: Die Zeit wie ich gesagt habe, es kann für mich länger sein, aber sonst...manchmal suche ich ein Wörterbuch auf Arabisch und ich kann es nicht finden...es gibt nur französisch, spanisch, italienisch, türkisch...türkisch gibt es viel, aber von arabisch nicht; das brauchen wir hier, es gibt viele Ägypter, aus Bagdad, Libyen, Syrien...wir brauchen das wirklich, es gibt einen großen Unterschied zwischen arabisch und deutsch, einmal die Aussprache...man braucht das...und auch das Wörterbuch, das finde ich manchmal nicht, es gibt nur 2 oder 3 Wörterbücher, meistens zwei habe ich gesehen; ich leihe mir das immer aus, und verlängere das auch und nach zwei Tagen komme ich wieder; ich brauche das unbedingt in der Schule, aber ich werde es auch mal kaufen, aber im Moment ist es zu teuer, 20 oder 30 Euro kostet das; das ist sehr viel;

*I: Was borgst du dir am liebsten aus?*

A: auch so Romantisches (? unverständlich bei 14.35) oder auch diese Twilight Bücher...die wollte ich kaufen, die kosten 10 Euro, aber da gibt es 4 oder 5 Teile, da ist es besser, ich borge es von der Bücherei aus...ja...

*I: Und fahrt Ihr weit hierher?*

A: Eine halbe Stunde...

B: Ja;

*I: Da seid Ihr aber nicht gerade im Nachbarbezirk zuhause?*

A: Nein, ich wohne im 20;

*I: Ach ja, hast du gesagt...ja; das heißt...Ihr kommt mit der U6?*

A: Ja;

*I: Nutzt Ihr hier noch andere Sachen in der Umgebung?*

B: Zum Essen;

*I: Was ist das für ein Lokal wo du gerne hingehst?*

B: Hier vorne gibt es türkische Geschäfte; Döner und Kebab und so;

*I: Ach, so einen Kebabstand?*

B: Ja; das esse ich ...was anderes nicht;

*I: Und du?*

A: Ich bleibe nur hier und ...dann fahre ich gleich wieder nachhause, hier kenne ich mich nicht so aus;

*I: Und die Treppe? Nutzt ihr die, da gibt es ja eine schöne große Treppe draußen?*

A: Welche?

*I: Hast Du die noch gar nicht gesehen?*

A: Nein;

B: Du hast es nicht gesehen?

A: Ich weiß es nicht;

B: Du kannst gerade rausgehen, nicht über die Rolltreppe...

A: Ich gehe gleich da raus...

*I: Aber, wenn du auf den Platz raus gehst, dann siehst du die Treppe.*

A: Ah so;

*I: oben ist ein Lokal, ein Caféhaus auf dem Dach der Bücherei, wusstest Du das?*

A: Nein;

B: Ich auch nicht;

*I: Aber die Treppe kanntest du! Sitzt du manchmal auf der Treppe?*

B: Nein, aber ich würde das vielleicht im Sommer machen.

### ***Interview 7 (alter Mann)***

*I: Was gefällt Ihnen hier an diesem Ort?*

C: Na ja...vor allem, dass es Möglichkeiten gibt, Zeitungen zu lesen...ausländische, Qualitätszeitungen...ja, das fasziniert mich irgendwie...die Weltlage usw... und noch was dazu...ich bin zwar nicht mehr der Jüngste, das sieht man eh, aber mein Interesse englisch zu lernen, ich habe es schon mal gelernt, aber das verliert sich ja – und das Interesse ist aber sehr groß und hier hat man englische Zeitungen zum Üben;

*I: D.h. welche Bereiche nutzen Sie hier?*

Ich bin vorwiegend hier, wo die Zeitungen sind; da braucht man gar nicht viel suchen, hier sind die englischen Zeitungen, natürlich auch Themen, die mich interessieren, die Hälfte verstehe ich zwar eh nicht...weil ich politisch sehr interessiert bin und noch dazu möchte ich englisch besser lernen und können und üben;

*I: Wie sind Sie da darauf gekommen, wie haben Sie die Bücherei entdeckt?*

C: Na die kenne ich schon...in der alten Bücherei; da war ich schon, da hat mich jemand mal hingeführt und mir das gezeigt und dann war ich ein paar Mal dort, aber damals war ich noch berufstätig und da habe ich wenig Zeit gehabt; und...das hat sich mir erst eröffnet, vor kurzem;

*I: Und wie lange halten Sie sich dann hier auf?*

C: Speziell jetzt, wo die Sonne scheint, möchte man nicht zulange hier bleiben...aber irgendwie gibt es interessante Sachen hier, die mich dann fesseln, dann bin ich 2, 3 Stunden hier; ich bereue es nicht...ich bin ein viel interessierter Mensch an vielen Sachen, ich bin auch an der Sonne interessiert, wenn es so schön ist;

*I: Haben Sie auch Kontakt zu anderen Besuchern?*

C: Bislang habe ich keinen, aber es ist ein Herr da, der sucht Kontakt, nicht nur mit mir, sondern mit anderen auch...ganz interessant zum Teil, aber ich muss sagen...der hält mich ja auf vom Lesen, er sagt immer das gleiche...er sucht

halt Leute, mit denen er kommunizieren kann...es gibt viele Leute, die haben niemand zum Reden und ich glaube, das ist so ein Mensch, die kommen dann auch her; ich bin ein anderer Typ, ich muss nicht unbedingt...also ich habe nichts dagegen, auch diese Kontakte zu pflegen, aber so intensiv...lesen ist für mich eine ungemeine Sache, die hat Vorrang hier...

### ***Interview 11 (25-jährige Studentin)***

*I: Was gefällt Ihnen besonders?*

D: An dieser Bücherei, es ist...Büchereien an sich sind ganz anders als Bibliotheken. Keine Ahnung...man kann freier, direkt nehmen, man kann reinschauen, ich weiß nicht, groß und hell und gleichzeitig aber kann man sich zurückziehen, es kommt mir nicht so vor als wäre es überfüllt oder, dass irgendwer...man kann sich zurückziehen, obwohl es so groß ist und so viele Leute da sind, man fühlt sich nicht eingeengt, das ist irgendwie...die Lage natürlich ist auch super, auch, dass man draußen sitzen kann und ein Restaurant gibt es oben auch, das habe ich gehört, dass das ganz gut ist...aber ja...

*I: Das sind auch Bereiche, die Sie nutzen?*

D: Restaurant einmal, die Bereiche draußen, also die Treppen...öfters ja, wenn man Pause macht, draußen sitzen, was essen oder einfach nur die Sonne genießen, weil es eine total schöne Lage ist...und weil es interessant ist;

*I: Und drinnen, außer den genannten Bereichen? Nutzen Sie da andere auch?*

D: Nein eigentlich nicht, also nicht, dass ich jetzt zum Zeitung lesen herkomme oder die Zeitschriftensammlung ausnutze, nein; eigentlich nicht;

*I: Nehmen Sie andere oder welche andere NutzerInnen nehmen Sie wahr?*

D: Nutzerinnen und Nutzer...also meistens ist es so, dass ich weiß, wo ich hin muss und da gehe ich hin, und...da sind nicht wirklich so viele Leute, es gibt die einzelnen Bereiche und die ganzen Regale und das Verdeckte...die Raumwahrnehmung...es kommt einem nicht so groß vor....

*I: Wer sind die anderen Benutzer und Benutzerinnen?*

D: Ich glaube, das ist ganz unterschiedlich, von Pensionisten ...bis...ganz junge...Kinder, die von der Schule oder vom Kindergarten einen Ausflug her machen, das habe ich schon öfters gesehen...ja und natürlich die Möglichkeit der Computern nutzen, also alles eigentlich...ich kann gar nicht sagen, dass das bestimmte Gruppen oder so sind...ähm...ja, es ist alles, glaube ich, natürlich hauptsächlich vielleicht jüngere Leute...weil man ja alles ausborgen kann, man kann verschiedenste Medien ausborgen...Musik, Film und natürlich Bücher, und das ganze...ich hätte jetzt nicht den Eindruck, dass es speziell auf eine Richtung ist...oder eine Zielgruppe läuft...

*I: Gibt es etwas, das Ihnen nicht gefällt?*

D: Ganz spontan...ein bisschen schwierig für ältere Personen da rauf zu gehen, also, dass man weiß, wie man in die Bibliothek gelangt; der...Weg zum Ziel ist etwas schwierig, es ist ganz nett, mir gefällt die Aufmachung super, mir gefällt das sehr gut, aber...manchmal denke ich mir, puh, Stiegen rauf kann ziemlich anstrengend sein, überhaupt wenn man genug Bücher mitschleppt und für ältere Personen...die sich nicht so leicht zurechtfinden. (...)

*I: Gibt es ein Nutzen oder ein Verhalten hier, dass sich im Laufe der Zeit an ihnen geändert hat? Wo Sie sagen, am Anfang bin ich so und so mit der Bücherei umgegangen und das hat sich dann verändert? Eine Entwicklung, Veränderung?*

D: Ja sicher, anfangs war mir die Struktur noch nicht klar, wo ich was finde...es ist ja jetzt nicht so ganz leicht zu verstehen; wenn man die Pläne drinnen sieht und man weiß nicht wirklich genau, finde ich, wo man ist...und wo man hin muss, das habe ich schön langsam durchschaut, weil ich auch immer zu denselben hinmuss...ähm, von dem her ist es irgendwie automatischer geworden, dass ich weiß, wo ich hinmuss...und ja...sicher war es anfangs die Umstellung von den...wie sagt man da, also man kann es alleine ausborgen, die Sachen...

*I: Diese Selbstbedienungsautomaten, Selbstverbucher glaube ich?*

D: Ja, genau, da habe ich mich am Anfang nicht so wirklich rüber getraut, ich bin da sehr...skeptisch, wenn es so was Neues gibt, aber das ist jetzt auch schon reine Routine, ganz automatisch...

*I: Und die neuen Medien, neue Technologien, verwenden Sie das hier oder verwenden Sie das überhaupt? Internet, E Book, die virtuelle Bücherei?*

D: Nein;

*I: Sie kommen her, um ein Buch auszuborgen, und um ein Buch vor Ort eventuell zu studieren...?*

D: Ja genau und wenn ich es nicht finde, dann muss ich natürlich in den Katalog rein und dann von dem schauen, das nutze ich schon das Medium, das angeboten wird...Internet wird nur an speziellen Stellen angeboten...aber das habe ich noch nicht benutzt, eigentlich;

*I: Haben Sie Kontakt zu anderen BesucherInnen?*

D: Nein, teilweise Mit-StudentInnen oder KollegInnen, aber sonst nein; (...)

# LEBENS LAUF

## Persönliche Daten

Name: Alexandra Rajchl  
Geburtsdatum: 09.03.1967  
Geburtsort: Wien  
Nationalität: Österreich

## Schulbildung

Schule: BG Haizingergasse 37, 1180 Wien  
Hochschulzugang: Matura  
Abschlussdatum: Juni 1985

## Studium

Dauer: WS 1985 – SS1987  
Hochschule: Akademie für Sozialarbeit, Freytaggasse 32,  
1210 Wien  
Abschluss: Diplomprüfung 1987

## Berufspraxis

1988 – 1993 Mitarbeiterin im Kinderheim der Caritas der  
Erzdiözese Wien „Am Himmel“  
1993 – 1994 Betreuerin in der Volks- und Sonderschule Hans  
Radl Schule, 1180 Wien  
1994 – 1998 Leiterin und Betreuerin einer Wohngemeinschaft  
für geistig behinderte Erwachsene, Verein GIN,  
Wien

1998	3-monatiger Aufenthalt in Chigaco, IL, mit dem C.I.F. Austria Programm
1999 – 2000	Außerschulische Jugendarbeit im Verein „Alte Fleischerei“, Back Bone, 1020 Wien
2000 – 2005	Sexualberatung für Jugendliche und sozioökonomisch benachteiligte Frauen in Einrichtungen der ÖGF
Seit 2001	Ehrenamtliche Sachwalterin im Verein VertretungsNetz
Seit 2005	Fachmitarbeiterin im TEAM FOCUS, FSW
<b>Sonstiges</b>	
2000 und 2002	Geburt zweier Töchter
2006	Lehrgang „Projektmanagement“, FSW
2009	Lehrgang „Interkulturelle Kompetenzen 2009“ durchgeführt vom Interkulturellen Zentrum in Kooperation mit dem Renner Institut.