

## Regionalverband Südwest

### „Die kundenorientierte Bibliothek“ - Fortbildungsveranstaltung am 22. Oktober 2001 in Konstanz

Zum zweiten Mal nach 1999 nahmen der Regionalverband Südwest des Vereins Deutscher Bibliothekare (VDB) und die Landesgruppe Baden-Württemberg des Berufsverbandes Information Bibliothek (BIB) die Gelegenheit wahr, im Rahmen der Baden-Württembergischen Bibliothekstage eine gemeinsame Fortbildungsveranstaltung zu organisieren und anzubieten. Die Bibliothekstage fanden dieses Jahr unter dem Motto „www@wir wollen's wissen“ vom 19. bis 24. Oktober in Konstanz statt.

Die Fortbildungsveranstaltung der beiden Verbände knüpfte thematisch an die vor 2 Jahren in Mannheim zum Thema „Bibliotheksmarketing im Internet“ angebotene erste gemeinsame Unternehmung dieser Art an, denn in Konstanz ging es jetzt um die „kundenorientierte Bibliothek“. Das von den Kollegen Seeger (BIB) und Brintzinger (VDB) entworfene und auch im Rahmen des Konstanzer Koordinationskomitees der Bibliothekstage vorgestellte Programm konzentrierte sich auf die Öffnungszeiten, auf ein neues Filialkonzept für Öffentliche Bibliotheken und auf die Umsetzung von Kundenorientierung im Rahmen der Fachinformation eines Wirtschaftsunternehmens.

Offensichtlich war dieses Programm gut gewählt, denn zu der Veranstaltung am 22. Oktober fanden sich gut 70 Interessierte sowie die (in Konstanz tagende) Benutzungskommission des eDBI im Wolkenstein-Saal des Konstanzer Kulturzentrums nahe dem Münsterplatz ein. Für Getränke hatten freundlicherweise die Kollegen der UB Konstanz gesorgt. Die Moderation lag in Händen von Klaus-Rainer Brintzinger.

Den Auftakt bildete der mit einer gewissen Spannung erwartete Vortrag von Dr. Klaus Franken, Direktor der Bibliothek der Universität Konstanz, zum Thema: *Kundenorientierung und Öffnungszeiten - ein Erfahrungsbericht des Konstanzer Versuches „24-Stunden-Bibliothek“*. Der Versuch läuft mittlerweile 6 Monate und ist von der Universität bis zum 31.3.2002 verlängert worden. Nunmehr liegen erste Befunde und Erkenntnisse vor, über die Herr Franken berichtete. Geöffnet ist die Bibliothek während des Versuchszeitraums jeweils durchgehend von Montag 8 Uhr bis Freitag 23 Uhr (samstags von 9-23 Uhr), auch in der vorlesungsfreien Zeit. Die Zahl der Benutzer, die sich zwischen 23 Uhr abends und 8 Uhr morgens in der Bibliothek aufhalten, schwankt zwischen ca. 20 und 80 Personen, liegt jedoch in der Regel, wie Herr Franken betonte, unter 50 Personen. Wie Zählungen am Bibliothekseingang belegen, wird die Bibliothek in dem Zeitraum zwischen 1 Uhr und 7 Uhr sehr wenig betreten. Demgegenüber war die Resonanz an den - durchgehend von 9 bis 20 Uhr geöffneten - Sonn- und Feiertagen mit etwa 250 bis 600 Besuchern pro Öffnungstag recht stark.

Wie Befragungen von mehr als 200 „NachnutzerInnen“ u.a. verdeutlichen, kommt etwa die Hälfte vor allem wegen der Bestände, der Kataloge und der Datenbanken in die Bibliothek, während die andere Hälfte dort vorwiegend ihre Hausarbeiten (anhand mitgebrachter Unterlagen) erledigen möchte. Die Internetnutzer sind mit 5 Prozent eher schwach vertreten. Das Gefühl der persönlichen Sicherheit wird in den Räumlichkeiten der Bibliothek positiv beschrieben, während es außerhalb des Gebäudes rapide abnimmt. Die Verkehrsanbindung zur Stadt müsste im übrigen verbessert werden.

Die Mehrkosten der durchgehenden Öffnung beliefen sich für die erste Testphase auf ca. DM 200.000,- (davon ca. 80.000 Mark für das Wachpersonal und ca. 120.000 Mark für Energie). Klaus Franken betonte, dass man erwäge, noch mehr Werbung für diese Öffnungszeiten zu betreiben, auch über den engeren Bereich der Universität hinaus, und dass man auf jeden Fall die Sonntags- und Feiertagsöffnung auch über den 01.04.02 hinaus aufrechterhalten wolle. Überlegt werde auch, den Benutzerservice während der Nachtöffnungszeit zu verbessern. Ansonsten bleibt abzuwarten, wie das Angebot über das Wintersemester hinweg ankommt. Weitere Informationen zur Konstanzer Öffnungszeit findet man im Internet unter dem URL <http://www.ub.uni-konstanz.de/nacht.htm>.

Es folgte der Vortrag von Frau Annette Stein (Bertelsmann-Stiftung, Gütersloh) zu der insbesondere für Öffentliche Bibliothek wichtigen Frage der *Filialen - Hautnah an Kunden - Ideen & Modelle aus Öffentlichen Bibliotheken*. Vorgestellt wurde beispielhaft die in Dresden mit finanzieller Unterstützung der Bertelsmann-Stiftung realisierte Konzept einer neuartigen Filialbibliothek für Jugendliche, das auf dem lebensweltlichen Ansatz beruht: Im Rahmen einer „Themenbibliothek“ konzentriert man das Medienangebot und die sonstigen Serviceleistungen auf den Bedarf und die Struktur bestimmter Zielgruppen (z.B. Jugendlicher oder junger Familien). Siehe dazu weitere Informationen im Internet unter dem URL <http://www.bibo-dresden.de/jugendbibliothek.htm>.

Erreicht werden soll durch das Modell eine gesteigerte Kundenzufriedenheit und ein Imagegewinn der Bibliothek. Berücksichtigt werden bei einer Themenbibliothek Altersstrukturen der Zielgruppen, Tiefe der Marktdurchdringung, Aspekte der Bevölkerungsprognose, die Existenz von Mitbewerbern am Markt und die Befunde von Zielgruppen-Analysen. Daraus lassen sich Rückschlüsse ziehen auf die Produktpolitik, auf die Distributionsseite (Standort, Öffnungszeiten, Beratung, Veranstaltungen usw.) und auf die Kommunikation (Pressearbeit, Homepage, Werbung, Kooperationspartner usw.) der Themenbibliothek. Wie das Beispiel Dresden zeige, steigen die Benutzerzahlen an.

In der Diskussion des komplexen Vortrags von Annette Stein ging es u.a. um das Verhältnis von Stadtteilbibliotheken zu Themenbibliotheken, wie auch um die Frage, ob die Themenbibliotheken tatsächlich den vielfältigen Interessen der Bibliotheksbesucher mit ihren spezifischen Angeboten entsprechen.

Den Abschluss der Fortbildungstagung bildete der Vortrag unserer Kollegin Frau Dr. Anne Petry-Eberle (DaimlerChrysler-Fachinformation, Stuttgart) zum Thema: *Kundenorientierung in der DaimlerChrysler-Fachinformation - Praxisbericht*. Herausgearbeitet wurde in diesem nicht minder anspruchsvollen Beitrag zunächst die Frage, was denn Kundenorientierung überhaupt sei. Frau Petry-Eberle plädierte prononciert für die Abkehr von der vielfach vorherrschenden Angebotspolitik zugunsten einer Hinwendung zum Kunden („customer driven“), dessen Bedarf man kennen müsse. Dementsprechend möchte eine Bibliothek wahrgenommen werden:

- Nah beim Kunden!
- Stark in der Beratung!
- Zuverlässig in der Leistung!

Es bedarf einer professionellen Kundenkommunikation mittels Marketing und Kundenbefragungen, und man braucht maßgeschneiderte Informationsdienstleistungen. Dazu gehören ansprechende Werbemittel wie Einlegemappen mit Infos über die Dienstleistungen, mit der Hauszeitschrift, mit dem Newsletter und sonstigen geeigneten Materialien. Ein Jahresplan für Marketingaktivitäten ist dringend zu empfehlen. Kundenbefragungen geben Aufschluss über den „Customer Satisfaction Index“ und münden in Konsequenzen beispielsweise für die Fernleihe, für den Literaturkauf, für die Ablösung eines Bibliothekssystems. Auch ein durchdachtes Qualitätsmanagement gehört zu professionellem Marketing, wie auch eine Personalstrategie entwickelt und umgesetzt werden muss, die eine systematische Personalentwicklung beinhaltet und die Qualifizierungsmaßnahmen und kontinuierliche Weiterbildung sicherstellt.

Der Vortrag von Anne Petry-Eberle bot somit eine Fülle von Überlegungen und Anregungen einer kundenorientierten Bibliotheksplanung, die eine lebhafte Diskussion geradezu herausforderte. Die Teilnehmer(innen) an der Veranstaltung zeigten sich höchst zufrieden mit diesem und mit den anderen Referaten, die auch das Interesse der Medien geweckt hatten. Der SWR berichtete in seinen Fernsehprogrammen recht eingehend über die Tagung, die im Rahmen der Bibliothekstage einen Höhepunkt bildete. Klaus-Rainer Brintzinger gebührt besonderer Dank für die aktive Mitwirkung an der vorzüglichen Organisation und Programmgestaltung sowie für seine hervorragende Moderation der Vorträge und der Diskussion.

*Wilfried Sühl-Strohmenger, Universitätsbibliothek Freiburg*