

# »Es geht darum, die Bibliothek als demokratischen Ort zu leben«

Der neue Bibliothekarische Direktor der ekz, Johannes Neuer, im BuB-Interview über die entscheidenden Unterschiede zwischen deutschen und US-amerikanischen Bibliotheken

Bibliothekare in den USA haben es geschafft, sich insgesamt stärker in der Gesellschaft zu positionieren.

**Auch wenn derzeit in Sichtweite der ekz.bibliotheksservice GmbH ein 18-stöckiges Hochhaus gebaut wird – Reutlingen ist nicht New York. Der neue Bibliothekarische Direktor der ekz, Johannes Neuer, muss sich indes nicht nur in der schwäbischen Mittelstadt einleben, sondern auch in der deutschen Bibliotheksszene. Und da gibt es markante Unterschiede zu seinem bisherigen Arbeitgeber, der New York Public Library. Im Interview mit BuB-Redakteur Bernd Schleh hebt Neuer vor allem das Marketing, die starke Positionierung in der Gesellschaft sowie die kompromisslose Kundenorientierung hervor. Neuer betont: »Entscheidend ist, dass die Bibliothekare nah am Leben sind und wissen, wo bei den Menschen der Schuh drückt.«**

**BuB: Herr Neuer, Sie sind seit November 2018 zurück in Deutschland. Haben Sie hier schon Bibliotheken besucht?**

Johannes Neuer: Ja, ich war in mehreren Bibliotheken in Baden-Württemberg und habe darüber hinaus bei unterschiedlichen Sektionssitzungen des Deutschen Bibliotheksverbands auch einige weiter entfernte Einrichtungen kennengelernt.

**Was ist Ihnen aufgefallen?**

Ein breites und buntes Angebot. In Biberach haben mich die ungeheuer kreativen Leseförderprojekte beeindruckt. In Konstanz hat mir besonders gut gefallen, dass die Bibliothek in ein Kulturzentrum integriert ist und sich die Räume mit anderen Einrichtungen teilt. In Neu-Ulm wurden uns erste Gedanken zu einem Neubauprojekt vorgestellt. Die neue Zentralbibliothek der Städtischen Bibliotheken Dresden überzeugte mit hoher Aufenthaltsqualität. Und die renovierte Stadtbibliothek Ludwigshafen erschien mir sehr innovativ und nach vorne denkend, sie präsentiert unter vielem anderen einen gut entwickelten Makerspace, in dem man vom Stricken bis zum Programmieren alles lernen kann.

**Also alles wie in den USA – oder gibt es grundlegende Unterschiede zu den dortigen Bibliotheken?**

Ja, es gibt deutliche Unterschiede. Bibliothekare in den USA haben es geschafft, sich insgesamt stärker in der Gesellschaft zu positionieren – dies gilt beispielsweise im Hinblick auf Leseempfehlungen, die dort in der breiten Bevölkerung wertgeschätzt werden. Mit der Lektoratskooperation von BIB, dbv und ekz gibt es in Deutschland in diesem Bereich ein gutes Instrument, das jährlich tausende von Buchempfehlungen liefert, allerdings in der Öffentlichkeit noch bekannter sein sollte. Ein ganz wichtiges aktuelles Thema sind die sogenannten Fake News. Auf diesem Gebiet haben sich US-Bibliotheken als zentrale Anlaufstationen etabliert. Die Fähigkeit zu erkennen, ob eine Quelle zuverlässig ist, ist in der gegenwärtigen Informationsflut ungemein wichtig. Hier können deutsche Bibliotheken sicher noch mehr tun.

**Sollten sich Bibliotheken in Deutschland US-Einrichtungen zum Vorbild nehmen?**

In bestimmten Bereichen lohnt sich das auf jeden Fall. Was Einrichtung und Innovationen in Bibliotheken betrifft, blicken wir oft Richtung Skandinavien, und das ist auch gut so. Was wir dagegen von US-amerikanischen Bibliotheken lernen können, sind erfolgreiches Marketing und erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit. Das sind die wesentlichen Werkzeuge, um den Berufsstand in der Gesellschaft zu positionieren und zu festigen. Bibliotheken in den USA legen vor allem Wert auf den tatsächlichen Nutzen, den sie Menschen bieten, und das ist viel bedeutender als jede Ausleihzahl. Es geht ganz konkret darum, wie man einem Kind beim Lesenlernen helfen und wie man seine Chancen, auf ein College zu gehen und eine gute Ausbildung zu erhalten, verbessern kann. Oder wie man einem Zugewanderten Englisch beibringen und für ihn einen Job finden kann. Diese persönlichen Geschichten wiederum lassen sich sehr gut in der Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit einsetzen – und damit schließt sich der Kreis. Eindrückliche Beispiele von zufriedenen Bibliotheksbesuchern vor Ort sind hilfreicher und wirksamer als große, überregionale Kampagnen. Es lohnt sich, an der Basis zu arbeiten und die eigenen Nutzer und Mitbürger zu aktivieren, sich für die Bibliothek auszusprechen,

Für den neuen Bibliothekarischen Direktor der ekz, Johannes Neuer, steht der Mensch im Zentrum der Bibliotheksarbeit: »In dem aktuell sichtbaren Wandel der Bibliotheken bewegen wir uns vom Medium als Kern der Bibliotheksarbeit hin zum Menschen als Mittelpunkt der Arbeit«. Foto: privat



einzusetzen oder sogar für sie zu spenden. Die New York Public Library zum Beispiel hat nie aufgehört, die Geschichte der Bibliothek und der Menschen, die dort zusammenkommen, zu erzählen.

**Davon können sich Kolleginnen und Kollegen hierzulande sicher das ein oder andere abschauen. Gibt es auch etwas, das US-Bibliothekare von deutschen Bibliotheken lernen können?**

Ein Vorteil in Deutschland ist sicher das Bildungssystem, gerade auch mit der dualen Berufsausbildung. In den USA ist alles stark auf das College ausgerichtet. In Deutschland dagegen gibt es im technischen, handwerklichen Bereich sehr viel bessere Ausbildungsmöglichkeiten. Hier können auch die Bibliotheken mit ihren Makerspaces, aber auch mit technischen und digitalen Angeboten anknüpfen, zum Beispiel über Kooperationen mit Betrieben oder Berufsschulen. Junge Menschen, die kein Interesse an einem Studium haben, aber technisch interessiert sind, können in der Bibliothek wichtige Angebote erhalten, die sie dann auch beruflich weiterbringen. Das heißt, gerade der Makerspace bietet in Deutschland umfangreichere Anknüpfungsmöglichkeiten als in den USA.

**Ein Unterschied zu USA ist die Sonntagsöffnung, dort geläufig, hier ein zentraler Streitpunkt bei Öffentlichen Bibliotheken. Für wie wichtig halten Sie die Öffnung am Sonntag?**

Grundsätzlich ist es schön, wenn Bibliotheken auch sonntags zur Verfügung stehen. Wir sollten aber primär darauf Wert legen, dass von Montag bis Samstag so viele Menschen wie möglich in die Bibliothek kommen – bevor wir über den Sonntag reden. Die Sonntagsöffnung ist häufig finanziell nicht tragbar. Ich kenne das aus der New York

Public Library. Von den 88 Stadtteilbibliotheken hat nur eine Handvoll am Sonntag geöffnet. Eine Alternative ist hier sicherlich das Open Library-Konzept, also die Öffnung ohne Personal. Das funktioniert, wenn man nur Medien ausleihen will. Aber die bereits angesprochene persönliche Hilfestellung für Menschen kann die Open Library ohne Personal natürlich nicht bieten.

**Die New York Public Library verleiht seit Kurzem Taschen und Krawatten für Vorstellungsgespräche, das ist ein Ausdruck von extremer Kundenorientierung – ein Bereich, den so manche deutsche Bibliothek weniger im Blick hat. Wie kann man hier einen Mentalitätswechsel der Mitarbeiter bewirken?**

Es fängt damit an den Kunden mehr zuzuhören, den Markt zu beobachten und kreative Angebote bereitzustellen. Die New York Public Library zum Beispiel fördert das mit einem internen Innovationspreis. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit guten Ideen erhalten einen Geldpreis und können ihr vorgeschlagenes Projekt umsetzen. Bei der Ausleihe von Krawatten geht es letztendlich auch wieder darum, Menschen konkret im Alltag zu helfen. Es gibt Einwohner in New York, die nicht das Geld haben, um sich für ein Vorstellungsgespräch adäquat zu kleiden. Hier unterstützt sie nun die Bibliothek, das ist aber längst nicht alles: Natürlich erhalten die Bewerber in der Bibliothek auch Tipps und Informationen zum Vorstellungsgespräch. Entscheidend ist, dass die Bibliothekare nah am Leben sind und wissen, wo bei den Menschen der Schuh drückt.

**Neben der Kundenorientierung waren Sie in New York auch für digitale Medien zuständig. Gerade hier liegt in Deutschland besonders viel im**

Die Sonntagsöffnung ist häufig finanziell nicht tragbar.

Aus meiner Sicht brauchen Bibliothekare vor allem kommunikative Fähigkeiten.

**Argen. Der Verleih von E-Books in Öffentlichen Bibliotheken ist rechtlich noch immer nicht geregelt. Wie sollten Bibliotheken hier vorgehen?**

Ganz wichtig ist, dass Verlage, Buchhandel und Bibliotheken an einem Strang ziehen. Letztendlich geht es uns allen ums Lesen und um die Leseförderung. Wir stehen nur scheinbar in Konkurrenz zueinander. Die wirkliche Konkurrenz findet dagegen um die Aufmerksamkeit der Menschen statt in einer immer stärker fragmentierten Medienlandschaft mit großem Ablenkungspotenzial. In den USA hat im vergangenen Herbst ein großer Verlag die Preise für E-Books gesenkt und das Windowing, also die Sperrfrist für Neuerscheinungen, abgeschafft. Es wäre schön, wenn deutsche Verlage diesem Vorbild folgen würden.

**Viele, vor allem kleine Bibliotheken, sind schon im physischen Bereich schlecht ausgestattet. Wie können sie zusätzlich noch ein ansprechendes digitales Angebot aufbauen?**

Eine Möglichkeit ist das Einwerben von zusätzlichen Mitteln, beispielsweise über Freundeskreis oder ortsansässige Unternehmen. Aber das ist nicht einfach. Darüber hinaus sollten sich kleinere Bibliotheken gerade bei digitalen Angeboten zusammenschließen, wie das bei der Onleihe schon geschieht.

**Trotz aller Schwierigkeiten wandeln sich immer mehr Bibliotheken zusehends zu Kommunikationsorten mit vielfältigen digitalen, technischen und pädagogischen Angeboten. Welche Fähigkeiten sind heute in Bibliotheken gefragt?**

Aus meiner Sicht brauchen Bibliothekare vor allem kommunikative Fähigkeiten. In dem aktuell sichtbaren Wandel der Bibliotheken bewegen wir uns vom Medium als Kern der Bibliotheksarbeit hin zum Menschen als Mittelpunkt der Arbeit. Das ist für US-Bibliotheken inzwischen selbstverständlich. Sie fragen, wie sie den Menschen helfen und wie sie sie zu aktiven Teilhabern und Mitgestaltern der Zivilgesellschaft machen können. Um neue Dienstleistungen wie Makerspaces anzubieten und generell um einen Ort zu schaffen, an dem Menschen sich wohlfühlen, sind kommunikative Fähigkeiten unerlässlich. Es geht nicht mehr darum, möglichst viele Bücher im Regal zu haben, sondern darum, einen Ort zu bieten, an dem Menschen etwas entdecken, erleben und sich weiterentwickeln können.

**Seit einiger Zeit haben Bibliotheken in Deutschland Probleme bei der Stellenbesetzung und dem Finden junger Fachkräfte. Auch Hochschulen klagten über rückläufige Studierendenzahlen bei den LIS-Studiengängen. Haben deutsche Bibliotheken ein Imageproblem?**

Aufgrund der demografischen Entwicklung haben inzwischen viele Berufe Nachwuchssorgen. Bei Bibliotheken hat das sicher auch damit zu tun, dass sie ein Imageproblem haben. Es ist Zeit, das verstaubte Bild der Bibliotheken in der Öffentlichkeit zu verändern. Wir müssen zeigen, dass es in der Bibliothek nicht nur um gedruckte Bücher geht, sondern dass es dort viel mehr zu entdecken gibt. Dazu gehört auch, die Bibliothek als wichtige demokratische Einrichtung zu etablieren. In den USA ist das tägliches Geschäft. Demokratisch heißt dort übrigens auch, dass die Bibliothek für jeden zugänglich ist – ganz ohne Gebühr. In Deutschland ist das so nicht gegeben; man muss dennoch versuchen, die Hürden möglichst gering zu halten, um alle Menschen in die Bibliothek zu bekommen.

**Sie sprechen von der demokratischen Funktion der Bibliotheken. Sollten Bibliothekare politischer sein?**

Das würde ich so nicht sagen. Bibliotheken müssen Neutralität wahren. Aber wir sollten demokratische Einrichtungen sein, die Medien mit unterschiedlichen Meinungen anbieten. Menschen sollten sich über das gesamte politische Spektrum orientieren können. Dabei kommt es jedoch darauf an, dass Bibliotheken die Menschen nicht allein lassen mit den Meinungen, sondern ihnen Raum für Information, Austausch und Diskussionen bieten. Die Bibliothek sollte zu konstruktivem Diskurs anregen.

**Sollen Bibliotheken alle Medien anbieten, beispielsweise auch solche mit diskriminierenden Inhalten aus rechten Verlagen?**

Ich persönlich stimme hier mit der Linie der American Library Association überein: Die Bibliothek steht für Meinungsfreiheit und soll nicht zensieren. Allerdings gibt es für mich auch den Aspekt der Menschenrechte als zentralen Orientierungspunkt. Wenn Menschenrechte in Werken verletzt werden, dann muss man das sehr genau beleuchten und im Einzelfall entscheiden. Es geht in diesem Zusammenhang auch nicht nur um rechte Literatur, sondern um das ganze Spektrum extremistischer Literatur, beispielsweise auch um Verschwörungstheorien und Ähnliches. Mit ihrer Rezensionstätigkeit und den entsprechenden Empfehlungen nehmen Bibliothekare vor Ort hier eine ganz wichtige Rolle ein.

**Die Themen Meinungsfreiheit, Fake News, rechte Verlage sind brandaktuell. Sind Bibliotheken hier ausreichend vertreten in der öffentlichen Diskussion?**

Ich glaube, da könnte mehr passieren. Es wäre schön, wenn Bibliotheken größere Aufmerksamkeit

Aufgrund der demografischen Entwicklung haben inzwischen viele Berufe Nachwuchssorgen. Bei Bibliotheken hat das sicher auch damit zu tun, dass sie ein Imageproblem haben.



Blick auf die alte Wirkungsstätte: Rund zehn Jahre arbeitete Johannes Neuer für die New York Public Library. Foto: © 2016 Max Touhey

in den Medien erlangen würden, um sich in diese öffentlichen Diskussionen einbringen zu können. Die Initiative muss hier natürlich auch von den Bibliothekaren selbst ausgehen, indem sie entsprechende Veranstaltungen anbieten und dazu auch Wortführer aus der Kommune einladen. Es geht darum, die Bibliothek als demokratischen Ort zu leben.

**Sie nennen hier eine außerordentlich wichtige Aufgabe von Bibliotheken. Welche weiteren Gründe gibt es für junge Menschen, sich für den Beruf des Bibliothekars zu begeistern?**

Mir ist es wichtig, dass junge Menschen heute nicht mehr Bibliothekare werden wollen, weil sie gerne lesen. Das ist zu einseitig. Antrieb sollte vielmehr sein, dass man gerne mit Menschen arbeitet und ihnen helfen möchte. Bibliothekare sollten vielfältige Interessen haben und Generalisten sein. Bibliotheken brauchen Mitarbeiter, die vielerlei Wissen und Erfahrung mitbringen. Im günstigsten Fall sind Bibliotheken ein Spiegel der Gesellschaft und überbrücken damit die immer stärker werdende Fragmentierung der Öffentlichkeit.

**Das erste große Zusammentreffen der deutschen Bibliotheksszene seit Ihrem Start bei der ekz wird der Bibliothekskongress in Leipzig sein. Welche Erwartungen haben Sie?**

Meine Erwartung ist vor allem, dort viele neue Kolleginnen und Kollegen kennenzulernen. Für meinen Einstieg ist das eine gute Gelegenheit.

**In den vergangenen Jahren hat sich das Arbeitsfeld der Bibliothekare dramatisch gewandelt. Glauben Sie, die traditionellen jährlichen**

**Fortbildungsveranstaltungen Bibliothekskongress beziehungsweise Bibliothekartag sind noch zeitgemäß?**

Obwohl ich sehr digital unterwegs bin, finde ich persönliche Treffen unglaublich wichtig. Die Kommunikation fällt leichter, man kann sich in die Augen schauen und auch Differenzen viel besser bewältigen. Die regelmäßigen Branchentreffen haben eine große Bedeutung, ob es gleich fünf oder sechs Tage sein müssen, sei dahingestellt. Sie sind im Übrigen auch eine gute Gelegenheit für die Selbstvergewisserung des gesamten Berufsstands; wir können nur gemeinsam stark sein und das müssen wir sichtbar nach außen demonstrieren und kommunizieren.

**Zum Schluss noch ein Blick auf Ihren persönlichen Werdegang: Wie führte Ihr Weg zur New York Public Library?**

Ich habe zwei Semester meines Anglistikstudiums in der Nähe von New York verbracht und dort einen Master in Musik angeschlossen und diesen durch einen Master in Kommunikationswissenschaften ergänzt. Es folgten mehrere Stationen im Marketing und im Bereich digitale Medien bei unterschiedlichen Unternehmen und Einrichtungen in den USA und Deutschland. Also eine breite und vielseitige Grundlage. Schließlich bewarb ich mich auf eine Marketing-Stelle, die die New York Public Library ausgeschrieben hatte – und es hat geklappt.

**In welchem Bereich mussten Sie bei Ihrem Start dort am meisten umdenken?**

Das Schwierigste für mich war am Anfang, auf einmal für so eine bekannte und traditionsreiche

**Bibliothekare sollten vielfältige Interessen haben und Generalisten sein.**

Es ist unerlässlich, dass sich Unternehmen auf die Bedürfnisse der Kunden einrichten.

Einrichtung mit großer Außenwirkung zu schreiben. Zu Beginn habe ich um jedes Wort im E-Mail-Newsletter gekämpft. Da hatte ich wirklich großen Respekt.

**Welches ist die wichtigste Erfahrung, die Sie aus New York mitbringen?**

Eine der wichtigsten Erfahrungen für mich ist sicher, positiv zu denken – und flexibel zu bleiben, das heißt, nach Alternativen zu suchen, wenn ein ursprünglicher Plan nicht umsetzbar ist. Was ich ebenfalls in der New York Public Library gelernt habe ist, mit wenig Geld gut zu arbeiten. Denn auch bei der New York Public Library wird vor einer Ausgabe jeder Cent zweimal umgedreht. Darüber hinaus spielte die Mitarbeitermotivation eine ganz zentrale Rolle.

**Das sind alles Erfahrungen, von denen Sie auch bei Ihrer neuen Aufgabe in der ekz profitieren. Wo legen Sie die Schwerpunkte Ihrer Arbeit als Bibliothekarischer Direktor?**

Das hängt natürlich eng mit meinem Werdegang zusammen. Digitale Projekte werden sicher einen Schwerpunkt bilden und eben das Kundenerfahrungsmanagement. Wir leben im Zeitalter des Kunden. Diese haben Ansprüche und durch die sozialen Medien eine wirksame Stimme. Es ist unerlässlich, dass sich Unternehmen auf die Bedürfnisse der Kunden einrichten. In der ekz wollen wir den Bibliotheken optimal helfen, sodass

diese wiederum ihren Kunden optimal helfen können.

**Die ekz war ursprünglich ein Unternehmen in öffentlicher Hand, jetzt ist sie ein Privatunternehmen. Manche Kollegen sehen den Einfluss in der Bibliotheksszene kritisch. Wie wollen Sie hier vermitteln?**

Aus meiner Sicht ist die ekz nach wie vor ein Public Private Partnership. Es gibt immer noch Anteilseigner der öffentlichen Hand, und dies mit mehr als 30 Prozent. Darüber hinaus sorgen interne Strukturen dafür, dass Vertreter der öffentlichen Hand in den einzelnen Unternehmensgremien ausreichend vertreten sind und gehört werden. Konkret sind das der Aufsichtsrat und der Bibliothekarische Beirat.

**Nach fast zehn Jahren in der Metropole New York: Fürchten Sie nicht, dass es Ihnen in einem vergleichsweise kleinen Unternehmen und in einer vergleichsweise kleinen Stadt langweilig werden könnte?**

Das glaube ich nicht. Ich denke, die Arbeit hier in der ekz wird mich auf Jahre hinaus beschäftigen. Und letztlich sind die Probleme und Herausforderungen im Bibliotheksbereich doch ganz ähnlich gelagert, egal ob man in Deutschland oder den USA beziehungsweise für eine große Bibliothek oder einen großen Bibliotheksausstatter tätig ist. Wir alle wollen Menschen helfen und dadurch zufriedene Kunden gewinnen.

## Internationale Erfahrung gepaart mit Fachwissen

**Johannes Neuer** ist Experte in den Bereichen Marketing, Customer Experience und Digitale Medien. Von 2009 bis 2018 arbeitete er an der New York Public Library (NYPL). Seit 2015 war er dort als Director of Customer Experience damit beauftragt, die Kundenzufriedenheit mit einem ganzheitlichen Ansatz zu steigern. Seine Abteilung umfasste den Kundenservice, den Buchempfehlungsservice, die Freiwilligenarbeit sowie die Aus- und Fernleihe. Darüber hinaus leitete Neuer zentrale Projekte der Bibliothek wie die Markteinführung der NYPL-E-Reader-App »SimplyE«, das Strategiprojekt »Catalog & Discovery« und die Initiative »Fine Forgiveness« für Kinder und Jugendliche, die mit dem IFLA BibLibre

International Marketing Award 2018 ausgezeichnet wurde. In seiner vorigen Rolle als Director of Digital Engagement hatte er für die NYPL eine globale E-Mail- und Social-Media-Community aufgebaut. Für seine strategische Arbeit an der New York Public Library erhielt Neuer den NYPL Leadership Award 2018.

Seit Januar 2019 ist Johannes Neuer Bibliothekarischer Direktor der ekz.bibliotheksservice GmbH und damit für die Bibliothekarischen Dienste sowie für Bibliotheksentwicklung und das Gesamthaus-Marketing des Reutlinger Bibliotheksausstatters verantwortlich. Darüber hinaus koordiniert und steuert Neuer die Arbeit des bibliothekarischen Fachbeirats der ekz.