

Im Zeitalter des Kunden

Fachvorträge und Produktvorstellung bei der ekz-Hausmesse
»Inspirationen«

Auf zwei Dinge kann man sich bei der alle zwei Jahre Ende Februar in Reutlingen stattfindenden Hausmesse »Inspirationen« der ekz.bibliotheksservice GmbH verlassen: Es gibt frühlinghafte Temperaturen und ein abwechslungsreiches Fachprogramm. Im Mittelpunkt stand diesmal ein Referent aus dem eigenen Unternehmen: Johannes Neuer, der neue Bibliothekarische Direktor der ekz, hat vor 150 Besuchern berichtet, wie er die New York Public Library (NYPL) in das »Zeitalter des Kunden« führte.

Als Bibliothekar muss man noch gar nicht so alt sein, um in seiner beruflichen Laufbahn schon mehrere Zeitalter – mit mehr oder weniger grundlegenden inhaltlichen Neuausrichtungen der Branche – durchlaufen zu haben. Johannes Neuer kündigte in Reutlingen nun die »Bibliothek im Zeitalter des Kunden« an. Ein weiteres hippe Konzept also, das schon bald vom nächsten schnelllebigen Trend abgelöst wird? Danach sieht es nicht aus. Immerhin hat die Macht des Kunden in Zeiten von Internet und Social Media tatsächlich deutlich zugenommen, dieser Entwicklung können sich Bibliotheken nicht verschließen. Und außerdem: Neuer hat das Konzept bei seinem vorigen Arbeitgeber, der NYPL, bereits in die Praxis umgesetzt – mit Erfolg.

Interessant ist der Ansatz, den die KollegInnen jenseits des Atlantiks gewählt haben. Statt einer externen Kundenbefragung wurde das eigene Haus sorgfältig unter die Lupe genommen. Neuer sagte: »Schließlich sind alle Bibliotheksmitarbeiter auch selbst Kunden.« Und zwar bei anderen Einrichtungen und Unternehmen, aber auch in der eigenen Bibliothek, wenn beispielsweise mit benachbarten Abteilungen zusammengearbeitet wird. Aus diesem Grund wurden bewusst erst mal die internen Ressourcen angezapft. Neuer: »In zahlreichen

Workshops haben die Kolleginnen und Kollegen voneinander gelernt.« Das stärkte nicht nur die Motivation, sondern führte auch dazu, dass die MitarbeiterInnen gemeinsame Werte identifizierten, knapp, präzise und authentisch: Die BibliothekarInnen der NYPL einigten sich darauf, dass sie ihre Arbeit *neugierig*, *einfallreich* und *hilfsbereit* angehen wollen, und das nicht nur gegenüber dem Kunden, sondern – und das ist wichtig – auch untereinander, und zwar über alle Hierarchieebenen hinweg. Neuer betonte: »Der Mensch steht im Mittelpunkt, das gilt für den Kunden genauso wie für den Kollegen. Das war der Kompass, mit dem wir uns auf den Weg machten.«

Das Ziel wurde ebenfalls gemeinsam definiert: die Lebenskompetenz der Bibliothekskunden durch eine lebenslange Beziehung zu steigern. Wie das gelingen kann, erklärte Neuer: Die Bibliotheksangebote müssten *einfach* (im Verständnis und der Bedienung), *konsistent* (in allen Zweigstellen entsprechend verfügbar),

befähigend (die Menschen sollen damit ihr Leben selbst gestalten können) und *inspirierend* (es muss Spaß machen, in die Bibliothek zu kommen) sein.

Lebenslange Kundenbindung als Ziel

Unter diesen Prämissen wurden alle Bibliotheksprozesse durchleuchtet, und zwar von Anfang an. Ausgangspunkt war, ganz banal, das Anmeldeformular. Schnell zeigte sich: Es ist zu kompliziert, zu unübersichtlich und viel zu lang, also alles andere als einfach. In Arbeitsgruppen wurde das Formular entsprechend der neuen Vorsätze überarbeitet. Es umfasste schließlich nur noch eine Seite und war für alle potenziellen Kunden leicht zu verstehen. Das Ergebnis stellte sich prompt ein: Die Zahl derjenigen, die über einen Erstkontakt Interesse an der Bibliothek zeigten und dann auch tatsächlich Kunden wurden, stieg um 23 Prozent.

Die Kunst dabei war, mit durchdachter Datenerhebung trotz deutlich kleinerem Formular genug Informationen für die Anschlusskommunikation mit dem Kunden zu erhalten. Denn der, so Neuer, müsse weiter für die Bibliothek interessiert und begeistert werden. Deshalb erhält er regelmäßig Mails zu neuen



Auf der Hausmesse wurde auch die Lektoratskooperation als erfolgreiches Gemeinschaftsprojekt von ekz, Berufsverband Information Bibliothek (BIB) und dem Deutschen Bibliotheksverband (dbv) vorgestellt. Mit dabei (von links): Frank Seeger (ekz), Ute Engelkenmeier (BIB), Barbara Lison (dbv) und Tom Becker (BIB). Fotos: ekz.bibliotheksservice GmbH

Angeboten, Veranstaltungen, Medien, aber auch Informationen darüber, dass die Bibliothek für den Erhalt ihrer Arbeit die Unterstützung der Kunden benötigt – und natürlich auch mal einen Dank für die jahrelange Treue. Die ist keineswegs selbstverständlich. Der Ausweis läuft nach drei Jahren ab. In dieser Sache ist die rechtzeitige Kontaktaufnahme seitens der Bibliothek besonders wichtig. Bei der NYPL werden Kunden vier Wochen vor Ablauf des Ausweises per Mail auf die Verlängerung aufmerksam gemacht. Eine simple Maßnahme, die ebenfalls erfolgreich ist: Die Zahl der tatsächlich getätigten Verlängerungen stieg durch die Erinnerungsmails um 45 Prozent. Neuer empfahl: »Da es viel leichter ist, Bestandskunden zu halten als Neukunden zu gewinnen, sollte man hier unbedingt ansetzen.«

Parallel dazu schuf die NYPL die Möglichkeit, dass Kunden, die die Bibliothek nur online nutzen, einen digitalen Leseausweis per App beantragen können – ohne dass sie eine Bibliothek aufsuchen müssen. Auch bei diesen Kunden setzt die Bibliothek mit Mails nach: So wird ihnen unter anderem der reguläre Ausweis empfohlen, da damit noch viel mehr interessante Angebote der Bibliothek wahrgenommen werden können.

Mit insgesamt 36 Millionen Mails pro Jahr hält die NYPL Kontakt zu ihren Benutzern – das ist nur ein Aspekt der angestrebten lebenslangen Kundenbindung. Welche Methoden sonst noch angewendet werden, lässt sich in der Präsentation von Johannes Neuer nachlesen. Sie ist, wie die beiden anderen Vorträge der Inspirationen-Tagung, online unter inspirationen.ekz.de zu finden.

Tipps für die räumliche Gestaltung

Im folgenden Vortrag befasste sich Anja Thimm von der Fachstelle für öffentliche Bibliotheken Nordrhein-Westfalen mit einem weiteren aktuellen Trend: Trotz zunehmender Digitalisierung werden die Bibliotheken als Treffpunkte, Lern- und Begegnungsorte immer wichtiger. Was das für die räumliche Gestaltung der Bibliotheken bedeutet, zeigte die



Der neue Bibliothekarische Direktor der ekz, Johannes Neuer, beim Vortrag.

Innenarchitektin anhand verschiedener Praxisbeispiele. In einem virtuellen Rundgang durch die Bibliothek untersuchte sie die einzelnen Bereiche.

Zum Beispiel die Nutzerarbeitsplätze: Es sollten möglichst Einzel- und Gruppenarbeitsplätze, diese vielleicht sogar mit Präsentationsmöglichkeiten, vorhanden sein. Von Vorteil sei, wenn sich diese auch kombinieren ließen. Ein Anschluss an den Sachbuchbestand biete sich an, um den Weg zu den benötigten Medien zu verkürzen. Idealerweise, so Thimm weiter, befinden sich die Nutzerarbeitsplätze im Fensterbereich, damit die Besucher mit natürlichem Licht arbeiten können. Sie sollten nicht mit dem Rücken in den Bibliotheksraum sitzen. Thimm erklärte: »Das erzeugt Unsicherheit beim Kunden, da er seine Umgebung nicht überblicken kann.« Eine wichtige Rolle spiele auch das Mobiliar. Bei der Oberfläche der Tische sollte man darauf achten, dass sie das Licht nicht widerspiegelt. Die Stühle sollten bequem sein, auch für Benutzer, die längere Zeit dort arbeiten. Da viele Bibliotheksbesucher ihre eigenen mobilen Geräte mitbringen, sei darauf zu achten, dass ausreichend Steckdosen vorhanden seien, am besten in die Tische integriert, sodass kein Kabelgewirr entstehe.

Allerdings, so warf Prof. Richard Stang von der HdM Stuttgart in der sich

anschließenden Diskussionsrunde ein, könnten überall verfügbare Steckdosen in den Arbeitsbereichen auch dazu führen, dass sich Besucher mit ihren Laptops dort stundenlang aufhielten. Andere Bibliotheksnutzer kämen nicht zum Zug, weil kaum Wechsel stattfindet. Und auch zu den allseits beliebten Makerspaces machte der Hochschullehrer eine kritische Anmerkung: »Es reicht nicht, einfach einen 3-D-Drucker in die Bibliothek zu stellen, der Makerspace braucht ein Konzept – wie im Übrigen die gesamte Bibliothek auch.« Grundsätzlich warnte er davor, modische Trends einfach zu übernehmen. Viele seien extrem kurzlebig; für Bibliotheken empfehle es sich daher, bei der Einrichtung auf hohe Flexibilität zu setzen. Damit könne man am besten auf künftige Herausforderungen und Entwicklungen reagieren.

Zum Abschluss des Tagungsprogramms stellte Hanke Sühl von der Stadtbücherei Frankfurt am Main unterschiedliche Partnerschaftsprojekte mit der ekz vor, in denen neue Produkte und Dienstleistungen für Bibliotheken entwickelt und erprobt werden. Eine passende Überleitung zur sich anschließenden Hausmesse, in der die ekz und ihre Tochterfirmen Produktneuheiten präsentierten.

Bernd Schleh, BuB-Redaktion