

# Projekte

Anette Stein

## ... und noch mehr Kundenorientierung

*Neue Wege gehen! Sich ständig weiterentwickeln! Forderungen, denen nicht nur Wirtschaftsunternehmen, sondern mehr denn je auch Öffentliche Bibliotheken nachkommen müssen. Und wie Wirtschaftsunternehmen müssen sich Bibliotheken hierbei an erster Stelle an den Kundenwünschen orientieren. Diesem Zweck dient das dreijährige Projekt „Weiterentwicklung von Konzeption und Angebot“, das die Bertelsmann Stiftung gemeinsam mit der Stadtbibliothek Gütersloh entwickelt hat. Der Artikel erläutert die einzelnen Projektinhalte und gibt erste Erfahrungen wieder.*

... and even more customer orientation

*Treading new paths! A continual further development is not only the key to success for every company but more than ever before public libraries have to take up this challenge. And in order to be successful public libraries as well as enterprises first of all have to adapt themselves to the wishes of their customers. A better orientation towards the customer is therefore the main goal of „further development of conception and offer“, a joint project of the Bertelsmann Foundation and the Gütersloh Public Library. The following article explains the objectives of the project and informs about first experiences.*

... et encore plus d'attente aux clients

*Emprunter de nouvelles voies! Se développer en permanence! Ces exigences ne relèvent pas seulement du domaine économique, les bibliothèques publiques doivent aussi se conformer à ces critères. Tout comme les entreprises, les bibliothèques sont tenues en premier lieu de répondre aux attentes de leurs clients. Tel est l'objectif du projet triennal „Développement de la conception et de l'offre“, élaboré par la Fondation Bertelsmann et la Bibliothèque Municipale de Gütersloh. Le présent article explique les différentes phases du projet et fait part des premiers résultats.*

Vor gut einem Jahr, am 1. Juni 1996, fiel in der Stadtbibliothek Gütersloh der Startschuß für ein dreijähriges umfassendes Projekt. Gemeinsam mit der Bertelsmann Stiftung sollen Konzeption und Angebot der Stadtbibliothek Gütersloh weiter entwickelt werden.

Schon immer stand im Mittelpunkt aller Bibliotheksangebote die Frage „Was wünschen die Kunden?“ Der Erfolg dieser Strategie manifestierte sich zuletzt im vorigen Jahr in einer Infas-Befragung. Fast die Hälfte aller Gütersloher gaben an, ihre Bibliothek zu nutzen.

Auf diesem Erfolg will sich die Bibliothek jedoch nicht ausruhen. Das bisherige Konzept, welches vor dreizehn Jahren mit dem Bibliotheksneubau entwickelt wurde,

soll heute dort verändert werden, wo gesellschaftliche Entwicklungen auch die Anforderungen und Informationswünsche der Kunden verändert haben.

Das Projekt ist sehr umfassend angelegt und besteht aus fünf Teilprojekten, die miteinander verknüpft werden.

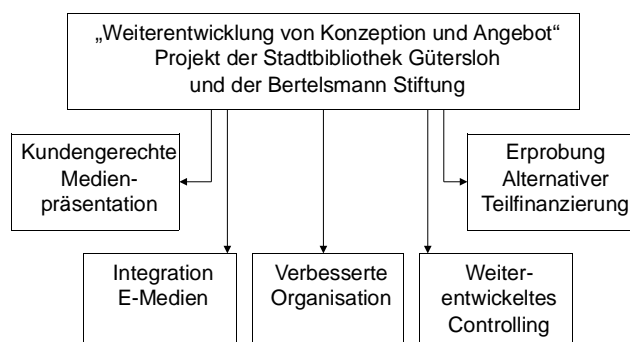
### Kundengerechte Medienpräsentation

Die Bibliothek wird ihr Medienangebot neu strukturieren. Augenblicklich werden die Sachmedien gemäß der Duisburger Systematik/SSD erfaßt und auch präsentiert. Wie alle übrigen Bibliothekssystematiken ist auch die SSD nach den klassischen Wissenschaftsfächern aufgebaut. Es ist keine neue Erkenntnis, daß jedoch die Kunden einer öffentlichen Bibliothek hauptsächlich mit konkreten persönlichen Frage- bzw. Problemstellungen aus ihrem Alltag die Bibliothek aufsuchen. Wissenschaftliche Interessen stehen nicht im Vordergrund.

Ein Beispiel aus der Praxis:

Eine werdende Mutter sucht Informationen, die ihr helfen, sich auf die zukünftige Situation besser vorzubereiten. Sie benötigt Medien aus folgenden Bereichen:

1. Medizin (Schwangerschaft, Geburt ...), 2. Psychologie (Mutterrolle, Psychologie des Ungeborenen ...),



3. Sport (Schwangerschaftsgymnastik ...), 4. Recht (Mutterschutz, Finanzielle Hilfen ...), 5. Sprache (Vornamensbücher), 6. Musik (Entspannungsmusik, Fingerspiele für Babys ...) Ich könnte diese Aufzählung auch noch weiter fortsetzen mit Bastelanleitungen für Geburtsanzeigen, Mode für Babys, kleinkindgerechtes Wohnen ...

Je nach Fragestellung schicken wir unsere Kunden also zu mindestens 6 Stellen innerhalb der Bibliothek. Die meisten werden wohl spätestens nach dem dritten Standort ihre Suche abbrechen. Wieviele Etagen werden wohl Schwangere absuchen?

Aus diesem Grunde sollen im Rahmen des Projektes „Kundengerechte Medienpräsentation“ ungefähr die Hälfte aller Sachmedien nicht mehr innerhalb der Systematik präsentiert werden. Statt dessen werden „ganzheitliche“ Angebote themen- und zielgruppenorientiert aufgebaut. Um bei unserem Beispiel zu bleiben, die werdende Mutter kann in Zukunft ihre Informationen in einem einzigen Themenkreis finden.

Innerhalb einer Arbeitsgruppe erarbeiteten BibliothekarInnen und AssistentInnen der Stadtbibliothek Gütersloh ein Konzept für die neue Medienpräsentation.

Die Bibliothek wird in 15 große Bereiche aufgeteilt. Diese bestehen jeweils aus zwei Elementen:

1. Medien, die ohne weitere Sortierung in Themenkreisen stehen und
2. Medien, die innerhalb der Systematik bleiben.

Bleiben wir bei unserem Beispiel: In den nächsten Monaten richtet die Bibliothek einen Bereich für Eltern, Erzieher und Lehrer ein. In diesem Bereich werden Medien über die Geschichte der Pädagogik beispielsweise systematisch aufgestellt. Der überwiegende Teil der Literatur soll hier jedoch nach Themenkreisen präsentiert werden. Ein solches Angebot wird sein „Schwangerschaft/Geburt“.

### Neue Präsentationsformen

Eine veränderte Medienpräsentation soll sich jedoch nicht allein in der neuen Aufstellung nach Themen erschöpfen. Medienpräsentation soll wortwörtlich auch Präsentation bedeuten. Durch möglichst viel Frontalausstellungen und Inszenierungen von Themen sollen die Kunden in Zukunft zur Auswahl von Medien „verlockt“ werden.

So sieht das neue Konzept für das Erdgeschoß vor, daß die Medien, die hier in Zukunft angeboten werden, zu Warenbildern in Szene gesetzt werden.

Stellen Sie sich vor: im Mittelpunkt eines Angebotes „Liebe – Sünde“ steht ein rotes Plüschsofa (bekannt aus der gleichnamigen Fernsehserie), das gleich zwei Funktionen dient. Ein Sitzmöbel, das das Thema für die Kunden gleichzeitig visualisiert.

Sicher ist eine räumlich so großzügige Inszenierung nicht in allen Bereichen der Bibliothek möglich. Aber auch kleinere Veränderungen bei der Medienpräsentation können die Attraktivität eines Angebotes steigern.

Nach und nach soll in allen Bereichen eine Vielzahl von Themenkreisen gebildet werden, die systematikübergreifend zusammengesetzt sind.

Oberstes Ziel bei der Bildung von Themenkreisen ist, unsere Medienbestände kundenfreundlicher zugänglich zu machen. Wir erwarten daher, daß sich diese Kunden-

orientierung dann auch auf unsere Leistungszahlen positiv auswirken wird. Mehr Besucher, mehr Ausleihen ... Insgesamt soll ein Anstieg der Ausleihen um 25% erreicht werden.

Um sicherzustellen, daß die Veränderungen wirklich den Publikumswunsch treffen, arbeitet die Bibliothek mit Hilfe verschiedener Instrumente. Selbstverständlich sind hierbei Nutzungsstatistiken wie auch Auskunftsprotokolle, die festhalten welche konkreten Kundenwünsche die Bibliothek nicht bedienen kann. Ein neues „Barometer“ existiert darüber hinaus seit Projektstart.

### Aufbau eines Kundenbeirats

Es wurde eine heterogene Gruppe zusammengestellt, die die unterschiedlichen Kunden- und Bevölkerungsgruppen widerspiegelt. In regelmäßigen Sitzungen stellt die Bibliothek Projektplanungen vor und diskutiert mit dem Kundenbeirat hierüber.

Auf diesem Wege hat die Stadtbibliothek bereits eine Fülle von Anregungen erhalten. Oft werden hier auch „kleine Dinge mit großer Wirkung“ angeregt. So tragen seit kurzem alle Bibliotheksmitarbeiter/innen während der Publikumsdienste (an den Informationsplätzen und an der Verbuchungstheke) ein Schild, das sie als Angestellte der Stadtbibliothek ausweist.

Über den Kundenbeirat können die Kunden selbst an Entscheidungen über Veränderungen (kleiner wie größer Natur) partizipieren.

### Integration E-Medien

Das Prinzip der Mitgestaltung verfolgt die Stadtbibliothek auch im Rahmen des 2. Teilprojektes, bei der Integration von elektronischen Medien.

So wurde zu Jahresbeginn eine Kundenbefragung zu diesem Thema durchgeführt. Hierbei machten 1000 Bibliotheksbesucher/innen Angaben über ihre Anforderungen, Meinungen und derzeitige private Nutzung von E-Medien.

Diese Befragung wird vor Projektende nochmals durchgeführt werden. Es soll sich dann zeigen, welche Veränderungen aus Kundensicht durch die Einführung von CD-ROMs und Internet erzielt worden sind. Zunächst werden die ersten Ergebnisse die Ausgestaltung der Angebote mitbestimmen.

Das Ziel, das mit dem Teilprojekt „elektronische Medien“ erreicht werden soll, ist eine verbesserte Informationsversorgung.

Ausgehend von der These, daß über Internet und CD-ROMs viele Fragen aktueller und schneller beantwortet werden können, soll der bisherige Medienbestand hierdurch ergänzt werden. Insbesondere die Bestandslücken, die sich darin zeigen, daß wir immer wieder auch bei Fragen unserer Kunden passen müssen, sollen durch das Internet geschlossen werden.

Gleichzeitig sollen die neuen Angebote auch neue Kunden und Besucher/innen in die Bibliothek ziehen.

Vor der konzeptionellen Entwicklung des Teilprojektes „Integration E-Medien“ stand eine umfangreiche Marktforschung zu diesem Thema. Zu diesem Zweck organisierte die Bertelsmann Stiftung eine internationale E-Medien-Konferenz. Bibliothekspraktiker und Experten aus den USA, aus Finnland, Frankreich und Deutsch-

land erläuterten hier ihre Erfahrungen im Umgang und mit dem Aufbau von Angeboten an elektronischen Medien. Ausgehend von diesen Erfahrungen entwickelte das Bibliotheksteam ein Konzept für Gütersloh.

## Internet

Das Angebot Internet soll in drei Stufen aufgebaut werden.

- Phase 1 **Internet-Café**  
Mit dem Einrichten eines Internet-Cafés sollte zunächst ein spielerischer Zugang in das Internet realisiert werden. Das Surfen im Internet oder auch das Chatten darf und soll hier im Vordergrund stehen. Inhaltlich wird im Internet-Café keine Hilfestellung durch Mitarbeiter/innen der Bibliothek gegeben. An zwei Tagen pro Woche bietet die Bibliothek jedoch Schulungen für Interessierte an.
- Phase 2 **Internetplätze zum systematischen Suchen**  
Ende 1997 werden innerhalb der Medienbestände weitere Internetzugänge angeboten, die vor allem der systematischen Suche dienen sollen. Die Bibliothekar/innen der Stadtbibliothek werden hier allgemeine Anleitungen zur gezielten Informationssuche geben.
- Phase 3 **Internet als Auskunftsmittel**  
Mit dieser Phase soll das eigentliche Ziel erreicht werden, die Informationsbedürfnisse der Kunden besser zu erfüllen. Die bisherige Beratung soll durch Informationen aus dem Internet unterstützt werden.

Neben den Internetanschlüssen innerhalb der Bibliothek soll im Verlauf des Projektes auch die externe Darstellung der Stadtbibliothek Gütersloh im Internet realisiert werden.

Ziel ist zunächst das Erstellen einer Homepage. Baldmöglichst soll der Bibliothekskatalog hier online zur Verfügung stehen.

### *Internet-Café*

Mitte November 1996 richtete die Stadtbibliothek innerhalb ihres bereits existierenden Cafés ein Internet-Café ein. Über acht Computer können sich hier seitdem alle Personen, die einen Bibliotheksausweis besitzen, ins WWW einloggen.

### *Nutzungsbedingungen*

Vor der ersten Nutzung müssen sich Kunden formlos für die Internetnutzung anmelden. Minderjährige benötigen die Unterschrift eines Erziehungsberechtigten. In Ergänzung zur allgemeinen Nutzungsordnung erhalten alle die „Spielregeln fürs Internet“.

Bei der Anmeldung ergänzen wir Kundendaten in der EDV um ein Internetkennzeichen. Zusätzlich wird der Bibliotheksausweis mit einem Internetaufkleber versehen. Auf diese Weise wird festgehalten, wieviele Kunden sich für das Internet interessieren.

Da die Bibliothek seit 1996 eine Jahresgebühr erhebt, können für die Internetnutzung auch kostenlose Ausweise ausgestellt werden, die jedoch nicht zur Medienausleihe berechtigen.

Die Internetplätze sind für jeden frei zugänglich. Die

deutschsprachige Filtersoftware „Cyberpatrol“ der Firma Telemedia wird als Schutz vor pornografischen oder rechtsradikalen Inhalten eingesetzt.

Die Abrechnung erfolgt jeweils über einen Münzautomaten, über den die Onlineverbindung gesteuert wird. Der Kunde muß zunächst mindestens 2,- DM für eine Viertelstunde Nutzung einwerfen. Anschließend kann er diesen Betrag je nach Wunsch aufstocken.

Über den Münzautomaten können auch Ausdrucke aus dem Internet abgerechnet werden. Der Einsatz von Druckern ist jedoch erst ab Juli 1997 geplant.

Auf Wunsch können auch Downloads durchgeführt werden. Die verschlossenen Diskettenlaufwerke werden bei Nachfrage geöffnet. Als Schutz gegen Viren dürfen jedoch ausschließlich Disketten eingesetzt werden, die die Bibliothek zum Selbstkostenpreis von 1,- DM verkauft.

## Bisherige Erfahrungen

Während des Projektzeitraumes will die Bibliothek möglichst viel Datenmaterial über die Häufigkeit der Nutzung und die Nutzergruppen von E-Medien sammeln. Dieses wird zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht, damit auch andere Bibliotheken diese Erfahrungen für sich nutzen können.

Einen ersten Einblick gewähren die Statistiken des ersten Quartales 1997:

Während der ersten drei Monate nach Eröffnung des Internet-Cafés verzeichnete die Bibliothek einen enormen Ansturm. Die durchschnittliche Auslastung lag in dieser Zeit zwischen 60-70%. Während der frühen Öffnungszeiten war die Nutzung erwartungsgemäß geringer als zu anderen Zeiten. Bei der anfänglichen Auslastung bedeutete dies, daß trotz der acht Geräte nachmittags und abends häufig alle Geräte besetzt waren. Inzwischen hat sich die durchschnittliche Nutzung bei den erwarteten 30% eingependelt.

Bis Ende März haben sich 1055 Personen für die Internetnutzung angemeldet. Dies sind ca. 5% unserer aktiven Nutzer.

Hiervon haben 14% sich ausschließlich für die Internetnutzung angemeldet.

Von allen, die sich für das Internet angemeldet haben, sind 74% männliche und 26% weibliche Nutzer.

32% der Internetkunden sind unter 18 Jahren. Der Anteil der weiblichen Nutzer liegt hier wesentlich höher als in den übrigen Altersgruppen.

Die jugendlichen Internetnutzer frequentieren insbesondere Chat-Foren.

Neben allen positiven Erfolgen, die die Stadtbibliothek Gütersloh im Hinblick auf das bisherige Internetangebot verzeichnen kann, gibt es aber auch einige Wermutstropfen. Das anfängliche Angebot, auch E-Mail zu nutzen, mußte bereits nach der ersten Woche wegen Mißbrauch zurückgenommen werden.

Seit einigen Wochen ist das Hauptproblem, daß nahezu wöchentlich die Konfigurationen an einzelnen Plätzen so verändert werden, daß entweder die gesamte Internetanwendung, die Filtersoftware oder die Münzautomaten ausgeschaltet werden. Grund hierfür ist sicher, daß das Internet-Café nicht während der gesamten Öffnungszeiten betreut wird. Wer Beschädigungen vornimmt, fühlt sich somit unbeobachtet und sicher. Die Zeit, die

hier durch Bibliotheksmitarbeiter/innen für die Schadensbehebung investiert wird, ist enorm hoch und stellt ein großes Problem dar. Nach einer Lösung des Problems wird noch gesucht.

### **Mitarbeiterschulung**

Die Bibliothek hat es sich zum Ziel gesetzt, daß mindestens alle Bibliothekar/innen, die in der Beratung eingesetzt werden, problemlos im Internet recherchieren können. Den Mitarbeiterschulungen kommt daher eine sehr große Bedeutung zu.

Bereits vor dem Projektstart nahmen alle Mitarbeiter/innen der Stadtbibliothek an einer Windows-Schulung teil. Als Einstieg in das Thema Internet nahmen alle Bibliothekar/innen zunächst an einem Einführungskurs teil. Hierbei wurden theoretische wie praktische Basisinformationen vermittelt. Auf diesem Wissen setzte eine weitere Schulung auf, die sich insbesondere dem Thema Suchmaschinen widmete.

Nach diesen beiden Schulungen hat sich eine Internet-AG aus 8 Bibliothekar/innen gebildet. Die Gruppe bereitet ein Konzept für die Kundens Schulungen vor, plant zukünftige Internetangebote der Bibliothek und bereitet Rechercheübungen für alle anderen Bibliothekar/innen vor. So soll nach dem „Schneeballprinzip“ Wissen über das Internet aufgebaut und weiter vermittelt werden.

### **CD-ROMs**

Die Integration von CD-ROMs in den Medienbestand der Stadtbibliothek Gütersloh soll in zwei Phasen verlaufen.

Phase 1 CD-ROMs als Ausleihmedium

Phase 2 CD-ROMs als Nachschlage-Präsenzbestand  
Gemäß dem bisherigen Bibliothekskonzept werden auch die CD-ROMs dezentral nach den jeweiligen Themen präsentiert. Bisher werden bereits innerhalb der Sachgruppe Geografie neben Reiseführern auch die thematisch zugehörigen Videos und Zeitschriften präsentiert. Die Reise-CD-ROMs werden dieses Angebot ergänzen.

#### *Anfangsbestand*

Das erste Ziel, CD-ROMs als Ausleihmedium anzubieten, wurde im Mai erreicht. Mit ca. 800 Exemplaren startete die Bibliothek dieses Angebot. Hiervon sind 200 CD-ROMs in der Kinderabteilung. Die übrigen 600 verteilen sich über alle Sachgruppen der Bibliothek. Besondere Schwerpunkte liegen in den Bereichen Sprache und Reisen, da hier das Marktangebot entsprechend groß ist.

Grundsätzlich galt für den Aufbau dieses Erstbestandes, die gesamte Themenbreite des Marktangebotes von CD-ROMs aufzunehmen. Es wurden auch CD-ROMs gekauft, die inhaltlich nicht unbedingt dem Buch überlegen sind. Anderenfalls hätten wir sicher nur sehr wenige CD-ROMs unseren Kunden anbieten können.

Das CD-ROM-Angebot der Stadtbibliothek soll somit zwei Anforderungen gerecht werden. Zu allererst erhalten Kunden zusätzliche Informationen und bessere Recherchemöglichkeiten. Gleichzeitig vermittelt das Bibliotheksangebot eine Marktübersicht, die Kunden nutzen können, wenn sie selbst CD-ROMs kaufen möchten.

#### *Nutzungsbedingungen*

Die CD-ROMs der Stadtbibliothek haben eine Leihfrist von 2 Wochen, die entsprechend der übrigen Medien verlängerbar ist. Es können maximal bis zu 3 Titeln entliehen werden. Bei Spielen wird eine Ausleihsperrung entsprechend der Altersempfehlungen (USK) über die EDV gesteuert. Die Ausleihe ist kostenlos. (Es gibt eine allgemeine Jahresgebühr von 25,- DM.)

Nach den ersten vier Wochen sind 53% des gesamten Angebotes entliehen. Es wird erwartet, daß die Absenquote weiter steigen wird.

Die zweite Phase für die Integration von CD-ROMs ist für Ende 1997 geplant.

In den verschiedenen Bereichen der Bibliothek sollen Kunden-Computer stehen, auf denen Nachschlagewerke auf CD-ROMs angeboten werden.

### **Verbesserte Organisation**

Die Veränderungen im Rahmen des ersten Teilprojektes (Medienpräsentation) werden auch Auswirkungen auf die interne Organisation haben.

Die 15 Bibliotheksbereiche sollen von festen Teams betreut werden. Jedes Team soll möglichst viele Entscheidungen in Bezug auf die zu betreuenden Bereiche eigenverantwortlich treffen können. Geplant ist die Bildung von „Resultat Verantwortlichen Einheiten (RVE)“, die innerhalb vereinbarter Rahmenbedingungen selbständig die Etatverteilung, Personaleinsatz, Angebote und deren Distribution planen.

### **Weiterentwicklung Controlling**

Planungs- und Entscheidungshilfe für die zukünftigen RVE-Teams soll eine regelmäßige Leistungsanalyse sein. Aus diesem Grund muß das bisherige Controlling noch differenzierter und auch in den einzelnen RVE-Teams aufgebaut werden.

### **Erprobung Alternativer Teilfinanzierung**

Die Finanzkrise der Kommunen ist Realität und wird morgen nicht überwunden sein! Im Rahmen des dreijährigen Projektes wird daher nach neuen Möglichkeiten zur Teilfinanzierung gesucht.

Die Informationsversorgung der Bevölkerung wird immer Aufgabe der Kommune sein. Andere Länder, wie Neuseeland oder USA, haben aber für zusätzliche Angebote auch andere Finanzierungsmöglichkeiten (z.B. Sponsoren) gefunden. Es gilt zu prüfen, ob dies auch in Deutschland möglich ist.

Die letzten drei Teilbereiche des Projektes werden erst im Laufe der beiden kommenden Jahre bearbeitet. Sie sollen den beiden ersten Teilprojekten nach und nach folgen. Erfahrungen können hier erst später weitergegeben werden.

#### **Anschrift der Autorin:**

Anette Stein  
Stadtbibliothek Gütersloh  
Blessenstätte 1  
D-33330 Gütersloh  
E-Mail: SteinAnett@aol.com