

Thomas Guth

Start zur Kundenoffensive

Das neue Selbstverständnis der Bibliotheken, die sich von Bücher-
verwaltungsstellen zu Kommunikationszentren mit regem Kunden-
service entwickelt haben, verlangt auch nach einer Änderung der bis-
lang üblichen Raumgestaltung. Wie eine gut gelungene Neuausrichtung
aussehen kann, ist am Beispiel der jüngst errichteten Öffentlichen Bü-
cherei Golling (Salzburg) ersichtlich.

Die Bibliothek der neuen Art – Kundenbetreuung und Leserservice

Die schon seit einigen Jahren währende Aufbruchstimmung unter den
Betreibern von Öffentlichen Bibliotheken bezüglich eines Imagewandels
ist ja längst nicht mehr zu übersehen. Wo einst Stillschweigen, Einkehr-
haltung und Trauerstimmung vorherrschten, finden nun publikumswirk-
same Aktivitäten statt, die von humorvollen Lesungen über lauschige
Literaturkränzchen bis zu multikulturellen Veranstaltungen reichen.
Das Thema „Öffentlichkeitsarbeit“ ist für die Bibliothekare zu einem
wesentlichen Bestandteil ihrer Tätigkeit geworden. Und wenn früher in
Bibliotheken noch das Selbstverständnis von „Bücherverwaltung“ do-
minierte, so erfuhr dies mittlerweile eine merkbliche Änderung. Jetzt ste-
hen „Kundenbetreuung“ und „Leserservice“ an oberster Stelle der Biblio-
thekarsprofession. Bibliotheken werden als Kommunikationszentren und
Orte der Begegnung angesehen. Im Mittelpunkt jedweder Überlegun-
gen steht natürlich das Kulturgut „Buch“ – aber nicht als „heilige Kuh“,
sondern als stets aktuelles und permanent aktivierendes Medium. Und
genau dies soll allen Menschen so effektiv wie nur möglich näherge-
bracht werden.

Ob Entlehnung oder Kauf – der Kunde verlangt attraktive Optik

Sämtlichen Bemühungen und Anstrengungen der Bibliothekare zum
Trotz wird jedoch – aus welchen Gründen auch immer – ein ganz we-

sentlicher Aspekt außer acht gelassen: die Darstellung der Ware vor Ort, sprich: die Präsentation der Bücher in den Bibliotheken.

Wagt man einen Blick über die Grenze ins benachbarte Deutschland oder nach Italien, so läßt sich erkennen, daß dort – nicht überall, aber zumindest auffallend häufig – zwischen Bibliotheken und Buchhandlungen von der Optik her gesehen im Grunde kaum mehr ein Unterschied besteht. Auch dort „kämpfen“ die Bibliothekare mit den wohl für alle gleichermaßen bestehenden Primärproblemen „Raumnot“ und „Geldmangel“. Aber dennoch findet man gerade in diesen Ländern viele gute Beispiele für kundenfreundliche Raumgestaltung und attraktives Styling.

Es hat ganz den Anschein, als ob dort in höherem Maße das Bestreben herrschte, die Bibliotheken offensiver ins Blickfeld der Kunden zu rücken, um nicht vom örtlichen Umfeld, das ja zumeist aus Einzelhandelsbetrieben aller Arten besteht, völlig in den Hintergrund gedrängt zu werden. Freier Einblick ins Rauminnere, Helligkeit, Übersichtlichkeit, bequeme Sitzgelegenheiten sowie Möglichkeiten zum Meinungsaustausch sind vielerorts bereits Gestaltungsstandards. Damit versucht man, die Aufmerksamkeit der Kunden zu gewinnen und sie zum Besuch der Bibliothek einzuladen.

Natürlich existieren zwischen Buchhandlungen und Bibliotheken gewisse Unterschiede, die in der Gestaltung berücksichtigt werden müssen. Beispielsweise benötigt die Manipulationsfläche bzw. der Arbeitsbereich für die Entlehnungsverbuchung in Büchereien wesentlich mehr Platz als der Kassenbereich in Buchhandlungen. Doch in der Gesamtheit gesehen bestehen keinerlei Gründe, daß sich Büchereien nicht durch attraktive und benutzerfreundliche Einrichtungen auszeichnen sollen und deshalb mit gravierenden Nachteilen in das tagtägliche „Ringens“ um die Gunst der Kunden starten sollten.

Die Öffentliche Bücherei Golling – ein Musterbeispiel, das Schule machen könnte

Vor kurzem stand Anita Ruckerbauer, die Leiterin der Öffentlichen Bücherei Golling, vor der reizvollen Aufgabe, ihre Bibliothek völlig neu und ganz im Sinne der Bedürfnisse ihrer Kunden zu gestalten. Nur wenige Meter vom alten Standort entfernt wurden im Erdgeschoß des neu erbauten Pfarrheims fast 100 Quadratmeter für eine moderne und – im Vergleich zu früher – doppelt so große Bücherei zur Verfügung gestellt.

Anita Ruckerbauer waren die Probleme des alten Standortes – klein, unübersichtlich, verstaubt, dunkel, kein Platz für Kinder, überfüllt etc. – wohlbekannt. Die neuen Räumlichkeiten sollten nun all diese Mängel nicht mehr aufweisen. Doch die Durchsicht der Prospekte ihres angestammten Regallieferanten machte sie nicht wirklich glücklich. Also wandte sie sich an das bekannte Ladenbauunternehmen Umdasch Shop-Concept und fragte um einen Gesamtplan, der ihren Vorstellungen von einer modernen Bibliothek entspricht, an.

Die Anforderungen von Frau Ruckerbauer an Umdasch Shop-Concept hatten folgendes Aussehen:

- Es muß eine variable Präsentationsmöglichkeit für die Bücher bestehen. Sooft wie nur möglich soll eine Frontalpräsentation zum Einsatz gebracht werden; die „Buchrückenparade“ alten Stils ist nicht mehr gefragt.
- Die Bücherei muß in ihrer Gesamtheit eine helle und freundliche Atmosphäre erwecken. Dazu ist sowohl eine solide Grundausleuchtung als auch der punktuelle, auf bestimmte Sortimentsteile gerichtete Lichteinsatz notwendig.
- Die Einrichtung muß sich durch große Flexibilität auszeichnen. Es muß möglich sein, problemlos und ohne hohe Kosten auf die Veränderung von Sortimenten rasch reagieren zu können. Vor allem hinsichtlich des zu erwartenden Ausbaus im Bereich Neue Medien (CD-ROMs, Videobänder, Tonbandkassetten etc.) ist dies ein ganz wesentlicher Punkt.
- Ein ausgefeiltes Leitsystem (Beschriftung) muß für den Kunden Orientierung im Raum schaffen, ihm eine Übersicht bezüglich des vorhandenen Angebots geben.
- Die Bücher müssen gut sichtbar sein. Dazu gehört der Einsatz von schrägen Buchfächern, die dem Blickwinkel entsprechend geneigt sind.
- Die Ladenbauelemente im Mittelraum müssen außer flexibel auch fahrbar sein. Im Falle von Veranstaltungen sollten sich die im Raum stehenden Präsentationsteile aufwandslos beiseite schieben lassen.
- Die Bücherregale müssen sich auch auf verschiedene Tiefen einstellen lassen. Nur so ist es im Rahmen einer perfekten Warenpräsentation möglich, auf die verschiedenen Buchformate einzugehen.
- Ohne die optische Harmonie des Raumes zu stören, muß im Rahmen der Einrichtung auch ein Stauraum für alte und momentan nicht benötigte Bücher und Zeitschriften – zweckmäßigerweise im unteren Bereich der Wandregale – integriert sein.
- Die Gesamtplanung muß auch einen speziellen Platz für Kinder, eine Kaffee-Ecke sowie eine gemütliche Lesezone berücksichtigen.

Unter Federführung des erfahrenen Shop-Concepters Sepp Schneider legte Umdasch ein Konzept vor, das nicht nur all die Wünsche und Forderungen von Frau Ruckerbauer beinhaltet, sondern auch das alte System, das lediglich zur Unterbringung von Büchern diente und Lagerraumcharakter vermittelte, preislich ausstach.

So haben nun die rund 4300 Medien ebenso wie die über 400 Kunden der Öffentlichen Bücherei Golling ein neu gestaltetes Zuhause gefunden, das sowohl eine wohnliche Atmosphäre ausstrahlt, als auch in bezug auf die geforderte Funktionalität alle Stückerln spielt. Die Leserinnen und Leser sind von ihrer neuen Bibliothek jedenfalls angetan, und erste Veranstaltungen gingen klaglos über die Bühne.

Die Öffentliche Bücherei Golling in Bildern



1 In der neu gestalteten Öffentlichen Bücherei Golling haben 4300 Medien und über 400 Kunden ein angenehmes Zuhause gefunden.



2 Klein, muffig und düster – so sah die Öffentliche Bücherei Golling früher aus.



3 Was ein Ort der Begegnung sein soll, erweckte einst den Eindruck einer Stätte zur Bücherunterbringung mit Lagerregalcharakter.



4 Freundliche Gesamtausstrahlung, gute Ausleuchtung und möglichst häufige frontale Warenpräsentation – Merkmale einer Bibliothek der neuen Art.



5 Ein übersichtliches Leitsystem hilft den Kunden bei der Orientierung im Raum und schafft Übersicht.



7 Die Lesezone



8 Der Arbeitsbereich, an dem sich der Entlehnvorgang vollzieht, wurde harmonisch in die Gesamtgestaltung des Raumes integriert.



9 Die Kaffee-Ecke



10 Ein ganz wesentlicher Aspekt: Auch Kinder haben einen eigenen Bereich, in dem sie sich wohlfühlen können.