Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

Band: 19 (2004)

Heft: 6

Artikel: Zielgruppenorientierung in der Bibliothek : Kundenorientierung : Besuchssteuerung durch Zielgruppenorientierung

Autor: Romer, Hermann

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-768844

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 15.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Der Selbstverbucher steht abseits von der Theke. Hier können Ausbuchungen und Kontostandsabfragen sowie Verlängerungen durchgeführt werden. Nach Beendigung wird ein Beleg ausgegeben. Eine weitere Nutzung als OPAC ist nicht vorgesehen, um die Station möglichst wenig für nachkommende Nutzer zu blockieren. Auch die Rückgabe ist an eine separate Station oder an die Theke gebunden. In Ausnahmefällen kann die Rückgabe am Selbstverbuchungsterminal eingeschaltet werden.

Die Buchrücknahmestation sollte idealerweise in einem Vorraum stehen, der über eine Zutrittskontrolle während 24 Stunden zugänglich ist. Hierdurch ist der bauliche Aufwand (Feuerschutz usw.) deutlich geringer. Bei der Buchrücknahmestation selber wird keine Personenidentifikation durchgeführt und kein Beleg ausgegeben.

Inventur

Sie wird im Regal mit einem sog. Handlesegerät durchgeführt. Dieses Gerät besteht aus einem umgehängten Korpus, einem PDA (Personal Digital Assistant) und einer Antenne, die von Hand am Regal entlanggeführt wird. Bei diesem Vorgang registriert das Gerät sämtliche im Regal befindlichen Bücher. Bei der zweiten Benutzung können über einen Abgleich mit einer Sollliste fehlende oder fehlgestellte Bücher angezeigt werden. Zusätzlich können Kriterien wie «Häufigkeit der Ausleihe», Mediennummer und weitere eingegeben werden. Auch die Kombination mehrerer Kriterien ist möglich. Die aufgenommenen Daten werden später mit der zentralen Datenbank abgeglichen.

Weitere Komponenten

Neben den oben dargestellten Komponenten sollten noch die Zugangskontrolle und der Kassenautomat erwähnt werden. Die Zugangskontrolle ermöglicht eine Erfassung der Besucher im Vorraum über eine Smart Card. Sie kann zusätzlich als Zahlungsmittel eingesetzt werden (für Kopien, Kaffeeautomaten usw.). Der Kassenautomat kann ebenfalls wie die Buchrücknahmestation im Vorraum stehen. Er nimmt ebenfalls wesentliche Routinearbeiten von der Theke weg.

4. Ausblick

Über die Einsatzerfahrungen nach fast einem Jahr in der neuen Stadtbibliothek in Winterthur wird an anderer Stelle berichtet. Es gilt jedoch, einige Punkte zu erwähnen, die auch in anderen Installationen beobachtet wurden: Der Einsatz von RFID hat Auswirkungen auf das Personal – allerdings in eine Richtung, die niemand so erwartet hatte. Viel deutlicher zeigt sich, dass das Personal wieder qualifizierte Arbeiten durchführen muss oder kann. Endlich rückt die Beratung wieder in den Vordergrund, und das Personal kann nun mit dem Besucher zusammen zum Regal oder zum OPAC gehen. Im englischen Sprachraum wurde hierfür der Begriff «floor walking» geprägt. Dieser optimale Personaleinsatz ist jedoch nur möglich, wenn alle Ausbuchungen und Rückgaben über die Selbstverbuchungsstation und die Rückgabeautomaten abgewickelt werden. «Der Beratungsbedarf wächst erheblich, je mehr Möglichkeiten zur selbständigen Recherche über das Internet bestehen. Wo ‹Google› nicht weiterhilft, ist die Kompetenz der Bibliothek gefragt» sagt Ingrid Bussmann, Stadtbibliothek Stuttgart. ■

contact:

E-Mail:
christian.kern@bibliotheca-rfid.com

Zielgruppenorientierung in der Bibliothek

Kundenorientierung: Besuchssteuerung durch Zielgruppenorientierung

■ **Hermann Romer**
Stv. Stadtbibliothekar
Winterthur

Kundenorientierung: Ein Blankett verabschiedet sich

Mit den neuen Verwaltungsmodellen in den öffentlichen Ämtern tauchte in den vergangenen 1990er Jahren auch ein neues Zauberwort auf: «Kundenorientierung» sollte dem Amtsmuffel in den ehrwürdigen Bibliotheksinstitutionen den Garaus machen. Das New Public Management verlangte Effizienzsteigerung, die sich mittels klar messbaren Leistungen nachweisen liess.

Die nötigen Indikatoren waren rasch gefunden. Konnten der Medienbestand dank erhöhter Ausleihen besser umgesetzt und gleichzeitig die Kosten pro Ausleihe gesenkt werden, dann befand sich die Bibliothek auf dem richtigen Kurs der Kundenorientierung. Solange der Mythos von der «bibliothèque pour tous» nicht wankte, bestand somit keine Veranlassung, die Frage nach dem «Kunden der Bibliothek» selber zu stellen.

Erst als gegen Ende des Jahrzehnts die Finanzierung der Büchereien immer problematischer wurde, kam zwangsläufig die Frage der Priorisierung von bibliothekarischen Dienstleistungen auf und damit verbunden auch die Frage, welchen Bevölkerungsgruppen auf welchem Niveau und zu welchen Kosten Angebote zur Verfügung gestellt werden konnten.

Wird unter diesen Rahmenbedingungen um die Jahrhundertwende eine neue Bibliothek wie die Stadtbibliothek Winterthur am Kirchplatz gebaut, dann gehört es

zu den grundlegenden strategischen Überlegungen, wie und nach welchen Grundsätzen die Kundschaft künftig allseits befriedigend bedient werden kann. Denn wohl fühlen sollten sich alle, gegenseitige Behinderungen sollten vermieden und die bibliothekarischen Dienstleistungen optimal auf die Nachfrager abgestimmt sein.

Die traditionellen Konzepte der «Bibliothek für alle», der «allgemeinen öffentlichen Bibliothek» und der «kundenorientierten Bibliothek» helfen da im Würgegriff der knappen Finanzen nicht weiter. All die Modelle orientieren sich am Bestandsaufbau und legen der Nachfrage das Blankett des interessierten Kunden zugrunde, das nicht weiter zerlegt wird.

Kreative Konzepte tun also Not – jenseits dieser diffusen Kundenorientierung, die zunehmend einen wollüstigen Eklektizismus des Medienprofils evoziert, wenn dieser nur rasant steigende Ausleihzahlen verspricht.

Zielgruppenorientierung: die Medienpräsentation vom Kopf auf die Füsse gestellt

Um diesem Trend entgegenzusteuern, wurde deshalb beim Neubau der Stadtbibliothek Winterthur das Flächenlayout und Versorgungsprofil auf die zu erwartenden Verhaltensweisen der wichtigsten Kundensegmente – sprich Zielgruppen – und das Bestandsprofil auf die Nachfrage abgestimmt, das heisst die Medienpräsentation vom Kopf auf die Füsse gestellt. Es sollte dem aufrechten Gang der Kundin/des Kunden durch die Bibliothek dienen.

Die neue Stadtbibliothek am Kirchplatz ist eine Fusion von Freihandabteilung der Stadtbibliothek und Bibliothek Altstadt, das heisst einer «Studien- und Bildungsbibliothek» und einer «allgemeinen öffentlichen Bibliothek». Beide Bibliotheken beanspruchten vor der Fusion für sich, die allgemeine Öffentlichkeit, allerdings auf verschiedenen Medienprofillevels, zu versorgen. Die Vergrösserung der Publikumsfläche von 700 Quadratmetern auf das Vierfache und die Verteilung des Angebots am neuen Ort auf sechs Geschosse verlangten eine intensive Auseinandersetzung mit der künftigen Steuerung der Besuchsströme.

In diversen Vorprojekten zur Themenbereichsaufstellung des Medienbestands, die bei den Erneuerungen der Quartierfilialen Töss, Oberwinterthur und Wülflingen entwickelt und getestet wurden, entstand die Präsentationsform der neuen Stadtbibliothek. Sie gliedert sich in 13 Themenbereiche, die grundlegende Wissens-, Informations- und Freizeitbedürfnisse der gesamten Bevölkerung abdecken sollen.

Diesen 13 Themenbereichen können unterschiedliche Haupt- und Nebenzielgruppen zugeordnet werden. Je nach Zielgruppenset unterscheiden sich Angebote und Präsentationsformen der Themenbereiche. Mit dem Abrücken von der Dezimalklassifikation als Ordnungskriterium wird die Präsentation vom Kopf auf die Füsse gestellt. Denn nicht mehr ein abstrakt formuliertes Wissensuniversum, an dem die Bibliotheksangestellten arbeiten, diktiert die Ordnung, sondern die kognitiven Sachzusammenhänge, in denen die Hauptzielgruppen recherchieren.

In einem Marketingkonzept entwickelte Kulturmanager Rudolf Weiss die Zielgruppen-Themenbereich-Matrix, die dem Flächenlayout und der Lenkung der Besucherströme unterlegt wurde.

Zielgruppen/ Themenbereiche	Kinder, junge Erwachsene	Schüler, Lehrlinge, Studenten	Familien, nichtberufstätige Erziehungs-personen	Berufstätige, junge Zukunftsgestalter
Kibiz, U21 Integration	sehr bedeutend	bedeutend	bedeutend	keine Bedeutung
Hits, Trends Winterthur	keine Bedeutung	sehr bedeutend	bedeutend	nicht zu vernachlässigen
Musik, Film Belletristik	bedeutend	sehr bedeutend	bedeutend	sehr bedeutend
Computer Natur	nicht zu vernachlässigen	sehr bedeutend	nicht zu vernachlässigen	bedeutend
Freizeit Länder, Leute	nicht zu vernachlässigen	bedeutend	sehr bedeutend	bedeutend
Kunst Leben	keine Bedeutung	bedeutend	bedeutend	bedeutend

(Aktualisierte Fassung der Tabelle von R. Weiss, Marketingkonzept, Winterthur 2002, S. 43)

Die Stadtbibliothek ist ein transitorischer Raum. Abspielgeräte für alle Medien stehen zur Verfügung und laden zum Verweilen ein. Foto: Christian Schwager.

Nah-, Mittel- und Fernbereich

Mit der Steuerung der Besucherströme zwingend verbunden ist die Zonierung des gesamten Bibliotheksgebäudes. Grundlage der Steuerung ist das Zielgruppenmodell in Zusammensicht mit dem Organisationsmodell der «Fraktalen Bibliothek», dem die Themenbereichsordnung entspringt. Die 13 Themenbereiche müssen im Flächenlayout so angeordnet sein, dass die mehr als 30 000 Besucher und Besucherinnen pro Monat, ohne sich gegenseitig zu stören, die Bibliothek ihren Vorstellungen entsprechend optimal nutzen können. Flanierzonen, Info-Points, Stöberbereiche, Arbeitsplätze und Nah- und Mittelbereiche müssen auf die Zielgruppen, ihre Recherchegewohnheiten und ihre sprachlichen Lebenswelten abgestimmt sein.

Die 13 Themenbereiche des Nahbereichs beinhalten 80 000 (Zielbestand 100 000 Einheiten) Medien, die auf sechs Geschossen präsentiert sind. Hier geht das Konzept davon aus, dass das Publikum primär am Regal recherchiert, sich in den Flanier- und Verbindungszonen durch speziell aufbereitete Kleinbestände anregen lässt und sich erst subsidiär am elektronischen Katalog informiert oder durch das Personal beraten lässt.

Entsprechend dem Grundsatz sind die Themenbereiche so gestaltet, dass sich die jeweilige Hauptzielgruppe möglichst selbständig orientieren kann. So weichen die Präsentationsformen in den einzelnen Geschossen zum Teil beträchtlich voneinander ab.

Während im aktuellsten Erkenntnissen verpflichteten Geschoss «Computer, Technik und Naturwissenschaften» ausgedehnte Novitäten- und Referenzmaterialgestelle dominieren, sind die Bestände in der Geschichte und bei den Reiseführern systematisch geordnet. Novitäten- und Genre-Abteilungen finden sich in der Belletristik, und in der Kinderbibliothek und der Bibliothek für junge Erwachsene ist das Material nach deren Sprachverständnis ausgesprochen fein gegliedert.

Neben dem differenzierten Themenkonzept des Nahbereichs ist der Mittelbereich im zweiten Untergeschoss nach den Kategorien «Sachbuch», «Literatur» und «Bestand der ehemaligen Gewerbebibliothek» gegliedert. Er lässt sich nur über den elektronischen Katalog recherchieren. Der Bestand richtet sich an bibliotheksgewohnte Personen, die spezialisierte Bedürfnisse haben oder die vom Personal im Rahmen einer Beratung auf die Möglichkeit der Nutzung dieses Freihandmagazins hingewiesen wurden. Die 100 000 Bücher (Zielbestand 150 000 Einheiten) sind komprimiert nach Signatur und Numerus currens aufgestellt. Der Fernbereich von weiteren 400 000 Medien ist für das Publikum ausschliesslich über die verschiedenen Kataloge recherchierbar und muss aus den geschlossenen Magazinen in anderen Gebäuden bestellt werden.

Optimale Lenkung der Besucherströme

Da fast 90 Prozent des bibliothekarischen Publikumsgeschäfts über den Nahbereich abgewickelt wird, bildete die räumliche Organisation der Themenbereiche einen Arbeitsschwerpunkt der Projektsteuerungsgruppe. Es stand zum Vornherein fest, dass das lokale Portal «Winterthur» und die «Zeitungsabteilung» im Erdgeschoss als Auftakt der Bibliothek und in Zusammenhang mit der Cafeteria platziert werden sollten. Um dieses Geschoss sollten sich jene Themenbereiche gruppieren, die als frequenzintensiv und hektisch beziehungweise als lärmig erwartet wurden. Dass dazu die Kinderbibliothek «Kibiz» und die Abteilung mit den Ton- und Filmträgern gehören, liegt auf der Hand. Frequenzschwächere Themenbereiche, die die Kunst- und Sprachwissenschaften oder Sozial- und Geisteswissenschaften fokussierten, sollten in den peripheren Geschossen platziert werden. Das Gleiche gilt für den Mittelbereich im zweiten Untergeschoss.

Da die Themenbereiche als eigentliche thematische Referenzbibliotheken gedacht waren, bildet das Informationsdesk pro Geschoss das jeweilige Herzstück des Bestands. Sie sind zusammen mit einer OPAC-Station und speziellen Präsentationsmöbeln in den Verbindungswegen zwischen Treppenhaus und Lift und damit in den Bewegungsachsen des Publikums gut sichtbar angeordnet.

Dass sämtliche Medientypen jeweils in ihrem materiellen Kontext präsentiert werden, versteht sich nach dem Gesagten von selbst. Dies bezieht sich neben den diversen Nonbooks auch auf die fachlich zuweisbaren Zeitschriften und Lexika, die an den alten Standorten geschlossen präsentiert worden waren. Als Folge der Auflösung des ehemaligen Lesesaals der Stadtbibliothek mussten in sämtlichen Themenbereichen Sitz- und Arbeitsgelegenheiten eingerichtet werden, die heute rege genutzt werden. Allgemein interessierende Zeitschriften und Zeitungen sind neu in das Bibliothekscafé integriert worden.

Neben den bibliothekarischen Kernangeboten, die den Grundbestand der Themenbereiche ausmachen, sind einzelnen Themenbereichen bestimmte Satelliten zugeordnet worden. Als Satelliten gelten Spezialbereiche, die eine bestimmte Zielgruppe bedienen wollen und ein geschlossenes Thema im Themenbereich beinhalten.

Neben dem Comic- oder dem Taschenbuch-Satelliten ist die «Integrationsbibliothek» der wichtigste und grösste Satellit. Der Letztere richtet sich an die fremdsprachige Bevölkerung und bietet vor allem Kinder- und Jugendbücher in 9 Sprachen, aber auch Lernhilfen, Sprachlehrmittel und Medien zur Alltagsbewältigung von Migrantinnen und Migranten an. Mittels eines speziellen Signets im Leitsystem werden interessierte Besucherinnen und Besucher direkt an den entsprechenden Ort gelenkt.

Die Steuerung der Besucherströme hat zum Ziel, grösstmögliche Freiheit und Zufriedenheit der Bibliothekskundinnen und -kunden zu gewährleisten. Dank konsequenter Trennung von Bedürfnisbefriedigungen lassen sich auch heterogene Kundenerwartungen erfüllen und gleichzeitig ein Nachteil des Gebäudes, die Aufteilung der Bibliothek auf sieben Geschosse, zum Wohl der Besuchenden produktiv nutzen. Erste positive Reaktionen geben dem Konzept Recht und bestärken die Bibliotheksleitung, dieses Konzept in die eingeschlagene Richtung weiter zu verbessern und zu optimieren. ■

contact:

E-Mail: hermann.romer@win.ch

Anzeige

www.archivschachtel.ch ? www.oekopack.ch !

juerg.schwengeler@oekopack.ch

Oekopack AG, Rougemont 7, CH-3604 Thun, Tel: +41(0)33 654 66 06; Fax: +41(0)33 654 28 89

5449_2301