



Können Bibliotheken nur mit einem Konzept erfolgreich sein?

Nadia Adlun
Diplomierte Tourismusfachfrau HF

Service- und Erlebnisqualität in Bibliotheken
Benchmarks und Thesen



Überblick

- a. Situation
- b. Probleme & Vergleiche
- c. Konzept



Was ist Ihrer Meinung nach heutzutage das
allgemein vorherrschende Image von öffentlichen
Bibliotheken?



Worauf legen Benutzer von ÖFFENTLICHEN
Bibliotheken besonderen Wert?





Wie könnte der SERVICE in öffentlichen Bibliotheken verbessert werden?



Wie könnte das BESUCHERERLEBNIS in öffentlichen Bibliotheken verbessert werden?

Vergleiche



- Ausland
- Schweizer Museen





Ihre Bibliothek?



Konzept

1. Analyse der Ausgangslage
2. Ziele
3. Strategie
4. Realisation
5. Kontrolle



Ausgangslage für Bibliotheken

- Kundenbedürfnisse
- Konkurrenz
- Umfeld



Ziele einer Bibliothek

- Imageziele
- Bekanntheitsziele



Strategien

1. Dritte Ort
2. Inszenierung
3. Service
4. Gebäude
5. Kundeneinbezug



Realisation

Wann	Was	Wer	Wie viel



Kontrolle

- Image
- Bekanntheit
- Weiter Ziele



Fazit

- Bibliotheken konzeptlos
- Chancen werden nicht ausgenutzt
- Bedeutung geht verloren

JA, Bibliotheken brauchen ein Konzert!

