

Zielgruppen der Zukunft – was sollten öffentliche Bibliotheken tun?

Eine individuelle Bibliotheksstrategie muss eine Verbindung zum kommunalpolitischen Auftrag herstellen und die Arbeit mit Zielgruppen berücksichtigen. Der Fachbeirat der ekz empfiehlt grundsätzlich allen Bibliotheken die Ausrichtung an Zielgruppen. Obwohl nach einer Erhebung aus dem Jahr 2013 rund drei Viertel aller Bibliotheken mit Zielgruppen arbeiten, orientiert sich deren Definition häufig noch lediglich an Altersgruppen.

Die Definition von Zielgruppen sollte jedoch anhand konkret zu ermittelnder Daten zu soziodemografischen, psychografischen und geografischen Kriterien erfolgen bis hin zu der umfassenden Analyse mittels Sinus-Milieus. Außerdem sollte den veränderten Lebenssituationen in der modernen Gesellschaft und sozialen Trends Rechnung getragen werden. Die Identifikation von übergreifenden Entwicklungsströmen („Megatrends“) spielt hierbei eine wichtige Rolle. Aktuell wichtige und zu berücksichtigende gesellschaftliche Themen sind unter anderem Alterung, Vereinzelung, Migration, Wissensgesellschaft und Lernen, Work-Life-Balance sowie Gesundheit.

Bei der Arbeit mit Zielgruppen definiert die Kommune für die Bibliothek die strategischen Zielsetzungen. In diesem Rahmen muss die Bibliothek für sich operative Umsetzung und inhaltliche Ausgestaltung erarbeiten. Dies gilt auch für die politischen Zielsetzungen und die interne Gliederung der Bibliothek. Die Ziele sollten in ihrer Bedeutung priorisiert und entsprechende Schwerpunkte festgelegt werden.

Dabei sollten zunächst klare und messbare Ziele definiert, dann die entsprechenden Zielgruppen identifiziert werden. Dabei sind die gemeinsame Definition der zu erreichenden Ziele im Team wichtig sowie die Kommunikation der geplanten Maßnahmen an die kommunalen Entscheider. Bei der Festlegung von Zielen und Zielgruppen ist die Ermittlung geeigneter Daten im Vorfeld hilfreich. Dazu zählen sozio-ökonomische Daten der Stadt beziehungsweise des Stadtteils, die Ergebnisse von Kunden- sowie Nichtkundenbefragungen und die demografische Entwicklung vor Ort. Grundsätzlich ist die Beauftragung externer Dienstleister oder des Amtes für Wahlen und Statistik – sofern vorhanden – empfehlenswert. Die Durchführung der Datenerhebungen sollte in regelmäßigen Abständen erfolgen.

Sind die Zielgruppen definiert, sollte neben der Schaffung neuer Angebote auch die Zuordnung bereits bestehender Bibliotheksangebote zur jeweiligen Zielgruppe vorgenommen und mit geeigneten Marketingmaßnahmen kombiniert werden. Neben den Kommunikationskanälen wie Print, Online und Social Media sind hier auch die geeigneten Formen zu wählen wie etwa Medien, Veranstaltungen, Räumlichkeiten oder Informationen. Eine entsprechende Erfolgsmessung sollte dabei stets mitberücksichtigt werden. Wichtig ist auch die Berücksichtigung potenzieller Konkurrenzen bei der Ansprache von Zielgruppen durch andere städtische Einrichtungen.

Sowohl die Definition von Zielgruppen als auch die Umsetzung eines entsprechenden Konzeptes sollten zu einer klaren Zuordnung der einzelnen Aufgabenbereiche innerhalb eines Bibliothekssystems führen. Haupt- und Zweigstellen können dabei unterschiedliche Funktionen übernehmen.