

Fa. BOND gewährt BIB-Landesgruppe Rheinland-Pfalz interessanten Einblick ins Unternehmen

Ganz im Zeichen von Kundenbetreuung und –kommunikation stand die eintägige Fortbildung der BIB-Landesgruppe Rheinland-Pfalz. Tagungsort war die Firma BOND GmbH und Co. KG, Hersteller von Bibliothekssoftware, im vorderpfälzischen Böhl-Iggelheim. Dass der Kunde oberste Priorität im Hause genießt, wurde bei einer Führung durch die Geschäftsräume deutlich. Dienstleistungen und Arbeitsabläufe zu optimieren ist vorrangiges Ziel des Unternehmens. Wie erfolgreich dieses Konzept mittlerweile ist, verdeutlichen einige Zahlen: 1987 als Entwickler für Bibliothekssoftware gegründet, hat sich das Unternehmen, seit 1996 unter dem Namen BOND, schnell am Markt behauptet. Heute betreuen ca. 100 Mitarbeiter in den 6 Firmenstandorten 3600 Kunden in öffentlichen Büchereien, wissenschaftlichen Bibliotheken und Archiven. BOND gilt als Marktführer für Bibliothekssoftware im deutschsprachigen Raum.

Aber auf Kundenwünsche zu reagieren ist nur eine Seite der Unternehmensstrategie, wie Geschäftsführer Michael König erläuterte. Ebenso wesentlich ist es, den rasant fortschreitenden technischen Wandel im Auge zu behalten und mit neuen, innovativen Ideen und Serviceangeboten auf veränderte Kundenanforderungen einzugehen. Ein Beispiel hierfür war die Präsentation des „AquaBrowser“, einer Gemeinschaftsproduktion mit der EKZ Reutlingen. Ein OPAC neuester Generation soll die Trefferqualität bei Suchanfragen verbessern, indem eingegebene Schlagwörter von allgemeinen hin zu speziellen Fachbegriffen immer weiter „verfeinert“ werden. Das Pilotprojekt befindet sich gerade in der Testphase.

Bibliotheken verstehen sich heute als moderne Dienstleister im Bildungsbereich. Ein wesentliches Element ist die Kommunikation mit den Benutzern. Der interaktive Workshop, geleitet von der Dipl.-Päd. Annemarie Erb, zeigte verschiedene Kommunikationsstrategien auf. Die Technik des „Aktiven Zuhörens“ hat sich im Umgang mit schwierigen, konfliktträchtigen Situationen besonders bewährt; anhand einiger Fallbeispiele wurde diese von den Teilnehmern eingeübt.

Nach einem gemeinsamen Mittagessen fand die jährliche Mitgliederversammlung der Landesgruppe statt. Neben Kassen- und Tätigkeitsbericht und einem detaillierten Rückblick auf die Aktivitäten des fast vergangenen Jahres stellte der Vorstand die für 2008 vorgesehenen Fortbildungsthemen vor. Ein Highlight wird die für April 2008 geplante mehrtägige Bildungsreise nach Südtirol sein. Dem Vorstand wurde vonseiten der anwesenden Mitglieder für sein großes Engagement und seine gute Verbandsarbeit gedankt.

Gabriele Würth, Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften, - Bibliothek - Speyer