

stadt  
bibliothek  
köln

常に  
一步先を！

ibliothek

Herzlich willkommen

Հոգևոր խորհուրդ	ՀԱՅ	გამარჯობა
Hun bişer hatin	مبارك يومك	روز خوش
Herzlich willkommen	Синну ді змова	Синну ді змова
Tere tuletoo	සමුඵයාගේ පිහිටීම	සමුඵයාගේ පිහිටීම
स्वागतम्	வரவேற்பு	வரவேற்பு
Bemvindo	歡迎	歡迎
Bine ai venit	بە زۆر گۆشتێک	بە زۆر گۆشتێک
Witamy	أهلاً وسهلاً	أهلاً وسهلاً
Wabokhlan	Καλώς ήρθατε	Καλώς ήρθατε
خوش آمدید	سبحان الله وبحمده	سبحان الله وبحمده

Stadtbibliothek

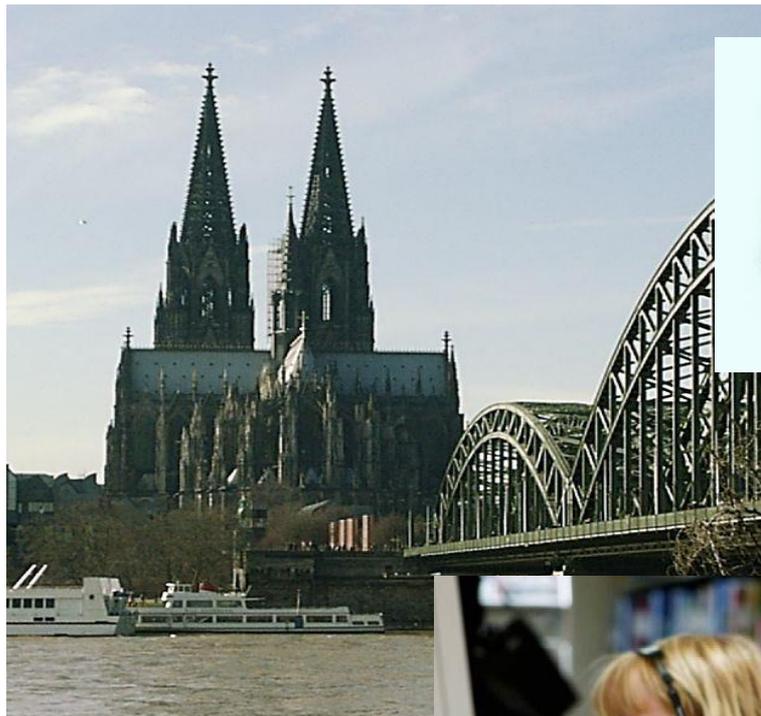


## ケルン

人口100万人

子ども・青少年の約50%が  
移民家庭の子ども

学生数:7万人



ケルン

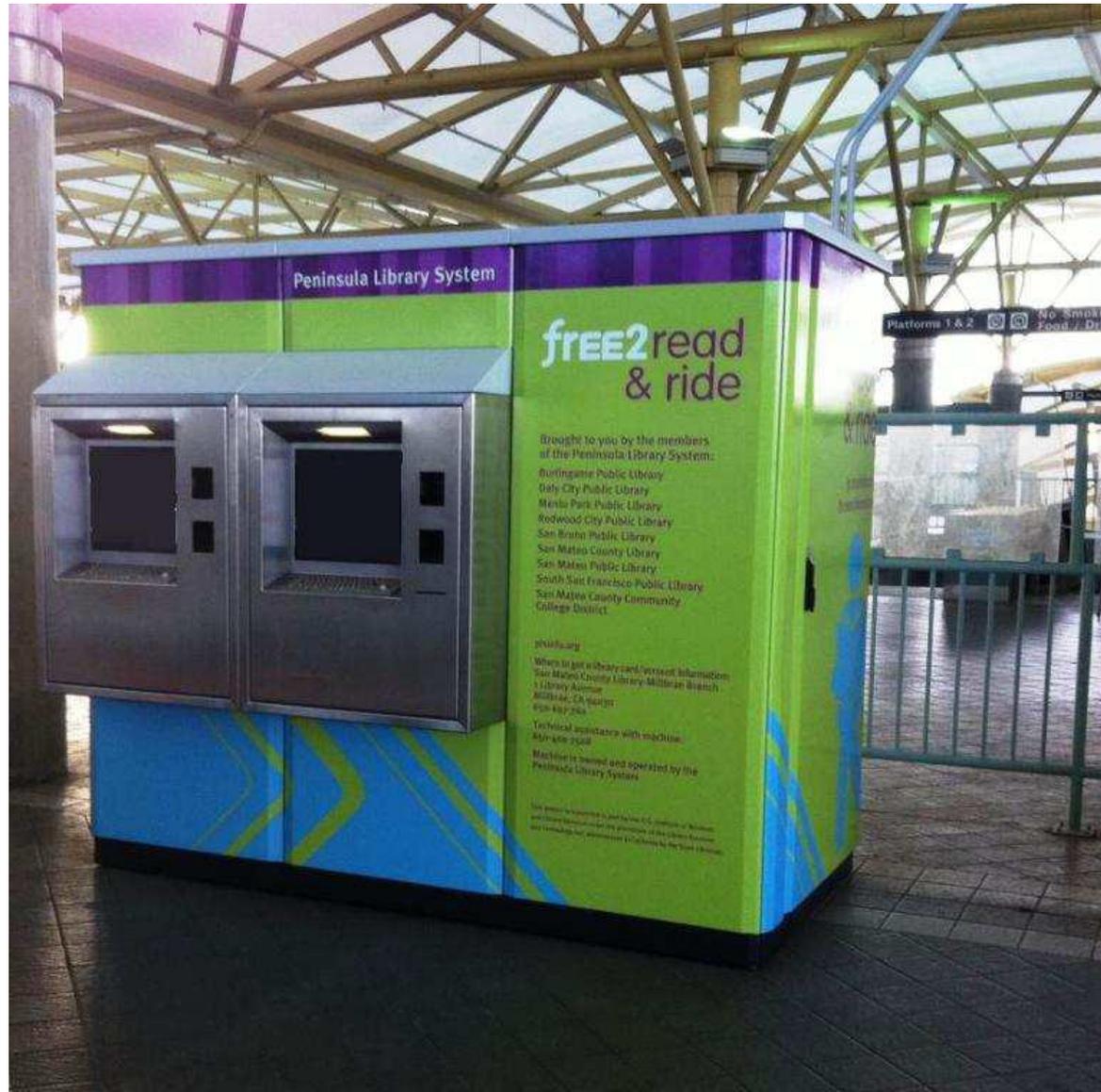
# ケルン市立図書館について



中央図書館  
11 の分館  
1台の移動図書館

+公園の「ミニ図書館」

# ヴァランダー ミステリー自動貸出機 (地下鉄駅構内)



# 戦略, スポンサーの獲得 & ロビー活動

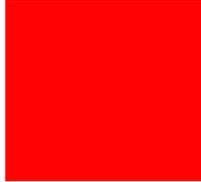
- 苦情を言わない！
- **ポジティブな**ニュースを広める
- びっくりさせましょう！ **誰も予想しなかったこと**をしましょう
- あなたの「普通の」仕事を一度違った風に表現してみましょう



# ケルン市立図書館の活動分野

お客様重視 — 図書館内外で

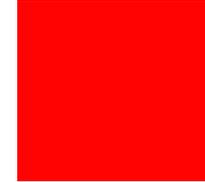
余暇  
コミュニケーション  
出会い



ケルン市立  
図書館



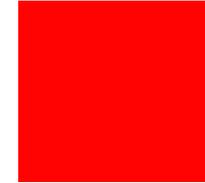
教育  
読書支援&生涯  
学習



文化  
イベント & 広報



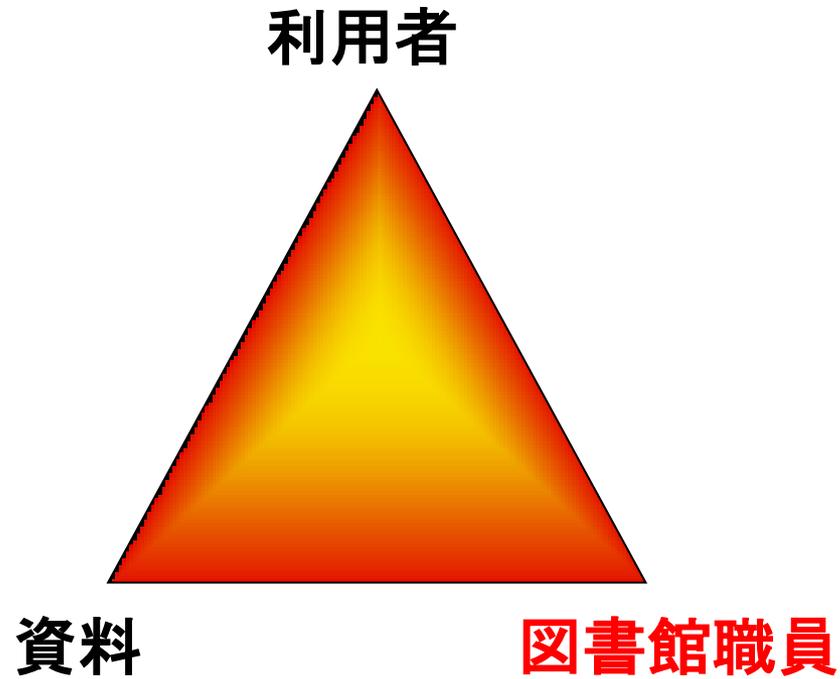
情報  
& ITサービス



移民統合  
異文化理解のための  
図書館業務



# お客様重視の姿勢とは？



# なぜお客様重視？

満足した客  
は3人にその  
良い経験に  
ついて話す

不満足な客は  
11人から13人  
の人にその悪  
い経験につい  
て話す



# 対話

Verfasser \_\_\_\_\_

Titel bzw. Themenwunsch \_\_\_\_\_

Das von Ihnen gewünschte Buch liegt  
bis zum \_\_\_\_\_ zur Abholung  
bereit.

Wir bitten Sie, diese Karte und den Leseausweis  
mitzubringen.

Telefon tagsüber: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_  
(Bitte leserlich)

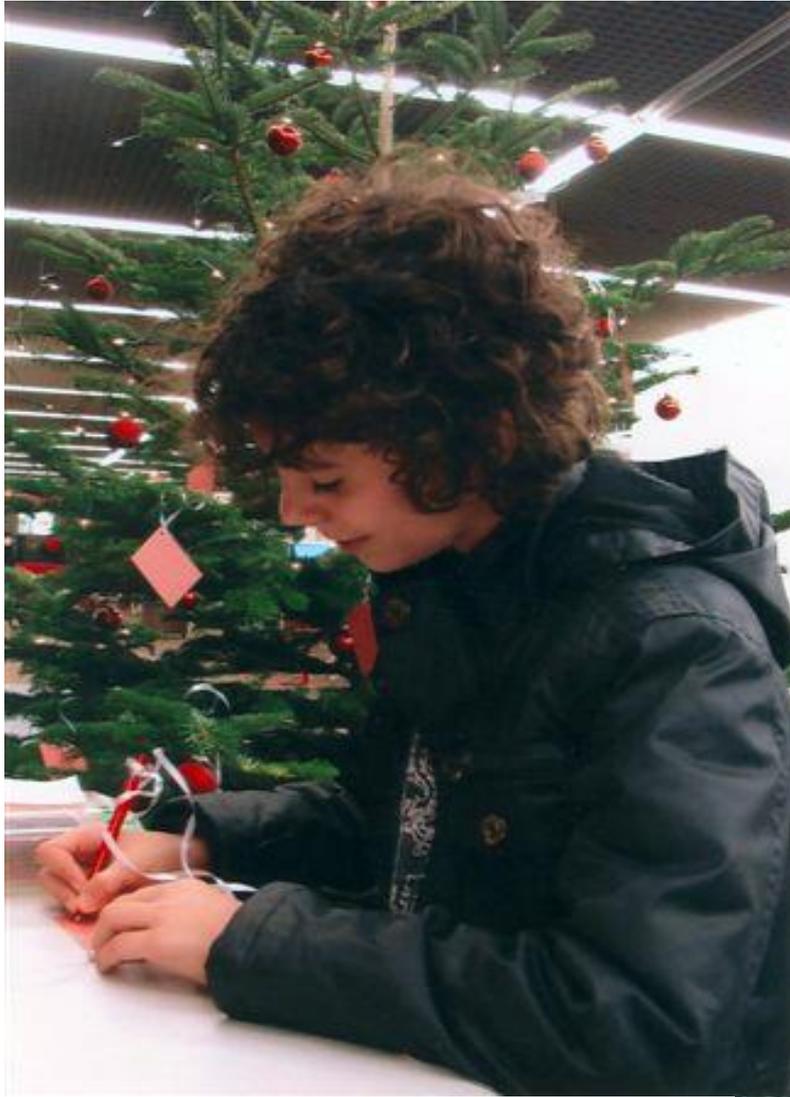
twitter



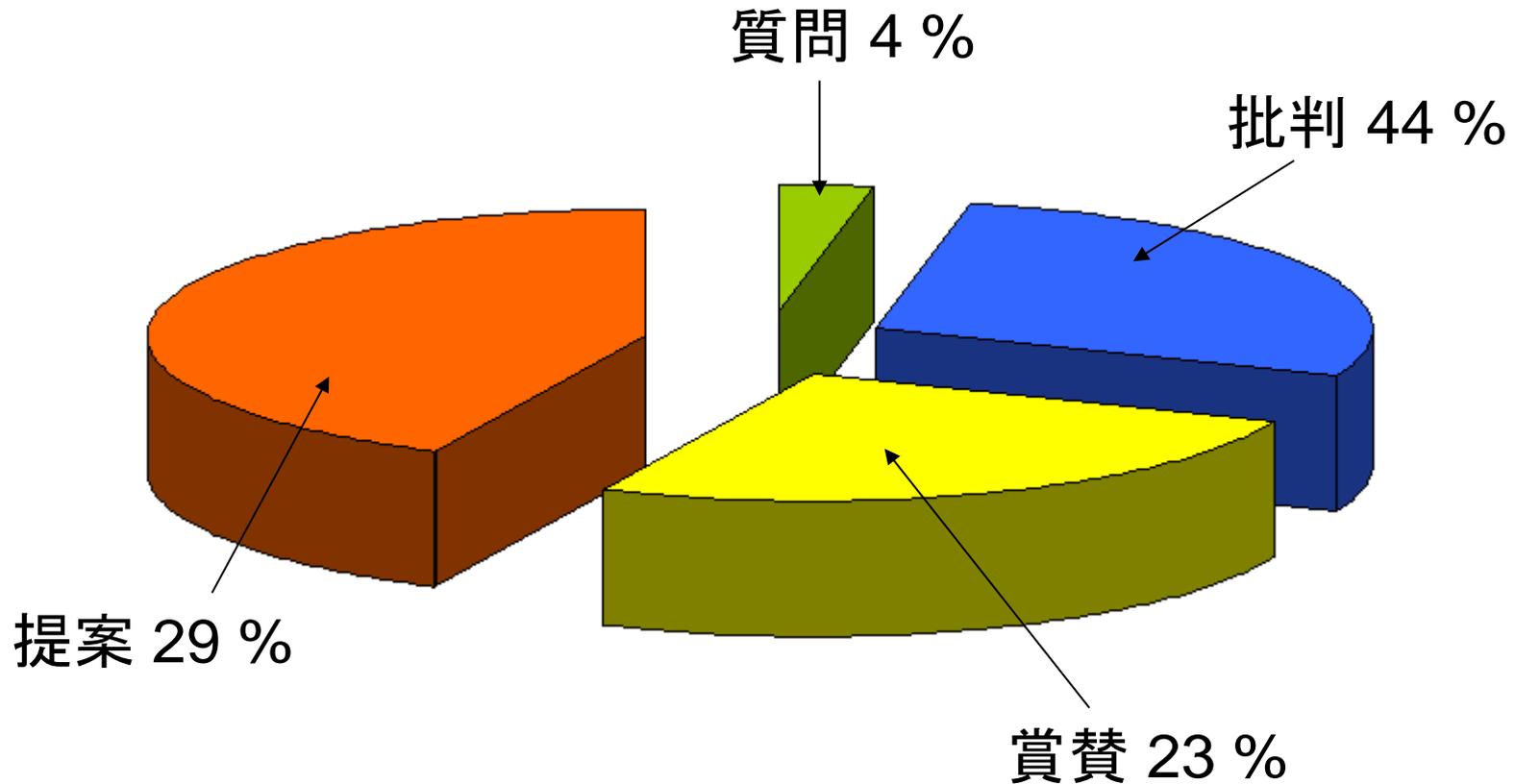
When indicate your agreement with each statement be circling a number (Disagree).

	Strongly Agree	Neither Agree Nor Disagree	Strongly Disagree		
accumulatin	5	4	3	2	1
allowed ns that	5	4	3	2	1
tax ma	5	4	3	2	1
tentiv my needs.	5	4	3	2	1

# 始まりは・・・



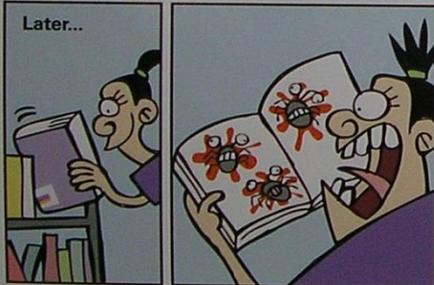
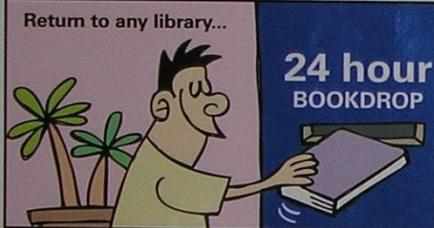
# 苦情処理の統計



毎年約377件の意見書 (毎月約33件)

# 規則の扱い方

## Please take care of library items



## Please maintain silence within the library



# 特別なサービス



# セルフサービス



**RFID**が2013年から分館でも

# RFID- 子ども用のセルフサービス

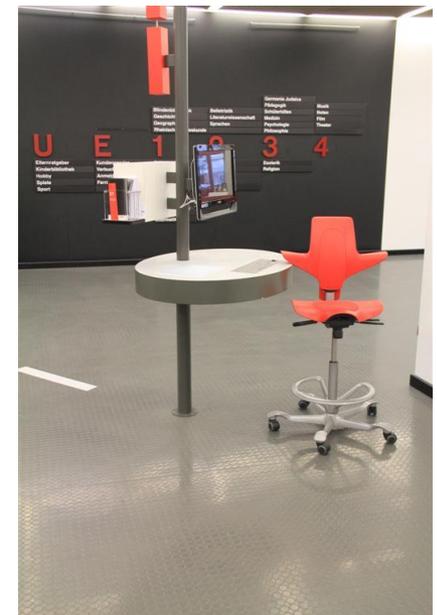


# 外の返却ボックス



24時間使える返却ボックス

# サービスポイント



# 特別なサービス

Verfasser \_\_\_\_\_

Titel bzw. Themenwunsch \_\_\_\_\_

Das von Ihnen gewünschte Buch liegt

bis zum \_\_\_\_\_ zur Abholung  
bereit.

Wir bitten Sie, diese Karte und den Leseausweis  
mitzubringen.

Telefon tagsüber: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_  
(Bitte leserlich)

BÜ/001/Karte

## Ihr Leserwunsch

Sie haben zu einem Thema kein Buch gefunden?

Kein Problem - Anschaffungsvorschläge unserer Leser werden in der Regel noch am Tag der Abgabe im Buchhandel bestellt und nach Eintreffen bevorzugt eingearbeitet. Somit erhalten Sie Ihren Leserwunsch meist schon nach 1-2 Tagen (Verlagsbestellungen können 2 Wochen dauern).

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir nicht alle Wünsche erfüllen können. Wenn wir Ihren Leserwunsch anschaffen, wird bei Abholung eine Gebühr von € 0,70 fällig.

Sie werden von uns benachrichtigt, wenn Sie das gewünschte Medium abholen können.

Falls Sie innerhalb von 14 Tagen keine Nachricht erhalten haben, wurde der Leserwunsch nicht angeschafft.

Name

Leseausweis-Nr.

E-Mail-Adresse

Telefon-Nr.

### Ihr Wunsch

Verfasser

Titel

weitere Angaben

oder Thema

[Öffnungszeiten](#)

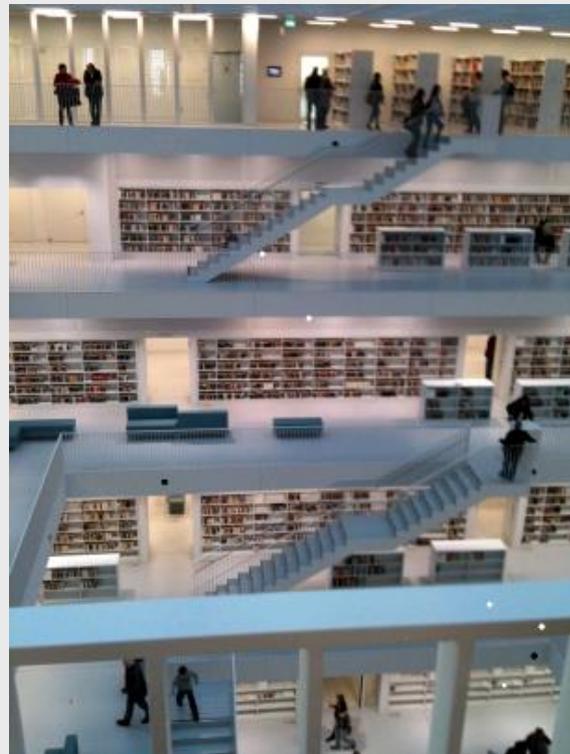
[Mein Konto](#)

[Kontakt](#)



# 場としての図書館

## 図書館の空間構想



# 図書館 = 本だけじゃない

## 余暇



# 新しい学習環境

