

Tipp – Top – Topfpflanze

Auf einen Espresso mit den Buchhändlern Christian Dunker und Marc Iven zur »Atmosphäre von Bibliotheken«

Die Buchhandlung »Geistesblüten AUTOREN BÜCHER KÜNSTLER« am Walter-Benjamin-Platz in Berlin zählt mit dem eigenen gleichnamigen Literaturmagazin bereits zwei Jahre nach der Gründung zu den profiliertesten Buchhandlungen in Deutschland und ist im Charlottenburger Kiez rund um den Ku'damm eine feste Größe. Gegründet wurde sie von Christian Dunker und Marc Iven. Dunker studierte Gesellschafts- und Wirtschaftskommunikation und arbeitete im Bereich PR als Strategie und Texter für Agenturen, war Büroleiter eines Bundestagsabgeordneten und 2017 Jurymitglied beim Deutschen Buchpreis. Iven studierte Germanistik, Kunstwissenschaften, Philosophie und machte zugleich eine berufs begleitende Ausbildung zum Buchhändler. In der Buchhandlung der Akademie der Künste lernte er seine Mentoren Inge und Walter Jens kennen. In der Berliner »autorenbuchhandlung« war er zehn Jahre Geschäftsführender Gesellschafter. Stationär und im Onlineshop »geistesbluten.com« sind auch Standing Order bzw. XML-Bestellungen inklusive Bearbeitung, Folierung, RFID-Etikettierung und weitere Services für Bibliotheken möglich.



Auf einen Espresso mit Christian Dunker und Marc Iven.

Dirk Wissen: Zu Beginn der Corona-Pandemie improvisierten Sie in den »Geistesblüten« mit einer Durchreiche in der Tür. Hier konnten Kunden Bücher abholen und sich beraten

lassen. Auf Ihrer Website überraschen Sie mit unterschiedlichsten Einfällen. Zeitgleich machte Amazon das große Geschäft, weil andernorts Buchhandlungen schließen mussten oder online nicht aktiv waren. Bereitet Ihnen das Bauchschmerzen?

Marc Iven: Seit über 25 Jahren arbeite ich im Buchhandel und fürchte mich nicht vor Amazon. Im deutschsprachigen Raum ist die Literatur- und Buchhandelslandschaft in vielen, gerade kleineren Städten, tief verankert. Sie hat ihr Zuhause. Firmen wie Amazon profitieren da nur bedingt. In Großstädten, wie hier in Berlin, hält der Kiez zusammen. Der Buchhändler ist Nachbar und Gesprächspartner. Man ist füreinander da. Wenn das große »A« gerade jetzt in der Krise bestimmte Titel und Verlage auslistet und in seinen Regalen lieber Toilettenartikel hortet, ist das natürlich ein Signal an die gewiefte Käuferschaft. Vorher haben sie bei Amazon ihre Toptitel bekommen. Jetzt setzt das »A« vor allem auf schnelle Abverkäufe und weniger auf geistige Lebensmittel. Immer mehr Kunden wissen, dass auch die Buch- und Einzelhändler aus der Nachbarschaft einen Onlineshop mit den gleichen Bestellmöglichkeiten und Lieferzeiten haben. Manche Ladenbesitzer bieten sogar noch kürzere Lieferzeiten durch Fahrradkuriere.

Sollten Buchhändler auf die veränderten Kundenbedürfnisse reagieren und zum Buch das passende Toilettenpapier anbieten?

Christian Dunker: Gute Bücher zielen auf Kopf, Herz und Bauch. Ein paar gehen in die Hose. Aber es geht in Corona-Zeiten gar nicht ums Papier, sondern um Verlässlichkeit, Vertrauen und Hilfe. Ein aktives Miteinander ist gefragt. Kunden wollen sich verstanden fühlen, auf Augenhöhe agieren und wissen, dass ihre individuellen Wünsche



Bruno-Lösche-Bibliothek in Berlin-Moabit

ernst genommen werden. Gerade im Buchhandel lassen Kunden in ihr Innerstes gucken. Sie sprechen über Wünsche und Sehnsüchte, aber auch über Erfahrungen und Ängste. Sie wollen das zu ihnen passende Angebot und keinen blinden Abverkauf von Bücherstapeln. Das ist der Punkt. Wir sind genau so schnell wie »A«, aber deutlich individueller. Im Handel gibt kein Algorithmus eine Vorgehensweise vor, sondern der Mensch, der vor einem steht. Dann heißt's aktiv werden, Alternativen denken und Antworten in und mit Büchern finden.

Was sind denn das »A« und »O«, um den Kundenkontakt zu halten, wenn das Geschäft geschlossenen bleiben muss?

Marc Iven: Die Erreichbarkeit und die Erfüllbarkeit der Kundenwünsche. Kunden wollen wissen, wer für sie da ist und womit. Wer hält die Vorsorgemaßnahmen ein und kann mir trotz räumlicher Trennung helfen? Online und in Beachtung der Vorgaben auch offline. Jedes Gewerbe, jedes einzelne Geschäft hat seine ureigene Struktur. Dazu gehören neben Sortiment, Personal und Handlungsabläufen auch die jeweiligen Räumlichkeiten und die Gesamtarchitektur. Wir haben das Glück, dass der Berliner Walter-Benjamin-Platz weitläufig ist und wir große Fensterfronten haben. Trotz der Distanzregelungen sieht man uns beide wie Fische im Aquarium. Kunden und Kundinnen winken immer mal rein, nutzen die Durchreiche oder lassen sich an den Scheiben Bücher zeigen. Lippenlesen lernten wir dabei relativ schnell. Natürlich nehmen wir mit dem nötigen Abstand auch Bestellungen entgegen.

Christian Dunker: »Let's scheid!« ist das neue Skype. Trotz Abstand halten wir Kontakt. Kinder finden es komisch und nehmen es spielerisch, wenn wir für sie am Fenster Bücher



Kreativ in der Krise: Unter anderem mit einem Verkauf durch die Eingangstüre hat es die Berliner Buchhandlung »Geistesblüten AUTOREN BÜCHER KÜNSTLER« durch den Lockdown während der Corona-Pandemie geschafft.

durchblättern. Wir verständigen uns mit Zeichensprache. Plötzlich wird das Schaufenster zur Bühne, fast schon zum Puppentheater. Andere rufen mit dem Handy an, gehen draußen mit uns die Büchertische ab und zahlen kontaktlos mit der Karte. Am Anfang der Krise haben wir fast täglich die Schaufenster umgestaltet, damit es schnell Neues zu entdecken gibt.

Eingangs habe ich gedacht, ob die Veranstaltungsboxen, die hier stehen, dazu dienen, damit Kunden draußen das Gesagte von innen besser hören?

Marc Iven: Da bin ich noch gar nicht draufgekommen. Aber wenn ich drüber nachdenke, sitze ich im Konzert lieber neben der Piccoloflöte als neben der Pauke. Und hier geht 's um sozialen Umgang. Wir alle vermissen doch gute Gespräche unabhängig von Handy oder Computer. Kunden wollen sich austauschen und in direkter Beratung kann der Buchhändler zeigen, wie gut er das eigene Sortiment kennt. Das ist etwas anderes als ein Onlineangebot von Topvorschlägen und Titeln gängiger Bestsellerlisten. Ist der Kunde mit den Tipps und Empfehlungen des Händlers zufrieden, setzt er vielleicht weiter auf das stationäre Geschäft. Kaum einer möchte in verödeten Innenstädten mit immer

gleichen Discountern und leeren Gewerbeflächen leben. Wer flaniert schon gern entlang brach liegender Läden und Co-Working-Spaces mit halb geschlossenen Jalousien.

Welchen Tipp würden Sie einer Bibliothek geben, um kundenorientierter zu handeln?

Marc Iven: Solange Büchereien ganz oder teilweise geschlossen bleiben müssen, ist das gar nicht so leicht. Eine Bibliothek lebt ja davon, dass unterschiedlichste Menschen in ihr zusammenfinden. Der menschliche Kontakt, spielende Kinder, das ist das, warum ich als Student bewusst in die Stadtbibliotheken, wie zum Beispiel in Mitte, ging und weniger gern in die Unibibliotheken. Mir gefällt diese Lebendigkeit. Diese Atmosphäre lässt sich nicht eins zu eins ins Netz verlagern. Aber virtuell könnten Menschen in den bibliothekarischen Alltag und hinter die Kulissen blicken. Jeder Büchersaal und jede Ausleihe sind anders. So könnten sie in die schönen hohen luftigen Räume der Bibliothek in Köpenick schauen oder in die fast schon heimelige Bruno-Lösche-Bibliothek in Moabit. Jede hat ihr eigenes Flair und berücksichtigt die Besonderheiten ihres Einzugsgebiets. Auch hier kommen die Architektur, der Aufbau,

die Kundenwege und unterschiedlichen Ausleihmöglichkeiten dazu.

Und wie lässt sich Kundenorientierung weiter optimieren?

Marc Iven: Mit Veranstaltungen. Sie sind in immer wieder neuen Varianten spannend, brechen aber im Moment wegen der Distanzregelungen weg. Jetzt heißt es Alternativen denken. Wir organisieren und moderieren beispielsweise YouTube-Filme und Podcasts mit AutorInnen und KünstlerInnen. Manchmal auch von Haus zu Haus über Facetime oder andere Online-Chat-Dienste.

Christian Dunker: BibliothekarInnen waren schon immer gute Tippgeber und wissen, was alles in den eigenen vier Wänden möglich ist. Schon vor Corona waren viele Coach, nannten es nur nicht so, wenn sie Bastelanleitungen, Kinderbücher oder Hobbyratgeber empfahlen. Leser freuen sich über Ideen, über Querverbindungen. So liest ein passionierter Schwimmer vielleicht gerne mal ein Buch über die Geschichte des Schwimmens. Ein Mensch, der gerade mit Verlust umgehen muss oder auch nur gern joggt, ist möglicherweise dankbar für Isabel Bogdans Roman »Laufen«. Möchte jemand heute schon nach morgen gucken, könnte ihn »Technophoria« von Niklas Maak begeistern.

Aber gibt es nicht immer irgendjemanden, dem man es nicht recht machen kann?

Christian Dunker: Meinen Sie? Es ist doch immer eine Kombination aus Stimmungslage, dem richtigen Moment und der entsprechenden Zeit. Ein Nein ist kein Beinbruch. Aber Gefühlslage ist ein gutes Stichwort. Marc hatte die Idee mit den »Emotionspaketen«, die wir auf unserer Website www.geistesblueten.com anbieten. Es geht um Situationen, die jeder kennt: Ich gehe zu einem runden Geburtstag, das Kind wird eingeschult, der Freund hat den Führerschein gemacht. Aber auch um Gefühle und Stimmungen. Bücherweise Antworten auf Fragen wie, wie finde ich aus dem Loch wieder heraus? Wie mache ich mir ein schönes Wochenende? Wie gehe ich mit einer Ausnahmesituation um? Unsere Pakete enthalten keine Ratgeber; sondern Belletristik und Sachbücher.

Marc Iven: Wir sind ja auch keine Buchhandlung für Ratgeber. Was nicht heißt, dass wir keine bestellen, sondern dass wir Bücher aus unserem Sortiment empfehlen.

Christian Dunker: Wir suchen Antworten vor allem in der Schönen Literatur. Es geht nicht um eine Heilbehandlung, sondern einen Umgang mit der Seele. Um Information und Unterhaltung. Etwas für Geist und Gemüt. Unsere Onlinepäckchen kuratieren wir so, dass für jeden Geldbeutel etwas dabei ist. Sie werden aktuell gehalten und erneuert. Jeder Titel ist natürlich auch einzeln bestellbar. Auch Bibliotheken haben online und offline Schaufenster, pustet hier hin und wieder frischer Wind durch, zeigt das Aktivität. Sie wird schneller registriert, als man meint. Spaziergänger bekommen mit, wenn sich innerhalb ihres Quartiers etwas verändert. »Schau mal, dort steht eine neue Topfpflanze. Bei Schnötentröten gibt es jetzt rote Lackpumps und im Fenster der Bibliothek liegt meine Wochenendgestaltung.«

Ihre Meinung: Wie sieht ihr Bild von der Zukunft der Stadt aus?
Schreiben Sie an: bub@bib-info.de



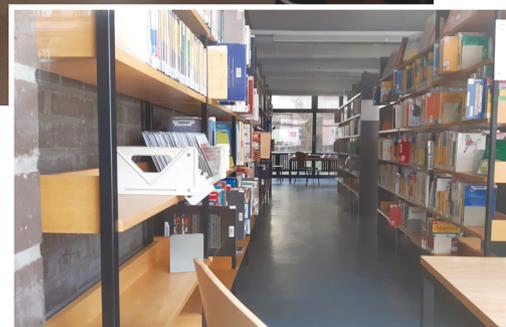
Jede Bibliothek hat ihr eigenes Flair: Die Stadtteilbibliotheken von Köpenick (oben) und Moabit in Berlin.

Entstand eine Bestelllücke für Buchhandlungen, als die Bibliotheken geschlossen waren?

Marc Iven: Unsere Bibliothekskunden haben uns nicht vergessen. Aber als noch junge Buchhandlung würden wir gerne mehr Bibliotheken beliefern. Das wäre für beide eine Win-win-Situation, gerade weil wir den Bibliotheken auf ihre Bedürfnisse, sprich das Publikum, zugeschnittene Standing Order oder Vorschlagslisten bieten. So können wir auch zeigen, was wir buchhändlerisch so draufhaben und dass immer noch der Mensch im Mittelpunkt steht. Für Unibibliotheken werden E-Books wichtiger. Einige wollen ihre Bestände reduzieren und ins Netz verlagern. Hier kann der Buchhandel mit seiner Kompetenz zum echten Partner werden.

Christian Dunker: Es geht um Impulse. Ob im Verhältnis zwischen Buchhändler und Bibliothekar oder im Umgang mit Kunden. Wir gehen auf YouTube und Instagram wöchentlich mit Filmtalks zu aktuellen Diskursen in der Literatur und Buchempfehlungen auf Sendung. Den Auftakt gab Woody Allens Biografie unter dem Titel »Ganz nebenbei«. Katja Riemann nahm uns gedanklich mit auf Projektreisen, Simon Strauß macht sich Gedanken über ein Theater von morgen. Zappen Sie sich gern mit ein paar Klicks zu uns in die erste Reihe!

Und die »Geistesblüten« sind nicht nur im Social Media-Bereich sehr aktiv,



sondern auch mit einem Magazin, regelmäßigen Kunstausstellungen und Veranstaltungen.

Christian Dunker: Ja, nach dreizehn Magazinausgaben ist es jetzt ein »Bookazine«. Optisch ein Buch und beim Inhalt dicht am Magazin mit vielen sehr persönlichen Interviews und einigen Textauszügen. Es wimmelt von Veranstaltungshinweisen, aufregenden Neuerscheinungen und Themen, die aus der Reihe und nach vorn gehen wie zum Beispiel derzeit der Roman von Niklas Maak über die Zukunft unserer Städte. So wird unser »Bookazine« zu einer Gastgeberin für viele andere künstlerische Ausdrucksformen wie Fotografie, Film, Tanz oder Theater.

Herr Dunker und Herr Iven, ich danke Ihnen.



Und Herr Maak, was sagen Sie als Architekturphilosoph, wie sieht Ihr Bild von der Zukunft der Stadt aus?

Freuen Sie sich auf die nächste Folge von »Wissen fragt ...?«. Fotos: Dirk Wissen