

Kundenkommunikation

Im Kontakt mit den BibliotheksbenutzerInnen

Autorin: Ulrike Unterthurner



Foto: Regine Hendrich

▶ Hohe Kundenzufriedenheit als Pluspunkt für Ihre Bibliothek

BenutzerInnen, die ihre Mahngebühren nicht bezahlen wollen?“ Die Mitarbeiter erhalten dadurch klare Richtlinien für den Umgang mit den BenutzerInnen, denn es existiert eine gemeinsame Vorstellung über gewünschte und/oder geforderte Verhaltensweisen. Leitlinien fördern die Sicherheit der MitarbeiterInnen im Umgang mit den BenutzerInnen; sie ermöglichen es, auch in schwierigen Situationen professionell zu agieren.

Das Erstellen von gemeinsamen Leitlinien ist ein Prozess: Es ist nicht erforderlich, alle möglichen Situationen im Kundenkontakt in einer einzigen Teamsitzung zu besprechen: Greifen Sie vorerst eine oder zwei Situationen heraus, die Ihnen für Ihre Bibliothek

als besonders wichtig erscheinen. Legen Sie Verhaltensregeln fest – und geben Sie sich und Ihrem Team die Zeit, die „neuen“ Regeln auszuprobieren. Seien Sie eine wohlwollend-kritische Beobachterin, fordern Sie Ihr Team auf, über seine Erfahrungen zu berichten und justieren Sie gegebenenfalls nach, bis Sie und Ihr Team damit gut umgehen können.

Es ist hilfreich, die BenutzerInnen zu mögen, für die man arbeitet. Doch der Bibliothekar muss nicht alle BenutzerInnen sympathisch finden, um ihre Anliegen angemessen zu bearbeiten: Hier bieten die Leitlinien Verhaltensrichtlinien und stellen eine Hilfe dar, die sachliche Auseinandersetzung mit Benutzeranliegen zu fördern. Übrigens: Es ist ein Zeichen von Professionalität, eine Gesprächskultur zu entwickeln, die sach- und menschengerechte Lösungen ermöglicht – unabhängig davon, ob die beteiligten Personen sich mögen oder „miteinander können“.

Was brauchen die MitarbeiterInnen neben transparenten Leitlinien, um sich kundenfreundlich zu verhalten? Sie benötigen einen Chef, der hinter ihnen steht und diese Leitlinien selbst „lebt“ sowie die Möglichkeit, sich im Team über Erfahrungen und Probleme auszutauschen. Doch vor allem benötigen sie die „Erlaubnis“, Probleme mit BenutzerInnen zu haben und Fehler machen zu dürfen!

Konsequente Benutzerorientierung kann als zentraler Erfolgsfaktor für Bibliotheksarbeit bezeichnet werden. Das Management der Beziehung zwischen Bibliothek und Benutzer ist daher essenziell. Wie kann der Kontakt zwischen Bibliothekarin und Benutzer gestaltet werden? Und mit welcher (inneren) Haltung trete ich den BibliothekskundInnen gegenüber?

Wie lassen wir uns leiten?

Kundenorientierte Bibliotheken zeigen ihren BenutzerInnen hohe Wertschätzung. Wertschätzung ist eine Kombination aus Einstellung, Verhalten und Organisation.

Doch wie sieht ein angemessener Kontakt zwischen Bibliothek und BenutzerInnen aus? Darüber entscheidet in erster Linie die Bibliothek selbst. Bibliotheksteam und Leitung können zum Umgang mit ihren KundInnen gemeinsame Leitlinien entwickeln. In den Leitlinien können Sie beispielsweise folgende Fragen beantworten: „Wie melden wir uns am Telefon?“ „Wie bearbeiten wir Bücherwünsche?“ „Wie sollen unsere Beratungsgespräche ablaufen?“ „Wie reagieren wir auf

Der Kunde ist König, nein – Partner!

- ▶ „Ich bin zu den BenutzerInnen freundlich und versuche, die Wünsche der LeserInnen möglichst schnell zu erfüllen.“
- ▶ „Ich bin höflich zu den KundInnen, auch wenn sie mich nicht einmal grüßen oder sogar anblaffen.“
- ▶ „Die LeserInnen wollen so viel, sie kennen keine Grenzen in ihren Wünschen!“
- ▶ „Ich katalogisiere lieber und vermeide den Kundenkontakt – es ist einfach so anstrengend!“

So viel zu den Aussagen von BibliotheksmitarbeiterInnen, die mit BenutzerInnen zu tun haben (müssen).

Die allermeisten BibliothekarInnen, die ich kennen gelernt habe, sehen sich in der Rolle als DienstleisterInnen. Sie sind bemüht, gute Arbeit zu leisten und ihr Verhalten auf die BenutzerInnen einzustellen. Die Probleme, die zum Thema Benutzerorientierung in den Aus- und Fortbildungslehrgängen besprochen werden, betreffen heute eher die Fragen: „Wie schütze ich mich vor verbalen Übergriffen meiner BenutzerInnen?“ oder: „Was muss ich mir alles gefallen lassen?“ Erstaunlich finde ich die Tatsache, wie viel an Unfreundlichkeiten sich die KundInnen „erlauben“ können, ohne dass die Bibliothek darauf reagiert. Bei der Beschäftigung mit dem Thema Benutzerorientierung ist es erforderlich, den MitarbeiterInnen auch hier klare Leitlinien mit auf den Weg zu geben. Denn der Kunde ist nicht König, doch er ist auch nicht Bittsteller, sondern er hat Anrecht auf einen angemessenen Service. Der Bibliothekar ist nicht Untertan, sondern Berater/Experte/Dienstleister, der die Bedürfnisse seiner BenutzerInnen im Auge hat – und er hat ein Anrecht auf einen angemessenen Umgangston. Zur Kommunikationskultur in der Bibliothek gehört daher auch ein klares Nein bei Übergriffen aller Art.

Bemühen Sie sich darum, mit Ihren BenutzerInnen eine partnerschaftliche Beziehung aufzubauen. Setzen Sie auf Nachhaltigkeit! Auf Dauer ist eine partnerschaftliche Beziehung zwischen Bibliothek und BenutzerInnen befriedigender: Sie ist weniger krisenanfällig, weil der Benutzer weiß, dass „seine“ Bibliothek bestrebt ist, sich mit seinen Wünschen, Bedürfnissen und Problemen auseinanderzusetzen. Partnerschaftlichkeit setzt eine angemessene Informationspolitik voraus: Informieren Sie Ihre LeserInnen z. B. über die Auswahl der Medien und über Ihre Überlegungen zum Veranstaltungsangebot und machen Sie Ihre Entscheidungen transparent! Ermöglichen Sie es den BenutzerInnen, Ihnen Vorschläge zu machen – nicht um sie alle umzusetzen, sondern um ein Gespür für die Anliegen der LeserInnen zu entwickeln. Denn ein Partner schätzt es, wenn er Ernst genommen wird, er schätzt Mitbeteiligung und ist stolz auf gemeinsame Erfolge.

Kundenorientierung in Bezug auf Leserwünsche bedeutet nicht zwingend, die Wünsche seiner KundInnen alle zu erfüllen. Sie bedeutet, über die Wünsche seiner KundInnen Bescheid zu wissen, diese anzuerkennen ohne sie abzuwerten und das den BenutzerInnen auch zu kommunizieren. Entwickeln Sie ein offenes Ohr für Wünsche – nicht, um sie alle zu erfüllen, sondern um sie zu kennen, sich mit ihnen auseinanderzusetzen und damit den BenutzerInnen Gehör zu verschaffen.

Haben Sie heute schon eine gute Frage gestellt?

In unseren Bibliotheken erhalten wir täglich Feedback von den BenutzerInnen – ob wir es eigens anfordern oder nicht. Nutzen Sie die Aussagen (z. B. Lob, Beschwerden, Anregungen), die Ihnen die BenutzerInnen zur Verfügung stellen. Die benutzerorientierte Bibliothek agiert in engem Kontakt mit den KundInnen. Lassen Sie diese Erfahrungen permanent in die Arbeitskonzepte der Bibliothek einfließen.

Die Bibliothek muss die Produkte und Leistungen kennen, die dem Kunden wirklich wichtig sind. Es reicht nicht aus, alle paar Jahre Kundenbefragungen durchzuführen, sondern die BibliothekarInnen müssen mit ihren BenutzerInnen ständig in Kontakt sein und ihre Informationen im Bibliotheksteam austauschen. Stellen Sie Ihren LeserInnen gute Fragen! Damit signalisieren Sie nicht nur Interesse, sondern erhalten auch wertvolle Informationen. Setzen Sie aufwändige Fragebogenaktionen nur sehr dosiert ein und nutzen Sie den persönlichen Kontakt.

Kundenorientierung versus Mitarbeiterorientierung?

Für eine hohe Kundenzufriedenheit sind zwei Hauptaspekte wesentlich: Das Angebot wird auf die Bedürfnisse der BenutzerInnen abgestimmt, so dass diese bekommen, was sie benötigen. Und: Beschäftigen Sie sich mit dem Thema Mitarbeiterzufriedenheit. Denn Kundenzufriedenheit erfordert zunächst Mitarbeiterzufriedenheit. Auf Dauer ist authentische, gelebte Kundenorientierung nur möglich, wenn eine hohe Mitarbeiterorientierung und damit eine hohe Arbeitszufriedenheit gegeben sind.



▶ **Dr. Ulrike Unterthurner** ist Leiterin der Stadtbücherei Dornbirn.