

# Kundenkontakt am Auskunftsort

## Wie kann man Auskunftsdienste in der Bibliothek optimieren?

Autorin: Ingeborg Simon

**Zunächst – zur Einstimmung – die Erfahrung einer Bibliothekskundin, einer Studentin, über eine Auskunftssituation in einer deutschen Bibliothek<sup>1</sup>:**

„Hallo, können Sie mir vielleicht helfen?“ Die Bibliothekarin reagiert nicht. Zwar schaut sie mich an, gibt mir aber weder eine Antwort noch lächelt sie oder gibt mir sonst wie ein Zeichen, dass sie mich verstanden hätte. Ich werde nervös und frage mich, ob ich vielleicht störe. ‚Ich suche etwas zum Stamm der Tuareg.‘ Jetzt lächelt die Bibliothekarin kurz und wendet sich ihrem PC zu. Sie fängt an zu suchen und sagt dabei, ohne mich anzusehen: ‚Danach hat gestern schon jemand gefragt. Dem habe ich einen Bildband gegeben.‘ ‚Ich möchte aber keinen Bildband, ich möchte einen Textband.‘ Die Bibliothekarin lächelt nun nicht mehr, sondern schaut nur konzentriert auf den Bildschirm und tippt etwas in die Tastatur ein. Sie beachtet mich nicht mehr, reagiert auch nicht auf meine zweite Aussage. Ich weiss nicht, was ich machen soll und stehe ein paar Minuten nur stumm vor ihr. Dann setzte ich mich unaufgefordert auf den Stuhl vor dem Auskunftsort. Ich fühle mich leicht verunsichert, weil ich das Verhalten der Bibliothekarin nicht deuten kann und nicht weiß, ob sie meine Frage verstanden hat. Sie schaut immer noch auf den Bildschirm und meint plötzlich: ‚Wir haben „Die Weisheit der Tuareg da“. Ich antworte: ‚Das kenne ich schon.‘ Die Bibliothekarin schaut mich immer noch nicht an, runzelt aber die Stirn und sagt: ‚Sonst haben wir im



Foto: Regine Hendrich

### ▶ Kundenorientierung beginnt am Auskunftsort!

Moment nichts zu dem Thema. Hinweise, in welchen Stadtteilbüchereien man sonst noch Bücher über die Tuaregs finden könnte und über die Möglichkeit des Leihverkehrs gab die Bibliothekarin nicht.“

Die Studentin war sich sicher: Zu dieser Bibliothekarin würde sie nie wieder mit einer Frage gehen. Sie hatte nicht das Gefühl, dass die Bibliothekarin tatsächlich an ihr als Kundin interessiert gewesen war.

Aber gerade die Aufmerksamkeit dem Kunden gegenüber, das gesamte Verhalten gegenüber den KundInnen ist in Bibliotheken sehr entscheidend hinsichtlich der Gesamtbewertung ihrer Dienstleistungen. Denn das Verhalten ist etwas, was Kunden direkt einschätzen können<sup>2</sup>. Die Qualität der Auskunft, die ich erhalte, das Buch, das mir empfohlen wird, kann ich – wenn überhaupt – oft erst später beurteilen.

## Schlechte Erfahrungen mit Auskunftsdiensten

Im Rahmen der Vorlesung „Informationsdienstleistungen“ im Studiengang „Bibliotheks- und Informationsmanagement“ an der Hochschule der Medien Stuttgart werden jedes Jahr ca. 80 Studierende aufgefordert, den Auskunftsdienst in einer Bibliothek ihrer Wahl (die Bibliotheken bleiben dabei anonym) auszuprobieren, ihre Erfahrungen auszuwerten und zu berichten. Außerdem wurden von studentischen Projektgruppen verschiedene Auskunftsdienste von Bibliotheken evaluiert, zuletzt in der Public Library von New York. Bei all diesen Untersuchungen machen immer wieder jeweils 50 % der Studierenden frustrierende Erfahrungen, die nicht motivieren, diese Dienstleistung wieder in Anspruch zu nehmen.

Sie berichten

- ▶ von der manchmal mühsamen Suche nach dem Auskunftsort in der Bibliothek – bedingt durch ein unzureichendes Leitsystem, fehlende Beschilderung des Auskunftsortes und fehlende Namenschilder der MitarbeiterInnen;
- ▶ von MitarbeiterInnen, denen das Gespräch (durchaus auch das private) mit der Kollegin oder eine Arbeit am PC wichtiger war als der wartende Kunde;
- ▶ von der Unsicherheit, ob Fragen überhaupt erwünscht sind und, wenn ja, welche;
- ▶ von der häufigen Erfahrung, dass nicht richtig zugehört wird, die Frage deshalb nicht richtig verstanden und entsprechend nicht richtig beantwortet wird;
- ▶ von fehlendem Nachfragen, d. h. einem fehlendem Auskunftsgespräch bei unpräzisen Fragen;
- ▶ von unfreundlichen oder ernsten Gesichtern, von BibliothekarInnen, die nur den Bildschirm, aber nicht die Fragenden im Blick haben;
- ▶ von BibliothekarInnen, die nicht erklären, wo und wie sie suchen und den Fragenden auch nicht ermöglichen, die Suche am Bildschirm mitzuverfolgen;
- ▶ von der Unsicherheit, ob man die Mitarbeiterin ein zweites Mal „stören“ darf, wenn man am Regal nichts gefunden hat;
- ▶ von den fehlenden Hinweisen auf andere Möglichkeiten der Informationsbeschaffung – Vorbestellung, Fernleihe, Recherche in Nachschlagewerken, in anderen Online-Katalogen oder im Internet.

Die hier aufgezählten „Sünden“ aus Bibliotheken sind leider sehr verbreitet. Von der „Reference and User Services Association“, einer Unterabteilung der „American Library Association“, wurden

deshalb neben vielen anderen Richtlinien für den Auskunftsdienst spezielle „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Providers“<sup>3</sup> entwickelt. Sie beziehen sich nicht nur auf die persönliche Auskunft vor Ort, sondern auch auf die telefonische und digitale Auskunftsinteraktion. Dabei wird die Interaktion in die Phasen Zugänglichkeit, Interesse, Zuhören/Nachfragen, Suchen und Abschlussfragen unterteilt.

## Kundenorientierung im Auskunftsdienst

Kundenorientierung im Auskunftsdienst beginnt also schon damit, dass die KundInnen – in der Bibliothek und auf der Homepage – schnell erkennen können, ob überhaupt, wann und wo ein Auskunftsbibliothekar zugänglich ist. Die verbale und nonverbale Begrüßung durch die BibliotheksmitarbeiterInnen spielen eine große Rolle dabei, dass der Kunde sich willkommen fühlt und er gegebenenfalls seine Befangenheit verliert.

Blickkontakt und freundliches Lächeln signalisieren Interesse am Kunden und seiner Frage. Das Zuhören und Nachfragen – und zwar bevor die Recherche am PC beginnt – ist entscheidend für den Auskunftserfolg. Beim Auskunftsgespräch spielt die Paraphrasierung – das Wiederholen der Fragen in eigenen Worten – eine wichtige Rolle; nur so kann sichergestellt werden, dass die Frage richtig verstanden wurde. Aber auch die klassischen Fragen wie „Können Sie mir noch mehr zu dem Thema sagen?“, „In welchem Zusammenhang brauchen Sie diese Information?“, „Wo haben Sie schon gesucht?“, „Möchten Sie ein Buch oder einen Zeitschriftenartikel?“ gehören zum Auskunftsgespräch. Bei der Suche ist wichtig, den KundInnen den Suchweg und die Quellen am PC zu erläutern und die Ergebnisse mit ihm zu besprechen. Auf diese Weise sind Korrekturen möglich und der Kunde erwirbt gleichzeitig Recherchekompetenz. Der Auskunftsprozess endet jedoch nicht mit der Beantwortung der Frage oder dem Hinweis auf den Suchweg im Online-Katalog, im Internet oder am Regal. Erst durch die Abschlussfragen, ob die Antwort/das Ergebnis zufrieden stellend ist, ob gegebenenfalls das Buch oder die Information woanders zu beschaffen sind – und mit der Einladung, bei künftigen Fragen jederzeit wieder zu kommen, ist das Auskunftsgespräch beendet. Gerade die Frage nach der Zufriedenheit mit der Antwort ermöglicht einen zweiten Rechercheversuch und kann damit verhindern, dass BibliothekskundInnen frustriert den Auskunftsort verlassen. Und das passiert leider immer noch häufiger als BibliothekarInnen vermuten: Bei allen von der

Verfasserin durchgeführten Untersuchungen lag die Bewertung der Nützlichkeit der Antwort, wie bereits erwähnt, bei 50 %!

## Auskunftsdienst optimieren

Bibliotheken, die ihren Auskunftsdienst optimieren möchten, ist deshalb die Beschäftigung mit den genannten Guidelines zu empfehlen. Sie können zur Grundlage eigener Richtlinien und für die Überprüfung der Qualität des eigenen Auskunftsdienstes dienen. Eine Optimierung des bibliothekarischen Auskunftsverhaltens ist jedoch nur durch Richtlinien schwer erreichbar. Deshalb lassen immer mehr Bibliotheksleitungen ihre MitarbeiterInnen durch ein Kommunikationstraining schulen; davon profitieren nicht nur die KundInnen – auch die MitarbeiterInnen erlangen dadurch mehr Erfolgserlebnisse und Motivation für ihre Auskunftstätigkeit.

### Fußnoten:

- 1) Unveröffentlichter anonym Bericht einer Studentin der Hochschule der Medien Stuttgart, Sommer 2006.
- 2) Vgl. Georgy, Ursula ; Nothen, Karin: Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen. Der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken. - In: BuB 58 (2006) 3, S. 238–244.
- 3) Siehe: [www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm](http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm)



▶ **Prof. Ingeborg Simon** ist an der Hochschule der Medien Stuttgart für den Studiengang „Bibliotheks- und Informationsmanagement“ tätig. Lehrgebiete: Informationsdienstleistungen, Teaching Library, Kommunikationspsychologie, Internationales Projektmanagement. Kontakt: [simon@hdm-stuttgart.de](mailto:simon@hdm-stuttgart.de).

# Was für ein Service!

Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken

**Autorin:** Verena Lenes

**D**er Auskunftsdienst ist eine zentrale Dienstleistung von Bibliotheken. Das vorliegende Buch widmet sich daher in zwölf Aufsätzen der Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Öffentlichen Bibliotheken.

Herausgeber Tom Becker untersucht beispielsweise den Stellenwert des Auskunftsdienstes in der Bibliothek. Als erste Anlaufstelle für KundInnen sieht er den Auskunftsdienst nicht nur als Serviceleistung, sondern auch als Marketingobjekt, das den Bibliotheken die Möglichkeit gibt, sich gegenüber den Konkurrenten Buchhandel und Internet zu profilieren.

Ingeborg Simon übersetzt und veranschaulicht die „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“ der „American Library Association“. Die Richtlinien zu Zugänglichkeit, Auskunftsgespräch und Suche können als Anregung für die Entwicklung

eigener Verhaltensregeln im Auskunftsdienst dienen.

Den tatsächlichen Informationsbedarf eines Kunden zu bestimmen ist schließlich nicht immer einfach. Dabei helfen können Dialogtechniken für Auskunftsgespräche, anschaulich erläutert von Hermann Rösch.

In einem sind sich die AutorInnen des kartonierten Bandes jedenfalls einig: Die Einführung von Standards im Auskunftsdienst deutscher Bibliotheken ist für die Qualitätssicherung wünschenswert. Cornelia Vonhof beschreibt die Gründe, warum solche Veränderungsprozesse dennoch oft scheitern. Sie zeigt auf, wie „Change Management“ helfen kann, die Erfolgsaussichten bei der Einführung von Auskunftsstandards zu verbessern.

Neben diesen theoretischen Grundlagen



erläutern Praxisbeispiele der Stadtbibliotheken München, Stuttgart und Reutlingen die verschiedenen Phasen des Qualitätsmanagements, von der Entwicklung der Auskunftsstandards bis zu deren Einführung und Evaluierung. Die Situation des Auskunftsdienstes in Deutschland lässt

sich gerade für größere Bibliotheken durchaus auf hiesige Verhältnisse umlegen, weshalb die Beiträge auch für österreichische BibliothekarInnen interessant sind.

**Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken** / hrsg. von Tom Becker. - Wiesbaden : Dinges & Frick, 2007. - 212 S. (B.I.T.online Innovativ ; XIII)  
ISBN 978-3-934997-15-8 : EUR 29,50 (D)