

Reden wir darüber!

Über den professionellen Umgang mit Beschwerden

Autorin: Gerda Markfelder

Ein/e BenutzerIn hat sich beschwert – freuen Sie sich! Warum Sie aus Beschwerden einen Nutzen ziehen können und was Sie bei der Beschwerdebearbeitung in Hinblick auf das Thema Kommunikation beachten sollten.

Sind Beschwerden etwas Positives? Ja – so widersinnig das auch klingt! Beschwerden sind ein gutes Zeichen für das gesunde Verhältnis zwischen einer Bibliothek und ihren BenutzerInnen. Unzufriedene BenutzerInnen haben folgende Handlungsalternativen:

1. Sie unternehmen nichts, bleiben aber unzufrieden.
2. Sie kommen nicht mehr in die Bibliothek.
3. Sie betreiben negative Mundwerbung im Bekannten- und Familienkreis.
4. Sie beschweren sich bei der Bibliothek.

Den BenutzerInnen, die die vierte Möglichkeit wählen, liegt etwas an der Bibliothek! Denn es ist aufwändig, sich zu beschweren. Wenn BenutzerInnen sich die Mühe machen, Sie über Missstände zu informieren, dann spricht das für das gute Verhältnis zwischen Ihrer Bibliothek und den BenutzerInnen.

Außerdem ist es angesichts der sonstigen Handlungsalternativen ein erstrebenswertes Ziel, die Anzahl der Beschwerden zu erhöhen. Um an dieser Stelle jedoch keine Missverständnisse aufkommen zu lassen: Die Anzahl der Ursachen, deretwegen BenutzerInnen sich beschweren, muss klarerweise ständig verringert werden!

Schaffen Sie einfache Beschwerdewege!

Um den Zeitaufwand der BenutzerInnen möglichst gering zu halten, müssen Sie einfach zugängliche Beschwerdekanäle schaffen und diese aktiv kommunizieren. Einige Beispiele:

- ▶ Legen Sie an der Informationstheke ein Wunsch- und Beschwerdebuch auf.



Foto: Regine Hendrich

- ▶ Schaffen Sie ein positives Klima für die Beschwerdebearbeitung
- ▶ Installieren Sie einen Beschwerdebriefkasten und stellen Sie Papier (eventuell vorgefertigte Beschwerdeformulare) und Schreibutensilien bereit.
- ▶ Richten Sie eine E-Mail-Adresse für Beschwerden ein! Veröffentlichlichen Sie die Adresse auf Drucksorten, auf der Website, im Schaukasten ...
- ▶ Bieten Sie nach Möglichkeit ein öffentliches Forum auf Ihrer Website als Beschwerdebriefkasten an.
- ▶ Und last but not least: Teilen Sie Ihren BenutzerInnen im Gespräch, auf Ihrer Website oder im Schaukasten mit, dass sowohl positive als auch negative Rückmeldungen erwünscht sind und die MitarbeiterInnen Feedback gerne persönlich entgegennehmen.

Hat sich jemand erst einmal beschwert, liegt der Ball bei Ihnen: Durch eine gut organisierte Beschwerdebearbeitung können Sie die gute Beziehung zwischen Ihrer Bibliothek und dem/der BenutzerIn nicht nur wiederherstellen, sondern sogar noch verbessern.

Kommunizieren Sie Beschwerden intern!

Wenn Sie einen professionellen Umgang mit negativen Rückmel-

dungen anstreben, binden Sie Ihre KollegInnen aktiv in Ihr Vorhaben ein. Behandeln Sie das Thema in einer Teambesprechung. Schaffen Sie ein positives Klima für eine sachliche Beschwerdebearbeitung. Kommunizieren Sie, dass sich niemand bei Beschwerden persönlich angegriffen oder peinlich berührt fühlen soll. Ist das der Fall, reagieren MitarbeiterInnen auf Beschwerden oft zurückhaltend oder gar abweisend. Sie müssen dafür sorgen, dass sich keiner mit der Annahme und Bearbeitung von Beschwerden überfordert fühlt. Das können Sie z. B. erreichen, indem Sie gemeinsam Richtlinien für den Umgang mit Beschwerden in einem internen Workshop erarbeiten.

Mögliche Fragen eines solchen internen Workshops könnten sein:

- ▶ Wer nimmt Beschwerden entgegen?
- ▶ Wie soll man sich in Beschwerdegesprächen verhalten?
- ▶ Werden die Beschwerden schriftlich dokumentiert? Welche Informationen sollen festgehalten werden?
- ▶ Welche Kompensationsleistungen können den BenutzerInnen angeboten werden?
- ▶ Wie werden die bearbeiteten Beschwerden ausgewertet?
- ▶ Wie können die Beschwerden gegenüber dem Bibliothekserhalter gewinnbringend genutzt werden?

Die folgenden allgemeinen Do's and Don'ts zum Thema „Kommunikation mit BeschwerdeführerInnen“ können eine Anregung für Ihre Teambesprechung sein:

Das persönliche Gespräch – Do's

- ▶ Wer Beschwerden entgegennimmt, sollte gut zuhören können und sein Gegenüber erst einmal ausreden lassen. Es kommt gelegentlich vor, dass BeschwerdeführerInnen im ersten Moment Dampf ablassen möchten. Geben Sie dem/der BenutzerIn die Möglichkeit dazu. Danach kann auch ein sehr schwieriges Beschwerdegespräch auf eine sachliche Ebene gebracht werden.
- ▶ Schauen Sie dem/der BenutzerIn in die Augen.
- ▶ Versprechen Sie nichts, was Sie nicht halten können.
- ▶ Wiederholen Sie die vorgetragene Beschwerde ruhig und objektiv, fragen Sie bei Unklarheiten nach und machen Sie sich schriftliche Notizen. Teilen Sie dem/der BenutzerIn mit, wie Sie weiter vorgehen werden und wann er/sie voraussichtlich eine Rückmeldung erhalten wird.
- ▶ Generell sollten Sie auf persönlich vorgebrachte Beschwerden immer freundlich, verständnisvoll, aufmerksam, diplomatisch und taktvoll reagieren. Es gilt das Sprichwort: „Der Ton macht die Musik.“

Das persönliche Gespräch – Don'ts

- ▶ Die BenutzerInnen werden von einer Person zur nächsten weitergeschickt mit der Aussage, man sei nicht zuständig bzw. für das Problem nicht verantwortlich.
 - ▶ Die BenutzerInnen werden schlichtweg ignoriert bzw. mit einer nichtssagenden Antwort abgefertigt.
 - ▶ Den BenutzerInnen wird vorgehalten, sie hätten den Fehler selbst zu verantworten. Die Schuld für das Problem liege nicht bei der Bibliothek.
 - ▶ Die MitarbeiterInnen werden laut und reagieren emotional.
 - ▶ Die MitarbeiterInnen antworten mit abwertenden Aussagen über KollegInnen oder die Bibliothek, z. B. „Das passiert ihm/ihr ständig“ oder „Ja, das Problem kommt immer wieder vor“.
- Wer auf Beschwerdesituationen vorbereitet ist, dem wird es leichter fallen, angemessen und kompetent darauf zu reagieren.

Wichtig: Rasche Beschwerdebearbeitung!

Ist die Beschwerde geäußert, muss sie sofort an den/die richtige/n AnsprechpartnerIn weitergeleitet und bearbeitet werden. Was sind die Ursachen für die Beschwerde? Wie kann das Problem beseitigt werden? Welche konkreten Aktionen können die Situation verbessern? Was kann dem/der BenutzerIn als Kompensation angeboten werden, falls eine Lösung des Problems nicht möglich ist? Wer informiert den/die BenutzerIn über den Stand der Dinge?

Wer auch immer mit dem/der BenutzerIn Kontakt aufnimmt, sollte sich – sofern die Beschwerde berechtigt war – im Namen der Bibliothek für aufgetretene Umstände entschuldigen. Eine aufrichtige Entschuldigung erwirkt oft großes Verständnis. Bedanken Sie sich außerdem für die Beschwerde! Schließlich hat sie dem/der BenutzerIn Zeit gekostet und Sie haben ein wertvolles Feedback erhalten. Teilen Sie ihm/ihr außerdem mit, welche konkreten Aktionen Sie gesetzt haben bzw. noch setzen werden, um das Problem zu lösen. In Beschwerden werden konkrete Probleme angesprochen. Daher sind sie Lieferanten konstruktiver Kritik. Sie erfahren, wo Schwachstellen liegen und wo Sie das eine oder andere verbessern können. Beschwerden sind keine Belästigung nörgelnder BenutzerInnen, sondern eine Chance – nutzen Sie sie!



▶ **Mag. (FH) Gerda Markfelder** ist an der Universitätsbibliothek der Universität für Bodenkultur tätig. E-Mail: gerda.markfelder@boku.ac.at.