



Landesverband Thüringen
im Deutschen
Bibliotheksverband e.V.

7. Thüringer Bibliothekstag
in Schmalkalden am 27. Oktober 2001
„Bibliotheken – Partner lebenslangen Lernens“

Erfurt 2001

Inhalt

Vorwort	5
<i>Heidemarie Trenkmann</i> 7. Thüringer Bibliothekstag, Schmalkalden, 27. Oktober 2001 Begrüßung und Eröffnung	6
<i>Jürgen Müller</i> Grußwort des Rektors der Fachhochschule Schmalkalden	9
<i>Elke Harjes-Ecker</i> Grußwort des Thüringer Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst	14
<i>Georg Ruppelt</i> Grußwort des Sprechers der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände	18
<i>Detlev Dannenberg</i> Bibliotheken in Lernpartnerschaft mit Schulen und Hochschulen	22
<i>Matthias Biskupek</i> Lesung aus eigenen Werken	39
<i>Holger Schultka</i> Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungs- bibliothek Erfurt/Gotha: Konzept, Konzeptumsetzung und gesammelte Erfahrungen	49
<i>Gudrun Dietmar</i> Benutzerfreundlichkeit – Kundenorientierung	71
Anschriften der Autorinnen und Autoren	80

Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit – ein Erfahrungsbericht der Stadtbibliothek Gotha

Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit sind Sachverhalte, die heute aus keinem Bibliothekskonzept weg zudenken sind.

Sie bedeuten, dass das gesamte betriebliche Denken und Handeln der Beschäftigten immer auch auf den Benutzer hin ausgerichtet ist, auf seine aktuellen und potentiellen Bedürfnisse, Wünsche und Probleme.

Als ich begann mir zu dem Thema „Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit, Erfahrungen der SB Gotha“ Gedanken zu machen, war mir bewußt, dass ich mit meinem Beitrag vielfach „Eulen nach Athen tragen werde“. Bei der Relevanz und Vielgestaltigkeit des Sachverhaltes, denke ich, dass man mit unterschiedlichem Blickwinkel wirklich häufiger darüber reden sollte.

Ich möchte mit einem kurzen Rückblick beginnen, denn bereits im Jahr 1990 prägte die Frage nach Kundenorientierung in besonderer Weise unsere Entscheidungen. Eine erste bewußte Entscheidung zu einem Konzept, in dem Kundenorientierung Priorität hat, fiel bereits mit Einführung der DM.

Wir mußten entscheiden, wie wir unsere Bestände aktualisieren:

- a) kundenorientiert oder
- b) grundsatzorientiert ?

Die Entscheidung ergab sich zwangsläufig und wie selbstverständlich, natürlich für kundenorientiert. Wichtige Entscheidungsfaktoren waren u.a.:

- die bestehende Diskrepanz zwischen Nutzeranforderungen und vorhandenen und verfügbaren Beständen,
- der fast schlagartig auftretende Rückgang in der Benutzung der SB und
- ein Buchmarkt in bisher unbekannter Dimension mit ca. 600.000 Titeln lieferbarer Literatur und 160.000 Neuerscheinungen im Jahr.

Der Kunde blieb weiterhin ein erstes und ernstes Thema in der Bibliothek, nicht weil er uns dominierte und leider auch nicht, weil er mit einer Vielzahl von Forderungen

nerfte, nein, er nervte, weil er so abwesend war, es schien als würde er zu einer Marginale der Bibliothek.

Wir bemühten uns gegenzusteuern.

- lichteten massiv unseren Bestand,
- präsentierten so sinnfällig wie möglich unsere Neuerwerbungen und gaben mit regelmäßigen Neuerwerbungslisten einen Überblick über den aktualisierten Bestand ;
- wir erstellten einen Schlagwort-Katalog, um den Unzulänglichkeiten der KAB (damals auch noch nicht überarbeitet) zu entgehen und dennoch den Bestand kundenfreundlich zu erschließen
- wir erweiterten auch die Öffnungszeiten und öffneten die Bibliothek in den Sommer-monaten während der Nachmittagskonzerte im Orangeriegarten sogar sonntags von 14 – 17 Uhr, um interessierte Konzertbesucher in die Bibliothek zu locken.

Mehr noch, wir überprüften unser Auftreten und Verhalten gegenüber dem Kunden: unsere ganze Aufmerksamkeit, unser Bemühen und unsere Freundlichkeit sollte ihm gelten. Wir verständigten uns zum Umgang mit unseren Kunden, wir brachten Gewohnheiten zur Sprache und debattierten über Verhaltensweisen, die nicht das Prädikat „kundenfreundlich“ verdienen.

So bemühten wir uns, den bis dato sehr gebräuchlichen „didaktischen Zeigefinger“ nicht zu zeigen. Oder wir vermieden Bewertungen gegenüber dem Kunden vorzunehmen und trainierten so, uns auf reine Sachbezüge zu konzentrieren, qualifiziert und freundlich zu agieren und jedermanns Anspruch auf zuvorkommende und kompetente Information zu entsprechen, benötigt der Kunde nun nur eine Anleitung zum Serviettenfalten oder eine Abhandlung zur „Konstruktion makroökonomischer Simulationsmodelle in der Wirtschaftsforschung“.

Wir lernten und bemühten uns weiter, Schwierigkeiten und Unzulänglichkeiten im Benutzerdienst nicht ursächlich an den Kunden zu delegieren, sondern sie als eine Sache unserer Kompetenz zu betrachten, mit ihnen umzugehen und sie für den Kunden zufriedenstellend zu lösen. So war es z. B. kein Problem mehr, wenn der Kunde

seinen Bibliotheksausweis vergessen hatte oder wenn er sich die Höhe seiner Mahngebühr detailliert vorrechnen ließ .

Dennoch, die Benutzer oder Entleihungsergebnisse wuchsen nur langsam und blieben auch 1993 noch hinter unseren Erwartungen und dem Stand vor 1990 zurück.

Die Bibliothek mochte aber im Gespräch sein, wollte Aufmerksamkeit. Da uns das offensichtlich noch nicht nachhaltig mit spezifischer Bibliotheksarbeit gelang, die damals in hohem Maße von Erwerbung und Aussonderung dominiert war, investierten wir großes Engagement in die Öffentlichkeitsarbeit, z.B. mit dem Angebot, namhafte Autoren vor Ort und hautnah in der Bibliothek zu erleben.

Bereits 1992 gab es den ersten Gothaer Bücherfrühling. Autoren wie Günter Wallraff, Rolf Hochhuth, Günter de Bruyn, Erich Loest, Landolf Scherzer lasen im überfüllten Foyer der Bibliothek und für Sänger-Autoren Gerhard Schöne oder Rio Reiser nutzten wir die damals vorhandene Freilichtbühne im Orangeriegarten vor der Bibliothek.

So konnten wir ab 1994 endlich feststellen, dass sich die Bemühungen um den Kunden, um den Bibliotheksbestand und die Informationsdienstleistungen der Bibliothek oder um das Erscheinungsbild der Bibliothek und ihrer Abläufe sichtbar gegriffen haben. Die Leistungsergebnisse verbesserten sich von Jahr zu Jahr, die Akzeptanz der Bibliothek unter der Bevölkerung stieg stetig.

Wir hatten auch einige Lektionen gelernt, - und so auch: dass die noch so wohl geordnete öffentliche Bibliothek, mit einem fast perfekten, regelgerechten und umfangreichen Erschließungssystem, das den Bestand in jeder möglichen Form von Katalogen, sowohl als Dienst- als auch als Benutzerkataloge nachweist, die den Bestand aufs Beste betreut und pflegt, dass diese öffentliche Bibliothek beim potentiellen Benutzer dennoch nur mit Desinteresse wahrgenommen wird, wenn die Bildungsangebote und Bestände der Bibliothek die Menschen nicht interessieren, wenn sie keine Relevanz zu den aktuellen Informations-, Bildungs- und Freizeitbedürfnissen der Menschen haben.

Ich denke, das waren Erfahrungen im Beziehungsgeflecht Bibliothek – Kunde, die sich in der ersten Hälfte der 90ziger Jahre besonders in den öffentl. Bibliotheken vermittelten.

Wie gesagt, es gibt wieder eine breite Akzeptanz für die ÖB. Die Leistungsergebnisse in der Benutzung zeigen auch für die SB Gotha seit 1994 einen erfreulichen und kontinuierlichen Aufwärtstrend. Diese Entwicklung kommt nicht von ungefähr. Konzeptionelle Überlegungen, Verständigung auf Zielstellungen und die gemeinsamen Anstrengungen für ihre Realisierung haben diesen Trend gestärkt und belebt.

Da wir in Gotha auch in den nächsten Jahren leider nicht mit der erforderlichen räumlichen Erweiterung und Modernisierung des Gebäudes der Hauptbibliothek und der damit verbundenen Konzentration der Bibliotheken rechnen können (Kinder- und Musikbibliothek befinden sich in separaten Gebäude), müssen wir versuchen, unsere Anstrengungen zu konzentrieren auf Innovationen und Verbesserungen zu inhaltlichen Sachverhalten, wie Fragen der Bestandsbereitstellung und -vermittlung, der Intensivierung der Arbeit mit Zielgruppen, der schulbibliothekarischen Arbeit.

Wie gesagt, es gilt, die ohnehin nicht üppigen personellen, finanziellen und räumlichen Kapazitäten auf klar umrissene Aufgaben und in Orientierung auf den Benutzer hin zu konzentrieren.

Unsere allgemeine Zielstellung ist, sicher konform mit der vieler anderer Bibliotheken - , die Bibliothek zu einem für jedermann offenen und leistungsfähigen Zentrum für das Buch, für neue Medien und neue Informationstechnologien zu entwickeln. Dabei setzen wir Priorität auf ursächliche Aufgaben bibliothekarischer Arbeit, eben auf Vermittlung von Information und Bildung, ohne natürlich auch auf Angebote für kreative Freizeitgestaltung, Unterhaltung und Spaß zu verzichten. Zugunsten der Konzentration auf diese Zielstellungen, haben wir die vielfältigen Aktivitäten im Bereich der Veranstaltungstätigkeit erheblich reduziert.

Ausgenommen sind allerdings Aktivitäten in der Leseförderung, hier bleibt Programmarbeit ein Schwerpunkt, was auch in der personellen Besetzung der Kinder- und Jugendbibliothek berücksichtigt ist. Ansonsten finden nur noch etwa 6 – 8 Autorenlesungen über das Jahr verteilt statt

Wichtige Ansätze, auch im Hinblick auf Kundenfocusing in unserer Arbeit sind heute z.B.:

- **eine hohe Aktualität des Bestandes** = minimierte Einarbeitungszeiten, bei Büchern benötigen wir etwa 10 Tage, bei Medien ca. 18 Tage von der Lieferung bis zur Bereitstellung für den Nutzer
- **eine für den Benutzer sinnfällige und logische Präsentation des Bestandes** = d.h. für die SB Gotha eine durchgängige thematische Aufstellung bei der Kinder und Jugendliteratur und bei den Tonträgern, eine thematische Präsentation für die Belletristik, für aktuell interessierende Sachliteratur eine besondere Präsentation im Nahbereich, selbstverständlich ist, dass Neuerwerbungen als solche ebenso besonders präsentiert werden,
- **eine optimale Recherchierbarkeit des Bestandes**, heißt, 6 PC's stehen dem Kunden zur OPAC-Recherche zur Verfügung und erweisen sich bereits jetzt als nicht ausreichend, so dass für 2002 eine Erweiterung vorgesehen ist. Im Internet kann der Bibliotheksbestand (etwas umständlich) über eine Link zu „www.bibliotheken-thueringen.de“ recherchiert werden. Unser Vorhaben, den Zugriff zu unserer Katalogdatenbank über die Homepage der Bibliothek zu erreichen, haben wir trotz aller Schwierigkeiten mit unserer Allegro – Software noch nicht aufgegeben,
- **die Verfügbarkeit neuer Informationsmedien** = 5 PC mit Internetzugang befinden sich in der Benutzung, davon 1 Internetzugang für bibliothekarische Auskunftstätigkeit und das Veranlassen von Fernleihen. 1 PC ist für die Nutzung von CD-ROM und deren Onlineanbindung, z.B. wie Encarta oder der Lexikodisk von Bertelsmanns (auf Festplatte gespeichert).

Ich will die Aufzählung hier beenden, ich hoffe, ich konnte über die Aufgabendefinierung unser Bemühen verdeutlichen, ein kundenorientiertes Ergebnis oder wenn Sie wollen Produkt zu erzielen. Eine nächste wichtige Phase ist, natürlich, unser Produkt, den Fundus an Büchern, Medien und Informationen mit all seinen Hilfsinstrumentarien bis hin zum Internet, freundlich, kompetent und zuvorkommend unseren Kunden zu vermitteln. Immerhin sind die Benutzerdienste und die sich hier vermittelnde Kundenresonanz, wichtiger Gradmesser der Erfüllung unserer Aufgabenstellung.

Unsere Maxime in diesem Aufgabenfeld heißt:

Kein Benutzer wird die Bibliothek unzufrieden verlassen. Wir bemühen uns, Benutzererwartungen zu befriedigen, können wir dies nicht mit unseren vorhandenen Fundus, dann zumindest insoweit, dass wir Aufschluss über Möglichkeiten zur Beschaffung benötigter Bücher/Medien oder sonstige Informationen geben können.

Dass wir jeden Benutzer zufrieden stellen, ist sicher Utopie! Aber dennoch stehen wir dazu, denn auch hier trifft zu, „der Weg ist das Ziel“!

Auch wenn wir nicht jede Kundenanforderung bedienen können, so möchten wir den Kunden zumindest spüren lassen, er ist uns wichtig, indem wir ihm zuhören, ihn verstehen, ihm Sympathie entgegenbringen, ihn respektieren, ihm behilflich sind und last but not least ihn schätzen und achten. Keine vordergründig aufgesetzte Freundlichkeit ist gewollt, sondern Aufmerksamkeit und Achtung.

Eine Studie des „Spiegel“ aus dem Jahr 1994 (26/1994, S. 69) bestätigt die Bedeutung der persönlichen Beziehungsebene zwischen Kunden und Dienstleister. Eine in Auftrag gegebene Emnid-Umfrage „Was Kunden in Dtl. stört“ nennt an erster Stelle mit 72% unfreundliches Personal.

So gehört es für den Ausleihbibliothekar, der bei uns gleichzeitig Lektor ist, zur Selbstverständlichkeit, dass er bei Anforderungen, die wir nicht aus dem vorhandenen Bestandsfundus versorgen können, mit dem Kunden weitere Beschaffungsmöglichkeiten erörtert, so z. B. eine Online-Fernleihe; dafür steht ein zusätzlicher bibliothekarischer Auskunft-PC mit online-Anbindung bei der Auskunftstheke, oder es wird auf eine gut erreichbare Bibliothek mit ausgebauteren Beständen z.B. auch in Gotha oder Erfurt verwiesen. Bei entsprechendem Bestandsprofil wird jedoch in der Regel die aktuelle VLB CD-ROM recherchiert und die Aufnahme des Gesuchten in den Bestand in Aussicht gestellt. In dringenden und eindeutigen Fällen kann diese Entscheidung der Ausleihbibliothekar treffen und der Benutzer kann dann nach 3 Tagen das benötigte Buch in der Bibliothek erhalten. Jeder Ausleihbibliothekar ist autorisiert, bei Anforderungen, die auf Lücken im Bestand hinweisen könnten, Entscheidungen auch für andere Lektoratsbereiche vorzubereiten und wenn nötig auch zu treffen. Da es beim Kauf keine starren Etazuweisungen gibt und sich das einvernehmliche Zusammenspiel zwischen den Lektoraten als sehr effizient erweist, gibt es z. B. keine Kompetenz-

rangeliegen o.ä. Probleme. Ebenso erweist sich die Rückkoppelung Lektorat - Ausleihe z.B. auch für die exakte Information durch die Katalogdatenbank als sinnvoll. Wird sichtbar, dass ein Titel nicht am Standort ist, leider passiert das am häufigsten während der Ausleihberatung, erfolgt ein entsprechender Eintrag in den Katalog und die Information geht zum Lektor. So passiert es in der Regel eben nur einmal, dass die Auskunft über den Verbleib eines Bestandstitels uneindeutig ausfällt.

Die Arbeit im Benutzerdienst, der Kontakt mit dem Kunden liefert der Bibliothek wichtige Basisinformationen für ihre Arbeit, hier klärt sich, wo sollte der Bestand stärker ausgebaut werden, wo sind echte Lücken zu vermuten, wo gibt es Verluste, wo sind Verbesserungen in der Präsentation oder Information und im sonstigen Service angebracht, welche zeitbedingten Tendenzen prägen die Nachfrage u.v.m.. Der ständige Dialog mit den Kunden, das Feedback als Lernprozeß zu nutzen, sind Voraussetzung, unsere Leistungen im allgemeinen und im Hinblick auf Kundenbedürfnisse zu verbessern. Für eine Bibliothek unserer Größenordnung, wo alle Beschäftigten fast 100% im praktischen bibliothekarischen Prozeß eingebunden sind, wird die Tätigkeit an der Kundenfront vorrangig zum Parameter unserer Arbeit.

Deshalb noch einige Worte zum personellen Hintergrund: Die Orientierung auf den Kunden wird von allen Beschäftigten als ein Grundelement der Arbeit begriffen und realisiert. Darüber entwickelte sich ein enges Zusammenspiel und Austausch zwischen allen Bereichen des Arbeitsprozesses und kooperative bis demokratische Leitungsstrukturen. Jeder Beschäftigte verfügt über mehr oder weniger Entscheidungsspielräume, die er ausschöpfen kann. Jeder Mitarbeiter hat klar ein umrissenes Aufgabenspektrum, es gibt keine Abteilungen, sondern Aufgabengebiete, in dem immer bestimmte Mitarbeiter einander zugeordnet sind. Für jeden Bibliothekar sind Lektorat und Ausleihdienst annähernd ausgewogen aufgeteilt und außerdem befindet sich ein weiteres spezielles Aufgabengebiet, wie Öffentlichkeitsarbeit, Arbeitsorganisation oder EDV in seiner Verantwortung.

Die Lektorin für schöne Literatur arbeitet eng mit der Mitarbeiterin, die hier für die tägliche Ausleihe/Regalordnung verantwortlich ist, z.B. bei Fragen der Präsentation, der Erweiterung von Interessenkreisen, oder bei Aussonderungen zusammen. Die

Lektoren agieren und entscheiden selbständig in Fragen der Anschaffung, der Bestandspräsentation, der Zielgruppenarbeit so wie auch in ihrem speziellen Aufgabengebiet. Dennoch oder gerade deshalb ist der Kommunikations- und Beratungsbedarf sehr ausgeprägt. Die wöchentlichen Dienstberatungen sind so auch Gelegenheit zum Austausch, auch von Sachverhalten aus den Benutzerdiensten. Im sogenannten Freitagsgespräch tauschen alle Beschäftigten zwanglos und gleichberechtigt Informationen und Organisationsfragen aus. Ein Feedback aus den Kundenbegegnungen wird ebenfalls vermittelt, nicht zuletzt, um Einstellungen im Kundenkontakt zu diskutieren und zu beraten, um so Verhalten gegenüber dem Kunden zu beeinflussen, zu trainieren und auch zu steuern. Bei diesem Austausch wird sichtbar, dass Mitarbeiter, die mit der innerbetrieblichen Zusammenarbeit zufrieden sind, auch immer für einen hohen Qualitätsstandard gegenüber dem Kunden aufgeschlossen sind.

Jeder der engagiert und bewußt arbeitet, weiß bekanntlich viel und weiß auch seine Defizite. **K.o.** ist umgangssprachlich die Bezeichnung für „Knockout“. Machen wir uns bestenfalls nur Sorgen um unsere Defizite, dann werden wir K.o. im Sinne von kampfunfähig, umfallen wegen Erschöpfung aufgrund des Sorgen-Druckes u.ä.. Ich möchte am Ende meiner Ausführungen 6 K.o.s nennen, die als Umsetzung der vorhandenen Defizite ins Positive, im Sinne der Ausrichtung auf K. = für Kunde und O = für Orientierung, zu verstehen sind.

Kompetenz - steht z.B. für fachlich und emotionale Kompetenz, für Fortbildung, für selbstbestimmte Steuerung der Qualität unserer Arbeit, für konzeptionelle und systematische Arbeit.

Konzentration - heißt auch, Konzentration auf unsere Stärken, Ko. auf den Kunden, heißt auch, den Kunden näher zu bestimmen und gezielter mit Zielgruppen zu arbeiten, (wie besonders Kinder, Jugendliche, Schüler, Auszubildende u. Berufseinsteiger, Erzieher u. Pädagogen, Senioren u.a..)

Konzeption - heißt Zielstellungen formulieren, Ideen und Strategie entwickeln

Kommunikation - bedeutet, kommunizieren nach allen Seiten hin und dies mit dem Vorsatz der Kundenorientierung, und dem positiven Erscheinungsbild der Bibliothek, dienlich zu sein.

Kooperation - Partnerschaftliche Zusammenarbeit nutzen, sie stärkt unser Leistungsspektrum, unsere Zielgruppenarbeit und v. m..

Konsens - im Einklang mit sich und seiner Tätigkeit, mit sich und dem Kunden sein bzw. diesen Einklang anstreben. Konsens bedeutet auch, beruflichen Erfolg auch als persönlichen Erfolg erleben.

Ich denke, das tun wir auch in Gotha; und wenn sich Bewertungen und Feststellungen unserer Kunden übermitteln, die sagen, „die Bibliothek ist die beste öffentliche Einrichtung der Stadt“, obwohl man weiß, das die Finanzflüsse der Stadt vergleichsweise nur bescheiden in die öffentliche Bibliothek fließen, dann sind dies auch Augenblicke, in denen wir berufliche Bestätigung erfahren und herzliche persönliche Freude erleben.

Anschriften der Autorinnen und Autoren

Matthias Biskupek
Schriftsteller
An der Pörze 6
07407 Rudolstadt
Telefon: (0 36 72) 42 29 05

Gudrun Dietmar
Leiterin der Stadtbibliothek „Heinrich Heine“
Friedrichstraße 6
99867 Gotha
Telefon: (0 36 21) 85 26 14

Detlev Dannenberg
Leiter der Bibliothek Fachbereich Bibliothek und Information
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Grindelhof 30
20146 Hamburg
Telefon: (0 40) 4 28 48 23 69
e-mail: detlev.dannenberg@bib.fh-hamburg.de

Elke Harjes-Ecker
Leitende Ministerialrätin
Thüringer Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst
Werner-Seelenbinder-Straße 8
99096 Erfurt
Telefon: (03 61) 37 9 16 10

Prof. Dr. Jürgen Müller
Rektor der Fachhochschule Schmalkalden
Blechhammer
98574 Schmalkalden
Telefon: (0 36 83) 6 88-10 00
Telefax: (0 36 83) 6 88-14 20
URL: <http://www.fh.schmalkalden.de>

Dr. Georg Ruppelt
Sprecher der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB)
Ltd. Bibliotheksdirektor
Herzog August Bibliothek Wolfenbüttel

Telefon: (0 53 31) 8 08-3 00
Telefax: (0 53 31) 8 08-2 48
e-mail: ruppelt@hab.de

Holger Schultka
Sachgebietsleiter Benutzerschulung
Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha
Nordhäuser Straße 63
99089 Erfurt
Telefon: (03 61) 737 5747
Telefax: (03 61) 7 37-55 09
e-mail: holger.schultka@uni-erfurt.de
URL: <http://www.uni-erfurt.de>

Heidmarie Trenkmann
Geschäftsführende Vorsitzende des Landesverbandes Thüringen im DBV
Amtsleiterin Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt
Domplatz 1
99084 Erfurt
Telefon: (03 61) 6 55-15 90
Telefax: (03 61) 6 55-15 99
e-mail: heidmarie.trenkmann@erfurt.de