Der Kundendienst von öffentlichen Bibliotheken im Wandel : vom Benutzungsdienst zum Kundendienst : erste Erfahrungen in der neuen Stadtbibliothek Winterthur

Autor(en): **Schellenberg, Ilona**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **19 (2004)**

Heft 6

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-768845

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Der Kundendienst von öffentlichen Bibliotheken im Wandel

Vom Benutzungsdienst zum Kundendienst: Erste Erfahrungen in der neuen Stadtbibliothek Winterthur

Ilona Schellenberg
Leiterin Kundendienst
Stadtbibliothek Winterthur

Automatisation

Mit der Eröffnung der «neuen» Stadtbibliothek am Kirchplatz sah sich der Benutzungsdienst vor neue Aufgaben gestellt. Um genügend Personal für den zentralen Kundendienst im Erdgeschoss und die Infodesks auf fünf weiteren Stockwerken zur Verfügung stellen zu können, wurden Routineaufgaben wie Ausleihe und Rückgabe von Medien automatisiert und somit an die Kundschaft delegiert. Möglich machte dies die RFID-Technologie (vgl. zu den technischen Daten den Beitrag von Christian Kern in diesem Dossier).

Unsere Aufgabe in der Anfangszeit nach dem 5. Juli 2003 war es vor allem, den Kundinnen und Kunden die Angst vor der neuen technischen Infrastruktur und der damit befürchteten Anonymität zu nehmen, ihnen bei der Suche nach den gewünschten Medien und Informationen behilflich zu sein und sie in die entsprechenden Stockwerke und Abteilungen weiterzuweisen. Dazu brauchte es den Einsatz aller Bibliotheksmitarbeitenden, da dem Kundendienst alleine dafür die personellen Ressourcen fehlten.

Mit den Selbstverbuchungsautomaten hantierten die Kundinnen und Kunden innert kürzester Zeit völlig eigenständig, vor allem weil auch die Benutzungsanleitung anhand der gemachten Erfahrungen von der Firma sehr schnell angepasst wurde. Länger dauerte die Begleitung bei den Rückgabeautomaten, da die Technik immer wieder ausstieg, sei es, dass die Mechanik versagte oder die Software nicht richtig funktionierte. Sicher mit ein Grund für die anfänglichen Schwierigkeiten war, dass die Apparaturen vor Eröffnung nie einem Echttest unterzogen werden konnten.

Umgang mit negativer Kritik und neuer Stellenwert

Neben all dem Lob für die neue Bibliothek und breitem Verständnis für die elektronischen Startschwierigkeiten gab es auch Kritik an verschiedenen Unzulänglichkeiten. Mit dieser Kritik war vor allem der neue Kundendienst konfrontiert. Am meisten ärgerten sich betroffene Kundinnen und Kunden verständlicherweise über Mahnungen für Medien, die sie bereits retourniert hatten.

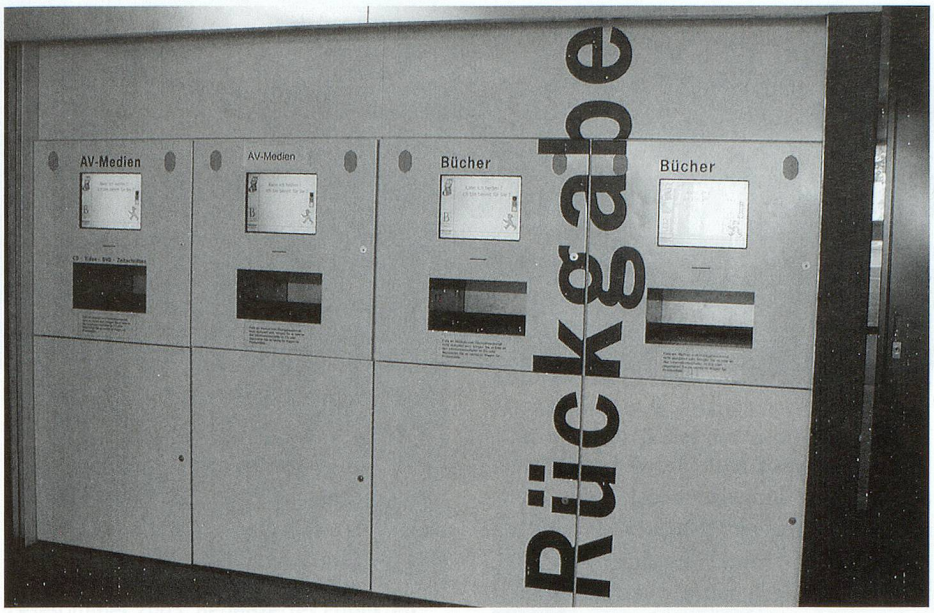
Daneben sorgte für Unmut, dass aufgrund der engen Personalressourcen die Bestellungen aus dem geschlossenen Magazin nur noch zwei Mal täglich ausgeliefert wurden (früher wartete man 10 Minuten). Mit dieser und anderer Kritik konstruktiv umzugehen fiel und fällt auch heute noch dem Pesonal nicht leicht. Mittels sorgfältiger und intensiver Kommunikation im Team, um sich auszutauschen und voneinander zu lernen, aber auch mit den Kundinnen und Kunden, um Verständnis zu wecken, die Sachlage zu klären und die neuen Vorteile herauszustreichen, konnten die Stressoren abgebaut werden.

Oft bekam das Kundendienstpersonal auch zu hören: «Was mached Sie dänn no? Dänn händ Sie ja gar nüt meh z'tue.» Dass der neue Kundendienst im Vergleich zum alten Benutzungsdienst durchaus andere Aufgaben wie vermehrte Beratung, zunehmende Einschreibungen, beträchtlichen Zeitaufwand mit nichtfunktionierender Technik, zusätzlichen Buchhaltungsaufwand, Führungen und anderes neu abdecken musste, ist dem Publikum nicht aufgefallen, da sie den «Benutzungsdienst» weiterhin automatisch mit seiner traditionellen Hauptaufgabe, der Ausleihe und Rückgabe von Medien, identifizierten.

Entlastung – Belastung

Mit der Entlastung des Benutzungsdienstes durch technische Hilfsmittel kamen neue Belastungen. Die Betreuung der Rückgabeautomaten, das Sortieren der Medien und die Auslieferung auf die ver-

Einfache Benutzerführung und Handhabung der Selbstverbuchungsautomaten führten zur schnellen Akzeptanz.



Skepsis gegenüber den Rückgabeautomaten musste abgebaut werden; heute schätzen die BenutzerInnen vor allem die 24-Stunden-Rückgabe.

schiedenen Stockwerke fiel neu in den Bereich «Technik und Logistik». Da kein Personal die Medien direkt bei der Rückgabe auf ihren Inhalt oder die Vollständigkeit prüft, bleiben dem Kundendienst täglich fünf bis zehn Fälle mit fehlendem Material zur Bearbeitung, was zeitaufwändiges telefonisches Nachspüren zur Folge hat. Auch können Beschädigungen nicht mehr eindeutig bestimmten Personen zugewiesen werden, sie können durchaus in den Rückgabewagen entstehen oder bereits bei einem früheren Kunden entstanden sein.

Neue Kundengruppen

Die Zusammenlegung der Bibliothek Altstadt mit der Stadtbibliothek und die neue attraktive Lokalität in Zentrumslage brachten für den Benutzungsdienst der bisherigen Stadtbibliothek neue Kundengruppen, vor allem Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die die Bibliothek schon jahrzehntelang nicht mehr benutzt hatten, vielleicht auch weil sie vom altehrwürdigen Museumsbau und den damit gehegten Vorurteilen abgeschreckt wurden.

In punkto Kommunikation und Auftreten stellten sich neue Anforderungen: Rücksichtnahme und Einfühlungsvermögen, das Spüren, was der Kunde will, sind gefragt. Die Bibliothek als Begegnungsstätte, als Ort zum Verweilen bringt viele KundInnen, die nichts ausleihen und dennoch die Bibliothek rege nutzen, sei es in der Cafeteria beim Zeitschriften- und Zeitungenlesen, sei es in der Nutzung der verschiedenen Abspielgeräte oder der Computerarbeitsplätze. Das spiegelt sich sehr deutlich in den Besucherzahlen, die sich pro Tag auf ca. 1200 Personen belaufen.

Der Kundendienst im Erdgeschoss als zentrale Anlaufstelle. Fotos: zvg.

Bestseller

Gleichzeitig mit der Eröffnung stellte die Stadtbibliothek mit der Bestsellerabteilung eine neue Dienstleistung zur Verfügung, die vom Kundendienst betreut wird. An prominenter Stelle im Schaufenster wirkt sie als Blickfang und lockt auch NichtbibliotheksbenutzerInnen ins Innere. 20 bis 30 Bestseller aus dem Belletristik- und Sachbuchbereich stehen in sechs bis zwölf Exemplaren zur Ausleihe bereit. Die Ausleihe kostet Fr. 2.–, die Ausleihdauer beträgt 14 Tage, und die Bücher sind nicht vormerk- oder verlängerbar. Da die Abteilung mittelfristig selbsttragend sein soll, bleiben die gefragten Titel im Angebot, auch wenn sie von der offiziellen Bestsellerliste der Buchhandlungen abgesetzt werden. Gut erhaltene Exemplare können nach dem Ausscheiden käuflich erworben werden. Mit 500 bis 650 Ausleihen pro Monat haben sie sich fest etabliert.

Kundendienst

Ansprechende Räumlichkeiten, verschiedenste Dienstleistungen und ein vielseitiges, reiches Angebot an Medien tragen dazu bei, neue BesucherInnen in die Bibliothek zu bringen. Ob sie bleiben, hängt auch vom Personal, das sie betreut, ab. Den verschiedenen Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden verlangt einen offenen, flexiblen und kompetenten Umgang des Personals, das im öffentlichen Raum arbeitet. Dieses Personal ist erste Kontaktstelle für das Publikum und somit auch die Visitenkarte des gesamten Betriebs. Steigende Besucher-, Kunden- und Ausleihzahlen sowie die steigende Nachfrage nach Führungen zeigen, dass das neue Angebot auf ein breites Echo stösst. ■

contact:

E-Mail: ilona.schellenberg@win.ch