

positives Klima erzeugen. Aber es gibt natürlich auch Grenzen. Vor allem dann, wenn Nutzer/-innen dauerhaft unfreundlich oder bisweilen auch aggressiv auftreten und die Einhaltung von Regeln konsequent verweigern. Aber auch hier gilt zur eigenen Entlastung: Handeln Sie professionell, nehmen Sie dieses Verhalten nicht persönlich und lassen Sie sich nicht auf die negativen Emotionen Ihres Gegenübers ein. Nehmen Sie Ihre eigenen Grenzen wahr und bewahren Sie diese. Legen Sie im Team verbindliche Regeln fest, wie mit Grenzfällen umzugehen ist, damit Sie schon im Vorfeld die Sicherheit haben, was Sie selbst tun können und welche Unterstützung Sie erhalten können.

Mit einer kundenorientierten Haltung können Sie den meisten Missverständnissen vorbeugen und grundsätzlich ein positives Klima erzeugen. Aber es gibt natürlich auch Grenzen.

Die Basis für alles: eine positive Grundeinstellung

In all den Jahren meiner Arbeit mit Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern ist mir eins besonders aufgefallen: Ich treffe meist auf ausgesprochen engagierte Menschen, denen ihre Arbeit am Herzen liegt. Sie sind im besten Sinne verbunden mit

ihrer Bibliothek, mit dem Ort, mit den Medien und vor allem aber mit den Menschen, die in die Bibliothek kommen. Damit bringen sie die Basis für gelungene Kommunikation oft schon mit: eine positive Grundeinstellung. Mit dem passenden theoretischen Wissen und viel Übung sind sie dann bestens gerüstet für kundenorientierte Kommunikation an ihrem Arbeitsplatz.



Joana Hientz (Foto: privat) hat Germanistik und Psychologie studiert und ist seit 2012 als zertifizierte Business-Trainerin, Moderatorin und Prozessbegleiterin von Teams und Organisationen tätig. Öffentliche Verwaltung, Hochschulen und forschungsfördernde Einrichtungen gehören mit zu ihren Hauptkunden. Diese profitieren von den Kenntnissen von Joana Hientz aus mehr als 15 Jahren Berufserfahrung als Projektentwicklerin und Bildungsmanagerin im öffentlichen Dienst. Innovative Schulungsangebote gezielt für Bibliotheken entwickelt sie unter anderem zu den Themen Teamentwicklung, kundenorientierte Kommunikation, Arbeiten im (halb-)öffentlichen Raum, zielorientierte Beratung, Projekte erfolgreich planen und umsetzen. – Kontakt: info@joanahientz.de | www.joanahientz.de

Die dbv-Kommission »Kundenorientierte Services«

Die Kommission »Kundenorientierte Services« soll die Mitglieder und Organe des Deutschen Bibliotheksverbands (dbv) beraten. Sie soll Entscheidungen vorbereiten und Anregungen geben für die Arbeitsfelder von Bibliotheken, die für die Erbringung direkter Dienstleistungsangebote verantwortlich sind. Die Kommission »Kundenorientierte Services« hat dabei folgende inhaltliche Schwerpunkte:

- Anregungen für die Arbeitsfelder von Bibliotheken, die für die Erbringung direkter Dienstleistungsangebote verantwortlich sind
- Kundenorientierung als Teil des Qualitätsmanagements inklusive Methodenbetrachtung
- Vor-Ort-Dienstleistungen der Bibliotheken: unter anderem Ausleihe, Auskunft, Information, Recherche, Veranstaltungen

- Online-Dienstleistungen der Bibliothek: Website, E-Lending, Social Media und anderes
- Allgemeiner Kundendienst (Anmeldeverfahren, Gebührenpraxis und so weiter)

Dabei soll der Entwicklungs- und Innovationsaspekt für bibliothekarische Dienstleistungen im Vordergrund der Arbeit stehen. Besonders wichtig dabei ist sowohl die Optimierung bestehender als auch die Reflexion zukünftiger Dienstleistungen von Bibliotheken.

Seit Januar 2020 ist das Thema Barrierefreiheit integraler Bestandteil der Kommissionsarbeit. Dazu wurden als ständige Gäste Christiane Felsmann (Deutsches Zentrum für barrierefreies Lesen, dzb lesen) und Anne Sieberns (Deutsches Institut für Menschenrechte) in die Kommission berufen.

dbv-Kommission »Kundenorientierte Services«