

The background features a series of overlapping, wavy green shapes that resemble stylized leaves or flowing ribbons. The colors range from a vibrant, saturated green to a lighter, almost white-green, creating a sense of depth and movement. The shapes are layered, with some appearing in front of others, and they curve across the frame from left to right.

# LEITSYSTEME UND BERATUNGSGESPRÄCHE

Suchen und Finden

Verena Wansch – BVÖ Lehrgang 159

**DIE**

**WICHTIGSTEN**

**FRAGEN**

**ZUERST**

---

für wen sind Leitsysteme da

---

wem sollen sie nutzen

---

braucht es eine Übersichtstafel/  
einen Standortplan

EIN LEITSYSTEM

SOLLTE VIER

FRAGEN

BEANTWORTEN

---

wo bin ich jetzt

---

wie geht es weiter

---

was enthält der umgebende  
Raum alles

---

habe ich alles Sehenswerte  
gesehen

# LEITSCHILDER SOLLTEN

---

gut lesbar sein

---

ein einheitliches Design haben (Wiedererkennungseffekt)

---

inhaltlich und äußerlich strukturiert sein

---

auffällig sein

---

ausreichend vom Hintergrund und anderen Schildern unterschieden werden können

---

eindeutig gut verständlich sein

---

gut beleuchtet sein

---

einfach inhaltlich abgeändert werden können (Flexibilität)

---

und auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sein

# SYSTEMATIK

Link: [Systematik | Allgemeine Info | BVÖ -  
Büchereiverband Österreichs \(bvoe.at\)](#)

- das Bindeglied zwischen Katalog und dem jeweiligen Medium im Regal
- das erkennbare (Beschriftung, Leitsystem) Ordnungsprinzip für die Suche am Regal
- Tiefe hängt vom Bestand und der Bibliotheksgröße ab





1. Bibliothek Perchtoldsdorf
2. Bibliothek Perchtoldsdorf
3. Wissensturm Linz – nach Lesereihen
4. Bibliothek Rankweil





1. Bibliothek Rankweil
2. Wissensturm Linz, nach Autoren
3. Wissensturm Linz, nach Sachgebieten
4. KH-Bücherei Braunau, nach Autoren
5. Bibliothek Perchtoldsdorf



**PERIG**  
STADTBIBLIOTHEK

KINDER- UND JUGENDBÜCHER

JC	Comics	
JD	Kinderverse – Kinderbücher	
JE	Erzählungen	
JG	Geschichte, heimatkundliche Erzählungen	
JK	Krimi-Detektiv-Gespenster	
JM	Märchen, Sagen	
JN	Naturgeschichte, naturgeschichtl. Erzählungen	
JP	Pferde- und Tiergeschichten	
JR	Retten, Abenteuer, Indianer	
JS	Beschäftigung, Spiele, Sport	
JT	Technik	
JV	Allg. Wissenswertes, Witze	
JW	Mädchenromane	

**PERIG**  
STADTBIBLIOTHEK

KINDER- UND JUGENDBÜCHER

- Bilder- und Kinderbücher bis ca. 8 Jahre
- Kinderbücher bis ca. 11 Jahre
- Jugendbücher bis ca. 14 Jahre
- Brückenliteratur

# BERATUNGS- GESPRÄCHE

- Mit welcher Haltung treten wir den Bibliothekskund\*innen gegenüber?
- Für welche Bibliothekskund\*innen arbeiten wir besonders gern?

GRUND-

ANNAHMEN

- die Bibliotheksbesucher\*innen sind Individuen
- die Bibliotheksbesucher\*innen sind kompetent
- die Bibliotheksbesucher\*innen sind lernfähig

# WAS BENÖTIGT DER/DIE BIBLIOTHEKAR\*IN, UM OPTIMAL ZU BERATEN

- Wissen über den Bestand
- sicheren Umgang mit dem OPAC
- Fähigkeit, sich in den Kunden hineinzusetzen
- Fähigkeit, durch gezieltes Fragen die passende Lektüre zu finden
- Wissen über die Lektüre-Vorlieben des Kunden

## Ebenfalls wichtig:

### „Wie verhalten wir uns, wenn...“

- klare Strukturen und Verhaltensregeln (Kundenkritik, Beschwerden, etc.)
- Verhaltensregeln, die für die Kund\*innen gelten

# DIE „RICHTIGE“ BERATUNG

- Blickkontakt halten
- eine offene Körperhaltung
- freundliche Mimik
- eine kundenorientierte Sprache
- Nebentätigkeiten beiseite legen
- aktives Zuhören, ev. nachfragen, zusammenfassen und abklären, ob das Ergebnis den Erwartungen entspricht

# STOLPERSTEINE

- flüchtiges recherchieren, obwohl kein/e andere/r Kund\*in wartet
- bei der Recherche keine verbale Dokumentation
- unzufriedene Kund\*innen sprechen sehr gern über negative Erfahrungen im Schnitt 12-15 weiteren Personen gegenüber
- erhält der/ Bibliothekskund\*in mehrmals das „Gewünschte“ nicht, gibt er/sie in der Regel auf

# „AUSKUNFTSINTERVIEW“

- Kontaktaufnahme durch Augenkontakt und Begrüßung
- Kund\*in stellt Frage
- Bibliothekar\*in paraphrasiert die Frage um sicherzustellen, dass er/sie das Anliegen richtig verstanden hat
- Bibliothekar\*in stellt bei Bedarf ein oder zwei offene Rückfragen (also nicht solche, die mit ja oder nein beantwortet werden können)
- falls erforderlich stellt der/die Bibliothekar\*in weitere geschlossene Rückfragen, um Details zu klären
- abschließend beschreibt der/die Bibliothekar\*in den im Dialog erarbeiteten Informationsbedarf



# Gruppenarbeit

Stellen Sie ein Beratungsgespräch mit „Hindernissen“ nach