

Suchen und finden

Leitsysteme und Beratungsgespräche

Die wichtigsten Fragen zuerst:

- für wen sind Leitsysteme da
- wem sollen sie nutzen
- braucht es eine Übersichtstafel/ einen Standortplan

Service- und Kundenorientierung sind wichtige Eigenschaften einer modernen Bibliothek. Leitsysteme kundengerecht zu gestalten, sollte ein wichtiger Teil des Servicegedankens sein. Sie sind eine Orientierungshilfe für Benutzer*innen und geben einen Überblick über die Bereiche einer Bibliothek und informieren über das Angebot.

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

Bezüglich der Aufstellungsmöglichkeiten gibt es vier unterschiedliche Varianten: systematisch (ÖSÖB), numerisch, alphabetisch oder nach Gruppen – oftmals kombiniert

Systematik:

- 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

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

Beratungsgespräche

Angemessener Kontakt ist ein Schlüsselbereich für erfolgreiche Bibliotheksarbeit. Die Gestaltung von Kommunikationsprozessen gehört zu den Hauptaufgaben der Bibliothek.

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

Die Bibliothek als Lernort verfügt über ein breites Angebot an Medien. Die Bibliothek lässt sich auf die Lebensrealitäten der Menschen ein und unterstützt seine Benutzer*innen in ihren unterschiedlichen Lebensbereichen. Das Wissen über die Vergangenheit, die Gegenwart und die Zukunft des Seins spielen eine große Rolle.

Grundannahmen:

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

Um die Beraterrolle gut zu spielen, ist es wichtig, die Bedürfnisse der Kund*innen zu erkennen, dessen Integrität zu respektieren und das fachliche Wissen der Bibliothekarin zum Nutzen des Kunden einzusetzen.

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

Die Nützlichkeit der Antwort ist maßgebend für eine gelungene Beratung:

- Haben Sie das Richtige gefunden?
- Ist Ihre Frage damit vollständig beantwortet?

Der/die Kund*in soll das Gefühl haben, einen Schritt weiter gekommen zu sein.

Worauf muss ich noch achten? Was sind 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 verläuft idealerweise in folgenden Schritten:

- 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