

Kundenorientierung in der Benutzungsabteilung

So lautete das Thema der zweitägigen Fortbildung in Vallendar im Forum Vinzenz Palloti im Oktober 2007.

Die Referentin Christiane Brockerhoff verstand es, mit guten Diskussionsansätzen, Gruppenarbeit und Rollenspielen, ein interessantes Seminar zu gestalten.

Am ersten Tag trugen wir unsere Wünsche und Erwartungen zusammen. Dann ging es an die Umsetzung. Ein Schwerpunkt war die kommunikative Anforderung an das Bibliothekspersonal. Themen waren u. a.

- Der Wandel der Begrifflichkeit, vom „Nutzer“ zum „Kunden“
- Die Unzufriedenheit der Kunden als Chance zu Neuerungen und Verbesserungen

Daneben gab es immer wieder den anregenden Erfahrungsaustausch mit den Kollegen. Frau Brockerhoff stand mit vielen Tipps für verbale Formulierungsvorschläge immer zur Verfügung.

Nach dem gemeinsamen Abendessen haben wir das Angebot von Herrn Spitzlay genutzt, uns die Bibliothek des Forum Vinzenz Palloti zu zeigen. Es wurde ein sehr interessanter und informativer Abend mit Einblicken in die theologisch-philosophische Fakultät. Für viele unserer Gruppe ein etwas ungewohntes Arbeitsfeld.

Der zweite Tag begann mit der Erarbeitung unserer Erkenntnisse vom Vortag. Danach erstellten wir ein Modell zum „Anregungs- und Beschwerdemanagement“ und befassten uns mit „schwierigen Benutzertypen“.

Das Seminar beendeten wir mit einer Diskussion über die Umsetzung unserer erarbeiteten Regeln und Erkenntnisse in die Praxis.

Durch das intensive Arbeiten verging die Zeit sehr schnell. Der Austausch mit den Kollegen war überaus anregend, unsere Gruppe harmonisch und die Dozentin sehr engagiert – ein insgesamt gelungenes Seminar.

Elke Baunack und Carla Groel (UB Kaiserslautern)