

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung

Prof. Dr. Tom Becker
tom.becker@th-koeln.de

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Einstieg: Fokus Kunde

1. Den ‚**Kunden von heute**‘ gibt es nicht (mehr) – er ist inhomogen und wechselhaft, kritisch und selbstbewusst, informiert und planerisch, ungeduldig und anspruchsvoll.
2. ‚Der‘ Kunde ist geprägt (wie wir) vom **demographisch-technischen Wandel**:
 - *weniger* (Bevölkerungsrückgang, negative Bilanz von Geburten und Sterbefällen)
 - *grauer* (Bevölkerungsalterung mit Veränderungen familiärer Strukturen)
 - *vereinzelter* (Veränderung in den Formen des Zusammenlebens, Singularisierung, Bedeutungsverlust der Normbiografie mit Partnerschaft)
 - *bunter* (Internationalisierung und Heterogenisierung bei relativ junger Altersstruktur der quantitativ zunehmenden Bevölkerungsgruppe mit Migrationshintergrund)
 - *mobiler* und *flexibler* bei zunehmender *sozialen Ungleichheit* (Einkommens- und Bildungsstrukturen von Einzelnen oder von Bevölkerungsgruppen)
 - *räumlich disparater* (Urbanität, Landflucht und Bevölkerungskonzentrationen in Metropolen und Großstädten, Wohnen, Arbeiten und Leben)
 - *hybrider* (verschwimmendes Nebeneinander von virtuellem und physischem Raum)

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Einstieg

Ausgangsfrage

Sie kommen in eine eher unbekannte Institution und möchten Erstinfos bis hin zur Anmeldung.

- *Was erwarten Sie als KundIn?*
Was begeistert, heißt willkommen und macht Lust auf mehr?
- *Was sollte nicht passieren?*
Was enttäuscht, verärgert, macht wütend?

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Kundenerwartungen

Fokus Erwartung

1. Terminologie des Erwartungsbegriffes

- Hoffnungen, Annahmen, Befürchtungen oder Forderungen bezogen auf eine bestimmte Situation
- gedankliche Vorwegnahme zukünftiger Ereignisse oder Entwicklungstendenzen ...
- Untermenge von Kognitionen, Vorstellungen, Gedanken, Überlegungen, Einstellungen
- werden unterschieden von Zielen, Vorsätzen, Absichten, Überzeugungen, Meinungen, Wünschen und Normen

2. erwartungskongruente Informationsverarbeitung und -bewertung

Der Mensch neigt grundsätzlich dazu, erwartungskonträre Informationen besonders intensiv und kritisch zu hinterfragen.

Erwartungskonforme Annahmen hingegen werden vergleichsweise leicht akzeptiert.

Q: Westhoff, Karl: Erwartungen und Entscheidungen, Berlin 1985, S. 10f. und Greitemeyer, Tobias; Fischer, Peter; Frey, Dieter: Erwartungen und soziales Schema. In: Bierhoff, Hans Wener (Hrsg.): Handbuch der Sozialpsychologie und Kommunikationspsychologie. Göttingen, Verl. für Psychologie, 2006, S. 336 - 345

Prof. Dr. Tom Becker
tom.becker@th-koeln.de

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Kundenerwartungen

Fokus Kunde – Fokus Erwartung

Konsequenz 1

Erwartungen sind komplex, schwer zu artikulieren und damit schwierig zu erkennen. Noch schwieriger zu ändern!

Konsequenz 2

Wir sind (extrem) komplex, und damit für (Neu)kundInnen (extrem) kompliziert.

Konsequenz 3

KundInnen werden fordernder, da sie den Druck der Umwelt auf sie (unbewusst) weitergeben.



Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | theoretischer Input

Ausgangsfrage

Wie ist das institutionelle Grundverständnis Ihrer Institut gegenüber Ihren ‚(Neu)KundInnen‘?

Ein Blick über den Tellerrand - in eine Theorie der Sozialen Arbeit.

		Ausmaß an Einflussnahme durch die Kontaktperson	
		hoher Selbstbestimmungsgrad der KundIn	geringer Selbstbestimmungsgrad der KundIn
Interaktionsmodus der Kontaktperson Dominanz von Verwaltungshandeln	standardisierte Dienstleistung <i>(vernetzend-manageriale Grundhaltung)</i>	administrative Sanktion <i>(kontrollierend-reglementierende Grundhaltung)</i>	
Interaktionsmodus der Kontaktperson Dominanz von Beratungshandeln	fallspezifische Passung <i>(helfend-beraterische Grundhaltung)</i>	persönliche Fürsorge <i>(paternalistisch-erzieherische Grundhaltung)</i>	

Q: in Anlehnung an de Menezes (2012), S. 266 ff., 298ff. sowie 313ff.

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | theoretischer Input

standardisierte Dienstleistung

(*vernetzend-manageriale Grundhaltung*)

- *für die Kontaktperson*
hohe (starre) Routine bei Konzentration auf die grundlegende(n) Fragestellung(en) ; bei unselbständigen KundInnen Gefahr der Tendenz zu ‚Laisser-faire‘ und latenter Ignoranz
- *für die KundIn*
viele Freiheiten bei begrenzter Unterstützung und wenig Berücksichtigung von individuellen Besonderheiten ; Vorhandensein von (individuellen) Ressourcen, Kompetenzen und von Eigeninitiative wird ignoriert
- *für die Beziehungsebene*
aufgabenbezogene Zusammenarbeit ohne blockierende Konflikte ; sachlich-nüchtern, keine ausgeprägte Vertrauensbeziehung ; geringer Fokus auf Motivation & Beziehungsarbeit

Ausmaß an Einflussnahme durch die Kontaktperson:
autonom, hoher Selbstbestimmungsgrad

Interaktionsmodus der Kontaktperson
Dominanz von *Verwaltungshandeln*

Q: in Anlehnung an de Menezes (2012), S. 266 ff., 298ff. sowie 313ff.

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | theoretischer Input

administrative Sanktion

(kontrollierend-bestrafende Grundhaltung)

- *für die Kontaktperson*
Machtposition mit hohen Entscheidungsbefugnissen ;
Aktivierungspolitik bei Nichterfüllung von Vorgaben durch
Drohungen und Zwang bei defizitbezogenem KundInnenbild
- *für die KundIn*
routinemäßiges Vorgehen ohne individuelle Unterstützung ;
Fremdbestimmung und Sanktion(sandrohung)en werden
nicht als hilfreich empfunden; Konsequenz: Unterwerfung /
Resignation oder Rückzug
- *für die Beziehungsebene*
keine konstruktive Arbeitsbeziehung und kein
Vertrauensverhältnis ; keine Aushandlung von Zielen und
Vorgehensweisen ; Formalisierung von Konflikten

Ausmaß an Einflussnahme durch die Kontaktperson:
fremdbestimmt, geringer Selbstbestimmungsgrad

Interaktionsmodus der Kontaktperson
Dominanz von Verwaltungshandeln

Q: in Anlehnung an de Menezes (2012), S. 266 ff., 298ff. sowie 313ff.

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | theoretischer Input

persönliche Fürsorge

(*paternalistisch-erzieherische Grundhaltung*)

- *für die Kontaktperson*

KundIn gilt als hilfsbedürftige Person (mit Betonung auf deren Schwächen), der mit Vertrauen, Wärme und Wohlwollen begegnet wird ; statt administrativer Sanktionen eher subtile Beeinflussung auf emotionaler Ebene mit erzieherischem Charakter

- *für die KundIn*

beschränkte Verhandlungsmöglichkeiten (Autonomie-defizit); Forderungen gilt es zu erfüllen, Unterstützung wird geboten ; Kooperationsprobleme und Konfliktpotential sind gegeben

- *für die Beziehungsebene*

asymmetrische Vertrauensbeziehung mit paternalistischen Zügen über die enge Problemlage hinaus

Ausmaß an Einflussnahme durch die Kontaktperson:

fremdbestimmt, geringer Selbstbestimmungsgrad

Interaktionsmodus der Kontaktperson

Dominanz von Beratungshandeln

Q: in Anlehnung an de Menezes (2012), S. 266 ff., 298ff. sowie 313ff.

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | theoretischer Input

fallspezifische Passung

(*helfend-beraterische Grundhaltung*)

- *für die Kontaktperson*
prozesshaftes, flexibles und auftragsorientiertes Vorgehen mit verständnisvollem Vorschlagscharakter ; optimistische Grundhaltung und positives Menschenbild ; Suche nach geeigneten Lösungen zwischen realistischem Optimismus und erhöhtem Arbeitsaufwand
- *für die KundIn*
weitgehende Selbstbestimmung, ressourcenorientierte partnerschaftliche Einbindung mit Vertrauen und Sympathie ; Kooperationsverweigerungen werden ernst genommen
- *für die Beziehungsebene*
tragfähige, reflektiert-zugewandte, konstruktive und symmetrische Arbeitsbeziehung mit einer ausgewogenen Balance aus Respekt, Konsens, Partizipation und Konfrontation ; fallspezifische Aushandlung

Ausmaß an Einflussnahme durch die Kontaktperson:

autonom, hoher Selbstbestimmungsgrad

Interaktionsmodus der Kontaktperson

Dominanz von *Beratungshandeln*

Q: in Anlehnung an de Menezes (2012), S. 266 ff., 298ff. sowie 313ff.

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Zusammenfassung

Ausgangsfrage

- Wie ist das institutionelle Grundverständnis Ihrer Institution gegenüber Ihren ‚(Neu)KundInnen‘?
- Welcher Bearbeitungstyp ist ‚dominant‘ in Ihrer Institution, wo liegen Vor- und Nachteile, Stärken und Schwächen der einzelnen Fallbearbeitungs-‘Stile‘
 - **standardisierte Dienstleistung** (*vernetzend-manageriale Grundhaltung*)
 - **administrative Sanktion** (*kontrollierend-bestrafende Grundhaltung*)
 - **persönliche Fürsorge** (*paternalistisch-erzieherische Grundhaltung*)
 - **fallspezifische Passung** (*helfend-beraterische Grundhaltung*)

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Konsequenzen

Konsequenz 1

Erwartungen sind komplex, schwer zu artikulieren und damit schwierig zu erkennen. Noch schwieriger zu ändern!

Konsequenz 2

Wir sind (extrem) komplex, und damit für (Neu)kundInnen (extrem) kompliziert.

Konsequenz 3

KundInnen werden fordernder, da sie den Druck der Umwelt auf sie (unbewusst) weitergeben.

Konsequenz 4

Was zählt ist: Freundlichkeit! Die notwendige Fachkompetenz ist zweitrangig. Freundlichkeit ist für die individuelle Zufriedenheit eines Kunden weit bedeutsamer als die (fachliche) Kompetenz.

Konsequenz 5

Grundfreundlichkeit^{plus} ist ein Muss im Routine-Angebot (standardisierte Dienstleistung^{plus}).

Konsequenz 6

Neben allen Standards braucht es situative Flexibilität, denn nur durch Ausnahmen (fallspezifische Passung) werden wir den individuellen Erwartungen unserer KundInnen gerecht.

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Maßnahmen

1. Willkommens-Standards

- Visitenkarte des Hauses
- partizipativ erarbeitet, kundenorientiert formuliert, bibliothekspolitisch gewollt

2. Wissen, wer man ist!

- Die Vision erzählen können (*selektiv authentisch sein* ^{Ruth Cohn})
- Übung: Elevator-Pitch
Dienstleistungsgrundsatz in 30 bis 45 Sekunden oder vier bis fünf (kurzen) Sätzen prägnant, einprägsam, in eigenen Worten und gekonnt erklären und präsentieren können.

3. Starter Kit

- Satzung entschlacken, Gebote und Verbote minimieren
- Bibliotheksinfos im Gesamtpaket zusammenpacken ('leichte Sprache', positiv formuliert)
- ‚Willkommensgeschenk‘ vorhalten

4. Planspiel im fiktiven Raum

- üben, üben üben – auch mit ‚kollegialem Feedback‘

Das Erst- und Anmeldegespräch in Bibliotheken

Kundenbild & Fallbearbeitung | Schlusswort

Herzlich willkommen! | Die Kontaktperson als GastgeberIn

„Gastfreundschaft ist eine freiwillige und aus einem gewissen Stolz heraus gern erbrachte Leistung, kein devotes Andienen. Sie ist daher wie geschaffen für eine innere Haltung gegenüber Bibliotheksbenutzern. [...]

Die Botschaft im [Begrüßungs- und] Anmeldegespräch lautet:

Willkommen! Schön, dass Sie da sind!“

Q: Ihls, Gertrud: Der erste Eindruck zählt. In BUB 57 (2005) 3, S. 205

