

# **C R M – Beschwerdemanagement in einer öffentlichen Bibliothek**

**Volker König, Stadtbücherei Würzburg**

**4. Leipziger Kongress**

**für Information und Bibliothek, 2010-03-15**





**Ein Gespenst  
geht um  
in  
Bibliotheken ...**





**... das Gespenst  
der  
Beschwerde!**



**„Bei uns gibt's überhaupt keine Beschwerden!“**

**„Wir tun immer unser Bestes, mehr geht eben nicht.“**

**„Wer meckert, kann ja gehen.“**

**„Nörgler gibt's doch schließlich überall.“**

**„Beschwerden sind lästig, aber wohl unvermeidlich.“**

**„Selbst schuld! Hätten Sie.....“**

**„Allen kann man es eben nicht recht machen.“**

**„Die Leser versuchen uns gegeneinander aufzuhetzen.“**

**„Der Versuch einer gütlichen Einigung ist vergeblich.“**



## Fakt ist ...

- ... eine Leserfluktuation von Ø **24%** / Jahr!
- ... **80% - 95%** der Besucher beschweren sich nicht!
- ... zufriedene Kunden erzählen **3x** von ihren Erfahrungen!
- ... Unzufriedene Kunden erzählen **10x – 12x** von ihren Erfahrungen!

## **Also ist Beschwerdemanagement ...**

- wichtig im Qualitätsmanagement**
- wichtig für die Kundenorientierung**
- Teil des Servicegedankens**
- mitentscheidend für die Kundenbindung**
- unverzichtbar für die kontinuierliche Verbesserung**

# **Für den erfolgreichen Umgang mit Beschwerden:**

- **Welche Ziele hat unsere Büchereiarbeit?**
- **Was können unsere Kunden erwarten?**





# **Gebt der Beschwerde eine Chance, Teil 1:**

## **BeschwerdeSTIMULIERUNG**

- **Wo abzugeben?**
- **Leicht abzugeben?**
- **Chance auf Verwirklichung?**

Home **Go!** Anfrage starten ✓ Markieren ✗ Entfernen ↶ Zurück ↷ Vorwärts 🖨 Drucken ? Hilfe

Suche **? Suche** Stadtbücherei Würzburg



Erweiterte Suche

Register **? Suchbegriffe**

Neuheiten **? Standort**

Mein Konto **? Medientyp**  Alle  Erwachsenenbuch  DVD  Zeitschrift  Download  Karten  
 Kinderbuch  CD  CD-ROM  Noten  Spiel

Info-Service

 Literarischer Frühling 

[Mitteilung an die Stadtbücherei Würzburg](#)

/ copyright 1992-2006 by BiBer GmbH  
All rights reserved

**Beschwerdeabgabe im OPAC**





## Anregung ■ Lob ■ Kritik

Lieber Bibliothekskunde,  
sagen Sie uns Ihre Meinung, damit unser  
Service für Sie noch besser wird!

Frage  Lob  Kritik  Vorschlag

Antwort erwünscht

Name: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Wohnort: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Danke für Ihre Mithilfe! Ihr Stadtbücherei-Team

Stadtbücherei Würzburg



Stadtbücherei Würzburg



# Beschwerdeabgabe konventionell ...



Katalog & Konto [Service](#) [Veranstaltungen](#)  
Abteilungen [Von A-Z](#) [Home](#)

**Stadtbücherei Würzburg**

<a href="#">Anschaffungswunsch</a>	<a href="#">Bestseller</a>
<a href="#">Fernleihe</a>	<a href="#">Info-Service</a>
<a href="#">Internetplätze</a>	<a href="#">Kurse &amp; Führungen</a>
<a href="#">Lesetipp</a>	<a href="#">Lob / Anregung / Kritik</a>
<a href="#">Mobiler Bücherdienst</a>	<a href="#">Newsletter</a>
<a href="#">Dt. Internetbibliothek</a>	<a href="#">Saal-Vermietung</a>
<a href="#">Theaterbeutel</a>	<a href="#">Virtuelles Lesecafé</a>

**Lob / Anregung / Kritik**

Falls Sie Anregungen oder Verbesserungsvorschläge haben, können Sie über das unten stehende Formular mit uns Kontakt aufnehmen. (Die mit \* markierten Felder müssen ausgefüllt sein!)  
Danke für Ihr Engagement!

Name, Vorname\*

Telefon-Nummer\*

E-Mail-Adresse\*

Ihre Nachricht

Auf welchem Weg wünschen Sie eine Antwort auf Ihre Anfrage?  Email  Telefon

[Kontakt](#) | [Impressum](#)

**BIBLIOTHEK  
DES JAHRES**

... und virtuell

# **Gebt dem Beschwerenden eine Chance, Teil 2:**

## **BeschwerdeANNAHME**

- **Wer nimmt sie entgegen?**
- **Wie wird sie entgegengenommen?**
- **Gleich erledigen?**



# Gebt der Bücherei eine Chance,

## Teil 3:

### **BeschwerdeBEARBEITUNG**

- **Zentral oder dezentral?**
- **Allgemeines Problem oder Ausnahme?**
- **Abstimmung mit KollegInnen?**

# Gebt der Verbesserung eine Chance

## Teil 4:

### BeschwerdeREAKTION

- **Zwischen Satzung und Kulanz...**
- **Zwischen Kunden und Mitarbeitern...**
- **Richtigstellung – Entschuldigung – „Wiedergutmachung“?**



Bitte lösen Sie Ihren Gutschein frühzeitig ein, bevor  
Ihre Wunschveranstaltung ausverkauft ist:

Stadtbücherei Würzburg  
Marktplatz 9, 97070 Würzburg  
Tel. 0931 - 372444  
www.stadtbuecherei-wuerzburg.de

Veranstaltungsdatum:

Eintrittskartennummer:

Viel Vergnügen!

Gutschein

für eine Veranstaltung  
der Stadtbücherei Würzburg  
im Wert von 7,00 €



Stadtbücherei Würzburg



# **Gebt der Nachhaltigkeit eine Chance, Teil 5:**

## **BeschwerdeAUSWERTUNG**

- **Statistik**
- **Controlling**
- **Verbesserung / Schulung / Zuständigkeit**

	Frage	Lob	Kritik	Vorschlag	Bearb.	Erledigt
14.04.		Stabü allgemein			-	-
14.04.			Kosten für Toilettenbenutzung		He	15.04.
14.04.		Lage der Stabü			-	-
14.04.			Bestseller / Gebühr zu teuer		We	15.04.
14.04.			Internet zu teuer		Kö	15.04.
23.04.				Die Müslimacher, Helma Heldberg	We	24.04.
27.04.			Laute „Männergruppe“ im 1. OG		Ba	27.04.
27.04.				LW / Gilmour	We.	28.04.
11.05.			Erzählcafé-Spezial -> falscher Autorename		Spö	11.05.
11.05.			Studio zu laut		Naa	11.05.
11.05.				LW Kreutz: Das Geld-syndrom	We	12.05.
12.05.				CDs von LaFee	-	-
18.05.	Flyer Summer Special Erzählcafe				Sti	19.05.
18.05.		Sehr viele nette Mitarbeiter			-	-
18.05.	Freie Stelle als Putzhilfe				Ra.	18.05.09
28.05.		Stabü allgemein		„Impfen – das Geschäft mit der Angst“	We	29.05.



**2009:**

**213 Äußerungen –**

**2 % Fragen**

**23 % Lob**

**31 % Kritik**

**44 % Vorschläge**

## Und unsere MitarbeiterInnen?!:

- Wo können sie ihre Beschwerden abgeben?
- Und wie?
- Und die Chance auf Verwirklichung?

# „Wo uns / mich der Schuh drückt“

## **Anregungen, Lob, Kritik, Wünsche, Verbesserungsvorschläge**

- was Sie schon immer mal sagen wollten ...

(entweder hier ausfüllen oder Formular, das über Verteilermail geschickt wurde benutzen und mit PC ausfüllen, ausdrucken und mit abgeben)

**Danke!!!!!!**

.....

.....

.....

.....

.....



# „Wir nehmen uns Zeit für uns“





## Ein Gespenst verschwindet ...





**Statt „Beschwerdemanagement“:**

**Anregung – Lob – Kritik**

**Denn:**

**Wir suchen den Fehler –  
nicht den Schuldigen!**

# Anregung – Lob – Kritik:

[www.stadtbuecherei-wuerzburg.de](http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de)

[volker.koenig@stadt.wuerzburg.de](mailto:volker.koenig@stadt.wuerzburg.de)