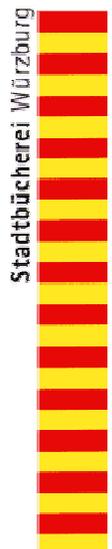


C R M – Beschwerdemanagement in einer öffentlichen Bibliothek

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

Anschaffungswunsch	Bestseller
Fernleihe	Info-Service
Internetplätze	Kurse & Führungen
Lesetipp	Lob / Anregung / Kritik
Mobiler Bücherdienst	Newsletter
Dt. Internetbibliothek	Saal-Vermietung
Theaterbeutel	Virtuelles Lesecafé

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

volker.koenig@stadt.wuerzburg.de