

# Anhang

---

## **Interne Kommunikation**

**Für kleine und mittlere, allgemeine öffentliche Bibliotheken**

**Informationen  
Anregungen  
Praktische Hinweise**

## UMFRAGE

Wir schreiben eine Praxisarbeit an der Hochschule Luzern zum Thema „**Kommunikation in kleinen und mittleren Bibliotheken**“. Neben unseren eigenen Erfahrungswerten möchten wir Ihre Aussagen und Erfahrungen miteinbeziehen.

Bitte retournieren Sie uns den Fragebogen bis spätestens **19. März**, möglichst 1 Exemplar von der Bibliotheksleitung und mindestens 1 Exemplar von Mitarbeitenden ausgefüllt. Postadresse: Liz Metzger, Aeschengasse 19, 4313 Möhlin, Mail: e.metzger@vtxmail.ch oder theres.schlienger@bl.ch.

Die Daten werden vertraulich behandelt.

Für Ihre wertvolle Mitarbeit danken wir sehr!

Anita Schraner, Lilian Gwerder, Theres Schlienger, Liz Metzger

### 1. Funktion im Team

Leiterin  Mitarbeiterin

### 2. Bibliothekspersonal

Anzahl. Mitarb.  Anzahl Jahresarbeitszeit in Stunden

### 3. Grösse des Medienbestandes:.....

### 4. Häufigkeit der Teamsitzungen: .....

### 5. Hauptverständigungsmittel ausserhalb der Sitzungen (nur 1 Variante wählbar)

Tel.  Pers.  Mail  Memoiren/Notizen  Andere .....

### 6. Finden regelmässig Jahresgespräche statt?

Ja  Nein

### 7. Werden Weiterbildungen finanziell unterstützt?

Ja  Nein

### 8. Werden Konflikte im Team zur Sprache gebracht?

Ja  Nein

Wenn nein, warum nicht?

### 9. Wird der Kontakt mit Mitarbeitenden auch ausserhalb der Bibliotheksarbeit gepflegt?

Ja  Nein

### 10. Sind die Ziele der Bibliothek unter den Mitarbeitenden bekannt?

Ja  Nein

### 11. Unterstütze ich diese Ziele im Bibliotheksalltag?

Ja  Nein

### 12. Gibt es Vorgaben im Umgang mit Kunden?

Ja  Nein

### 13. Organisiert die Bibliothek öffentliche Veranstaltungen?

Ja  Nein

Welche? Wie häufig?

### 14. In welchen Bereichen entstehen die häufigsten Probleme?

- Konfliktsituationen im Team  
 Kompetenzverteilung  
 Informationsfluss  
 Schwierige Kunden  
 Medienarbeit  
 Andere:.....

### 15. Ich bin am Ergebnis der Umfrage interessiert

Ja  Nein

März 2008

## Auswertung Fragebogen Praxisarbeit

Die Fragebogen wurden 73 Bibliotheken zugeschickt. Ziel der Umfrage: Wo bestehen im Bereich der internen Kommunikation die grössten Schwierigkeiten? Wo setzen wir die Schwerpunktthemen der Praxisarbeit?

Bibliotheken Fricktal	13
Bibliotheken Baselland	18
Kontakte aus den SAB-Grundkursen 2006 und 2008	29
Kontakte aus dem SAB-Leitungskurs 2007	13
<b>Total</b>	<b>73</b>

146 Fragebogen (1 Ex. Leitung, 1 Ex. Mitarbeiterin)	100 %
73 erhaltene Fragebogen	50 %

### 1. Funktion im Team

Leiterin	Mitarbeiterin	Total
29	44	<b>73</b>

### 2. Bibliothekspersonal

Anzahl Mitarbeitende	zwischen 2 und 10 Mitarbeitende
Anzahl Jahresarbeitszeit in Std.	zwischen 256 und 3'500 Stunden

### 3. Grösse des Medienbestandes

Zwischen 3'283 und 24'359 Medien.

### 4. Häufigkeit der Teamsitzungen

Zwischen 3 Sitzungen pro Jahr und wöchentlichen Sitzungen.

### 5. Hauptverständigungsmittel ausserhalb der Sitzungen

Wie	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Telefonisch	5	5	10
Persönlich	12	10	22
Mail	7	20	27
Memoiren/Notizen	5	9	14
Andere	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

### 6. Finden regelmässig Jahresgespräche statt

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	14	20	34
Nein	15	23	38
Keine Angabe	0	1	1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

### 7. Werden Weiterbildungen finanziell unterstützt?

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	29	44	73
Nein	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

**8. Werden Konflikte im Team zur Sprache gebracht?**

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	27	35	62
Nein	2	7	9
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>71</b>

**Wenn nein, warum nicht?**

**Leitung:** Bis jetzt keine Konflikte / zu heikel, da „familiäres“ Klima

**Mitarbeiterin:** Rücksichtnahme / mangelndes Interesse an Problemlösungen / keine Konflikte vorhanden / wird nicht thematisiert / keine will Ärger machen / zu heikel, um angesprochen zu werden / Verletzbarkeit.

**9. Wird der Kontakt mit Mitarbeitenden auch ausserhalb der Bibliotheksarbeit gepflegt?**

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	23	32	55
Nein	6	11	17
Keine Angabe	0	1	1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

**10. Sind die Ziele der Bibliothek unter den Mitarbeitenden bekannt?**

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	28	41	69
Nein	1	3	4
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

**11. Unterstütze ich diese Ziele im Bibliotheksalltag?**

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	29	41	70
Nein	0	2	2
Keine Angaben	0	1	1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

**12. Gibt es Vorgaben im Umgang mit Kunden?**

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	10	13	23
Nein	19	29	48
Keine Angaben	0	2	2
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

**13. Organisiert die Bibliothek öffentliche Veranstaltungen?**

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	27	42	69
Nein	2	2	4
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

**Welche, wie häufig?**

Art der Veranstaltung	Anzahl Bibliotheken	Anzahl Veranstaltungen/ pro Jahr
Adventsfenster	4	1
Aktivitäten mit anderen Veranstaltern zusammen	6	1-3
Apéro/ Kaffee	14	3-4
Ausstellung	15	2-12

Behörden/Parteienladung	1	2-4
Bibliothekstag	10	1
Bücherflohmarkt	8	1-2
Buchpräsentation	6	1-4
Diskussion	1	2-4
Erzählnacht	10	1
Ferienspass	3	1
Filmnachmittag	1	4
Kamishibai/ Kasperli	3	4-7
Kindergarteneinführung	4	2-7
Klasseneinführung	5	Nach Vereinbarung
Klassenlektion	2	Wöchentlich/ monatlich
Lehrer-Information	2	1
Lesenacht	6	1-6
Lesung	48	1-2
Märchen/ Geschichtennachmittag	33	2-10
Marktstand	5	1-2
Prix Chronos	1	1
Spielabend	1	12
Tag der offenen Tür	6	1
Theater	1	1
Vorlesen im Altersheim	1	4
Werbekampagne	1	6
Wettbewerb	7	1
Workshop	1	2-4
Keine Veranstaltung	2	

#### 14. In welchen Bereichen entstehen die häufigsten Probleme? (Mehrfachnennung möglich)

Wo	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Konfliktsituationen im Team	2	6	8
Kompetenzverteilung	0	3	3
Informationsfluss	9	16	25
Schwierige Kunden	11	21	32
Medienarbeit	2	2	4
Andere	6*	9*	15
Keine Probleme	6	7	13
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Leitung** \*: Spurloses Verschwinden der Medien / Kommunikation / Disziplin Schüler / Mahnwesen / Zusammenarbeit mit Schule / Platzprobleme / Zusammenarbeit mit Behörden / Aufteilung der Jahresstunden auf zu viele Personen.

**Mitarbeiterin** \*: Unklare zeitliche Ziele für Projekte / Zeitmangel / Budget / EDV / Missverständnisse mangels Kommunikation / Disziplin Schüler / Mahnungen / Zusammenarbeit mit Behörden.

#### 15. Ich bin am Ergebnis der Arbeit interessiert

	Leiterin	Mitarbeiterin	Total
Ja	27	39	66
Nein	2	5	7
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>

21.3.2008

## 10 Grundsätze

1. Öffentliche Bibliotheken sind Dienstleistungsbetriebe. Sie ermöglichen der Bevölkerung den Zugang zu Printmedien, Nonbooks und virtuellen Angeboten sowie die Ausleihe von Medien zur Information, Bildung, Kulturpflege, Freizeitgestaltung und Unterhaltung.
2. Öffentliche Bibliotheken werden entsprechend dem Bibliotheksreglement und/oder der Leistungsvereinbarung mit dem Rechtsträger geführt.
3. Die Gemeinde ist für die bibliothekarische Grundversorgung verantwortlich. Der Zugang zu den Medien ist unentgeltlich. Für die Ausleihe können Gebühren erhoben werden.
4. Der Kanton sorgt für die rechtlichen Grundlagen, fördert die Einhaltung verbindlicher Qualitätsstandards sowie die Vernetzung und bietet fachliche Beratung an. Dazu setzt er eine kantonale Kommission und/oder eine/n Bibliotheksbeauftragte/n ein.
5. Öffentliche Bibliotheken werden von ausgebildeten Bibliothekarinnen und Bibliothekaren geführt. Diese arbeiten kundenorientiert nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen und sind für die Qualitätssicherung verantwortlich.
6. Öffentliche Bibliotheken verfügen über attraktive Räume und ein aktuelles und kundengerecht präsentiertes Angebot. Sie sind kulturelle und soziale Treffpunkte in den Gemeinden.
7. Öffentliche Bibliotheken stehen grundsätzlich allen offen, ungeachtet von sozialer Schicht, Herkunft, Religion, Alter oder Gesundheit. Das Angebot wird jedoch in erster Linie auf die mit dem Unterhaltsträger vereinbarten Zielgruppen ausgerichtet.
8. Kommunale, regionale und kantonale Konzepte vernetzen die einzelnen Bibliotheken so, dass eine lückenlose bibliothekarische Versorgung erreicht wird.
9. Der Bund unterstützt Institutionen, die gesamtschweizerische Aufgaben im öffentlichen Bibliothekswesen erfüllen.
10. Die bibliothekarischen Fachverbände und die verantwortlichen Stellen der Kantone fördern die Aus- und Weiterbildung der Bibliothekarinnen und Bibliothekare. Sie empfehlen eine einheitliche Bibliotheksführung für Einrichtung und Betrieb gemäss den vorliegenden Richtlinien.

Vergleiche dazu:

IFLA/UNESCO Public Library Manifesto

[www.ifla.org/VII/s8/unesco/germ.htm](http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/germ.htm)

### Quelle:

„Richtlinien für Gemeindebibliotheken : Grundsätze, technische Daten und praktische Beispiele“ (3., überarbeitete Auflage 2008). (Hrsg. von der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken SAB).

## Leitbild der Schul- und Gemeindebibliothek Rothrist

Die Bibliothek Rothrist als kombinierte Schul- und Gemeindebibliothek entsprechend dem Gemeinderat.



Bibliothek

Uns als Bibliothek, die sowohl den Schülern als auch der Gemeinde mit bildenden, kulturellen und informativen Medien gerecht wird.

### Ziele:

1. Aktionen leisten wir einen Beitrag zur Leseförderung. In Schulen und Volksschule bieten wir Einführungen an zur Bibliothek.

2. Auf Anregung interessierter Lehrkräfte erweitern wir den Bestand mit Medien, die für Schüler und Schülerinnen aktuell sind (Antolin).

3. Zusammenarbeit mit den Schulen und durch die Beschaffung der Medien sollen vermehrt Kinder und Jugendliche als Leser gewonnen werden.

4. Der Medienbestand orientiert sich an den Bedürfnissen unserer Kunden und Kundinnen; er wird kontinuierlich ausgebaut und aktualisiert.

5. Durch Veranstaltungen und Ausstellungen in- und ausserhalb der Bibliothek wird das Angebot der Bibliothek aufmerksam gemacht.

### Personal:

1. Das Personal ist freundlich und kompetent.

2. Die Mitarbeiterin der Kunden und Kundinnen hat einen hohen Stellenwert.

3. Die Anregungen berücksichtigen wir wenn immer möglich.

4. Die Reaktionszeiten setzen wir so an, dass sie den Bedürfnissen der Benutzer entsprechen.

5. Zusammenarbeit im Team. Kurze Entscheidungswege und zielorientiertes Handeln sind wichtig.

6. Die Mitarbeiterin bietet und nutzt gezielt geeignete Weiterbildungsangebote. Zu anderen Bibliotheken sowie zu anderen Bibliotheken und -verbänden pflegen wir regelmässig Kontakt.

### Finanzierung:

1. Die Bibliothek wird finanziert durch Beiträge der politischen Gemeinde und durch Nutzungsgebühren.

2. Das Leitbild wird periodisch überarbeitet und angepasst.

## Leitbild

# Der Bibliothek Neftenbach

### Auftrag

Wir führen die allgemeine öffentliche Bibliothek der Gemeinde Neftenbach nach den Richtlinien der SAB „Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken“ und entsprechend dem Auftrag des Gemeinderates. Wir erfüllen einen Bildungsauftrag im Sinne des Lehrplanes der Zürcherischen Volksschule. Wir pflegen Kontakt mit der Bezirkskommission Winterthur-Land, der Kantonalen Bibliothekskommission Zürich und anderen öffentlichen Bibliotheken. Wir verstehen uns als Mediothek, die der gesamten Einwohnerschaft von Neftenbach, insbesondere auch den OberstufenschülerInnen zur Verfügung steht.

### Dienstleistungen

Wir stellen unser Publikum und deren Bedürfnisse in den Vordergrund unserer Arbeit. Wir legen Wert auf freundliche und kompetente Bedienung und Beratung unserer Kunden. Wir pflegen die persönliche Beziehung und sind offen für Kritik und Anregungen. Wir sehen in unserer Arbeit auch eine soziale Aufgabe. So sind wir Begegnungszentrum für die Bevölkerung und dienen neben der Leseförderung und Informationsbeschaffung auch der Unterhaltung und Freizeitgestaltung.

### Angebot

Wir engagieren uns für ein aktuelles, die Bedürfnisse unseres Publikums berücksichtigendes Medienangebot. Den Medienbestand präsentieren wir benutzerfreundlich und unter guten Benutzungsbedingungen. Mit Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen, sowie regelmässigen Beiträgen im Neftenbacher Mitteilungsblatt und im Internet pflegen wir die Beziehung zu unserem Publikum und fördern Bekanntheit und Ansehen der Bibliothek.

### Vorgehen

Unser Team arbeitet zielorientiert und ohne grosse hierarchische Strukturen. Wir legen Wert auf eigenverantwortliches, selbständiges Handeln und konstruktives Mitdenken. Regelmässige Weiterbildung ist für uns selbstverständlich. Erworbenes Wissen und Informationen werden an alle Kolleginnen weitergegeben.

### Gültigkeit

Dieses Leitbild wird periodisch überarbeitet und angepasst.

## Kurzprotokoll der Teamsitzung vom 11. März 2008

### Protokoll Nr. 32

<b>Mitteilungen / Orientierungen</b>	
Anwesende	Martina Weber, Doris Meier, Anita Müller
Entschuldigungen	Petra Senn
EDV (Bibliothekssystem)	Die neue Version wird auf nächstes Jahr verschoben. Neuer Termin Frühling 2009.
Aktion gute „Düfte“ in der Bibliothek	Reaktionen von Kunden bitte an <b>mw</b>
Fundgegenstände	Die Fundgegenstände werden auf dem grossen Tisch im UG bis zum 16. April aufgelegt.
Jahresgespräche	Die Termine wurden festgelegt. Sie finden im bisherigen Rahmen im April statt.
<b>Aufträge / Beschlüsse</b>	
Grünschmuck EG/OG	<b>dm</b> soll mit Gärtnerei absprechen, welche Pflanzen sich als Grünschmuck im EG (Sitzecke) und im OG eignen und diese dann bestellen.
Ruhe in der Bibliothek	Der Geräuschpegel ist in letzter Zeit wieder angewachsen. <b>am</b> und <b>mw</b> sind für einen neuen Beschriftungshinweis besorgt.
Ausweisersatz für Bibliothekskunden	Trotz Ausweisersatz weisen öfters Kunden alte gelöschte Ausweise vor. Um Unklarheiten zu vermeiden ist auf der Leserkarte das Datum des Ausweisersatzes unter der neuen Benutzernummer anzugeben.
<b>Besonderes</b>	

17.3.2008 MW

## Jahresgespräch: Standortbestimmung

Name:

Vorname:

Funktion:

Letztes Jahresgespräch am:

### 1.- Beurteilung des Mitarbeiters

Wie beurteilen Sie die Leistungen / das Verhalten in Bezug auf die Hauptaufgaben gemäss Stellenbeschrieb?

Skala	- -	-	- / +	++	+++
Qualität der Arbeit, Effizienz					
Selbständigkeit					
Belastbarkeit					
Einsatzbereitschaft, Flexibilität					
Sozialkompetenz, Teamfähigkeit					
Verhalten gegenüber Kunden					

Bemerkungen.....  
 .....  
 .....  
 .....

### 2.- Zielvereinbarungen - Kontrolle - Strategien

Konnten die vereinbarten Ziele vom letzten Jahr erreicht werden?  
 .....  
 .....  
 .....

Wenn nein, warum nicht?  
 .....  
 .....  
 .....

Welche neuen Ziele streben Sie an?

.....  
.....  
.....  
.....

Welche Massnahmen sind nötig, um diese zu erreichen? Weiterbildungen?

.....  
.....  
.....  
.....

### **3.- Zufriedenheit am Arbeitsplatz - Persönliche Entwicklung**

.....  
.....

Was könnte ihre Zufriedenheit steigern? Welche Veränderungen streben Sie an?

.....  
.....  
.....  
.....

### **4.- Feedback an Vorgesetzte**

Sind Sie mit Ihrem/Ihren Vorgesetzten zufrieden?  
Was liesse sich verbessern?

.....  
.....  
.....  
.....

### **5.- „Chropfleerete“**

Gibt es weitere Anliegen, die Sie mit Ihrem Vorgesetzten besprechen möchten?

.....  
.....  
.....  
.....

Ort, Datum:

Unterschrift Mitarbeiter:

Unterschrift Vorgesetzter:

Im Weiterbildungskurs „Führungsaufgaben und Teambildung“ (Aargauische Bibliothekskommission 2004) wurden folgende Führungsgrundsätze erarbeitet:

## **Führungsgrundsätze für eine Bibliothek**

- 1. Wir nehmen unsere Führungsverantwortung wahr und verpflichten uns zur Verbindlichkeit**  
Durch klare Aufträge, persönliche Zielvereinbarungen sowie mit unserem Durchsetzungsvermögen schaffen wir dazu die notwendigen Voraussetzungen.
  
- 2. Wir richten unsere Arbeit auf unsere interne und externe Kundschaft aus**  
Durch Information, Vernetzung und eine sinnvolle Prioritätensetzung arbeiten wir kundenorientiert.
  
- 3. Wir messen unsere Führungsarbeit an der Qualität der erbrachten Leistungen**  
Durch das Erarbeiten klarer Normen und verbindliche Forderungen verbessern wir dauernd die inhaltliche, terminliche und formale Qualität unserer Arbeitsergebnisse.
  
- 4. Wir pflegen eine offene und kritische Gesprächskultur**  
Durch gegenseitige Achtung, sachliche Kritik, Fairness und verantwortungsvolle Fürsorge schaffen wir für die Mitarbeitenden ein motivierendes, vorbildliches Arbeitsklima.
  
- 5. Wir identifizieren uns kritisch und loyal mit den Zielen der uns vorgesetzten Behörde und der Gemeinde**  
Durch das gezielte Einbringen unserer Meinung mit Pflichtbewusstsein und Motivation leisten wir unseren Beitrag zum Erreichen der bibliothekarischen und gemeindepolitischen Ziele.

## Was bewirken Konflikte?

- **Konflikte machen Probleme bewusst**

Durch das offene Diskutieren von Problemen, werden verborgene Spannungen bewusst gemacht. Sie erfahren, was Sie selbst tun können, um die Spannungen zu entschärfen.

- **Konflikte erzeugen den notwendigen Druck**

Durch den Druck soll das Problem aktiv angegangen werden. Ohne diesen Druck fehlt häufig der Mut und die Entschiedenheit, heikle Themen anzusprechen.

- **Konflikte festigen den Zusammenhalt**

Die in der täglichen Zusammenarbeit unvermeidlichen Auseinandersetzungen werden entschärft und versachlicht.

- **Konflikte geben Anstoss, Fähigkeiten und Kenntnisse zu vertiefen**

Die zunächst schwer verständlichen Ansichten der anderen Seite machen neugierig, der Sache oder dem Thema auf den Grund zu gehen und neue Einsichten zu gewinnen.

- **Konflikte fördern Kreativität**

Die Mitarbeiter erfahren, dass ein Problem oder eine Situation ganz verschieden gesehen oder bewertet werden kann. Aus einem anderen Blickwinkel betrachtet, wird das Problemverständnis vertieft und erhöht die Chance, eine neue kreative Lösung zu finden.

- **Konflikte lassen uns selber und andere besser kennen lernen**

Im Konflikt erfahren wir, was uns ärgert, verletzt, zu schaffen macht, was uns wichtig ist und wie wir reagieren, wenn andere mit uns konkurrieren oder uns behindern. Dadurch entwickeln wir unsere Persönlichkeit weiter.

- **Konflikte führen zu besseren Entscheidungen**

Meinungsverschiedenheiten und Kontroversen zwingen uns dazu, eine Entscheidung sorgfältig zu durchdenken, widersprüchliche Alternativen durchzuspielen und sich erst dann für eine Lösung zu entscheiden.

## Beispiele für alltägliche Kundenkommunikation

### Wie telefoniere ich korrekt?

#### Entgegennahme eines Anrufes

Telefonanrufe spätestens nach viermaligem Klingeln entgegennehmen, Name der Bibliothek, Ort, Vorname, Name nennen.

*„Entschuldigen Sie bitte, ich habe ihren Namen nicht verstanden“.*

*„Ich schaue das gerne für Sie nach, es dauert einen kleinen Moment“.*

*„Herr Meier? Evtl.: „Danke fürs Warten“.*

*„Wir rufen Sie zurück – geben Sie mir bitte Ihre Telefonnummer“.*

*„Danke für Ihren Anruf und einen schönen Tag“.*

#### Entgegennahme eines Anrufes während eines Kundengesprächs

Zum Kunden: *„Entschuldigung, darf ich kurz unterbrechen und das Telefon annehmen?“.*

Nach Beendigung des Telefonates: *„Vielen Dank für Ihre Geduld“.*

### Ansprechbarkeit des Bibliothekpersonals

Beim Einordnen und Zurückstellen der Medien während den Öffnungszeiten sind die Mitarbeiter der Bibliothek unterwegs. Achten Sie darauf, dass Sie sich Zeit nehmen, dabei auf Kunden und ihre Fragen einzugehen („Floor-Walking“).

Verschaffen Sie sich oft Überblick und signalisieren Sie dem Kunden mit Blickkontakt Ihre Hilfsbereitschaft und Ansprechbarkeit.

Begrüßen Sie Ihre Kunden. Kunden, die orientierungslos oder hilfesuchend herumstehen, ansprechen und Unterstützung anbieten:

*„Guten Tag, kann ich behilflich sein?“.*

*„Wenn Sie weitere Fragen haben, kommen Sie einfach wieder zu mir“.*

*„Haben Sie gefunden, was Sie gesucht haben?“.*

### Kinder ohne Begleitung von Erwachsenen verhalten sich sehr laut und reagieren nicht auf unsere Bitte, leiser zu sein

Sich in cirka zwei Meter Entfernung gerade hinstellen, Hände hinter den Rücken, kurz warten, Blickkontakt aufnehmen, dann sprechen:

*„Hallo zusammen, bitte hört zu! Ihr seid einfach zu laut! Seid ruhiger, damit sich die anderen konzentrieren können“.*

Sich umdrehen und weggehen. Nach dreimaliger Aufforderung ohne Ergebnis die Kinder auffordern, die Bibliothek zu verlassen.

### **Kinder in Begleitung von Erwachsenen verhalten sich sehr laut und reagieren nicht auf unsere Bitte, leiser zu sein**

Zum Elternteil hingehen und diskret sagen:

*„Entschuldigung ... darf ich Sie auf etwas hinweisen? Ihre Kinder verhalten sich sehr laut und das stört die anderen Benutzer. Vielen Dank für Ihr Verständnis“.*

### **Wie reagieren, wenn Getränke konsumiert werden?**

*„Hier ist Essen und Trinken nicht erlaubt, bitte essen und trinken Sie draussen“.*  
Auf die Frage „Warum?“: *„Es kann Schäden an den Medien anrichten“.*

### **Mahnungen**

Die Mahngebühr wurde nicht bezahlt. Weisen Sie den Kunden darauf hin:

*„Ich sehe gerade, dass auf Ihrem Benutzerkonto noch Gebühren offen sind. Wollen Sie diese jetzt bezahlen?“.*

### **Fehler seitens der Bibliothek**

*„Entschuldigen Sie, das ist unser Fehler. Es tut mir leid. Danke, dass Sie mich darauf angesprochen haben“.*

### **Bibliothek schliessen**

*„Entschuldigung, darf ich Sie stören? Die Bibliothek wird jetzt geschlossen. Ich wünsche Ihnen einen schönen Abend. Die Bibliothek ist am ... um ... wieder geöffnet.“*

Dieser Fragebogen zur **Kundenzufriedenheit** ist als Beispiel gedacht. Er muss den Gegebenheiten der eigenen Bibliothek angepasst werden.

Eine solche Umfrage hat nur dann einen Sinn, wenn Sie bereit und in der Lage sind, die Konsequenzen daraus zu ziehen und Veränderungen vorzunehmen.

## Fragebogen

Liebe Bibliotheksbesucherin, lieber Bibliotheksbesucher

Wir bitten Sie, diesen Fragebogen auszufüllen. Damit helfen Sie mit, unsere Dienstleistungen und Angebote besser auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen. Legen Sie bitte Ihren ausgefüllten Fragebogen in die bezeichnete Ablage neben dem Ausgang.

Wir danken für Ihre Mitarbeit.  
Team Bibliothek

### Wie oft besuchen Sie die Bibliothek im Jahr?

- weniger als 2 x       2 bis 10 x       mehr als 10 x

### Wie viele Medien leihen Sie durchschnittlich pro Bibliotheksbesuch aus?

- 1       2 bis 3       4 bis 8       mehr als 8

### Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf?

- unter 10 Min.       10 bis 30 Min.       länger als 30 Min.

### Welche Medien leihen Sie vorzugsweise aus?

- |                                       |  |                                    |
|---------------------------------------|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kinderbücher | <input type="checkbox"/> Comics        | <input type="checkbox"/> DVDs      |
| <input type="checkbox"/> Sachbücher   | <input type="checkbox"/> Romane        | <input type="checkbox"/> Kassetten |
| <input type="checkbox"/> Hörbücher    | <input type="checkbox"/> Zeitschriften | <input type="checkbox"/> CD-Roms   |

### An welchen Sachgebieten sind Sie interessiert?

- |                                       |                                    |   |
|---------------------------------------|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Psychologie  | <input type="checkbox"/> Erziehung | <input type="checkbox"/> Natur            |
| <input type="checkbox"/> Umweltschutz | <input type="checkbox"/> Medizin   | <input type="checkbox"/> Tiere            |
| <input type="checkbox"/> Garten       | <input type="checkbox"/> Technik   | <input type="checkbox"/> Haushalt, Kochen |
| <input type="checkbox"/> Kunst        | <input type="checkbox"/> Geografie | <input type="checkbox"/> Musik            |
| <input type="checkbox"/> Biografien   | <input type="checkbox"/> Reisen    | <input type="checkbox"/> Geschichte       |
| <input type="checkbox"/> Andere ..... |                                    |   |
- .....
- .....

**Welche Aktionen und Anlässe der Bibliothek würden Sie gerne besuchen?**

<input type="checkbox"/>	Bücherkaffee	<input type="checkbox"/>	Lesungen	<input type="checkbox"/>	Bibliotheksfeste
<input type="checkbox"/>	Spielnachmittage	<input type="checkbox"/>	Ausstellungen	<input type="checkbox"/>	Lesegruppen
<input type="checkbox"/>	Lesenacht	<input type="checkbox"/>	Filmnachmittag	<input type="checkbox"/>	Bücherflohmarkt
<input type="checkbox"/>	Andere.....	.....			
.....					
.....					

**Wie beurteilen Sie folgende Leistungen der Bibliothek?**

	sehr gut	gut	genügend	ungenügend
Beratung durch das Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausleihvorgang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebot/Auswahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Räumlichkeiten/Einrichtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Welche Leistungen sollte die Bibliothek zusätzlich erbringen?**

.....

.....

.....

.....

**Angaben zur Person**

Geschlecht	<input type="checkbox"/>	Weiblich	<input type="checkbox"/>	männlich	<input type="checkbox"/>	über 60 J.
Alter	<input type="checkbox"/>	unter 30 J.	<input type="checkbox"/>	30 bis 60 J.		

**Quelle:**

Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken SAB (Hrsg.). (1995). Öffentlichkeitsarbeit und Werbung. Ein Handbuch für allgemeine öffentliche Bibliotheken. Solothurn. Der Fragebogen wurde gekürzt und leicht verändert.

## Beispiel für ein Feedbackformular

### Ihre Meinung ist uns wichtig!

Teilen Sie uns Ihre Wünsche, Anregungen, Lob oder Kritik mit:

.....

.....

.....

.....

**Wenn Sie eine Antwort wünschen, bitten wir um folgende Angaben:**

Benutzernummer: .....

Name/Vorname: .....

Adresse: .....

Telefon-Nummer: .....

E-mail-Adresse: .....