

Beschwerdemanagement in der Bücherei Sankt Gallus

Allgemein:

In der Praxis der Bücherei-Arbeit kann es häufig zu Problemen mit Beschwerdeführern kommen, wenn das Team eine Beschwerde nicht als Geschenk, sondern als Übel ansieht, das möglichst unterdrückt werden muss. Dieses Verhalten kann durch ein aktives Beschwerdemanagement geändert werden, indem anstelle der Frage „Wer ist schuld?“ die Problemlösung im Vordergrund steht und eine kollektive Team-Verantwortung für den Nutzer eingeführt wird. Neben einer offenen Kommunikationskultur könnten auch anonyme Beschwerden dazu beitragen, dass sinnvolle Verbesserungsvorschläge und Beschwerden die Bibliotheksleitung erreichen.

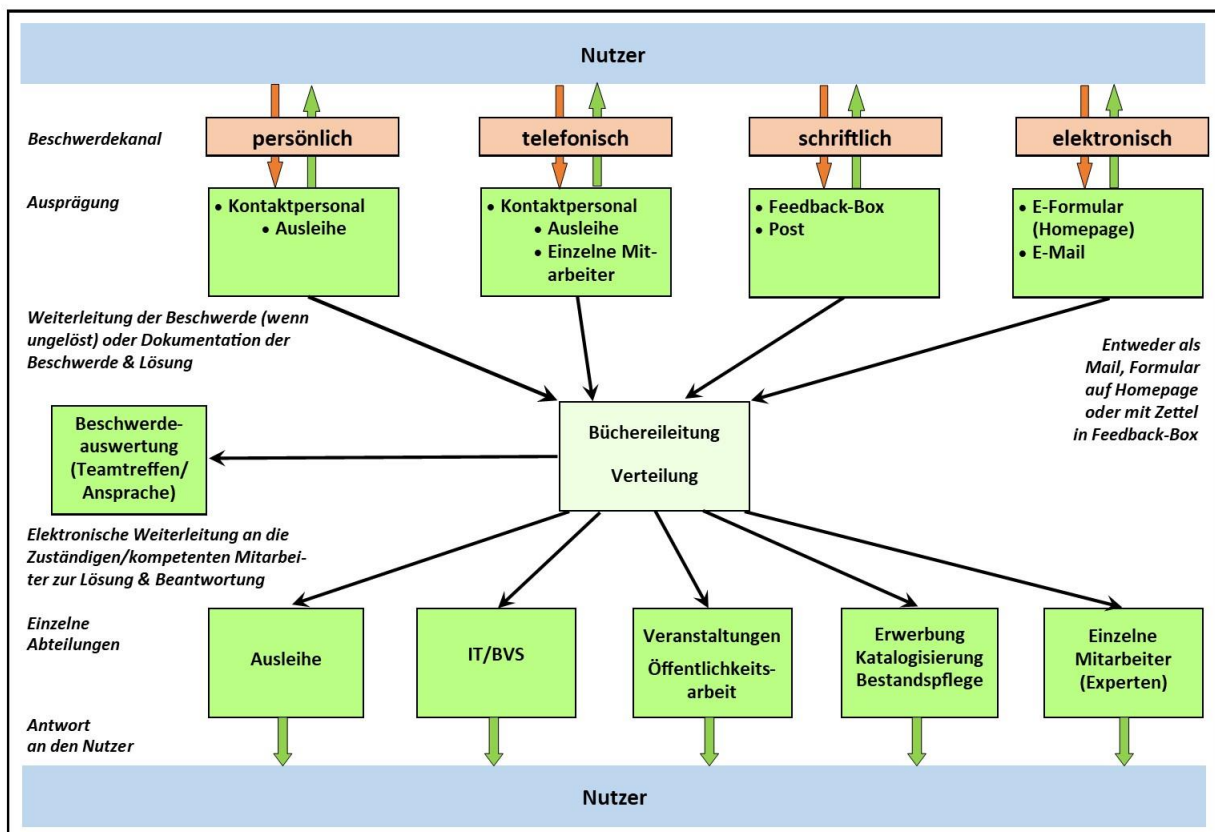
Ziele:

Das Beschwerdemanagement in der Bücherei Sankt Gallus ist

- wichtig bei der kontinuierlichen Verbesserung des Bücherei-Angebots
- wichtig für die Nutzerorientierung
- Teil des Servicegedankens
- mitentscheidend für die Nutzer-Bindung

Da die Bücherei komplett ehrenamtlich geführt wird, soll ein Beschwerdemanagement ohne großen Personalaufwand umgesetzt werden. Dabei sollen die Beschwerdewege für die Nutzer so einfach wie möglich gestaltet werden, indem jeder Mitarbeiter als erster Ansprechpartner fungieren kann. Es sollen nicht nur einzelne Mitarbeiter für Beschwerden verantwortlich sein, sondern eine dezentrale Beschwerdeannahme erfolgen. Durch eine zentrale Bearbeitung und Koordination der weitergeleiteten oder direkt an die Büchereileitung adressierten Beschwerden wird zudem ein duales Beschwerdemanagement eingeführt.

Beschwerdekanäle:



Es existieren verschiedene Möglichkeiten Beschwerden zu platzieren:

- Feedbackabgabe im OPAC (formlos schriftlich gesendet an das Bücherei-Mailpostfach über die dort angegebene Mailadresse)
- Feedbackabgabe telefonisch über die im OPAC angegebene Telefonnummer der Bücherei (nur während der Öffnungszeiten erreichbar)
- Beschwerdeabgabe über das auf der Homepage www.buecherei-gallus.de hinterlegte Formular bzw. einen virtuellen Kummerkasten
- Beschwerdeabgabe über die auf der Homepage www.buecherei-gallus.de hinterlegten Mailerreichbarkeiten und Telefonnummern der Büchereileitung Annette Hesse-Edenfeld & Andreas Ufer
- Feedback-box in der Bücherei im zweiten Raum mit der Möglichkeit der anonymen Abgabe von Handzetteln (regelmäßige Leerung)
- Persönliche Ansprache der Mitarbeiter während der Ausleihe

Die Feedback-Box ist so aufgestellt, dass sie zum einen für die Nutzer klar erkennbar und erreichbar, und zum anderen zur Wahrung der Anonymität vor dem stetigen Blick der Mitarbeiter geschützt ist. Dieser schriftliche Beschwerdeweg ist besonders für Menschen geeignet, die sich nicht einer kritischen Gesprächssituation aussetzen wollen.

Auf der Info-Wand der Bibliothek im zweiten Raum sowie durch Publikation in den Pfarrnachrichten und/oder dem Pfarrbrief wird nach Umsetzung größerer Kundenwünsche öffentlich mitgeteilt, wie die Lösung aussieht oder ob eine Anregung erfüllt werden kann. Nutzer, die ihre Anregung oder Beschwerde unter Nennung ihrer Erreichbarkeit abgegeben haben, erhalten via Mail oder telefonisch Feedback.

Neben der direkten Mitarbeiter-Ansprache wird heute meist die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über E-Mail rege genutzt. Dabei werden nicht nur Beschwerden, sondern auch Ideen, Lob und Anregungen an das Team herangetragen.

Bearbeitung von Beschwerden

Die Reihenfolge des Vorgehens bei Beschwerden ist folgendermaßen festgelegt:

- Den Nutzer ernst nehmen, zuhören, ausreden lassen
- Klärung versprechen
- Sachverhalt notieren
- Analysieren, ob Einzelfehler, schwerer Einzelfehler oder Systemfehler
- Gemeinsam nach einer Lösung suchen und Gespräch möglichst ruhig führen
- Schwierige Fälle oder Systemfehler an die Büchereileitung weiterleiten

In jedem Fall vermieden werden

- eine Täter-Opfer-Konfrontation
- "Warum"-Fragen
- Suggestivfragen

Alle Mitarbeiter sind dazu befugt, Beschwerden zu melden und auf leichte Einzelfehler zu reagieren. Einfache Beschwerdefälle werden in der Regel sofort gelöst, da alle Mitarbeiter

autorisiert sind, eine adäquate Lösung im Rahmen der „Kalkulierten Kulanz“ zu finden. Auf schwere Einzelfehler und Systemfehler bleibt die Reaktion jedoch der Büchereileitung vorbehalten. Schriftliche Beschwerden, z.B. per E-Mail, werden innerhalb von 4 Arbeitstagen von der Büchereileitung beantwortet, bei Briefpost innerhalb von 5 Tage, bei telefonischen Beschwerden innerhalb von 48 Stunden.

Es existiert daher ein duales Beschwerdemanagement, bei dem eine zentrale Koordinationsstelle (Büchereileitung), als Kontaktperson für die Nutzer fungiert. Gleichzeitig steht es aber jedem Mitarbeiter des Büchereiteams frei, die Beschwerde bis zu einem gewissen Punkt im Rahmen von „Kalkulierter Kulanz“ selbst zu bearbeiten. Wenn die Mitarbeiter nicht weiterwissen, haben sie eine Anlaufstelle, an die sie verweisen können, und die sich der Beschwerde dann annimmt.

Reporting/Auswertung

Die aufgetretenen Fehler und Beschwerden werden beobachtet und ausgewertet. Das ist besonders bei wiederholten Systemfehlern und Beschwerden von großer Bedeutung, da hier rechtzeitige Eingriffe zur Korrektur und Vorbeugung notwendig sind.

In den dreimal jährlich stattfindenden Team-Meetings/Team-Essen und mittels direkter Ansprache werden zudem alle aufgetretenen Beschwerden besprochen, um die Mitarbeiter für die Vermeidung von bestimmten Fehlern zu sensibilisieren. Dieses interne Berichtswesen ist ein gut funktionierendes Instrument, um den Blick der Mitarbeiter für eine kontinuierliche Verbesserung zu schärfen.

Einführung und Schulung:

Das Beschwerdemanagement der Bücherei Sankt Gallus wird den Mitarbeitern über die Ablage in der Team-Dropbox, via Rundmail, Vorstellung beim Teamtreffen, Ausdruck und Auslage in der Bücherei (Gitterwand) und direkte Ansprache vorgestellt. Anregungen, Vorschläge und Kritik werden aufgenommen und im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses integriert.

Das Beschwerdemanagement ist ein gutes Beispiel dafür, dass die Optimierung der Servicequalität auch durch gezielte Mitarbeiterschulungen und die Einbeziehung aller Beteiligten bei der Umgestaltung von Prozessen erfolgreich sein kann. Den Mitarbeitern werden daher seitens der Büchereileitung fortlaufend Seminare und Workshops der Büchereifachstelle des Erzbistums Köln (BEK), der Thomas-Morus-Akademie (TMA), des Borromäusvereins e.V. (BV), des Bildungswerks der Erzdiözese Köln e.V. (BEK) oder des Katholisch-Sozialen Instituts (KSI) angeboten. Die Fahrkosten werden auf Antrag übernommen.

Themen sind z.B.:

- Kommunikation in großen Teams (BEK)
- Smalltalk (BEK)
- Präventionsschulung (BEK)
- Lassen Sie uns reden: Seelen-TÜV in der Adventszeit (TMA)
- Gekonnt moderieren: Kommunikation gestalten, Diskussionen steuern, Sitzungen leiten (TMA)
- Einspruch: Gegen Ideologien und Stammtischparolen argumentieren (TMA)
- Kommunikation in und um die KÖB – reflektiert und trainiert (BV)
- Auch in schwierigen Situationen den richtigen Ton am Telefon treffen (BEK)
- Mobile Reporting und visuelle Kommunikation (KSI)
- jährliches Besinnungswochenende der eigenen Pfarreiengemeinschaft

Ausblick

Dass ein Beschwerdemanagement mit einem überschaubaren Aufwand eingeführt werden kann, war das Ziel der vorliegenden Konzeption für die Bücherei Sankt Gallus. Es ging dabei vor allem darum, Schwerpunkte zu setzen und aufeinander aufbauende Schritte bei der Umsetzung zu unternehmen. Vieles wurde bereits gelebt, war aber noch nicht dokumentiert. Bei der Erstellung wurde deutlich, dass die Einführung eines Beschwerdemanagements einfach scheinen mag - die Umsetzung und die Akzeptanz durch die Mitarbeiter aber ein Prozess ist, der auf lange Sicht geplant und immer wieder vorangetrieben werden muss.

Bleibt zuletzt die Frage, ob Bücherei-Mitarbeiter immer die richtigen Adressaten sind für alle Nutzerbeschwerden. Viele Beschwerden zu Ausstattung einer Bibliothek müssten sich eigentlich an den Träger der Bücherei richten. Hier gilt es, Beschwerden auch zu nutzen, um den Träger zu überzeugen, an bestimmten Stellen zu investieren. In Zeiten knapper finanzieller Mittel darf das Beschwerdemanagement nicht zum Trostpflaster verkommen. Auch eignet es sich keineswegs als Ventil für Nutzerunmut, das nur dazu dient, dem Ärger Raum zu geben, ohne Konsequenzen aus Beschwerden ziehen zu können.

Andreas Ufer

Büchereileitung Bücherei Sankt Gallus

06.09.2022