

bibweb – Lernforum für Bibliotheken, Onlinekurs Fokus Kunde Erste Beobachtungen der Regionalbibliothek Neubrandenburg

In der Regionalbibliothek Neubrandenburg sind heute 35 MitarbeiterInnen beschäftigt.

Nachdem 22 Bibliothekare und 4 Assistenten mit Gewinn das bibweb-Internettraining absolvierten, war die Bereitschaft und das Interesse für eine Fortsetzung des Studiums groß.

Meine Erfahrung als Leiterin mit Ängsten und Unsicherheiten einiger Mitarbeiter mit dieser Lernform im vergangenen Kurs (ein Erfahrungsbericht liegt unter <http://www.ekz.de/2135.html> vor) veranlasste mich, das Lernen mit „Fokus Kunde“ anders vorzubereiten.

In einer Mitarbeiterberatung stellte ich den Inhalt des Kurses vor. Die Bedingungen zur Teilnahme am Kurs waren die gleichen wie beim bibweb-Internettraining.

Die Teilnahme ist freiwillig. Die Bibliothek bzw. Stadtverwaltung oder die Fachstelle des Landes übernimmt die Kosten des Lehrgangs, Internetplätze stehen ausreichend zur Verfügung. Das Studium erfolgt außerhalb der Arbeitszeit.

Es war für mich offensichtlich, die Beschäftigung mit dem Kurs würde die Defizite in unserer Bibliotheksarbeit deutlich machen.

Deshalb unterbreitete ich den Vorschlag, das individuelle Studium mit regelmäßigen Fortbildungstreffen der Mitarbeiter in Gruppen zu koppeln und so einen Prozess der Veränderung der Bibliothek zu begleiten.

Als Information zum geplanten Vorgehen erhielten die Mitarbeiter folgenden Text:
„Der Kurs wird für Bibliothekare und Assistenten zur Verfügung stehen.

Um die Kursinhalte praxisorientiert und gewinnbringend umzusetzen, arbeiten die Teilnehmer in Foren, die eine Verständigung über die Lerninhalte und Ansätze zu Veränderungen in der Bibliothek ermöglichen.

Diese Foren können sich im Lauf des Lernprozesses verändern. Die Gruppen sollten sich über einen Studienleiter verständigen.

Die Leitung legt besonderen Wert auf:

- Kunden – Wer sind die Kunden??? – Befragungen/Methoden (Fragebogen, Ermittlung von Kundenwünschen)
- Leitbild – Profilierung des Leitbildes und der Bibliotheksziele
- Interne Mechanismen – es knirscht im Getriebe – was nun...
- Das „richtige“ Angebot – wie kommen wir dazu!!!

Zeitraum: 1.10.2002 bis 31.03 2003“

Die Reaktion war durchweg positiv. 33 Mitarbeiter, Auszubildende und ABM haben sich umgehend zur Teilnahme entschieden.

4 Gruppen zwischen 6 bis 12 Bibliothekaren und Assistenten fanden sich schnell zu Foren zusammen. Während eine Gruppe nach 2 Monaten noch nicht mit dem Kurs begonnen hat, konnten die Teilnehmer einer anderen Gruppe bereits nach 6 Wochen ihr Zertifikat entgegen nehmen.

Jede Woche wird eine Stunde zur „Gruppenarbeit“ genutzt.

Die Moderation wechselt, da sich jeweils ein Teilnehmer intensiver mit dem Lerninhalt befasst.

Die Diskussionen beinhalten die Verständigung über den Lerninhalt, die Überprüfung der Praxis und die Lösung der Aufgaben. Die Beantwortung erfolgt dann selbstverständlich individuell, schließlich möchte jeder sein Zertifikat erhalten.

In einem Exemplar liegt der Kurs ausgedruckt zum Nachschlagen bereit, ein rege genutztes Hilfsmittel. Das Treffen der Foren wird protokolliert.

Erfreut registrierte ich von Beginn an, wie sehr motiviert sich die Gruppe der Assistenten zeigte. Der Kurs wurde am 1.10.2002 begonnen. Das Lerntempo war geradezu beängstigend, so dass ich bereits nach 2 Wochen ein etwas langsames Herangehen vorschlug.

In 2 Monaten wurden so 4 Lernsegmente abgeschlossen.

Was konnte ich aus den Gesprächen mit den MitarbeiterInnen bisher entnehmen ?

- Teilnehmer ohne bibweb-Erfahrungen hatten zu Beginn größere Probleme mit der Navigation durch den Kurs und im Erkennen der Möglichkeiten der Segmente. Der ungewohnte Zugang zum Lernen am PC machte Mühe.
- Als äußerst interessant erleben die Teilnehmer alle Angebote, die sich mit dem Kunden befassen, „rund um den Kunden“, der erste Kunde. Nachhaltig blieb die Erfahrung – „das hat Spaß gemacht“.
- Positiv hervorgehoben wird immer wieder die Praxisnähe, der Praxisbezug aller Segmente. Mit großem Interesse werden die Praxisbeispiele verfolgt.
- Alle Teilnehmer äußern einen außerordentlich persönlichen Gewinn dadurch, dass der Blick für das Verhältnis Mitarbeiter – Kunde geschärft wird und damit ein Prozess der Selbstkontrolle und Überprüfung in Gang gesetzt wird. „Fokus Kunde“ ist inzwischen zum gängigen Ruf einer kurzen Verständigung geworden, wenn man auf Probleme stößt.
- Wie erhofft, motivierte der Kurs dazu, einige Defizite unserer Bibliotheksarbeit anzugehen, wie die längst ausstehenden Kundenbefragungen, eine kritische Analyse unserer Leistungen aus Kundensicht oder die Pflege der kontinuierlicheren und persönlichen Kontakte zu allen Partnern.
- Der Wunsch nach einer besseren Bestandspräsentation aus Kundensicht führte dann auch zu Eigeninitiativen von Assistentinnen, die Bestandsbereiche sehr zur Verwirrung anderer Mitarbeiter veränderten; eine sehr lehrreiche Erfahrung.
- Als problematisch wurde von den Assistenten der Part „Medienangebote“ benannt. Sie fühlten sich mit diesem Segment überfordert. Schlussfolgernd daraus wird die Leitung hier weitere Fortbildungen vorsehen.
- Nebenbei bemerkt war es für mich als Leiterin erstaunlich wie erfreulich zu hören, das eine Teilnehmerin sagte: „Sie machen das Management ja genauso wie es im Fokus Kunde steht und wir wollen immer, das Sie viel autoritärer leiten.“ Fokus Kunde ermöglicht also auch eine Verständigung über Erwartungen der Mitarbeiter an Führungskräfte.

Übrigens bin ich auch erst bei Segment 4. Herzlichen Dank für diese Möglichkeit.

Dezember 2002, Hannelore Melka