

# Die neue Dienstleistungs-Service- Gesellschaft oder: früher war alles anders

## Wolf von Cube

In der Bibliothek gab es Bücher, und wenn immer man dort anrief, klang es kurz und knapp: Bibliothek/Müller. Es wurde kurz geblättert, dann gab es die Auskunft zur Frage.

Inzwischen ist die Landschaft flächendeckend mit Leitbildern, Motivationsseminaren und Workshops überzogen worden.

Heute heißt es: "Bibliothek der Universität, Service-Center. Sie sind mit dem Team der Information verbunden, mein Name ist Werner Müller-Dornhagen, was darf ich für Sie tun?" Die Einheiten rauschen nur so durch, das Telekom-Service-Team freut sich. Gut, wenn man nicht weiter verbunden werden muss ...

Der Crashkurs: "Richtig reden - ein lösbares Problem in unserer Kommunikationsgesellschaft" hat doch Erstaunliches bewirkt.

Müller-D. hört sofort - da ist ein Problem, durch das man sich per Internet ("der Internet-Führerschein - zuverlässige Wege, Links, Trips und Tipps" erst kürzlich erworben) erst mal durchklicken muss - das dauert.

Zwischenzeitlich kann er beraten: "Wissen Sie schon, dass Sie mit einer E-Mail-Adresse viel Geld sparen können?" ("Beratung als Gesprächsziel - strategische Richtlinien".) Die Maus vibriert, es klickt und klackt. Und schon gelöst - Müller-D. flötet: "Unser freundliches Team des Dokumentliefer-Rundum-Service schickt Ihnen das Gewünschte umgehend zu".

Nun noch schnell eine Info-Mail an die Kollegen des netten Teams, vorsichtshalber mit 2 elektronischen Durchschlägen an das Fachreferenten-Team und die Direktion, man kann ja nie wissen. Nicht umsonst hat man ja erst vor 2 Monaten den Intensiv-Kurs "Richtiger Informationsfluss im elektronischen Zeitalter unter Berücksichtigung unterschiedlicher Teambedürfnisse" erfolgreich absolviert.

Es ist eine gewisse Entspannungsphase beim Informationsbroker eingetreten.

Müller-D. beschließt, ein kleines isometrisches Muskeltraining zu absolvieren (Freizeitkurs "Isometrie im Büro zum Abbau von Stress-Situationen").

Doch das Telefon klingelt schon wieder, zudem baut sich ein älterer Nutzer direkt vor dem Informationsdesk auf. Schön, wenn jetzt eine weitere freundliche Team-Service-Kollegin zur Stelle wäre.

Müller-D. entscheidet schnell (Workshop "Entscheidungsprozesse - Prioritäten schnell und richtig setzen") und freundlich-herzig trällert er in den rasch abgehobenen Hörer: "...Bibliothek der Universität, Service... was darf ich für Sie tun?"

Sein Gegenüber reagiert gar nicht nett. Verdreht er etwa die Augen? Unsinn! Laut dem letzten Kompaktkurs: "Wege aus der Konfliktfalle-Gesprächsführung und Überzeugung leicht gemacht" kann das gar nicht sein! Und im Sommer-Workshop: "Benutzerverhalten vor Ort - eine Analyse des

Ist-Standes" war davon auch nicht die Rede.

Müller-D. reicht ihm erst mal ein Handout "Service-Leistungen der Bibliothek - Ihr Rundum-Sorglos-Paket".

Wie haben die Leute früher das bloß gemacht? Als der Service noch nicht rund um die Uhr rund lief?

Zurück zum Nutzer, der hat ein Problem. Er kommt augenscheinlich nicht klar mit Internet-Katalog und virtueller Klick-Führung. Er wird aggressiv.

Gut, dass Herr Müller-D. immer regelmäßig sein Yoga-Training (dienstags) und einmal im Monat noch die Urschrei-Therapie mit Aggressions-Abbau besucht! So reagiert er extra-cool. Trotzdem hat er das Gefühl, dass er mit diesem antiquierten Nutzer heute nicht so ganz klar kommt.

Auch die Beratungs-Strategie will nicht so recht greifen - der liest den Flyer erst gar nicht.

Müller-D. wirft einen raschen Blick aufs Leitbild- na, da steht doch alles:

"Wir verstehen Sie! Nichts ist unmöglich! Geht nicht gibt's nicht! Leben sie, wir kümmern uns um die Details! Vertrauen Sie Ihrem Bibliotheks-Partner."

Ja, es ist toll, in diesem Beratungs-Service-Team Informationsbroker zu sein.

Heute braucht man nur anzurufen, alles andere erledigt sich wie von selbst - da ist man rund um die Uhr bedient.

Und M-D. freut sich - denn nächste Woche hat er sich für den Schnellkurs "Optimierung von Strategien zur schnelleren Nutzerbefriedigung in öffentlichen Gebäuden" angemeldet.

## Besuch bei der Universität Konstanz, 05.-07. Februar 2001

Sylvia Göggel<sup>1</sup>

In der Zeit vom 05. - 07. Februar 2001 hatte ich Gelegenheit, in der Universitätsbibliothek Konstanz die Arbeit einer Zeitschriftenstelle vor Ort kennen zu lernen. Bis zu diesem Zeitpunkt ging ich davon aus, schon einiges über die Anforderungen, die an eine Bibliothek dieser Größe gestellt werden, zu wissen. Ich konnte mich davon überzeugen, dass diese Einschätzung nicht ganz richtig war (es handelte sich um die Ansicht einer Mitarbeiterin einer Agentur).

Es wäre für jeden Mitarbeiter einer Agentur nützlich, für ein paar Tage in

einer Bibliothek zu arbeiten. Die Vorteile liegen klar auf der Hand:

Aufgabenverteilungen in der entsprechenden Bibliothek werden klar, Strukturen und Arbeitsweisen lassen sich erkennen und durch diese Einblicke sind die Wünsche der Kunden besser nachvollziehbar. Dies fördert ein besseres Verständnis im Gespräch zwischen der Bibliothek und der Agentur und hilft der Agentur bei der Umsetzung der Kundenwünsche.

Auch, wenn der eine oder andere Nutzer der Meinung sein sollte, die Bibliothek könne mehr für sie tun, habe ich doch den Eindruck gewonnen, dass die Bibliothek der Universität Konstanz ihr Ohr am Puls der Zeit hat.

Dies betrifft sowohl ein modernes Bibliotheksverwaltungssystem, neueste Informationen über Archivierung wie auch Informationsangebote mittels modernster Technik, wie z.Bsp. e-journals und online-Datenbanken. Dabei sieht sich die Bibliothek manchen Hindernissen ausgesetzt, die sie zum Wohle der Nutzer umschiffen.

Meine Rolle als Vermittlerin zwischen Bibliotheken und Verlagen hat sich somit neu definiert. Weg vom üblichen Lieferantentum - hin zu mehr Partnerschaft!

Das bedeutet, gemeinsam mit den Kunden Lösungen zu bestehenden Problemen zu finden und zu entwickeln.

1 EBSCO Information Services GmbH