

Leser gewinnen – Mitarbeiter finden

leih' dir was  
Katholische öffentliche Bücherei





# Leser gewinnen – Mitarbeiter finden

## Vision oder Realität?

Unsere Katholischen öffentlichen Büchereien arbeiten unter sehr unterschiedlichen Bedingungen. Für viele ist die nebenstehende Situationsschilderung bereits Realität, für andere noch Vision. Wenn wir eine gute Nutzung unserer Bücherei erreichen, erhalten oder erweitern wollen, müssen wir die Wünsche unserer Leser erforschen, unsere Möglichkeiten (Bestand, Raum, Öffnungszeiten ...) darauf abstimmen, die Einsatzmöglichkeiten und Kompetenzen unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie unsere interne und externe Öffentlichkeitsarbeit überprüfen.



Im diesjährigen Aktionsmaterial beschreiben wir in einer erweiterten Checkliste, welche Schritte bei Lesergewinnung und Mitarbeiterfindung zu beachten sind. Außerdem finden Sie einen Vorschlag für eine Aktion „Leser werben Leser“. Die abgebildete Karte (auf der Rückseite) können Sie kopieren und mit Ihrer Büchereianschrift und den Öffnungszeiten versehen. Die erwähnte „kleine Aufmerksamkeit“ kann ein Werbemittel, etwas Süßes, eine Rose ... sein. Hier sind Ihrer Fantasie keine Grenzen gesetzt.



# Leser suchen und finden

**Es gibt Leser, die finden von sich aus den Weg zu uns. Meist sind sie in die Gemeinde integriert und wissen von unserer Bücherei. Wir wollen aber auch Menschen, die uns noch nicht kennen, von unseren Angeboten überzeugen. Deshalb müssen wir uns fragen:**

## Wie sehen die Bedürfnisse unserer Leser aus und in welchem Umfeld leben sie?

- geographische Struktur: Ortsgröße und Lage: Eigenheime (mit Garten) / Mietwohnungen, Erreichbarkeit von Mittelzentren ...
- Sozialstruktur: Arbeitsmarkt und Beschäftigungslage – Alleinverdiener oder Doppelverdiener – Singles – allein erziehende Mütter oder Väter – Altersstruktur der Einwohner ...
- Kulturelles Umfeld: Erreichbarkeit von Kindergärten, Horten, Schulen – Freizeit- und Sportangebote – Vereinsleben – Aktivitäten in der Kirchengemeinde – andere Bibliotheken in der Nähe ...

## Was können wir unseren Lesern bieten?

- Informationen für Problemlösungen: Adressverzeichnisse und Auslagen von anderen Anbietern – Literatur zu Lebens- und Erziehungsfragen, Krankheit und Gesundheit, Glaubenthemen ...
- Anleitungen für Freizeit und Hobby: Aktuelle Medien zu den entsprechenden Sachbereichen.
- unterhaltende Medien: Vom Bilderbuch bis zum Roman – nach Altersstufen getrennt angeboten – mit Interessen-

aufklebern versehen – leicht auffindbar – neben Büchern auch MC, CD, CD-ROM, Video, DVD, Zeitschriften, Spiele.

- Unseren Raum: Er ist hell, freundlich und lädt zum Aufenthalt ein.
- Unsere Öffnungszeiten: Sie sind dem Lebensrhythmus unserer Leser angepasst.
- Unsere Informationen: Unsere Adresse und die Öffnungszeiten sind fester Bestandteil der Pfarrinformationen (Print und Internet) und der öffentlichen Pressemitteilungen (Amtsblättern, Wochen- und Tageszeitungen).

Wir informieren regelmäßig über unsere Angebote, nicht nur im Bereich der Kirche, sondern auch in der allgemeinen Öffentlichkeit (Presse, in anderen Einrichtungen, in öffentlichen Gebäuden, aber auch in Arztpraxen, Apotheken, Geschäften ...). Dabei präsentieren wir uns zielgruppenorientiert: Kinderbücher für Kinder – Krimis für Krimifans – Kochbücher für Hobbyköche – Erziehungsliteratur für Eltern – Bastelbücher vor Weihnachten und Ostern – Reiseliteratur vor den Ferien ...

**So teilen wir unseren Lesern mit, dass wir an ihre Wünsche und Bedürfnisse gedacht haben.**



# Leser halten – Beziehung aufbauen

Entscheidend ist sicher, wie wir uns als Mitarbeiter den Lesern gegenüber verhalten. Auch aus der Reaktion der Leser können viele Rückschlüsse gezogen werden.

## Wie gehen wir mit unseren Lesern um?

- Wir hören zu und helfen gerne weiter durch Beratung am Regal – geschulte, kompetente Mitarbeiter – Offenheit für persönliche Sorgen und Gedanken ...
- Wir freuen uns sichtbar durch freundliche Begrüßung und Verabschiedung – Abstimmung der noch ausgeliehenen Medien – Zeit zum Plaudern – Verschenken von kleinen Aufmerksamkeiten (z. B. Werbemittel) ...
- Wir legen Wert auf ihre Meinung durch eine Eintragungsmöglichkeit für Leserwünsche – Gespräche über Medieninhalte – und nehmen Vorschläge/Ideen entgegen ...
- Wir bieten besonderen Service: Vormerkung von gewünschten Medien und Benachrichtigung, wenn verfügbar – Themenpräsentationen im Jahreskreis – „Bücherkisten“ für Veranstaltungen – Führungen für Kindergärten und Schulen – Veranstaltungen für Kinder und Erwachsene – Lieferung ins Haus ...



## Wie verhalten sich unsere Leser?

### Sie halten sich länger und gerne bei uns auf, weil wir:

- Sitzmöglichkeiten,
- übersichtliche Bestandspräsentation und Regalbeschriftung,
- gemütliches Ambiente,
- Kaffee, Tee, Gebäck ... anbieten.

### Sie entwickeln Beziehungen zu uns, weil wir:

- ihre Vorliebe für bestimmte Mitarbeiter akzeptieren,

- sie über neue Medien informieren,
- sie auch außerhalb der Bücherei grüßen und ansprechen.

### Ihnen ist das Profil der KÖB wichtig, weil sie:

- auf ausgesuchte Medien (besonders für Kinder) vertrauen können,
- wir einen gepflegten Bestand anbieten,
- sie ein christlich orientiertes Miteinander erleben.

Wir müssen den Blick wenden und die Bücherei mit ihren Möglichkeiten und Angeboten aus der Sicht der Leser betrachten. Nicht nur, was wir für schön und wichtig halten, sondern auch was sie in ihrer jeweiligen Situation brauchen und was sie bei uns finden können, ist entscheidend für ihr Verhältnis zu unserer Bücherei.

Wir alle kennen das Motto: **„Wenn Sie nicht zufrieden sind, sagen Sie es bitte uns! – Wenn Sie zufrieden sind, dann sagen Sie es bitte Ihren Freunden!“** und wenden es sicher, oft unbewusst, auch an. So empfehlen wir alle, aus unserer positiven Erfahrung heraus, ein Unternehmen oder eine Einrichtung weiter.

# Leser werben Leser

Unsere Leser werden auch unsere Bücherei weiter empfehlen, wenn sie sich bei uns gut aufgehoben fühlen und erfahren haben, dass uns ihre Bedürfnisse und Wünsche wichtig sind. Wir können sie bei sichtbarer Zufriedenheit auch darum bitten, uns weiter zu empfehlen. Damit sie für diesen Zweck „etwas in der Hand“ haben, können Sie die, auf der Rückseite abgebildete Karte mit der Adresse und den Öffnungszeiten Ihrer Bücherei versehen und zur Weitergabe bereithalten.

Allerdings stellen wir auch fest, dass es uns im Alltag oft schwer fällt, den ersten Teil des genannten Mottos anzuwenden. Statt unsere Kritik anzubringen, kehren wir lieber dem Unternehmen oder der Einrichtung bei Unzufriedenheit den Rücken und nehmen ihm/ihr so die Chance nachzubessern. Wenn wir also feststellen, dass bisher treue Leser nicht mehr kommen, sollten wir uns und sie fragen, was Anlass ihres Sinneswandels ist..



**Zufriedene Leser „vermehren“ sich!**



# Leser werden Mitarbeiter

**Vom glücklichen Zufall, über einen anonymen Aushang bis zur gezielten Ansprache gibt es sicher verschiedene Möglichkeiten, neue Mitarbeiter zu werben.**

Oft wird versucht, diese durch Aufrufe und Anzeigen in Pfarre und Presse zu erreichen. Dabei helfen pauschale Formulierungen (z. B. „Die Bücherei sucht neue Mitarbeiter“) leider selten weiter. Potenzielle Mitarbeiter entscheiden sich nur für uns, wenn sie wissen, was auf sie zukommt. Deshalb sollten Texte informativ gestaltet werden (Vorschlag auf der Rückseite).

Erfolgreicher kann die direkte Ansprache sein. Zufriedene Leser suchen ihre Bücherei regelmäßig auf, weil sie immer wieder etwas für ihre Bedürfnisse finden. Zu Mitarbeitern werden auch diese meistens nicht von alleine. Wenn wir aber ein offenes Ohr und einen Blick für die Wünsche dieser Leser haben, entwickeln sich Gespräche. Es gilt herauszufinden, ob sie ins Büchereiteam passen würden, wo ihre Stärken liegen und wie viel Zeit sie einsetzen können/wollen.

## Wir können z. B.

- eifrige Romanleser fragen, ob sie Interesse haben, bei Auswahl und Einarbeitung mitzuwirken.
- Mütter von Kindergarten- und Grundschulkindern bitten, das Bilderbuch- und Erstleseangebot mit zu sichten.
- Leser, die regelmäßig Bastelbücher ausleihen, für Veranstaltungsarbeit anfragen.

Sicher finden sich noch viele andere Anknüpfungspunkte. Dabei sollte aber immer die chinesische Weisheit **„Der Wurm muss dem Fisch schmecken und nicht dem Angler“** mitschwingen.

Entscheidend ist nicht, dass wir irgendeinen Mitarbeiter benötigen, der möglichst alles kann und tut, sondern ob wir die Fähigkeiten und das Zeitpotential desjenigen, der sich für ein „Lücke“ anbietet, ins Team integrieren können und ihm signalisieren, dass wir uns über seine Bereitschaft freuen.

Anmerkung der Redaktion: Der Einfachheit halber sprechen wir in diesem Text von „Mitarbeitern“. Diese Formulierung beziehen wir auf beide Geschlechter.

# Ja, ich möchte auch das Angebot der Katholischen öffentlichen Bücherei nutzen

und melde mich hiermit als neue/r Leser/in an

Name/Vorname	
Straße/Nr.	
PLZ/Ort	
Geb.datum	
Unterschrift	Telefon

**köb**  **bv.**

Wir freuen uns, dass Sie unsere Bücherei regelmäßig nutzen, wir Ihre Wünsche erfüllen können und Sie mit uns zufrieden sind.

## Empfehlen Sie uns doch weiter!

Herr / Frau \_\_\_\_\_

gibt diese Karte an andere Leseratten oder solche, die es werden wollen weiter. Für jede/n neue/n Leser/in, der durch ihn / sie vermittelt wird, bedanken wir uns mit einer kleinen Aufmerksamkeit.

Ihre Bücherei



**Sie haben einmal in der Woche zwei bis drei Stunden Zeit und suchen eine Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen und Ihre Fähigkeiten einzusetzen?**

Dann würden wir Sie gerne in unserem Bücherei-Team begrüßen! Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind altersmäßig bunt gemischt. Ausbildung, Teamgeist und gute Gespräche sind bei uns selbstverständlich. Die Bezahlung ist gleich null, aber Freude an der Arbeit, menschliche Kontakte und der Dank des Bücherei-trägers werden garantiert!



## Haben Sie Interesse?

**Melden Sie sich in der Bücherei. Wir freuen uns darauf!**

Die Ausführungen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Hrsg.: Sachausschuss V (Werbung und Öffentlichkeitsarbeit) der Fachkonferenz des Borromäusverein e.V., Bonn.

Gestaltung: Werbeagentur Barbara Breitenbach. Fotos: Archiv der Agentur (Titel, S. 2, S. 6/7), KöB Herz Jesu (S. 3), Barbara Seidelmann-Klaeden (S. 5). Text: Hildegard Pollheim (alle Ratingsen).

Stand: 01/2005 – ©2005. Borromäusverein Bonn. bvMedien-Nr. 0007584