

*„Können Sie mir ein gutes
Buch empfehlen...?“*

Ein kleines Handbuch zur
Kundenberatung und Literaturempfehlung
in der Bibliothek

Projektarbeit

im Rahmen der Ausbildung für hauptamtliche
Bibliothekarinnen und Bibliothekare

Michaela Lohr
Stadtbibliothek Graz
Juli 2020

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beide Geschlechter.

Inhalt

Einleitung	4
Das Kundengespräch	5
Die Phasen des Beratungsgesprächs	6
(Non)-verbale Kommunikation	7
Der Kunde ist Gast.....	8
Wie eigne ich mir Wissen über Bücher in meiner Bibliothek an? 10	
Wie man über Bücher spricht, die man nicht gelesen hat	14
Von Experten lernen	18
Warum gerade dieser Beruf?.....	18
Die Lesegewohnheiten der Experten.....	19
Stichwort ‚Kundenberatung und Literaturempfehlung‘.....	20
Das Sprechen über Bücher	22
Der eigene Geschmack.....	23
Eine Frage der Aspekte	25
Aller Anfang ist schwer: Probleme, Hindernisse, Ängste.....	27
Kollektives Wissen: Wo man sich über Bücher informiert	28
Tipps*Tipps*Tipps	31
Kollektives Wissen: Eine Quellensammlung	33
Literaturverzeichnis	36
Anhang und Reflexion	37
Experteninterviews	38
Das Thema	78
Arbeitsprozess	78
Resümee	80

Einleitung

„Können Sie mir ein gutes Buch empfehlen?“ ist ein Satz, über den viele Bibliothekare schmunzeln werden – denn oft gehört, stellt er doch immer wieder aufs Neue eine Herausforderung dar. Kundenkommunikation und Literaturempfehlungen sind wichtige Komponenten des beruflichen Alltags. Tagtäglich kommen Menschen mit den verschiedensten Vorstellungen, Anfragen und Wünschen zu uns in die Bibliothek und es braucht viel Übung und Fingerspitzengefühl, damit das Beratungsgespräch mit jedem gelingt. Doch die gebündelten Erfahrungen und das Wissen von Experten können uns bei dieser Aufgabe unterstützen.

Dieses kleine Handbuch richtet sich sowohl an alle Neueinsteiger als auch an erfahrene Bibliothekare, die ihre Skills im Kundengespräch verbessern wollen, die sich gerne näher mit ihrem Medienbestand auseinandersetzen wollen und die auf der Suche nach guten Quellen für und über Literatur sind.

In den folgenden Kapiteln werden zahlreiche Fragen rund um das Thema ‚Kundenberatung und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘ aufgegriffen: Wie funktioniert erfolgreiche Kundenkommunikation? Wie spreche ich über Bücher, die ich nicht gelesen habe? Wie eignet man sich Literatur an und nach welchen Kriterien kann man diese bewerten? Wie kann ich mir die Erfahrung von Kollegen zu Nutze machen, um besser durch ein Beratungsgespräch zu kommen? Dafür wurden interdisziplinär die besten Tipps und Tricks aus dem Bibliothekswesen, dem Buchhandel, der Wirtschaft und der Literaturwissenschaft gesammelt und zu einem überschaubaren Leitfaden für die tägliche Bibliotheksarbeit zusammengefasst.

Das Kundengespräch

Im Laufe eines Arbeitstages in der Bibliothek entstehen viele verschiedene Kommunikationssituationen: Von Einschreibungen über Bibliothekseinführungen, Auskunftsgespräche, Literaturempfehlungen, Leseanimationen und (leider auch) Beschwerden bis hin zu Alltagsgesprächen und noch vieles mehr. Entscheidend für den Verlauf des Gesprächs ist zunächst die erste Kontaktaufnahme: Eine Person – auf der einen Seite noch unvoreingenommen, auf der anderen Seite bereits von ihren Vorstellungen von einer Bibliothek geprägt – betritt zum ersten Mal die Räumlichkeiten und wir haben als ‚Gastgeber‘ die Aufgabe, sie willkommen zu heißen und sie bei ihrem Aufenthalt zu begleiten.

Das Kundengespräch legt den Grundstein für die Beziehung zwischen Bibliothekar und Leser und trägt viel dazu bei, wie die Menschen die Bibliothek als Ort wahrnehmen. Auch wenn wir stets darum bemüht sind, Möglichkeiten zur selbstständigen Orientierung in der Bibliothek zu schaffen - beispielsweise virtuell mit einem Recherchekatalog auf der Homepage oder vor Ort mit einer guten Beschilderung und einem Leitsystem -, so schätzen viele Menschen den persönlichen Kontakt und nutzen gerne die Beratung durch einen ‚Ortskundigen‘ und eine ‚Person vom Fach‘.

Damit Kommunikation in der Bibliothek mit allen Nutzern gelingen kann, liegt es an uns als Mitarbeiter, „in allen Situationen mit Kunden und Kundinnen den richtigen Ton zu treffen, also das richtige Werkzeug der Kommunikation zu nutzen, Situationen zu entspannen oder Lösungen für die verschiedenen Ansprüche zu finden.“¹ Das ist nicht immer einfach, doch mit ein wenig Übung und einigen guten Tipps ist auch diese Aufgabe machbar.

¹ Christiane Brockerhoff: Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in der Bibliothek. Berlin, Boston: Walter de Gruyter 2012, S. 3

Die Phasen des Beratungsgesprächs²

Gespräche folgen in der Regel einem konventionellen Ablauf und sind an gesellschaftliche Normen gebunden. Daher lässt sich die Abfolge eines Beratungsgesprächs in der Bibliothek in einzelne Phasen aufgliedern, die eine erfolgreiche Kundenkommunikation sichtbar machen sollen. Auch wenn sich in dieser Situation für gewöhnlich zwei einander unbekannte Menschen gegenüberstehen, gibt es hier bereits eine klare Rollenverteilung: „In der Rollensituation von Beraterin und Kundin liegt die Verantwortung für die Gesprächsführung bei der Beraterin.“³ Es handelt sich um ein Gespräch auf Augenhöhe, jedoch übernimmt der Bibliotheksmitarbeiter die Leitung und Moderation.

Phase 1: Kontakt aufnehmen – zu Anfang kann mit der einfachen Geste der Begrüßung Präsenz gezeigt und dem Gegenüber das Gefühl vermittelt werden, dass es in der Bibliothek willkommen ist.

Phase 2: Ausgangsfrage wird gestellt – das Gegenüber schildert sein Anliegen. In dieser Gesprächsphase ist es besonders wichtig, aufmerksam zuzuhören und durch offene Fragen den gemeinsamen Gesprächsgegenstand zu ermitteln.

Phase 3: Nachfragen – hier wird die Anfrage konkretisiert, die Themen eingegrenzt und es kann bereits eine Medienauswahl getroffen werden.

Phase 4: Absichern – in einer kurzen und bündigen Zusammenfassung der Anfrage kann seitens des Bibliothekars abgeklärt werden, ob die Kommunikation gelungen ist und sich der Gesprächspartner verstanden fühlt.

Phase 5: Lösungen entwickeln – in dieser Phase liegt es am Bibliothekar, seine Erfahrung und seine Kompetenz unter Beweis zu stellen. Er vermittelt seine Vorschläge und Informationen zur Umsetzung der Anfrage.

² Vgl. Brockerhoff, Kommunikation, S. 24-29

³ Ebd., S. 21

Phase 6: Vereinbarung treffen – der Kunde kann nun entscheiden, ob das Angebot seiner Nachfrage entsprochen hat oder ob es noch weiteren Bedarf nach Auskunft und gegebenenfalls Weitervermittlung gibt.

Phase 7: Verabschieden – der letzte Eindruck ist so wichtig wie der Erste. Nach einem geglückten Gespräch weiß der Leser, wohin er sich auch mit seinem nächsten Anliegen wenden kann.

(Non)-verbale Kommunikation

Ein entscheidender Faktor des erfolgreichen Auskunftsgesprächs ist die Sprache selbst. Was wir sagen und wie wir etwas sagen, steuert den Verlauf der Unterhaltung und entscheidet darüber, ob sie gelingt oder eben nicht: „Während des Kundengesprächs müssen Verkaufsmitarbeiter Sympathie erzeugen, Vertrauen erwecken, überzeugen und bei Entscheidungen helfen können.“⁴ Aufgrund dieser Fülle an Erwartungen und Aufgaben an den Gesprächsführenden gibt es eine Reihe von verbalen und non-verbalen Elementen, die es zu beachten gibt und die positive Signale an das Gegenüber aussenden.

Die Sprache: *auf aktive Sprache achten, offene und geschlossene Fragen gezielt einsetzen, positiv formulieren, bei Unklarheiten nachfragen und das Gehörte paraphrasieren, Sprachniveau anpassen und auf Fachjargon verzichten*⁵

Die Stimme: *laut (genug) und deutlich sprechen, entspannte Stimmlage einnehmen, einen freundlichen Tonfall und die richtige Modulation wählen*⁶

Die Körpersprache: *Augenkontakt halten, auf die Mimik achten und dabei durch positive Gesten wie Kopfnicken und Lächeln Interesse und Vertrauen signalisieren, eine offene Haltung als Zeichen für Bereitschaft, ruhige Bewegungen*⁷

⁴ Andrea Srama; Kurt Morawa: Grundwissen Beratung und Verkauf. Kundengespräch/Verkaufsförderung/Rechtsgrundlagen. Hrsg. in Zusammenabr. mit dem FORUM Berufsbildung. Berlin: Cornelsen Verlag 2008, S. 53

⁵ Vgl. „Was für ein Service!“ Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Hrsg. v. Tom Becker unter Mitarb. v. Carmen Barz. Wiesbaden: Dinges & Frick 2007. (= B.I.T.online – Innovativ. 13), S.74-76

⁶ Vgl. Brockerhoff, Kommunikation, S. 22

⁷ Srama; Morawa, Grundwissen, S. 54

Der Kunde ist Gast

Jörg Winter, Unternehmensberater und Trainer für die Buchbranche, räumt in seinem Fachbuch über die Beziehung zwischen Käufer und Buchhändler mit der veralteten Haltung ‚Der Kunde ist König‘ auf und hat im Zuge dessen ein Konzept für moderne Kundekommunikation und Kundenbindung entwickelt. In *Der Kunde ist Gast. Engagiertes Verkaufen im kundenorientierten Buchhandel* geht es Winter um das „Motiv der gelebten Gastfreundschaft“⁸ und um ein respektvolles Verhältnis auf Augenhöhe im Verkaufsgespräch. Neben einem einladenden Ambiente, einer ansprechenden Warenpräsentation und qualitativem Service ist vor allem die richtige Kommunikation mit dem Kunden entscheidend. Besonders die persönlichen Empfehlungen des Buchhändlers verleihen „der Buchhandlung das eigene Gesicht“⁹.

In seinem Buch hat Winter zahlreiche Leitsätze für den Buchhandel formuliert, die sich auch sehr gut für das bibliothekarische Beratungsgespräch adaptieren lassen:

- **„Lassen Sie sich in Ihrer Gastgeber-Rolle von einer unaufdringlichen Aufmerksamkeit leiten“**

Das bedeutet: Wenn ein Leser die Räumlichkeiten betritt, sollte man ihn in Ruhe in der Bibliothek ankommen lassen und ihn nicht sofort mit Fragen und Auskünften überfallen. Dennoch aufmerksam und präsent sein, dann ergibt sich das Gespräch ganz natürlich und für beide Seiten zwanglos.

- **„Ermitteln Sie so schnell wie möglich die Kaufmotive Ihrer Kunden“**

Unsere Leser betreten die Bibliothek zwar nicht mit einem Kaufmotiv, jedoch durchaus mit einer bestimmten Intention. Sucht die Person nach einem bestimmten Buch? Betritt sie zum ersten Mal die Bibliothek und

⁸Jörg Winter: *Der Kunde ist Gast. Engagiertes Verkaufen im kundenorientierten Buchhandel*. 2. überarb. und erw. Aufl. Frankfurt a. M.: Bra-mann 2016. (= Edition Buchhandel. 10.), S. 7

⁹Ebda, S. 15

möchte sich in Ruhe umsehen? Oder möchte sie die Bibliothek als sogenannten ‚Dritten Ort‘ nutzen und einfach in Ruhe Kaffeetrinken, Zeitunglesen und die Zeit bis zum nächsten Termin totschiagen? Was der Besucher von meiner Bibliothek erwartet, ist sehr individuell, kann jedoch durch sorgsames Beobachten und gezieltes Fragen leicht ermittelt werden.

- **„Geben Sie dem Kunden so schnell wie möglich ein Buch in die Hand“**

Wenn der Besucher um eine Medienempfehlung bittet, sollte das Beratungsgespräch am besten direkt ins Regal verlegt werden! So lernen die Leser die Räumlichkeiten und die für sie interessanten Abteilungen kennen und durch die direkte Reaktion des Lesers auf die vorgeschlagenen Bücher oder anderen Medien lässt sich gut ermitteln, in welche Richtung das Beratungsgespräch gehen soll und ob die Auswahl Anklang findet oder nicht.

- **„Inspirieren Sie Ihre Kunden. Denken Sie für sie mit. Geben Sie Zusatzinformationen.“**

Wenn man mit Leidenschaft und Engagement über Bücher spricht, kann man Leser vielleicht auch von Büchern begeistern, die Sie von alleine nicht ausgewählt hätten. Bei bestimmten Themen kann beispielsweise auch auf andere Mediengruppen wie Sachbücher, Zeitschriften, Literatur-CDs oder DVDs verwiesen werden.

- **„Der letzte Eindruck prägt“**

Wenn die Bibliothek als Institution auf die Bedürfnisse eines Besuchers einfühlsam und im richtigen Maße eingegangen ist, verlässt er die Bibliothek mit einem guten Gefühl und die Chancen stehen gut, dass wir die Person bald wieder bei uns begrüßen dürfen.

Wie eigne ich mir Wissen über Bücher in meiner Bibliothek an?

Lesen ist ein wunderbares Hobby - doch privates Lesen und berufliches Lesen sind nicht die gleichen Dinge. Denn spätestens mit dem Einstieg in den Bibliothekarsberuf muss man feststellen, dass es leider um ein Vielfaches mehr Bücher gibt als Lebens- und Lesezeit. Besonders im Verlauf der ersten, noch etwas unsicheren Beratungsgespräche wird schnell klar, dass der geistige Fundus an Lieblingsbüchern, über den man aus dem Stehgreif sprechen kann, in dieser Situation nicht ausreicht, um vor allen Lesern und ihren Wünschen in der Bibliothek zu bestehen.

Daher ist es hilfreich, sich nicht nur während der Anfangszeit intensiv mit dem Bestand und mit der Unmenge an neuen Medien auseinanderzusetzen, sondern sich auch allgemein Strategien zurechtzulegen, um bei den Neuerscheinungen informiert zu bleiben und immer ein paar besondere Büchertipps griffbereit zu haben.

Die ersten Schritte:

Willkommen in der Bibliothek! Mit dem Einstieg in den Beruf muss man sich erst einmal in alle Aufgabenbereiche einarbeiten – vom neuen Bibliotheksprogramm, über die Systematik mit teils fantasievollen Buchstaben- und Zahlenkombinationen bis hin zu den zahlreichen Backoffice-Aufgaben. Dabei sollte aber auch das Kennenlernen der Medien nicht zu kurz kommen. Am besten kann man sich mit dem Bibliotheksbestand vertraut machen, indem man die einzelnen Abteilungen systematisch unter die Lupe nimmt:

- Wie sind die Mediengruppen in der Bibliothek verteilt?
- Welche Abteilungen sind größer? Sind diese vor Ort vielleicht wichtiger? Welche sind kleiner?
- Wo befinden sich neue Medien? Gibt es Büchertische oder Interessenskreise?
- Gibt es thematische Schwerpunkte, über die ich besonders Bescheid wissen sollte?
- Welche Autoren kenne ich bereits?

- Welche Genres und Abteilungen sind für meinen eigenen Leseschmack interessant? Wo finde ich meine Lieblingsautoren?

Einführung durch Kollegen:

Eine Bibliothekseinführung ist nicht nur bei neuen Nutzern beliebt, auch Bibliothekarsneulinge sollten die Chance ergreifen, sich von den Kollegen in die Abteilungen einführen zu lassen. Denn niemand kennt die Medien vor Ort besser als sie. Auf diese Weise kann man nicht nur den Bestand kennenlernen, sondern erfährt mit etwas Glück allerlei nützliche Zusatzinformationen, wie beispielsweise der Bestand mit der Bevölkerungsstruktur rund um die Bibliothek zusammenhängt, aber auch Hinweise zu den Lesegewohnheiten der Stammleser, den beliebtesten Autoren der Filiale, den Ladhütern, den persönlichen Highlights, Lesevorlieben usw. Auf diese Weise merkt man schnell, welchen Experten man bei einer speziellen Nutzeranfrage oder bei einem komplizierteren Leserwunsch zu Rate ziehen kann.

Berufsbedingtes „Schmökern“:

Hurra, neue Medien! Es ist immer spannend, sich als Erster mit den Neuzugängen auseinander zu setzen, die gerade in der Bibliothek eingetroffen sind. Daher nehmen wir diese nach dem Erschließen und Katalogisieren gerne noch einmal selbst in die Hand, bevor sie endgültig im Regal landen. Wenn es die Zeit erlaubt, lassen sich aber auch bei einem Streifzug durch verschiedenen Abteilungen immer wieder neue Schätze entdecken. So könnte man regelmäßig einzelne Titel, die beim Vorbeigehen ins Auge fallen, bis hin zu einem ganzen Regalbrett voller Bücher herausfischen und sich genauer mit ihnen auseinandersetzen, ohne sie direkt mit nach Hause nehmen zu müssen. Folgende Punkte und Fragen könnte man sich bei dieser literarischen ‚Erkundungstour‘ durch den Kopf gehen lassen:

1. **Das Cover** – Das Cover ist das Erste, dass man selbst wahrnimmt – und auch dem Leser geht es gleich: Was ist der erste Eindruck von diesem Buch? Kann man vom Cover bereits auf den Inhalt schließen? Ist die Aufmachung modern oder eher veraltet? (Merke: Niemals

den Einfluss eines guten oder schlechten Covers auf die Literatúrauswahl unterschätzen!)

2. **Der Titel, der Autor und die Signatur** - Haben ich vom Titel bereits in den Medien oder im privaten Umfeld etwas gehört? Ist der Autor bekannt oder ein Newcomer? (Vielleicht ein kurzer Blick auf die Biografie des Autors: Wo kommt er her? Hat er schon viel publiziert? Hat er bereits Preise gewonnen? usw.) Welchem Genre gehört das Buch an? Handelt es sich um eine Reihe? Fallen mir spontan Leser ein, die sich für das Buch interessieren könnten?
3. **Der Klappentext** - Worum geht es im Buch? Wo und wann spielt die Handlung? Wird ein spannendes oder aktuelles Thema aufgegriffen? Wer ist der Protagonist? Finde ich die Geschichte bereits ansprechend?
4. **Die Rezensionen** – Gibt es auf verschiedenen Plattformen Leserstimmen und Rezensionen zum Buch? Wie viele Menschen haben es bereits kommentiert? Wie ist es bewertet, wie wird es von anderen beschrieben und wie kommt es an? (Hier bietet es sich an, ansprechende Elemente aus den Beschreibungen von Rezensenten wie beispielsweise ‚historisch gut recherchiert‘, ‚genialer Plot Twist‘, ‚besonders blutig‘ oder ‚abgründig komisch‘ für das Beratungsgespräch im Hinterkopf zu behalten)
5. **Die erste Seite** – Kann ich beim Anlesen der ersten Seite einen spezifischen Schreibstil erkennen? Gibt es Besonderheiten im Druck (z.B. Großdruck) oder in der Form (z.B. Briefroman)?

Wenn das ausgewählte Medium nach dieser ausführlichen Betrachtung das Prädikat ‚Empfehlenswert‘ verdient, könnte man sich überlegen, ob man das Buch eventuell ausstellt oder in der Bibliothek besonders präsentiert, um es für die nächsten Kundenberatungen griffbereit zu haben. Oder vielleicht waren diese Impulse bereits so vielversprechend, dass das Buch auch am eigenen Bibliothekskonto landet.

Der Bibliothekswissenschaftler Konrad Umlauf hat zur Bewertung von Literatur praktische Kriterien erarbeitet: Anhand der folgenden Katego-

rien kann eine Art Steckbrief für einen Roman erstellt werden und das Werk anhand objektiver Gesichtspunkte analysiert werden. Diese anschauliche Darstellung erleichtert es, Bücher für sich selbst zu kategorisieren und sie innerhalb des Bestandes einzuordnen. Auch für die Auswahl und den gezielten Ankauf von Medien für die Bibliothek sind diese Kategorien sehr hilfreich.¹⁰

- Erstausgabe, Neuauflage, Übersetzung

Ist es die Erstauflage eines neuen Werks oder die Neuauflage eines älteren, vielleicht bekannten Werks, ggf. in einer neuen Übersetzung? Wenn es kein neues Werk ist: Warum wurde es neu aufgelegt?

- Handlung

Wann und wo spielt die Handlung? Werden Ort und Zeit gehaltvoll dargestellt oder sind sie austauschbare Kulisse?

- Hauptfiguren

Wer sind die Hauptfiguren? Worum geht es der Hauptfigur? Beispielsweise um Liebe, Lebensglück, Abenteuer, Herausfinden der Wahrheit, Selbsterkundung...

- Stoff

Woraus besteht der erzählte Stoff hauptsächlich? Etwa: Reiseerlebnisse; die Entwicklung der Hauptfigur; Schilderungen persönlicher Erfolge oder Niederlagen; Landschafts-, Gesellschaftsbeschreibungen usw.

- Handlung – Aufbau

Wird die Handlung chronologisch erzählt? Wie verhalten sich erzählte Handlung und Aufbau des Buches zueinander?

- Sprache und Stil

Wie ist die Sprache des Buches: alltäglich? grob? eine hohe Stilebene? bildungssprachlich? innovativ?

- Ähnlichkeiten mit anderen Werken

Welchen belletristischen Werken, die ich kenne, ähnelt dieses Buch in Genre, Sujet und Atmosphäre, Stil und Sprache?

- Zielgruppe

¹⁰ Vgl. Umlauf, Konrad; Pohl, Sigrid: Der Sortimentsbuchhandel. Stuttgart: Hauswedell 2018, S. 197-198

Welchen meiner Kundinnen und Kunden, die ich aus der Beratung kenne, kann ich dieses Buch empfehlen? Wofür würden sich meine Kunden in diesem Buch am meisten interessieren? Warum sollten sie dieses Buch lesen?

Fragen über Fragen..., die sich jedoch lohnen, um am Ende sagen zu können: ‚Ich habe genau das Richtige für Sie!‘

Wie man über Bücher spricht, die man nicht gelesen hat

Dieses paradoxe Gedankenspiel, das gleichzeitig der Titel eines Essays des französischen Literaturprofessors Pierre Bayard ist, beschreibt den bibliothekarischen Alltag durchaus treffend. Denn mit dieser Situation – also mit dem vermeintlich schamlosen Kommentieren und Weiterempfehlen von Büchern, von denen wir oft nicht mal den Klappentext überflogen haben - sind wir in unserem Beruf immer wieder konfrontiert. Mit den Worten ‚Was sagen Sie zu diesem Buch?‘ ein völlig unbekanntes Buch unter die Nase gehalten zu bekommen, kann uns leicht in eine unangenehme Situation bringen. Genau hierfür hat Pierre Bayard einige geniale Ratschläge parat, die nicht nur für seinen Universitätsalltag, sondern auch für die Bibliothek Gold wert sind.

„Ein stillschweigendes Postulat unserer Kultur besagt, dass man ein Buch gelesen haben muss, um etwas darüber auszusagen. Nun ist es meiner Erfahrung nach absolut möglich, ein spannendes Gespräch über ein ungelesenes Buch zu führen, auch und vielleicht erst recht mit jemanden, der es ebenfalls nicht gelesen hat.“¹¹

Ein Universitätsprofessor für Literatur hat nicht alle Bücher dieser Welt gelesen – das klingt irgendwie absurd. Viele Jahre hätte sich das wohl auch keiner seiner Zunft so öffentlich eingestehen wollen. Doch Bayard hat in seinem Buch ans Licht gebracht, was realistisch gesehen allen klar sein dürfte. Trotz größter Bemühungen, sich einen guten Überblick sowohl über die wichtigsten kanonisierten Bücher der Weltliteratur als auch über die aktuellsten Publikationen der bekannten Verlage zu erar-

¹¹ Bayard, Pierre: Wie man über Bücher spricht, die man nicht gelesen hat. Aus dem Franz. v. Lis Künzli. München: Antje Kunstmann 2007, S. 11

beiten, so werden dem deutschen Buchmarkt täglich rund 200 neue Bücher hinzugefügt.¹² Aus diesem Grund teilt Pierre Bayard mit uns seine „fundierten Erfahrungen als Nichtleser“¹³ - hier für alle zusammengefasst, die das Buch nicht lesen wollen:

Pierre Bayard relativiert in seinem Essay die Angst vor dem Sprechen über Bücher. Die Grenzen zwischen einem gelesenen und einem nicht-gelesenen Buch sind für ihn fluid und auch der Kenntnisstand über eine Lektüre kann unabhängig davon stark variieren. Dennoch definiert Bayard für sich vier Kategorien, die die Arten des Nicht-Lesens näher beschreiben.

- Bücher, die man nicht kennt

„Denn wie sollte man angesichts der unermesslichen Zahl von veröffentlichten Büchern nicht zum Schluss kommen, dass jedes Leseunterfangen, selbst wenn es auf ein ganzes Leben verteilt wird, vergebliche Liebensmüh ist im Hinblick auf all die Bücher, die für immer unbeachtet bleiben müssen?“¹⁴

Was Bayard auf die Gesamtheit aller je publizierten Werke bezieht, lässt sich auch gut auf die Medien der eigenen Bibliothek ummünzen: Denn diese Kategorie umfasst den überwiegenden Teil aller existierenden Bücher. Mit einem weltliterarischen Beispiel und mathematischer Präzision wird hier die Unmöglichkeit und gleichzeitig auch die Sinnlosigkeit hinter dem Versuch untermauert, in einem Menschenleben alle Bücher zu lesen.

Es geht nicht um quantitativen Bücherkonsum, sondern um die Fähigkeit, sich in der Gesamtheit der Literatur zurechtzufinden und zu wissen, wie man einzelne Werke in die „kollektive Bibliothek“¹⁵ einordnet. Für Bayard entspringt das Nichtlesen keinesfalls einem Mangel an Interesse an der Literatur, vielmehr zählt für ihn die Kunst, im unendlichen Meer an Publikationen den Überblick zu bewahren.

¹² Gmünder, Stefan: 200 neue Bücher pro Tag: Wer soll das alles lesen? <URL: <https://www.derstandard.at/story/2000085700822/200-buecher-pro-tag-wer-soll-das-alles-lesen> > (02.07.2020)

¹³ Bayard, Bücher, S. 10

¹⁴ Ebda, S. 24

¹⁵ Ebda, S. 31

Interessant ist dieser Gedanke auch für den Bereich der Klassiker in der Bibliothek: „[Es ist] für einen gebildeten Menschen unwichtig, ob er ein bestimmtes Buch gelesen hat oder nicht, da er, auch ohne über seinen Inhalt genau unterrichtet zu sein, oft fähig ist, seine Stellung zu erfassen.“¹⁶ Bayard spricht uns - als geübte Leser - die Fähigkeit zu, auch ohne Lektüre das Verhältnis von Büchern zueinander richtig einordnen zu können.

- Bücher, die man quergelesen hat

„Gebildet sein heißt die Fähigkeit, sich rasch in einem Buch zurechtzufinden, und das bedeutet nicht, dass man das ganze Buch lesen muss [...]“¹⁷

In dieser Kategorie geht Bayard mit seiner Idee von Orientierung und Überblick vom philosophischen Makrokosmos ‚Literatur‘ in die greifbare Kategorie ‚Buch‘. Er vertritt die Meinung, dass die Kulturtechnik des Querlesens in vielen Fällen ausreicht, um die wichtigsten Aspekte eines Buches greifbar zu machen. Auch im Bibliotheksalltag kann man auf diese Weise von der eigenen Leseerfahrung profitieren. Durch das Anlesen oder das Querlesen von Büchern ist es bereits möglich, sie zu kategorisieren und im Geiste dem einen oder anderen Leser zuzuordnen.

- Bücher, die man vom Hörensagen kennt

„[Es gibt] noch eine weitere Möglichkeit, sich ein ziemlich genaues Bild zu machen, was in einem Buch steht, ohne es zu lesen. Dazu reicht es, zu lesen oder zu hören, was andere darüber schreiben oder sagen.“¹⁸

Auch diese Kategorie spiegelt eine für uns gewohnte Praxis im Umgang mit Literatur wider und beschreibt, warum man ein Buch nicht in der Hand gehabt haben muss, um darüber sprechen zu können. In Rezensionen, Literatursendungen, Fortbildungen und Gesprächen teilen Menschen ihre Leseerfahrung und ihre Meinung über Bücher mit uns und wir nehmen diese dankend an. Tipps von anderen helfen uns, unsere eigene ‚innere Bibliothek‘ zu erweitern und mit Eindrücken zu ergänzen.

¹⁶ Bayard, Bücher, S. 29

¹⁷ Ebda, S. 33

¹⁸ Ebda, S. 52

Bayard geht mit dieser Annahme sogar noch weiter, wenn er schreibt: „Es ist [...] manchmal sogar wünschenswert, dass man ein Buch, über das man sich zutreffend äußern möchte, nicht vollständig gelesen, ja, es gar nicht erst aufgeschlagen hat.“¹⁹ Der eigene Geschmack kann einen objektiven Blick auf ein Buch nach der Lektüre erschweren. Im Beratungsgespräch ist es daher oftmals leichter und vielleicht auch zielführender, die authentischen Aussagen über einen Text von einem Fan des Genres zu übernehmen und an einen anderen Fan weiterzugeben, als selbst positive Worte darüber finden zu müssen, die vielleicht nicht ganz ehrlich gemeint sind.

- Bücher, die man vergessen hat

„Lesen ist nicht nur Kenntnisnahme eines Textes oder Erwerb von Wissen. Es ist immer auch, und zwar sobald es einsetzt, einem unabwendbaren Vorgang des Vergessens unterworfen.“²⁰

Man steht im Regal, möchte einem Leser ein Buch empfehlen, das man selbst im letzten Sommer mit Leidenschaft verschlungen hat, scheitert jedoch bereits bei der Inhaltsangabe. Daher steht die berechtigte Frage im Raum: Was bleibt von einem Buch, das vor einiger Zeit gelesen wurde und dem bereits viele weitere nachgefolgt sind? Auch wenn die Merkfähigkeit des Gedächtnisses von Mensch zu Mensch unterschiedlich ist, so sind doch viele interessante Aspekte eines gelesenen Buches im Laufe der Zeit dazu verurteilt, vergessen zu werden. Auch das kann zu unsicheren Situationen vor dem Bücherregal führen, sollte es aber nicht. Und wenn lediglich die positive ästhetische Erfahrung des Lesens in Erinnerung bleibt - auch über diese lässt es sich vorzüglich sprechen.

Zwischen Bayards literaturwissenschaftlichen Ausführungen über das (Nicht-)Lesen und dem Arbeitsalltag in der Bibliothek können – wie man sieht – viele Parallelen gezogen werden. Denn hier wurde keineswegs ein Plädoyer für das Nicht-Lesen verfasst, sondern die Bedeutung von Büchern für unsere Gesellschaft hochgehalten. Es gibt viele Möglichkeiten, wie man sich an die Literatur annähern kann und Bayard zeigt vor, wie man sich von der unnötigen Angst vor dem Gespräch über – bekannte oder unbekannte – Literatur befreit.

¹⁹ Bayard, Bücher, S. 11

²⁰ Ebda, S. 69

Von Experten lernen

– aus der Theorie in die Praxis

Alle Theorie in Ehren, so merken wir doch immer wieder, dass die Praxis und der Arbeitsalltag die besten Lehrer sind. Denn jeder von uns stand einmal am Anfang seines Berufes, wurde dabei sprichwörtlich ins kalte Wasser geworfen und musste erstmal sehen, wie er mit dieser neuen Situation zurechtkommt. Es sind die kleinen Misserfolge und die umso größeren Erfolge, die unsere Erfahrungen prägen und uns mit der Zeit zu Experten in unserem Bereich machen. Daher sollen in diesem Handbuch vor allem auch Menschen zu Wort kommen, die selbst in Bibliotheken und Buchhandlungen arbeiten und für die Beratungsgespräche und Literaturempfehlungen ihr täglich Brot sind.

Im Rahmen meiner Interviews zu diesem Thema durfte ich viele spannende und motivierte Menschen kennenlernen, die mir offen aus ihrem Arbeitsalltag erzählten. Mit einem Augenzwinkern wussten meine Gesprächspartner von den positiven und negativen Aspekten im Zusammenhang mit Kundenberatungen und Literaturempfehlungen zu berichten und egal, ob mit viel Erfahrung in der Buchbranche oder noch Newcomer, egal ob mit Vorbildung oder Quereinsteiger – alle hatte großartige Tipps und Tricks aus ihrem Arbeitsalltag für mich parat.

Warum gerade dieser Beruf?

„Es entspricht meiner Neugier und meiner Lust am Wissen.“ – Michaela

Bei der Auswertung dieser Interviews bin ich auf ein interessantes Phänomen gestoßen, das in dieser Form sicher nicht in jeder Berufssparte zu finden sein wird: Alle Befragten sind mit ihrer Berufswahl im Allgemeinen sehr zufrieden. Grund dafür sind vor allem die Liebe zu den Büchern, die Lust am Lesen und insbesondere das Interesse an der Arbeit mit Menschen, egal ob jung oder alt.

Der Traumberuf ‚Bibliothekar‘ oder ‚Buchhändler‘ stand für manche bereits seit frühen Kindertagen fest. Warum es schließlich genau dieser

Beruf geworden ist, hatte aber oftmals mit einem glücklichen Zufall zu tun.

„Davor war ich immer schon ein begeisterter Nutzer und Leser, solange ich denken kann.“ – Hannes

Insgesamt sind viele Aspekte des beruflichen Alltages sehr positiv besetzt, so beispielsweise die soziale Komponente, der Beitrag an der Vermittlung von Literatur sowie Ordnung, Struktur und die schöne Atmosphäre am Arbeitsplatz umgeben von vollen Bücherregalen.

Die Lesegewohnheiten der Experten

In Bezug auf ihre Lesegewohnheiten waren die Antworten so divers wie die Befragten selbst. Jeder hat seine individuellen Spezialinteressen, Lieblingsautoren, Genrevorlieben und dabei sein eigenes Lesetempo.

„Bei gewissen Sparten wie bei Sachbüchern braucht man natürlich länger, da man sich mit dem Inhalt näher auseinandersetzt, aber bei Kinder- und Bilderbüchern kann man auch drei an einem Tag lesen.“ – Michaela

Aber natürlich deckt sich der eigene Literaturgeschmack nicht immer mit all den Büchern, mit denen man sich berufsbedingt auseinandersetzt. Viele der Befragten versuchen, Querbeet durch die Literaturlandschaft zu lesen, um sich so einen guten Überblick zu verschaffen. In der Bibliothek oder der Buchhandlung ist das vermehrt Literatur aus dem jeweiligen spezifischen Einsatzbereich wie beispielsweise die Kinderbuchabteilung oder spezielle Genres in der Belletristik oder im Sachbuchbereich. Dabei wird auch oftmals quergelesen.

Auch der Faktor Zeit spielt hier eine große Rolle. Denn bei aller Bücherliebe geht es den Experten beim Bücherkonsum jedoch nicht viel anders als ihren Lesern:

„Es gibt Phasen, da liest man richtig viel und dann wieder andere, da mag man einfach nicht.“ – Ina

Stichwort ‚Kundenberatung und Literaturempfehlung‘

„Zu uns kommen ja viele Leute, die Bücher brauchen wie ihr täglich Brot (...)“ – Christian

Fast alle Befragten empfinden das Beratungsgespräch neben den anderen täglichen Aufgaben als einen sehr wichtigen Teil ihres Berufes. Der direkte Kontakt mit den Lesern, sie vor Ort willkommen zu heißen, ihnen zu helfen, sich in der Bibliothek zurecht zu finden und das gemeinsame Gespräch über Medien – all das ist essentieller Bestandteil für die ‚Beziehungsarbeit‘ mit der Leserschaft in der Bücherei. Dies gilt prinzipiell für alle bibliothekarischen Zielgruppen. Dennoch verändert sich die eigene Rolle im Beratungsgespräch je nach Gesprächspartner. Bei Kindern steht vor allem der pädagogische Auftrag und die Rolle des Literaturvermittlers im Vordergrund.

Wichtig bei der ersten Kontaktaufnahme mit einem Leser ist das richtige Fingerspitzengefühl: Benötigt die Person meine Hilfe oder möchte sie fürs Erste lieber in Ruhe gelassen werden, selber schmökern und die Bibliothek und ihre Medien im Alleingang erkunden. Manche Bibliotheksbesucher suchen aktiv das Gespräch. Andere freuen sich darüber, angesprochen zu werden und in ihrer Suche unterstützt zu werden. Und für manche genügt es zu wissen, dass jederzeit jemand in der Nähe ist, falls doch einmal Fragen auftauchen sollten.

Bei einem Kundengespräch in der Bibliothek geht es nicht nur rein um eine sachliche Beratung zwischen Leser und Bibliothekar, sondern oftmals auch um Austausch und Gespräch. Im Idealfall wird eine zwischenmenschliche Vertrauensbasis geschaffen und wenn dies gelingt, ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass man die Person immer wieder in der Bibliothek begrüßen darf - Stichwort: Stammleser.

„Die meisten kommen schon mit bestimmten Vorstellungen in die Bibliothek. Wenn man das dann nicht hat, muss man eben flexibel sein und etwas anders anbieten können.“ – Constanze

Neben dem klassischen Auskunftsgespräch über sachliche Informationen rund um die Bibliothek ist vor allem auch das Gespräch über Medien und Literatur eine zentrale Komponente in der Arbeit mit Kunden.

„Können Sie mir ein gutes Buch empfehlen?“ – diese Frage steht stellvertretend für all die Anfragen und Anliegen, mit denen Literatursuchende regelmäßig zu uns in die Bibliothek kommen. Und die Lesertypen sind facettenreich wie die Literatur selbst. Auch ist es nicht immer einfach, das Gesuchte und Gemeinte in Worte zu fassen. Daher gilt es zunächst im Beratungsgespräch herauszufinden, was das kleine Wörtchen ‚gut‘ für unser Gegenüber genau bedeutet und den Geschmack und die Interessen desjenigen auszuloten.

„Die meisten Leserinnen und Leser sind wahnsinnig dankbar für Anregungen, vielleicht literarisch auch einmal etwas Anderes auszuprobieren oder wenn man auf Neuerscheinungen hinweist, die man vielleicht nicht auf den Bestsellerlisten findet.“ – Peter

Es ist ein bestärkendes Gefühl, von den Lesern positives Feedback zu den zuletzt empfohlenen Medien zu bekommen und das Gegenüber von den eigenen Lieblingsbüchern überzeugen zu können. Schwieriger wird das Beratungsgespräch jedoch dann, wenn es um Literaturbereiche geht, die nicht im eigenen Interessensgebiet liegen und wenn man einen Leser vor sich hat, mit dem man nicht die gleichen Buchvorlieben teilt. In diesem Fall nutzen viele Bibliothekare die Möglichkeit, sich mit den Besuchern aktiv auszutauschen und sie über die gerade retournierten Bücher auszufragen.

„Deswegen frage ich diese Leser auch, wie ihnen die einzelnen Bücher gefallen haben und ob sie diese weiterempfehlen würden. Ich vertraue auf ihre Meinungen und bin davon überzeugt, dass auch sie mir gute Bücher, die mir persönlich nicht gefallen würden, weiterempfehlen können.“ – Anna

Wenn alle Stricke reißen – auf das Team ist immer Verlass. Das Schöne an der Arbeit in einer Bibliothek ist für viele, dass nicht alle Aufgaben alleine bewältigt werden müssen, sondern dass man Kollegen hinter sich weiß, die man immer um Hilfe bitten kann. Dabei ist es egal, ob das Team aus nur zwei Menschen oder sehr vielen besteht. Auch bei der Kundenberatung wird daraufgesetzt, sich die Bereiche im Team aufzuteilen und sich gegenseitig zu unterstützen.

„Wir haben im Team da auch eine konkrete Einteilung, wen man in welchem Genre fragen kann.“ – Marlene

Im Buchhandel ist vor allem auch das Internet ein spürbar starker Konkurrent, wenn es um Literaturempfehlung und –bewertung geht. Rezensionen auf Amazon und ähnlichen Plattformen werden von jungen Menschen eher konsultiert, als dass sie in der Buchhandlung direkt jemanden ansprechen würden.

„Ich habe das Gefühl, wir sind nicht mehr die Autorität, die wir früher einmal waren.“ – Cornelia

Diese positiven oder kritischen Käufer-Rezensionen und die Sternebewertungen liefern oft die Gründe zur Kaufentscheidung, was eine große Veränderung zur früheren Arbeitsweise darstellt. Hier lässt sich gut der sogenannte ‚generation gap‘ erkennen, da jüngere Kunden ein merklich anderes Verständnis vom Beruf des Buchhändlers zu haben scheinen als die ältere Kundschaft, die noch immer gerne vor Ort beraten wird.

Das Sprechen über Bücher

„Manchen Kunden reicht eine kurze Empfehlung nicht, die brauchen schon fast ein Referat über das Buch.“ – Marlene

Nicht mit jedem Menschen unterhält es sich bekanntermaßen gleich gut. Dennoch sorgen ein erfolgreiches Beratungsgespräch und eine geglückte Literaturempfehlung bei jedem Leser für ein gutes Gefühl und eine positive Stimmung. Zeit und Erfahrung sind neben allgemeinem Interesse an der Materie grundsätzlich wichtige Faktoren für das erfolgreiche Sprechen über Bücher. Dennoch gibt es daneben viele weitere Strategien, um diese Fähigkeit zu erlernen oder zu verbessern.

„Allgemein lese ich gerne Rezensionen, da bekommt man auch ein Gefühl dafür, was wesentlich ist oder was man jemandem zum Inhalt oder zum Stil sagen könnte.“ – Hannes

Besonders von den Profis kann man sich einiges anschauen. Daher sind Rezensionen, Tages- und Wochenzeitungen, Literaturzeitschriften, Verlagskataloge oder einschlägige Sendungen im Fernsehen wie das Literaturquartett für viele eine wichtige Quelle, um sich über neue Bücher zu informieren. Immer wieder entstehen neue Plattformen und Formate in Fernsehen, Radio und Internet, die sich mit den aktuellsten Romanen und den spannendsten Neuerscheinungen auseinandersetzen.

Die wichtigsten Punkte rund um Inhalt, Stil und Hintergrundinformationen sind hier bereits zusammengefasst und unterhaltsam aufbereitet.

„In Gesprächen mit Kolleginnen lernt man irrsinnig viel und wird auf Dinge aufmerksam gemacht, die einem selbst vielleicht nicht so aufgefallen sind.“ – Christian

Eine wichtige Stütze sind vor allem am Anfang – aber auch weit darüber hinaus – für die meisten die eigenen Kollegen am Arbeitsplatz. Sie können im Umgang mit Lesern viel Erfahrung vorweisen und haben bereits einen sehr fundierten Überblick über den eigenen Bestand. Wenn man genau beobachtet, andere Beratungsgespräche mitverfolgt, hilfreiche Grundbegriffe aufschnappt und übernimmt und bei schwierigen Gesprächen aktiv um Hilfe bittet, kann man sich so einiges abschauen. Sich gegenseitig von den zuletzt gelesenen Büchern zu berichten und sich auch einmal selbst an der einen oder anderen Rezensionen zu versuchen, hilft zusätzlich bei der Reflektion und Verbalisierung des Gelesenen.

„Direkt in der Bücherei sollte man seine Kolleginnen bei den Beratungsgesprächen beobachten und sich trauen, mit den Leserinnen zu sprechen. Dadurch erlernt man ein eigenes Vokabular und das Einschätzungsvermögen in Bezug auf die verschiedenen Menschentypen wird geschult. Es ist eine Mischung aus Learning by Doing und Beobachtung würde ich sagen.“ – Michaela

Der eigene Geschmack

Immer präsent, aber vielleicht nicht immer erwünscht... Der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in der Bibliothek schwingt immer mit, in diesem Punkt waren sich alle einig. Denn es ist nicht gerade einfach, gänzlich wertfreie und neutrale Aussagen über Bücher oder andere Medien zu treffen. Und Geschmäcker sind bekanntlich verschieden. Bei der Überlegung, wie sehr dieser Geschmack bei einem Beratungsgespräch mit einfließen soll und darf, gingen die Meinungen doch stärker auseinander. Dennoch stehen die verschiedenen Standpunkte nicht im Gegensatz zueinander, sondern lassen im Grunde eine gemeinsame Geisteshaltung und Philosophie zu diesem Thema erkennen.

„Ich empfehle Bücher, die mir selbst gefallen haben und umgekehrt werde ich keine Titel anpreisen, die meinen Geschmack nicht getroffen haben.“ – Peter

Besonders das Schlagwort ‚Ehrlichkeit‘ ist im Zusammenhang mit dieser Frage einige Male gefallen. Wichtig ist für viele, im Kundengespräch stets zu seiner eigenen Meinung zu stehen. Diese Offenheit wird von den Kunden meist positiv aufgenommen, auch wenn ehrlich eingeräumt wird, dass man ein bestimmtes Buch nicht gelesen hat oder es einem nicht gefallen hat oder man schlicht nicht den gleichen Geschmack teilt.

„Wenn mich jemand fragt, kann ich nur von meinem persönlichen Geschmack wirklich sinnvolle Auskunft geben.“ – Hannes

Man möchte ja vor allem Bücher weiterempfehlen, die man gut vertreten kann und die der eigenen Meinung nach das Prädikat ‚wertvoll‘ verdienen. In gewisser Weise stellt der Mitarbeiter einer Bibliothek hier auch eine Institution dar, dessen Meinung man einen gewissen Wert beimisst.

„Natürlich ist der Geschmack auch immer wieder gefragt, wenn Leser zu mir kommen und mich nach den Büchern fragen, die ich gelesen habe, da sie meine eigene Literatúrauswahl auch schätzen und mögen. Dann ist es auch legitim, solche Bücher zu empfehlen.“ – Michaela

Ein anderer Zugang zu diesem Thema sieht das Empfehlen von Literatur in der Bibliothek vor allem als Dienstleistung im Gegensatz zur – überspitzt ausgedrückt - Selbstverwirklichung des Bibliothekars als Literaturkritiker.

„Ich finde, es ist wichtig, dass man offen ist für die Anliegen der Menschen und dass man nicht immer versucht, den eigenen Geschmack durchzusetzen.“ – Christian

Es geht vor allem darum, sich durch gezieltes Fragen ein Bild zu machen und auf die Bedürfnisse der Menschen einzugehen: *Was möchte der Herr oder die Dame jetzt überhaupt lesen? Welches Genre? Welche Autoren werden bevorzugt?* Dabei sollte man sich selber zurücknehmen und die eigene Meinung hintanstellen. Im Gespräch kristallisiert sich meist schnell heraus, ob sich die literarischen Vorlieben überschneiden oder eben nicht.

„Der Leser soll nicht das Gefühl haben, dass er jetzt bewertet wird, weil er das eine oder andere Buch wählt.“ – Constanze

Hier spielt also wieder einmal eine gute Portion Menschenkenntnis und das nötige Einfühlungsvermögen eine wichtige Rolle und mit der Zeit lernt man, auf sein Gegenüber gut einzugehen.

Eine Frage der Aspekte

Von ‚Können Sie mir etwas Spannendes empfehlen?‘ bis hin zu ‚Bitte kein Ich-Erzähler, keinesfalls zwei Zeitstränge und eine Geschichte, in der ein bestimmter Künstler vorkommt!‘, die Anfragen in der Bibliothek decken auf einer Skala von eher vage bis hin zu ziemlich konkret alles ab. Doch wie beginnen, wenn man etwas über ein Buch erzählt, das man dem Leser ans Herz legen möchte? Eher Biografisches über den Verfasser oder direkt die Handlung umreißen oder ist das Setting des Romans doch wichtiger und aussagekräftiger. Die Frage, ob es hier bei der Leserschaft der verschiedenen Bibliotheken erkennbare Tendenzen gibt, ist daher durchaus spannend. Welche der vielen möglichen Aspekte, die man im Zusammenhang mit einem Buch beschreiben kann, stehen im Fokus: Ist es beispielsweise die Handlung, das Setting bzw. Ort und Zeit, der Autor, der Stil, ein spezielles Themengebiet, die Spannung, der Umfang, der Protagonist...?

Die meisten Antworten hatten den gleichen Tenor, und der war nicht gerade befriedigend:

„Für jeden dieser Aspekte gibt es DEN Kunden.“ – Cornelia

Ein Universalrezept für Beratungsgespräche zu finden ist in vielerlei Hinsicht nicht möglich, aber gewisse Analogien lassen sich bei den Anfragen und Wünschen der Leser doch immer wieder erkennen.

- Viele Leser in den Bibliotheken kann man als Genre-Leser bezeichnen. Sie konsumieren am liebsten ihre Krimis, ihre Gesellschaftsromane oder ihre Science-Fiction und wollen nur ungern aus ihrer Komfortzone herauslesen. Dabei geht es auch viel um die Erwartungshaltung: *„Es ist immer die Frage, was die Leser von einem Buch erwarten: Brauche ich einen Roman zur Ablenkung, der mich am Wochenende von meinen Sorgen wegholt oder einen*

Krimi, der mich in eine andere Welt entführt oder einen Bildungsroman.“ -
Brigitte

- Immer wieder spannend ist für viele das Setting, das heißt, an welchem Ort und in welche Zeit die Geschichte eingebettet ist. So erfreuen sich beispielsweise Regionalkrimis wie historische Wiener Kaffeehaus-Krimis, Gesellschaftsromane an der Küste oder Krimis, die in Skandinavien spielen, in einigen Bibliotheken besonderer Beliebtheit.
- Eine weitere wichtige Kategorie – und in der Recherche vermutlich auch die einfachste – ist der Autor selbst. Manche erfahren etwas über einen preisgekrönten oder spannenden neuen Schriftsteller aus der Zeitung, wieder andere wollen von ihrem Lieblingsautor möglichst alle Bände lesen, auch die vergriffenen. Bei Viellesern sind vor allem umfangreiche Reihen beliebt, die über eine längere Periode hinweg Lesestoff bieten. Und auch Autoren aus der eigenen Region werden gerne gelesen und unterstützt.
- Düster, romantisch, humorvoll - neben dem Inhalt ist vor allem auch die Stimmung, die Atmosphäre und der Stil für das perfekte Lesevergnügen für viele von Bedeutung, auch wenn das nicht immer so einfach zu beschreiben ist.
- Bei Kinderbüchern können verschiedene Aspekte eine Rolle spielen. Eltern suchen für ihre Kinder gerne Bücher von bekannten Autoren – auch aus ihrer eigenen Kindheit – aus. Aber auch Genre, Thema der Handlung und Illustrationen sind wichtige Kriterien.
- Leser, die auf Reise gehen, träumen sich gerne schon vorab mit ihrer Lektüre an den Urlaubsort und borgen sich daher am liebsten Bücher aus, die in dieser Region spielen. Auch hier ist die Recherche nicht immer einfach, aber das Internet bietet bereits zahlreiche Listen mit länderspezifischen Buchtiteln an.

- Auch Aspekte rund um die Aufmachung des Buches müssen in manchen Situationen berücksichtigt werden: So ist die grafische und typografische Gestaltung von Büchern wie Schriftgröße, Dicke und Schwere des Buches, ob Taschenbuch oder Hardcover etc. beispielsweise für ältere oder sehbehinderte Menschen von Bedeutung.

„Es gibt eigentlich keine Frage, die es nicht gibt. Und man kann das gar nicht alles abdecken, da muss man dann eben kreativ sein.“ - Hannes

Aller Anfang ist schwer: Probleme, Hindernisse, Ängste

Dadurch, dass ich keine Krimis lese, dachte ich mir am Anfang bei der Frage: „Können Sie mir einen Krimi empfehlen?“ – „Naja, eigentlich nicht“ – Lisa

Von gewissen ungeliebten Genres, über Leser, die einen am liebsten abprüfen wollen, bis hin zu der Kollegin mit der Brille, die irgendwie belesener wirkt als man selbst - jeder kann sich noch gut an seine ersten Stolpersteine auf dem Weg hinein in den Beruf erinnern. Gerade am Anfang kann man schnell an seine eigenen Grenzen stoßen und leider lassen sich dabei auch Konflikte nicht immer vermeiden.

Die ersten Schwierigkeiten des beruflichen Alltags liegen auf der Hand: Man kennt die meisten Bibliotheksmedien noch nicht, oft fehlt es noch an Selbstbewusstsein und Selbstverständnis für den Beruf und man fühlt sich wie ins kalte Wasser geworfen. Für viele war es zu Beginn harte Arbeit, bis sie sich einen guten Stock an Informationen aufgebaut hatten. Insbesondere bei den Themen und Genres, die sie privat nicht interessieren.

„Teilweise bin ich mir wie ein Betrüger vorgekommen, da ich sie nicht alle gelesen habe.“ – Ina

Es galt, sich mit der neuen Situation und den Leuten in der Bibliothek bekannt zu machen und in Gesprächen herauszufinden, wie man Personen und Büchergeschmäcker einzuschätzen lernt. Vor allem mit Humor konnte man sich über so manche Hürde gut herüberretten. Und auch gewisse Floskeln oder Gemeinplätze wie ‚Der Vorteil einer Büche-

rei ist ja auch, dass man die Bücher wieder zurückgeben kann⁶ waren schnell erlernt und wurden mit einem Augenzwinkern weitergegeben.

„Am Anfang bin ich sehr stark ausgefragt worden, ob ich mich wohl eh auskenne und ob ich schon viel gelesen habe. [...] Wenn man noch zu jung ist oder noch nicht lange genug dabei ist, komme gerne mal solche so genannten Prüfungsfragen – wie ich sie hasse.“ – Marlene

Leider ist man auch im Beruf des Bibliothekars nicht vor Klischees gefeit. Nicht nur die problematische Überzeugung, ‚dass man zu jung ist, um kompetent zu sein‘, kann einschüchternd wirken. Auch Geschlechterklischees und das Vorurteil ‚Brillenträger sind die schlauerer Bücherwürmer‘ halten sich teilweise hartnäckig.

„Man hat sich früher als junge Buchhändler fast nicht getraut, einen honorigen Professor zu fragen, wie man einen bestimmten Autor schreibt, wenn man es selbst nicht wusste.“ – Peter

Es ist das unangenehme Gefühl, dass die Leser mehr wissen könnten als man selbst. Und so zu tun als ob, kann oftmals nach hinten losgehen. Vieles wurde über die Jahre vereinfacht, die digitalen Recherchemöglichkeiten kompensieren so manchen vergessenen Autorennamen und Buchtitel. Dennoch sind die Überwindung und der Respekt vor unangenehmen Situationen und unbeantwortbaren Fragen besonders zu Beginn immer noch groß. Die positiven Erfahrungen überwiegen glücklicherweise.

„Denn ich musste schlussendlich feststellen, dass unsere Leser nicht erwarten, dass ich jedes Buch kenne und immer die perfekte Empfehlung parat habe. Sie verzeihen auch Fehler oder Fehlberatungen, wenn ich selbst damit gelassen umgebe.“

– Michaela

Kollektives Wissen: Wo man sich über Bücher informiert²¹

Wissen wächst, wenn man es teilt. Im Gespräch mit Kollegen oder Nutzern der Bibliothek lässt es sich vorzüglich über die aktuellen Bestseller, über allgemeine Trends am Buchmarkt oder über ganz persönliche Leseerfahrungen - sei es über die beste oder auch die schlechteste

²¹ *Praktische Beispiele für die oben genannten Quellen findet ihr im Kapitel „Kollektives Wissen: Eine Quellensammlung“*

Lektüre aller Zeiten - austauschen. Doch auch außerhalb des beruflichen Rahmens gibt es natürlich zahlreiche Möglichkeiten, sich literarisch fortzubilden und sich durch die kritischen Stimmen anderer über Bücher ein eigenes Bild machen zu können.

Unsere Experten haben mir ihre präferierten Quellen genannt, dank denen sie immer up to date sind:

- Viele lesen, hören oder sehen sich regelmäßig Rezensionen in den verschiedenen Medien an. So gibt es beispielsweise regelmäßig in den Tages- und Wochenzeitungen Literaturrerubriken mit Buchbesprechungen. Aber auch Literatursendungen im Fernsehen und im Radio, in denen Neuerscheinungen oder literarische Themenschwerpunkte behandelt werden, sind beliebt.
- Fachzeitschriften aus dem Bibliotheks- und Buchhandelbereich sowie Verlagskataloge bieten ebenfalls einen guten Überblick und Rezensionen zu den aktuellen Büchern an.
- Im Internet gibt es sogenannte Social-Reading-Sites: Das sind zu großen Teilen öffentliche Plattformen, auf denen sich Bücherfans verlinken können, Bücher besprechen und zu bestimmten Themen Bücherlisten generieren können. Daneben werden auch Websites zu bestimmten literarischen Genres und Subsparten oder Blogs, in denen lesebegeisterte Privatpersonen Bücher rezensieren, gerne zur Recherche herangezogen.
- Eine weitere, sehr bekannte Plattform, auf der man zu einem Buch oft sehr viele Leserstimmen und Stimmungsbilder finden kann, ist der US-amerikanische Onlineversandhändler Amazon. Die Meinungen zum Internetgiganten und Platzhirsch am Buchmarkt sind gespalten. Der Vorteil dieser Plattform ist, dass hier nicht nur Einzelmeinungen zu finden sind, sondern meist eine große Anzahl an eher kurzgehaltenen und pointierten Rezensionen sowie die Gegenüberstellung positiver wie auch negativer Rezensionen zu einem Buche auf einen Blick. „[...] ich

lese tatsächlich gerne, wenn ich ein Buch fertiggelesen habe, auch, wenn es um drei Uhr in der Nacht ist, die Amazon-Rezensionen“ – Cornelia

- Der regelmäßige Besuch in der Buchhandlung des Vertrauens gehört immer noch dazu. Viele schätzen nach wie vor das Schmökern, das Anlesen und auch den Austausch direkt in der Buchhandlung und lassen sich von den Neuerscheinungen, den Bestsellerlisten und Themen-Auslagen inspirieren. Die Buchhändler selbst empfinden vor allem die Vorab-Leseexemplare, die sie von den Verlagen erhalten, als sehr hilfreich.
- Natürlich ist ein kurzer Blick auf die Klappentexte der Neuerscheinungen sowie das Anlesen der ersten Buchseite eine gute Möglichkeit, bei vielen Büchern einen groben Einblick über Inhalt und Stil zu erlangen. Besonders dann, wenn in der Bibliothek die neu erworbenen Medien eintreffen - *„da sind wir alle immer ganz aufgeregt und stürzen uns darauf.“ – Lisa*
- Ein spannendes System für Bestellungen gibt es in den Büchereien Wien: Alle zwei Wochen wird eine vorselektierte ‚Auswahlliste‘ für Medien von der hauseigenen Lektoratsabteilung an alle Standorte ausgeschickt. Aus dieser darf die Auswahl für die jeweilige Zweigstelle getroffen werden und die Mitarbeiter dürfen mit Kürzel ihre Präferenz angeben.
- Ein wichtiger Punkt sind die zahlreichen Fortbildungen, die österreichweit für Bibliothekare angeboten werden. Spannend in diesem Zusammenhang sind vor allem die Literatur-Update-Veranstaltungen, in denen ein großartiger Überblick über die relevantesten Neuerscheinungen aus verschiedenen Bereichen gegeben wird. Im Buchhandel gibt es diese Art von Fortbildung leider nicht.
- Und last, but not least: Natürlich selber lesen!

Tipps*Tipps*Tipps

Guter Rat ist kostbar und glücklicherweise verriet die Experten am Ende jedes Interviews noch ihre ganz persönlichen Tipps zum Thema Kundenberatung und Literaturempfehlung in der Bibliothek.

1. Auf die Körpersprache achten:

Für ein erfolgreiches Gespräch mit Kunden ist die richtige Körpersprache das Um und Auf. Eine offene und einladende Haltung wirkt positiv auf das Gegenüber und kann in gewissen Situationen auch ein mangelndes Selbstbewusstsein überspielen.

2. Interesse zeigen:

Vor allem am Anfang sollte man Zeit investieren, um sich alles in Ruhe anzuschauen und die Medien kennenzulernen. Bei einem gemeinsamen Streifzug durch die Abteilungen der Bibliothek kann man von Kollegen bereits den einen oder anderen Insidertipp erfahren. Aber nicht nur an den Medien, sondern auch an den Menschen sollte man Interesse zeigen, denn beim Kundengespräch geht es stark um die soziale Komponente.

3. Dranbleiben und mutig sein:

Vieles läuft nach dem Motto ‚Learning by Doing‘. Daher nicht von sich selber erwarten, dass man sich von Anfang an alles merkt! Im Laufe der Zeit lassen sich Routinen entwickeln, um sich mit der Materie auseinander zu setzen und immer up to date zu sein. So findet man auch mit der Zeit seine eigene Experten-Nische.

Also: Nicht verzweifeln, sich trauen und flexibel sein!

Die besten Ratschläge der Experten im Überblick:

„Also: Nicht verzweifeln, keine Angst haben, selber schauen, dass man Selbstbewusstsein aufbaut. Sich einfach trauen und mutig sein – das kann ich nur empfehlen!“ – Michaela

„Meine Strategie ist Zubören, immer präsent sein und die Bücher ständig in die Hand nehmen.“- Cornelia

„Ein Ratschlag von mir wäre, sich mit den Stammlesern zu unterhalten und sie über die gelesenen Bücher auszufragen und ihre Meinung zu erfragen.“ – Anna

„Und man sollte immer schauen, dass man immer gut informiert ist, was neue Bücher und Neuerscheinungen betrifft.“ – Celine

„Ich habe gemerkt, dass es für einen selber gut ist, wenn man viel mit der Stimme arbeitet und sich nicht zu sehr zurücknimmt. Es ist wichtig, höflich zu sein, aber die richtige Haltung und der richtige Ausdruck in der Stimme sind das Um und Auf.“ – Ina

„[...] die Fähigkeit besitzen, über den eigenen Tellerrand hinauszuschauen“ – Christian

„Was immer hilft: Ein unbekanntes Buch in die Hand nehmen, den Klappentext durchlesen, sich ein wenig über den Autor informieren. [...] Und ich glaube, mit einem Sprung ins kalte Wasser lernt man sowieso am meisten.“ – Lisa

„Ich finde diese Auswahlliste bei uns schon ein gutes Einstiegssystem für Neulinge, da sie bereits etwas vorselektiert ist. [...] Und trotzdem bei sich selbst bleiben und sich seine eigenen Bereiche finden, in denen man sich selbst gut einliest.“ – Hannes

„Sowohl Buchhändlern als auch Bibliothekaren würde ich raten zu schauen, dass man ein hohes Allgemeinwissen in den Beruf mitbringt und natürlich auch eine gewisse literarische Kenntnis vorweisen kann.“ – Peter

„Man muss mit Herzblut dabei sein, man muss es wirklich gerne machen und man muss Leute mögen.“ – Cornelia

„Mein Tipp: Unbedingt die Liebe zum Lesen entdecken! Auch Neugierde ist wichtig. Man sollte nicht nur immer das gleiche Genre lesen, sondern auch links und rechts davon lesen. [...] Die Bücher nie ganz aufgeben, denn für jedes Buch gibt es eine bestimmte Zeit und eine Phase und eine Stimmung und auch das muss zusammenpassen.“ – Brigitte

„Und man sollte einfach sehen, dass der Beruf der Bibliothekarin sehr breit gefächert ist und man sollte sich in alle Richtungen so zum Beispiel auch mal als Entertainer einfach hineinwagen.“ – Constanze

„Man muss eben nicht alles wissen und auch ehrlich sagen können: ‚In diesem Gebiet kenne ich mich nicht aus, aber ich kann sie gerne an eine Kollegin weiterverweisen!‘ Das darf man, das ist ehrlich, man braucht sich nicht schämen.“ – Janette

„In den ersten Wochen hat mir die Bibliotheksleiterin empfohlen, einfach durch alle Regale zu gehen und jedes Buch herauszuziehen, das mir ins Auge springt. Einfach mal durch die Bibliothek schlendern, ohne Zwang, um sich fürs Erste zu orientieren.“ – Marlene

Kollektives Wissen: Eine Quellensammlung

Die Literaturlandschaft kennt zahlreiche Kanäle, um Autoren zu bewerben, Neuerscheinungen zu besprechen, Romane nach Kategorien zu ordnen und Herausragendes in Veranstaltungen vorzustellen oder mit Preisen zu versehen. Wenn man die Augen offenhält, kann man in den verschiedensten Medien Literatur entdecken: So bieten diverse *Zeitungsrubriken, Blogs oder Websites, Sendungen in Radio oder Fernsehen, Verlagskataloge oder Zeitschriften, Messen und vieles mehr* dem neuesten Lesestoff eine Plattform. Aufgrund dieser Vielfalt ist für jeden Interessierten etwas dabei und jeder hat seine Lieblingsquellen, um sich über Bücher zu informieren und bei den Publikationen immer auf dem neuesten Stand zu bleiben.

Aus diesem Grund wurden in diesem Kapitel einige der beliebtesten, spannendsten und aktuellsten Quellen des deutschsprachigen Raums gesammelt:

In zahlreiche **Zeitungen** werden regelmäßig Kritiken, Autorenporträts, Interviews oder ganze Literaturbeilagen in den Printausgaben oder online veröffentlicht, beispielsweise:

- Die Zeit
- Süddeutsche Zeitung - hier im Speziellen das Feuilleton und die Literaturbeilagen
- Falter - auch hier gibt es immer wieder Literaturbeilagen

- Der Standard
- Der Spiegel
- Profil

Sehr ausführlich und unterhaltsam werden einzelne Titel auch in **Literatursendungen** im **Radio** oder **Fernsehen** besprochen, beispielsweise:

- Buchvorstellungen auf fm4
- „Ex libris“ auf Ö1
- „Buchzeit“ auf 3sat
- „ErLesen - Büchermagazin“ in ORF III
- „Das Literarische Quartett“ im ZDF
- „Lesenswert“ im SWR2
- „Druckfrisch“ auf ARD
- „LiteraTOUR“ auf Servus-TV

Im regelmäßigen Abstand erscheinen **Fachzeitschriften**, in denen Rezensionen abgedruckt und literarische Themenschwerpunkte behandelt werden.

- Buchkultur
- Eselsohr
- 1001 Buch (Speziell für Kinder- und Jugendliteratur)
- bn.bibliotheksnachrichten
- Buchmarkt
- Auch in Magazine wie Madame, die Frau, Vogue, Psychologie heute usw. gibt es vereinzelt Rezensionen

Literaturpreise sind ein wichtiger Bestandteil des Buchmarktes und zeichnen jedes Jahr die besten Autoren und Bücher aus verschiedensten Kategorien aus, beispielsweise:

- Ingeborg-Bachmann-Preis
- Georg-Büchner-Preis
- Österreichischer / Deutscher Buchpreis
- Österreichischer / Deutscher Krimipreis
- Preis der Leipziger Buchmesse
- Wissenschaftsbuch des Jahres
- Leserstimmen – Der Preis der jungen LeserInnen
- Friedenspreis des Deutschen Buchhandels
- International auch: der Nobelpreis für Literatur, der Pulitzer-Preis, der Booker Prize

Im Rahmen einer Fortbildung, aber auch in der Freizeit können immer wieder spannende **Veranstaltungen** besucht werden:

- Regelmäßige BVÖ-Fortbildungen zu Neuerscheinungen z.B. *Perlen sammeln: Neue Belletristik im Fokus* oder *Beste Aussichten: Ein Streifzug durch die aktuelle Kinder- und Jugendliteratur*
- Themenbezogene Fortbildungen: z.B. zu MINT, zu Literatur aus Österreich oder zu Frankfurter Buchmesse
- Veranstaltungen in Literaturhäusern
- Veranstaltungsreihe z.B. Literatursommer

Auch die **Buchmessen** in Österreich und Deutschland laden mit ihren zahlreichen Lesungen, Verlagsausstellern und literarischen Neuheiten zum ausgedehnten Schmökern ein und sind immer eine Reise wert, beispielsweise:

- Wiener Buchmesse
- Leipziger Buchmesse
- Frankfurter Buchmesse

Unzählige Recherchemöglichkeiten gibt es auch im Internet, so zum Beispiel auf den **Webseiten** von **Verlagen** und von **Buchhändlern**:

- Morawa: www.morawa.at
- Thalia: www.thalia.at
- Heyn: www.heyn.at
- Amazon: www.amazon.de
- www.jugendbuch-couch.de/
- www.krimi-couch.de/
- Verlagshomepages wie Diogenes, KiWi, DK, DuMont, Piper Verlag, Carl Hanser Verlag, Suhrkamp Verlag und viele mehr
- BN Bibliotheksnachrichten www.biblio.at
- Institut für Kinder- und Jugendliteratur: www.jugendliteratur.at

Auch in den verhältnismäßig neuen Kommunikationskanälen wie **Blogs**, **Social Media**, **Youtube** und co. hat sich das Sprechen über Bücher bereits gut etabliert. Hier sprechen und schreiben Autoren, Profis und auch Hobby-Kritiker über ihre Bücher und Leseerfahrungen:

- Social Media: z.B. Instagram- und Facebookseiten bei Autoren (Bspl. Mareike Fallwickl)
- Buchblogger z.B. Literarischer Nerd
- Social Reading Sites: z.B. goodreads oder lovelybooks
- VÖB-Blog mit sehr guten (wissenschaftlichen) Neuerscheinungen
- Booktube z.B. expectobooktroum, MelodyOfBooks oder BuchGeschichten

Literaturverzeichnis

Bayard, Pierre: Wie man über Bücher spricht, die man nicht gelesen hat. Aus dem Franz. v. Lis Künzli. München: Antje Kunstmann 2007.

Brockhoff, Christiane: Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in der Bibliothek. Berlin, Boston: Walter de Gruyter 2012.

Gmünder, Stefan: 200 neue Bücher pro Tag: Wer soll das alles lesen? <URL: <https://www.derstandard.at/story/2000085700822/200-buecher-pro-tag-wer-soll-das-alles-lesen>> (02.07.2020)

Srama, Andrea; Morawa, Kurt: Grundwissen Beratung und Verkauf. Kundengespräch/Verkaufsförderung/Rechtsgrundlagen. Hrsg. in Zusammenarbeit mit dem FORUM Berufsbildung. Berlin: Cornelsen Verlag 2008.

Umlauf, Konrad; Pohl, Sigrid: Der Sortimentsbuchhandel. Stuttgart: Hauswedell 2018.

„**Was** für ein Service!“ Entwicklung und Sicherung der Auskunftqualität von Bibliotheken. Hrsg. v. Tom Becker unter Mitarb. v. Carmen Barz. Wiesbaden: Dinges & Frick 2007. (= B.I.T.online – Innovativ. 13)

Winter, Jörg: Der Kunde ist Gast. Engagiertes Verkaufen im kundenorientierten Buchhandel. 2. übera. und erw. Aufl. Frankfurt a. M.: Braumann 2016. (= Edition Buchhandel. 10.)

Anhang und Reflexion

Experteninterviews

Interview mit Anna via Skype, Bibliothekarin bei den Büchereien Wien - Bücherei Heiligenstadt

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekarin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Ich habe 2013 angefangen, in der Bücherei zu arbeiten – also vor zirka fünf Jahren - und ich bin Bibliothekarin geworden, weil ich die Arbeit mit Menschen beziehungsweise die Arbeit vor einem und für ein Publikum sehr schätze und genieße. Insbesondere die Literaturvermittlung finde ich sehr wichtig und sie macht mir auch viel Spaß. Ich liebe meinen Beruf, weil er mir die Möglichkeit gibt, mit den Leserinnen in Kontakt zu treten und zu arbeiten.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Ich liebe es zu lesen, aber aufgrund der fehlenden Zeit lese ich nicht so viel, wie ich gerne wollen würde. Dennoch sind es ca. 5-6 Bücher im Monat. Ich bevorzuge Unterhaltungsliteratur wie beispielsweise Krimis. Aber auch Kinder- und Jugendbücher lese ich gerne, da ich mich genau darüber informieren möchte, was ich den jungen Lesern wirklich empfehlen kann.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Ich bin der Meinung, dass die Kundenberatung ganz wichtig ist, besonders bei der Zielgruppe der Jugendlichen und Kinder. Leider gibt es eine große Menge an Büchern, die pädagogisch nicht sehr wertvoll sind, weil sie beispielsweise schlecht geschrieben sind oder ungeeignete Themen behandeln. Daher ist es auch unsere Aufgabe, den Kindern je nach Alter, Interesse und Leseniveau bei der Auswahl zu helfen und ihnen etwas Vernünftiges zu empfehlen. Deshalb lese ich wöchentlich im Schnitt zehn bis zwölf Kinderbücher und blättere mich durch zahlreiche Bilderbücher. Bei den Erwachsenen ist es natürlich eine andere Geschichte. Hier kommt der Geschmack, sowohl der eigene als auch der des Lesers, mit ins Spiel. Natürlich kann ich keine zehn Erwachsenenbücher in der Woche lesen. Es ist nicht so einfach, wenn jemand zu mir kommt und die Frage stellt: ‚Können Sie mir einen guten Gesellschaftsroman empfehlen?‘ – so etwas lese ich zum Beispiel überhaupt nicht gerne, aber ich habe viele Stammleser in unserer Bibliothek, die diese Art von Büchern sehr gerne mögen. Deswegen frage ich diese Leser auch, wie ihnen die einzelnen Bücher gefallen haben und ob sie diese weiterempfehlen würden. Ich vertraue auf ihre Meinungen und bin davon überzeugt, dass auch sie mir gute Bücher, die mir

persönlich nicht gefallen würden, weiterempfehlen können. Auf diese Weise kann man auch gut fremde Tipps und Empfehlungen sammeln.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Mit der Zeit und der Erfahrung, aber ich habe das beispielsweise auch in der Schule gelernt. Wir mussten bereits ab der Volksschule Rezensionen schreiben und je älter man wurde, desto komplexer und tiefgreifender wurden diese Buchbesprechungen. Im Gymnasium haben wir zu unserer Pflichtlektüre, die eine gute Mischung aus Klassikern und moderner Literatur war, fast jeden Monat eine Rezension verfasst.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Es sollte nicht so wichtig sein, dennoch kommt er immer wieder durch. Ich bin zu meinen Lesern aber immer ehrlich und sage, dass ich ein bestimmtes Genre zwar ungern lese, ihnen jedoch trotzdem etwas empfehlen kann. Und anders herum, wenn ich etwas gelesen habe und ich davon begeistert war. Ehrlichkeit ist mir hier sehr wichtig und die Leser verstehen ja auch, dass man nicht alles lesen kann, nicht alles gut finden kann und nicht jeder den gleichen Geschmack hat.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

In Bezug auf Romane? Ich glaube, bei uns ist es das Setting. Der Bibliotheksleiter unserer Zweigstelle hat beispielsweise nach einiger Zeit die österreichischen Krimis in einem eigenen Regal zusammengestellt, da die Leser nach diesen Büchern immer wieder explizit nachgefragt haben. Hier bei uns lesen die Leute zum Beispiel gerne Wiener Kaffeekrimis oder Bretagne-Krimis von Jean-Luc Bannalec. Besonders bei solchen Büchern ist das Setting sehr im Vordergrund, aber nicht nur bei Krimis, sondern auch bei Gesellschaftsromanen wie etwa Lucinda-Riley-Romane, die immer an einer Küste spielen. Ich habe sie jedoch nicht gelesen. Ich persönlich bin zum Beispiel ein großer Fan von diesen skandinavischen Krimis wie von Håkan Nesser. Die Stimmung und die Atmosphäre sind in diesen Büchern einfach besonders, da sie in Island oder in Schweden spielen. Hier ist der Inhalt mit Sicherheit zweitrangig.

7. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in**Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?**

Ganz klar, am Anfang kennt man die meisten Bibliotheksbücher noch nicht. Du kommst in die Bücherei und bist mit tausenden unbekanntem Büchern konfrontiert. Diese gilt es natürlich erst einmal kennenzulernen. Bei den Kinderbüchern ist es immer wieder ein Problem, wenn die Eltern wollen, dass das Kind einen Klassiker liest und dann Bücher wie Huckleberry Finn oder Gullivers Reisen auswählen. In diesem Fall versuche ich sie schon davon zu überzeugen, dass solche Bücher beispielsweise für einen 11-Jährigen, der nie liest, nicht wirklich geeignet sind. Natürlich will man die Eltern in keine Diskussion verwickeln, dennoch möchte ich ihnen zeigen, dass ich als Bibliothekarin weiß, was Kinder gerne lesen. Es sind glücklicherweise keine großen Konflikte, die eskalieren würden. Die Eltern erkennen ja auch unsere Autorität an.

8. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Es gibt tolle Fortbildungen, die vom BVÖ organisiert werden, wie beispielsweise den Streifzug durch die aktuelle Kinder- und Jugendliteratur oder den Überblick über die neue Belletristik unter dem Titel „Perlen sammeln“. Dort werden die Neuerscheinungen präsentiert und das ist sehr hilfreich. Denn sie haben die Bücher so gesehen für uns gelesen und stellen sie vor, damit wir nicht alle lesen müssen. Damit ist die halbe Arbeit gemacht. Sonst auch Rezensionen über die verschiedenen Medien wie Radio und Zeitung und auch Verlagskataloge blättere ich gerne durch.

9. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Ein Ratschlag von mir wäre, sich mit den Stammlesern zu unterhalten und sie über die gelesenen Bücher auszufragen und ihre Meinung zu erfragen. Natürlich hat man manchmal keine Zeit und oft auch einfach keine Lust, viele der Bücher zu lesen. Man sollte sich nicht scheuen, die Meinungen von anderen zu sammeln. So kann man sich einen kompletten Überblick über das Sortiment aneignen. Ich glaube nicht, dass wir unseren Lesern bei der Lektüre von Büchern etwas voraushaben oder dass wir in diesem Zusammenhang besondere Skills haben. Es braucht einfach Zeit, Monate bis Jahre, um sich einen Überblick bis hin zu einem Fachwissen zu den vielen verschiedenen Genres und Bereichen zu erarbeiten.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekarin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Ich glaube, ich bin seit ein bisschen mehr als einem Jahr in der Lehre und habe diese Ausbildung gewählt, weil ich sehr gerne Bücher lese und ich es mag, Kunden zu beraten. In der Bibliothek ist es ruhig, auch wenn manchmal viel los ist. Das finde ich schön.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Wenn ich schätzen müsste, um die 20 bis 40 Bücher. So genau kann ich das nicht sagen. Und am liebsten Jugendbücher, aber auch Geschichten aus dem Leben, verschiedene Biografien über Menschenschicksale.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Im Bereich der Erwachsenenberatung kann ich selber noch nicht so viel dazu sagen, da ich selbst eher weniger Literatur für diese Zielgruppe lese. Dennoch glaube ich, dass es einen hohen Stellenwert hat. Wir müssen den Menschen helfen können und sie sollen wissen, dass sie zu uns kommen können. Das ist auch ein großer Teil des Berufsalltags.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Erlernt habe ich das vor allem durch die Rezensionen, die ich im Laufe meiner Lehre immer geschrieben habe. Zusätzlich dazu habe ich meinen Kolleginnen und meiner Familie auch immer von den Büchern erzählt, die ich gelesen habe, was mir sicher auch sehr geholfen hat.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Ich finde den eigenen Geschmack schon sehr wichtig, da der individuelle Geschmack den Menschen auch ausmacht. Es ist sicher nicht einfach, mit Menschen über Bücher zu reden, die man nicht kennt oder nicht mag. Aber für solche Fälle gibt es ja das Internet, in dem man sich informieren und nachschauen kann.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Wenn ich ein unbekanntes Buch in die Hand nehme, würde ich mir zuerst kurz den Klappentext durchlesen oder eben Rezensionen im Internet. Und dem Leser würde ich vielleicht erzählen, wo das Buch spielt und um was es in etwa geht. Beispielsweise ob es eine Detektivgeschichte ist oder eine Liebesgeschichte. Bekannte Autorennamen spielen natürlich auch eine Rolle, bei unbekanntem ist das nicht so wichtig, finde ich.

7. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Schwierig ist für mich immer wieder, dass ich nicht weiß, was genau die Leser von mir wollen und wie ich den Geschmack von ihnen treffen kann. Gerade am Anfang hatte ich ja noch nicht so viele Bücher gelesen. Und die Person vor einem einzuschätzen und welche Bücher zu ihr passen, das war schon schwer. Bei mir in meiner Zweigstelle muss ich nicht so oft beraten und empfehlen. Aber es ist mit der Zeit dennoch leichter geworden als am Anfang.

8. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Also ich besuche sehr gerne die Internet-Seite ‚Lovely Books‘. Sonst gehe ich auch gerne direkt in die Geschäfte und informiere mich dort zum Beispiel bei Thalia oder bei anderen Buchhandlungen. Da schaue ich mir dann besonders die Neuerscheinungen und die Bestenlisten an.

9. Welchen Stellenwert hat das Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung‘ in Ihrer Lehrlingsausbildung?

Ich glaube schon, dass das Thema wichtig wäre. Jedoch wird es kaum in der Berufsschule oder in der Arbeit behandelt. Daran könnte ich mich nicht erinnern. Es wäre schon super, wenn man einfach mal über Bücher reden würde, damit man in das Ganze ein bisschen reinkommt.

10. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Am Anfang kommt viel auf einen zu. Aber man gewöhnt sich schnell an alles, an die Signaturen und die anderen ersten Schwierigkeiten und dann ist alles nicht so schwer, wie man am Anfang gedacht hatte. Und man sollte schauen, dass man immer gut informiert ist, was neue Bücher und Neuerscheinungen betrifft. Das hilft mir persönlich sehr.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekarin bzw. Buchhändlerin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Bibliothekarin bin ich jetzt im Juli das sechste Jahr. Ich war über 20 Jahre im Sozialbereich, habe aber immer schon viel gelesen und hatte viel Spaß dabei, mit Menschen zu arbeiten. Dann ist jemand auf mich zugekommen und hat mich gefragt, ob ich in der Bücherei, die neu eröffnet hat, arbeiten möchte. Ich habe aus mehreren Gründen zugesagt: Erstens liebe ich Bücher und ich beschäftige mich gerne mit verschiedensten Medien. Es entspricht meiner Neugier und meiner Lust am Wissen. Zweitens arbeite ich sehr gerne mit Menschen jeglichen Alters. Auch früher habe ich schon viel mit Kindern gearbeitet. Und drittens schaffe ich gerne Strukturen – innerhalb dieser Ordnung und dieser Struktur liebe ich es, wenn man Dinge entwickeln und entfalten kann. Das alles findet man bei der Arbeit in einer Bücherei und daher entspricht es genau dem, was ich gerne mache.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Ich muss ehrlich sagen: Ich lese alles - quer durch alle Genres. Das heißt je nachdem, was ich gerade lese, kann es sein, dass ich drei Bücher und mehr in der Woche schaffe. Bei gewissen Sparten wie bei Sachbüchern braucht man natürlich länger, da man sich mit dem Inhalt näher auseinandersetzt, aber bei Kinder- und Bilderbüchern kann man auch drei an einem Tag lesen. Daher kann ich es nicht wirklich festmachen, aber es werden schon einige sein.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Unsere Bibliothek ist in einem kleinen Dorf. Hier muss man gut darauf achten und aufmerksam sein: Einerseits gibt es Leute, die nur stöbern wollen und selber schauen, was sie interessiert. In diesem Fall halte ich mich zurück und lasse sie die Bibliothek selber entdecken. Wenn sie auf mich zukommen, helfe ich natürlich gerne. Dann gibt es wieder andere Menschen, von denen ich genau weiß, dass sie eine Beratung von mir wollen. Hier geht es auch viel um Austausch und Gespräch. Für Stammler überlege ich mir manchmal bereits im Vorfeld, was ich ihnen beim nächsten Mal empfehlen kann und lege mir gedanklich Bücher zurecht. Die Beratung hat schon einen hohen Stellenwert, da es auch dabei stark um Beziehungsarbeit geht. Dennoch muss man gut unterscheiden können: Wer will es und wer will es nicht.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Mir hat es definitiv niemand beigebracht. Zum großen Teil macht es die Lebenserfahrung aus. Wenn man sich auch privat mit Büchern beschäftigt und mit seinem Umfeld über Literatur spricht, ist es natürlich ein großer Vorteil. Man kann sich das Sprechen über Bücher auch über verschiedene Medien und Formate wie Fernsehen, Radio und Internet aneignen und davon lernen, wie andere über Bücher sprechen. Direkt in der Bücherei sollte man seine Kolleginnen bei den Beratungsgesprächen beobachten und sich trauen, mit den Leserinnen zu sprechen. Dadurch erlernt man ein eigenes Vokabular und das Einschätzungsvermögen in Bezug auf die verschiedenen Menschentypen wird geschult. Es ist eine Mischung aus Learning by Doing und Beobachtung - würde ich sagen.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Den eigenen Geschmack kann man nie ganz ausblenden – er ist immer irgendwie da. Aber ich bin ja nicht in der Bücherei, um mich selber zu verwirklichen, sondern um eine Dienstleistung für jeden Besucher anzubieten. Daher achte ich schon darauf, dass ich meinen Geschmack hintanstelle und auf die Bedürfnisse der Menschen eingehe. Dort hole ich sie auch ab. Natürlich ist der eigene Geschmack auch immer wieder gefragt, wenn Leserinnen zu mir kommen und mich nach den Büchern fragen, die ich gelesen habe, da sie meine eigene Literatúrauswahl auch schätzen und mögen. Dann ist es auch legitim, solche Bücher zu empfehlen. Wenn jedoch jemand mit einem völlig anderen Büchergeschmack zu mir kommt, berate und begleite ich ihn auf seiner Suche genauso wie jeden anderen. Da sollte man keinen Unterschied machen und sich selbst zurücknehmen.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Auch hier ist es wieder sehr unterschiedlich. Neben sehr konkreten Fragen nach einem bestimmten Sachbuch oder einem bestimmten Themengebiet gibt es natürlich auch die Anfragen: „Ich hätte gerne etwas Spannendes oder Lustiges“ oder „Ich hätte gerne einen Krimi, der nicht zu grausig ist“. Der Inhalt ist dann schon oft wichtig. Oft habe ich das Gefühl, dass es auch viel um die Stimmung der Leserinnen geht. Manche Menschen fragen auch konkret nach einem Autor oder einer Autorin, die sie mögen und wollen eine Fortsetzung zu dem davor gelesenen Buch. Daher ist es gut, wenn man als Bibliothekarin ein großes Repertoire an Büchern hat, da man sich auf alle Situationen einstellen muss. Aber auch bei den Stammleserinnen können sich die Geschmäcker verändern und erweitern und es muss immer eine Alternative griffbereit sein.

7. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Gerade am Anfang merkt man, dass das Selbstbewusstsein noch nicht so groß ist – das ist sicher der größte Konflikt. Man hat vor allem am Anfang Angst vor der Situation, dass jemand kommen und um Hilfe und Beratung bitten könnte. In meinem Fall war niemand da, den ich hätte fragen können. Ich wurde ins kalte Wasser geschmissen und musste mir alles selbst aneignen. Irgendwie bewältigt man diese große Aufgabe aber auch. Für mich war es zunächst sehr wichtig, dass ich meinen Bestand kennenlerne, dass ich alle Bücher in die Hand nehme, kurz reinblättere und einfach einen Überblick darüber bekomme, was ich vor Ort habe. Besonders auch bei den Neuheiten. Daher ist es zunächst essentiell, den Bestand zu kennen, um überhaupt Bücher empfehlen zu können. Danach war es natürlich auch wichtig, sich mit den Leuten in der Bibliothek bekannt zu machen. Dadurch ergeben sich viele Gespräche, was am Anfang sehr intensiv ist. Auch Humor ist immer hilfreich. Denn ich musste schlussendlich feststellen, dass unsere Leser nicht erwarten, dass ich jedes Buch kenne und immer die perfekte Empfehlung parat habe. Sie verzeihen auch Fehler oder Fehlberatungen, wenn ich selbst damit gelassen umgehe. Das wichtigste ist in dieser Situation immer, dass man dann gemeinsam darüber redet und für alle Reaktionen offen ist, um auch für das nächste Mal daraus lernen zu können. Dann sage ich auch immer im Vorhinein, wenn ich etwas nicht gelesen habe, jedoch auf die Meinung und die Empfehlung einer anderen Kundin verweisen kann. Der Vorteil einer Bücherei ist ja auch, dass man die Bücher wieder zurückgeben kann - man eignet sich im Laufe der Zeit auch gewisse Floskeln oder Redewendungen wie diese an, die jedoch nicht seelenlos sein dürfen und immer authentisch wirken müssen. Dann haben die Leserinnen auch nie das Gefühl, dass es schlimm wäre, wenn einmal etwas schiefgegangen ist. Also: Nicht verzweifeln, keine Angst haben, selber schauen, dass man Selbstbewusstsein aufbaut. Sich einfach trauen und mutig sein – das kann ich nur empfehlen!

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Buchhändlerin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Das bin ich jetzt schon seit 18 Jahren und eigentlich bin ich eher durch Zufall dazu gekommen. Eigentlich hatte ich angefangen zu studieren und nie genau gewusst, was ich später machen will. Und da ich immer gerne gelesen habe, habe ich mich einfach auf eine Stellenanzeige von der Buchhandlung Moser beworben. Dass ich genommen wurde, hat mich selbst überrascht. So gesehen bin ich eigentlich Quereinsteiger. Da mir genau das, was ich mache, gefällt und ich mir diesen Beruf noch am ehesten vorstellen konnte, bin ich dortgeblieben. Weil ich bis heute eigentlich nicht weiß, was ich machen will, wenn ich groß bin... (lacht)

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Bei der Art tue ich mir leichter, bei der Anzahl kann ich das nicht wirklich sagen, da ich sie nicht wirklich zähle. Es gibt Phasen, da liest man richtig viel und dann wieder andere, da mag man einfach nicht. Oft lese ich auch synchron vier oder fünf Bücher nebeneinander – daher kann ich im Moment über die Anzahl nicht viel sagen. Und in Bezug auf die Sorten: Bei den Erwachsenenromanen vor allem Krimis, Romane und auch Biografien. Dafür Fachbücher sehr selten. Und bei den Kinderbüchern eigentlich querbeet, da ich in diesem Bereich arbeite und es einfach dazu gehört. Über das Kinderbuch habe ich mich mit der Zeit auch an die Fantasy-Richtung angenähert, wo ich dann auch wieder viele tolle neue Dinge entdeckt habe. Daher würde ich sagen: so ziemlich alles!

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Das macht schon viel aus, wie mir vorkommt. Es gibt gewisse Kunden, die Beratung in Anspruch nehmen, andere schauen lieber selber und wollen dann eventuell nur den Stellplatz wissen. Aber es gibt immer wieder solche, die dann erneut zu mir kommen und mir positives Feedback für die empfohlenen Bücher geben. Zu einem Problem wird es natürlich dann, wenn jemand kommt, der nicht den gleichen Geschmack hat wie man selbst bzw. wenn man den Geschmack des Gegenübers nicht widerspiegeln kann. Ich habe festgestellt, dass man so eine Situation recht schnell anhand der Reaktionen des Kunden erkennt.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Dadurch, dass ich schon lange gerne lese und mich auch immer mit meinem Umfeld darüber ausgetauscht und bestimmte Bücher weiterempfohlen habe, ist das ganz natürlich gekommen. Sicher mache ich es im Beruf jetzt mehr.

5. Ist es dann im Beruf ein anderes Sprechen über Bücher als im privaten Bereich?

Ja, schon. Ich bin zwar auch hier offen und ehrlich, aber im Beruf ist anders, dass man ja nicht alle 5 Millionen Titel, die in unserer Buchhandlung herumstehen, gelesen haben kann. Daher gibt man eher Kurzinfos zu den Büchern. Das hat auch mit dem Faktor ‚Zeit‘ zu tun. Wenn einem jemand besonders sympathisch ist, dann gibt man vielleicht noch mehr Informationen her. Aber oftmals reicht es, wenn du nur Basics oder eben Kurzinfos weitergibst.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Im Bereich der Kinderbücher ist es bei älteren Leuten oftmals der Autor, wie ich festgestellt habe. Sie sind oft fixiert auf große Namen wie Christine Nöstlinger oder Karl May, unabhängig davon, ob das Kind das nun möchte oder nicht. Für die Zielgruppe in meinem Alter mit noch recht jungen Kindern ist die Handlung sicher am wichtigsten. Auch das Genre, da man davon ausgeht, was das Kind sonst gerne liest und dann in diese Richtung weitergeht. Die Zeit ist im Bereich der Kinderbücher glaub ich kein großer Faktor. Aber bei Bilderbüchern auf jeden Fall die Illustrationen.

7. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Für mich persönlich ist der eigene Geschmack total wichtig. Ich empfehle vor allem Bücher, die mir selber gefallen, Bücher, hinter denen ich stehen kann. Man merkt das dementsprechend an den Verkaufszahlen. Auf der anderen Seite gibt es natürlich immer Ausnahmen. Klassiker bietet man an, auch, wenn sie einem nicht so gut gefallen. Ich für meinen Teil bin zum Beispiel kein großer Nöstlinger-Fan. Aber wenn man bei seinem Gegenüber merkt und das Gefühl hat, dass er oder sie in diese Richtung tendiert, dann ist der eigene Geschmack nebensächlich.

8. Gibt es beliebte Genres, die Ihnen persönlich nicht zusagen?

Ja, obwohl ‚nicht zusagen‘ die Sache nicht ganz trifft. Aber zum Beispiel beschäftige ich mich überhaupt nicht mit Pferdebüchern. Das Genre ist extrem beliebt, die Verkaufszahlen sind gut, aber in diesem Fall habe ich es nicht nötig, mich damit zu beschäftigen. Hier sind es eben die

Basics, die man weitergibt. Mit meiner Tochter habe ich vielleicht ein Buch aus diesem Bereich gelesen – ‚Ponyherz‘, wenn ich mich recht erinnere. Aber sonst ist mein Geschmack eigentlich sehr breit gestreut.

9. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Am Anfang hast du halt nicht diesen ‚Stock‘ (*Anm. Bestand*) an Informationen. Wenn ich die Zeit gehabt habe, habe ich mich oft neben einen Kollegen gestellt und einfach nur zugehört, was er erzählt, damit ich etwas über die Bücher erfahre. Meine eigenen Kinder waren eben noch ganz klein, als ich angefangen habe, als Buchhändlerin zu arbeiten. Dann hat man dementsprechend ein großes Wissen über die Altersgruppe, die man selber zuhause hat. Und in den anderen Bereichen muss man halt zuarbeiten. Und gerade am Anfang waren das Unmengen an Büchern. Teilweise bin ich mir wie ein Betrüger vorgekommen, da ich sie nicht alle gelesen habe. Daher versucht man einfach, Wissen von Kollegen weiterzugeben, da man es selber nicht wissen kann.

10. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Leider gibt es in unserem Bereich keinerlei Fortbildungen. Die einzige, die ich in meiner gesamten Zeit als Buchhändlerin gemacht habe, war ein Spieleseminar. Das war sehr cool. Immer wieder schaue ich mir Literatursendungen im Fernsehen an. Dann liegen bei uns immer wieder Zeitschriften und Verlagsprospekte auf, die wir zugeschickt bekommen. Während der Arbeitszeit ist es nicht immer möglich, sich die Neuheiten anzuschauen. Manchmal ist es entspannter und man findet die Zeit dafür, sonst muss man sich die Lektüre auch in die Pause mitnehmen.

11. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Ich habe gemerkt, dass es für einen selber gut ist, wenn man viel mit der Stimme arbeitet und sich nicht zu sehr zurücknimmt. Es ist wichtig, höflich zu sein, aber die richtige Haltung und der richtige Ausdruck in der Stimme sind das Um und Auf. Selbst, wenn man es nur spielt. Dann ist man auch für Kritik gewappnet. Ich habe auch junge Kolleginnen, die in ihrem Beruf großartig sind, aber ihre Körpersprache vermittelt nicht das Richtige. Diese werden aufgrund dessen auch mal arg von den Kunden behandelt. Dieses Spiel mit Stimme und Körperhaltung habe ich aus einem Sachbuch zu diesem Thema gelernt, wie man beispielsweise eine offene Haltung einnimmt. Aber ich glaube, die Grundvoraussetzung ist die, dass man einfach gerne mit Leuten und mit Büchern arbeitet.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekar bzw. Buchhändler und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Meine Lehre habe ich in den 80er-Jahren bei der Firma Donauland gemacht – hier hat alles angefangen. Danach bin ich seit 1993 fast durchgehend – ca. 20 Jahre lang - im Buchhandel tätig gewesen. Unter anderem bei den Buchhandlungen Moser, Thalia und Leykam, auch teilweise in Führungspositionen. Und 2013 bin ich schließlich zur Stadtbibliothek Graz gekommen.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Ich habe schon einmal mehr gelesen. Im Moment komme ich einfach weniger dazu, deshalb würde ich über den Daumen gerechnet sagen: ca. 30 im Jahr.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Natürlich einen sehr hohen Stellenwert. Zu uns kommen ja viele Leute, die Bücher brauchen wie ihr täglich Brot, die dann viele Buchreihen schon längst ausgelesen haben, wenn nicht schon fast den ganzen Bestand der Bibliothek. In diesem Fall ist Beratung natürlich doch sehr gefragt. Indem man diesen Menschen auf neue Bücher oder Autoren hinweist, die vielleicht als weiteres ‚Lesefutter‘ in Frage kommen können und die sie vielleicht von selber noch nicht entdeckt haben. Das ist bei sogenannten Viellesern nicht immer einfach, aber wir können eben nicht jeden Monat tausende neue Bücher ankaufen. Wir sind aufgrund dessen natürlich auch in gewisser Weise eingeschränkt, aber in den meisten Fällen finden wir dann noch das Richtige und unsere Nutzerinnen und Nutzer sind sehr zufrieden mit uns.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Das Sprechen über Bücher? Na gut, also ich habe aufgrund des persönlichen Interesses auch viele Rezensionen gelesen, die in Tages- und Wochenzeitungen oder Zeitschriften abgedruckt wurden. Mich haben auch immer einschlägige Sendungen im Fernsehen wie das Literaturquartett und Ähnliches interessiert. So bekommt man mit Sicherheit auch mit, wie Profis über Bücher sprechen. In jungen Jahren konnte ich mir aber auch von den Kolleginnen vor Ort viel anschauen. Dort konnte ich sehr viel lernen und ich lerne bis heute – der Lernprozesse endet nie. In Gesprächen mit Kolleginnen lernt man irrsinnig viel und wird auf Dinge aufmerksam gemacht, die einem selbst vielleicht nicht so aufgefallen sind.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Der eigene Geschmack – das ist schwierig, nachdem die Geschmäcker ja so verschieden sind. Im Beratungsgespräch ist der eigene Geschmack vielleicht nicht immer so angebracht. Man merkt das bei einem Kundengespräch ja sehr schnell, ob der Nutzer oder die Nutzerin einen ähnlichen Geschmack haben. Wenn nicht, dann muss man sich durch gezielte Fragen vorerst ein Bild machen: Was möchte der Herr oder die Dame jetzt überhaupt lesen? Welches Genre? Welche Autoren werden bevorzugt? Meiner Meinung nach steht der eigene Geschmack im alltäglichen Gebrauch nicht unbedingt im Vordergrund.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Ich glaube, dass sich das die Waage hält. Manche wollen zum Beispiel bei Krimis besonders brutale Inhalte, andere dann doch elegante, klassische Krimis. Auch der psychologische Roman ist viel gefragt oder der Entwicklungsroman und Ähnliches. Mir wäre jedenfalls nicht aufgefallen, dass es in dieser Hinsicht einen Mainstream gibt. Bei den bereits erwähnten Viellesern ist es oft so, dass sie besonders gerne Reihen, die möglichst viele Bände umfassen und in denen ein bestimmter Protagonist verschiedenste Abenteuer erlebt, mitnehmen. Damit der Lesestoff möglichst lange nicht ausgeht.

7. Bei einem Ihnen noch unbekanntem Leser – wie würden Sie anfangen, von einem Buch zu erzählen? Gibt es hier einen konkreten Ansatz oder ist auch das bei jedem anders?

Also das ist sicher individuell. Wenn man die Gabe hat, sich auf gewisse Leute einzulassen, die einem Fragen stellen, dann merkt man immer wieder, dass das von Person zu Person unterschiedlich ist. Da kann man sicher nicht alle in einen Topf werfen und ein Universalrezept für Beratungsgespräche erfinden. Ich finde, es ist wichtig, dass man offen ist für die Anliegen der Menschen und dass man nicht immer versucht, den eigenen Geschmack durchzupeitschen. In vielen Fällen funktioniert das vielleicht, aber sicher nicht immer. Andererseits hat man nach zwei oder drei Fragen ohnehin schnell heraus, in welche Richtung es gehen soll und kann dann dementsprechend reagieren, wenn man schon ein paar Dinge im Hinterkopf hat.

8. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Das merkt man durchaus. Neben den persönlichen Lieblingsbereichen, in denen man sich sehr gut auskennt, gibt es natürlich immer Bereiche, die einem nicht so liegen. Egal, ob man jahrelange Erfahrung hat oder noch nicht so lange im Beruf tätig ist. Bei mir wäre das beispielsweise der Kinder- und Jugendbuchbereich. Die Standardinformationen und das Standardwissen hat man mit einer gewissen Berufserfahrung abrufbereit, aber für detaillierte Informationen und Ähnliches fehlt es manchmal schon auch an der Tiefe. In diesem Fall kann man vielleicht nicht immer optimal beraten, aber man kann immer einen Kollegen oder eine Kollegin fragen, der oder die gerade anwesend ist und sich in diesem Bereich besser auskennt. Deswegen finde ich es auch wichtig, dass in einem Bibliotheksteam oder auch im Team einer Buchhandlung viele verschiedene Bereiche von vielen verschiedenen Kollegen abgedeckt sind, damit man immer genau weiß, wer sich wo am besten auskennt und wen man bei einem speziellen Anliegen fragen kann. Es ist sicher nicht immer überall einfach, ein gutes Beratungsgespräch zu führen.

9. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Auf alle Fälle sollte man die Fähigkeit besitzen, über den eigenen Tellerrand hinauszuschauen. Es ist wichtig, ein möglichst breites Wissen über möglichst verschiedene Themen zu entwickeln, damit man auch dort, wo man sich nicht so gut auskennt, zumindest ein bisschen Bescheid weiß. Grundsätzliches, was gerade aktuell ist, welche Autoren in einem bestimmten Bereich gerade gefragt sind und ähnliches. Also ich denke, ein offener und wacher Geist ist in diesem Beruf auf jeden Fall gefragt.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekarin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Ich bin jetzt seit knapp einem Jahr neben dem Studium geringfügig - das heißt 10 Stunden in der Woche - in der Stadtbibliothek Graz angestellt. Angefangen hat es damit, dass ich zwei Jahre lang als Feriapraktikantin in einer anderen Zweigstelle gearbeitet habe. Ganz am Anfang war es natürlich sehr anstrengend, da ich nicht wusste, wie die Ordnung der Medien ist und was wo wie hinkommt. Aber prinzipiell finde ich die Tätigkeit cool, da ich es liebe, Bücher zu lesen, und weil es mir von Anfang an Spaß gemacht hat. Der Gedanke daran, neben dem Studium ein bisschen Geld zu verdienen, war immer da und andere klassische Studentenjobs wären für mich nicht in Frage gekommen. Ich liebe die angenehme Arbeitsatmosphäre vor Ort und interessiere mich einfach sehr für Bücher – daher kann man sagen, dass ich einfach Glück hatte.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Die einfache Frage zuerst, nämlich welche Bücher: Mein Lieblingsgenre ist Jugendfantasy und das immer schon. Ich glaube auch nicht, dass sich das noch ändern wird. Und zur Frage, wie viele: Das ist schwer. Es gibt Phasen, in denen ich ein Buch am Tag lese und dann dementsprechend zwei bis drei Bücher in der Woche. In anderen Phasen lese ich leider nicht so viel, also ist es schwer, eine Zahl festzumachen. Es kommt einiges zusammen, wenn ich meine starken Lesephasen habe, aber genau abgezählt habe ich es bis jetzt noch nicht.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Ich finde es sehr wichtig, wenn man gerade mal nicht weiß, was man gerne lesen möchte. Wenn man als Leser dann einfach zu jemanden hingehen kann, ihm vielleicht einen Titel oder einen Autor nennt und sagen kann: ‚Sowas in der Art hätte ich gerne!‘ Und wenn dir dann diese Person sagen kann: ‚Ja, das kenne ich oder ja, das habe ich auch gelesen. Deshalb kann ich dir xy empfehlen...‘ So etwas ist einfach großartig, wenn dir ähnliche, wirklich gute Bücher vorgeschlagen werden. Denn oftmals ist der Klappentext nicht ansprechend und aussagekräftig genug. Deshalb finde ich diesen Teil unseres Berufes schon sehr wichtig. Allgemein bei Neuerscheinungen finde ich es auch super. Wenn jemand gerne ein bestimmtes Genre liest und darüber gut informiert ist, so dass man den Lesern immer einen großen Stapel Bücher mit nach Hause geben kann.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Zum einen habe ich es mir ein wenig von meinen Kolleginnen abgeschaut. Ich habe einfach zugehört und geschaut, wie die anderen das machen. Es ist natürlich ein Unterschied, über welche Bücher ich sprechen muss. Wenn jemand kommt und gerne Bücher aus meinem Genre hätte, dann bin ich sofort Feuer und Flamme und freue mich darüber, Gleichgesinnte zu treffen. Dann habe ich gleich hunderte Vorschläge und kann ihnen alles Mögliche erzählen. Das ist mehr intuitiv als erlernt. Das ist einfach die Begeisterung, die ich selber für dieses Buch habe, die ich an den nächsten Leser weitergeben möchte und er hoffentlich die gleiche Begeisterung empfinden wird.

Bei anderen Genres ist das nicht ganz so einfach, da kennen sich andere in meiner Bibliothek einfach besser aus. Deshalb frage ich dann auch meine Kolleginnen, wenn es um Anfragen von Lesern geht, die ich persönlich nicht so schnell erledigen könnte. Bei Krimis tue ich mir sehr schwer. Auch, dass ich die Bücher nicht selber ankaufe, spielt finde ich eine große Rolle dabei.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Es kann vorteilhaft sein, wenn jemand zu dir kommt, der das Gleiche gerne liest. Da man die Bücher, über die man spricht, einfach auch wirklich selber gelesen hat. Denn oft sind Hilfsmittel wie der Klappentext nicht so aussagekräftig. Ich denke mir, wie viele Bücher habe ich bereits gelesen, bei denen der Klappentext inhaltlich irrsinnig spannend und interessant geklungen hat und im Endeffekt habe ich mich durch das Buch quälen müssen, weil mir der Schreibstil einfach nicht zugesagt hat. Wenn mir aber Inhalt und Stil persönlich gut gefallen haben, kann ich das viel leichter weitergeben und weitererzählen.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Was ich hier in unserer Bibliothek so mitbekommen haben, werden vor allem nordische Autoren sehr gerne gelesen und mitgegeben. Das fand ich am Anfang sehr spannend. Bei Krimis wird oft darüber geredet, dass die Bücher nicht zu blutig bzw. nicht zu seicht sein sollten. Es kommt immer auf die Vorlieben des Gegenübers an. Manche lesen gerne einfach geschriebene Bücher wie beispielsweise Gesellschaftsromane. Ich habe auch mitbekommen, dass viele von unseren Lesern nicht vom gleichen Autor viele Bücher hintereinander lesen wollen. Allein durch das Mithören, was die Leser mit den Bibliothekarinnen hier reden, erfährt man bereits viel über die Menschen.

Ich glaube, es ist ein Zusammenspiel aus allen diesen Faktoren. Für mich persönlich ist der Schreibstil das Wichtigste. Denn selbst, wenn mir die Handlung nicht gefällt, aber das Buch an sich gutgeschrieben ist, zieht mich die Atmosphäre und der Stil einfach in den Bann.

7. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Dass man die Bücher noch nicht kennt, die es in der Bibliothek gibt. Dadurch, dass ich keine Krimis lese, dachte ich mir am Anfang bei der Frage: ‚Können Sie mir einen Krimi empfehlen?‘ – ‚Naja, eigentlich nicht‘. Sicher kann man sich an den Klappentexten orientieren oder sich Bewertungen durchlesen, aber man kann sich dadurch trotzdem nicht sicher sein, ob das Buch tatsächlich lesenswert ist. Und wenn mich ein Buchgenre nicht interessiert, dann informiere ich mich auch nicht wirklich darüber. Durch die Bibliotheksarbeit kommt das aber schön langsam. Im Moment bin ich noch sehr froh, dass ich Kolleginnen habe, die ich fragen kann oder die ich bitten kann, ‚den Leser zu übernehmen‘. Bei Sachbüchern ist es meiner Meinung nach ein bisschen leichter bei der Recherche. Bei Romanen ist es ein bisschen anders. Die Kolleginnen haben aber auch nicht immer Zeit, daher musste ich mich irgendwann bei den Beratungsgesprächen einfach überwinden. Und mit ein paar Hinweisen auf unsere neuen Bücher und auf die jeweiligen Klappentexte waren die Leser dann auch zufrieden. Außer die Stammleser, die sowieso von Anfang an von ihrer üblichen Bibliothekarin beraten werden wollen.

8. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Hauptsächlich gehe ich auf die Internet-Seiten von Morawa und Thalia. Ich lese mir auch gerne den Klappentext durch, auch das oft im Internet. Persönlich mag ich aber keine Kundenrezensionen, weil ich mir gerne selber ein Bild von den Büchern machen mag und mich vorher nicht beeinflussen lasse. Um mir inhaltlich und stilistisch eine Meinung zu bilden, schaue ich mir am liebsten den Klappentext auf der ersten Buchseite an. Sonst natürlich auch, wenn bei uns in der Bibliothek ein neues Buch reinkommt, da sind wir alle immer ganz aufgeregt und stürzen uns darauf. Also Bibliothek und Internet.

9. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Was immer hilft: Ein unbekanntes Buch in die Hand nehmen, den Klappentext durchlesen, sich ein wenig über den Autor informieren. Ist er bekannt oder nicht. Am Anfang merkt man sich ohnehin nicht alles, wenn man noch nicht so viel Bezug dazu hat. Bis zu einem gewissen Grad muss es dich auch einfach interessieren, sonst bleibt nicht viel hängen. Was mir persönlich auch

einmal gut gefallen würde, wäre es, beim Buchankauf in der Buchhandlung mit dabei zu sein. Auf diese Weise lernt man die eigenen Bücher sicher auch gut kennen. Aber ich glaube, mit der Zeit kommt man in das Beraten einfach rein, je mehr man sich drüber traut. Es ist eigentlich das Gleiche mit dem Telefonieren. Das erste Mal ist echt gruselig, aber man merkt, es ist nicht so schlimm. Und ich glaube, mit einem Sprung ins kalte Wasser lernt man sowieso am meisten.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekar und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Seit drei Jahren, kann man sagen, wobei ich auch schon während der Studienzeit als bibliothekarische Hilfskraft gearbeitet habe. Aber die Festanstellung habe ich seit drei Jahren. Davor war ich immer schon ein begeisterter Nutzer und Leser, solange ich denken kann. Schon damals, als ich noch in Villach gewohnt habe, obwohl die Bibliothek dort nicht sehr groß war. Und später in Wien war das sozusagen ein Erweckungserlebnis für mich in der Hauptbücherei. Vor allem in den ersten Studienjahren war ich sehr oft dort – vor allem an Samstagen stundenlang an den Nachmittagen. Damals hatte ich nicht viel Geld, daher habe ich das Angebot damals besonders genossen. Abgesehen von den Büchern waren für mich vor allem auch Musik-CDs und seltene Aufnahmen interessant, da zu diesem Zeitpunkt YouTube noch kein großes Thema war. Auch das Flair habe ich zu schätzen gelernt und mir damals schon gedacht, dass das ein schöner Arbeitsplatz wäre.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Ich lese laufend irgendwas. Wobei das auch Fachliteratur für meinen zweiten Beruf zum Thema Musiktheorie sein kann. Das würde ich jedoch eher als ‚anderes‘ Lesen bezeichnen. Und sonst kann ich es auf das Jahr gerechnet schwer sagen, eine vorsichtige Schätzung wäre pro Monat 2-3 Bücher. Oft lese ich sie ja auch nicht bis zum Ende. Ab und zu fangen Bücher ja spannend an und irgendwann flaut das dann ab. Und wenn es mich nicht mehr interessiert, lese ich es auch nicht fertig. Dazu zwingt mich das nicht.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Ich finde es sehr wichtig und mache es gern, es ist aber auch nicht immer so gefragt. Die Leser bei uns wissen meistens schon sehr genau, was sie wollen. Es kommt selten vor, dass jemand mit einer offenen Frage zu uns kommt oder sich einfach nur so beraten lassen will. Wenn eine Beratung gefragt ist, dann eher zu anderen Themen wie Recherche und Ähnliches. Dass man mal wirklich ein Buch empfehlen kann, ist natürlich hin und wieder schon gefragt, aber eigentlich würde ich das gerne öfter machen. Mit Lesern über Bücher zu diskutieren, kommt leider nicht sehr oft vor. Von älteren Nutzern und Pensionisten werden wir immer wieder nach ähnlichen Büchern, die sie gerade zurückgeben, gefragt. Im Krimibereich kann ich das ganz gut abdecken. Aber wenn es tatsächlich um Empfehlungen geht, möchte ich aus Prinzip nur Bücher ans Herz

legen, die ich selber auch gelesen habe. Und da ist glücklicherweise von jeder Gattung zumindest irgendwas dabei.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Autodidaktisch würde ich sagen – also gezeigt hat mir niemand, wie man es macht. Bei uns in der Bücherei ist das nicht üblich. Aber das würde ich mir auch wünschen. Mir wurde erzählt, dass es in Bibliotheken früher wöchentliche Treffen zum Austausch über Bücher gegeben hat. Das würde ich großartig finden. Allgemein lese ich gerne Rezensionen, da bekommt man auch ein Gefühl dafür, was wesentlich ist oder was man jemandem zum Inhalt oder zum Stil sagen könnte. Für mich persönlich ist der Stil, also die Sprache, sehr ausschlaggebend, mehr noch als der Inhalt.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Für mich eigentlich schon. Dazu stehe ich auch und ich möchte das auch gar nicht ausblenden. Wenn mich jemand fragt, kann ich nur von meinem persönlichen Geschmack wirklich sinnvolle Auskunft geben. Manchmal ist es dann auch so, dass etwas genommen wird, das ich empfehle, und das freut mich dann auch sehr. Aber ich kann eben nicht über etwas reden, bei dem ich mich nicht auskenne. Um ein Beispiel zu nehmen: Regionalkrimis habe ich nicht einen gelesen. Bei diesen ganzen Reihen könnte ich jetzt nicht sagen, was da besser oder schlechter wäre.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Ja, ich glaube, das ist sehr unterschiedlich. Der Autor ist natürlich das einfachste, da kann man auch ganz leicht nachschauen. Es kommt oft die Frage nach den immer gleichen Autoren von Lesern, die sein Werk systematisch abgrasen, bis sie alle durchgelesen haben und im Anschluss wollen sie noch die vergriffenen Werke. Wenn Menschen auf eine Reise fahren, habe ich das Gefühl, dass sie Romane haben möchten, die genau an diesem Orten spielen. Das ist mir schon ein paar Mal untergekommen. Es ist aber natürlich schwieriger zu recherchieren, wenn man da nicht gerade zufällig etwas weiß. Island geht vielleicht noch, da hat man dann die ganzen Island-Krimis. Da erkennt man es dann auch an den Autoren-Namen. Überhaupt Skandinavien ist da ganz gut abgedeckt. Aber ich finde diese Frage nachvollziehbar, weil ich auch gerne Geschichten über die Orte lese, an denen ich meinen Urlaub verbringe. Das Internet ist diesbezüglich eine gute Anlaufstelle und dort suche ich einfach nach Romanen, die beispielsweise in Portugal spielen. Oft bekommt man dann in den Suchergebnissen Listen von Büchern und dann kann man immer noch selbst bewerten, was empfehlenswert wäre. Manchmal sind die Anfragen unserer Nutzer auch sehr vage, bei klassischen Anfragen wie: ‚Können Sie mir etwas Spannendes

empfehlen?“ In diesem Fall komme ich auf meine eigene Lese-Erfahrung zurück und empfehle Bücher, die ich selbst spannend finde. Bei Kindern ist es auch eine Herausforderung – beispielsweise bei Mädchen, die gerne etwas hätten, bei dem es um Liebe geht. Da ist es gut, dass wir eigene Untersystematiken haben: ‚Liebesroman für Kinder‘. Es gibt eigentlich keine Frage, die es nicht gibt. Und man kann das gar nicht alles abdecken, da muss man dann eben kreativ sein.

7. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Da muss ich jetzt wirklich kurz überlegen. Man verdrängt das ja immer gerne, wenn es in irgendeinem Bereich Probleme gibt. Ganz am Anfang, als ich noch keine Kinder hatte, war mir komplett unklar, was Kinder gerne lesen. Auch von den ganzen bekannteren Reihen – wie Gregs Tagebuch und so weiter – hatte ich damals noch nie etwas gehört. Als dann Kinder kamen und irgendetwas wollten, konnte ich damals gar nichts sagen. Da habe ich im Zuge dessen genau beobachtet, was die Kinder mitnehmen und was die anderen Kolleginnen empfehlen. Und da geht es nicht immer nur ums Empfehlen. Auch die verschiedenen Thematiken wie zum Beispiel ‚Bücher über Drachen‘ und ihre Position in der Bibliothek lernt man erst nach und nach kennen. Bei Erwachsenen war es da leichter, da ich selbst viele Erfahrungswerte im Zusammenhang mit Erwachsenenliteratur habe.

8. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Wir haben ja mit den „Auswahllisten“ ein eigenes System in unserer Bibliothek. Es gibt eine eigene Lektoratsabteilung, die für uns alle zwei Wochen eine Auswahlliste zusammenstellt. Darauf stehen die Neuerscheinungen, die prinzipiell in Frage kommen. Und wir kreuzen als Zweigstelle an, was wir haben wollen oder nicht. Jeder Mitarbeiter gibt sein Kürzel hin, wenn er ein bestimmtes Buch für die Bibliothek haben möchte und der Chef entscheidet dann. Wenn alle das Medium haben wollen, ist es natürlich klar, aber wenn es nur einzelne sind, überlegt der Chef noch einmal, ob es zu uns passt. Diese Auswahllisten finde ich persönlich sehr spannend, da man auf diese Weise mitbekommt, welche Medien demnächst erscheinen oder zu uns kommen. Zu den Medien gibt es auch immer eine kurze Inhaltsangabe und wenn ich Zeit habe, recherchiere ich die verschiedenen Titel auch immer im Internet, lese mir Besprechungen durch etc. Ich finde auch, dass die Amazon-Rezensionen oft recht aussagekräftig sind. Also wenn etwas ausschließlich fünf Sterne und eine gewisse Anzahl von Bewertungen hat, gefällt es mir meistens auch. Lediglich drei Sterne sind aber genauso aussagekräftig. Also ich informiere mich durchaus auch auf den gängigen Seiten. Bei Plattformen wie Perlentaucher und ähnliches sind es ja eigentlich nur Einzelmeinungen zum Buch. Ob das jetzt besser ist, kann ich nicht sagen – da vertraue ich eher auf die Schwarmintelligenz. Zusätzlich mache ich neben der Auswahlliste auch meine eigene Liste

mit Büchern, die ich selber gerne lesen möchte. So habe ich immer genug zu lesen und greife auf Vorjahrsbücher zurück, wenn die aktuellen Medien gerade ausgeborgt sind. Auf diese Weise kann ich sicherstellen, dass ich halbwegs aktuelle Bücher lese und informiert bin.

9. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Ich finde, diese Auswahllisten bei uns sind schon ein gutes Einstiegssystem für Neulinge, da sie bereits etwas vorselektiert sind. Du musst jetzt nicht jeden Verlag und alle Broschüren durchgehen, was ja wirklich mühsam wäre und in der Arbeitszeit kaum machbar. Mit Kollegen reden, sich über ihre Lesevorlieben informieren. Und trotzdem bei sich selbst bleiben und sich seine eigenen Bereiche finden, in denen man sich selbst gut einliest.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekar bzw. Buchhändler und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Ich bin seit gut zwei Jahren in der Bibliothek. Die Grundüberlegung war die, dass man ab 50 Jahren im Einzelhandel zusehends untragbar wird. Das war für mich der Grund, mich nach einem sicheren Job umzuschauen. Und Bibliothek und Buchhandel ergänzt sich optimal, etwas Besseres hätte mir nicht passieren können.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Also ich bevorzuge vor allen Dingen Belletristik, besonders österreichische Autoren. Von der Anzahl ist es sehr unterschiedlich, aber ich schätze, zwischen 20 und 25 Bücher im Jahr, die von mir komplett gelesen werden. Was ich aber sehr viel mache, ist es, Bücher querzulesen.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Einen sehr großen. Und je größer das literarische Wissen ist, desto leichter wird es. Die meisten Leserinnen und Leser sind wahnsinnig dankbar für Anregungen, vielleicht literarisch auch einmal etwas Anderes auszuprobieren oder wenn man auf Neuerscheinungen hinweist, die man vielleicht nicht auf den Bestsellerlisten findet.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Die Anfangszeit im Buchhandel war sicher nicht einfach. Die größte Hilfe waren sicherlich Kolleginnen und Kollegen, die schon länger in der Branche waren. Ich habe mir recht bald angewöhnt, Fachpublikationen zu lesen wie Literaturzeitschriften, die Literaturseiten in den Tageszeitungen, Verlagskataloge und Ähnliches. Auch Inhaltsangaben auf den Büchern. Denn das gesamte Spektrum der Belletristik kann niemand lesen.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Der eigene Geschmack sollte meiner Meinung nach ein wenig in den Hintergrund treten. Glücklicherweise sind Geschmäcker unterschiedlich, es wäre ja auch traurig, wenn wir alle dasselbe lesen würden. Allerdings versuche ich schon, etwas unterschwellig anklingen zu lassen, was ich gerne lese bzw. fragen manche Leserinnen und Leser auch ganz offen, was mir persönlich gefallen hat und welche Bücher ich dezidiert empfehlen kann. Dann greife ich natürlich auf

meine eigene Leseerfahrung zurück. Ich empfehle Bücher, die mir selbst gefallen haben und umgekehrt werde ich keine Titel anpreisen, die meinen Geschmack nicht getroffen haben.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Auch hier wieder sehr unterschiedlich, ähnlich wie bei den Geschmäckern. Es gibt Menschen, die nur Krimis lesen und auch mit den besten Argumenten sind sie nicht davon zu überzeugen, dass sie nicht doch einen Nicht-Krimi probieren könnten. Auch da lasse ich die persönliche Leseerfahrung miteinfließen, um aufzuzeigen, wie vielseitig Literatur sein kann. Sie besteht eben nicht nur aus Kriminalromanen.

7. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

In der Anfangszeit war es auf alle Fälle problematisch, dass sich das Kundenverhalten in den letzten Jahren ganz massiv verändert hat. Man hat sich früher als junger Buchhändler fast nicht getraut, einen honorigen Professor zu fragen, wie man einen bestimmten Autor schreibt, wenn man es selbst nicht wusste. Das waren oft Situationen, in denen man sich hinter irgendwelchen Ausflüchten versteckt hat. Das ist aber auch nicht optimal, denn im Grunde genommen ist es sinnvoller, einen Kollegen zu Rate zu ziehen oder um Hilfestellung zu bitten. Durch die heutigen technischen Möglichkeiten ist es viel einfacher geworden, etwas zu empfehlen oder zu recherchieren.

8. Finden Sie, dass das Sprechen über Bücher in einer Bibliothek anders ist als in einer Buchhandlung?

Es gibt natürlich Parallelen – es geht um die Inhaltsvermittlung in beiden Institutionen. Dennoch hat der Buchhändler immer im Hinterkopf, dass er das Produkt ja auch verkaufen soll. Das führte oft zu nicht wirklich angenehmen Situationen, in denen ich wusste, dass ich das Buch jetzt so nicht hätte empfehlen sollen. Trotzdem musste ich auch an den Umsatz denken, also sollte ich es doch verkaufen. Und diesem Zwang sind wir in der Bibliothek überhaupt nicht ausgesetzt. Das macht einen riesigen Vorteil aus und die Leseempfehlung bringt man viel leichter über die Lippen.

9. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Sowohl Buchhändlern als auch Bibliothekaren würde ich raten zu schauen, dass man ein hohes Allgemeinwissen in den Beruf mitbringt und natürlich auch eine gewisse literarische Kenntnis vorweisen kann. Das erleichtert die Arbeit mit den Lesern und Leserinnen unglaublich. Es wird im Gegenzug auch von den Lesern honoriert, wenn sie merken, hier vermittelt jemand Kompetenz, da kennt sich jemand aus und dem kann ich vertrauen, in seinem Urteil über Literatur und Literaturempfehlungen.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Buchhändlerin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Ich bin angelesene Buchhändlerin und ich arbeite jetzt in diesem Beruf seit sieben oder acht Jahren. Eigentlich habe ich Germanistik studiert und im Nachhinein habe ich mir doch gewünscht, ich hätte den Beruf der Buchhändlerin erlernt. Denn aus heutiger Sicht weiß ich, das ist mein Beruf und ich kann das und ich kann nichts Anderes. Ich wollte das eigentlich immer machen, schon seit meiner Kindheit. Das war meine Motivation, Buchhändlerin zu werden. Es war damals gar nicht einfach, eine Lehrstelle zu finden. Aber es hat sich dann irgendwie doch ergeben. Gelernt habe ich in einer anderen Buchhandlung in einem Einkaufszentrum und jetzt bin ich hier.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Wenn ich könnte, wie ich wollte, um die hundert Bücher. Da ich jetzt ein kleines Kind habe, ist es schwieriger, aber, wenn man die Bücher miteinrechnet, die man nach 20 Seiten weglegt, da sie doch nicht so toll sind, sind es immer noch um die 100. Und hauptsächlich lese ich Belletristik – Science-Fiction, Fantasy und gehobene Belletristik. Da ich auch in dieser Abteilung tätig bin, lese ich fast nur mehr Bücher, die ich auch verkaufen kann, mit ganz wenigen Ausnahmen. Das sind dann meine Guilty Pleasures – zu Beispiel Sachbuch zu Themen, die nur mich interessieren und die ich nie verkaufen können werde.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Ich glaube eigentlich, einen hohen Stellenwert. Jedoch trauen sich vor allem junge Leute oft nicht, uns anzusprechen, da sie nicht wissen, dass wir Fachkräfte sind. Wenn man es vergleicht mit Weltbild oder Libro, die ja auch Buchgeschäfte sind, die von jungen Menschen aufgesucht werden – dort kann man nicht so leicht eine Verkäuferin fragen. Es sollte einen hohen Stellenwert haben, aber der ist meiner Meinung nach im Sinken. Um nochmals auf das Beispiel der Jungen zurückzukommen: Wenn du ihnen Bücher gibst und sagst, dass das meine Empfehlungen sind, kannst du dir den Mund fusselig reden. Denn dann siehst du, wie sie smartphonieren, im Internet recherchieren und dort die Rezensionen lesen. Ich habe das Gefühl, wir sind nicht mehr die Autorität, die wir früher einmal waren. Das merke ich schon stark. Ich glaube schon, dass ich ganz gut über Bücher reden kann und freue mich, wenn ältere Menschen mit einem Bücherstapel von mir zufrieden die Buchhandlung verlassen, aber die Jungen sind da

schon ganz anders. Die sind es einfach schon gewohnt, die Meinung aus dem Internet zu holen, egal, von wem sie stammt und wie versiert sie ist.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Bei uns ist alles Learning by Doing. Wir haben ja keine Schulungen bei uns, das wäre ja viel zu einfach. Ich habe das bei meiner ersten Dienststelle erlernt von zwei sehr tollen Kollegen. Die beiden haben mir nicht nur das Organisatorische, sondern auch den Umgang mit Kunden und das Kundengespräch beigebracht. Ich würde sagen, am Anfang steht man daneben und starrt. Das mache ich heute noch, wenn eine meiner Kolleginnen spricht. Durch dieses Zuschauen und sich von anderen Abschauen - so lernt man es glaube ich am besten.

5. Hat Sie das Germanistik-Studium auf den jetzigen Beruf vorbereitet?

Da es doch schon sehr lange her ist, kann ich das nicht mehr so genau sagen. Man lernt dort natürlich das freie Sprechen. Man muss im Laufe des Studiums viel referieren und manchmal denke ich mir, auch hier das Kundengespräch in der Buchhandlung ist eine Art von Referat. Also ja, ich glaube schon. Man erwirbt während des Studiums eine gewisse Form von Selbstbewusstsein und die Zuversicht, dass man sich in diesem Bereich auskennt und kompetent ist.

6. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Das ist bei uns ein total schwieriges Thema. Ich habe beispielsweise Kollegen, die strikt nur das empfehlen, was ihnen selbst gefällt. Wenn in diesem Fall ein 16-jähriges Mädchen kommt und um ein gutes Buch fragt und ich ihr einen hard-boiled Südamerika-Krimi mitgebe, weil er genau meinen Geschmack als 50-jähriger männlicher Buchhändler entspricht, dann geht das meiner Meinung nach nicht. Mein Geschmack fließt natürlich mit ein und das wird er zwangsläufig immer, aber ich muss stark auf mein Gegenüber eingehen und überlegen, was das für ein Mensch ist. Aber das sehen manche Kollegen einfach anders und die Kunden tun mir dann auch ein wenig leid. Für diesen Beruf muss man sich einfach abgrenzen können und eine große Menschenkenntnis an den Tag legen, auch wenn es nicht immer zu hundert Prozent möglich ist. Ich gebe Kunden auch gerne Bücher mit der Einschätzung: ‚Schauen Sie sich dieses Buch an, ich glaube, das ist etwas für Sie! Mir hat es zwar nicht gefallen, weil... Beispielsweise mag ich keine langen, psychologischen Erklärungen, dafür fehlt mir persönlich die Geduld.‘ Und mit dieser Ehrlichkeit und doch diesen treffsicheren Einschätzungen kann man die Bücher dann auch tatsächlich verkaufen. Inzwischen kann ich auch gut in ein Buch reinlesen und wissen, dass es zwar nichts für mich ist und nach zehn Seiten ist dann auch Schluss. Dazu liest man noch zwei

bis drei Rezensionen von namhaften Literaturkritikern und bildet sich so seine Grundmeinung. Elena Ferrantes Reihe – beispielsweise - ist objektiv sicher sehr gut, aber für mich einfach unlesbar.

7. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Für jeden dieser Aspekte gibt es DEN Kunden. Wenn beispielsweise jemand kommt und nach etwas sucht, das so ähnlich ist wie Paulo Coelho, dann ist natürlich die Frage: Möchte er eine ähnliche Geschichte oder einen ähnlichen Stil. Aber das ist nicht so einfach, weil viele gar nicht verbalisieren können, was sie wollen. Da geht es einfach auch stark um Gefühle und Emotionen. Oftmals, wenn man dann inhaltlich ein ähnliches Buch herausucht, heißt es von einem Kunden, er möchte ja doch nicht wieder das Gleiche lesen. Also vielleicht doch eher der Stil, Setting auf jeden Fall häufig. Dass man sich dann doch eher auf Themen wie zum Beispiel Südstaaten/Amerika bezieht. Vielleicht eher das, aber es ist wirklich schwer zu sagen.

8. Gibt es für diese Situation irgendwelche passenden Fragen, um genau diese Interessen und Geschmäcker aus dem Kunden herauszulocken bzw. um den Kunden besser einschätzen zu können?

Puh, das ist so schwer und gleichzeitig das Wichtigste in diesem Beruf. Viel läuft – ohne Überheblich klingen zu wollen - auch über das äußere Erscheinungsbild und wie sich das Gegenüber auch ausdrückt. Da vergleicht man eine 70-jährige Dame, die gerne Hera Lind liest, mit dem Herrn Akademiker, der sich über Flaubert unterhalten möchte. Man stellt auch die Fragen dementsprechend. Manchmal hat man auch nicht die Geduld, wenn man aus Menschen überhaupt keine brauchbare Information herausbekommt. Dann zeige ich ihnen einfach das Letzte, was ich gelesen habe und irgendwie passen könnte. Oft wird das aber auch genommen, denn viele, die mich fragen, sind nur auf der Suche nach einem neuen Input. Die werden ganz wählerisch, wenn man ihnen immer die gleichen Bücher zeigt, aber wenn man mit etwas ganz Neuem kommt, dann kommt das oftmals richtig gut an.

9. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Man stößt an die eigenen Grenzen, wenn man etwas gefragt wird, das man einfach nicht weiß – und davon gibt es viel. Vor allem am Anfang kommt man in die Situation, wenn eine Kundin nach einer Autorin fragt und man selbst hat von ihr noch nie gehört. Aber man ist schließlich nicht allwissend und da muss man einfach darauf vertrauen, dass die eigene Kompetenz

ausreicht. Da muss man einfach ein bisschen cooler sein. Oder wenn Leute kommen und nach einem Autor fragen, den du zwar namentlich kennst, aber noch nie etwas von ihm gelesen hast. Die klassische Frage: ‚Welches davon würden Sie empfehlen?‘ Mittlerweile habe ich da die Routine und weiß auch statistisch, welche Bücher sich am besten verkaufen. Wenn man an diesem Punkt angekommen ist, ist es nicht mehr so schwer. Aber am Anfang natürlich schon – da heißt es einfach schwimmen. Und man will ja auch gar nicht lügen, da bin ich nicht der Typ dafür, die Kunden kommen ansonsten ja nie wieder. Meine Strategie ist zuhören, immer präsent sein und die Bücher ständig in die Hand nehmen. Ich kenne mein Sortiment und die Statistiken. Es ist die Tatsache, dass dich Bücher in diesem Job einfach interessieren müssen, sonst gehst du unter.

10. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Zum einen bekommen wir viele Leseexemplare. Zudem lese ich gerne Fachzeitschriften wie Buchmarkt und ähnliche, die wir auch im Haus haben. Es gibt zwei oder drei Branchenzeitschriften vom Buchmarkt, da ist aber erstaunlich wenig Inhaltliches darin, wer wo neuer Verlagsleiter ist, ist jetzt eher uninteressant für mich. Aber ich lese tatsächlich gerne, wenn ich ein Buch fertig gelesen habe - auch, wenn es um drei Uhr in der Nacht ist - die Amazon-Rezensionen. Das mache ich richtig gerne, weil es einfach wahnsinnig viele Rezensionen sind und man so gut die verschiedenen Meinungen zum Buch einschätzen kann. Natürlich sucht man meist nach den Kommentaren, die einem die eigene Meinung bestätigen. Ich kann nicht die Einzige sein, die die Ferrante-Bücher nicht gemocht hat. Da sind einfach die meisten Stimmen zu einem Buch, deswegen schaue ich dort gerne. Negativ ist halt, dass bei vielen Menschen mit einem Klick die Kaufentscheidung automatisch weg ist. Amazon hat mit diesem Rezensionssystem den ganz breiten Wurf gemacht. Gerade bei diesen Rezensionen kann man - ähnlich wie beim Kunden in der Buchhandlung – nach dem Sprachhabitus filtern und so auch für sich selber selektieren.

11. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Man muss mit Herzblut dabei sein, man muss es wirklich gerne machen und man muss Leute mögen. Die meisten glauben, sie werden Buchhändler, nur, weil sie Bücher so gerne haben. Das ist natürlich auch gut, aber du musst vor allem mit Menschen können. Sonst wäre man besser in einem Büro aufgehoben. Zusätzlich dazu musst du aufmerksam sein und dich für alles interessieren. Ich hatte das Glück, in einer sehr kleinen Filiale zu arbeiten, in der ich alles machen musste und so sehr viel auch über die Abteilungsgrenzen hinaus gelernt habe. Ich glaube, die

Leidenschaft wird dann auch von den Kunden bemerkt. Und auch jetzt kann ich noch so viel von meinen Kollegen lernen. Aber gleich wie in der Bibliothek gibt es bei unseren Kundengesprächen auch einen sozialen Aspekt – ich nenne das dann ‚Betreutes Einkaufen‘. Manche Kunden möchten einfach ‚beredet werden‘ und vielleicht auch gar nichts kaufen. In so einem Fall muss man auch lernen, wie man ein Gespräch höflich beenden kann, auch das kann man nicht von Anfang an. Auch unseren Lehrlingen versuche ich das zu vermitteln: SIE führen das Gespräch und nicht der Kunde. Und dieses Selbstbewusstsein kommt dann von ganz alleine.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Buchhändlerin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Seit 21 Jahren - aus zwei Gründen heraus: Ein bisschen Zufall war mit ihm Spiel, aber vordergründig bin ich einfach ein Mensch, der Bücher sehr gerne mag. Ich habe immer schon gerne gelesen, damals mit 14 Jahren wusste ich jedoch noch nicht, dass es diesen Beruf gibt. Daher hat mich eher der Zufall zu diesem Beruf gebracht und für mich passt das immer noch sehr gut. Ich kann es mir eigentlich nicht besser vorstellen.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Hauptsächlich lese ich Romane, aber in diesem Bereich jeglicher Art. Was die Anzahl betrifft, kann ich sagen, dass es im Schnitt ein bis zwei Bücher pro Woche sind. Je nach Dicke variierend, aber da kommt schon einiges zusammen.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Ich hoffe doch einen hohen Stellenwert. Wir versuchen schon, für jeden das richtige Buch zu finden. Manchmal wird man ohnehin nicht gefragt, vor allem die Jüngeren schauen bereits lieber selbst. Und die Rezensionen im Internet haben dann vielleicht mehr Gewicht, als wenn ich sage, dass ein Buch wirklich gut geschrieben ist. Das wird dann auch eher angezweifelt, als wenn jemand im Internet ein Buch bewertet und schreibt, es wäre gut oder schlecht. Ich glaube, man verlässt sich mittlerweile auch schon stark darauf. Ich sehe viele Menschen stehen und recherchieren, was andere darüber bereits geschrieben haben und nachdem wird oftmals auch entschieden. Oft wird das Buch auch nicht mehr selber in die Hand genommen und beurteilt, sondern der Kunde lässt sich von den Onlinerezensionen beeinflussen. Es ist wirklich spannend, wie stark sich das verändert hat.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Viel habe ich von einer Kollegin von mir erlernt, die ich sehr bewundert habe und von der ich mir in den Anfangsjahren viel abgeschaut habe. Sie hat mir auch in der ersten Zeit viele Grundbegriffe beigebracht.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Unterschiedlich, würde ich sagen. Es gibt mittlerweile zahlreiche Kundinnen, die sehr ähnliche Literatur lesen wie ich. Hier habe ich mit einem guten Roman, der weder ganz banal noch zu kompliziert ist, gute Chancen, dass er bei den Kundinnen und Kunden ankommt. Da mag ich persönlich bei meinen Büchern auch einen guten Schnitt und ich habe das Gefühl, dass einige diesen Geschmack mit mir teilen. Das schätzen meine Kunden auch. Ansonsten muss man sich eben an die Vorgaben halten, wenn zum Beispiel jemand ein Buch mit einer besonders schönen Sprache möchte oder ein Buch für jemanden, der kaum liest. Da versuchen wir natürlich etwas zu finden, das den Vorgaben entspricht.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Auch hier kommt es auf den Leser an. Manche vielleicht die Geschichte selbst, manche auch, wie die Geschichte erzählt wird. Es ist immer die Frage, was die Leser von einem Buch erwarten: Brauche ich einen Roman zur Ablenkung, der mich am Wochenende von meinen Sorgen wegholt oder einen Krimi, der mich in eine andere Welt entführt oder einen Bildungsroman. Wobei das seltener gefragt wird in letzter Zeit. Da gibt es starke Unterschiede in der Erwartungshaltung.

7. Erkennt man auf Anhieb die Erwartungen und Vorstellungen, die ein Kunde an einen Roman hat?

Auf den ersten Blick erkennt man das nicht, man muss natürlich nachfragen. Eine meiner Standardfragen ist, ob das Buch für den Kunden selbst ist, da ja sehr viele Bücher als Geschenk gekauft werden. Nochmals stark zu unterscheiden ist es, ob das Buch ein Mann oder eine Frau bekommen – eine weitere Standardfrage von mir. Ich finde, dass Männer und Frauen sehr unterschiedlich lesen. Es gibt Bücher, die von beiden Geschlechtern gelesen werden, aber oftmals geht der Geschmack stark auseinander. Beispielsweise liest ein 70-jähriger Herr etwas Anderes als das, was ich jetzt mit 40 Jahren lese und ein 18-jähriger junger Mann wird sich noch einmal für etwas Anderes interessieren. Wenn diese grundsätzlichen Gegebenheiten geklärt wurden, versucht man dann mit Frage-und-Antwort weiteres herauszufinden.

8. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Naja, es gibt vor allem die Grenze, dass man zu jung ist, um kompetent zu sein. Es hat auch viel mit der Außenwirkung zu tun, wenn man von Kunden links liegen gelassen wird. Früher war es

auch stark, dass die Kunden lieber einen Mann als eine Frau fragen wollten. Das hat mittlerweile jedoch aufgehört. Ein gewisses Alter ist im Buchhandel aber immer von Vorteil, da man so eine gewisse Erfahrung vorweisen kann. Vielleicht auch, was mir besonders bei meinen Kolleginnen auffällt: Ein Buchhändler mit Brille wirkt belehender. Vielleicht signalisiert das einfach unbewusst, dass die Person mehr liest.

9. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Einerseits natürlich selbst lesen und die Bücher in die Hand nehmen, die täglich in die Buchhandlung reinkommen. Wir bekommen ja sehr regelmäßig Neuerscheinungen. Ich bin auch jemand, der gerne Prospekte durchschaut, egal, was mir in die Hände kommt. Ich schaue mir jeden Firmenkatalog durch, da es immer irgendetwas Neues gibt. Gerne schaue ich mir auch fremde Auslagen von anderen Buchhandlungen an. Manchmal aber auch im Internet. Faktisch bin ich für alles, wo das Wort Buch steht, zu haben. Fortbildungen gibt es im Bereich Buchhandel derzeit leider keine, vor Jahren hat es vereinzelt interne Seminare gegeben, die zum Teil von den Verlagen organisiert wurden. Das hat leider komplett aufgehört. Zumindest in Österreich schaut es diesbezüglich schlecht aus, Deutschland ist da vielleicht besser.

10. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Mein Tipp: Unbedingt die Liebe zum Lesen entdecken! Auch Neugierde ist wichtig. Man sollte nicht nur immer das gleiche Genre, sondern auch links und rechts davon lesen. Einfach den Büchern eine Chance geben und dann wird es etwas oder nicht. Ich bin jemand, der schnell ungeduldig wird und das Buch schnell einmal zuklappt. Aber die Lektüre wird nicht aufgegeben, sondern vertagt. Vielleicht gefällt es mir ja in zwei Jahren besser, denn viele Bücher sind nach einiger Zeit beim zweiten Versuch ganz großartig. Die Bücher nie ganz aufgeben, denn für jedes Buch gibt es eine bestimmte Zeit und eine Phase und eine Stimmung und auch das muss zusammenpassen. Der beste Roman wird nicht gefallen, wenn die Phase gerade nicht passt.

Interview mit Konstanze, Bibliothekarin in der Alpen Adria-Mediathek Villach und Janette, Bibliothekarin in der Öffentlichen Bibliothek Seekirchen

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekarin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Janette: Ich bin jetzt im achten Jahr Bibliothekarin. Gewählt habe ich diesen Beruf aus Liebe zu Büchern und aber auch ein wenig durch Zufall, da ich angesprochen wurde, ob ich nicht in der Bibliothek arbeiten möchte. Und dann bin ich einfach geblieben.

Konstanze: Bei mir sind es schon elf Jahre. Es war damals so, dass ich als Studentin in der kleinen Stadtbücherei ein Praktikum gemacht habe. Dann habe ich gemerkt, dass es eigentlich ganz schön wäre, generell in der Bibliothek zu arbeiten. Und durch viele, viele Umwege hat sich dann die Chance ergeben, fix anfangen zu können und die habe ich ergriffen.

2. Wie viele Bücher lesen Sie durchschnittlich im Jahr und welche Art von Büchern bevorzugen Sie?

Konstanze: Schwierig... Vor den Kindern bedeutend mehr!

Janette: Ja, das ist bei mir ähnlich!

Konstanze: Bedingt durch die Arbeit vor allem Kinder- und Jugendbücher. Auch für mich privat! Und sonst eher die englischen Klassiker, aber in deutscher Sprache.

Janette: Bei mir sind es auch viele Kinder- und Jugendbücher, dadurch, dass sie eines meiner Hauptgebiete sind. Daneben viele Sachbücher. Und sonst lese ich auch ganz gerne Trivialromane, um abschalten zu können. Von der sogenannten hohen Literatur sind es ein paar Titel im Jahr, weil ich auch unsere Veranstaltungsreihe ‚Literatur im Gespräch‘ mit vorbereite. Also vielleicht 2-3 Bücher im Monat. Mehr geht sich leider nicht aus.

3. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Konstanze: Ja, das ist schon sehr gefragt. Bei den Kindern gleich viel wie bei den Erwachsenen. Die meisten kommen schon mit bestimmten Vorstellungen in die Bibliothek. Wenn man das dann nicht hat, muss man eben flexibel sein und etwas anders anbieten können. Aber dass ein Erwachsener zu uns kommt und nach einer Empfehlung fragt, ist bei uns eigentlich ganz selten. Eher bei den Kindern.

Janette: Das ist bei uns ganz anders. Also konkrete Vorstellungen haben unsere Leser auch, aber das ist eher die Ausnahme. Oft stürmen sie herein und sagen: ‚Ach, Sie wissen eh schon, was ich

gerne lese! Bitte empfehlen Sie mir was!‘ Es gibt aber auch die, die explizit nach etwas Neuem suchen und uns fragen. Wenn die Kinder noch keine konkreten Vorstellungen haben, erkläre ich ihnen schon sehr viel, aber ich helfe vor allem auch den Eltern, die etwas für ihre Kinder mitnehmen wollen. Dann frage ich nach Geschlecht, Alter und Interessen und auf dieser Basis stelle ich etwas zusammen.

4. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Janette: Im Studium habe ich das erlernt. Wir haben sehr viele Rezensionen während des Geschichte-Studiums schreiben müssen. Die waren zwar anders aufgebaut, viel umfangreicher, aber auf diese Rezensionen wurde ein starker Fokus gelegt und so habe ich das Sprechen über Bücher erlernt. Ich mache es natürlich privat auch, aber diesen professionellen Zugang dazu habe ich doch im Studium bekommen. Und auch das Querlesen habe ich mir in dieser Zeit angeeignet.

5. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Janette: Die Subjektivität spielt immer mit rein...

Constanze: Schon, aber ich finde, dass man es nicht so zeigen sollte, wenn man mit etwas nicht so konform ist oder etwas schlicht nicht mag. Das finde ich wichtig. Der Leser soll nicht das Gefühl haben, dass er jetzt bewertet wird, weil er das eine oder andere Buch wählt.

Janette: Da bemühe ich mich auch immer neutral zu sein. Wenn jemand sagt, er hätte gerne eine ganz einfache, ‚seichte Strandlektüre‘ und es ihm vielleicht eh auch nicht ganz angenehm ist, dann weiß ich selber ja auch, es ist gut, um abzuschalten und ich helfe ihnen gerne. Die Ausnahme ist jedoch - was auch sehr oft vorkommt -, wenn mich jemand wirklich nach meiner persönlichen Meinung fragt. Dann sag ich es natürlich ganz ehrlich. Aber sonst würde ich meine subjektive Meinung nicht einfließen lassen, sondern ganz neutrale Aussagen über das Buch machen.

6. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Constanze: Zunächst mal Autor – ganz klar. Weniger die Handlung, sondern eher nach dem Genre. Und erst dann kommt es auf den Stil an, der wieder stark mit dem Autor verbunden ist.

Janette: Dem kann ich gleich zustimmen. Ich habe einige Leser, die genau wissen, dass sie nur Bücher in einer bestimmten Stilistik oder Schreibweise wollen oder auch aus einem bestimmten Land. Dann gibt es auch ganz speziell Forderungen wie kein Ich-Erzähler, nicht in der Gegenwart verfasst, bitte eine Geschichte mit zwei Zeitsträngen usw. Letztens ist eine

Kunsthistorikerin zu mir gekommen und wollte einen Roman, in dem ein Maler oder Kunst im Allgemeinen behandelt werden. Aber da ich meine Bibliothek ziemlich gut kenne, kann ich solche Wünsche oftmals auch erfüllen.

7. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Constanze: Schwierig ist es, wenn die Leser keine konkreten Angaben über ihren Lesegeschmack geben können, jedoch trotzdem Beratung haben wollen. In so einem Fall muss man eben eine Bandbreite von Büchern anbieten und einfach hoffen, dass man etwas erwischt.

Janette: Bei mir haben die Krimis am Anfang Probleme bereitet. Ich lese prinzipiell keine Krimis, außer alte Donna-Leon- oder Agatha-Christie-Romane, weil es mich schlichtweg nicht interessiert. Wir haben in der Bibliothek aber leider sehr viele Krimis. Da sind am Anfang komplexe Anfragen zu bestimmten Krimis einfach nicht machbar. Und meine Chefin ist absolute Expertin in diesem Bereich, auch heute noch.

8. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Constanze: Ich mache das prinzipiell über Social Media. Aber während der Arbeitszeit ist das halt nicht möglich, eher dann im privaten Rahmen.

Janette: Bei mir sind es ganz stark die Zeitungen. Beispielsweise die Zeit oder der Spiegel – vor allem, was Sachbücher anbelangt. Ich gehe aber auch gerne direkt zum Buchhändler bei uns im Ort. Die wissen oftmals schon über Bücher Bescheid, die noch nicht erschienen sind. Und dann kommen immer spannende Diskussionen heraus. Für die englischen Bücher schaue ich mir auch The Times an und wer für den *Man Booker Prize* nominiert ist. Nach solchen Kriterien kaufe ich auch ein.

9. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Constanze: Einfach flexibel sein und schauen, was kommt. Das heißt nicht, dass man jeden Trend mitmachen muss, aber man sollte dennoch offen sein und nicht in den alten Mustern verharren. Das ist mir wichtig. Ich denke, das bringt die Liebe zum Buch auch mit sich, dass man sich auch im privaten Bereich mit Literatur beschäftigt. Und man sollte einfach sehen, dass der Beruf der Bibliothekarin sehr breit gefächert ist und man sollte sich in alle Richtungen so zum Beispiel auch mal als Entertainer einfach hineinwagen.

Janette: Dem kann ich absolut zustimmen. Egal, wer vor einem steht, man muss sich auch trauen, das Gegenüber zu fragen und den Ball zurückzuspielen. Man muss eben nicht alles wissen und auch ehrlich sagen können: „In diesem Gebiet kenne ich mich nicht aus, aber ich kann Sie gerne an eine Kollegin weiterverweisen!“ Das darf man, das ist ehrlich, man braucht sich nicht schämen.

1. Seit wie vielen Jahren sind Sie Bibliothekarin und aus welcher Intention heraus haben Sie diesen Beruf gewählt?

Ich bin seit Mai 2016 in der Bücherei in Amstetten. Ich war immer schon Kundin in der Bücherei, habe immer schon gerne gelesen und nachdem ich gehört hatte, dass eine Kollegin in Pension geht, habe ich natürlich gleich eine Bewerbung geschickt. Nachdem sie dann auch sehr lange im Krankenstand war, hat die Bibliothek dringend jemanden gebraucht und dann ist alles eigentlich ganz schnell gegangen.

2. Welchen Stellenwert hat die Beratung von Kunden in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Es ist bei uns ganz wichtig. Jeden Tag kommen viele Leser in die Bibliothek mit der Rückmeldung: ‚Das war gut oder das war schlecht. Ich hätte gerne noch etwas!‘ Dann sollte man doch etwas über die Bücher wissen, die man hergibt. Beim einen hat man sich vielleicht kurz eingelesen, beim anderen fragt man die Kollegin, ob das Buch etwas für die Leserin wäre. Wir kennen ja unsere Kunden und Kundinnen bereits und wir beraten uns auch oftmals ein wenig abseits über die jeweiligen Lesegewohnheiten und helfen uns gegenseitig bei der Beratung. Ich würde sagen, wir beraten unsere Leser tagtäglich. Wir haben im Team da auch eine konkrete Einteilung, wen man in welchem Genre fragen kann. Kinder- und Jugendliteratur sowie Krimis sind meine Gebiete, da ich mich da am besten auskenne. Deutsche Literatur und Klassisches beziehungsweise moderne Unterhaltung macht meine Kollegin. Klassiker sind bei uns vor allem noch beispielsweise für die Schule gefragt und da haben wir glücklicherweise eine große Auswahl. Also Goethe, Schiller, Brecht – die müssen einfach da sein, auch wenn es bereits etwas eingestaubt ist.

3. Wie haben Sie das ‚Sprechen über Bücher‘ erlernt?

Das hab ich vor der Bibliothek überhaupt noch nicht gemacht. Ich habe ja nur für mich selber gelesen. Außer dass ich damals kurz angemerkt habe: Das war gut oder das hat mir nicht gefallen. Aber es war schwierig, es IST schwierig. Vielleicht muss man die Kunden einfach mal kennenlernen, damit man weiß, welches Genre sie bevorzugen und wie man ihnen die Bücher vermitteln muss. Manchen Kunden reicht eine kurze Empfehlung nicht, die brauchen schon fast ein Referat über das Buch. Und wenn man ein oder zwei Mal nicht den Geschmack trifft, dann gehen sie ganz einfach zur nächsten Kollegin. Es war für mich wirklich schwierig und das ist es bei einigen Kundinnen heute immer noch. Aber man braucht in diesem Bereich einfach Übung

und man muss auch ehrlich sagen können, das Buch habe ich gelesen oder eben nicht gelesen. Aber auch: ‚Meine Kollegin hat es gelesen und kann es weiterempfehlen!‘.

4. Wie wichtig ist der eigene Geschmack in Bezug auf Literaturempfehlungen in Ihrem Beruf?

Die Bereiche, in denen ich mich auskenne und die mich interessieren, die kann ich gut weitergeben – ganz einfach. Natürlich sollte man einen guten Gesamtüberblick haben und die Kolleginnen tauschen sich untereinander ja auch aus. So bekomme auch ich Literaturtipps von Büchern, die jetzt nicht genau mein Genre sind, aber es ist vielleicht doch interessant für die Beratung im Alltag. So handhaben wir das im Team.

5. Was glauben Sie, welche Aspekte interessieren unsere Leser am meisten an einem Buch? (- beispielsweise Handlung, Setting bzw. Ort und Zeit der Handlung, Autor, Stil, Spannung, Umfang, Protagonist usw.)

Erfragt wird bei mir oftmals: ‚Ist es leicht zu lesen? Komme ich schnell in die Geschichte rein oder braucht es ewig lange, um erstmal zu wissen, um was es geht?‘ Bei älteren Leserinnen kommt meist die Reaktion: ‚Das ist zu dick!‘ oder ‚Ich brauche etwas, das größer geschrieben ist!‘ Ganz klassische Reaktionen. Auch Fragen wie: ‚Ist das ein neuer Autor? Stammt er hier aus der Region?‘ Bei uns gehen nämlich vor allem regionale Autoren sehr gut. Für unsere Leser ist dann schon interessant, woher die Autoren kommen. Wenn ein Autor bekannt ist, kann das natürlich wichtig sein, dass man etwas über ihn berichten kann, aber der Inhalt eines Buches ist dann meist schon wichtig.

6. Welche Probleme oder Konflikte haben Sie speziell am Beginn Ihrer Tätigkeit in Bezug auf das Bücherempfehlen erlebt? Wo stößt man an seine eigenen Grenzen?

Am Anfang bin ich sehr stark ausgefragt worden, ob ich mich wohl eh auskenne und ob ich schon viel gelesen habe. Das waren halt die schwierigen Leser, die teilweise heute auch noch schwierig sind. Wenn man noch zu jung ist oder noch nicht lange genug dabei ist, kommen gerne mal solche sogenannten Prüfungsfragen – wie ich sie hasse. Man kann einfach nicht alles wissen. Aber dann kann man auch immer an eine Kollegin verweisen, die sich in einem gewissen Genre einfach besser auskennt. Ich werde mich nicht rechtfertigen, wenn ich etwas nicht weiß. Und nach diesen ersten „Prüfungsfragen“ ist es dann eigentlich gut gegangen.

7. Wie informieren Sie sich über neue Bücher?

Wir haben bei uns die Büchereiperspektiven und den Sortiment-Brief. Den haben wir abonniert und da sind wirklich interessante Inhalte drinnen: Kurzbeschreibung, auch mit dem Cover – was

ja oftmals das Entscheidende ist, ob es wirklich gelesen wird. Ich schaue mir persönlich auch gerne Amazon-Bewertungen an, da die Bewertungsfunktion dort gut genutzt wird. Vom Land bekommen wir auch immer Listen mit Medien, die gerade Bestseller sind. Wir nehmen uns da einfach mal eine Stunde Zeit und gehen die verschiedenen Quellen durch. Dafür muss einfach Zeit sein. Einen Tag in der Woche haben wir sowieso ganz geschlossen, wo wir keine Ausleihe haben und wirklich nur in der Bibliothek arbeiten. Da ist es auch ganz egal, wenn mal jemand mit der Zeitung dasitzt und sich die Buchtipps durchliest. Das gehört einfach zum Job dazu!

8. Gibt es irgendwelche Tipps oder Ratschläge zum Thema ‚Kundengespräch und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘, die Sie jemandem, der neu in den Beruf einsteigt, mitgeben wollen?

Das ist für mich eigentlich die schwierigste Frage überhaupt! In den ersten Wochen hat mir die Bibliotheksleiterin empfohlen, einfach durch alle Regale zu gehen und jedes Buch herauszuziehen, das mir ins Auge springt. Einfach mal durch die Bibliothek schlendern, ohne Zwang, um sich fürs Erste zu orientieren. Ein Buch in die Hand nehmen und schauen, wie es geschrieben ist, ob der Druck klein oder groß ist. Ist das Buch älter oder eine Neuerscheinung. Wie lässt es sich thematisch einordnen. Und ich bin tatsächlich eine ganze Woche herumgewandert und habe die Bibliotheksbücher kennengelernt. So habe ich auch die Systematik verstanden und das Ganze hat mir richtig geholfen. Am Anfang war es so spannend, weil meine Kollegin fast jedes - teilweise bereits seit 10 Jahren makulierte - Buch in der Bibliothek kannte. Ich habe einfach meine Kolleginnen beobachtet und war immer an ihrer Seite. Das und Learning by Doing – das ist wirklich das Wichtigste!

Das Thema

Da ich aus dem Bereich der Germanistik komme und mich im Laufe meines Studiums mit Literatur aus den verschiedensten Blickwinkeln auseinandergesetzt habe, hat mich dieser Aspekt der Bibliotheksarbeit von Beginn an sehr interessiert. Denn neben der obligatorischen Angst vor dem Auskunftstelefon während des Ausleihdienstes war vor allem die Kundenberatung für mich in meiner Anfangszeit ein Schreckgespenst. Mit meinen damals 19 Jahren interessierte ich mich eher für uralte, verstaubte Klassiker mit Ledereinband als für die aktuelle Belletristik- und Sachbuchlandschaft des letzten Jahrzehnts. Und angesichts der Massen an neuen Medien, die es in unserer Bibliothek zu entdecken gab, war ich zunächst - um ehrlich zu sein - einigermaßen überfordert. An manchen Tagen fühlte ich mich wie eine Lügnerin, wenn ich versuchte, unseren Lesern von Büchern zu erzählen, die ich selber gerade einmal beim Wegräumen ins Regal in der Hand gehabt hatte. Daher bat ich damals meine Kollegen um Hilfe und versuchte auch selbst, mir Wege und Strategien zurechtzulegen, die mir das inhaltliche Erschließen der Medien in der Bibliothek und in weiterer Folge die Beratungstätigkeit erleichtern sollten.

Und auch jetzt, einige Jahre später, finde ich das Thema immer noch spannend und wichtig, da ich immer wieder feststelle, dass durch die zahlreichen Aufgaben, die wir als Bibliothekare heutzutage in unserem beruflichen Alltag zu bewältigen haben, so manche Kernkompetenz unseres Berufs zunehmend in den Hintergrund gerät. Daher wollte ich mich im Zuge meines Abschlussprojektes näher mit dem Thema ‚Literaturempfehlung und Kundenberatung in der Bibliothek‘ auseinandersetzen und als Endprodukt ist dieses kleine Handbuch entstanden.

Arbeitsprozess

Am Anfang meines Projekts stand zunächst die Recherche. Ich wollte herausfinden, was bereits zu diesem Thema verfasst wurde und welche Sekundärliteratur ich als Grundlage für meine Arbeit heranziehen könnte. Dabei habe ich festgestellt, dass es zwar zahlreiche Fachbücher über erfolgreiche Kundenkommunikation und bibliothekswissenschaftliche Grundlagen zum Thema Literatur gibt, jedoch die Verbindung aus beidem, wie ich sie mir für meine Arbeit erhofft hätte, offenbar nirgendwo genauer behandelt wird. Daher habe ich im nächsten Schritt versucht, die für mich wichtigen Themen abzugrenzen und so am Aufbau und an der inhaltlichen und formalen Gestaltung des Handbuchs gearbeitet. Spannende Denkanstöße zum Thema habe ich aber nicht nur in den in der Arbeit zitierten Büchern wie zum Beispiel ‚Wie man über Bücher spricht, die man nicht gelesen hat‘ von Pierre Bayard oder ‚Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in der

Bibliothek‘ von Christiane Brockerhoff bekommen, sondern auch in den Vorträgen von Konrad Umlauf und von Robert Mech während der Bibliotheksausbildung in Strobl.

Herzstück der Arbeit und wichtigste Informationsquelle innerhalb des Handbuchs sollte der praktische Teil meines Projekts werden: Die Interviews mit den Experten. Dafür habe ich einen Interviewleitfaden erstellt und ihn zunächst mit meinen Kolleginnen in meiner eigenen Bibliothekszeitstelle ausgetestet, bevor ich andere Kolleginnen österreichweit aus den verschiedenen Bibliotheken und aus dem Buchhandel vor mein Mikrofon gebeten habe. Neben den aufschlussreichen Gesprächen mit den Bibliothekaren waren auch die Interviews mit den Buchhändlern für mich eine große Bereicherung. Obwohl der Konkurrenzdruck im Handel vor allem durch das stetig wachsende Online-Angebot immer präsenter wird, machen die ‚Kollegen‘ im Verkauf ähnliche Erfahrungen wie wir im Verleih. Daher haben sie dem Handbuch mit ihren Erfahrungen noch weitere spannende Komponenten und Sichtweisen hinzugefügt. Ich bin sehr dankbar dafür, dass mich so viele Bibliothekare und Buchhändler bei meinem Projekt unterstützt haben und dass insbesondere meine Kurskollegen während und abseits der Kurseinheiten in Strobl und Wien bereit waren, mir zu meinem Thema ‚Kundenberatung und Literaturgespräch in der Bibliothek‘ Rede und Antwort zu stehen.

Danach ging es an den zeitlich aufwändigsten Teil der Arbeit: Die Transkription und die qualitative Auswertung der Interviews. Die vollständigen und aus Gründen der besseren Lesbarkeit bearbeiteten Interviews wurden im Anhang des Handbuchs abgedruckt. Neben den Experteninterviews war ursprünglich auch eine Art von Leserumfrage für das Projekt geplant, diese Idee wurde später jedoch verworfen, da bei einem doch sehr subjektiven Thema wie diesem nur schwer quantitativ auswertbare Daten zustande gekommen wären. Zwischen den einzelnen Phasen des Projekts und der Projektarbeit ist teilweise viel Zeit vergangen, da wir mit der Themenfindung sehr früh in der Ausbildung begonnen hatten. Daher ist es mir nicht leichtgefallen, mich immer wieder aufs Neue in die Thematik einzulesen. Der Faktor Zeit ist auch der Grund, warum sich das geplante Inhaltsverzeichnis aus dem Konzept für die Zwischenpräsentation in Bezug auf Inhalte und Kapitel noch einmal stärker gewandelt hat und teilweise andere Schwerpunkte gesetzt wurden.

Für den eigentlichen Schreibprozess kam mir schließlich der Corona-Lockdown sehr gelegen. Die Themen wurden so gewählt und angeordnet, dass die meiner Meinung nach spannendsten Bereiche rund um Kundenkommunikation und Literaturgespräche systematisch abgedeckt wurden: Wirtschaftswissenschaftlich fundierte Fakten zu Beratung und Verkauf, die speziell für

die Bibliotheken formulierte Literaturtheorie von Konrad Umlauf, das Buch von Pierre Bayard, das mich in gewisser Weise auf dieses Thema gebracht hat, und zum Abschluss die Themen aus und für die Praxis: die ausgewerteten Experteninterviews sowie die Quellensammlung. In einzelnen Kapiteln habe ich mich inhaltlich einerseits auf die angegebene Sekundärliteratur gestützt, andererseits sind die Inhalte aber auch stark vom Arbeitsalltag und den Erfahrungen von meinen Interviewpartnern und mir selbst geprägt. Daher ist es nicht unwahrscheinlich, dass sich die Informationen und Erkenntnisse im Handbuch vielleicht nicht mit den Erfahrungen von zahlreichen anderen Bibliothekaren decken. Dennoch hoffe ich, dass die Projektarbeit für viele ein paar brauchbare Tipps und Tricks parat hält.

Resümee

Es war ein Abschlussprojekt mit Höhen und Tiefen, das mich jedoch dem für mich sehr interessanten Thema ‚Kundenberatung und Literaturempfehlung in der Bibliothek‘ nähergebracht hat. Nach anfänglichen Zweifeln an der Umsetzbarkeit des Projektthemas und Schwierigkeiten beim Abstecken und Konkretisieren der Inhalte, war die intensive Auseinandersetzung mit diesem Aspekt unserer Bibliotheksarbeit ausgesprochen spannend und lehrreich. Ich persönlich habe sehr vom regen Austausch und von der Möglichkeit, in die Arbeitswelt von anderen Bibliothekaren und Buchhändlern eintauchen zu können, profitiert und konnte auch in den Quellen, die für das Handbuch zusammengestellt wurden, viel Neues entdecken. Die Kommunikation mit Kunden und das Sprechen über Bücher ist nicht immer einfach und nicht immer planbar, denn auch mit viel Berufserfahrung muss man sich jedes Mal aufs Neue auf sein Gegenüber einstellen. Umso schöner ist das Gefühl, wenn ein Beratungsgespräch gelingt und das richtige Buch am Ende auch den richtigen Leser gefunden hat.