

Het belang van mens-mensen

Stel dat ons gezin, twee ouders en twee kinderen, buiten de deur gaat eten. We zoeken een restaurantje dat qua kaart overeenkomt met ons budget en onze behoefte. Eenmaal binnen worden we ontvangen door een vrolijk lachende jongedame, die ons allen een hand geeft (!) met de woorden: 'hartelijk welkom'. We worden naar een tafel begeleid en onze drankjes worden opgenomen. Onze kinderen krijgen speciale aandacht, er wordt concreet op ze ingezoomd. Na enkele goede vragen waarin ze serieus worden genomen, wordt iets te lezen voor ze gehaald en een kleurplaat voor de kleinste. De avond kan niet meer stuk. Wat een topbediening, zo wil je altijd wel ontvangen worden. Je voelt dat er oprechte interesse in je gezin is. Je hebt het gevoel dat je helemaal welkom bent en serieus wordt genomen in al je wensen en behoeften.

Hoe is dat in de bibliotheekbranche? Hoe worden klanten ontvangen en te woord gestaan? Hoeveel vragen worden aan klanten gesteld? Hoe serieus nemen we de klanten in al hun (gekke) wensen en behoeften? Dan gaat het niet alleen om wensen op het gebied van boeken of informatiedragers. Nee, ook wensen buiten dit kader moeten we serieus nemen. Kortom: de mens moet centraal staan en niet het boek, het bibliotheekproces, de informatiedrager of de interne richtlijnen. Als ik de artikelen lees in *Bibliotheekblad*, als ik de foto's zie van de mensen die in de bibliotheekbranche werken, als ik mijn eigen ervaring in de branche ernaast zet, dan kan ik maar tot één conclusie komen: de branche heeft dringend behoefte aan mens-mensen.

Mens-mensen maken echt contact met andere mensen. Ze verschuilen zich niet achter balies, richtlijnen, openingstijden, collega's et cetera. Ze stappen proactief op klanten en bezoekers af. Ze kijken goed naar de ander, pakken non-verbale signalen op en anticiperen daarop. Ze stellen hun gevoel open voor de ander, zijn intuïtief sterk en willen het de ander echt naar de zin maken. Ze stellen de klant centraal en zorgen er hoe dan ook voor dat de klant met een tevreden gevoel weggaat. Zijn deze mensen moeilijk te vinden? Nee, dat geloof ik niet.

Alleen zullen we wel van de 'ouderwetse' bibliotheekcompetenties moeten gaan afwijken. Ervaring in de branche of met boeken, kennis over de systematieken en alle andere standaardbibliotheekcompetenties zullen overboord moeten worden gezet. Wijk toch eens af van kenniscompetenties en ga op zoek naar gedragscompetenties. Hiermee bedoel ik termen als: spontaan, vrolijk, gezellig, intiem, sprankelend, lef, proactief. Als we deze termen centraal stellen in het werven van nieuwe mensen, dan zijn we een eind

op de goede weg. Dan zijn we op weg van een interne, productgerichte branche naar een mensgerichte branche waarin de klant centraal staat. Dan zullen de klanten ons weer beter weten te vinden en zal de branche groeien in plaats van krimpen. Ik geloof er heilig in dat dit echt mogelijk is!



Arnold van der Leeden