

»Es ist noch immer gut gegangen!«

Mit digitaler Technik und rheinischem Humor gegen die Krise

Die Corona-Pandemie hat die Stadtbibliothek Köln wie alle getroffen – die plötzliche Anordnung zur Schließung der Zentralbibliothek und aller Zweigstellen, Not-Umstellung auf Homeoffice und natürlich eine große Erschütterung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Wie betreuen wir unsere Kinder? Wie schützen wir unsere Eltern und Großeltern? Wie verarbeiten wir Sorgen und Ängste? Doch inmitten dieser schwerwiegenden Umstellung unseres Alltags kristallisieren sich auch positive Dinge heraus, die uns in der turbulenten Zeit helfen.

Freitag, 13. März, 17.45 Uhr – uns erreicht die Anordnung zur sofortigen Schließung zu einem denkbar ungünstigen Zeitpunkt. Keine Möglichkeit, die Kunden noch vorab zu informieren, keine Möglichkeit für die Kollegen, noch irgendwelche Vorbereitungen zu treffen. Doch statt Chaos herrscht konstruktive Betriebsamkeit – Information auf allen kommunikativen Kanälen, smarte EDV-Lösungen zur automatischen Leihfristverlängerung, Sonderschichten an der Außenrückgabe, Plakate in verschiedenen Sprachen und ein Video in Gebärdensprache mit allen wichtigen Informationen werden produziert. Für jedes erkannte Problem wird eine Lösung entwickelt, situationsgerecht und unbürokratisch.

Die Belohnung kommt schnell und ist sehr herzlich. Statt Beschwerden über die kurzfristige Schließung bekommen wir von den Kundinnen und Kunden auf allen Kanälen viel Liebe, Dankbarkeit und Motivationsschübe – »Schnelle und einfache Problemlösung«, heißt es bei Facebook, »beste Bibliothek überhaupt« oder einfach nur »ich werde euch ganz doll vermissen«. Auch im Kollegenkreis schweißt die Krise zusammen, jeder hilft jedem und individuelle Probleme werden aufgefangen. Körperlich wird Abstand gehalten, aber als Team rücken alle zusammen.

Mit Kreativität durch die Krise

Digitale Kompetenz und ständige Weiterentwicklung ist bei der Stadtbibliothek Köln ein Teil der DNA – eine Kompetenz, die uns in der Krise sehr entgegenkommt. E-Learning-Angebote, mobiles Arbeiten und die Umstellung auf Videokonferenzen fallen dem Großteil der Mitarbeiter leicht, weil neue Medien ohnehin schon zum Alltag gehören. Doch jetzt heißt es auch die mitzunehmen, die bislang nicht so viel Kontakt hatten. Software-Einweisungen, neue Spielregeln, Geräte beschaffen – hier sind wieder Teamgeist und unkonventionelle Lösungen gefragt. Übrigens auch für die Kundinnen und Kunden. Jede Kölnerin und jeder Kölner kann während der Schließzeit einen kostenlosen Zugang zu unseren Digitalangeboten bekommen, ohne

große Anmeldeformalitäten – eine Möglichkeit, von der begeistert Gebrauch gemacht wird.

Was ist eine Bibliothek ohne Kinder, die zwischen Bilderbüchern und Switch umherflitzen, Studenten, die in Datenbanken recherchieren oder geliebte Stammgäste, die auf dem hauseigenen Flügel spielen? Wir vermissen unsere Kunden! Doch statt zu resignieren, werden immer neue Möglichkeiten entwickelt, um mit den Kölnerinnen und Kölnern in Kontakt zu bleiben – Bereitstellung von Abiturhilfen, Video-Tutorials zu unseren digitalen Angeboten, Insta-Livestreams, und vieles mehr. In spontan einberufenen Zoom-Konferenzen werden Ideen entwickelt und sogleich im Homeoffice umgesetzt.

Der Rheinländer und die Rheinländerin haben eine Eigenart, die sich in der Krise als besondere Kompetenz erweist, eine besondere Form des gelassenen und gleichzeitig liebevollen Humors. Diese Eigenschaft hilft uns durch stürmische Zeiten, getreu dem kölschen Grundgesetz: »Es ist wie es ist«. »Es kommt wie es kommt«. Und vor allem: »Es ist noch immer gut gegangen!«

Ismene Poulakos, Stadtbibliothek Köln

ANZEIGE

PETER HAASE

Qualität zu **fairen** Preisen

Wie bewahren Sie Ihre Schätze auf?

Mit unseren **Sortimentsboxen** gelingt die Aufbewahrung **sicher, ordentlich** und **platzsparend**.



Erfahren Sie mehr auf www.peter-haase.de

seit
1982

Peter Haase e.K.
Anton-Emmerling-Str. 32 | 90513 Zirndorf
Tel: 0911 - 600 17 33 | Fax: 0911 - 600 18 31
www.peter-haase.de | Mail: info@peter-haase.de