

Eine Kommission wird barrierefrei

Inklusion in der Arbeit der dbv-Kommission Kundenorientierte Services

Vor gut einem Jahr wurde die Kommission »Kundenorientierte Services« des Deutschen Bibliotheksverbandes (dbv) um zwei ständige Gäste und ein neues Themenfeld erweitert. Auslöser dafür war unter anderem ein Schreiben an den dbv-Vorstand, in dem die Initiatorinnen der »AG-Barrierefreiheit in (digitalen) Bibliotheken« zusammen mit behindertenpolitischen Akteuren aus unterschiedlichen Institutionen um Unterstützung und größere Beachtung für das Thema ersuchten und seine Institutionalisierung im Rahmen der weitreichenden dbv-Kommissionsarbeit anregten. Die nunmehr bereits ein Jahr währende Zusammenarbeit von Kommission und AG hat sich, trotz erheblicher Einschränkungen durch die Corona-Pandemie, gut bewährt und auch zu konkreten Ergebnissen in Form einer Online-Tagung zum Thema »Barrierefreiheit in Bibliotheken« im November 2020 sowie einer geplanten Vortragsreihe geführt.

Seit nunmehr bereits sechs Amtsperioden beschäftigen sich Mitglieder der Kommission – ursprünglich unter dem Namen »Dienstleistungskommission«, seit 2015 unter dem zeitgemäßen Label »Kundenorientierte Services« – mit entsprechenden Themen. Im Fokus stehen dabei stets die Bibliotheksbenutzer*innen, Leser*innen oder Kund*innen, also all jene, die bibliothekarische Services in Anspruch nehmen, sei es in kleinen, oft hochspezialisierten Einrichtungen oder großen, Öffentlichen oder Wissenschaftlichen Bibliotheken unterschiedlichster Trägerschaft. Immer geht es darum, für die Zielgruppen optimale Angebote zu entwickeln und umzusetzen. Die analogen und elektronischen Services richten sich besonders im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken immer an alle Menschen, Diversität ist also selbstverständlich und wird seit Jahren mitgedacht. Und auch Wissenschaftliche Bibliotheken oder Spezialsammlungen, die häufig Einschränkungen bei der Benutzung vornehmen, werden von Personengruppen mit verschiedensten Merkmalen genutzt. Aber insbesondere für Menschen mit Behinderungen bestehen noch zahlreiche Barrieren.

Die Aufgabe der Kommission »Kundenorientierte Services« ist es in diesem Kontext vor allem, neue Trends und Ideen aus dem Bereich der Bibliotheksbenutzung und -services aufzugreifen und zu verbreiten, Fortbildungen, Projekte oder Publikationen zu initiieren oder selbst durchzuführen beziehungsweise zu erstellen. Darüber hinaus sind die Mitglieder der Kommission – insgesamt fünf plus zwei ständige Gäste – Ansprechpersonen für den dbv-Vorstand, Interessierte

aus Politik, Presse und Verwaltung sowie der gesamten bibliothekarischen Community und stehen als Expert*innen für Fachfragen zur Verfügung.

In den vergangenen Jahren wurden, je nach Zusammensetzung des Gremiums, wechselnde Schwerpunktthemen von den Kommissionsmitgliedern bearbeitet und auf unterschiedlichste Weise umgesetzt. So wurden unter anderem neue Serviceangebote in einem Wettbewerb prämiert und auf dem Bibliothekartag öffentlich vorgestellt oder von Studierenden eine bibliotheksweite Umfrage zu den Erwartungen an die Kommissionsarbeit sowie zum Fortbildungsbedarf im Rahmen der Serviceoptimierung durchgeführt. Um den Zuhörer*innen spannende Einblicke in das Serviceverständnis des Nachbarlandes zu gewähren wurden Kolleginnen aus den Niederlanden eingeladen, die in Vorträgen über ihre Angebote und Dienstleistungen berichteten. Aber auch theoretisch-methodische Ansätze wurden von den Mitgliedern diskutiert, zum Beispiel im Kontext von Kundenorientierung als Teil des Qualitätsmanagements.

Die analogen und elektronischen Services richten sich besonders im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken immer an alle Menschen, Diversität ist also selbstverständlich und wird seit Jahren mitgedacht. Insbesondere für Menschen mit Behinderungen bestehen noch zahlreiche Barrieren.

Durch die personelle und inhaltliche Einbindung der AG-Barrierefreiheit konnte nicht nur das Expert*innenteam erweitert, sondern auch den Themen Inklusion oder Barrierefreiheit in der Bibliotheksarbeit ein neuer Stellenwert verliehen werden. Mit der erneuten Ausschreibung für die Kommissionen des dbv zum Juli 2021 haben interessierte Kolleg*innen die Möglichkeit, die hier skizzierten Themen aufzugreifen, zu vertiefen oder zu ergänzen und damit den kundenorientierten und inklusiven Services auch in den kommenden Jahren eine gewichtige Stimme zu verleihen. Weitere Informationen unter: www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/kundenorientierte-services.html

Belinda Jopp, Vorsitzende der dbv-Kommission Kundenorientierte Services