

# BuB

Forum Bibliothek  
und Information

07 / 2020

## SCHWERPUNKT KUNDENORIENTIERUNG

**Die kundenorientierte Bibliothek**  
Wie rückt man Nutzer/-innen bei der Gestaltung von Bibliotheken in den Vordergrund?

**Der Blick in die Zukunft**  
Wie kann Künstliche Intelligenz in der bibliothekarischen Auskunft eingesetzt werden?

## AUSSERDEM IN DIESEM HEFT

**Die Corona-Zwischenbilanz**  
Welche Lehren zieht die Stadtbibliothek Duisburg nach drei Monaten Corona-Pandemie?

**Die App-Empfehlungen 2020**  
Welche Apps sind für Kinder- und Jugendbibliotheken besonders interessant?





## Für kleine Weltentdecker

Gestalten Sie Ihre Kinderbibliothek fantasievoll und individuell: Sechs Themenwelten von Bauernhof bis Weltall machen diese zu einem ganz besonderen Ort.

Gleich Prospekt anfordern oder downloaden unter [bit.ly/kinderwelten2020](https://bit.ly/kinderwelten2020) – und direkt in unserem Shop bestellen: [bit.ly/themenwelten-shop](https://bit.ly/themenwelten-shop)



Wir gestalten Orte zum Entdecken, Erfahren und Erleben – rufen Sie uns an.  
Service und Vertrieb Bibliotheksausstattung • Telefon 07121 144-420  
Bibliotheksausstattung@ekz.de • [www.ekz.de](https://www.ekz.de)

**ekz**  
bibliotheks  
service

# Viel mehr als Medien

Den Wert mancher Dienstleistungen erkennt man erst, wenn sie nicht mehr da sind. Das zeigt sich aktuell bei der – coronabedingt eingeschränkten – Kundenorientierung von Bibliotheken, die den Themenschwerpunkt dieser BuB-Ausgabe bildet. Durch die schrittweise Öffnung nach der schlimmsten Phase der Pandemie funktioniert in den meisten Einrichtungen zwar wieder die Ausleihe und Rückgabe von Medien. Doch nun wird deutlich, dass dieser ursprünglich zentrale Service von Bibliotheken heute nur noch einen Bruchteil des Angebots ausmacht. Die Bibliotheken haben die Wünsche ihrer Kunden in den vergangenen Jahren analysiert und zielgenau in den Fokus genommen. Sie bieten ihnen Lesungen, Diskussionen, Makerspaces, Tauschbörsen, Ausstellungen, Forschungsdatenmanagement, Publikationsberatung, Einführungen ins wissenschaftliche Arbeiten und so manches mehr, das speziell auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten ist.

Trotz des vielfältigen Angebots: Bei der Kundenorientierung kann noch einiges verbessert werden, das ist im Themenschwerpunkt dieses Heftes nachzulesen. Eva Bunge erklärt zum Beispiel, wie man Bibliotheksnutzer im Rahmen von Citizen-Science-Projekten integriert und so langfristig an die Einrichtung bindet. Ein weiterer Beitrag blickt in die Zukunft und sagt voraus, dass mithilfe von Künstlicher Intelligenz die bibliothekarische Auskunft exakter auf die Wünsche der Nutzer ausgerichtet wird.

Wie man Bedürfnisse punktgenau trifft, zeigen Bibliothekare indes nicht nur im Umgang mit Kunden, sondern auch bei ihren Fortbildungen. Nach Absage des diesjährigen Bibliothekartags in Hannover haben der Berufsverband Information Bibliothek (BIB) und die TIB Hannover in kürzester Zeit die dreitägige Digitalkonferenz #vBIB20 auf die Beine gestellt. Das Themenangebot reichte von Open Access über Strategien zur Überwindung der Corona-Krise bis hin zum Umgang mit »Literatur an den Rändern«. An drei Tagen wurden mehr als 100 Vorträge in drei digitalen Räumen präsentiert. Interessierte konnten kostenlos und ohne großen technischen Aufwand der Konferenz folgen und sich per Chat und zum Teil auch per Videoschaltung an den Diskussionen beteiligen. Die Teilnehmerzahl von mehr als 3 000 Kolleginnen und Kollegen stellt unter Beweis, dass BIB und TIB Hannover mit dieser Art von Fortbildungsveranstaltung einen Nerv getroffen haben – ein perfektes Beispiel für gelungene Kundenorientierung.



**Bernd Schleh, Leitender BuB-Redakteur**



## SCHWERPUNKT

# KUNDEN-ORIENTIERUNG

Unterschiedliche Facetten zum Thema Kundenorientierung soll er bieten, der aktuelle Heftschwerpunkt von BuB. Es geht unter anderem um kundenorientierte Bibliotheksplanung, Citizen Science, den Umgang mit schwierigen Bibliotheksnutzern, um kundenorientierte Kommunikation und vieles mehr. All das im aktuellen Heftschwerpunkt ab Seite 392.

Foto: magele-picture - stock.adobe.com

## FOYER

### POLITIK

- 372** **Verdi reicht Klage gegen Sonntagsöffnung in NRW** ein Gewerkschaft sieht Versorgung unter der Woche nicht gewährleistet und fürchtet Verschlechterung der Arbeitszufriedenheit in Bibliotheken (Bernd Schleh)

### AUSZEICHNUNG

- 373** **TIB Hannover ist Bibliothek des Jahres 2020**  
Stadtbibliothek Gotha erhält Preis »Bibliothek des Jahres 2020 in kleinen Kommunen und Regionen«



### #VBIB20

- 374** **Vom schwierigen Umgang mit »Literatur an den Rändern«**  
Diskussion bei der Digitalkonferenz #vBIB20 legt Kluft zwischen Theorie und Praxis offen / Veranstaltung der Lektoratskooperation (Bernd Schleh)

### BAU

- 376** **Das Projekt »British Library North« – mit Sanierung einer Architekturikone**  
Britische Nationalbibliothek plant Zweigstelle in Industriedenkmal in Leeds (Gernot Gabel)

### ÖFFENTLICHE BIBLIOTHEK

- 378** **In der Sylt Bibliothek finden die unterschiedlichen Insel-Welten zusammen**  
Unternehmerin Claudia Ebert als neue Patin gewonnen (Wiebke Stitz)
- 380** **Zweisprachige Märchenreisen in der Stadtbibliothek Reutlingen**  
Ein interkulturelles Projekt mit vielen Partnern (Tanja Schleyerbach)

### AM RANDE BEMERKT

- 383** **Wann sind Bibliotheksbestände instagrammable?** (Torsten Haß)

### HOCHSCHULE

- 384** **Kulturmanagement in Kooperation**  
Hochschule der Medien Stuttgart und das Institut für Kulturmanagement an der PH Ludwigsburg kooperieren in der akademischen Weiterbildung (Cornelia Vonhof)



### WISSEN FRAGT ... ?

- 385** **Tip – Top – Topfpflanze**  
Auf einen Espresso mit den Buchhändlern Christian Dunker und Marc Iven zur »Atmosphäre von Bibliotheken« (Dirk Wissen)

### 388 NACHRICHTEN

Foto Titelseite:  
Robert Kneschke - stock.adobe.com

Fotos **Inhaltsverzeichnis**: TIB/C. Bierwagen, HdM Stuttgart, Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW, Turing Tumble

## LESESAAL

### SCHWERPUNKT: KUNDENORIENTIERUNG

- 392 Von der bestandsorientierten zur kundenorientierten Bibliotheksplanung**  
Mehr Aufenthaltsqualität durch kundenfreundliche Innenarchitektur und Raumgestaltung (Anja Thimm)



- 398 Forschung mit und über Bibliotheksnutzende**  
Citizen Science als Instrument der Nutzerorientierung (Eva Bunge)

- 402 Umgang mit schwierigen Bibliotheksnutzern**  
Aspekte aus interkultureller und kommunikationswissenschaftlicher Sicht (Sabine Vana-Ströhla)

- 404 Ask NYPL**  
Immer im Einsatz: Das »menschliche Google« der New York Public Library beantwortet jedes Jahr mehr als 100 000 Nutzer-Anfragen (Rosa Caballero-Li)

- 408 Ein Blick in die Zukunft**  
Szenarien für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der bibliothekarischen Auskunft (Julia Korthals, Tobias Seidl, Cornelia Vonhof)

- 414 Kundenorientierte Kommunikation – worauf es ankommt!**  
Tipps und Tricks für eine erfolgreiche Kommunikation mit Nutzer:innen und Nutzern (Joana Hientz)

### CORONA-PANDEMIE

- 417 Eine existenzielle Krise**  
Die Folgen der Corona-Pandemie für die Öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der Stadtbibliothek Duisburg (Jan-Pieter Barbian)

### DIGITALE INFORMATION

- 422 Apps, Augmented Reality und mehr**  
Empfehlenswerte Angebote 2020 für die Kinder- und Jugendbibliothek (Thomas Feibel)



### POLITIK

- 426 Kulturpolitische Gremienarbeit**  
Interessenvertretung der Bibliotheken im Deutschen Kulturrat (Klaus Ulrich Werner)

## MAGAZIN

### FACHLITERATUR

- 430 Die Entwicklung der Lernwelt Hochschule**  
Die Rolle der Bibliotheken bei der strategischen Ausrichtung (Konrad Umlauf)

- 432 Ein Standardwerk in neuer Auflage**  
Bibliotheken agieren unter neuen Anforderungen (Petra Hauke)

## AUS DEM BERUFSVERBAND

- 434 #vBIB20– Danke**  
Virtuelle Firmenvorträgelässlich des Bibliothekartages 2020: Ein Erfahrungsbericht (Tom Becker)
- 435 Die neuen Landesgruppenvorstände stellen sich vor**
- 436 VorgeMERKT**  
Ordnungswahn auf Schwäbisch (Renate Gundel)
- 436 Die KEB sucht neue Mitglieder**
- 437 Vorgestellt: BIB-Aktive**  
Wilma Schwingboth

### 369 EDITORIAL

### 438 SUMMARY / RESUME IMPRESSUM

## BuB AB IN DIE APP!

- 407 Vorgestellt**  
Ein Video über Ask NYPL, das »menschliche Google« der New York Public Library
- 407 Beeindruckende Architektur**  
Eine Bildergalerie zeigt die Schönheit von New Yorks Öffentlicher Bibliothek



WWW...

Nachrichten und Fortbildungen  
tagesaktuell auf [www.b-u-b.de](http://www.b-u-b.de)

# Verdi reicht Klage gegen Sonntagsöffnung in NRW ein

Gewerkschaft sieht Versorgung unter der Woche nicht gewährleistet und fürchtet Verschlechterung der Arbeitszufriedenheit in Bibliotheken

Die Dienstleistungsgewerkschaft Verdi hat gegen das am 9. Oktober des vergangenen Jahres vom nordrhein-westfälischen Landtag verabschiedete Bibliotheksstärkungsgesetz, das eine Sonntagsöffnung von Bibliotheken ermöglicht, eine Normenkontrollklage beim Oberverwaltungsgericht Münster eingereicht. Das hat Kerstin Thorwirth von der Verdi-Bundesarbeitsgruppe Archive, Bibliotheken, Dokumentationseinrichtungen gegenüber BuB bestätigt. Bereits bei einer Diskussionsveranstaltung im Rahmen der bibliothekarischen Digital-Konferenz #vBIB20 Ende Mai hatte Thorwirth die Klageabsicht angekündigt. In der Konferenz sagte sie: »Unser Jurist hat die Rechtslage geprüft und sieht gute Chancen für ein erfolgreiches Verfahren.«

Die Dienstleistungsgewerkschaft Verdi ist grundsätzlich gegen die Ausweitung von Sonntagsarbeit. Kerstin Thorwirth konkretisierte diese Haltung: »Hier steht das Bedürfnis weniger, am Sonntag in die Bibliothek zu gehen, gegen das im Grundgesetz verankerte Recht auf Ruhebedürfnis von Beschäftigten am Sonntag.« Zum Schutz der Beschäftigten seien keine weiteren Ausnahmen möglich, zumal die personelle, aber auch finanzielle Ausstattung von Bibliotheken bereits unter der Woche stark angespannt sei. Die Gewerkschafterin sagte: »Solange die Bibliothekarinnen und Bibliothekare von Montag bis Samstag am Limit arbeiten, ist die Sonntagsöffnung ein Luxusproblem.« Das gelte für den ganz überwiegenden Teil der Bibliotheken im Land, abgesehen von wenigen Leuchttürmen, wo unter besseren Bedingungen gearbeitet werden könne.

Wenn die öffentliche Hand tatsächlich bereit sei, weitere Mittel für Bibliotheken zur Verfügung zu stellen, so Thorwirth, dann sei es sinnvoller, dieses Geld in die Verbesserung der Arbeitsbedingungen unter der Woche sowie vor allem auch in die IT-Ausstattung zu stecken. Die Corona-Pandemie habe gezeigt, wie wichtig eine gute technische Ausstattung der Bibliotheken sei. Thorwirth machte die Erfahrung: »Die Bibliotheken, die hier solide aufgestellt sind, konnten ihre Nutzerinnen und Nutzer mit digitalen Angeboten schnell und zufriedenstellend versorgen.«

Insgesamt fürchtet Verdi durch die Ausweitung der Sonntagsöffnung eine massive Verschlechterung der Arbeitsbedingungen für Bibliothekarinnen und Bibliothekare. Thorwirth wies darauf hin: »Bereits die Verdi-Umfrage ›Gute Arbeit in Bibliotheken‹ aus dem Jahr 2011 hat eine geringe Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten aufgezeigt.« Eine Neuauflage der Umfrage sei derzeit in Vorbereitung. Ihre Befürchtung: »Durch mehr Sonntagsarbeit werden die Ergebnisse sicher nicht besser ausfallen.«

## Klage prüft Kompatibilität der Gesetze

Dem Bibliotheksstärkungsgesetz in NRW war eine Änderung des NRW-Kulturfördergesetzes vorausgegangen. Sie war nötig, um die kulturelle Bedeutung der Bibliotheken präziser und zeitgemäßer zu beschreiben. Nun ist von ihnen als Orten die Rede, die »der Begegnung, Kommunikation, dem kulturellen Austausch und der gesellschaftlichen Integration« dienen. Gerade in kleinen Städten und Gemeinden, so der Gesetzestext, könnten sie zu »Zentren der Kultur« weiterentwickelt werden.

Auf der Basis dieser Beschreibung war es möglich, die Bedarfsgewerbeverordnung des Landes zu ändern. Dort ist geregelt, welchen Arbeitnehmern abweichend vom Bundesarbeitszeitgesetz doch die Arbeit an Sonn- und Feiertagen erlaubt ist. In der von Verdi nun angekündigten Normenkontrollklage soll geklärt werden, ob die neue Regelung in der NRW-Bedarfsgewerbeordnung mit dem Bundesarbeitszeitgesetz vereinbar ist.

**Besonders umstritten ist, inwieweit bei einer Sonntagsöffnung auch ungelernete Hilfskräfte zum Einsatz kommen dürfen.**

Die Sonntagsöffnung von Bibliotheken sorgt seit Jahren für heftige Debatten im Berufsstand. Befürworter führen ins Feld, dass Bibliotheken mit ihrer zunehmenden Bedeutung als Treffpunkt und sogenannter dritter Ort der Bevölkerung auch an Sonntagen zur Verfügung stehen sollten, wenn gerade auch Familien Zeit für einen Bibliotheksbesuch haben. Bei anderen Kultureinrichtungen wie Museen oder Theatern sei das problemlos möglich.

Gegner der Sonntagsöffnung verweisen darauf, dass viele Bibliotheken aufgrund von Sparmaßnahmen schon unter der Woche nicht mit ihrem vollen Angebot öffnen könnten. Außerdem fürchten sie, dass die geplante Freiwilligkeit der Sonntagsarbeit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell in einen Zwang umschlagen könnte.

Besonders umstritten ist, inwieweit bei einer Sonntagsöffnung auch ungelernete Hilfskräfte zum Einsatz kommen dürfen.

*Bernd Schleh,  
BuB-Redakteur*

# TIB Hannover ist Bibliothek des Jahres 2020

Stadtbibliothek Gotha erhält den Preis »Bibliothek des Jahres 2020 in kleinen Kommunen und Regionen«



Hohe Auszeichnung: Die TIB Hannover ist Bibliothek des Jahres 2020. Foto: TIB/C. Bierwagen

**In diesem Jahr zeichnen der Deutsche Bibliotheksverband (dbv) und die Deutsche Telekom Stiftung gleich zwei herausragende Bibliotheken in Deutschland aus: Den mit 20 000 Euro dotierten nationalen Bibliothekspreis erhält in diesem Jahr die »TIB – Leibniz-Informationszentrum Technik und Naturwissenschaften und Universitätsbibliothek« in Hannover. Der Preis wird der TIB verliehen für ihre herausragende Bibliotheksarbeit in den Bereichen der strategischen Open-Science-Transformation, bei Open Access, Forschungsdaten und der digitalen Langzeitarchivierung sowie für ihre exzellenten Entwicklungen von Services an der Schnittstelle von analogen und digitalen Formaten.**

Erstmals wird in diesem Jahr auch die Auszeichnung »Bibliothek des Jahres 2020 in kleinen Kommunen und Regionen« verliehen. Diese Auszeichnung erhält die Stadtbibliothek Gotha. Die Bibliothek in Gotha mit ihren 46 000 Einwohnerinnen und Einwohnern zeichnet sich durch ihre hervorragende, auf sehr unterschiedliche Zielgruppen abgestimmte Bildungs- und Medienarbeit aus. Dazu gehören unter anderem das modular aufgebaute Kinder- und Jugendprojekt »Literatur und Zeitgeschichte«, das Kinderprojekt »Vorlesen an ungewöhnlichen Orten«,

die Seniorenakademie, die Erzählcafés sowie die Kinder-Uni in Kooperation mit MuseumsLöwen e. V. Darüber hinaus ist die Bibliothek Sitz des Kinder- und Jugendforums als Gremium für die kommunale Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in der Stadt Gotha.

## Vorreiterrolle für Bibliotheken

Frank Mentrup, Präsident des Deutschen Bibliotheksverbandes und Juryvorsitzender, sagt: »Mit der Auszeichnung »Bibliothek des Jahres« zeichnen wir in diesem Jahr eine Wissenschaftliche Bibliothek aus, die eine Vorreiterrolle in der Gestaltung des digitalen Wandels von Bibliotheken einnimmt. Mit ihrer strategischen in die Zukunft gerichteten Bibliotheksarbeit, mit ihrem vielfältigen sozialen und kulturellen Engagement in die Gesellschaft und in die Region hinein, um Wissenschaft und Forschung »salonfähig« zu machen, und nicht zuletzt durch die Aufrechterhaltung der Literaturversorgung durch die TIB-Dokumentlieferung in der Corona-Krise

ist die »TIB – Leibniz-Informationszentrum Technik und Naturwissenschaften und Universitätsbibliothek« eine überaus preiswürdige Bibliothek.«

Ekkehard Winter, Geschäftsführer Deutsche Telekom Stiftung und Mitglied der Jury, ergänzt: »Ich freue mich, dass wir in diesem Jahr gleich zwei Bibliotheken auszeichnen und damit auch das großartige Engagement kleinerer Stadt- und Gemeindebibliotheken sichtbar machen. Die Stadtbibliothek Gotha zeichnet sich durch ihre vielseitige Bildungs- und Medienarbeit, wie die Kinder-Uni, die Seniorenakademie oder ihre Erzählcafés, aus. Damit ist sie ein wichtiger kultureller und gesellschaftlicher Bildungsort für Gotha und seine Umgebung.«

Der Jury gehören Vertreter/-innen des Deutschen Bibliotheksverbandes, der Deutsche Telekom Stiftung, des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, der Kultusministerkonferenz, des Deutschen Städtetages sowie von Bibliothek & Information Deutschland (BID) an. Sie entschieden in diesem Jahr über insgesamt 34 Einreichungen. Die Preisverleihung findet am 24. Oktober 2020 statt.

Weitere Informationen zu den Preisträgern gibt es unter: [www.bibliotheksverband.de/dbv/auszeichnungen/bibliothek-des-jahres/preistraeger/2020.html](http://www.bibliotheksverband.de/dbv/auszeichnungen/bibliothek-des-jahres/preistraeger/2020.html)

red



Der 2020 erstmals vergebene Preis »Bibliothek des Jahres in kleinen Kommunen und Regionen« geht an die Stadtbibliothek Gotha. Foto: Ute Wilk

# Vom schwierigen Umgang mit »Literatur an den Rändern«

Diskussion bei der Digitalkonferenz #vBIB20 legt Kluft zwischen Theorie und Praxis offen /  
Veranstaltung der Lektoratskooperation

**Die Diskussionen um den Umgang mit »Literatur an den Rändern« in Öffentlichen Bibliotheken reißen nicht ab. Aus diesem Grund ist das Thema von der Lektoratskooperation (Leko) Ende Mai auf der Digitalkonferenz #vBIB20 aufgegriffen worden. Experten und zugeschaltete Konferenzteilnehmer tauschten sich intensiv aus. Dabei zeigte sich: Die theoretischen Überlegungen und Handlungsempfehlungen zum Umgang mit »Literatur an den Rändern« sind weitgehend unumstritten, die praktische Umsetzung in den Bibliotheken vor Ort dagegen gestaltet sich häufig schwierig.**

Ethik-Experte Hermann Rösch von der TH Köln legte dar, wieso der richtige Umgang mit »Literatur an den Rändern« so wichtig ist. Dabei bezog er sich auf die aktuellen bibliothekarischen Berufsethiken – sowohl die internationale des Weltbibliotheksverbands IFLA als auch die nationale des deutschen bibliothekarischen Dachverbands BID. Dort stehe die Meinungs- und Informationsfreiheit jeweils an allererster Stelle, weil Bibliotheken mit der Gewährleistung dieser Grundsätze ihren demokratischen Auftrag erfüllen und für die informationelle Grundversorgung der Bevölkerung sorgen.

Aus diesem Grund, so Rösch, müssen Bibliotheken hier immer wieder über den eigenen Schatten springen und auch Literatur vom linken und rechten politischen Rand, aber auch von anderen extremen Gruppierungen wie Sekten et

cetera, anschaffen. Rösch sagte: »Die Bestände sollen möglichst neutral und ausbalanciert sein, sodass sich mündige Bürger in der Bibliothek selbst gut und ausreichend informieren können. Die Menschen brauchen hier kein Wahrheitsministerium, das ihnen eine Auswahl vorgibt.« Genau diese weltanschaulich neutrale und von äußeren Einflüssen freie Bereitstellung von Medien und Informationen sei das wertvolle Alleinstellungsmerkmal von Bibliotheken.

Dieser Sichtweise stimmten die Kolleginnen aus den zugeschalteten Bibliotheken zu. Allerdings, so der Tenor, sei die Umsetzung in der Praxis nicht so einfach. Annette Fichtner von der Stadtbibliothek Hannover wies darauf hin, dass es auch wirtschaftliche Zwänge gebe,

## #vBIB20

die die Anschaffung von Medien verhinderten. Dennoch plädierte sie für den Kauf von Büchern an den politischen Rändern – mit Einschränkungen: »Wir können nicht alles anschaffen, das hängt von der Situation der einzelnen Bibliothek ab.«

Die Leiterin der Stadtbibliothek Reutlingen, Beate Meinck, wies darauf hin, dass es bei der Anschaffung von Titeln mit extremem Inhalt häufig Diskussionen im Mitarbeiter-Team gebe. Für

viele Kolleginnen und Kollegen sei es schwierig, diese Medien zu bewerten. Meinck erklärte: »Sie haben ja nicht Geschichte oder Politik studiert.« Deshalb müsse sie hier immer wieder Mut machen und zum Kauf solcher Titel animieren. Hilfreich und notwendig, so Meinck, wäre eine Richtschnur, die bei der Beurteilung entsprechender Medien Orientierung geben könnte.

### Kein Königsweg für die Praxis

Ethik-Experte Rösch griff die Idee auf, dämpfte aber zu hohe Erwartungen: »Es gibt keinen Königsweg für die Praxis.« Das Wichtigste im praktischen Bibliotheksalltag sei die Transparenz. Dazu gehöre, dass man mit den Nutzern offen über die Anschaffungspolitik rede. Selbstverständlich könnten nicht alle Bücher aus rechten Verlagen gekauft werden; eine repräsentative Auswahl würde reichen. »Aber«, so der Bibliothekswissenschaftler, »gerade wenn ein Buch nicht angeschafft wird, muss das auch offen kommuniziert werden.« Sein Tipp für die Praxis: »Stellen Sie doch die Berufsethik und gegebenenfalls auch ihre Erwerbungsrichtlinien auf ihre Webseite, dann ist das für alle Nutzer einsehbar.«

Dass der richtige Umgang mit »Literatur an den Rändern« vor allem in kleinen Öffentlichen Bibliotheken für Probleme sorgt, räumte Rösch ein. Die Kolleginnen und Kollegen dort seien mit diesen Fragen oft überfordert. Deshalb schlug Rösch



Weitere Empfehlungen zum Umgang mit rechter Literatur zeigt ein Video in der BuB-App.

vor, dass sich hier die Lektoratskoooperation stärker engagiert. Er forderte: »In der Lektoratskoooperation sollten auch Bücher aus rechten Verlagen besprochen werden.« Es müssten ja keine Anschaffungsempfehlungen erfolgen. Eine abwägende Besprechung wäre für viele Kolleginnen und Kollegen aber hilfreich.

Frank Seeger, der in der ekz.bibliotheksservice GmbH für die Lektoratskoooperation zuständig ist, wollte hier keine Zusage machen. Er erklärte: »In der Leko treffen wir eine Positivauswahl der Titel, die für Öffentliche Bibliotheken geeignet sind.« Das hätten die Lektoren aus den mitarbeitenden Leko-Partnerbibliotheken so mitentschieden. Allerdings sei man derzeit dabei, über die Lektoratskoooperation einen Experten-zirkel für den Umgang mit »Literatur an den Rändern« aufzustellen. Mit zu diesem Kreis gehört unter anderem Helmut Obst von der Bibliothek der Stiftung Pfenningparade in München. Von

ihm sind unter [bibliothek@pfennigparade.de](mailto:bibliothek@pfennigparade.de) weitere Informationen für Interessierte erhältlich.

### Verschörungstheorien entzaubern

Einig waren sich alle Diskussionsteilnehmer darin, dass bei der Aufnahme von Buchtiteln mit extremem Inhalt in den Bibliotheksbestand eine entsprechende Kontextualisierung unbedingt notwendig ist. Dazu gehört zum einen, dass Bücher mit extremen Inhalten immer durch weitere Medien ergänzt werden, die andere Meinungen und Sichtweisen zum Ausdruck bringen. Rösch erklärte: »Auf diese Weise lassen sich rechte Verschwörungstheorien entzaubern und dekonstruieren.«

Allerdings, so Rösch, reiche es nicht aus, nur ergänzende Bücher zu den umstrittenen Titeln ins Regal zu stellen. Mindestens genauso wichtig sei politische Aufklärungsarbeit, beispielsweise durch entsprechende Lesungen und Diskussionsveranstaltungen in der Bibliothek. Rösch meinte: »Hier kann die Bibliothek ihr demokratisches Engagement besonders herausstellen.« Sie habe

den großen Vorteil, dass sie als neutraler Ort wahrgenommen werde und damit alle Bevölkerungskreise ansprechen könne. Rösch betonte: »Das kann mit Ausnahme des öffentlich-rechtlichen Rundfunks sonst so niemand leisten.« Dieses Alleinstellungsmerkmal von Bibliotheken gelte es immer wieder neu herauszuarbeiten. Rösch zeigte sich überzeugt: »Das ist ein Pfund mit dem Sie gegenüber der Politik und den Unterhaltsträgern wuchern und so die Arbeit und Bedeutung der Bibliothek festigen können.«

Grundlage der von der Lektoratskoooperation organisierten Diskussion über den Umgang mit »Literatur an den Rändern« war eine Bachelorarbeit von Kirstin Grantz von der HAW Hamburg zu »Handlungsempfehlungen zum Umgang mit rechter Literatur«, die diese in einem Video zu Beginn der #vBIB20-Veranstaltung vorgestellt hatte. Eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Bachelorarbeit erscheint in der Doppelausgabe August/September von BuB.

*Bernd Schleh,  
BuB-Redakteur*

## Ein weltweit einzigartiges Netzwerk

Die **Lektoratskoooperation** (Leko) übernimmt die Medienmarktsichtung der rund 90 000 jährlichen Neuerscheinungen im deutschen Buchmarkt und filtert die als besonders relevant für Öffentliche Bibliotheken erachteten Titel der Sachliteratur heraus, stellt ihre bibliothekarische Bedeutung in kritischer Wertung fest und schlägt sie gemäß ihrer Eignung für die unterschiedlichen Bibliothekssparten und -größen zur Anschaffung vor. Sichtbare Ergebnisse sind die in einer Vielzahl quantitativ abgestufter Ausgaben erscheinenden Lektoratsdienste. Sie unterstützen die in Öffentlichen Bibliotheken tätigen Lektorinnen und Lektoren, die für die Auswahl und das Management der Medien

in Bibliotheken verantwortlich sind.

Die Gestalter der Lektoratsdienste sind der Deutsche Bibliotheksverband (dbv) mit über 80 Lektorinnen und Lektoren aus mehr als 50 Bibliotheken des Landes, der Berufsverband Information Bibliothek (BIB) mit aktuell 300 Rezensentinnen und Rezensenten sowie die ekz.bibliotheksservice GmbH. Die Lektoratskoooperation ist eine in der Bibliothekslandschaft einzigartige Kooperation, in der – neben den Trägern – über 50 Bibliotheken und mehrere Hundert Bibliothekarinnen und Bibliothekare auf bundesweit einmalige Weise zusammenarbeiten. Die Lektoratskoooperation verbindet damit die Vorteile einer dezentralen,

praxisnahen Marktsichtung mit der Effizienz eines zentral organisierten Besprechungssystems.

Seit mehr als 40 Jahren besteht die Lektoratskoooperation als ein exzellentes Beispiel für eine kooperativ erbrachte Dienstleistung im Kultur- und Bildungsbereich. Sie ist ein erfolgreiches Solidarprojekt, das vom Engagement vieler Kolleginnen und Kollegen und der beteiligten Öffentlichen Bibliotheken lebt. Weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Lektoratskoooperation, sowohl Lektoren als auch Rezensenten, werden gesucht. Wenn Sie Interesse haben, können Sie sich gerne unter [bub@bib-info.de](mailto:bub@bib-info.de) melden.

*slh*



Die ehemalige Leinenweberei »Temple Works« in Leeds, entworfen nach dem Vorbild eines ägyptischen Tempels, soll nach der Restaurierung die Zweigstelle der British Library beherbergen. Foto: Tim Green from Bradford ([https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Temple\\_Works,\\_Holbeck,\\_Leeds\\_\(5255277285\).jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Temple_Works,_Holbeck,_Leeds_(5255277285).jpg)), »Temple Works, Holbeck, Leeds (5255277285)«, <https://creativecommons.org/licenses/by/2.0/legalcode>

## Das Projekt »British Library North« – mit Sanierung einer Architekturikone

Britische Nationalbibliothek plant Zweigstelle in Industriedenkmal in Leeds

Mitte März hielt Rishi Sunak, Schatzkanzler im Kabinett von Boris Johnson, seine erste Budgetrede im britischen Unterhaus, mitten in der Corona-Krise. Der erst 40 Jahre alte Brexit-Anhänger indischer Abstammung – er ist schnell zum populärsten Minister aufgestiegen – verkündete eine ganze Reihe von Maßnahmen zur Unterstützung von Wirtschaft, Gesundheitswesen und Familien. Auch für die bibliothekarische Zunft hatte er eine erfreuliche Nachricht: die Anschubfinanzierung für eine Zweigstelle der British Library in Leeds.

Die Bibliotheksleitung hatte bereits vor etwa zwei Jahren erste Gespräche mit dem Stadtrat von Leeds geführt und ihre langfristige Strategie für eine Regionalisierung ihres Serviceangebots bekräftigt. Im Nordosten des Stadtgebiets von Leeds, auf dem Gelände einer ehemaligen Munitionsfabrik im Ortsteil Boston Spa, befindet sich seit mehr als fünfzig Jahren die riesige Speicherbibliothek der British Library (Document Supply), die aber mit öffentlichen Verkehrsmitteln schwierig zu erreichen ist und am Ort nur eingeschränkte Benutzungsmöglichkeiten bietet. Die britische

Regierung propagiert seit einigen Jahren eine Verlagerung von Verwaltungs- und Regierungseinrichtungen in andere Landesteile, insbesondere in den von wirtschaftlichem Niedergang und Arbeitsplatzverlusten gezeichneten Norden Englands, und die British Library erkannte die Möglichkeit, von diesen politischen Vorgaben zu profitieren. Da Leeds 2023 ein »Jahr der Kultur« feiern will (eigentlich wollte man sich um den Titel der europäischen Kulturhauptstadt bewerben, aber mit dem Brexit war der Plan hinfällig), käme für Besucher wie Einwohner der Stadt auch eine Präsenz

der Nationalbibliothek sehr gelegen. Von Seiten des Stadtrats kam also umgehend grünes Licht für ein solches Projekt.

Die Überlegungen für ein Bauvorhaben fokussierten sich bald auf die Renovierung eines unter Denkmalschutz stehenden Gebäudes in der einstigen Industriemetropole, vorzugsweise einer Ikone des frühen Industriezeitalters. Vorrangig ist die Bereitstellung von Lesepätzen, denn die Londoner Zentrale am Bahnhof von St. Pancras wird von Benutzern geradezu überlaufen, und Leeds liegt verkehrsmäßig günstig für Besucher aus den Midlands. Im Stadtteil Holbeck südlich der Innenstadt wurde man fündig bei den Temple Works, mit dem sich die Bewahrung des architektonischen Erbes und einer zeitgemäßen Nutzung verbinden lassen.

### Die ehemalige Leinenweberei

Das Ensemble diente einst der Leinenweberei und war 1836 vom Unternehmer John Marshall in Auftrag gegeben worden, das technische Konzept hatten die Architekten Joseph und Ignatius Bonomi entwickelt. Bekanntlich wurden mit der Erfindung der Dampfmaschine industrielle Fertigungsprozesse auch bei der Textilproduktion möglich, was allerdings für die jahrhundertealte Tradition häuslicher Webereien den Verlust von Arbeitsplätzen bedeutete, aber den aufblühenden Industriestädten genügend billige Arbeitskräfte zu führte. Platz gab es damals außerhalb des Stadtkerns von Leeds reichlich, und den Architekten lag, was zu der Zeit keineswegs üblich war, die Sicherheit der Arbeiter am Herzen. Weil Leinen als besonders leicht entflammbar gilt, konzipierten sie ein eingeschossiges Gebäude mit 25 Notausgängen. Da der gesamte Fertigungsprozess in der Halle ablaufen sollte – vom Brechen der Flachspflanzen über das Spinnen bis zur Weberei –, erhielt der Bau eine Fläche von rund 11 000 Quadratmetern.

Er war damals das flächenmäßig größte Gebäude der Welt. Als weitere Besonderheit belegte man, um ein Aufheizen der Werkhalle zu vermeiden,

die Dachfläche mit Rasen. Abgeweidet wurde dieser von Schafen. Um sie dort hinauf zu bringen war es nötig, eine hydraulische Liftanlage zu installieren (weltweit die erste) – Schafe können nun mal keine Treppen steigen. Regenwasser wurde durch Rohre in den inneren Stützpfählern in den Keller geleitet und für die Dampfmaschine genutzt. In die Dachfläche integriert waren 60 konische Glasdome mit jeweils vier Metern Durchmesser, über die Tageslicht in den Raum fiel. Im Untergeschoss befanden sich – die täglichen Arbeitszeiten reichten bis zu 16 Stunden – nicht nur Schlafplätze für die Kinder der Arbeiter, sondern auch einige Bäder, eine Kapelle und ein Arztzimmer.

Neben die Fabrikhalle platzierte man die Verwaltung, für deren Ausschmückung der Bauherr sich etwas Ausgefallenes wünschte. Da sich nach Napoleons Expedition an den Nil in Europa eine wahre Ägyptomanie breitgemacht hatte und selbst der Flachs aus Ägypten importiert wurde, schlugen die Architekten vor, den altägyptischen Tempel von Edfu (in Oberägypten), der dem Gott Horus gewidmet und während der griechisch-römischen Spätzeit (circa 230 bis 57 v. Chr.) erbaut worden war, zum Vorbild zu nehmen. Die Fassade des Gebäudes erhielt somit als Schmuck Säulen mit Lotuskapitellen und Hieroglyphen, und dem Schornstein gab man die Form eines Obelisks.

### Die Überlegungen für ein Bauvorhaben fokussierten sich bald auf die Renovierung eines unter Denkmalschutz stehenden Gebäudes in der einstigen Industriemetropole Leeds.

1840 nahm die Fabrik die Produktion von Leinengeweben auf. Aber die hochfliegenden Erwartungen des Unternehmers erfüllten sich nicht, denn die Konkurrenz im Ausland produzierte bald billiger und der Siegeszug der Baumwolle ließ ab 1870 die Nachfrage nach Leinen einbrechen. Die Firma machte Verluste, die Fabrik wurde bald vermietet und

1886 schließlich verkauft. Der Komplex durchlief mehrere Eigentümerwechsel bis er Anfang der 1950er-Jahre an ein Versandunternehmen veräußert wurde, das dort bis 2004 operierte. Dann etablierte sich in der Halle eine alternative Kunstszene und sie wurde gelegentlich zur Filmkulisse. Doch nach jahrelanger baulicher Vernachlässigung war der Reparaturbedarf unübersehbar und es drohte sogar der Abriss. Schließlich übernahm 2018 der finanzstarke Immobilienkonzern CEG Group den Komplex für den symbolischen Preis von einem Pfund mit der Zusicherung, das denkmalgeschützte Ensemble einer neuen Nutzung zuzuführen. In den kommenden Monaten soll mit der British Library nun das Konzept für einen attraktiven Bibliotheksbau erstellt werden. Der Immobilienkonzern will das unmittelbare Umfeld, auf dem sich einige verlassene Fabrikbauten befinden, zu einem ansprechenden Geschäfts- und Wohnquartier umgestalten.

### Die geplante »British Library North«

Die 25 Millionen Pfund des »Chancellor of the Exchequer« sind nur eine erste Tranche für das Projekt »British Library North«. Außerdem gab der Finanzminister den Betrag von 95 Millionen Pfund für eine Erweiterung der Speicherkapazität und Renovierung der teils technisch überholten Gebäude in Boston Spa frei – derzeit lagern dort etwa zwei Drittel des rund 170 Millionen Medien umfassenden Bestands der Nationalbibliothek. Die Investition ist unerlässlich, damit die rund drei Millionen Medieneinheiten, die pro Jahr in der Bibliothek eintreffen, bis zur Jahrhundertmitte in Umfang wie nach technologischem Standard verwahrt und zugänglich gemacht werden können. Allerdings ist zu befürchten, dass die milliarden schweren Finanzhilfen, die seitens der Regierung derzeit für Wirtschaft und Gesellschaft infolge der Corona-Pandemie zugesagt werden, den Minister zu einer Neujustierung bei langfristigen Bauvorhaben veranlassen könnten.

Gernot Gabel

# In der Sylt Bibliothek finden die unterschiedlichen Insel-Welten zusammen

Unternehmerin Claudia Ebert als neue Patin gewonnen

**Sie hat nicht nur einen guten Namen, sie hat vor allem große Leselust: Claudia Ebert, deren Urgroßvater den Kosmetik-Konzern Wella gründete, ist die neue Patin der Sylt Bibliothek in Westerland auf Sylt. Damit löst sie nach sechs Jahren die Bibliotheks- und Informationsforscherin Professorin Birgit Dankert ab.**

Wie sehr der Unternehmerin Sylt am Herzen liegt, ist vor allem im Süden von Deutschlands beliebtester Ferieninsel zu sehen. Dort baute die engagierte Claudia Ebert, die selbst bis zu dessen Verkauf im Wella-Konzern tätig war, in Hörnum erst einen besonderen Golfplatz und dann das Fünf-Sterne-Hotel »Budersand«.

Damit machte sie vor über zehn Jahren den Inselort, der vor allem durch die Zeit des Militärs geprägt war und den spöttischen Beinamen »DDR von Sylt« trug, zu einem neuen Hotspot der Gerne-Esser, Besser-Schläfer und vor allem der Golfspieler, die sich auf dem Links Course mitten in der Sylter Dünenlandschaft aufgrund der Lage besonderen Herausforderungen stellen können.

Sich Herausforderungen zu stellen, ist Claudia Ebert eigen. Sie hat Ziele, gerade für die Insel, denn sie möchte den Menschen hier etwas zurückgeben und dabei als Vorbild fungieren. Dass die bekennende Literaturliebhaberin Worten Taten folgen lässt, ist vor Ort hautnah zu erleben: Von Deutschlands bekanntester Litera-

turkritikerin Elke Heidenreich hat sie in ihrem Hotel Budersand nicht weniger als 1 200 Bücher in die Regale stellen lassen. Alljährlich lädt sie in Kooperation mit den Privathotels Sylt zum »Langen Literaturwochenende« ein. Dort geben sich fast eine Woche lang namhafte Autoren von Sebastian Fitzek über Florian Illies bis hin zu Harald Martenstein die Klinke in die Hand. Besucher haben bei den Lesungen die Möglichkeit, den Autoren ganz nah zu sein, denn in fast privater Atmosphäre lesen sie zumeist weniger aus ihren Büchern vor, als dass sie aus ihrem Leben berichten und sich als Mensch präsentieren.

Das Lange Literaturwochenende steht dabei Insel-Gästen ebenso offen wie Insulanern, für Kinder gibt es sogar eigene Veranstaltungen. Denn die Leselust gerade der Jüngsten zu fördern, ist ein Motiv, warum Claudia Ebert ohne Zögern zusagte, als die Frage kam, ob

sie sich die Patenschaft für die Sylt Bibliothek vorstellen könne. »Obwohl es in meinem Alter ja eher ungewöhnlich ist nach der Übernahme einer Patenschaft gefragt zu werden«, schmunzelt die mehrfache Großmutter.

## Birgit Dankert beendet Mitarbeit

Über ihre spontane Zusage freuen sich nicht nur der Freundeskreis der Sylt Bibliothek und der Inselbibliothekar Jan-Christian Sangkuhl, sondern auch die scheidende Patin Birgit Dankert.

Seit 2014 hat die Bibliothekswissenschaftlerin der Sylt Bibliothek bei ihrer inneren und äußeren Neu-Ausrichtung – weg vom Image der staubigen und langweiligen Bücherstube – hilfreich zur Seite gestanden. »Sylt ist die Insel, auf der ein achtlos hinuntergekipptes Glas Champagner mehr kostet als ein Kinderbuch, das Insel- wie Touristen-Kinder auf verlässliche Weise ins Leben verliebt machen könnte«, erklärt sie und fährt fort: »Sylt ist als Bibliotheksstandort in Deutschland einzigartig – ein Paradies, eine Herausforderung, ein Drahtseil-Akt mit sich ständig verändernden Ansprüchen und Aufgaben. Die international aufgestellten Erfolgsfaktoren Öffentlicher Bibliotheken wie Fachpersonal, technisch exzellente Ausstattung, zum Verweilen einladende Räume und Einrichtung, ein Multimedia-Bestand, der Nachfrage wie Qualität garantiert – sie alle gelten auch



Wechsel der Patinnen in der Sylt Bibliothek: (von links) Jan-Christian Sangkuhl, Inselbibliothekar Sylt Bibliothek; Bruno Schnabel, Vorsitzender des Freundeskreises der Sylt Bibliothek; Birgit Dankert, scheidende Patin der Sylt Bibliothek; Claudia Ebert, neue Patin der Sylt Bibliothek; Nikolas Häckel, Bürgermeister der Gemeinde Sylt; Frauke Wehrhahn, Leiterin der Abteilung Schule, Jugend, Kultur und Sport der Gemeinde Sylt. Das Foto wurde vor der Corona-Pandemie aufgenommen. Foto: Sylter Rundschau

für die Sylt Bibliothek. Aber auf der Insel mit gewachsener Tradition, einem Netzwerk einheimischer Entscheidungsträger, fragiler Infrastruktur, Luxus-Enklaven und temporärem Massentourismus auf kleinem, von extremen Klima-Bedingungen beeinflussten Raum sind diese Erfolgsfaktoren nicht leicht zu einem funktionierenden Ganzen zu kombinieren.«

**Doch auch nach innen hat sich viel getan, die Sylt Bibliothek ist mittlerweile zum insularen Treffpunkt, zum »Wohnzimmer der Sylter«, geworden.**

Dass diese Verbindung gelungen ist, verdankt die Sylt Bibliothek auch Birgit Dankerts Engagement. Zusammen mit dem Inselbibliothekar Jan-Christian Sangkuhl hat sie am neuen, zukunftstauglichen Konzept mitgewirkt, das durch die Sanierung und Neugestaltung der Räume schon von außen zu erkennen ist.

Doch auch nach innen hat sich viel getan, die Sylt Bibliothek ist mittlerweile zum insularen Treffpunkt, zum »Wohnzimmer der Sylter«, geworden und wurde für ihre erfolgreiche Arbeit mit dem Bibliothekspreis des Landes Schleswig-Holstein ausgezeichnet.

### Konstruktive Unterstützung der Bibliothek

Während ihrer Patenschaft hat Birgit Dankert nicht nur für 1 200 neue Kinder- und Jugendbücher im Wert von rund 15 000 Euro gesorgt, sondern ist selbst häufig nach Sylt gekommen. Auch, um honorarfrei gut besuchte Lesungen zu halten und damit dem Kulturkalender der Insel weitere Highlights hinzuzufügen. Aufmerksamkeit hat das nicht nur in der regionalen, sondern auch in der Fachpresse ausgelöst, von der wiederum die Sylt Bibliothek profitieren konnte.

Eine Aufmerksamkeit, die durch die unermüdliche Arbeit des Inselbibliothekars Jan-Christian Sangkuhl immer weiter bestätigt wird. Der Bürgermeister der Gemeinde Sylt, Nikolas Häckel, sowie



Inselbibliothekar Jan-Christian Sangkuhl beim Bilderbuch-Kino für die kleinen Besucher.  
Foto: Sylter Rundschau

die Leiterin der Kulturabteilung, Frauke Wehrhahn, stellen ihm Bestnoten aus: »Die Sylt Bibliothek ist inzwischen mehr als ein kleines Schmuckstück geworden. Es ist ein Zentrum für die Gesellschaft, egal, ob für Einheimische oder Touristen«, lobt Häckel. »Das hat bei Verwaltung und Politik dazu geführt, dass wir uns nicht mehr einmischen. Wir wissen einfach, dass es läuft.«

Weiter so erfolgreich laufen wird es ganz sicher auch mit der neuen Patin Claudia Ebert. Vorgängerin Birgit Dankert hält die Auswahl ihrer Nachfolgerin für mehr als gelungen: »Claudia Ebert ist die perfekte Verbindung der beiden Welten, die es auf Sylt gibt. Außerdem verfügt sie über ein sehr gutes Kulturnetzwerk und internationale Kontakte. Das kann der Sylt Bibliothek nutzen.«

Dass es zu einer konstruktiven Unterstützung der Sylt Bibliothek kommen wird, steht für Claudia Ebert, die ihren Worten eben gerne auch Taten folgen lässt, bereits fest. »Für unsere Veranstaltungen im Rahmen des »Langen Literaturwochenendes« suchen wir immer Standorte außerhalb des Hotels«, erklärt sie, »da wäre die Sylt Bibliothek passend.«

Dabei hat die sechsfache Oma allerdings auch ihrem Ziel entsprechend die

Kinder im Blick: »Erwachsene Menschen lesen entweder oder sie tun es nicht, und wir werden sie nur noch schwer dazu bringen können. Bei Kindern ist es anders. Da haben wir die Aufgabe, sie zu fördern und zum Lesen zu ermutigen.«

*Wiebke Stitz*

**Wiebke Stitz** ist Leiterin der »Sylter Rundschau«. Die Tageszeitung der Insel wird nicht nur von den Insularen, sondern von vielen Sylt-Fans bundesweit täglich gelesen. Darüber hinaus schreibt sie für bundesweite Magazine über Sylt, Föhr und Amrum und hat das Buch »50 Sylter Geheimnisse« zusammen mit Eva-Maria Bast veröffentlicht. Seit sieben Jahren lebt sie auf Sylt und begleitet die Sylt Bibliothek bei ihrer Entwicklung. Ihre journalistische Ausbildung hat sie nach dem Germanistikstudium bei Radio Schleswig-Holstein gemacht. Sie ist verheiratet und hat zwei erwachsene Töchter.

# Zweisprachige Märchenreisen in der Stadtbibliothek Reutlingen

Ein interkulturelles Projekt mit vielen Partnern

Bei einem Seminar zur Interkulturellen Öffnung der Stadt Reutlingen im Frühjahr 2019 lernte ich Galina Lerner, Leiterin des Bildungszentrums in Migrantenhand e.V. (BiM), persönlich kennen. Hier entstand die Idee eines interkulturellen Märchenprojekts für Kinder im späteren Kindergarten- und Grundschulalter sowie deren Eltern. Gemeinsam entwickelten wir ein Veranstaltungskonzept für zweisprachige interkulturelle Märchenreisen.

Das Angebot sollte die Besucher/-innen mit unterschiedlichen kulturellen und nationalen Hintergründen zusammenbringen und niederschwellig, also kostenlos und ohne Anmeldung, sein. Punktuell sollten für den fremdsprachigen Part Migrantenvereine oder einzelne Muttersprachler/-innen einbezogen und damit Kontakte zu Kindern und Familien aufgebaut werden, die die Bibliothek vielleicht noch nicht kennen und für die Veranstaltung in ihren Vereinen und in ihrem Umfeld Werbung machen könnten. Zwei Frösche mit Krönchen als Motiv für unsere Reihe stießen überall

auf Begeisterung und würden auch als Aufsteller mitreisen. Wir suchten die Märchen sowie eine adäquate deutsche Übersetzung – und wenn es die nicht gab, übersetzten wir den Text selbst. Die Vorleser/-innen sollten ein Honorar erhalten, und wir kauften fremd- und zweisprachige Kinderbücher zum Ausleihen. Unser Ziel: Märchen oder Legenden aus verschiedenen Ländern zu vermitteln und Lust auf Lesen zu machen.

Kinder und Eltern könnten bei qualitativ hochwertigen Veranstaltungen Gemeinsamkeiten und Unterschiede entdecken, und es würde Raum für Gespräche und Austausch geben. Die Vielsprachigkeit in Reutlingen würde gefördert werden, und die Kinder könnten Interkulturalität erfahren und Mehrsprachigkeit – auch ihre eigene – als Ressource und Schatz erleben. Alle Sinne sollten einbezogen werden, wie das so auf Reisen ist. Ein positiver Nebeneffekt könnte die Sprachförderung für Kinder mit sprachlichen Unsicherheiten sein, die von den ausliegenden Kindermedien zum Weiterlesen angeregt werden. Bei der Suche nach Fördermittelgebern fiel die Wahl

auf KI Wit (Kompetenzverbund Kulturelle Integration und Wissenstransfer) und samo.fa (Stärkung der Aktivitäten aus Migrantenorganisationen in der Flüchtlingsarbeit).

Wir nahmen das Theaterpädagogik-Zentrum Baden-Württemberg (TPZ) mit ins Boot, um den deutschen Text professionell und mit theaterpädagogischen Elementen angereichert vortragen zu lassen. In der zweiten Jahreshälfte 2019 »bereiteten« wir in drei Zweigstellen und der Hauptstelle der Stadtbibliothek Reutlingen sechs Länder. Anhand einer Landkarte wurden die Kinder und ihre Eltern in das jeweilige Land eingeführt: Wo liegt es, wie kommt man dorthin und vieles mehr. Die Geschichten wurden mit Bewegung und Interaktion wie spielerischen Fragen zum Text lebendig vermittelt. Es gab Musik aus dem »Märchenland«, entweder zum Mitsingen oder zum Hören, zudem eine landestypische Kleinigkeit zu essen.

## »Der gestiefelte Kater« auf Russisch

Die Pilotveranstaltung fand im August 2019 im Rahmen des Sommerferienprogramms von dialog e.V. mit einer russischen Lesung von »Der gestiefelte Kater« in der Zweigstelle Orschel-Hagen statt. Im Stadtteil gibt es einen hohen Anteil an russischsprachigen Bewohner/-innen, von denen viele die Bibliothek vor Ort nutzen. Mehr als 20 Kinder und Eltern lauschten der Geschichte auf Deutsch und Russisch, bastelten begeistert Lesezeichen mit Katergesichtern, rätselten und sangen.

Weiter ging es in der Interkulturellen Woche mit der amerikanischen Legende »The sleeping bear« – die Vorleserin hatten wir über das Deutsch-Amerikanische Institut Tübingen gewinnen



Bei den Reutlinger Märchenreisen wird nicht nur zugehört, sondern auch gebastelt und gespielt. Fotos: Stadtbibliothek Reutlingen

können. Es wurden Bärenstäbe und -masken gebastelt, und natürlich gab es Gummibärchen. Zum Frederick Tag luden wir eine arabischsprachige Vorleserin in die Kinderbibliothek der Hauptstelle ein, und rund 35 Kindern und Eltern hörten die Geschichte von Ali Baba und den 40 Räubern. Räuberhöhlen mit Schatztruhen wurden hergestellt, und es gab handgemachtes arabisches Gebäck. Viele der Jungen und Mädchen waren zuvor noch nicht in der Kinderbibliothek gewesen und blieben auch danach noch, um verschiedene Angebote auszuprobieren. Ebenfalls zum Frederick Tag las eine türkische Integrationsrätin in der Zweigstelle Betzingen das bekannte Märchen von »Keloglan im Glück«, und über 35 Kinder sangen, tanzten und bastelten.

Und dann kam die Ernüchterung. Alles war perfekt für die nächste Veranstaltung organisiert. Die französische Vorleserin, die das Deutsch-Französische Kulturinstitut Tübingen uns vermittelt hatte, hatte ein Märchen ausgesucht, und die Bastelvorlagen waren liebevoll vorbereitet. Monika Hunze vom TPZ kam mit Kostümen zum Verkleiden und war sorgfältig für die deutsche Lesung präpariert – und wir saßen fast alleine da. Kinder, die vereinzelt kamen, trauten sich nicht zu bleiben, und so packten wir wieder alles zusammen: Landkarte, Kostüme, Tücher, Stühle, Laptop und Bastelsachen.

Was war passiert? Die Werbung mit Flyern und Plakaten, Digital Signage, auf der Webseite, Facebook und in der Zeitung hatte offenbar nicht gezündet. Wir hatten versäumt, die französische Community einzubeziehen und lernen: Mund-zu-Mund-Propaganda und eine enge Zusammenarbeit mit den Vereinen und Instituten ist zumindest in dieser frühen Phase der Reihe eine elementare Voraussetzung für einen guten Besuch. Wir ließen uns nicht entmutigen und planten die letzte Reise des Jahres.

Mitte Dezember war Spanien das Reiseland, und die Veranstaltung wurde ein voller Erfolg. Amalia di Lorenzo vom Spanischen Eltern- und Kulturverein Reutlingen-Tübingen hatte »Das Schloss, genannt Geh einmal hin, und kehre nie wieder zurück« – »El castillo de irás y



## Märchenreisen Zweisprachig durch die Welt der Märchen

SERBOKROATISCH – DEUTSCH

Freitag, 17. Januar, 15:30 – 17 Uhr



Reutlingen

STADTBIBLIOTHEK



REUTLINGEN

Im Wasen 5  
72770 Reutlingen  
Dienstag und Freitag 10 - 12 Uhr  
Dienstag bis Freitag 14 - 18 Uhr  
Telefon 07121 590208  
www.stadtbibliothek-reutlingen.de

Zweigstelle Betzingen

Eintritt frei, ohne Anmeldung

**BiM**

Bildungszentrum in Migrant\*innenhand e.V.

samo.f.a KIWiT

Stärkung der Aktivität von Migrant\*innen in der Freizeitgestaltung Kompetenzverbund

Kulturelle Integration und Wägenstrasse

TPZ Theater Pädagogik Zentrum BW

no volverás« ausgesucht und zusammen mit einer Theaterpädagogin ansprechend vorgetragen. Mit mehr als 35 Kindern und Erwachsenen, die sie zum großen Teil »organisiert« hatte, war die räumliche Kapazität in der Zweigstelle Betzingen mehr als ausgeschöpft. Sogar Jungs und eher zurückhaltende Kinder verblüfften ihre Eltern mit ihrer engagierten Teilnahme. Die Eltern sangen bei den spanischen Kinderliedern mit, die Kinder bastelten Masken der Protagonisten und hatten viel Spaß bei deutsch-spanischen Spielen.

### Planungen für die Zukunft laufen

Inzwischen hatte die AG »Interkulturelle Öffnung« Gefallen an unserem ersten

Projekt gefunden und eine SMART-Analyse zum Ziele-Controlling dazu erbeten. Zu diesem Zeitpunkt hatten wir schon längst geplant, wie es weitergehen sollte, und im Februar 2020 in einem Pressegespräch unsere Arbeit der Öffentlichkeit vorgestellt. Für dieses Jahr hatten wir uns 18 neue Märchenreisen vorgenommen und für 2021 ein Märchenfestival für Kinder und Erwachsene mit weiteren Partnern. Wir machten uns auf die Suche nach passenden Terminen, Orten und Vorleserinnen und Vorlesern. An Sprachen sollten 2020 Vietnamesisch, Chinesisch, Kurdisch, Rumänisch, Kroatisch neu hinzukommen. Die Termine im Januar und Anfang Februar liefen – und dann kam die Corona-Pandemie. Wir mussten die geplanten Reisen »stornieren«.



Die Eltern hören genauso gespannt zu wie die Kinder: Märchenlesung in der Reutlinger Bibliothek noch vor der Corona-Krise.

Natürlich gab es bei der Arbeit Stolpersteine, und manches hat auf Anhieb nicht richtig gut geklappt. In der Praxis ergaben sich Abweichungen vom ursprünglichen Plan und neue Entwicklungen. Für eine bessere interkulturelle Durchmischung der Besucher/-innen haben wir noch keine zündende Idee; bisher kommen mehrheitlich Kinder, die die jeweilige Fremdsprache als Muttersprache sprechen.

Die Märchenreisen erweisen sich als perfektes Beispiel für die Praxis der interkulturellen Zusammenarbeit. BiM managt die Organisation der Finanzen und übernimmt die Durchführung des Begleitprogramms. Die Stadtbibliothek Reutlingen stellt die Räumlichkeiten, entwickelt und finanziert die Werbematerialien und koordiniert die Schnittstellen. Alle beteiligten Institutionen und Personen nutzen ihre Synergien für die Planung, Werbung und Durchführung und stärken damit das interkulturelle Netz in Reutlingen. Wir begegnen uns auf Augenhöhe und erörtern gemeinsam die pragmatischste Lösung für die jeweilige Herausforderung. Absprachen und die Vorgaben der Stadtbibliothek einzuhalten sind Themen, bei denen wir manchmal an unsere Grenzen stießen.

Immer wieder unterhielten wir uns über die Qualität und Vielseitigkeit der anreichernden Elemente, um die Geschichte miterlebbar zu machen. Wir lernten, gut zu kommunizieren und ich, die nötige Toleranz zu entwickeln und

meinem Perfektionismus abzulegen, wenn die Musik, das kulinarische Extra oder der Sponsor beim Druck des Flyers eben fehlten oder die Übersetzung nicht genau dem fremdsprachigen Text entsprach. Gleichzeitig musste ich auf die Einhaltung unverzichtbarer Vorgaben bestehen.

Galina Lerner erfuhr, dass eine Bibliothek einen längeren Vorlauf braucht, da viele Abteilungen beteiligt sind und mehr Fristen und Regeln eingehalten werden müssen, als wenn man es alleine macht. Ausprobieren, korrigieren, neu planen. Diese Zusammenarbeit ist ein anstrengendes, aber befruchtendes Versuchsfeld. Wir lernten viel voneinander und das andere und den jeweils anderen schätzen. Ich war tief beeindruckt von Galina Lerner's Verbindungen in der interkulturellen Szene Reutlingens – sie ist eine elementare Voraussetzung für das Gelingen dieses Projektes.

### **Großartiges interkulturelles Netzwerk**

Ein echter Gewinn für uns ist das neu entstandene großartige Netzwerk: Man kennt sich, weiß umeinander und kann sich schnell verständigen – auch in der Zukunft. Diese persönlichen Verbindungen sind unser Schatz. Ein Beispiel dazu ist mir eindrücklich in Erinnerung: Ich fragte eine vietnamesische Vorleserin für einen Termin im November 2020 an. Es war November 2019. Ihre Antwort:

»Tanja, ich kann morgen in die Bibliothek kommen und das übernehmen.« Da habe ich verstanden, sie braucht kein Jahr Vorlauf, um einfach da zu sein, wenn ich sie um etwas bitte. Es hat mich sehr berührt, dieses kurzfristige Möglichmachen eines Termins.

Die Märchenreisen knüpfen an die jahrzehntelange Arbeit unserer Kinder- und Jugendbibliothekarinnen an, die auch interkulturell Früchte trägt. Deren Nachhaltigkeit wurde mir bewusst, als ein muslimischer Vater für die Kinder des örtlichen Moscheevereins kürzlich eine Führung erbat: »Weil ich das selbst als Kind erlebt habe und mir das wichtig ist.«

Unserem Ziel, mit den Märchenreisen die Stadtbibliothek Reutlingen für noch mehr Menschen als »Dritten Ort«, an dem man sich trifft, auch interkulturell erlebbar zu machen, sind wir ein gutes Stück nähergekommen. Dabei haben wir die Rolle der Zweigstellen in den Fokus gerückt und gestärkt. Das Projekt hat unser Zusammenleben in Vielfalt bereichert, wir sind zusammengewachsen und wir gehen gemeinsam weiter. Es ist ein weiterer Mosaikstein in der interkulturellen Öffnung Reutlingens, welche die Grundlage für ein friedliches Miteinander in Respekt und Vielfalt darstellt. Wir möchten erleben und zeigen, wie das im Kleinen schon mit den Kleinen gut funktioniert.

*Tanja Schleyerbach,  
Stadtbibliothek Reutlingen*

# Wann sind Bibliotheksbestände instagrammable?

**Neue Phänomene schaffen neue Worte. Neue Worte können neue Werte schaffen. Insofern lohnt sich für Bibliotheken demnächst die Frage: Wie sieht's mit meiner eigenen Instagrammabilität aus?**

Es ist wohl ein Running Gag im Bibliothekswesen: Kommt ein Nutzer in die Bibliothek und fragt danach, wo er denn das grüne Buch finden könne. (Wenn Sie bei Grünes Buch an die Grünbücher der EU-Kommission oder das Grüne Buch des Ex-Diktators Muammar al-Gaddafi denken: Nein, hier ist *nicht* vom Spezialbestand eines Europäischen Dokumentationszentrums die Rede oder dem Spezialbestand eines etwaigen Zentrums für die Schriften durchgeknallter Autokraten. Sondern hier ist von *der Farbe Grün* die Rede.) Also, nochmal, Nutzer fragt: »Wo ist denn dieses, hm, grüne Buch?« Bibliothekarin schüttelt augenrollend den Kopf. Vielleicht hat sie selbst daheim die Edition Suhrkamp stehen und somit aus ihrem bildungsbürgerlichen Bücherregal einen Regenbogen gemacht, vor dem sie gelegentlich verzückt ein Gläschen Rotwein schlürft und dazu Free Jazz hört. Aber das weiß der Nutzer ja nicht. Aufgrund seiner Frage ist die Bibliothekarin rechtschaffen erbost über das implizierte Ansinnen, dass Bibliotheksbestände doch nach Farben sortiert werden könnten.

Nun ist es ja so, dass Printbeständen immer mal wieder der Tod vorausgesagt wird. Ich persönlich teile diese Auffassung unter den momentanen Umständen nicht (das ist ein anderes Thema), aber immerhin könnte es ja tatsächlich so kommen. Wenn es denn tatsächlich so käme und Bibliotheken vorrangig als Lernort dienen sollten, hätte das Leerräumen der Regale zur Folge, dass der Hall in diesen großen Leer-Räumen furchterregend werden könnte. Insofern käme die Frage nach Akustikelementen ins Spiel und daher

– uns allen ist die Sparsamkeit schließlich quasi in die Wiege gelegt – eine andere Rolle für das Printbuch. Diese andere Rolle hat das Printbuch in einigen Privathaushalten schon inne, und sie könnte auch in Bibliotheken wichtig werden: Das Buch als Element hübsch anzusehender Schallabsorption.

Für mein laienhaftes Verständnis sind bei Schallabsorption Dinge wie Poren, Fugen, Lochungen von Oberflächen hilfreich – kurz, alles, was eine Oberfläche weniger glatt macht. Hilfreich bei der Schallabsorption sind folglich Medieneigenschaften wie gewölbte Buchrücken, unterschiedliche Höhen verschiedener Bücher, Lücken zwischen dem einen und dem anderen Buch, versetzte Aufhängung der Regal-Fachböden. Wenn dann noch ein weiches Material hinzukommt (Leinenumschlag!) – Ohr, was willst Du mehr?

An dieser Stelle bringe ich nun wieder die Edition Suhrkamp mit den Regenbogen-Buchrücken ins Spiel. Weil eine Aufstellung nach Farben eines Tages ihre, meine, unser aller Bibliothek als neues Aufstellungsprinzip von Zier-Büchern prägen könnte. Es gäbe dann lila Regalbereiche, blaue, gelbe, sicherlich dominierend: schmutzigweiße. Und voller Wehmut erinnere ich mich an eine Frage, die irgendein anderer Teilnehmer in einer RDA-Schulung scherzhaft stellte, an der auch ich teilnahm: »Wenn man Format, Maßangaben und dergleichen in Pica-Feld 4062 erfasst, warum gibt es denn kein Feld für die Farbe?«

Die Wehmut packt mich deswegen, weil ich denke: »Stimmt, denn dann fiele die Umstellung auf besagtes neues Ordnungsprinzip viel einfacher.« Und

bis es zu diesem neuen Ordnungsprinzip kommt, könnte man bei Recherchierbarkeit des »Farb-Felds« auch Nutzern weiterhelfen, die mit der Frage aufschlagen: »Wo ist denn dieses, hm, grüne Buch?« Im Falle einer künftigen Aufstellung nach Farben folgte gar ein freundliches Lächeln sowie der Hinweis: »Oh, holder Eleve der Wissenserlangung, hurte einfach zu jenem Bereich, in dem alle grünen Bücher stehen!« (Bitte bei »holder« das »d« nicht vergessen!) Dort macht der holde Eleve dann erst einmal ein Selfie von sich, im Hintergrund lauter grüne Bücher, postet es auf Instagram (»Digger, wie geil!«). Und das Thema Bibliotheks-Öffentlichkeitsarbeit ist auch ein bisschen abgehakt.

Langfristig sollte bei der Weiterentwicklung von Katalogisierungsformaten die Farbangabe sich selbstredend nicht auf »grün«, »gelb«, »blau« und so weiter beschränken, sondern den exakten RAL-Ton angeben, sodass nicht nur Ton-in-Ton-Aufstellungen möglich wären, sondern auch ein Suhrkamp-Regenbogen oder gar großpixelige Gemälde pro Regalblock. Erst dann wäre, bei wechselnden Motiven innerhalb der Bibliothek, deren dauerhafte Instagrammabilität durch wechselnde Printbuch-Aufstellung gewährleistet.

P.S.: Wenn Sie anbetrachts der vorangegangenen Zeilen das Gefühl beschleicht, dieser Beitrag könnte nicht durchgehend ernst gemeint sein – mich beschleicht das Gefühl, dass Sie mit diesem Gefühl richtig liegen könnten.

*Torsten Haß, Leiter der Hochschulbibliothek Ludwigshafen/Rhein*



Das Institut für Kulturmanagement der PH Ludwigsburg (links, Foto: Sarah Schuhbauer) und die Hochschule der Medien in Stuttgart (rechts, Foto: Cornelia Vonhof) kooperieren in der akademischen Weiterbildung. Die HdM wagt damit den Blick über den Bibliotheks-Tellerrand.

## Kulturmanagement in Kooperation

Hochschule der Medien Stuttgart und das Institut für Kulturmanagement an der PH Ludwigsburg kooperieren in der akademischen Weiterbildung

Seit 2016 bietet die Hochschule der Medien (HdM) in Stuttgart mit dem Kontaktstudium Bibliotheks- und Informationsmanagement ein berufs begleitendes, akademisches Weiterbildungsangebot. »Wir reagieren damit auf den steigenden Bedarf an wissenschaftlich fundierter und zugleich praxisnaher Qualifizierung. Die flexible Programmgestaltung ist auf die Anforderungen von Berufstätigen in Bibliotheken und Informationsseinrichtungen ausgerichtet«, sagt Cornelia Vonhof, die das Angebot der HdM koordiniert.

Die Weiterbildungsmodule sind auf die Nachfrage Berufstätiger aller Sparten der Bibliotheks- und Informationsbranche ausgerichtet, die Führungsaufgaben anstreben oder sich gezielt in aktuellen fachlichen Entwicklungen fitmachen möchten. Das große Themenspektrum dessen, was heute für diese Zielsetzung abzudecken ist, fordert förmlich die Zusammenarbeit verschiedener Weiterbildungsanbieter. Kooperationen mit anderen Institutionen einzugehen, war daher von vornherein ein Bestandteil der Planungen an der HdM. Nun steht die erste Kooperation und greift ein Handlungsfeld auf, das zugleich den Blick über

den Bibliotheks-Tellerrand weitet – das Kulturmanagement.

Mit dem Institut für Kulturmanagement an der Pädagogischen Hochschule Ludwigsburg wurde ein Kooperationspartner gewonnen, der einen der ersten und renommiertesten Studiengänge zu diesem Thema in Deutschland anbietet.

»Ein Merkmal des Instituts für Kulturmanagement ist dessen sparten- und fächerübergreifender Ansatz«, erläutert Petra Schneidwind, Leiterin des Weiterbildungsstudiengangs Kulturmanagement an der PH Ludwigsburg. Interdisziplinär praktiziert es die Kooperation von Wirtschafts- und Geisteswissenschaften und pflegt grenzüberschreitend den Austausch mit internationalen Partnerinstitutionen. Dieser Ansatz passt ebenso gut zur HdM wie das Ziel des Instituts, betriebswirtschaftliches Handwerkszeug für Entscheidungsprozesse im Kulturmanagement zu vermitteln, in kultur- und sozialwissenschaftlichen Forschungsmethoden auszubilden sowie interdisziplinäres Orientierungswissen zu vermitteln.

Die offene Struktur beider Kontaktstudienangebote ermöglicht einen problemlosen Austausch von Modulen. In einem ersten Schritt können Studierende im Kontaktstudium Bibliotheks- und

Informationsmanagement der HdM ein Modul belegen, das aus dem regulären Studienangebot des Ludwigsburger Instituts maßgeschneidert zusammengestellt wurde und vor allem Fragen des Kulturmarketings in den Blick nimmt.

Ab Juli 2020 startet das Angebot mit den Themen Medienarbeit, Besucherforschung, strategisches Kulturmarketing und Audience Development. Die Seminare der PH Ludwigsburg werden in regelmäßigen Abständen wiederholt, sodass ein zeitlich flexibler Einstieg jederzeit möglich ist.

*Cornelia Vonhof,  
HdM Stuttgart*

### Weitere Informationen

**Institut für Kulturmanagement Ludwigsburg:** <https://kulturmanagement.ph-ludwigsburg.de/index.php?id=19631#c60721>

**Hochschule der Medien Stuttgart:** [www.hdm-stuttgart.de/iw/weiterbildung](http://www.hdm-stuttgart.de/iw/weiterbildung)

# Tipp – Top – Topfpflanze

Auf einen Espresso mit den Buchhändlern Christian Dunker und Marc Iven zur »Atmosphäre von Bibliotheken«

Die Buchhandlung »Geistesblüten AUTOREN BÜCHER KÜNSTLER« am Walter-Benjamin-Platz in Berlin zählt mit dem eigenen gleichnamigen Literaturmagazin bereits zwei Jahre nach der Gründung zu den profiliertesten Buchhandlungen in Deutschland und ist im Charlottenburger Kiez rund um den Ku'damm eine feste Größe. Gegründet wurde sie von Christian Dunker und Marc Iven. Dunker studierte Gesellschafts- und Wirtschaftskommunikation und arbeitete im Bereich PR als Strategie und Texter für Agenturen, war Büroleiter eines Bundestagsabgeordneten und 2017 Jurymitglied beim Deutschen Buchpreis. Iven studierte Germanistik, Kunstwissenschaften, Philosophie und machte zugleich eine berufs begleitende Ausbildung zum Buchhändler. In der Buchhandlung der Akademie der Künste lernte er seine Mentoren Inge und Walter Jens kennen. In der Berliner »autorenbuchhandlung« war er zehn Jahre Geschäftsführender Gesellschafter. Stationär und im Onlineshop »geistesbluten.com« sind auch Standing Order bzw. XML-Bestellungen inklusive Bearbeitung, Folierung, RFID-Etikettierung und weitere Services für Bibliotheken möglich.



Auf einen Espresso mit Christian Dunker und Marc Iven.

**Dirk Wissen:** Zu Beginn der Corona-Pandemie improvisierten Sie in den »Geistesblüten« mit einer Durchreiche in der Tür. Hier konnten Kunden Bücher abholen und sich beraten

lassen. Auf Ihrer Website überraschen Sie mit unterschiedlichsten Einfällen. Zeitgleich machte Amazon das große Geschäft, weil andernorts Buchhandlungen schließen mussten oder online nicht aktiv waren. Bereitet Ihnen das Bauchschmerzen?

**Marc Iven:** Seit über 25 Jahren arbeite ich im Buchhandel und fürchte mich nicht vor Amazon. Im deutschsprachigen Raum ist die Literatur- und Buchhandelslandschaft in vielen, gerade kleineren Städten, tief verankert. Sie hat ihr Zuhause. Firmen wie Amazon profitieren da nur bedingt. In Großstädten, wie hier in Berlin, hält der Kiez zusammen. Der Buchhändler ist Nachbar und Gesprächspartner. Man ist füreinander da. Wenn das große »A« gerade jetzt in der Krise bestimmte Titel und Verlage auslistet und in seinen Regalen lieber Toilettenartikel hortet, ist das natürlich ein Signal an die gewiefte Käuferschaft. Vorher haben sie bei Amazon ihre Toptitel bekommen. Jetzt setzt das »A« vor allem auf schnelle Abverkäufe und weniger auf geistige Lebensmittel. Immer mehr Kunden wissen, dass auch die Buch- und Einzelhändler aus der Nachbarschaft einen Onlineshop mit den gleichen Bestellmöglichkeiten und Lieferzeiten haben. Manche Ladenbesitzer bieten sogar noch kürzere Lieferzeiten durch Fahrradkuriere.

**Sollten Buchhändler auf die veränderten Kundenbedürfnisse reagieren und zum Buch das passende Toilettenpapier anbieten?**

**Christian Dunker:** Gute Bücher zielen auf Kopf, Herz und Bauch. Ein paar gehen in die Hose. Aber es geht in Corona-Zeiten gar nicht ums Papier, sondern um Verlässlichkeit, Vertrauen und Hilfe. Ein aktives Miteinander ist gefragt. Kunden wollen sich verstanden fühlen, auf Augenhöhe agieren und wissen, dass ihre individuellen Wünsche



Bruno-Lösche-Bibliothek in Berlin-Moabit

ernst genommen werden. Gerade im Buchhandel lassen Kunden in ihr Innerstes gucken. Sie sprechen über Wünsche und Sehnsüchte, aber auch über Erfahrungen und Ängste. Sie wollen das zu ihnen passende Angebot und keinen blinden Abverkauf von Bücherstapeln. Das ist der Punkt. Wir sind genau so schnell wie »A«, aber deutlich individueller. Im Handel gibt kein Algorithmus eine Vorgehensweise vor, sondern der Mensch, der vor einem steht. Dann heißt's aktiv werden, Alternativen denken und Antworten in und mit Büchern finden.

**Was sind denn das »A« und »O«, um den Kundenkontakt zu halten, wenn das Geschäft geschlossenen bleiben muss?**

**Marc Iven:** Die Erreichbarkeit und die Erfüllbarkeit der Kundenwünsche. Kunden wollen wissen, wer für sie da ist und womit. Wer hält die Vorsorgemaßnahmen ein und kann mir trotz räumlicher Trennung helfen? Online und in Beachtung der Vorgaben auch offline. Jedes Gewerbe, jedes einzelne Geschäft hat seine ureigene Struktur. Dazu gehören neben Sortiment, Personal und Handlungsabläufen auch die jeweiligen Räumlichkeiten und die Gesamtarchitektur. Wir haben das Glück, dass der Berliner Walter-Benjamin-Platz weitläufig ist und wir große Fensterfronten haben. Trotz der Distanzregelungen sieht man uns beide wie Fische im Aquarium. Kunden und Kundinnen winken immer mal rein, nutzen die Durchreiche oder lassen sich an den Scheiben Bücher zeigen. Lippenlesen lernten wir dabei relativ schnell. Natürlich nehmen wir mit dem nötigen Abstand auch Bestellungen entgegen.

**Christian Dunker:** »Let's scheid!« ist das neue Skype. Trotz Abstand halten wir Kontakt. Kinder finden es komisch und nehmen es spielerisch, wenn wir für sie am Fenster Bücher



Kreativ in der Krise: Unter anderem mit einem Verkauf durch die Eingangstüre hat es die Berliner Buchhandlung »Geistesblüten AUTOREN BÜCHER KÜNSTLER« durch den Lockdown während der Corona-Pandemie geschafft.

durchblättern. Wir verständigen uns mit Zeichensprache. Plötzlich wird das Schaufenster zur Bühne, fast schon zum Puppentheater. Andere rufen mit dem Handy an, gehen draußen mit uns die Büchertische ab und zahlen kontaktlos mit der Karte. Am Anfang der Krise haben wir fast täglich die Schaufenster umgestaltet, damit es schnell Neues zu entdecken gibt.

#### **Eingangs habe ich gedacht, ob die Veranstaltungsboxen, die hier stehen, dazu dienen, damit Kunden draußen das Gesagte von innen besser hören?**

**Marc Iven:** Da bin ich noch gar nicht draufgekommen. Aber wenn ich drüber nachdenke, sitze ich im Konzert lieber neben der Piccoloflöte als neben der Pauke. Und hier geht 's um sozialen Umgang. Wir alle vermissen doch gute Gespräche unabhängig von Handy oder Computer. Kunden wollen sich austauschen und in direkter Beratung kann der Buchhändler zeigen, wie gut er das eigene Sortiment kennt. Das ist etwas anderes als ein Onlineangebot von Topvorschlägen und Titeln gängiger Bestsellerlisten. Ist der Kunde mit den Tipps und Empfehlungen des Händlers zufrieden, setzt er vielleicht weiter auf das stationäre Geschäft. Kaum einer möchte in verödeten Innenstädten mit immer

gleichen Discountern und leeren Gewerbeflächen leben. Wer flaniert schon gern entlang brach liegender Läden und Co-Working-Spaces mit halb geschlossenen Jalousien.

#### **Welchen Tipp würden Sie einer Bibliothek geben, um kundenorientierter zu handeln?**

**Marc Iven:** Solange Büchereien ganz oder teilweise geschlossen bleiben müssen, ist das gar nicht so leicht. Eine Bibliothek lebt ja davon, dass unterschiedlichste Menschen in ihr zusammenfinden. Der menschliche Kontakt, spielende Kinder, das ist das, warum ich als Student bewusst in die Stadtbibliotheken, wie zum Beispiel in Mitte, ging und weniger gern in die Unibibliotheken. Mir gefällt diese Lebendigkeit. Diese Atmosphäre lässt sich nicht eins zu eins ins Netz verlagern. Aber virtuell könnten Menschen in den bibliothekarischen Alltag und hinter die Kulissen blicken. Jeder Büchersaal und jede Ausleihe sind anders. So könnten sie in die schönen hohen luftigen Räume der Bibliothek in Köpenick schauen oder in die fast schon heimelige Bruno-Lösche-Bibliothek in Moabit. Jede hat ihr eigenes Flair und berücksichtigt die Besonderheiten ihres Einzugsgebiets. Auch hier kommen die Architektur, der Aufbau,

die Kundenwege und unterschiedlichen Ausleihmöglichkeiten dazu.

#### **Und wie lässt sich Kundenorientierung weiter optimieren?**

**Marc Iven:** Mit Veranstaltungen. Sie sind in immer wieder neuen Varianten spannend, brechen aber im Moment wegen der Distanzregelungen weg. Jetzt heißt es Alternativen denken. Wir organisieren und moderieren beispielsweise YouTube-Filme und Podcasts mit AutorInnen und KünstlerInnen. Manchmal auch von Haus zu Haus über Facetime oder andere Online-Chat-Dienste.

**Christian Dunker:** BibliothekarInnen waren schon immer gute Tippgeber und wissen, was alles in den eigenen vier Wänden möglich ist. Schon vor Corona waren viele Coach, nannten es nur nicht so, wenn sie Bastelanleitungen, Kinderbücher oder Hobbyratgeber empfahlen. Leser freuen sich über Ideen, über Querverbindungen. So liest ein passionierter Schwimmer vielleicht gerne mal ein Buch über die Geschichte des Schwimmens. Ein Mensch, der gerade mit Verlust umgehen muss oder auch nur gern joggt, ist möglicherweise dankbar für Isabel Bogdans Roman »Laufen«. Möchte jemand heute schon nach morgen gucken, könnte ihn »Technophoria« von Niklas Maak begeistern.

**Aber gibt es nicht immer irgendjemanden, dem man es nicht recht machen kann?**

**Christian Dunker:** Meinen Sie? Es ist doch immer eine Kombination aus Stimmungslage, dem richtigen Moment und der entsprechenden Zeit. Ein Nein ist kein Beinbruch. Aber Gefühlslage ist ein gutes Stichwort. Marc hatte die Idee mit den »Emotionspaketen«, die wir auf unserer Website [www.geistesblueten.com](http://www.geistesblueten.com) anbieten. Es geht um Situationen, die jeder kennt: Ich gehe zu einem runden Geburtstag, das Kind wird eingeschult, der Freund hat den Führerschein gemacht. Aber auch um Gefühle und Stimmungen. Bücherweise Antworten auf Fragen wie, wie finde ich aus dem Loch wieder heraus? Wie mache ich mir ein schönes Wochenende? Wie gehe ich mit einer Ausnahmesituation um? Unsere Pakete enthalten keine Ratgeber; sondern Belletristik und Sachbücher.

**Marc Iven:** Wir sind ja auch keine Buchhandlung für Ratgeber. Was nicht heißt, dass wir keine bestellen, sondern dass wir Bücher aus unserem Sortiment empfehlen.

**Christian Dunker:** Wir suchen Antworten vor allem in der Schönen Literatur. Es geht nicht um eine Heilbehandlung, sondern einen Umgang mit der Seele. Um Information und Unterhaltung. Etwas für Geist und Gemüt. Unsere Onlinepäckchen kuratieren wir so, dass für jeden Geldbeutel etwas dabei ist. Sie werden aktuell gehalten und erneuert. Jeder Titel ist natürlich auch einzeln bestellbar. Auch Bibliotheken haben online und offline Schaufenster, pustet hier hin und wieder frischer Wind durch, zeigt das Aktivität. Sie wird schneller registriert, als man meint. Spaziergänger bekommen mit, wenn sich innerhalb ihres Quartiers etwas verändert. »Schau mal, dort steht eine neue Topfpflanze. Bei Schnötentröten gibt es jetzt rote Lackpumps und im Fenster der Bibliothek liegt meine Wochenendgestaltung.«

**Ihre Meinung:** Wie sieht ihr Bild von der Zukunft der Stadt aus?  
Schreiben Sie an: [bub@bib-info.de](mailto:bub@bib-info.de)



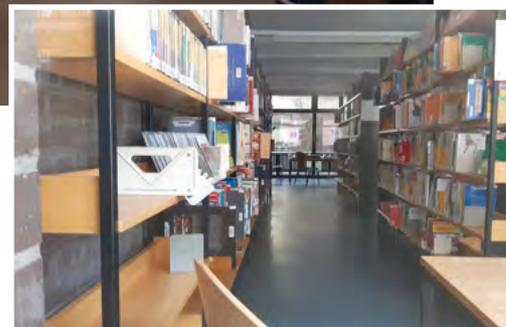
Jede Bibliothek hat ihr eigenes Flair: Die Stadtteilbibliotheken von Köpenick (oben) und Moabit in Berlin.

**Entstand eine Bestelllücke für Buchhandlungen, als die Bibliotheken geschlossen waren?**

**Marc Iven:** Unsere Bibliothekskunden haben uns nicht vergessen. Aber als noch junge Buchhandlung würden wir gerne mehr Bibliotheken beliefern. Das wäre für beide eine Win-win-Situation, gerade weil wir den Bibliotheken auf ihre Bedürfnisse, sprich das Publikum, zugeschnittene Standing Order oder Vorschlagslisten bieten. So können wir auch zeigen, was wir buchhändlerisch so draufhaben und dass immer noch der Mensch im Mittelpunkt steht. Für Unibibliotheken werden E-Books wichtiger. Einige wollen ihre Bestände reduzieren und ins Netz verlagern. Hier kann der Buchhandel mit seiner Kompetenz zum echten Partner werden.

**Christian Dunker:** Es geht um Impulse. Ob im Verhältnis zwischen Buchhändler und Bibliothekar oder im Umgang mit Kunden. Wir gehen auf YouTube und Instagram wöchentlich mit Filmtalks zu aktuellen Diskursen in der Literatur und Buchempfehlungen auf Sendung. Den Auftakt gab Woody Allens Biografie unter dem Titel »Ganz nebenbei«. Katja Riemann nahm uns gedanklich mit auf Projektreisen, Simon Strauß macht sich Gedanken über ein Theater von morgen. Zappen Sie sich gern mit ein paar Klicks zu uns in die erste Reihe!

**Und die »Geistesblüten« sind nicht nur im Social Media-Bereich sehr aktiv,**



**sondern auch mit einem Magazin, regelmäßigen Kunstausstellungen und Veranstaltungen.**

**Christian Dunker:** Ja, nach dreizehn Magazinausgaben ist es jetzt ein »Bookazine«. Optisch ein Buch und beim Inhalt dicht am Magazin mit vielen sehr persönlichen Interviews und einigen Textauszügen. Es wimmelt von Veranstaltungshinweisen, aufregenden Neuerscheinungen und Themen, die aus der Reihe und nach vorn gehen wie zum Beispiel derzeit der Roman von Niklas Maak über die Zukunft unserer Städte. So wird unser »Bookazine« zu einer Gastgeberin für viele andere künstlerische Ausdrucksformen wie Fotografie, Film, Tanz oder Theater.

**Herr Dunker und Herr Iven, ich danke Ihnen.**



Und Herr Maak, was sagen Sie als Architekturphilosoph, wie sieht Ihr Bild von der Zukunft der Stadt aus?

Freuen Sie sich auf die nächste Folge von »Wissen fragt ...?«. Fotos: Dirk Wissen

# Nachrichten

## dbv fordert Investitionen in Digitalisierung und Innovation von Bibliotheken

**Berlin.** Anfang Juni hat sich die Bundesregierung auf das Maßnahmenpaket »Corona-Folgen bekämpfen, Wohlstand sichern, Zukunftsfähigkeit stärken« geeinigt. Die vorgesehenen Entlastungen der Kommunen wirken sich unmittelbar auf Bibliotheken in kommunaler Trägerschaft aus. In einem Positionspapier hat der Deutsche Bibliotheksverband (dbv) Stellung zum Konjunkturpaket genommen. Der dbv begrüßt die Entlastung der Kommunen. Bibliotheken müssten jedoch stärker in die Maßnahmen des Pakets eingebunden werden. Der dbv fordert daher die Bundesregierung auf: Bibliotheken müssen in die Initiative »NEUSTART Kultur« für coronabedingte Investitionen im Kulturbereich aufgenommen werden; Bibliotheken müssen in Maßnahmen zur Digitalisierung einbezogen werden, speziell in den »DigitalPakt Schule«; der geplante Breitbandausbau muss insbesondere auch Bibliotheken in ländlichen Räumen zugutekommen.

## Aktionstage Nachhaltigkeit

**Berlin.** Vom 20. bis zum 26. September finden die Deutschen Aktionstage Nachhaltigkeit statt. Sie richten sich an Initiativen, Stiftungen, Schulen, Kindergärten und natürlich auch an Bibliotheken, die sich mit einer konkreten Aktion für die Umsetzung der globalen Ziele für Nachhaltige Entwicklung (SDG) der Vereinten Nationen einsetzen möchten. Ziel der Aktionstage ist es, öffentliche Aufmerksamkeit für das Thema Nachhaltigkeit zu erregen und mehr Menschen zu einem nachhaltigen Handeln anzuregen. Weitere Informationen gibt es unter: [www.tatenfuermorgen.de/deutsche-aktionstage-nachhaltigkeit/](http://www.tatenfuermorgen.de/deutsche-aktionstage-nachhaltigkeit/)

## Förderprogramm »Total Digital!« wird fortgesetzt

**Berlin.** Der Deutsche Bibliotheksverband (dbv) wird sein Förderprogramm »Total Digital! Lesen und erzählen mit digitalen Medien« als Teil des Bundesprogramms »Kultur macht stark. Bündnisse für Bildung« wie geplant fortsetzen. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) hat nach Abschluss der Zwischenbegutachtung entschieden, die Förderung weiterzuführen. Bundesweit können somit Bibliotheken und ihre lokalen Partnernrichtungen bis 2022 Projekte und Aktionen für 3- bis 18-jährige Kinder und Jugendliche beim dbv beantragen. Aufgrund der aktuellen coronabedingten Schutzmaßnahmen beantragen viele Bündnisse statt der Präsenzprojekte

vermehrt kontaktlose Projekte mit digitalen Medien. Die nächste Ausschreibungsrunde für Projekte im Jahr 2021 endet am 31. Oktober 2020. Bis Mitte September 2020 werden Projektanträge, deren Durchführung noch für den Herbst 2020 geplant sind, auch außer der Reihe entgegengenommen. Detaillierte Informationen sowie Konzepte für kontaktlose Projekte sind auf [www.lesen-und-digitale-medien.de](http://www.lesen-und-digitale-medien.de) zu finden.

## Nachhaltigkeit in Bibliotheken

**Berlin.** Bibliotheken sind nachhaltige Einrichtungen: Information, Wissen und digitale Infrastruktur werden hier langfristig, niederschwellig und konsumfrei für alle Bürger/-innen zur Verfügung gestellt und geteilt. Der dbv hat nun eine

## Weitere Materialien zur neuen Entgeltordnung des TV-L

**In Ergänzung zu den Erläuterungen der – für Bibliotheken sehr wichtigen – umfangreichen Neuregelungen in der Entgeltordnung (EGO) zum TV-L in BuB 71(2019)11, S. 624-627, und in BuB 71(2019)12, S. 694-697, folgen hier Hinweise auf inzwischen erschienene Informationsmaterialien.**

Zum ersten Mal gibt es von einem der drei großen Arbeitgeber des öffentlichen Dienstes etwas speziell zur Tarifierung in Bibliotheken: die »Durchführungshinweise der Geschäftsstelle der TdL vom 5. Mai 2020 in der für Niedersachsen geltenden Fassung vom 19. Mai 2020 zu den Änderungen der Entgeltordnung im Bereich Bibliotheken zum 1. Januar 2020«. (Jedes Bundesland erlässt gegebenenfalls eigene Durchführungshinweise (DFH), deren Basis sind aber immer DFH der Tarifgemeinschaft deutscher Länder (TdL), höchstens geringfügig ergänzt durch landesspezifische Besonderheiten.) Die DFH aus Niedersachsen sind öffentlich zugänglich auf der Seite <https://www.mf.niedersachsen.de/>

[startseite/themen/tarife/durchfuehrungshinweise-zum-tv-ltvue-l-118348.html](http://startseite/themen/tarife/durchfuehrungshinweise/durchfuehrungshinweise-zum-tv-ltvue-l-118348.html) (dort auch weitere interessante DFH, zum Beispiel generell zu Teil I der Entgeltordnung).

Das Buch »Richter, Achim/Gamisch, Annett/Mohr, Thomas: Eingruppierung TV-L in der Praxis« ist inzwischen in einer an die neue EGO angepassten Neuauflage erschienen (Regensburg: Walhalla 2020).

Es gibt nun auch eine preiswerte Textausgabe: »TV-L, Tarifrecht öffentlicher Dienst« (Beck-Texte im dtv, 5788). Der ehemals gemeinsame Band wurde damit in zwei Ausgaben geteilt: TVöD und TV-L.

Auf der Seite <https://www.bib-info.de/berufspraxis/keb-eingruppierung/tarifvertraege-laender/> sind alle eigenen Materialien (Präsentation, Seminarunterlagen) der BIB-Kommission für Eingruppierungsberatung (KEB) zu finden.

Nicht vergessen: Höhergruppierungsanträge bis 31. Dezember 2020 stellen, danach geht nichts mehr!

Wolfgang Folter

Broschüre mit verschiedenen Projekten vorgestellt, die zeigen, welchen Beitrag Bibliotheken konkret zum Erreichen der Nachhaltigkeitsziele leisten. Die Broschüre kann kostenfrei auf der Webseite des dbv heruntergeladen werden unter: [www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/publikationen/200429\\_dbv-Flyer\\_Web-Ansicht\\_150dpi.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/publikationen/200429_dbv-Flyer_Web-Ansicht_150dpi.pdf). Passend zum Thema hat man sich in den Leipziger Städtischen Bibliotheken gefragt, wie kann Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE) als Querschnittsthema in alle Arbeitsbereiche einer außerschulischen kommunalen Bildungseinrichtung integriert werden? Eine Konzeption dazu hat CivixX – Werkstatt für Zivilgesellschaft inzwischen zusammen mit den Leipziger Städtischen Bibliotheken im Auftrag des Sächsischen Staatsministeriums für Kultus entwickelt. Die Konzeption orientiert sich am Beispiel der Bibliothek. Nähere Informationen dazu gibt es unter: [https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/themen/lsb-konzeption\\_final.pdf](https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/themen/lsb-konzeption_final.pdf)

### Mission Statement der ENABLE!-Community

**Bielefeld.** Die Entwicklung einer inklusiven und von allen Beteiligten getragenen Open-Access-Kultur in den Geistes- und Sozialwissenschaften ist das Ziel des Community-Projektes »ENABLE! Bibliotheken, Verlage und Autor\*innen für Open Access in den Social Sciences und Humanities«. Dafür sollen alle Akteure des wissenschaftlichen Publizierens zusammenkommen: Wissenschaftler, ihre Hochschulen, Bibliotheken, Fachverbände, Fachrepositorien, Verlage sowie Buchhandel und Dienstleister. ENABLE! will lokale Ansätze, Methoden und Initiativen bündeln und in ein sogenanntes Co-Publishing-Modell überführen, bei dem alle Akteure auf Augenhöhe zusammenarbeiten und gemeinsam Open-Access-Publikationsprojekte umsetzen. In einem gemeinsamen Mission Statement hat die ENABLE!-Community nun ihre Aufgaben und Zielsetzung festgehalten und veröffentlicht: <https://enable-oa.org/mission-statement>

## Corona-News

### Bundesweite Vernetzungsaktion

Die Stadtbibliothek München und der dbv hatten im April zu einer bundesweiten Vernetzungsaktion aufgerufen – das Ziel: der Austausch von Bibliotheken über Chancen und Herausforderungen in Zeiten von Corona. Viele Bibliotheken in ganz Deutschland haben nun ihre Gedanken, Ideen und Formate auf dem Blog der Stadtbibliothek München veröffentlicht. Die Blogbeiträge gibt es hier: <https://blog.muenchner-stadtbibliothek.de/>

### Strategien für die Zeit danach

Der europäische Bibliotheksverband EBLIDA erarbeitet aktuell mittels Umfrageergebnissen aus 17 Mitgliedsländern eine Agenda dazu, wie Bibliotheken sich auf eine Zeit nach der Pandemie vorbereiten können. Finanzielle Auswirkungen, Business-as-usual-Modus, Einsatz technischer Möglichkeiten, usw. werden thematisiert, um Bibliotheken auf die Zeit danach vorzubereiten. Weitere Informationen unter: [www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf](http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf)

### Tagung: Diversitätsorientierte Personalgewinnung

**Bremen.** Wie kann es gelingen, dass sich die Diversität der Stadtgesellschaften auch unter den Mitarbeitenden von Bibliotheken stärker widerspiegelt? Und wie können neu gewonnene, diverse Mitarbeitende nicht nur gehalten, sondern auch entsprechend ihrer Stärken so eingesetzt werden, dass die Bibliothek einen Mehrwert daraus zieht? Am 24. und 25. September 2020 findet dazu in der Stadtbibliothek Bremen ein Fachtag statt. Er kombiniert Fachvorträge, Workshops und Best Practice-Beispiele rund um diversitätsorientierte

### Zehn Fragen und Antworten

Die Corona-Pandemie bringt eine historische Zäsur mit sich. Der IFLA-Library-Policy-and-Advocacy-Blog listet zehn Fragen auf, mit denen Bibliotheken sich jetzt auseinandersetzen, darunter: Ist die Finanzierung der Bibliotheken gesichert? Können Bibliotheken die Auswirkungen auf den Bildungsbereich abfedern? Welche Schwächen zeigt unsere digitale Infrastruktur? Ändert sich der Wert von Kultur? Können aus der Pandemie Lehren für mehr Nachhaltigkeit gezogen werden? Alle Fragen und Antworten unter: <https://blogs.ifla.org/lpa/2020/04/06/now-and-next-what-a-post-covid-world-may-bring-for-libraries/>

### Europäische Reaktionen

20 Länder in Europa haben sich an einem Bericht über die Reaktionen auf die Corona-Situation beteiligt, der von der Vereinigung der National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE) veröffentlicht wurde. Auswirkungen auf die Mitarbeitenden werden ebenso aufgeführt wie die Maßnahmen der Bibliotheken und die Vorbereitungen zur Wiederöffnung. Weitere Infos unter: [www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/napleweb/presentation.html](http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/napleweb/presentation.html)

Personalgewinnung und -entwicklung in Bibliotheken. Die Teilnahme ist kostenfrei.

### Alois Klotzbücher feierte 90. Geburtstag

**Dortmund.** Alois Klotzbücher hat am 6. Juni seinen 90. Geburtstag gefeiert. Der überregional bekannte Bibliothekar ist auch langjähriger BuB-Autor. In seiner aktiven Zeit hat er mehr als 25 Fachbeiträge veröffentlicht. Nach seiner Buchhandelszeit konnte der geborene Tübinger über das Begabten-Abitur ein Studium der Geschichte, Soziologie

und Germanistik mit der Promotion abschließen. Danach arbeitete er in der Unibibliothek Tübingen, in der Stadtbibliothek Essen und schließlich in der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund. In seiner Zeit wuchs dort der Bestand von 200 000 auf 520 000 Bände. Besonders engagiert war Klotzbücher in der Erschließungsarbeit nicht zuletzt von umfangreichen Nachlässen und Handschriften. Der Jubilar lebt in Dortmund.

### Barbara Schleihagen im NAPLE-Vorstand

**Dublin (Irland).** Auf ihrer Jahresversammlung Ende Mai haben die 23 Mitgliedsländer des Forum National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE) eine neue Satzung verabschiedet und einen neuen Vorstand für den Zeitraum 2020 bis 2023 gewählt. Mitglied des Vorstands ist nun auch

die Geschäftsführerin des Deutschen Bibliotheksverbands (dbv), Barbara Schleihagen. Das NAPLE-Forum ist ein internationaler nicht-staatlicher Verband, der die Interessen der nationalen Behörden für Öffentliche Bibliotheken in Europa verfolgt.

### Thüringer Bibliothekstag in Eisenach

**Eisenach.** Der 26. Thüringer Bibliothekstag und die Verleihung des Bibliothekspreises werden am 21. Oktober 2020 in der Dualen Hochschule Gera-Eisenach in Eisenach stattfinden.

### Klaus-Peter Böttger im Ruhestand

**Essen.** Der Leiter der Stadtbibliothek Essen, Klaus-Peter Böttger, ist Ende Mai in Ruhestand gegangen. Böttger leitete die

### Korrektur

Im Beitrag »Kreativ und immer online« in der BuB-Maiausgabe hat sich auf Seite 237 ein Fehler eingeschlichen. Die Webseite, auf der die Bundesregierung über das Auffinden von verlässlichen Informationen zur Corona-Situation informiert, ist unter der Adresse [www.infektionsschutz.de/coronavirus/verlaessliche-informationen-erkennen.html](http://www.infektionsschutz.de/coronavirus/verlaessliche-informationen-erkennen.html) zu finden.

dortige Stadtbibliothek seit 2009, davor war er knapp 20 Jahre Direktor der Stadtbücherei Mülheim. Nebenberuflich war Böttger als Lehrer am Robert-Schmidt-Berufskolleg und am Rheinisch-Westfälischen Berufskolleg für Hörgeschädigte im Unterrichtsfach Bibliothekswesen tätig. Jahrelang trug er Verantwortung in zahlreichen nationalen und internationalen Bibliotheksgremien, darunter als Vorsitzender des Berufsverbands Information Bibliothek (BIB), Präsident des europäischen Bibliotheksverbands EB-LIDA und als Mitglied im IFLA-Komitee für Öffentliche Bibliotheken. Durchhaltenvermögen bewies Böttger indes nicht nur in zahllosen Gremiensitzungen, sondern auch auf der Laufstrecke: Er absolvierte mehr als 50 Marathons. Seine Nachfolgerin als Leiterin der Stadtbibliothek Essen ist Anja Flicker. Sie trat ihr Amt am 1. Juni an und war zuvor Leiterin der Stadtbibliothek Würzburg.

### Forschung, Pilotentwicklung und Ausbau der IT-Infrastruktur

**Kiel/Hamburg.** Die ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft erhält Drittmittel für ein neues Modellprojekt für digitale Literaturversorgung und Open Access in den Wirtschaftswissenschaften. Forschungsbasiert werden einheitliche Standards und Beteiligungsmodelle für die Open Access-Transformation entwickelt. Die auf vier Jahre befristete Finanzierung wurde im Rahmen der Evaluierung der ZBW durch die Leibniz-Gemeinschaft unterstützt. Das Modellprojekt,

### IAML-Ländergruppe Deutschland im Beethovenjahr zu Gast in Bonn

**Vom 15. bis 18. September findet voraussichtlich die Jahrestagung der Ländergruppe Deutschland der IAML (International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres) im Kammermusiksaal des Beethoven-Hauses in Bonn statt. Gastgebende Institution ist die Bibliothek des Beethoven-Hauses. Weitere beteiligte Institutionen sind die Universitäts- und Landesbibliothek und die Städtische Musikbibliothek im Schumannhaus.**

Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus Öffentlichen Musikbibliotheken, Musikhochschulbibliotheken, Rundfunk- und Orchesterbibliotheken und Musikabteilungen Wissenschaftlicher Bibliotheken sind eingeladen zum Austausch über neue fachliche Standards, neu erforschte Musikquellen und aktuelle Entwicklungen des Musikmedien- und Musikinformationsmanagements, zur Fortbildung in Projektmanagement und Katalogisierung

und zur Diskussion über neue Herausforderungen in musikbibliothekarischen Arbeitsfeldern.

Die Tagungsteilnehmer/-innen erwartet ein fachspezifisches Rahmenprogramm mit Führungen durch die Spezialbibliothek in Beethovens Geburtshaus und das neu eröffnete Museum des Beethoven-Hauses, durch das Schumannhaus, die Musikbestände der Universitäts- und Landesbibliothek sowie durch die Werkstatt der Orgelbaufirma Klais. Mit dem Besuch der Musikausstellungen im Haus der Geschichte und im Kunstmuseum, der Konzerte des Beethovenfestes und der Begehung der Beethovenstätten können die Tagungsgäste außerdem einige der Veranstaltungen zu Beethovens 250. Geburtstag erleben.

Der aktuelle Stand, das Tagungsprogramm sowie die bis zum 1. September mögliche Online-Anmeldung sind auf der Website der IAML Deutschland abrufbar: <http://www.aibm.info/tagungen/2020-bonn/>

das bis 2023 läuft, setzt auf die drei Säulen Forschung, Pilotentwicklung und Ausbau der IT-Infrastruktur.

### ZB MED übernimmt Übersetzung der Medical Subject Headings

**Köln.** ZB MED – Informationszentrum Lebenswissenschaften übernimmt die deutsche Übersetzung der Medical Subject Headings (MeSH). Bisher übersetzte das Deutsche Institut für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI) den medizinischen Thesaurus, den im englischen Original die US-amerikanischen National Library of Medicine (NLM) herausgibt. MeSH ist ein international bekannter und weltweit verbreiteter medizinischer Thesaurus, der jährlich aktualisiert wird. Er ist hierarchisch aufgebaut und stellt vielfältige Verbindungen zwischen Fachbegriffen mit unterschiedlichen Merkmalen her. Die Anwendung reicht von der Sacherschließung von Buch- und Medienbeständen über das Indexieren von Datenbanken bis zum Erstellen von Suchprofilen in Medizin und Biowissenschaften.

### IJB erhält Nachlass von Mirjam Pressler

**München.** Die Stiftung Internationale Jugendbibliothek (IJB) erhält den literarischen Nachlass von Mirjam Pressler (1940 – 2019). Aufgrund zahlreicher inhaltlicher und persönlicher Verbindungen hat Pressler vor ihrem Tod vertraglich verfügt, dass ihr literarischer Nachlass der Stiftung Internationale Jugendbibliothek überlassen wird. Zum diesem Nachlass gehören unter anderem Werkmanuskripte und -typskripte, Korrespondenzen und Lebensdokumente. Diese sind der Internationalen Jugendbibliothek übergeben worden, um dort aufbewahrt, erschlossen und der Forschung zur Verfügung gestellt zu werden.

### Fahrbüchereien als Treffpunkte

**Rendsburg.** Der Büchereiverein Schleswig-Holstein wird für die 13 Fahrbüchereien im Land mit breiter

## #vSoku20 – Der BIB-Sommerkurs wird virtuell

Miteinander reden: Demokratiekompetenz in Bibliotheken

**Der diesjährige BIB-Sommerkurs zum Thema »Historische Schätze und wie sie zu erhalten sind. Schriftliches Kulturgut und Bestandserhaltung in Bibliotheken« kann aufgrund der Pandemie und den dadurch geltenden Bestimmungen nicht stattfinden. Ein solches Thema kann am besten in einem Vorortseminar umgesetzt werden; es wird daher auf das kommende Jahr verschoben.**

Nichtsdestotrotz liegt dem Berufsverband Information Bibliothek (BIB) die persönliche Weiterbildung der Kolleginnen und Kollegen am Herzen. Daher wird der Sommerkurs online mit einem neuen Thema geplant:

»Miteinander reden: Demokratieprojekte mit Bibliotheken umsetzen!« ist der Titel, dreitägig findet der Kurs voraussichtlich Anfang September statt. Ziel ist es, in Bibliotheken Beschäftigte und deren Bündnispartner/-innen zu befähigen, Projekte rund um Demokratie und Meinungsfreiheit in der jeweiligen Kommune umzusetzen. Dabei stehen konkret demokratiebezogene Handlungskompetenz, partizipative Veranstaltungsformate, Planung und Umsetzung von Bürgerprojekten mit regionalen Partnern im Fokus.

Eine virtuelle Lernplattform bildet die Basis des Sommerkurses: Dort werden die wichtigsten Dokumente online gestellt, werden Aufgaben kommuniziert, können die Teilnehmenden über ein Forum miteinander in Kontakt treten, zudem sollen in praktischen Übungen allein und gemeinsam verschiedene Aufgaben bearbeitet werden, entsprechende Ergebnisse werden in der Großgruppe wieder zusammengetragen.

Damit wird der #vSoku20 zu mehr als einem klassischen Webinar, in dem die Teilnehmenden lediglich zuhören.

Der BIB arbeitet mit Hochdruck an der Planung und gibt bald weitere Informationen auf [www.bib-info.de/fortbildung/bib-sommerkurse/bib-sommerkurs-2020/](http://www.bib-info.de/fortbildung/bib-sommerkurse/bib-sommerkurs-2020/) bekannt.

Bereits jetzt können Sie sich einen Platz im Sommerkurs sichern – einfach per E-Mail an: [miteinander-reden@bib-info.de](mailto:miteinander-reden@bib-info.de)

red

Bürgerbeteiligung ein innovatives Zukunftskonzept entwickeln. Das Vorhaben wird von der Kulturstiftung des Bundes im Rahmen ihres Programms »hochdrei – Stadtbibliotheken verändern« über einen Zeitraum von rund zwei Jahren mit 200 000 Euro gefördert. Das Land Schleswig-Holstein beteiligt sich mit zusätzlichen 20 000 Euro. Die Digitalisierung stellt auch die Fahrbüchereien in Schleswig-Holstein vor neue Herausforderungen. Als starke Kultur- und

Bildungsinstitutionen im ländlichen Raum erweitern sie nicht nur ihr mobiles Medien- und Serviceangebot, sondern erfinden sich als präzente Treffpunkte in Dörfern und Gemeinden neu. Dabei soll das Konzept des sogenannten »Dritten Ortes«, der mit einer hohen Aufenthaltsqualität ein Lern- und Begegnungsort für alle Bürgerinnen und Bürger bislang nur an festen Standpunkten umgesetzt wurde, auf die Fahrbüchereien in Schleswig-Holstein übertragen werden.



Arbeitsplätze passen in den Randbereich der Medienaufstellung, wie hier in der Stadtbibliothek Witten. Fotos: Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW

Anja Thimm

# Von der bestandsorientierten zur kundenorientierten Bibliotheksplanung

Mehr Aufenthaltsqualität durch kundenfreundliche Innenarchitektur und Raumgestaltung

**Im Zeitalter der Digitalisierung und der virtuellen Räume könnte man annehmen, dass der physische Raum für Bibliotheken immer unwichtiger wird. So erfolgen Recherchen vermehrt über das Internet, Bücher werden in Form von E-Books konsumiert und statt Video-Ausleihe werden Streaming-Dienste genutzt. Die Anzahl der physischen Medien geht in einigen Segmenten zurück und dennoch gewinnt der Raum von Bibliotheken zunehmend an Bedeutung. Bibliotheken befinden sich im Wandel von reinen Ausleihinstitutionen hin zu Aufenthalts- und Begegnungsorten. Es gilt bei der Gestaltung von Bibliotheksräumen nicht primär die Medien zu betrachten, sondern die Bedarfe der Nutzer in den Vordergrund zu rücken – weg von bestandsorientierten hin zu kundenorientierten Räumlichkeiten.**

Vielleicht sollte man sich noch einmal kurz ins Gedächtnis rufen, was sich hinter dem Begriff Bestandsorientierung verbirgt. Über viele Jahre galt ein Zielbestand von zwei Medieneinheiten pro Einwohner als erstrebenswert. Dementsprechend wird die

Größe der Räumlichkeiten nach den Unterbringungsmöglichkeiten für Medien berechnet. Die Medien nehmen den Großteil der verfügbaren Fläche ein. Ihre Aufstellung erfolgt klassisch nach ASB, häufig auch in Form von Kabinetten. Zwischen den Regalen befinden sich einige Recherche- und PC-Arbeitsplätze. Die Anzahl an Steckdosen ist eher begrenzt, da die Räumlichkeiten nicht als Lernorte konzipiert wurden. Die Gestaltung der Räume ist auf einen kurzen Aufenthalt ausgerichtet: Medium suchen, ausleihen und gehen.

**Was ist im Gegensatz dazu unter kundenorientierter Raumgestaltung zu verstehen?**

Nicht die Medien, sondern die Nutzer stehen im Fokus der Bibliothek. Es gibt insgesamt weniger physische Medien, der Bestandsaufbau orientiert sich stärker an Kundenwünschen und Ausleihzahlen. Medien werden so aufgestellt und präsentiert, dass sie für die Nutzer leicht und schnell auffindbar sind.



Auch bequeme Lesesessel gehören an den Rand der Medienaufstellung – in die Nähe der Belletristik. Das Foto zeigt die Stadtbibliothek Euskirchen.

Neben den Regalflächen werden Aufenthaltsflächen für Nutzer geschaffen.

Insgesamt werden Bibliotheksflächen atmosphärischer gestaltet. Designer beziehungsweise Architekten arbeiten dazu mit Farbkonzepten und verwenden neue Aufstellungsformen. Auch die Möbelauswahl erfolgt nach neuen Kriterien. Und immer hat man den Bibliotheksnutzer im Blick.

### Welche Bedürfnisse bringen Bibliotheksnutzer heute mit?

Natürlich gehört auch heute noch das Ausleihen von Medien zu den Grundbedürfnissen der Bibliotheksnutzer. Gleichzeitig erwarten sie jedoch einen Ort, der zum Lesen und Schmökern einlädt. Zeitschriften werden gewälzt, Kochbücher auf ihre Eignung für den nächsten Dinner-Abend und Reiseführer als Anregung für den anstehenden Urlaub durchgeblättert. Dafür werden Sitzplätze benötigt, die zum Verweilen einladen.

Eine aktive Teilhabe an der Gesellschaft setzt die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen voraus. Deshalb ist der Zugang zu Informationen auch künftig eine wesentliche Aufgabe von Bibliotheken. Dieser erfolgt vermehrt über digitale Medien wie E-Books, Onlineplattformen, Datenbanken und natürlich über frei verfügbare Quellen im Internet. Um den Zugriff auf digitale Quellen zu ermöglichen, werden PC-Arbeitsplätze ebenso benötigt wie Arbeitsplätze, die das Arbeiten mit mobilen Endgeräten ermöglichen. Zugang zu Strom und WLAN sind also wichtig. Bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen müssen sowohl Einzel- als auch Gruppenarbeitsmöglichkeiten

berücksichtigt werden. Häufig bieten private Wohnräume nicht die Möglichkeit, in einer Gruppe zu lernen. Hier helfen funktional gestaltete Gruppenarbeitsbereiche in der Bibliothek weiter.

Der Besuch von kommerziellen Cafés ist mit dem Verzehr von Speisen oder Getränken verbunden. In einladend gestalteten Kommunikationsbereichen und Lesecafés von Bibliotheken besteht die Möglichkeit, sich ohne Konsumzwang auszutauschen. Hier kann man sich zwanglos treffen und unterhalten. Selbst ein großer Zeitungslesetisch ist oft mehr Ort für angelegte Diskussionen als für das ruhige Lesen.



Mit Raum-in-Raum-Lösungen lassen sich auch auf engem Raum ruhige Arbeitsplätze schaffen, wie hier in der Mediathek Kamp-Lintfort.



Der Besuch von kommerziellen Cafés ist mit dem Verzehr von Speisen oder Getränken verbunden. In einladend gestalteten Kommunikationsbereichen und Lesecafés von Bibliotheken besteht die Möglichkeit, sich ohne Konsumzwang auszutauschen. Das Bild zeigt die Stadtbibliothek in Witten.

Die Veranstaltungsarbeit gewinnt zunehmend an Bedeutung in Bibliotheken. Sei es in Form von Veranstaltungsangeboten oder durch die Bereitstellung von Räumen, Technik oder anderen Gegenständen für Nutzer, die ihre Veranstaltungen selbst organisieren möchten. Diese benötigen entsprechende Flächen, Möbel und eine adäquate technische Ausstattung.

Um Aufenthaltsflächen in Bibliotheken kundenorientiert zu gestalten, spielen einige bereichsübergreifende Aspekte eine Rolle. Sowohl Loungeplätze, meistens bestehend aus bequemen Polstermöbeln, als auch Arbeitsplätze passen gut in den Randbereich der Medienaufstellung. Lesesessel in der Nähe der Belletristik und Arbeitstische im Bereich der Sachliteratur. Bei der Anordnung an Fensterfronten sorgen das Tageslicht

und der Ausblick ins Freie für Atmosphäre. Sollte ein Bibliotheksgebäude dies nicht hergeben, kann eine gemütliche Atmosphäre auch durch künstliches Licht, zum Beispiel in Form von Leseleuchten, geschaffen werden. Auch Accessoires wie Kissen können für eine wohlige Wohnzimmeratmosphäre sorgen.

Licht spielt eine wichtige Rolle bei der Bibliotheksgestaltung. Die Beleuchtung an den Nutzerarbeitsplätzen sollte 500 Lux betragen. Diese kann bei an nicht am Fenster gelegenen Arbeitsplätzen, im Winter oder in den Abendstunden auch durch zusätzliche Schreibtischleuchten erreicht werden.

Wichtig ist auch die Lage der einzelnen Aufenthaltsbereiche. Während Lounge- und Arbeitsbereiche gut im hinteren Gebäudeteil einer Bibliotheksfläche angeordnet sind, sollten Lesecafés und Kommunikationsbereiche im Eingangsbereich einer Bibliothek eingeplant werden. Hier muss es nicht besonders ruhig sein. Zudem sorgt die Sichtbarkeit von außen für einen Schaufenster-Effekt und lockt weitere Besucher in die Bibliothek. Gerne werden diese Bereiche in Bibliotheken auch flexibel als Veranstaltungsflächen genutzt, da Bistrotische leicht zu verschieben und benötigte Stühle direkt vor Ort sind.

### Die Bedeutung der Möblierung

Neben der Lage von Aufenthaltsbereichen spielt auch deren Möblierung eine wichtige Rolle. Um bei Einzelarbeits- oder Lesepunkten von Rückzugsorten sprechen zu können, sind optische Barrieren wichtig – unabhängig davon, ob sich diese im Randbereich oder mittig im Raum befinden. Sessel mit hohen Rückenlehnen, wie zum Beispiel Ohrensessel, können eine solche Sichtgrenze schaffen. Bei Sitzmöbeln mit Drehfuß können die Nutzer selbst entscheiden, ob sie sich zum Fenster drehen, um ihre Ruhe zu haben oder sich dem Raum zuwenden, um die darin stattfindenden Geschehnisse im Blick zu behalten.



**Anja Thimm** studierte von 2009 bis 2014 Innenarchitektur an der Hochschule in Trier. Nach dem Studium war sie zunächst in den Bereichen Ladenbau/Retaildesign und Büroplanung beschäftigt. Seit 2016 arbeitet sie in der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW und berät in ihrer Tätigkeit dort zu den Themen Bibliotheksbau, Innenraumgestaltung und Einrichtung von Öffentlichen Bibliotheken. Sie ist Mitglied der Facharbeitsgruppe Bau und Einrichtung der Fachkonferenz der Bibliotheksfachstellen in Deutschland. Aktuell befindet sie sich in Elternzeit.



Lesecafés sollten im Eingangsbereich einer Bibliothek eingeplant werden, wie in der Mediathek in Kamp-Lintfort umgesetzt. Hier muss es nicht besonders ruhig sein. Zudem sorgt die Sichtbarkeit von außen für einen Schaufenster-Effekt und lockt Besucher in die Bibliothek.

Damit Sitzmöbel auch den Aspekt der Barrierefreiheit berücksichtigen, sollten sie mit Armlehnen ausgestattet sein. Diese erleichtern besonders älteren oder körperlich eingeschränkten Personen das Aufstehen, da sie sich abstützen können. Praktisch sind auch Beistelltische, die als Ablagefläche dienen. Bei Zweisitzern dient oft auch der zweite Platz als Ablage. Generell gilt, dass Einsitzer flexibler sind als Mehrsitzer. Sie sind leichter zu verschieben – und viele Menschen möchten ungern neben einer fremden Person sitzen, so dass häufig nur einer der beiden Sitzplätze genutzt wird.

### Raum-in-Raum-Lösungen

Um den Aspekt der optischen Barriere auch auf Nutzerarbeitsplätze anwenden zu können, lohnt sich ein Blick auf sogenannte Raum-in-Raum-Lösungen. Zusätzliche Räume können zum Beispiel durch Regale gebildet werden. Diese sind nach oben hin offen. Das erleichtert die Belüftung und die Brandschutzvorkehrungen. Um trotz der Offenheit die Akustik in diesen Bereichen zu verbessern, können beispielsweise Akustiksegel von der Decke abgehängt werden. Alternativ gibt es auch Raum-in-Raum-Möbel, sowohl für Einzel- als auch für Gruppenarbeitsplätze. Diese sind in Hinblick auf zukünftige, räumliche Veränderungen flexibler als gebaute Räume.

Flexibilität ist generell ein wichtiger Aspekt, besonders für kleinere Bibliotheken, nicht nur in Hinblick auf zukünftige Veränderungen im sich wandelnden Bibliothekswesen, sondern auch im laufenden Betrieb. Einzelarbeitsplätze können durch entsprechendes Mobiliar flexibel zu Gruppenarbeitsplätzen kombiniert werden. Hierfür eignen sich quadratische

**Während Lounge- und Arbeitsbereiche gut im hinteren Gebäudeteil einer Bibliotheksfläche angeordnet sind, sollten Lesecafés und Kommunikationsbereiche im Eingangsbereich einer Bibliothek eingeplant werden.**

Arbeitstische (80x80 oder 100x100 cm). Wo diese an festen Plätzen stehen, können sie elektrifiziert werden. Einige Hersteller bieten auch Tische auf Rollen an, um diese besser bewegen zu können. Stühle an Nutzerarbeitsplätzen sollten jedoch aufgrund der Unfallgefahr nicht mit Rollen ausgestattet werden. Sie sollten bequem und praktisch, bestenfalls stapelbar sein. Eine leicht flexible Rückenlehne und ein Material, das schnell die Körpertemperatur annimmt, sorgen für erhöhten Sitzkomfort.

Da Stühle für Veranstaltungen häufig in einem Stuhllager oder ähnlichem Raum untergebracht werden oder von extern angeliefert werden müssen, empfiehlt sich ein einheitliches Stuhl-Modell zu verwenden, um die Stühle bei Bedarf gemeinsam aufzustellen.

Die Frage, ob bei der Wahl auf teure Designermöbel zurückgegriffen werden sollte, stellt sich häufig in Verbindung mit der Sorge um möglichen Vandalismus. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass Designklassiker und andere hochwertige Möbel bei den Nutzern auf Wertschätzung treffen und sie pfleglich damit umgehen.

Bei allen textilen Ausstattungsgegenständen ist es wichtig, auf robuste Stoffe zu achten. Die Möbel werden schließlich täglich von einer Vielzahl unterschiedlicher Menschen beansprucht und sollen lange halten. Ihre Farbgestaltung kann Teil eines in der Bibliothek vorhandenen Leitsystems sein, sofern verschiedene Bereiche durch eine unterschiedliche Farbgebung gekennzeichnet sind.

### Die Welt der Kinder und Jugendlichen

Neben der Gestaltung von Loungeplätzen, Lesecafés und Nutzerarbeitsplätzen, die in der Regel zunächst mit Blick auf



Kinder- und Jugendbibliotheken sollten altersgerecht eingerichtet sein. Die Beispielfotos zeigen die Jugendbibliothek in Bergheim (oben), eine Sitzecke in der Jugendbibliothek in Kamp-Lintfort (links) und die Kinderbibliothek in Köln-Kalk (links unten).

erwachsene Nutzer eingerichtet werden, dürfen auch die Bereiche für die jüngeren Nutzer der Bibliothek nicht vernachlässigt werden.

Insbesondere für Kinder sollte um die Medien herum eine Erlebniswelt geschaffen werden. Wiedererkennungsmerkmale wie ein Lesehaus oder eine Bücherlokomotive sind wichtige Elemente in der Gestaltung. Oft erkennen Eltern diese aus ihrer eigenen Kindheit wieder, wenn sie schließlich mit den eigenen Kindern in die Bibliothek kommen. Neben Leseplätzen, die auch Platz für Begleitpersonen zum Vorlesen schaffen, ist zu bedenken, dass Kinder auch in der Öffentlichkeit in anderen Positionen lesen, als wir es von uns selbst kennen. Polster Elemente oder überdimensionierte Stofftiere können dazu einladen, auf dem Bauch oder Rücken liegend in einem Buch zu schmökern.

**Insbesondere für Kinder sollte um die Medien herum eine Erlebniswelt geschaffen werden. Wiedererkennungsmerkmale wie ein Lesehaus oder eine Bücherlokomotive sind wichtige Elemente in der Gestaltung.**

In einer Jugendbibliothek sollte eine lockere Atmosphäre durch zeitgemäße, »coole« Möbel geschaffen werden. Die Schwierigkeit liegt dabei in der Kurzlebigkeit von Trends. Die Umgebung

muss einen Mehrwert zum eigenen Jugendzimmer schaffen und die Möglichkeit bieten, mit Freunden zu chillen. Um die häufig genutzten mobilen Endgeräte aufzuladen, ist der Zugang zu Strom besonders wichtig. Steckdosen können zum Beispiel in Sitzmöbel integriert werden. Jugendbibliotheken werden besonders dann gut von der Zielgruppe angenommen, wenn man diese Punkte berücksichtigt und die Jugendlichen in die Gestaltung mit einbezieht.

Damit die für die Bibliotheksnutzer geschaffenen Aufenthaltsflächen genutzt werden können, ist zudem der Zugang von Bedeutung. Zugang kann durch verschiedene Faktoren geschaffen werden: zum einen über Barrierefreiheit, um Menschen mit physischen oder kognitiven Einschränkungen nicht auszuschließen, zum anderen durch Öffnungszeiten.

**Die Open Library**

Erweiterte Öffnungszeiten, zum Beispiel durch ein Open-Library-Konzept, gewährleisten die Erreichbarkeit von

Nutzergruppen wie Berufstätigen oder Pendlern. Open Library setzt allerdings auch eine angepasste Raumgestaltung voraus. So muss der automatisierte Zugang in die Bibliothek gewährleistet sein. Und der Raum muss zum Beispiel durch niedrige Regale überschaubar bleiben. Diese Überschaubarkeit sorgt neben dem Aspekt der Raumüberwachung auch dafür, dass Nutzer sich besser orientieren können. Hier hilft auch ein gut geplantes und einheitlich umgesetztes Leit- und Orientierungssystem.

**In einer Jugendbibliothek sollte eine lockere Atmosphäre durch zeitgemäße, »coole« Möbel geschaffen werden. Die Schwierigkeit liegt dabei in der Kurzlebigkeit von Trends.**

**Gesamtplan für einheitliches Ergebnis**

Man könnte bei vielen Aspekten noch weiter ins Detail gehen. Um eine Bibliothek kundenorientiert zu gestalten, sind allerdings so viele verschiedene Faktoren zu berücksichtigen, dass es den Rahmen eines Artikels sprengen würde. Wichtig ist es, einen Gesamtplan zu haben, bevor man mit der Umsetzung beginnt. Nur dann entsteht am Ende ein einheitliches Ergebnis, bei dem alle Maßnahmen miteinander harmonisieren und funktionieren.

ANZEIGE



**BIS-C 2020**  
<4th. generation>  
Archiv- und Bibliotheks-Informationssystem



**DABIS.eu**  
Gesellschaft für Datenbank-Informationssysteme

**DABIS.eu - alle Aufgaben - ein Team**

**Synergien: WB-Qualität und ÖB-Kompetenz**  
**Modell: FRBR . FRAD . RDA Szenario 1 + 2**  
**Regelkonform RDA.RAK.RSWK.Marc21.MAB**  
**Web . SSL . Integration & Benutzeraccount**  
**Verbundaufbau.Cloud/Outsourcing-Betrieb**

**Archiv Bibliothek Dokumentation**

<b>singleUser</b>	<b>System</b>	<b>multiUser</b>
<b>Lokalsystem</b>	<b>und</b>	<b>Verbund</b>
<b>multiDatenbank</b>		<b>multiServer</b>
<b>multiProcessing</b>		<b>multiThreading</b>
<b>skalierbar</b>	<b>performance</b>	<b>stufenlos</b>
<b>Unicode</b>	<b>DSGVO-konform</b>	<b>multiLingual</b>
<b>Normdaten</b>	<b>GND RVK</b>	<b>redundanzfrei</b>
<b>multiMedia</b>	<b>eMedia</b>	<b>Integration</b>

**Software - State of the art - flexible**

**31 Jahre Erfahrung Wissen Kompetenz**  
**Leistung Sicherheit Datenschutz**  
**Standards Offenheit Individualität**  
**Stabilität Partner Verlässlichkeit**  
**Service Erfahrungheit Support**  
**Generierung Customizing Selfservice**  
**Outsourcing Cloudbetrieb SaaS**  
**Dienstleistung Zufriedenheit**  
**GUI.Web.XML.Z39.50/SRU.OAI-METS**

**Portale mit weit über 17 Mio Beständen**

**<https://Landesbibliothek.eu>** **<https://bmnt.at>**  
**<https://OeNDV.org>** **<https://VThK.eu>**  
**<https://VolksLiedWerk.org>** **<https://bmdw.at>**  
**<https://Behoerdenweb.net>** **<https://wkweb.at>**

**DABIS GmbH**  
 Heiligenstädter Straße 213, 1190 Wien, Austria  
 Tel. +43-1-318 9777-10 Fax +43-1-318 9777-15  
 eMail: support@dabis.eu <https://www.dabis.eu>

**Zweigstellen: 61350 - Bad Homburg vdH, Germany / 1147 - Budapest, Hungary / 39042 - Brixen, Italy**

**Ihr Partner für Archiv-, Bibliotheks- und DokumentationsSysteme**

Eva Bunge

# Forschung mit und über Bibliotheksnutzende

## Citizen Science als Instrument der Nutzerorientierung

**Die Anpassung der eigenen Angebote an die Wünsche und Anforderungen der Nutzer/-innen ist ein zentrales Anliegen von Bibliotheken. Inzwischen wurde eine Vielzahl von Methoden entwickelt, um mit Bibliotheksnutzenden in Kontakt zu treten und deren Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen. In diesem Beitrag soll näher auf Citizen-Science-Projekte als ein Instrument der Nutzerbindung eingegangen werden. Denn diese Projekte können nicht nur wertvolle inhaltliche Arbeit für Bibliotheken leisten, sondern bieten auch die Chance, langfristig neue Nutzergruppen für die Bibliothek zu gewinnen.**

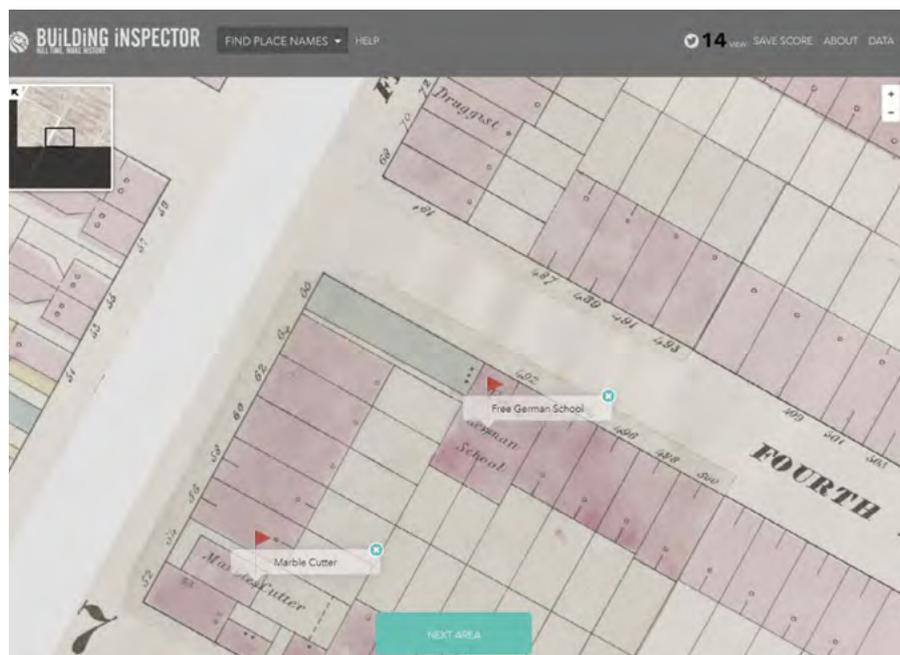
Servicebewusstsein, Kunden- und Dienstleistungsorientierung – bei der Durchsicht aktueller bibliothekarischer Stellenausschreibungen fallen diese Begriffe immer wieder ins Auge – in der Regel als Teil der Rubrik, die Anforderungen an Stellenbewerber/-innen auflistet. Während sich die aufgeführten Kriterien in ihren Nuancen unterscheiden, so stehen sie doch exemplarisch für einen der Eckpfeiler des bibliothekarischen Selbstverständnisses: die Nutzer/-innen der Bibliothek mit ihren Wünschen und Anforderungen als Dreh- und Angelpunkt bibliothekarischer Angebote.

»Eine Bibliothek ... ist eine Dienstleistungseinrichtung, die ihren Benutzern Zugang zu Informationen vermittelt.«<sup>1</sup> Sogar in der Wikipedia findet man mit dieser Definition sowohl den Dienstleistungsgedanken als auch die Menschen, die Bibliotheken nutzen, im Zentrum der Bibliotheksarbeit. Während die weltgrößte Online-Enzyklopädie damit naturgemäß sehr verallgemeinert, bewegt sich der bibliothekarische Fachdiskurs vielmals in einem ähnlichen Themenkreis. An keinem Beispiel lässt sich dies wohl besser veranschaulichen als an der teils kontrovers geführten Diskussion um die Zukunft der Bibliotheken. Die Gesellschaft und ihre

Anforderungen wandeln sich und Bibliotheken müssen diesem Wandel folgen und ihn für sich mitgestalten.

### Rahmenbedingungen

Die Bedeutung der Nutzerorientierung für Bibliotheken ist allgemein akzeptiert. Die praktische Umsetzung ist jedoch wesentlich weniger einheitlich. In der freien Wirtschaft ist die Kundenorientierung ein etabliertes Prinzip, über das eine Vielzahl von Ratgebern und Studien geschrieben wurden. Allein die Suche nach dem deutschsprachigen Begriff führt zu über drei Millionen Treffern bei Google, die sich mit allen möglichen Aspekten der Kundenorientierung befassen. Reduziert man die Prinzipien auf das Wesentliche und überträgt sie auf das Bibliothekswesen, so geht es jedoch vor allem darum, mit Nutzerinnen und Nutzern in Kontakt zu kommen, ihre Bedürfnisse



Screenshot des Projekts Building Inspector der New York Public Library zur Erschließung von Stadtplänen.

und Wünsche in Erfahrung zu bringen und dann die eigenen Angebote entsprechend anzupassen. So sollen idealerweise bestehende Nutzer/-innen langfristig an die Einrichtung gebunden und neue Nutzergruppen erschlossen werden.

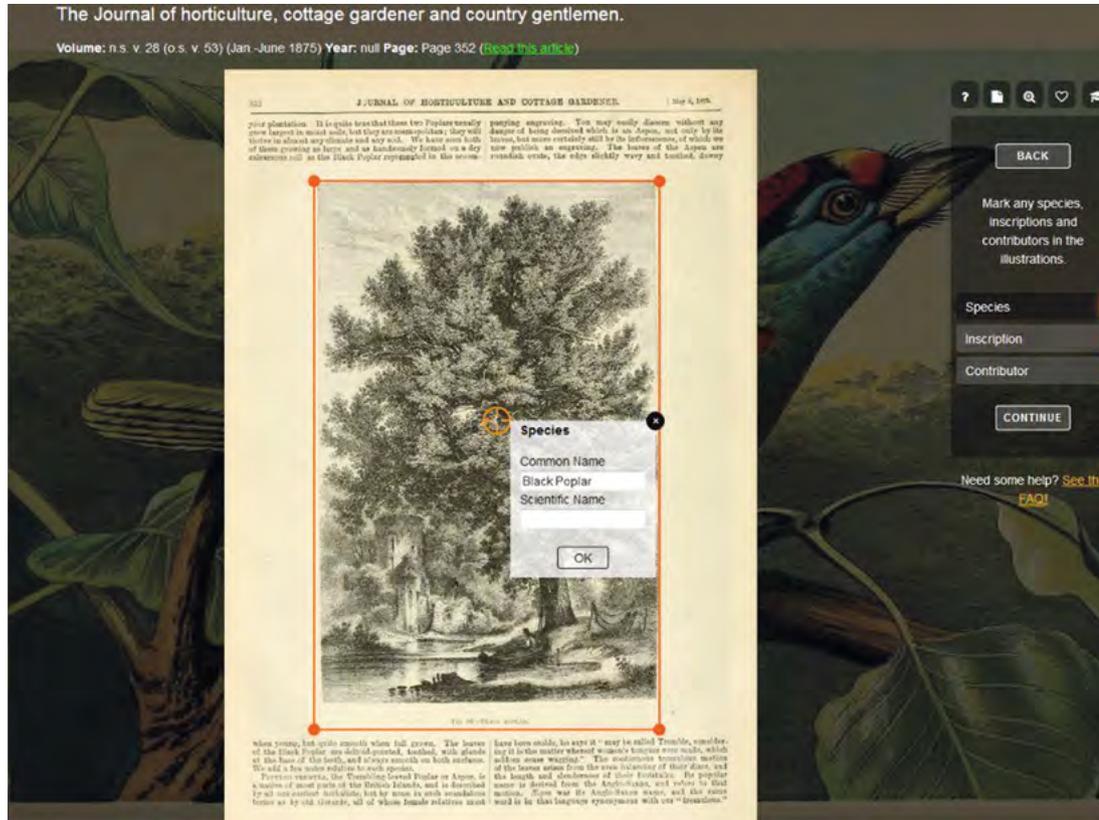
Während sich nicht alle Instrumente der Kundenorientierung eins zu eins von der freien Wirtschaft ins Bibliothekswesen übertragen lassen, so scheint die Bedeutung solcher Marktanalysen im Bibliothekswesen langsam zuzunehmen. So erschien 2014 ein erstes Handbuch zur nutzerbezogenen Marktforschung speziell für Bibliotheken<sup>2</sup> und auch in der bibliothekarischen Ausbildung gehören Öffentlichkeitsarbeit und deren Methoden inzwischen zum festen Bestandteil der Stundenpläne.

Auch in der Praxis des Berufsalltags findet immer eine gewisse unterschwellige Nutzerforschung statt. Bibliothekarinnen und Bibliothekare werden tagtäglich im persönlichen Gespräch, am Telefon, per E-Mail und in anderen Kontexten mit den Wünschen und Anforderungen der Nutzer/-innen konfrontiert. Idealerweise werden diese ausgewertet und in die Bibliotheksstrategie integriert. Wenn diese Rückmeldungen dazu genutzt werden, bestehende Angebote zu verbessern, dann bildet diese unmittelbare Form der Nutzerorientierung eine wichtige Ergänzung zu systematischen Marktanalysen.

**Citizen Science**

Unter Bürgerwissenschaften, oft auch unter dem englischen Begriff »Citizen Science« bekannt, versteht man die Beteiligung Freiwilliger an wissenschaftlicher Forschung. Damit handelt es sich um eine Sonderform des bekannteren Begriffs Crowdsourcing. Dies kann verschiedene Formen annehmen: Beispielsweise klassifizieren Freiwillige online Bilder nach bestimmten Kriterien oder messen mit Hilfe einer App die Lichtverschmutzung<sup>3</sup>. Das bekannteste Projekt in Deutschland ist wohl die vom Naturschutzbund Deutschland initiierte »Stunde der Wintervögel«<sup>4</sup>, in der Freiwillige Vogelpopulationen in Deutschland überwachen.

Auf den ersten Blick mag das wenig mit dem Thema Nutzerorientierung in Bibliotheken zu tun haben. Tatsächlich werden Citizen-Science-Projekte aber schon in einer steigenden Anzahl von Bibliotheken eingesetzt. Das Bildarchiv der Bibliothek der



Erschließungsoberfläche des inzwischen abgeschlossenen Projekts Science Gossip der Biodiversity Heritage Library.

ETH Zürich nutzt das Konzept beispielsweise, um Bildbestände inhaltlich zu erschließen und zu georeferenzieren<sup>5</sup>. Die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) unterstützt Bürgerwissenschaftler/-innen bei Unternehmungen zur Heimatforschung und Genealogie<sup>6</sup>. Die Biodiversity Heritage Library (BHL) wurde von Freiwilligen bei der Erschließung von Abbildungen in historischen Zeitschriften unterstützt<sup>7</sup> und in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin werden per Crowdsourcing OCR-Texte digitalisierter Adressbücher korrigiert<sup>8</sup>.

**Alle Citizen-Science-Projekte leben von ihren Freiwilligen und deren Engagement.**

Bibliotheken, die Citizen-Science-Projekte durchführen, tun dies aus verschiedenen Beweggründen. Insbesondere die Erschließung der Bestände ist ein wichtiges Ziel. Mit einer Vielzahl von Freiwilligen kann naturgemäß eine größere Menge an Erschließungsarbeit (also Verschlagwortung, Beschreibung und Transliteration von Inhalten) geleistet werden, als es die hauseigenen Ressourcen einer Bibliothek zulassen. Neben der Bestandserschließung gibt es aber noch ein sehr wichtiges Anliegen: Die Öffentlichkeitsarbeit und der Kontakt mit den Nutzerinnen und Nutzern sind wichtige Ziele für viele Bibliotheken, die bürgerwissenschaftliche Projekte durchführen.<sup>9</sup>

Alle Citizen-Science-Projekte leben von ihren Freiwilligen und deren Engagement. Damit ein Projekt Erfolg haben kann,

müssen diese Freiwilligen langfristig an das Projekt gebunden werden. Ein Großteil der Arbeit wird von einer relativ kleinen Anzahl an Freiwilligen gemacht, die durch eine nachhaltige Bindung an das Projekt gekennzeichnet sind.<sup>3,4</sup> Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren bei der langfristigen Bindung der Freiwilligen an ein Projekt ist dabei die Kommunikation zwischen Projektträger und Freiwilligen. Den Freiwilligen muss vermittelt werden, dass ihrer Arbeit Wertschätzung entgegengebracht wird.

Auf welche Art und Weise dies geschieht, ist von Projekt zu Projekt unterschiedlich. Ob über Social Media, Foren, Mailinglisten oder auch physische Treffen – jedes Projekt geht hier individuell vor und nutzt auch oft mehr als einen Kommunikationskanal.<sup>9</sup> Ist die Strategie erfolgreich, dann hat die Bibliothek eine Nutzergruppe gewonnen, die regelmäßig ein Vorhaben der Einrichtung unterstützt, sich mit dieser identifiziert und bereit ist, einen Teil ihrer Freizeit dafür aufzubringen. Insbesondere ist diese Personengruppe langfristig über einen spezifischen Kommunikationskanal erreichbar und so eine nicht zu unterschätzende Quelle, um Feedback, Wünsche und Anforderungen abzufragen.

Bürgerwissenschaftliche Projekte können also als ein Instrument der Nutzerorientierung genutzt werden. Doch welche Nutzergruppen kann man damit überhaupt erreichen und für welche Bibliothekstypen ist es geeignet? Generell sind Citizen-Science-Projekte nicht auf Wissenschaftliche Bibliotheken begrenzt. Ganz im Gegenteil: Eine der bekanntesten Bibliotheken, die in diesem Bereich aktiv ist, ist mit der New York Public Library eine Öffentliche Bibliothek. Diese lässt von Freiwilligen Karten georeferenzieren, Hypothekenunterlagen transliterieren und vieles mehr.<sup>12</sup>

Wichtig ist vor allem, die Aufmerksamkeit der Freiwilligen zu wecken – sei es durch interessante Sonderbestände der Bibliothek oder durch die Möglichkeit, die eigenen Forschungsergebnisse in eine Bibliothek einzubringen. Viele

Citizen-Science-Projekte haben auch einen klaren Fokus auf Kinder. Dazu zählen insbesondere Projekte im Bereich der Lebenswissenschaften und des Umweltschutzes.<sup>13</sup> Diese und ähnliche Aktivitäten bieten für Schulbibliotheken und auch für Öffentliche Bibliotheken die Möglichkeit, neben der Leseförderung in Vorhaben zur Förderung der Scientific Literacy aktiv zu werden.<sup>14</sup>

Im Kontext der Nutzerorientierung können erfolgreiche Citizen-Science-Projekte also Werkzeuge sein, um mit verschiedenen Nutzergruppen in Kontakt zu kommen und sich potenziell neue Nutzergruppen zu erschließen. Insbesondere im digitalen Raum, wenn über Social Media oder andere Netzwerke erfolgreich Werbung betrieben werden kann, können so neue Personengruppen auf die Angebote der Bibliothek aufmerksam gemacht werden.

### Wie alle anderen Projektformen auch hat die Bürgerwissenschaft ihre Nachteile.

Als Beispiel kann hier die Biodiversity Heritage Library genannt werden, deren Projekt Science Gossip in das Citizen-Science-Netzwerk Zooniverse eingebunden war und in dem fast 10 000 Freiwillige mehr als eine halbe Million Seiten in historischen Zeitschriften erschlossen. Was die Projektverantwortlichen mehr als alles andere als Erfolg im Projekt schätzten, waren die Interaktionen und Diskussionen mit den Freiwilligen sowie die hier erfolgreich genutzte Chance, neue Nutzer/-innen für die Bibliothek zu gewinnen: »For the first time BHL can actively engage with users in an online environment and better understand how they are using our content and what content they are most interested in. Our content is also being exposed to new audiences. ... people come to our site who otherwise who have never hear [sic] of BHL.«<sup>9</sup>

## Literatur & Quellen

- 1 »Bibliothek«, Wikipedia. <https://de.wikipedia.org/wiki/Bibliothek> [Stand 18.05.20]
- 2 Doreen Siegfried, Sebastian Nix [Hrsg.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken: eine Praxiseinführung. Berlin: De Gruyter Saur, 2014
- 3 »Verlust der Nacht App«, Bürger schaffen Wissen. [www.buergerschaffenwissen.de/projekt/verlust-der-nacht-app](http://www.buergerschaffenwissen.de/projekt/verlust-der-nacht-app) [Stand 19.05.20]
- 4 »Stunde der Wintervögel 2020 mit Teilnahmerecord«, NABU. <https://www.nabu.de/news/2020/02/27585.html> [Stand 19.05.20]
- 5 Stefan Wiederkehr: Open data for the crowd: an account of citizen science at ETH Library. In: LIBER Quarterly, 29(2019)1, S. 1–10. doi: 10.18352/lq.10294
- 6 Jens Bemme, Martin Munke: Macht Citizen Science glücklich? Bürgerwissenschaft in wissenschaftlichen Bibliotheken. <https://bkw.hypotheses.org/1468> [Stand 19.05.20]
- 7 »Science Gossip: Archive«. [www.sciencegossip.org](http://www.sciencegossip.org) [Stand 19.05.20]

- 8 »Wobei können Sie mitmachen?«, Zentral- und Landesbibliothek Berlin. <https://digital.zlb.de/viewer/mitmachen/crowdsourcing/> [Stand 19.05.20]
- 9 Eva Bunge: Citizen Science in der Bibliotheksarbeit: Möglichkeiten und Chancen. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2017
- 10 Alexandra Eveleigh et al.: Designing for Dabblers and Deterring Drop-outs in Citizen Science. In: Proceedings of the 32Nd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, 2014, S. 2985–2994. doi: 10.1145/2556288.2557262
- 11 Lesandro Ponciano et al.: Volunteers' Engagement in Human Computation for Astronomy Projects. Computing in Science Engineering, 16(2014)6, S. 52–59. doi: 10.1109/MCSE.2014.4
- 12 »NYPL Labs«, New York Public Library. <https://www.nypl.org/collections/labs> [Stand 19.05.20]
- 13 »Plastikpiraten«, Bürger schaffen Wissen. [www.buergerschaffenwissen.de/projekt/plastikpiraten](http://www.buergerschaffenwissen.de/projekt/plastikpiraten) [Stand 19.05.20]
- 14 Eva Bunge: Wie viel Naturwissenschaft braucht die Bibliothek? Scientific Literacy und Citizen Science in Öffentlichen Bibliotheken. In: Petra Hauke [Hrsg.]: Öffentliche Bibliothek 2030: Herausforderungen – Konzepte – Visionen. Bad Honnef: Bock+Herchen, 2019, S. 241–250



**Eva Bunge.** Nach dem Physikstudium Bibliotheksreferendariat an der Universitätsbibliothek der TU Berlin 2014 bis 2016. Seit 2016 stellvertretende Bibliotheksleitung am Deutschen Museum in München. ORCID: 0000-0002-5587-5934

Wie alle anderen Projektformen auch hat die Bürgerwissenschaft ihre Nachteile. So sind Citizen-Science-Projekte im Aufbau und der Betreuung durchaus ressourcenintensiv. Ein solches Projekt allein aus dem Beweggrund der Nutzerorientierung aufzusetzen, hätte in den meisten Fällen wohl ein ungünstiges Kosten-Nutzen-Verhältnis. Die mitwirkenden Freiwilligen sind oftmals auch von Natur aus sehr engagiert (sonst würden sie ja nicht am Projekt mitwirken), was positive, aber auch negative Seiten haben kann. Sie bringen viele wertvolle Beiträge für Projekt und Bibliothek mit sich, fordern im Gegenzug aber auch viel ein.<sup>6</sup>

Gleichzeitig muss bedacht werden, dass die Freiwilligen eines Projekts in der Regel nur einen kleinen Teil der Nutzerschaft abbilden – sicherlich, sie sind engagiert und interessiert und können oftmals unkompliziert eine direkte Rückmeldung auf Anfragen oder Probleme geben, aber sie werden meist nicht die Gesamtheit der Nutzer/-innen abbilden können.

**Fazit**

Die Anpassung bibliothekarischer Angebote an die sich wandelnden Anforderungen der unterschiedlichen Nutzergruppen ist ein wichtiger Bestandteil der bibliothekarischen Arbeit. Als Grundlage solcher Vorhaben muss jedoch immer erst der Kontakt zu den Nutzenden gesucht werden, um mehr über ihre Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen. Citizen-Science-Projekte an Bibliotheken können einen wichtigen Beitrag dazu leisten. Sie sind darauf ausgelegt, eine Gruppe von engagierten Personen zu finden, diese langfristig an die Interessen der Bibliothek zu binden und einen Kommunikationskanal aufrechtzuerhalten.

Damit können Citizen-Science-Projekte als ein Instrument genutzt werden, um Informationen über Nutzende einzuholen. Dies kann sowohl direkt, beispielsweise in Form von Umfragen, als auch indirekt durch Auswertung von eingehenden Anfragen und Kommentaren oder die Auswertung des Informationsverhaltens geschehen. Da bürgerwissenschaftliche Projekte sowohl von der inhaltlichen Ausrichtung als auch von der Methodik und Zielgruppe sehr vielfältig sind, lässt sich das Prinzip auf fast alle Bibliothekstypen und Nutzergruppen anpassen.

## Zwei Welten. Ein System. *WinBIAP.*

**1.000+**  
Bibliotheken  
bundesweit

**Deutscher  
Bibliotheks-  
verband  
Sektionen:  
2 | 3A | 3B |  
6 | 8**

Bibliotheks-Management-Software

<p><b>NEUE FEATURES</b></p>	<p>App für Leser und Bibliotheken</p>	<p><b>WordPress</b> meets <i>Web</i> <b>OPAC</b></p>
<p><b>datronic®</b></p>	<p><b>Pooldaten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchhandel, DNB, ekz, ...</li> <li>• Covers, Internet-Links</li> <li>• E-Medien</li> </ul>	<p><b>Medien- services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchhandel, ekz, ...</li> <li>• Konfektionierung</li> <li>• eRechnung</li> <li>• Standing Orders</li> </ul>

Sabine Vana-Ströhla

# Umgang mit schwierigen Bibliotheksnutzern

Aspekte aus interkultureller und kommunikationswissenschaftlicher Sicht

**Frau Müller seufzt: »Nicht schon wieder Eric!« Der junge Mann steuert fröhlich auf sie zu und steht nach ein paar Schritten an ihrem Tresen in der Bibliothek. Mit Unschuldsmiene und aller ihm zur Verfügung stehenden Rhetorik erklärt er, warum er leider die Frist zur Abgabe des Buches um drei Wochen versäumt hat: Sein Freund aus Berlin war zu Besuch, er war krank, ein dringender Termin beim Amt und, als wenn das nicht schon genug wäre, hat ihn auch noch seine Freundin verlassen. Eric schließt mit einem freundlichen Lächeln: Frau Müller hat doch bestimmt Verständnis für seine Situation, wird ihm deshalb natürlich entgegenkommen und er wird keine Mahngebühren zahlen müssen – oder? In diesem Artikel wird der beschriebene Vorfall aus Sicht der menschlichen Wahrnehmung, kultureller Besonderheiten und der zwischenmenschlichen Kommunikation betrachtet. Es werden Handlungsempfehlungen für einen erfolgreichen interkulturellen Austausch gegeben.**

Um zu verstehen was passiert, wenn sich Menschen begegnen, schauen wir uns die Situation genauer an. Dem Gespräch oder der Interaktion geht als erstes die Wahrnehmung des Anderen voraus, zum Beispiel Kleidung und Mimik. Der Andere sieht anders aus als man selbst. An dieser Stelle passiert etwas in unserem Kopf. Psychologische Untersuchungen haben ergeben, dass alle ankommenden Sinne und Reize in unserem Gehirn auf ein kleines Maß gefiltert werden, da wir nicht alle Details unserer Umwelt oder des anderen Menschen aufnehmen können. Diese aufgenommenen Signale werden im Gehirn mit bereits vorhandenen Informationen oder Mustern verglichen, eingeordnet und es wird nach einer Erklärung des Wahrgenommenen gesucht. Bei Unsicherheiten wiederholt sich der Vorgang. Unsere Wahrnehmungen versuchen wir demzufolge mit vorhandenem Wissen

und unseren Erfahrungen zu verstehen. Diese Realitätskonstruktionen sind unsere eigenen stereotypen Betrachtungsweisen. Wir interpretieren. Das Bewusstsein, dass unser menschliches Gehirn so funktioniert, ist eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation und vermindert die Gefahr von Missverständnissen.

Denken und Handeln wird im Laufe des Lebens beeinflusst vom sozialen Umfeld. Wir lernen Werte und Normen, die das Zusammenleben regeln. Dazu gehören beispielsweise Formen der Begrüßung, Ausübung von Religionen, Bildungsstrukturen, Sprache und Dialekte, Feiern von Festen, aber auch Gesetze wie die Straßenverkehrsordnung oder das Arbeitsrecht. In unserem Gehirn beziehungsweise auf unserer sogenannten »kulturellen Festplatte«, haben wir demzufolge Informationen, Erfahrungen, Erklärungen und Erwartungen gespeichert, wie man sich verhalten sollte und wofür wir von Anderen Wertschätzung oder auch Ablehnung bekommen. Unsere Wahrnehmungen und Erwartungshaltungen können wir mit vielfältigen interkulturellen Begegnungen verfeinern. Wir erweitern damit unseren Interpretationsspool: Wie ist die jeweilige Situation zu verstehen und wie können wir zum Vorteil der beteiligten Akteure damit umgehen.

Eine Frage, die mir oft gestellt wird, ist: Wie direkt darf man sagen, dass ein säumiger Nutzer wie jeder andere Nutzer Mahngebühren zahlen muss? Hintergrund dieser Frage ist meist der Gedanke, dass Menschen aus Deutschland direkter kommunizieren als beispielsweise Menschen aus dem globalen Süden. Aber wir finden in jedem Kulturkreis Menschen, die eher direkt kommunizieren, und Menschen, die eher indirekt kommunizieren. Auch kann sich ein fremdkultureller Gesprächspartner auf die vermeintlich deutsche Kultur eingestellt haben. Unterschiede gibt es nicht nur zwischen Menschen aus verschiedenen Herkunftsländern, sondern auch zwischen Menschen aus

## Schwerpunkt

### Themenschwerpunkte in BuB

Heft 05/2020

**Bibliotheken in der Corona-Krise**

Heft 06/2020

**Bibliothekspädagogik**

Heft 07/2020

**Kundenorientierung**

Heft 08-09/2020

**Smart City**

Heft 10/2020

**Frankfurter Buchmesse**

Heft 11/2020

**Wohnungslosigkeit**

Nord- und Süddeutschland (Dialekte), Mann und Frau, Jung und Alt, extrovertierten und introvertierten Menschen.

Eine triviale und starre Sichtweise von Kulturen als gesellschaftlich abgegrenzte Einheit ist nicht angebracht. Wir sind Individuen, die aufgrund verschiedener Lebenswelten unterschiedlich geprägt sind. Die Nutzer einer Bibliothek sind so divers, dass es unmöglich ist, sich alle Besonderheiten zu merken. Eine Bedienung von Klischees erscheint einfach und wird von vielen gewünscht. Sie führt aber in der Konsequenz meist zu Missverständnissen. Deshalb ist es ratsam, von einem Nutzer auszugehen, von dem wir nicht viel wissen.

### Kommunikation ist keine Einbahnstraße

Kommunikation ist keine Einbahnstraße. Sie erfolgt wie ein Ping-Pong-Spiel zwischen den Gesprächspartnern in einem Prozess. Die Nachrichten in diesem Prozess werden ausgetauscht und erfolgen kodiert durch die Erfahrungswelten von Sender und Empfänger. Durch die Dekodierung entstehen viele unterschiedliche Interpretationen. »Die Sprache ist die Quelle aller Missverständnisse«, schreibt Antoine de Saint-Exupéry. Wenn ein Missverständnis auftritt, dann sollte dies offen, transparent und wertschätzend zwischen den Gesprächspartnern thematisiert werden. Hilfreich ist dafür die folgende Herangehensweise:

1. Kurze sachliche und ehrliche Schilderung der entstandenen Situation
2. Erklärung, dass man gerne unterstützen möchte
3. Frage, welche Hilfe der Andere benötigt
4. Vorschläge, wie man helfen kann

Trotz Hilfsangebot sollten die Vorschläge mit einer Balance der Anleitung zur Selbstständigkeit gekoppelt werden. Damit bekommt der Andere die Möglichkeit eines Hinzulernens und weiß es das nächste Mal (hoffentlich) besser. Was, wenn ein Nutzer der Bibliothek trotzdem an seinen Aussagen starr festhält? In diesem Fall ist es sinnvoll, von einer persönlichen Ebene in eine formelle Ebene zu wechseln: »Ich habe verstanden, dass verschiedene Situationen dazu geführt haben, dass Sie die Bücher nicht fristgerecht abgeben konnten. Das tut mir leid. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir an Dienstvorschriften gebunden sind und die Mahngebühren deshalb leider gezahlt werden müssen.« Oder: »Es tut mir leid, das sind unsere Nutzungsbedingungen. Diese haben Sie bei Ihrer Anmeldung unterschrieben.«

Bei ganz hartnäckigem Nachsetzen empfiehlt sich die Nutzung von Hierarchien: Man holt den Vorgesetzten oder Leiter der Bibliothek. Das heißt: Wenn die Kommunikation auf persönlicher Ebene die Situation nicht voranbringt, erfolgt ein Wechsel in die formelle Ebene, danach gegebenenfalls ein weiterer Wechsel in die Hierarchie-Ebene. Falls es die Möglichkeit gibt, ist auch das Hinzuziehen von neutralen Dritten, wie Streitschlichtern oder Mediatoren, hilfreich. Diese schauen auf weitere Begleitumstände und können mit speziellen

**Sabine Vana-Ströhla:** Den entscheidenden Impuls für ihre derzeitige Tätigkeit als Interkulturelle Trainerin gab ein längerer Auslandsaufenthalt. In der Zertifizierung an der Universität Jena lernte sie, ihre Erlebnisse mit den Grundlagen der Kommunikationswissenschaften zu verbinden und zu erklären. Seit 2010 arbeitet Sabine Vana-Ströhla als Honorardozentin und Beraterin für Firmen, Universitäten, Hochschulen, Ministerien und Organisationen sowie als Lehrbeauftragte der TU Ilmenau. [www.sabine-vana.de](http://www.sabine-vana.de).



sprachlichen Mitteln und Methoden auf eine Situation deeskalierend wirken. Falls es trotzdem zu keiner Einigung kommen sollte, kann ein Ausschluss des Nutzers von der Bibliothek in Betracht gezogen werden. Dies sollte im Sinne der Dienstleistungsgesellschaft die allerletzte Möglichkeit sein. Treten Situationen wie im oben beschriebenen Fall gehäuft auf, ist es außerdem ratsam, dies im Team zu beraten.

Ein Sprichwort sagt: »Achte auf Deine Gedanken, denn sie werden Worte. Achte auf Deine Worte, denn sie werden Handlungen.« Die Formulierung eines Hilfsangebotes oder einer Antwort ist immer auch eine Botschaft über uns selbst. In der Art und Weise unserer Kommunikation übermitteln wir, gewollt oder ungewollt, unsere Ansichten und unsere Haltung zu bestimmten Dingen. Es sagt etwas darüber aus, was wir mögen, was nicht, woran wir gewöhnt sind, was wir bevorzugen. Es wirkt deeskalierend, wenn zu Beginn von der Ehrlichkeit eines Nutzers ausgegangen wird. Leiten Sie beispielsweise unvoreingenommen ein: »Mir ist nicht klar geworden, warum Sie...«. Damit senden Sie in Ihrer Nachricht keinen Angriff. Sie zeigen Interesse an der Situation des Anderen, auch wenn von »harten Fakten« wie Dienstvorschriften letztendlich nicht abgewichen werden kann. Denn »die Beziehung [und die Haltung, Anm. d. Autorin] entscheidet, wie die Nachricht aufgefasst wird«, sagt Watzlawick.

Das 21. Jahrhundert ist ein Zeitalter mit der Tendenz der zunehmenden Internationalisierung, Globalisierung und Digitalisierung in vielen Ländern der Welt. Die Lebenswelt der meisten Menschen ist mit neuen ökonomischen, politischen und informationstechnischen Netzwerken durchzogen. Jeder Mensch ist nicht mehr ausschließlich nur von seiner Herkunftskultur geprägt, sondern wird von vielen verschiedenen Lebenswelten beeinflusst. Er hat demzufolge unterschiedliche Erwartungshaltungen. Es ist wichtig zu respektieren, dass der Andere anders ist als man selbst. Interkulturelle Kompetenz bedeutet, dass in einem offenen und wertschätzenden Dialog eine gemeinsame Handlungsgrundlage für die beteiligten Akteure erzielt wird. Der Erfolg wird beeinflusst von der Fähigkeit des Einzelnen, individuell und sozial verantwortlich (kulturelle) Differenzen zu erkennen und mit der Prämisse der Andersartigkeit zu akzeptieren.



Das Stephen A. Schwarzman Gebäude ist die Zentralbibliothek der New York Public Library. In einer Leihbücherei gegenüber wurde 1968 ein Callcenter für Nutzeranfragen eingerichtet – das spätere Ask NYPL. Foto: Max Touhey Photography

Rosa Caballero-Li

# Ask NYPL

Immer im Einsatz: Das »menschliche Google« der New York Public Library beantwortet jedes Jahr mehr als 100 000 Nutzer-Anfragen

**Die Abteilung Ask NYPL (dt.: »Fragen Sie die NYPL«) ist seit 42 Jahren das Callcenter der New York Public Library. Ein Team von Informationsfachleuten beantwortet mehr als 100 000 Anfragen jährlich – am Telefon, im Chat beziehungsweise per E-Mail oder über die sozialen Medien, mitunter sogar auf dem Postweg. Aus allen Teilen der Welt nehmen Anrufer Kontakt mit Ask NYPL auf und bitten um Informationen aus den renommierten Forschungssammlungen der Bibliothek. Neben der Beantwortung der klassischen Anfragen der Bibliothekskunden zu Literatur- und Quellenhinweisen hat das Team darüber hinaus seine Fachkompetenz ausgeweitet, um auch technische Unterstützung für die virtuellen Sammlungen der Bibliothek anbieten zu können.**

Gerade als die New York Public Library die Feierlichkeiten zum 125-jährigen Bestehen der Einrichtung in den Zweigstellen in Manhattan, Bronx und Staten Island vorbereitete, geschah das Unvorhersehbare: Die Bibliothek schloss wegen der Corona-Krise für mehrere Monate ihre Pforten.

Innerhalb kürzester Zeit musste ein Konzept ausgearbeitet werden, mit dem die Dienstleistungen auf die virtuelle Ebene verlagert werden konnten, um sicherzustellen, dass die Benutzer weiterhin Zugriff auf die so wichtigen Bibliotheksressourcen hatten. In der Woche nach der Schließung loggten sich die Mitarbeiter von Ask NYPL, dem bibliothekseigenen Callcenter für die Online- und Telefonberatung, von ihren heimischen Rechnern aus in den Bibliothekszeitstellen der fünf Stadtbezirke von New York City und im Umland ein und begannen damit, Anfragen der Öffentlichkeit per Chat, E-Mail, SMS und WhatsApp zu beantworten.

## Ask NYPL während der Corona-Pandemie

Zum ersten Mal in der 42-jährigen Geschichte der Abteilung war die Telefonverbindung abgeschaltet. Über die verbleibenden Kommunikationskanäle erreichten das Callcenter zahlreiche Anfragen von Nutzern, die ihre Sorge darüber äußerten, dass ihnen eventuell Gebühren für die Überschreitung der

Leihfrist entstehen würden (was nicht der Fall war) sowie von Bibliothekskunden, die wissen wollten, wie sie mit ihrem Bibliotheksausweis weiterhin virtuell Zugriff auf Bibliotheksressourcen wie zum Beispiel E-Books und Datenbanken erlangen können. Neue Nutzer aus dem gesamten New Yorker Stadtgebiet erkundigten sich, wie Recherchen in den 300 000 elektronischen Titeln durchgeführt werden, die über die E-Reader-App SimplyE der Bibliothek verfügbar sind.

Innerhalb der ersten Woche nach der Schließung nahm die Zahl der Anfragen um 113 Prozent zu. Sehr viele Anfragen beschäftigten sich mit der Suche nach Literatur zu spezifischen Themen:

*Hallo, können Sie mir etwas über die Gesetze sagen, die das in Kalifornien geltende Namensrecht für Neugeborene regeln?*

*Wie können wir auf die Suchmaschine in der NYPL zugreifen, um aufmunternde Roman- oder Sachbuchliteratur zu finden?*

*Wie kann ich erfahren, welche Baumarten im Frühjahr 1896 im Central Park blüht haben?*

Man kann sich sehr gut vorstellen, dass in der Anfangszeit von *Ask NYPL* ganz ähnliche Fragen gestellt wurden. Im Jahr 1963 begann die New York Public Library verstärkt damit, Auskunftsservices per Telefon anzubieten, aber erst 1968 wurde ein Callcenter mit dem schlichten Namen *Telephone Reference* (das sich 2008 in *Ask NYPL* umbenannte) in einer Leihbücherei der Bibliothek gegenüber des Stephen A. Schwarzman Building eingerichtet, den Einwohnern von New York bekannt als das Gebäude, vor dem die beiden Löwen *Patience* und *Fortitude* liegen.

**Im Jahr 1963 begann die New York Public Library verstärkt damit, Auskunftsservices per Telefon anzubieten, aber erst 1968 wurde ein Callcenter eingerichtet.**

Der Jahresbericht der *Telephone Reference* von 1968 gibt an, dass das neunköpfige Team im genannten Jahr 186 000 Anrufe beantwortete. In der *New York Times* konnte man 1982 lesen, dass der Service pro Tag durchschnittlich 1 000 Anrufe bearbeitete. Mary T. Brady, die die Abteilung seit ihrer Gründung leitet, wird wie folgt zitiert: »Wir weisen niemanden gerne ab.«

In dem Artikel wird weiterhin hervorgehoben, dass sogar Anrufe aus Kalifornien eingingen. Und das ist noch heute so. Eine Frage, die das Callcenter während des Lockdowns erreichte, begann folgendermaßen: »Ich lebe nicht in New York, aber ich dachte, ich rufe einfach mal an. Ich bin nicht sicher, ob Sie mir helfen können, aber zurzeit komme ich einfach nicht weiter.«

Bevor es das Internet gab, stand den Ansprechpartnern ein umfangreicher Präsenzbestand zur Verfügung, zu dem auch eine sorgfältig kuratierte Sammlung von Karteikarten mit Antworten sowohl zu gängigen als auch zu ungewöhnlichen Anfragen gehört.

Ein Teil dieser Präsenzbibliothek hat bis heute überlebt, und nicht selten finden die Mitarbeiter Zeitungsausschnitte, die, sauber zusammengefasst, zwischen die Buchseiten gelegt wurden und die neue oder aktualisierte Details zu bereits bekannten Informationen enthalten – ein Geschenk, das frühere Generationen von Bibliothekaren und Dokumentationsassistenten hinterlassen haben.

Auch die Karteikarten gibt es noch. Sie werden von den Mitarbeitern liebevoll gehütet, denn sie sind ein Teil der Geschichte der Abteilung. Einige der Antworten zu den Karteikarten können heute in »The Book of Answers: The New York Public Library Telephone Reference Service's Most Unusual and Entertaining Reference Questions« nachgelesen werden, das 1990 veröffentlicht und von der damaligen Leiterin der Abteilung, Barbara Berliner, verfasst wurde.

### Virtueller Auskunftsdienst

Am 6. November 2000 führte die Abteilung offiziell den E-Mail-Service *Ask Librarians Online* ein. Ein Jahr später wurde ein Chat-Dienst implementiert. Der telefonische Auskunftsservice bestand weiterhin als integrales Dienstleistungsangebot. So bemerkt ein Artikel in der *New York Times* aus dem Jahr 2006 ironisch: »Library Phone Answerers Survive the Internet« (dt.: »Mitarbeiter des telefonischen Bibliotheksauskunftsdienstes überleben das Internet«). Der Artikel berichtet, dass das Anrufaufkommen auf circa 150 bis 200 Anrufe pro Tag zurückging. Mittlerweile hatten diverse andere größere Bibliothekssysteme in den Vereinigten Staaten ebenfalls vergleichbare Callcenter eingerichtet. In bibliothekarischen Fachzeitschriften gibt es mehrere Artikel, die die Best Practices der virtuellen Auskunftsdienste zu dieser Zeit analysieren. Noch zehn Jahre später erregte die Existenz der Abteilung in den Medien Erstaunen.



Patience oder Fortitude? Den New Yorkern sind die beiden Löwen vor der New York Public Library bekannt. Foto: NYPL / Jonathan Blanc



Der ikonische Rose Main Reading Room in der New York Public Library zählt zu den bekannten Orten in New York City. Er misst 90 mal 24 Meter und hat eine Deckenhöhe von 15 Metern. Foto: Max Touhey Photography

Auf dem Instagram-Account der New York Public Library von 2014 sind einige der genannten Karteikarten mit Fragen aus dem Zeitraum zwischen den 1930er- und den 1970er-Jahren zu sehen, die die Bibliothekare besonders interessant fanden. Unter dem Hashtag #letmelibrarianthatforyou findet man hand- oder maschinengeschriebene Karteikarten mit Fragen von Kunden, die sich telefonisch oder persönlich an die Bibliothek gewandt hatten. Eine kleine Auswahl:

*Warum sind auf im 18. Jahrhundert in England entstandenen Gemälden so viele Eichhörnchen zu sehen, und wie hat man es geschafft, sie zu zählen, sodass sie den Maler nicht beißen?*

*Was bedeutet es, wenn man im Traum von einem Elefanten gejagt wird?*

Als einige Medienvertreter erkannten, dass es innerhalb der New York Public Library eine Abteilung gab, die noch immer derartige Fragen beantwortete, gaben sie den Beschäftigten von Ask NYPL den Beinamen »das menschliche Google«. Zwar erfasst diese Bezeichnung nicht ganz die alltäglichen Aktivitäten des Teams. Doch der Name ist ziemlich einprägsam und spiegelt sehr gut den Geist dessen wider, was das Callcenter leistet: Hilfestellung für jedermann beim Recherchieren und Auffinden von Informationen. Das Konzept unterscheidet sich selbstverständlich in keiner Weise von dem einer physischen Bibliothek, in der die Kunden sich an der Auskunftstheke von Servicemitarbeitern beraten lassen, nur dass die letztere Variante offensichtlich nicht so viel Aufmerksamkeit erregt wie die, bei der man von zu Hause aus einer Person Fragen stellen kann.

**Ask NYPL fungiert als virtuelle Zweigstelle für Kunden im gesamten Staat New York, also auch für die, die nicht in einem der fünf Stadtbezirke von New York City leben.**

Wenn Kinder und Jugendliche im Land neue Beiträge über Ask NYPL sehen, rufen sie an und stellen ihre Fragen (für gewöhnlich Fragen wie: »Wie viele Zähne hat ein Weißer Hai?«). Das Team nutzt die Gelegenheit dann meist dazu, auf die jeweiligen Bibliothekseinrichtungen vor Ort hinzuweisen und die Anrufer dazu zu ermuntern, diese zu nutzen.

Mag sein, dass manch einem die Fragen, die Ask NYPL beantwortet, albern vorkommen, aber immerhin sind es Fragen, die einen stutzen lassen. In vielen Fällen bringt eine allgemeine Suche im Internet ja keine zufriedenstellende Antwort hervor. Dank der von Ask NYPL angewandten modernen Recherchemethoden jedoch gibt es Antworten zu den Fragen auf den Karteikarten, die in dem Buch »Peculiar Questions and Practical Answers: A Little Book of Whimsy and Wisdom from the New York Public Library« aus dem Jahr 2019 nachzulesen sind. Die Mitarbeiter nutzten hierzu diverse physische Ressourcen, fanden jedoch auch zahlreiche nützliche Informationen in vertrauenswürdigen Online-Quellen.

### Ein Angebot für jedermann

Die Technik, die für die Beantwortung der Fragen eingesetzt wird, hat sich gewandelt. Der Auftrag des Callcenters bleibt jedoch unverändert: Jeder kann sich mit Fragen an die Abteilung wenden, ein Bibliotheksausweis wird nicht benötigt. Die Kontaktaufnahme kann online oder telefonisch erfolgen. Aktuell steht ein elfköpfiges Team für die Bearbeitung von Anfragen per Telefon, Chat, E-Mail, SMS oder über die sozialen Medien bereit. 2019 lag der Anteil der telefonischen Anfragen bei 55 Prozent.



Die New York Public Library hat 88 Standorte, so auch in Woodstock (oben) und in Van Cortlandt. Fotos: NYPL / Jonathan Blanc

Viele, die telefonisch Kontakt zu *Ask NYPL* aufnehmen, fühlen sich an längst vergangene Zeiten erinnert. Selbst Bibliothekstammkunden, die anrufen, sind verwundert, am anderen Ende der Leitung die Stimme einer realen Person zu hören. Der Prozentsatz der Kunden, die sich online an *Ask NYPL* wenden, steigt stetig an, speziell seit die Bibliothek damit begonnen hat, ihre Services auf verschiedenen Internetplattformen zu präsentieren, beispielsweise seit 2017 auf Facebook und Twitter.

Heute ist *Ask NYPL* ein Teil der Abteilung Besucherservices (Patron Services Department). Das Ziel dieser Abteilung ist es, »ein Grundangebot an Serviceleistungen, Schulungsmaßnahmen und technischen Hilfsmitteln zu schaffen und zu pflegen, das nahtlose Benutzererfahrungen ermöglicht – passend, stimmig, kompetenzfördernd und motivierend.« *Ask NYPL* fungiert als virtuelle Zweigstelle für Kunden im gesamten Staat New York, also auch für die, die nicht in einem der fünf Stadtbezirke von New York City leben. Jeder Einwohner des Staates New York kann einen Bibliotheksausweis erhalten, und eine Vielzahl von Nutzern greift virtuell auf die Bestände zu. Bei diesen Kunden ist die Abteilung Besucherservices zuständig für die Einrichtung neuer Bibliothekskonten.

Im Laufe der Jahre ist die Zahl der Fragen gestiegen, die sich mit dem Zugang zu E-Books beschäftigen. Selbst wenn Kunden die Möglichkeit haben, auf der Suche nach Unterstützung ihre örtliche Bibliothekseinrichtung aufzusuchen, ziehen viele es vor, von zu Hause aus *Ask NYPL* zu kontaktieren und sich beraten zu lassen. So kann fast jedem Anrufer die Vorgehensweise

für den Zugriff auf E-Books erklärt werden. Darauf ist das Team sehr stolz.

*Ask NYPL* ist nicht die einzige Abteilung, die Online-Anfragen bearbeitet. Wissenschaftler aus den unterschiedlichsten Ländern schätzen die weltweit renommierten Forschungssammlungen der Bibliothek. Interessenten, die diese Sammlungen nutzen möchten, werden von *Ask NYPL* an die Forschungsabteilungen weitergeleitet. Es steht eine Vielzahl von qualitativ guten Online-Quellen bereit, für die kein Bibliotheksausweis erforderlich ist.

### Die Mitarbeiter-Hotline

Das Callcenter betreibt auch eine Mitarbeiter-Hotline, an die sich Bibliotheksbeschäftigte wenden können, wenn sie Unterstützung in Fragen der allgemeinen Vorgehensweise oder bei speziellen Kundenanfragen benötigen. Angesichts mehrerer Forschungsbereiche und der 88 Bibliotheksstandorte kann es mitunter schwierig sein, über sämtliche Services, Richtlinien und Bestände im System auf dem Laufenden zu sein. Die gebündelte Kompetenz des Teams von *Ask NYPL* jedoch bildet ein einzigartiges bibliothekarisches Informationsarchiv.

In den Wochen nach der Schließung verlagerte die Bibliothek den Schwerpunkt ihrer Aktivitäten auf ein virtuelles Serviceangebot, das von Einzelberatungen zur Berufsorientierung bis hin zu täglichen Video-Vorlesestunden für Kinder reichte. Der Zugriff auf Datenbanken, der zuvor nur vor Ort möglich war, stand den Kunden nun von zu Hause aus bereit. Anträge auf elektronische Bibliotheksausweise konnten online gestellt werden, und Mitarbeiter taten sich einrichtungsübergreifend zusammen, um Blogbeiträge zu erstellen und mit den Kunden in ihren Stadtteilen über E-Mail und soziale Medien zu kommunizieren.

Während die Stadtteilbibliotheken geschlossen sind, besuchen die Kunden die virtuellen Räume der Bibliothek und stellen erfreut fest, dass das gesamte Bibliothekspersonal (und nicht nur die Mitarbeiter von *Ask NYPL*) noch da ist, Unterstützung leistet und den gewohnten Bibliotheksbetrieb aufrechterhält.

*Danke. Ich bin dem Team so dankbar dafür, dass es mir in dieser Zeit Hilfe aus der Ferne geleistet hat. Sie war von unschätzbarem Wert!!! Danke! Danke!*

*Übersetzt aus dem Englischen von Susanne Gagneur*



**Rosa Caballero-Li** (Foto: NYPL/Jonathan Blanc) absolvierte ihren Master-Abschluss für Bibliotheks- und Informationsmanagement am Queens College der City University of New York. Sie ist seit 13 Jahren in der New York Public Library beschäftigt und arbeitet derzeit dort als stellvertretende Direktorin der Abteilung Besucherservices.

**BuB** Eine Bildergalerie zur New York Public Library und ein Video, das den Service *Ask NYPL* vorstellt, all das finden Sie in der BuB-App.

Julia Korthals, Tobias Seidl, Cornelia Vonhof

# Ein Blick in die Zukunft

## Szenarien für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der bibliothekarischen Auskunft

Wenn wir über die Zukunft reden, reden wir eigentlich über DIE ZUKÜNFT. Heute wissen wir noch nicht, welche der vielen theoretisch möglichen Zukunftsszenarien eintreten werden. Jedoch heißt das nicht, dass wir uns nicht auf künftige Entwicklungen vorbereiten können. Eine proaktive Beschäftigung mit Zukünften hilft, die Perspektive zu wechseln und die Zukunft aktiv zu gestalten. Oder wie es ein Alan Kay zugeschriebener Aphorismus ausdrückt: »The best way to predict the future is to invent it.«<sup>1</sup>

Mit diesem Aufsatz wollen wir zum Nachdenken über mögliche, wahrscheinliche und wünschenswerte Zukunftsszenarien anregen. Dabei richtet sich der Blick auf Möglichkeiten des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz (KI) im Bereich der Auskunft von Wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland im Jahr 2030. Im Aufsatz werden nach einer kurzen Einführung sowie einer Vorstellung der Methode Szenariotechnik, drei Zukunftsszenarien des Einsatzes von KI in der bibliothekarischen Auskunft skizziert. Auf die Ergebnisse aufbauend, können (Wissenschaftliche) Bibliotheken weitere Strategien und Maßnahmen entwickeln, um ihre Zukunft im Auskunftsbereich zu gestalten.<sup>2</sup>

KI ist ein facettenreicher und in diesen Tagen viel bemühter Begriff. Die Verwendung von KI in diesem Aufsatz folgt der Definition von Elaine Rich: »Artificial Intelligence is the study of how to make computers do things at which, at the moment, people are better.«<sup>3</sup> Es handelt sich demnach um ein Teilgebiet der Informatik, welches sich mit der Nachformbarkeit von menschlichen Intelligenzleistungen durch

Computer auseinandersetzt. Dabei soll KI dazu beitragen, effizientere Lösungen für bestehende Aufgaben und Probleme zu erzielen.<sup>4</sup>

### Die Zukunft ist jetzt

Die digitale Transformation und der damit einhergehende Trend zum Einsatz Künstlicher Intelligenz bewirken weitreichende Veränderungen in der Arbeitswelt. Sie werden daher aktuell in vielen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereichen thematisiert und diskutiert.<sup>5</sup> Dieser Wandel macht auch vor (Wissenschaftlichen) Bibliotheken nicht halt. Hierbei ergeben sich vielfältige neue Anwendungsgebiete für KI, die klassische bibliothekarische Arbeitsbereiche nachhaltig verändern werden.

Besonders die bibliothekarische Auskunft steht vor der Herausforderung, ihre Existenzberechtigung nachzuweisen. Denn im digitalen Zeitalter scheint eine Flut an Informationen auf Knopfdruck und durch Suchmaschinen im Internet problemlos auffindbar zu sein. In dieser neuen Informationskultur überschätzen viele Nutzerinnen und Nutzer die eigene Informationskompetenz und unterschätzen die Notwendigkeit einer professionellen und fachlich qualifizierten Auskunft als Dienstleistung zur Deckung von Informationsbedürfnissen.<sup>6</sup> Als Folge davon gehen die Anfrageszahlen nach bibliothekarischen Auskünften in vielen Institutionen zurück.<sup>7</sup> Eine Lösung, um dieser Herausforderung zu begegnen, ist die stetige Weiterentwicklung der Auskunft, um neuen Nutzeranforderungen gerecht zu werden und als attraktive Dienstleistung wahrgenommen zu werden. Dabei kann und wird auch auf KI-Anwendungen zurückgegriffen werden.

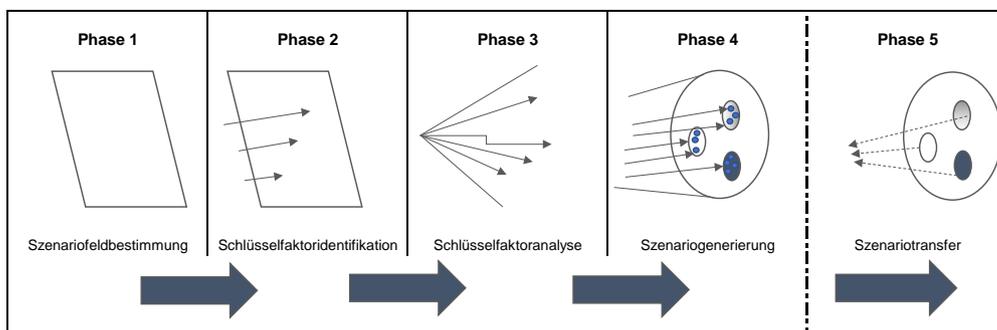


Abbildung 1: Der generelle Szenarioprozess in fünf Phasen. Eigene Darstellung von Julia Korthals, nach Vorlage von: Hannah Kosow, Robert Gaßner: Methoden der Zukunfts- und Szenarioanalyse. Überblick, Bewertung und Auswahlkriterien. Berlin: IZT, 2008 (Werkstattbericht / IZT, Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung, 103); [http://www.izt.de/fileadmin/downloads/pdf/IZT\\_WB103.pdf](http://www.izt.de/fileadmin/downloads/pdf/IZT_WB103.pdf), S. 20

### Praxisbeispiele für den Einsatz von KI in der Auskunft

Erste Testversuche mit KI-basierten Technologien wie »Expertensystemen«, »Robotern« oder »Sprachassistenten« wurden bereits in diversen Wissenschaftlichen Bibliotheken gestartet. Beispielsweise wurde 2019 an der Schweizer

0 = keine Wirkung  
 1 = schwache Wirkung  
 2 = mittlere Wirkung  
 3 = starke Wirkung

	Faktor 1 Methodisch-fachliche Kompetenz	Faktor 2 Qualität der Information	Faktor 3 Aussehen/Charakter	Faktor 4 Kommunikationsstil	Faktor 5 Akzeptanz	Faktor 6 Sichtbarkeit/Zugänglichkeit	Faktor 7 Datenschutz	Faktor 8 Personalentwicklung	Faktor 9 Open Access	Faktor 10 Kosten	Aktiv-Summe
Faktor 1 Methodisch-fachliche Kompetenz		3	0	2	3	0	3	3	2	2	18
Faktor 2 Qualität der Information	3		0	1	3	2	3	3	3	2	20
Faktor 3 Aussehen/Charakter	0	0		3	3	3	2	2	0	2	15
Faktor 4 Kommunikationsstil	3	3	2		3	1	2	2	0	2	18
Faktor 5 Akzeptanz	0	0	1	1		0	3	3	0	0	8
Faktor 6 Sichtbarkeit/Zugänglichkeit	0	1	0	0	3		0	2	2	0	8
Faktor 7 Datenschutz	3	3	2	2	3	0		3	3	1	20
Faktor 8 Personalentwicklung	3	3	3	3	3	3	3		2	3	26
Faktor 9 Open Access	3	3	0	0	3	1	3	2		2	17
Faktor 10 Kosten	2	2	2	2	1	2	0	3	2		16
<b>Passiv-Summe</b>	17	18	10	14	25	12	19	23	14	14	

Tabelle 1: Einflussmatrix. Vorlage nach Patrick Fritz; <http://www.hochleistungsorganisation.com/zukunftsanalyse.html>

Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern das Expertensystem »Lucebro« eingesetzt und auf seine Eignung für Auskunftsdienste für Bibliotheksnutzende getestet. Der Fokus wurde dabei auf die automatisierte Beantwortung immer wiederkehrender Fragen gelegt. Nutzer/-innen konnten ihre Frage online in eine Maske eingegeben und Lucebro verglich diese mit den bereits in der Vergangenheit gestellten Fragen und Antworten anhand von vergebenen Schlüsselbegriffen. Hierbei gilt das Prinzip, je länger die KI trainiert und eingesetzt wird, umso größer wird der Gesamtkatalog an recherchierbaren Fragen und Antworten.<sup>8</sup>

In der Bibliothek der Technische Hochschule Wildau übernimmt Wilma, ein humanoider Roboter vom Typ »Pepper«, standardisierte Führungen durch die Bibliothek. Wilma kann durch ihre Fähigkeiten als Assistenzsystem wertvolle Informationen an Benutzer/-innen vermitteln und diesen unter anderem Auskunft zu Standardanfragen, Veranstaltungen, Ausleihe und Rückgabe von Büchern oder Hilfestellung bei der Gerätebedienung geben. Hierdurch soll sie das Bibliothekspersonal entlasten.<sup>9</sup>

In der Bibliothek des Karlsruher Instituts für Technologie wird mit »Amazon Alexa« experimentiert, um einfache Auskünfte zu erteilen. Die Abfrage von Medientiteln im Katalog und Informationen zu aktuellen Veranstaltungen stehen jedem Alexa-Nutzendem zur Verfügung. Darüber hinaus gibt das System Auskunft über freie Lernplätze oder Geräte innerhalb der Bibliothek.<sup>10</sup>

Ausgehend von den vorgestellten prototypischen Praxisbeispielen, die sich bereits mit KI-Potenzialen in der bibliothekarischen Auskunft beschäftigen, soll nun ein Blick in die Zukunft geworfen werden. Hierfür bedarf es einer geeigneten Methodik, die im Folgenden näher beschrieben wird.

### Die Szenariotechnik als Methode der Zukunftsforschung

In Anlehnung an die Arbeiten von Hannah Kosow und Robert Gaßner wurde für die vorliegende Studie die Szenariotechnik als Methode gewählt.<sup>11</sup> Diese eignet sich besonders zur Beantwortung der hier skizzierten Forschungsfrage, da mehrere unterschiedliche, zukünftige Entwicklungsmöglichkeiten für den Bereich der Auskunft untersucht werden sollen, derzeit jedoch keine klare Richtung des KI-Trends ersichtlich ist.

Die Szenariotechnik ist ein Verfahren, das auf die Konstruktion von Zukunftsszenarien ausgerichtet ist. Es gilt

das Prinzip, dass sich – von der Gegenwart ausgehend – einzelne Faktoren, die den Forschungsgegenstand beeinflussen, in mehrere Richtungen entfalten können. Je weiter man sich auf der Zeitachse in Richtung Zukunft bewegt, desto mehr Raum für alternative Entwicklungsmöglichkeiten der Faktoren eröffnet sich.<sup>12</sup> In der Szenariotechnik werden daher systematisch mehrere, alternative Entwicklungswege für bestimmte Schlüsselfaktoren aufgezeigt und gebündelt als zukünftige Situationen, den sogenannten Szenarien, beschrieben.<sup>13</sup>

Der Prozess der Szenarioerstellung verläuft in den fünf Phasen Szenariofeldbestimmung, Schlüsselfaktoridentifikation, Schlüsselfaktoranalyse, Szenariogenerierung und Szenariotransfer (vgl. Abbildung 1).

Im Folgenden wird das Vorgehen in den einzelnen Phasen kurz beschrieben, bevor die drei erarbeiteten Szenarien vorgestellt werden. Der Szenariotransfer, bei dem die Rückwirkungen der Szenarien auf die aktuelle Situation untersucht werden, wird im Rahmen des Fazits vorgenommen.

#### Phase 1: Szenariofeldbestimmung

Die Szenariofeldbestimmung hat das Ziel, den Rahmen zu setzen, innerhalb dessen die Szenariotechnik zur Anwendung kommt. Dazu gehört es, den thematischen, zeitlichen und geografischen Zuschnitt des Szenariofeldes zu benennen.<sup>14</sup>

Im vorliegenden Anwendungsfall wurde die Zukunft der Auskunft in Wissenschaftlichen Bibliotheken unter Betrachtung der drei bereits experimentell eingesetzten KI-basierten Anwendungen »Expertensystem«, »digitaler Sprachassistent« und »Roboter« als thematischer Gegenstand bestimmt. Geografisch gesehen wurden nur Wissenschaftliche Bibliotheken

Schlüsselfaktoren	Option 1	Option 2	Option 3	Option 4
<b>Faktor 1: Methodisch-fachliche Kompetenz</b>	Einfache Informationsbedürfnisse, Standardanfragen	Komplexe Informationsbedürfnisse, weitere Empfehlungen	Umfassende Kenntnisse individueller Kundenbedürfnisse	
<b>Faktor 2: Qualität der Information</b>	Mehr Quantität als Qualität, greift auf Bewertungssystem von Experten zurück	Mittel, KI unterstützt bei Qualitätsbewertung	Hoch, eigene Bewertung und Interpretation von Informationen	
<b>Faktor 3: Aussehen und Charakter</b>	Expertensystem Lucebro 2.0	Chatbot mit Avatar	Digitaler Sprachassistent	Humanoider Roboter
<b>Faktor 4: Kommunikationsstil</b>	Basiskommunikation	Situative Kommunikation	Echte Kommunikation	Kommunikation und Interaktion
<b>Faktor 7: Datenschutz</b>	Verbot von KI	Starke Beschränkung von KI	Lockerung des Datenschutzes	
<b>Faktor 8: Personalentwicklung</b>	KI ersetzt menschliches Bibliothekspersonal	KI ersetzt Bibliothekspersonal in bestimmten Bereichen	Mensch und KI arbeiten im Einklang	
<b>Faktor 9: Open Access</b>	Freie wissenschaftliche Wissensbasis	Teilweise Open Access	Kein Open Access	
<b>Faktor 10: Kosten</b>	KI führt zur Kostenreduktion	KI sehr teuer	Kosten und Nutzen ausgeglichen	

Tabelle 2: Morphologischer Kasten mit alternativen Entwicklungsoptionen der Schlüsselfaktoren. Eigene Darstellung von Julia Korthals

in der Bundesrepublik Deutschland betrachtet. Als zeitlicher Horizont wurde das Jahr 2030 gewählt.

*Phase 2: Schlüsselfaktoridentifikation*

In der zweiten Phase werden Schlüsselfaktoren identifiziert, die einen zentralen Einfluss auf das Szenariofeld ausüben. Die zentralen Faktoren können sich beispielsweise aus Kennzahlen,

Trends, Ereignissen, Maßnahmen und Akteuren ergeben. Zur Ermittlung der relevanten Faktoren ist eine detaillierte Analyse des Szenariofeldes notwendig. Dabei können Schlüsselfaktoren auch in Workshops und Befragungen ermittelt werden. Diese Phase kann demnach sowohl individuell als auch in Team bearbeitet werden.<sup>15</sup> Durch eine anschließende Einflussanalyse wird sichergestellt, dass nur die wichtigsten Faktoren in die weiteren Überlegungen einbezogen werden.

In Bezug auf KI in der Auskunft wurden zehn

Schlüsselfaktoren identifiziert. Um die Einflussanalyse durchzuführen, wurde eine Einflussmatrix erstellt (siehe Tabelle 1), in deren Spalten und Zeilen die zehn Schlüsselfaktoren jeweils in derselben Reihenfolge eingetragen wurden. Daran anschließend wurde der Einfluss (keiner=0, schwach=1, mittel=2, stark=3), den ein Faktor auf einen anderen Faktor ausübt, eingetragen.

Aus der Einflussanalyse ergeben sich Aktiv- und Passivsummen pro Schlüsselfaktor. Eine hohe Aktivsumme bedeutet,

1 <https://quoteinvestigator.com/2012/09/27/invent-the-future/>  
 2 Der vorliegende Beitrag basiert auf der Bachelorarbeit von Julia Korthals: Szenarien für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der bibliothekarischen Auskunft. Stuttgart, Hochschule der Medien, Bachelorarbeit, 2020  
 3 Elaine Rich: Artificial intelligence. Ohio: McGraw-Hill series in artificial intelligence, 1983  
 4 Uwe Lämmel, Jürgen Cleve: Künstliche Intelligenz. 4. Aufl. München: Hanser Verlag, 2012, S.13  
 5 <https://www.wissenschaftsjahr.de/2019/das-wissenschaftsjahr/ueber-das-wissenschaftsjahr/>  
 6 Hermann Rösch: Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen. München: Fachhochschule Köln, 2013. <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/4db232a1-dff2-4039-908c-b6b87010579e>, S.4  
 7 Daniela Poth, Fee-Saskia Fricke: Gemeinsam die Zukunft gestalten. In: o-bib. Das offene Bibliotheksjournal 6 (2019) 4, S. 25–38  
 8 Benjamin Flämig: »Lucebro«. Pilotprojekt zum Einsatz Künstlicher Intelligenz in der täglichen Kommunikation mit Bibliotheksnutzenden. In: b.i.t. online 22(2019)5, S. 376–382  
 9 Dirk Wissen: Motorik – Telematik – Robotik. Auf einen Espresso mit Wilma, dem ersten Roboter einer Wissenschaftlichen Bibliothek in Deutschland, zur »Atmosphäre von Bibliotheken«. In: BuB - Forum

Bibliothek und Information 70 (2018) 02-03, S. 80–81  
 10 Uwe Dierolf, Michael Skarupianski: Alexa, frage KIT-Bibliothek wo ich lernen kann. Einsatz von digitalen Sprachassistenten im Umfeld von Bibliotheken und Erweiterung um eigene Dienste. In: b.i.t. online 21 (2018) 2, S. 128–134  
 11 Hannah Kosow, Robert Gaßner: Methoden der Zukunfts- und Szenarioanalyse. Überblick, Bewertung und Auswahlkriterien. Berlin: IZT, 2008 (WerkstattBericht / IZT, Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung, 103). [http://www.izt.de/fileadmin/downloads/pdf/IZT\\_WB103.pdf](http://www.izt.de/fileadmin/downloads/pdf/IZT_WB103.pdf), S. 20  
 12 Kosow (Anm. 10) S. 13  
 13 Kosow (Anm. 10) S. 9-10  
 14 Kosow (Anm.10) S. 20-21  
 15 Kosow (Anm. 10) S. 21  
 16 Kosow (Anm. 10) S. 38  
 17 Kosow (Anm. 10) S. 39-40  
 18 Kosow (Anm. 10) S. 21  
 19 Peter Gentsch (2019): Künstliche Intelligenz für Sales, Marketing und Service. Mit AI und Bots zu einem Algorithmic Business – Konzepte und Best Practices. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer Gabler (Springer eBooks Business and Economics), S.124-125  
 20 Kosow (Anm. 10) S. 50  
 21 Kosow (Anm. 10) S. 21

dass der Faktor andere Faktoren stark beeinflusst. Eine hohe Passivsumme hingegen zeigt, dass der Faktor stark von anderen Faktoren beeinflusst wird.<sup>16</sup> Anschließend wurden auf der Grundlage der Aktiv- und Passivwirkung vier Gruppen gebildet:

- Aktive Faktoren (hohe Aktivsumme und niedrige Passivsumme): Die Faktoren üben einen starken Einfluss aus, werden hingegen selbst unwesentlich von anderen Faktoren beeinflusst.
- Passive Faktoren (hohe Passivsumme und niedrige Aktivsumme): Die Faktoren werden stark von anderen Faktoren beeinflusst und haben dabei selbst kaum Auswirkungen auf andere Faktoren.
- Dynamische Faktoren (hohe Aktivsumme und hohe Passivsumme): Dies sind sehr wichtige Faktoren, die einen sehr starken Einfluss auf andere Faktoren haben, aber ebenfalls einer starken Beeinflussung von anderen Faktoren ausgesetzt sind.
- Träge Faktoren (niedrige Aktivsumme und niedrige Passivsumme): Es besteht ein schwacher Einfluss der Faktoren, die wiederum schwach beeinflusst werden. Diese Faktoren sind in der Regel nicht oder kaum mit anderen verknüpft.<sup>17</sup>

Nach der Durchführung der Einflussanalyse wurden träge und passive Faktoren beim weiteren Vorgehen nicht weiter berücksichtigt. Das betraf die beiden Faktoren Akzeptanz sowie Sichtbarkeit/Zugänglichkeit, wodurch am Ende von Phase 2 acht Schlüsselfaktoren (Methodisch-fachliche Kompetenz, Qualität der Information, Aussehen/Charakter, Kommunikationsstil, Datenschutz, Personalentwicklung, Open Access und Kosten) übrigblieben.

Phase 3: Schlüsselfaktoranalyse

Als nächster Schritt der Szenariotechnik erfolgt die Analyse der zuvor ausgewählten besonders prägenden Schlüsselfaktoren. Die zugrunde liegende Frage der Analyse lautet: In welche Richtungen könnten sich die Schlüsselfaktoren in Zukunft bewegen?<sup>18</sup> In einem morphologischen Kasten werden die Schlüsselfaktorausprägungen gesammelt und dienen später als Grundlage zur Szenariogenerierung.

Wie in Tabelle 2 veranschaulicht wird, bildete sich der morphologische Kasten im konkreten Fall durch eine Matrix. In die erste Spalte wurden zunächst untereinander die acht verbliebenen Schlüsselfaktoren eingetragen. Danach wurden pro Schlüsselfaktor

zeilenweise alternative Entwicklungsoptionen gesammelt.

Beispielsweise wurde für die Aufstellung der Ausprägungen des Faktors Kommunikationsstil in Zeile vier der Tabelle vier Reifegrade unterschieden. Diese unterscheiden sich durch zunehmende Komplexität, rechtliche Herausforderungen, Personalisierung und Mehrwertgenerierung. Dabei beschreibt »Basis-Kommunikation« eine Applikation, die konkret definierte Standardumgangsformen und Antworten zu Standardanfragen beherrscht, ohne jedoch Zugriff auf weitere Daten zu haben. Das andere Ende der Skala ist ein System mit hohem Personalisierungsgrad. Dieses lernt in Echtzeit über den/die Interaktionspartner/-in dazu, zum Beispiel in einem Live-Auskunftsinterview. Dabei erfolgen eine laufende Datenergänzung und Verknüpfung zum Customer-Relationship-Management-System (CRM-System) der Bibliothek.<sup>19</sup>

Phase 4: Szenariogenerierung

In vierten Arbeitsschritt werden im morphologischen Kasten intuitiv geeignete Kombinationen der Schlüsselfaktorausprägungen gewählt und als Pfad farblich gekennzeichnet. Die dabei entstehenden Bündel bilden dann verschiedene Alternativen, die als Basis für die Szenariogenerierung Verwendung finden.<sup>20</sup> Aus den vorliegenden Alternativen werden die wahrscheinlichsten und einander verstärkenden ausgewählt und zu Szenarien neu verbunden. Die entstehenden Szenarien werden anschließend als fiktive Erzählungen im Präsens geschrieben.<sup>21</sup>

Die Bündelungen der Schlüsselfaktorausprägungen im morphologischen Kasten ergaben für den Einsatz von KI in der Auskunft drei verschiedene Szenarien zu den drei Anwendungen: »Expertensystem«, »digitaler Sprachassistent« und »Roboter«. Die intuitiv gewählten Alternativen werden jeweils in Tabelle 3, 4 und 5 als Pfad farblich gekennzeichnet. Die entstandenen

Schlüsselfaktoren	Option 1	Option 2	Option 3	Option 4
<b>Faktor 1: Methodisch-fachliche Kompetenz</b>	Einfache Informationsbedürfnisse, Standardanfragen	Komplexe Informationsbedürfnisse, weitere Empfehlungen	Umfassende Kenntnis individueller Kundenbedürfnisse	
<b>Faktor 2: Qualität der Information</b>	Mehr Quantität als Qualität, greift auf Bewertungssystem von Experten zurück	Mittel, KI unterstützt bei Qualitätsbewertung	Hoch, eigene Bewertung und Interpretation von Informationen	
<b>Faktor 3: Aussehen und Charakter</b>	Expertensystem Lucebro 2.0	Chatbot mit Avatar	Digitaler Sprachassistent	Humanoider Roboter
<b>Faktor 4: Kommunikationsstil</b>	Basiskommunikation	Situative Kommunikation	Echte Kommunikation	Kommunikation und Interaktion
<b>Faktor 7: Datenschutz</b>	Verbot von KI	Starke Beschränkung von KI	Lockerung des Datenschutzes	
<b>Faktor 8: Personalentwicklung</b>	KI ersetzt menschliches Bibliothekspersonal	KI ersetzt Bibliothekspersonal in bestimmten Bereichen	Mensch und KI arbeiten im Einklang	
<b>Faktor 9: Open Access</b>	Freie wissenschaftliche Wissensbasis	Teilweise Open Access	Kein Open Access	
<b>Faktor 10: Kosten</b>	KI führt zur Kostenreduktion	KI sehr teuer	Kosten und Nutzen ausgeglichen	

Tabelle 3: Bündelung der Schlüsselfaktoren zu Szenario 1. Eigene Darstellung von Julia Korthals

Schlüsselfaktoren	Option 1	Option 2	Option 3	Option 4
<b>Faktor 1: Methodisch-fachliche Kompetenz</b>	Einfache Informationsbedürfnisse, Standardanfragen	Komplexe Informationsbedürfnisse, weitere Empfehlungen	Umfassende Kenntnis individueller Kundenbedürfnisse	
<b>Faktor 2: Qualität der Information</b>	Mehr Quantität als Qualität, greift auf Bewertungssystem von Experten zurück	Mittel, KI unterstützt bei Qualitätsbewertung	Hoch, eigene Bewertung und Interpretation von Informationen	
<b>Faktor 3: Aussehen und Charakter</b>	Expertensystem Lucebro 2.0	Chatbot mit Avatar	Digitaler Sprachassistent	Humanoider Roboter
<b>Faktor 4: Kommunikationsstil</b>	Basiskommunikation	Situative Kommunikation	Echte Kommunikation	Kommunikation und Interaktion
<b>Faktor 7: Datenschutz</b>	Verbot von KI	Starke Beschränkung von KI	Lockerung des Datenschutzes	
<b>Faktor 8: Personalentwicklung</b>	KI ersetzt menschliches Bibliothekspersonal	KI ersetzt Bibliothekspersonal in bestimmten Bereichen	Mensch und KI arbeiten im Einklang	
<b>Faktor 9: Open Access</b>	Freie wissenschaftliche Wissensbasis	Teilweise Open Access	Kein Open Access	
<b>Faktor 10: Kosten</b>	KI führt zur Kostenreduktion	KI sehr teuer	Kosten und Nutzen ausgeglichen	

Tabelle 4: Bündelung der Schlüsselfaktoren zu Szenario 2. Eigene Darstellung von Julia Korthals

drei Szenarien zeigen auf, wie der Bibliotheksalltag unter diesen Gegebenheiten aussehen könnte.

**Zukunftsszenarien der KI-gestützten Auskunft**

Im nachfolgenden Abschnitt werden diese drei Szenarien in kurzen Geschichten über den Alltag der Auskunft von Wissenschaftlichen Bibliotheken im Jahr 2030 vorgestellt.

*Szenario 1: Bibexpert wird das neue Google*

Das neue Expertensystem trägt den Namen »Bibexpert«. Bibexpert kann bequem 24 Stunden an sieben Tagen die Woche von Zuhause, von unterwegs oder vor Ort in jeder Wissenschaftlichen Bibliothek aufgerufen werden. Die Wissenschaftlichen Bibliotheken, Universitäten und andere wissenschaftliche Einrichtungen in Deutschland schlossen sich einst im Kampf gegen die übermächtigen Konzerne zusammen und gründeten gemeinsam diese wissenschaftliche Open-Access-Wissensbasis. Hierdurch werden die Kosten gemeinsam getragen und sind durch den großen Mehrwert für die Nutzenden gerechtfertigt.

Anfragen oder Suchbegriffe können in Bibexpert wie in eine Suchmaschine eingegeben werden. Das selbstlernende System fragt nach der Intention des Anliegens, liefert schnell passende Antworten, Suchergebnisse, erste Anregungen und gibt weitere Empfehlungen. Dafür greift das System auch auf frühere Kontextinformationen der Kundinnen und Kunden zu, um

die individuellen Informationsbedürfnisse passgenauer zu erfüllen. Die Gesetze wurden dahingehend ein wenig gelockert, doch dürfen die erstellten Nutzerprofile nur das jeweilige wissenschaftliche Informationsbedürfnis einbeziehen.

Das System arbeitet eng mit dem menschlichen Bibliothekspersonal zusammen, da die zunehmende Quantität eine qualitative Bewertung der Quellen erschwert und menschliches Personal nach wie vor deutlich besser Informationskompetenz vermitteln sowie Nutzende im kompetenten Umgang mit KI-Tools schulen kann. Zudem agieren Bibliothekarinnen und Bibliothekare als Kontrollinstanz. Sie betreuen Bibexpert, beheben auftretende Fehler und trainieren das System fortlaufend. Die Bibliotheksbesucher/-innen können sich aussuchen, ob sie bei komplexen Anfragen lieber einen menschlichen Experten beziehungsweise eine menschliche Expertin konsultieren möchten oder sich an Bibexpert wenden.

*Szenario 2: Allwissende Alexa*

Es gibt keine Wissenschaftlichen Bibliotheken mehr – sie sind überflüssig geworden. Durch ihre Schließung konnten Kosten gespart werden. Jeder nutzt heutzutage seine persönliche digitale Assistentin, wobei sich hauptsächlich Amazons Alexa auf dem Markt durchgesetzt hat. Wird eine Auskunft oder eine Information benötigt, fragt man kurzerhand Alexa, schließlich weiß sie über alles Bescheid. Sie kann auf die Bedürfnisse der Nutzer/-innen maßgeschneidert eingehen, da sie seit einer Gesetzesänderung umfassenden Zugriff auf persönliche Daten hat.

Hinzu kommt, dass sie durch die Nutzerprofile immer mehr über die individuellen Interessen, Vorlieben und Abneigungen

Schlüsselfaktoren	Option 1	Option 2	Option 3	Option 4
<b>Faktor 1: Methodisch-fachliche Kompetenz</b>	Einfache Informationsbedürfnisse, Standardanfragen	Komplexe Informationsbedürfnisse, weitere Empfehlungen	Umfassende Kenntnis individueller Kundenbedürfnisse	
<b>Faktor 2: Qualität der Information</b>	Mehr Quantität als Qualität, greift auf Bewertungssystem von Experten zurück	Mittel, KI unterstützt bei Qualitätsbewertung	Hoch, eigene Bewertung und Interpretation von Informationen	
<b>Faktor 3: Aussehen und Charakter</b>	Expertensystem Lucebro 2.0	Chatbot mit Avatar	Digitaler Sprachassistent	Humanoider Roboter
<b>Faktor 4: Kommunikationsstil</b>	Basiskommunikation	Situative Kommunikation	Echte Kommunikation	Kommunikation und Interaktion
<b>Faktor 7: Datenschutz</b>	Verbot von KI	Starke Beschränkung von KI	Lockerung des Datenschutzes	
<b>Faktor 8: Personalentwicklung</b>	KI ersetzt menschliches Bibliothekspersonal	KI ersetzt Bibliothekspersonal in bestimmten Bereichen	Mensch und KI arbeiten im Einklang	
<b>Faktor 9: Open Access</b>	Freie wissenschaftliche Wissensbasis	Teilweise Open Access	Kein Open Access	
<b>Faktor 10: Kosten</b>	KI führt zur Kostenreduktion	KI sehr teuer	Kosten und Nutzen ausgeglichen	

Tabelle 5: Bündelung der Schlüsselfaktoren zu Szenario 3. Eigene Darstellung von Julia Korthals

weiß und sogar an der Tonlage die Stimmung der Nutzerin beziehungsweise des Nutzers ablesen kann. Alexa ist mittlerweile so unersetzlich als Helferin im Alltag geworden, dass die Bürger/-innen die Datenschutzlockerung gerne in Kauf nahmen. Meistens weiß Alexa sogar schon vor den Anwenderinnen und Anwendern, was gesucht wird und bietet proaktiv Unterstützungsangebote an. Dies erübrigt eine Suche recht häufig.

Inzwischen fungiert Alexa im Gespräch als persönliche Beraterin. Sie kann auch Rückfragen stellen, selbst Vorschläge machen und verfügt darüber hinaus über eine scheinbar hohe Informationskompetenz zur Bewertung der Qualität ihrer Rechercheergebnisse. Was mit den Nutzerdaten passiert, welche Quellen Alexa selektiert und warum sie welche Entscheidungen und Bewertungen trifft, ist für den Nutzenden jedoch intransparent. Letztendlich ist das einzige was zählt, die gewünschte Antwort schnellstmöglich von Alexa zu erhalten. Eventuelle Konsequenzen werden ausgeblendet.

### Szenario 3: Hier kommt Wibi, der Bibliotheksroboter

Ein selbstlernender humanoider Roboter namens »Wibi« (Abkürzung für Wissenschaftliche Bibliothek) übernimmt die Rolle des Bibliothekars beziehungsweise der Bibliothekarin und ersetzt diese vollständig. Da viele Prozesse der Bibliothek automatisch über KI-Systeme stattfinden, führte dies zu Kosteneinsparungen. Wibi erwartet die Kundinnen und Kunden schon am Eingang der Bibliothek, stellt sich vor und begrüßt sie freundlich. Anschließend fragt er, wie heutzutage jeder gute Serviceroboter, ob er behilflich sein kann.

Nimmt ein Kunde oder eine Kundin seine Dienste in Anspruch und erbittet eine Auskunft oder erteilt einen Befehl, so nimmt der Roboter die individuelle Situation wahr, die er aufgrund seiner Wissensbasis interpretiert. Zudem stellt Wibi kontextsensitive Fragen, um das Informationsbedürfnis der Kundinnen und Kunden zu ergründen, denn die Datenschutzregelungen erlauben es ihm nicht, alle persönlichen Daten der Kundinnen und Kunden zu speichern und umfassende Kenntnis über sie zu erlangen.

Bei der Suche nach Antworten durchsucht er sein System, welches auf die vielen frei verfügbaren Inhalte im Internet zurückgreift. Darüber hinaus ist er auf Befehl auch in der Lage, nach passenden Verlagsangeboten zu suchen, die jedoch Kosten beim Endnutzer verursachen. Er ist in der Lage, entweder direkt auf einfache Anfragen zu antworten oder bei komplexen Anfragen nach passenden Informationsquellen zu recherchieren. Hierbei erläutert er sein Vorgehen bei der Suche und erteilt währenddessen entsprechende Hinweise oder Vorschläge zur Qualitätsbewertung, auf die die Nutzer/-innen reagieren können.

Die aufbereiteten Ergebnisse mit Erläuterungen werden auf Wunsch automatisch mit dem Benutzerkonto verknüpft und dem Nutzenden elektronisch gesendet. Ist der Zugriff auf eine Literaturquelle im Printbestand der Bibliothek gewünscht, führt Wibi, der sich wie ein Mensch auf zwei Beinen bewegt,

**Julia Korthals** ist seit Mai 2020 Bibliothekarin in der Abteilung Fachinformationsdienst (FID) Theologie im Zweitveröffentlichungsservice an der Universitätsbibliothek Tübingen.



**Cornelia Vonhof** (Foto: privat) ist Professorin für Public Management an der Hochschule der Medien Stuttgart. – Kontakt: vonhof@hdm-stuttgart.de

**Dr. Tobias Seidl** (Foto: privat) ist Professor für Schlüssel- und Selbstkompetenzen Studierender an der Hochschule der Medien Stuttgart. – Kontakt: seidl@hdm-stuttgart.de



zum Standort und fragt: »Bevorzugen Sie noch die gute altmodische Art oder soll ich Ihnen das Buch lieber einscannen? «

### Fazit: Szenariotransfer – Was bedeutet das für uns heute?

Welche der drei Zukünfte überzeugt uns am meisten? In welche Richtung steuern wir momentan? Wie können wir gegebenenfalls die momentane Entwicklung beeinflussen? Insgesamt zeigen die vorgestellten Szenarien, dass sich Wissenschaftliche Bibliotheken mit KI auseinandersetzen sollten – ja sogar müssen.

Für den Arbeitsbereich der Auskunft bieten sich durch KI-Technologien Chancen, wieder als attraktive Dienstleister wahrgenommen zu werden. Durch Roboter, Expertensysteme, Sprachassistenten und weitere Anwendungen werden für die Bibliotheksbesucher/-innen Publikumsmagnete geschaffen, die so mit den Innovationen hautnah in Kontakt treten und mehr zur modernen KI-Thematik direkt in der Bibliothek erfahren können. Das »angestaubte« Image von Bibliotheken würde dies positiv beeinflussen.

Auch die berufliche Kompetenz von Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern könnte in diesem Sinne gestärkt werden. Das Bibliothekspersonal wird durch KI-Anwendungen nicht nur von Standardanfragen in der Auskunft entlastet, sondern könnte sich ein neues interessantes Handlungsfeld aneignen. In KI-Projekten wird bibliothekarisches Fachwissen benötigt sowie vielfältige neue Kompetenzen gefordert und gefördert: Einführungspotenziale erörtern, Grenzen abstecken, Implementierungen ausprobieren, Anwendungen trainieren, kontrollieren, weiterentwickeln und die Neuerungen den Besucherinnen und Besuchern zu vermitteln. An dieser Stelle geht es um die aktive Mitgestaltung der Zukunft. Die Bibliotheksmitarbeiter/-innen sind besonders gefragt: Wie gedenken Sie Ihren Berufsalltag in Zukunft zu leben?

Joana Hientz

# Kundenorientierte Kommunikation – worauf es ankommt!

Tipps und Tricks für eine erfolgreiche Kommunikation mit Nutzerinnen und Nutzern

**Kundenorientierte Kommunikation in Bibliotheken erzeugt eine Win-Win-Situation: Sie sichert die Zufriedenheit der Nutzer/-innen und auch die der Mitarbeiter/-innen. Denn diese übernehmen mit einer kundenorientierten Haltung den professionellen Part in der Kommunikation und können sich dadurch selbst vor Stress bewahren. Wer das professionelle Handwerkszeug der Kommunikation beherrscht, dem fällt es leichter, für Klarheit und Verständigung zu sorgen. Der läuft weniger Gefahr, sich in anstrengende Gespräche zu verstricken, kann gelassener bleiben und souverän durch jede Kommunikationssituation steuern.**

## Bibliothek heute – im Mittelpunkt steht der Mensch

Stand früher in Bibliotheken das Buch im Vordergrund, so ist es heute – vor allem in Öffentlichen Bibliotheken – der Mensch. Neben Medien aller Art gibt es Wissen zum Anfassen, Makerspaces für kreative Projekte, Vorträge und Ausstellungen. Hier treffen verschiedene Altersgruppen, Sprachen und Kulturen aufeinander, lernen ganze Schulklassen, spielen Kinder Videospiele, vernetzen sich Eltern oder suchen Menschen eine zeitweise Zugehörigkeit, die sonst kaum soziale Kontakte haben. Da gibt es natürlich jede Menge Aufgaben zu regeln, Fragen zu klären und Probleme zu lösen. Da benötigt jede Zielgruppe ein anderes Maß an Beratung und Begleitung. Abwechslungsreich und bunt – aber auch ganz schön anspruchsvoll.

**Wer bewusst für Verstehen und Verständnis sorgen will, muss wissen, wie Kommunikation funktioniert und aus welchen Quellen sich Missverständnisse hauptsächlich speisen.**

Fachkräfte in Bibliotheken fungieren als beeindruckende Allrounder, die neben (multi-)medialem Fachwissen auch ein hohes Maß an sozialer und kommunikativer Kompetenz mitbringen müssen. Sie sind diejenigen, die Tag für Tag »am Kunden dran« sind und spielen daher eine zentrale Rolle bei der Sicherstellung von Kundenzufriedenheit.

## Kundenzufriedenheit entsteht im persönlichen Kontakt

In der freien Marktwirtschaft gilt »der Kunde ist König« als Paradigma der Kundenorientierung. Oberstes Ziel ist die Erfüllung des Kundenbedürfnisses durch ein Produkt oder eine spezielle Dienstleistung, um ein möglichst hohes Maß an Kundenzufriedenheit und letztlich Kundenbindung zu erzeugen. Studien zeigen, dass ein zufriedener Kunde seine positiven Erfahrungen nur drei Personen weitererzählt, ein unzufriedener Kunde hingegen an bis zu zehn. Die Kundenzufriedenheit speist sich dabei weniger aus materiellen Vorzügen, sondern lässt sich vielmehr auf den positiv erlebten zwischenmenschlichen Kontakt zurückführen.

**In der freien Marktwirtschaft gilt »der Kunde ist König« als Paradigma der Kundenorientierung. Oberstes Ziel ist die Erfüllung des Kundenbedürfnisses.**

Bibliotheken, die im öffentlichen Sektor agieren, können zur Herstellung der Kundenzufriedenheit nicht auf die Flexibilität der freien Wirtschaft zurückgreifen. Kulanz, Sonderangebote oder Bonus-Pakete gibt es nicht. Zudem sind Bibliotheken an vorgegebene Ordnungen gebunden, für deren Einhaltung die Mitarbeiter/-innen gegenüber den Kundinnen und Kunden Sorge tragen müssen. Trotz dieser Besonderheiten hängt die erfolgreiche Umsetzung des staatlichen Bildungsauftrags einer Bibliothek aber ebenfalls von möglichst vielen zufriedenen Nutzerinnen und Nutzern ab. Und auch hier gilt, dass sich diese Zufriedenheit – neben Quantität und Qualität der Bestände – zu einem großen Teil aus dem persönlichen Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern speist.

## Kundenorientierte Kommunikation – was heißt das genau?

In einem Satz zusammengefasst: Ich nehme in der Kommunikation bewusst die Perspektive der Kundin und des Kunden ein, mit dem Ziel, pro-aktiv Missverständnissen vorzubeugen sowie Verstehen und Verständnis sicher zu stellen.

In meinen Trainings mit Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern vermittele ich den Teilnehmenden zu Beginn

relevante Grundlagen der Kommunikation und die sich daraus ergebenden Kommunikationsregeln. Denn wer bewusst für Verstehen und Verständnis sorgen will, muss wissen, wie Kommunikation funktioniert und aus welchen Quellen sich Missverständnisse hauptsächlich speisen. Folgende Kommunikationsmaximen sind dabei besonders wichtig:

**1. Hören Sie bewusst zu und verstehen Sie das Anliegen der Kundin/des Kunden!**

Mangelnde Aufmerksamkeit ist eine der häufigsten Quellen für Missverständnisse. Zeitdruck, Störungen in der Umgebung, die eigene Ungeduld oder einfach ein schlechter Tag können der Grund dafür sein. Doch wer professionell kommuniziert, begreift sich zu jeder Zeit als Hüter/-in von Verstehen und Verständnis im Kundenkontakt. Ein leider viel zu selten genutztes Instrument, um genau das sicherzustellen, sind Rückfragen: »Habe ich Sie richtig verstanden, dass...?«; »Was genau meinen Sie mit...?« Wer fragt, der führt, heißt es so schön. Mit Fragen erzeuge ich Verbindung, nehme ich mein Gegenüber ernst und zugleich in die Verantwortung, die Kommunikation aktiv mitzugestalten.

**2. Erkennen Sie die Botschaft zwischen den Zeilen!**

Wenn wir über eine Sache reden, geben wir immer auch etwas von uns selbst preis, wenn auch oft unbewusst. Sogenannte paraverbale Aspekte – Körperhaltung, Mimik oder der Tonfall – spielen dabei eine wichtige Rolle. Hinter einem barschen Ton der Studentin steckt womöglich die Angst, das Buch nicht rechtzeitig zur Prüfungsvorbereitung zu bekommen. Der wortkarge ältere Herr ist lediglich unsicher mit dem neuen Ausleihsystem und im Grunde gar nicht unhöflich.

**Mangelnde Aufmerksamkeit ist eine der häufigsten Quellen für Missverständnisse. Zeitdruck, Störungen in der Umgebung, die eigene Ungeduld oder einfach ein schlechter Tag können der Grund dafür sein.**

Die Botschaften zwischen den Zeilen zu entziffern und durch das eigene Kommunikationsverhalten aufzufangen, ist professionell und trägt maßgeblich zu einer gelungenen Kommunikation bei. Ein Beispiel: Wir äußern in einem Telekommunikationsgeschäft ein Problem mit unserem Anschluss, das schon seit Längerem besteht. Als Antwort bekommen wir: »Hm, da kann ich Ihnen auch nicht helfen, das ist leider nicht mein Bereich.« Sachlich sicher korrekt. Die Person ist offiziell nicht zuständig. Aber wir fühlen uns im Regen stehen gelassen und nicht ernst genommen.

Eine kundenorientierte Formulierung könnte so aussehen: »Ja, ich verstehe, Sie benötigen Hilfe bei der Neu-Aktivierung Ihres Benutzerkontos und wollen möglichst schnell wieder online und erreichbar sein. Da kann ich Sie an meine Kollegin verweisen, Sie finden sie dort drüben.«

Auch hier ist die sachliche Botschaft »ich bin nicht zuständig« vermittelt worden. Zugleich fühlen wir uns aber auch verstanden mit unserem möglichen Unmut über die längere Störung und dem Bedürfnis nach einer schnellen Lösung.

**3. Sprechen Sie klar, eindeutig und in der Sprache der Kundin/des Kunden!**

Oft sorgt eine unklare Artikulation oder die Verwendung von Fremdwörtern dafür, dass das Gegenüber nicht folgen kann. Kundenorientierte Kommunikation bedeutet, mich auf die Sprache und die Verstehenskapazitäten meines Gegenübers einzustellen in Tonfall, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit und Wortwahl – angesichts der anfangs beschriebenen sehr diversen Zielgruppe in Bibliotheken gleichermaßen zentral wie fordernd. Paraverbale Kommunikation spielt dabei eine wesentliche Rolle, um zusätzlich für Klarheit und Eindeutigkeit in der Kommunikation zu sorgen, werden aber im (Berufs-)Alltag oft nur sparsam eingesetzt. Es gilt, das gesamte sprachliche und körpersprachliche Repertoire zu nutzen.

**Aber ist der Kunde tatsächlich immer König?**

Mit einer kundenorientierten Haltung können Sie den meisten Missverständnissen vorbeugen und grundsätzlich ein

ANZEIGE

**FILMOLUX® LIBRE ORGANIC**  
 Umweltfreundliche Buchschutzfolie aus dem nachwachsenden, natürlichen Rohstoff Zuckerrohr

THINK GREEN!

sugarcane capture CO<sub>2</sub> → ethanol production → GREEN PE → green PE production → filmolux libre organic → climate-neutral

Bestellen Sie gleich Ihre Musterrolle auf [www.filmolux.de](http://www.filmolux.de)!

**NESCHEN** **FILMOLUX**  
*we take care*

**FILMOLUX DEUTSCHLAND**  
 Hans-Neschen-Straße 1  
 31675 Bückeburg  
 Deutschland

**T** +49 5722-207 50  
**F** +49 5722-207 5138  
**E** [info@filmolux.de](mailto:info@filmolux.de)

[WWW.FILMOLUX.DE](http://WWW.FILMOLUX.DE)

positives Klima erzeugen. Aber es gibt natürlich auch Grenzen. Vor allem dann, wenn Nutzer/-innen dauerhaft unfreundlich oder bisweilen auch aggressiv auftreten und die Einhaltung von Regeln konsequent verweigern. Aber auch hier gilt zur eigenen Entlastung: Handeln Sie professionell, nehmen Sie dieses Verhalten nicht persönlich und lassen Sie sich nicht auf die negativen Emotionen Ihres Gegenübers ein. Nehmen Sie Ihre eigenen Grenzen wahr und bewahren Sie diese. Legen Sie im Team verbindliche Regeln fest, wie mit Grenzfällen umzugehen ist, damit Sie schon im Vorfeld die Sicherheit haben, was Sie selbst tun können und welche Unterstützung Sie erhalten können.

**Mit einer kundenorientierten Haltung können Sie den meisten Missverständnissen vorbeugen und grundsätzlich ein positives Klima erzeugen. Aber es gibt natürlich auch Grenzen.**

#### Die Basis für alles: eine positive Grundeinstellung

In all den Jahren meiner Arbeit mit Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern ist mir eins besonders aufgefallen: Ich treffe meist auf ausgesprochen engagierte Menschen, denen ihre Arbeit am Herzen liegt. Sie sind im besten Sinne verbunden mit

ihrer Bibliothek, mit dem Ort, mit den Medien und vor allem aber mit den Menschen, die in die Bibliothek kommen. Damit bringen sie die Basis für gelungene Kommunikation oft schon mit: eine positive Grundeinstellung. Mit dem passenden theoretischen Wissen und viel Übung sind sie dann bestens gerüstet für kundenorientierte Kommunikation an ihrem Arbeitsplatz.



**Joana Hientz** (Foto: privat) hat Germanistik und Psychologie studiert und ist seit 2012 als zertifizierte Business-Trainerin, Moderatorin und Prozessbegleiterin von Teams und Organisationen tätig. Öffentliche Verwaltung, Hochschulen und forschungsfördernde Einrichtungen gehören mit zu ihren Hauptkunden. Diese profitieren von den Kenntnissen von Joana Hientz aus mehr als 15 Jahren Berufserfahrung als Projektentwicklerin und Bildungsmanagerin im öffentlichen Dienst. Innovative Schulungsangebote gezielt für Bibliotheken entwickelt sie unter anderem zu den Themen Teamentwicklung, kundenorientierte Kommunikation, Arbeiten im (halb-)öffentlichen Raum, zielorientierte Beratung, Projekte erfolgreich planen und umsetzen. – Kontakt: [info@joanahientz.de](mailto:info@joanahientz.de) | [www.joanahientz.de](http://www.joanahientz.de)

– Kontakt: [info@joanahientz.de](mailto:info@joanahientz.de) | [www.joanahientz.de](http://www.joanahientz.de)

## Die dbv-Kommission »Kundenorientierte Services«

**Die Kommission »Kundenorientierte Services« soll die Mitglieder und Organe des Deutschen Bibliotheksverbands (dbv) beraten. Sie soll Entscheidungen vorbereiten und Anregungen geben für die Arbeitsfelder von Bibliotheken, die für die Erbringung direkter Dienstleistungsangebote verantwortlich sind. Die Kommission »Kundenorientierte Services« hat dabei folgende inhaltliche Schwerpunkte:**

- Anregungen für die Arbeitsfelder von Bibliotheken, die für die Erbringung direkter Dienstleistungsangebote verantwortlich sind
- Kundenorientierung als Teil des Qualitätsmanagements inklusive Methodenbetrachtung
- Vor-Ort-Dienstleistungen der Bibliotheken: unter anderem Ausleihe, Auskunft, Information, Recherche, Veranstaltungen

- Online-Dienstleistungen der Bibliothek: Website, E-Lending, Social Media und anderes
- Allgemeiner Kundendienst (Anmeldeverfahren, Gebührenpraxis und so weiter)

Dabei soll der Entwicklungs- und Innovationsaspekt für bibliothekarische Dienstleistungen im Vordergrund der Arbeit stehen. Besonders wichtig dabei ist sowohl die Optimierung bestehender als auch die Reflexion zukünftiger Dienstleistungen von Bibliotheken.

Seit Januar 2020 ist das Thema Barrierefreiheit integraler Bestandteil der Kommissionsarbeit. Dazu wurden als ständige Gäste Christiane Felsmann (Deutsches Zentrum für barrierefreies Lesen, dzb lesen) und Anne Sieberns (Deutsches Institut für Menschenrechte) in die Kommission berufen.

*dbv-Kommission »Kundenorientierte Services«*

Jan-Pieter Barbian

# Eine existenzielle Krise

Die Folgen der Corona-Pandemie für die Öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der Stadtbibliothek Duisburg

Bei jeder Geschichte, die Menschen erleben, gibt es ein »davor«, ein »während« und ein »danach«. Die durch das Corona-Virus ausgelöste Pandemie ist noch lange nicht überwunden. Aber es ist der Zeitpunkt für eine Zwischenbilanz und auch für einen ersten Blick in die Zukunft nach der Überwindung dieser existentiellen Krise. Wie sind die Öffentlichen Bibliotheken mit dieser völlig neuartigen Herausforderung im Hinblick auf ihre Kunden umgegangen? Wie haben sich die Mitarbeiter auf die grundlegend veränderten Rahmenbedingungen für ihre Arbeit und den Service für unterschiedliche Zielgruppen eingestellt? Welche Konsequenzen hat die während der Schließzeit notwendige Verlagerung der Angebote auf digitale Medien für den zukünftigen Bestandsaufbau? Was wird aus der in den vergangenen zehn Jahren vorangetriebenen Konzeption der Bibliotheken als »Dritter Ort«, wenn die zwingend einzuhaltenden Hygienevorschriften und Infektionsschutzmaßnahmen die Nutzung der Räumlichkeiten erheblich einschränken? In welcher Form können öffentliche Veranstaltungen in den Bibliotheken unter strikter Einhaltung der Abstandsregeln bis auf Weiteres überhaupt noch stattfinden? Wie verläuft in Zukunft der Erfahrungs- und Meinungsaustausch im Bibliothekswesen auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene: alles nur noch online?

## Der rasante Weg zum »Lockdown«

Zu Beginn des Jahres 2020 schienen »Corona-Virus«, »Covid-19« oder »SARS-CoV-2«, falls diese Begriffe überhaupt geläufig waren, ein sehr weit entferntes, auf China und den

asiatischen Raum begrenztes Problem. Hinzu kam, dass die bislang bekannten Virus-Epidemien SARS (2002), Vogelgrippe (2003 und 2013), Schweinegrippe (2009) und MERS (2012) gut kontrollierbar geblieben waren<sup>1</sup> und die eindringlichen Warnungen der World Health Organization (WHO) ebenso wie von wissenschaftlichen Experten vor dem jederzeit möglichen Ausbruch einer Pandemie weder in Deutschland noch in anderen Ländern beachtet wurden.<sup>2</sup> Erst nachdem die neue Virusinfektion, die sich vermutlich bereits im Herbst 2019 in Wuhan und der Provinz Hubei mit schwerwiegenden Krankheits-

Ab dem 9. März, einem Montag, überschlugen sich bundesweit die Ereignisse: zunächst tages- und am Ende der Woche sogar stundenweise.

verläufen verbreitet hatte,<sup>3</sup> in Norditalien und kurze Zeit später auch im Kreis Heinsberg in Deutschland angekommen war, nahm die Entwicklung eine unerwartete Dynamik an.<sup>4</sup> Anfang März erkundigten sich einzelne Nutzer der Stadtbibliothek Duisburg, ob entlehene Medien nach der Rückgabe desinfiziert werden. Um solche und weitere Fragen zum Corona-Virus angemessen beantworten zu können,

wurden im bibliotheksinternen Wiki Informationen für die Mitarbeiter hinterlegt und Hinweise auf unsere Hygienevorkehrungen in allen Bibliotheken publik gemacht. Der Bibliotheksalltag lief jedoch zunächst noch ohne Beeinträchtigungen weiter. Am 7. März starteten die 41. »Duisburger Akzente« zum Thema »Glück« und die Stadtbibliothek hatte wie in den Jahrzehnten zuvor für das spartenübergreifende Kulturfestival ein umfangreiches Programm zusammengestellt: neben Lesungen mit Fatih Çevikkollu, Frank Goosen, Wladimir Kaminer, Andreas Lukoschik und Sebastian23 auch ein »Glückstag in der Bibliothek«, der am 21. März stattfinden sollte. Doch dann kam alles völlig anders und es erwartete uns eine radikale »Roßkur«, wie sie Deutschland und Europa nach 1945 nicht erlebt hat.

Ab dem 9. März, einem Montag, überschlugen sich bundesweit und damit auch in Duisburg die Ereignisse: zunächst

1 Siehe dazu: Tödlicher Kontakt. Viele verheerende Virus-Epidemien gehen von Tieren aus, in: Süddeutsche Zeitung Nr. 74 vom 28./29.3.2020, S. 8.

2 Siehe dazu Georg Mascolo/Nicolas Richter: Gehört, gestaunt, vergessen, in: Süddeutsche Zeitung Nr. 73 vom 27.3.2020, S. 2; »Meine Fantasie hätte nicht gereicht«. Erschreckend gut recherchiert: Lawrence Wright über seinen Pandemie-Roman »The End of October«. Interview mit Georg Mascolo, in: ebd. Nr. 95 vom 24. April 2020, S. 13.

3 Sprung über die Artengrenzen, in: Süddeutsche Zeitung Nr. 74 vom 28./29. März 2020, S. 8.

4 Siehe zur Genese der Krise in Deutschland die informativen und aufschlussreichen Chroniken: Geschlossene Gesellschaft. In dieser Woche ist die Corona-Krise endgültig im Alltag der Deutschen angekommen, in: Süddeutsche Zeitung Nr. 62 vom 14./15. März 2020, S. 11-13; Schwerer Verlauf. Drei Monate nur liegen zwischen einer kleinen Meldung aus China und einer tödlichen Pandemie. Drei Monate, in denen die deutsche Politik mit dem Virus ringt und Millionen Menschen ein neues Leben verordnet, in: ebd. Nr. 96 vom 25./26. April 2020, S. 11-14.



Am 13. März wurden sämtliche Veranstaltungen in der Stadtbibliothek Duisburg abgesagt. Abbildungen: Stadtbibliothek Duisburg

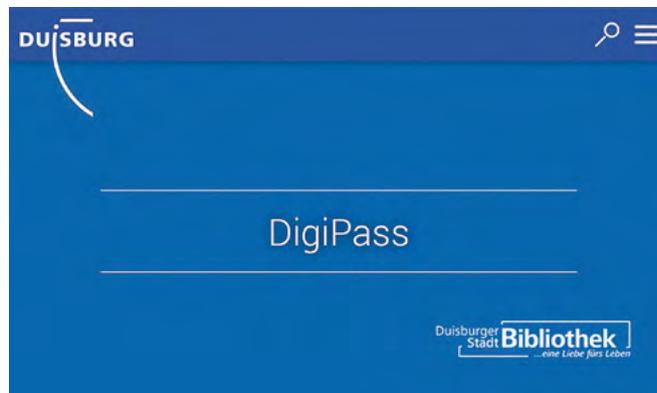
tage- und am Ende der Woche sogar stundenweise. Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen untersagte am 10. März die Durchführung von Veranstaltungen mit mehr als 1 000 Teilnehmern. Der Oberbürgermeister der Stadt Duisburg ging noch einen Schritt weiter und verbot mit einer amtlichen Anordnung alle Veranstaltungen mit mehr als 200 Teilnehmern, am Vormittag des 13. März dann sämtliche Veranstaltungen im Duisburger Stadtgebiet bis zum 19. April. Damit waren die »Duisburger Akzente«, kaum hatten sie begonnen, schon wieder beendet und alle Veranstaltungen der Stadtbibliothek mussten abgesagt werden. Darüber hinaus wurden sämtliche Kindertageseinrichtungen und Schulen geschlossen. Der städtische Krisenstab wurde aktiviert. In Ergänzung des gesamtstädtischen Pandemieplans musste auch die Stadtbibliothek am 12. März einen solchen Plan für ihre Zuständigkeit vorlegen: Darin war, weil die Dimension der Krise noch nicht allgemein bekannt war, nur eine stufenweise Schließung der Bibliotheken vorgesehen. Am Nachmittag des 13. März wurde vom Oberbürgermeister dann die Schließung aller Kultur- und Bildungseinrichtungen ab dem 16. März angeordnet. Am Abend des 13. März wies der Krisenstab alle Ämter an, einen »ungeregelten Kontakt mit dem Publikum in jedem Fall zu vermeiden«. Da nach dem Bekanntwerden der Schließung am Freitag alle Bibliotheken einen zwar erfreulichen, in der jetzigen Lage jedoch kontraproduktiven Ansturm ihrer Kunden erlebten und das gleiche für den Samstag zu erwarten war, wurde die Schließung aller Bibliotheken auf den 14. März vorgezogen.

### Kundenservice trotz Schließung

Ab dem 16. März begann ein völlig anderer, bislang noch nicht gekannter Bibliotheksalltag ohne Kunden vor Ort. Die Information der Öffentlichkeit erfolgte über alle zur Verfügung stehenden Kanäle: Homepage, Facebook, Instagram, Presse, Plakat-Aushänge an allen Bibliotheksstandorten. Kunden konnten sich über eine zentrale Hotline oder per E-Mail auch direkt mit der Stadtbibliothek in Verbindung setzen. Es wurde umgehend sichergestellt und kommuniziert, dass alle jetzt auslaufenden Fristen entliehener Medien ebenso wie alle während der Dauer

der Schließung ablaufenden Ausweise bis zum 4. Mai kostenfrei von der Bibliothek verlängert werden. Auch für die Möglichkeit zur uneingeschränkten Nutzung der Online-Angebote während der Schließzeit wurde intensiv geworben: die Onleihe mit knapp 50 000 E-Medien, der PressReader mit rund 6 000 Zeitungen und Zeitschriften aus 100 Ländern in 60 Sprachen, Filmfreund mit einem reichhaltigen Streamingangebot an Spielfilmen und Serien, Dokumentar- und Kinderfilmen, Munzinger mit einem umfangreichen Streamingangebot für Klassik-, Jazz- und Weltmusikfans, Rosetta Stone als Internetplattform zur Erlernung von Fremdsprachen, Tigerbooks mit über 2 000 interaktiven Kinderbüchern für die Altersgruppe der Zwei- bis Zehnjährigen. Einige Anbieter von Online-Diensten wie Munzinger und Brockhaus erweiterten kostenlos ihr Angebot, so dass den Kunden, unter ihnen zahlreiche Schüler, die sich auf das bevorstehende Abitur vorbereiten wollten, bis auf Weiteres noch umfassendere Informationsmöglichkeiten zur Verfügung standen: das Brockhaus-Schülertraining für die Klassen 5 bis 10, das Duden Sprach- und Basiswissen Schule für Schüler der Sekundarstufe I und II, die Süddeutsche Zeitung und das Nachrichtenmagazin »Der Spiegel« (jeweils mit Archiv), Kindlers Literatur Lexikon. Ab dem 30. März bot die Stadtbibliothek zudem einen kostenlosen »DigiPass« an. Duisburger konnten sich nun online über ein Formular auf der Homepage anmelden und spätestens nach zwei Tagen auf das umfangreiche Online-Angebot zugreifen.

Die städtische Personalverwaltung weitete die Möglichkeit des mobilen Arbeitens für alle Mitarbeitenden aus. Über VPN-Tunnel war bis Ende Mai ein Zugriff auf alle benötigten Daten des eigenen Dienst-PCs und auf das Intranet der Stadtverwaltung auch von zuhause aus ohne Token möglich. Acht Mitarbeiter der Stadtbibliothek wurden bis Mitte Juni für Sonderaufgaben zur Bewältigung der Krise in anderen Bereichen der Stadtverwaltung eingesetzt: bei der Feuerwehr, im Gesundheitsamt und im Call Center. Die in der Zentralbibliothek und in den 13 Zweigstellen verbliebenen Mitarbeiter kümmerten sich um die Einarbeitung neuer Medien und die Löschung nicht mehr nachgefragter Medien, organisierten den Bestandsaufbau in Absprache mit den ebenfalls geschlossenen Buchhandlungen, tauschten sich mit Kollegen anderer Bibliotheken über ihren Umgang mit der Krise aus, entwickelten Konzepte für das



Mit dem »DigiPass« können die Duisburger das Online-Angebot der Stadtbibliothek nutzen.

# Bib to go

Medien vorbestellen  
und abholen!

Medien vorbestellen und in der Bibliothek abholen. Die Stadtbibliothek Duisburg hat den Service während der Corona-Pandemie eingeführt.

Medienangebot und die Veranstaltungen nach dem Ende des »Lockdown«. Interne Besprechungen und Coachings ebenso wie die Mitwirkung bei der Arbeit des Verbands der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen (VBNW) oder bei den Lehrveranstaltungen der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften an der TH Köln fanden und finden derzeit nur als Videokonferenz und Webinar statt.

## Der schwierige Weg zur Wiedereröffnung

Am 15. April einigten sich Bundeskanzlerin Angela Merkel und die Regierungschefs der 16 Bundesländer auf einen schrittweisen Weg zur Lockerung des gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und kulturellen Stillstands. Auch den Bibliotheken – sowohl den wissenschaftlichen als auch den öffentlichen – wurde nun die Möglichkeit eröffnet, den Publikumsverkehr wieder in Gang zu setzen. Allerdings sollte dies unter strengen Restriktionen erfolgen, um den Schutz der Mitarbeiter ebenso wie der Kunden vor einer weiteren Verbreitung des Corona-Virus zu garantieren. Der Krisenstab der Stadt Duisburg schlug daraufhin am 16. April zunächst die Wiedereröffnung der Zentralbibliothek vor und sukzessive auch der sechs Bezirksbibliotheken. Doch um das eingeforderte Hygienekonzept umsetzen zu können, musste noch eine Reihe von Vorkehrungen getroffen werden. Daher führte die Stadtbibliothek im Vorgriff auf die Zulassung des Publikumsverkehrs ab dem 20. April den Service »Bib to go« ein. Nach einer vorherigen Terminabsprache per Telefon oder E-Mail konnten Kunden in der Zentralbibliothek und in den Bezirksbibliotheken vor Ort entlehene Medien zurückgeben und bestellte Medien in einem bereitgestellten Bibliothekskorb am Eingang abholen.

Für den Publikumsverkehr wieder geöffnet wurde die Zentralbibliothek dann am 29. April. Die Bezirksbibliotheken folgten am 12. Mai. Doch mit dem, was bis zum 14. März als Normalbetrieb in den Öffentlichen Bibliotheken selbstverständlich war, hat die jetzige Situation aufgrund der strengen Vorgaben der Landesregierung Nordrhein-Westfalen zum Schutz vor dem Corona-Virus leider nur eine entfernte Ähnlichkeit. Da die Personenzahl, die sich in den Gebäuden aufhalten darf, auf eine Person pro 20 Quadratmeter begrenzt ist, muss der Einlass in die Gebäude reguliert werden. Dies erfolgt am Eingang über den Bibliotheksausweis und über die Registrierung in einer Liste. Um sicherzustellen, dass die Höchstzahl der zugelassenen Kunden nicht überschritten wird, werden am Eingang Bibliothekskörbe ausgegeben. Der Aufenthalt in den Räumlichkeiten ist auf 30 Minuten begrenzt, um möglichst vielen Menschen die kurzzeitige

Nutzung zu ermöglichen. Kinder bis zum zwölften Lebensjahr dürfen die Bibliotheken nur in Begleitung eines Erwachsenen betreten. Sämtliche Sitzmöglichkeiten und andere Komponenten der Aufenthaltsqualität sind gesperrt, sodass Vorlesen, Lesen, Arbeiten, Lernen und Spielen oder Treffen mit anderen Personen innerhalb der Bibliotheken derzeit nicht möglich sind. Alle Internet-PCs, Medienschränke, digitalen Infostellen und Bildschirme für Konsolenspiele bleiben ausgeschaltet. Die Infotecken sind mit Spuckschutz aus Plexiglas gegenüber dem Publikum abgeschirmt. Darüber hinaus müssen alle Besucher der Bibliothek ebenso wie die Mitarbeiter Mund-Nasen-Masken tragen. Die Sicherheitsabstände von mindestens 1,5 Metern sind sowohl vor den Eingängen zu den Gebäuden als auch in den Räumlichkeiten mit Klebestreifen markiert. Desinfektionsmittel für die Hände stehen auf allen Etagen der Gebäude sowie an mehreren Stellen zur Verfügung und werden regelmäßig aufgefüllt. Nach der Nutzung der Bibliothekskörbe werden diese umgehend desinfiziert. Auch die Wischdesinfektion der Türklinken, Geländer, Aufzugsknöpfe, Tische und anderer Flächen erfolgt mehrmals am Tag. Bei der Rücksortierung der Medien müssen die Mitarbeiter zu ihrem Schutz Handschuhe tragen. Aufzüge dürfen nur von maximal zwei Personen genutzt werden. Überall dort, wo Kassensautomaten zur Verfügung stehen, erfolgt der Zahlungsverkehr bargeldlos.

# ab 29. April WIEDER-ERÖFFNUNG

Die Zentralbibliothek ist ab 29. April wieder wie folgt geöffnet:

<b>29.–30. April 2020</b>	<b>9.00–16.00 Uhr</b>	
<b>ab 04. Mai 2020</b>	<b>montags</b>	<b>13.00 – 19.00 Uhr</b>
	<b>dienstags – freitags</b>	<b>11.00 – 19.00 Uhr</b>
	<b>samstags</b>	<b>11.00 – 16.00 Uhr</b>

Unser Service ist noch eingeschränkt! Sie können Medien ausleihen oder zurückbringen. Ein längerer Aufenthalt zum Lesen oder Lernen ist leider noch nicht möglich.

**Bitte beachten Sie folgende Hinweise:**

- Halten Sie Ihren Bibliotheksausweis bereit
- Bedecken Sie Mund und Nase mit einem Tuch, Schal oder einer Behelfsmaske
- Bitte registrieren Sie sich am Eingang
- Bitte nehmen Sie sich einen Korb.
- Bitte nehmen Sie nur die Medien aus dem Regal, die Sie entleihen möchten
- Kommen Sie maximal zu zweit
- Kinder unter 12 Jahren müssen von einem Erwachsenen begleitet werden
- Bitte bleiben Sie nicht länger als 30 Minuten
- Halten Sie Abstand
- letzter Einlass 30 Minuten bevor wir schließen

Danke für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung  
Ihr Team der Stadtbibliothek Duisburg



Duisburger  
Stadt Bibliothek  
...eine Liebe fürs Leben



DUISBURG  
am Rhein

Am 29. April war es endlich so weit: Die Stadtbibliothek Duisburg durfte wieder öffnen, wenn auch unter strengen Hygienevorschriften.

Die Einhaltung dieser neuen Regelungen verlangt Kunden ebenso wie den Mitarbeitern sehr viel Geduld und Disziplin ab. Lange Warteschlangen vor dem Eingang der Zentralbibliothek hat es bislang noch nie gegeben, gehören jetzt aber zum neuen Alltag vor dem Beginn der Öffnung. Der Arbeitsaufwand ist erheblich größer geworden, sodass mehr Personal im Publikumsverkehr eingesetzt werden muss. Damit fehlen die Reserven, die in den sieben Stadtteilbibliotheken eingesetzt werden könnten – weshalb diese vorerst noch geschlossen bleiben. Auch die Fahrbibliothek kann ihren gewohnten Dienst noch nicht aufnehmen, da aufgrund des begrenzten Raums im Bücherbus keine Sicherheitsabstände eingehalten werden können – weder zwischen den beiden eingesetzten Mitarbeitern noch gegenüber und zwischen den Kunden. Wann angesichts der geltenden Restriktionen für Besucher das Café in der ersten Etage der Zentralbibliothek wieder öffnen kann, steht leider auch noch nicht fest.

### Eine erste Zwischenbilanz für Duisburg

Während der Zeit der sechswöchigen Schließung rückten in allen Öffentlichen Bibliotheken die digitalen Medienangebote in den Mittelpunkt. In Duisburg wurde die seit 2008 bestehende Onleihe noch stärker genutzt als in den Vorjahren: Die Ausleihen stiegen im Zeitraum der Schließung auf 29 815 gegenüber 19 292 im gleichen Zeitraum 2019, die Zahl der Nutzer auf 10 778 gegenüber 7 122 und die der erstmaligen Nutzer mit einem »DigiPass« auf 752 gegenüber 160. Über den PressReader lasen 3 848 Nutzer insgesamt 11 804 Zeitungs- und Zeitschriftenausgaben. Den Filmfreund, der in Duisburg erst seit diesem Jahr im Online-Angebot zur Verfügung steht, nutzten 1 752 Inhaber eines Bibliotheksausweises. Über Rosetta Stone beschäftigten sich 188 Nutzer in einer Gesamtzeit von 809,2 Stunden mit der Erlernung von Fremdsprachen. Die 40 zeitgleichen Zugriffe auf 2 000 E-Books und E-Audios für Kinder, die in Duisburg über die Tigerbook-App möglich sind, wurden über den gesamten Zeitraum ausgeschöpft. Auch das Serviceangebot »Bib to go« wurde nach den fünf Wochen der Schließung von den Kunden sofort hervorragend angenommen.

Die Wiedereröffnung der Zentralbibliothek und der sechs Bezirksbibliotheken erfuhr ein geteiltes Echo. Einerseits beurteilten viele Kunden es als sehr positiv, dass die Bibliotheken endlich wieder betreten und die physischen Medien persönlich zurückgegeben und neue Medien ausgeliehen werden konnten. Viele Stammkunden freuten sich auch über das Wiedersehen mit den Mitarbeitern, zu denen häufig ein persönlicher Kontakt besteht. Die Restriktionen und Regularien wurden von den

meisten Nutzern als notwendiges Übel und als Bestandteil der »neuen Normalität« in einer Übergangsphase akzeptiert. Andererseits entlud sich allerdings bei einigen Kunden der ganze Frust über die von der Politik, der Bundesregierung und der Landesregierung Nordrhein-Westfalen seit mehreren Wochen auferlegten Einschränkungen im Allgemeinen und an denen der Stadtbibliothek als einer öffentlichen Einrichtung im Besonderen an den Mitarbeitern im »Frontoffice«. Regeln durchzusetzen, ist in unserer Gesellschaft ohnehin kein einfaches Unterfangen, in ungewohnten Krisenzeiten wird es noch mühsamer – selbst dann, wenn diese Regeln vernünftig begründet werden und die Einhaltung im Interesse aller unverzichtbar ist.

### Vorläufige Blicke in die Zukunft der Öffentlichen Bibliotheken

Aus der durch das Corona-Virus ausgelösten Krise lassen sich viele Lehren ziehen. Eine davon ist die Erkenntnis, dass Vorhersagen ausgesprochen schwierig sind, weil alle Rechnungen mit einer nach wie vor unbekanntem Größe gemacht werden.<sup>5</sup> Noch Anfang März hätte kaum jemand erwartet, was wir seither alles erlebt haben und hinnehmen mussten. Die Leipziger Buchmesse, die am 3. März abgesagt wurde, und die internationale EMEA Bibliothekskonferenz von OCLC in Wien waren die ersten Opfer der Pandemie. Da glaubten viele noch an den 109. Deutschen Bibliothekartag, der vom 26. bis zum 29. Mai in Hannover stattfinden sollte. Inzwischen ist diese traditionsreiche Zusammenkunft von Bibliothekaren aus aller Welt genauso abgesagt worden wie die 69. Jahreskonferenz der American Library Association (ALA) in Chicago, der Nationale Bibliothekskongress der Niederlande in Utrecht, das 28. Jahrestreffen mit Konferenz von EBLIDA und die 49. Jahreskonferenz von LIBER in Belgrad, der IFLA-Weltkongress in Dublin. Vermutlich wird auch noch die Frankfurter Buchmesse im Oktober ausfallen. Ob im kommenden Jahr eine Rückkehr zu diesen vertrauten Formaten des nationalen und internationalen Erfahrungs- und Gedankenaustauschs möglich sein wird, ist letztlich abhängig von der weiteren Entwicklung der Corona-Pandemie. Soviel steht allerdings schon fest: Digitale Zwischenlösungen können die persönliche Begegnung mit den Fachkollegen aus aller Welt nicht ersetzen.

Die verordneten Restriktionen, die alle Bereiche der Kultur massiv beeinträchtigen und von denen keiner vorherzusagen vermag, wie lange sie andauern werden, treffen einen weiteren, substanziell entscheidenden Nerv des Selbstverständnisses der Öffentlichen Bibliotheken. Sie sind heute in der breiten Öffentlichkeit als gesellschaftliche Orte der Begegnung, der Kommunikation, des Meinungs austauschs und der Diskussion,

<sup>5</sup> Siehe dazu die Zusammenstellung der höchst widersprüchlichen Aussagen von Virologen und Politikern zum Corona-Virus von Werner Bartens: Das Virus mag Kälte. Außer bei Hitze, in: Süddeutsche Zeitung Nr. 100 vom 30. April/1. Mai 2020, S. 10.

<sup>6</sup> Siehe zu diesem essentiellen Aspekt der Corona-Krise Andreas Zielcke: Demokratie in Not. Das Grundgesetz kennt keinen Ausnahmezustand, in Wirklichkeit aber haben wir jetzt einen, in: Süddeutsche Zeitung Nr. 67 vom 20. März 2020, S. 11; Ders.: Pandemie-Absolutismus. Grenzen des Rechtsstaates: Es gibt keine Hierarchie der Grundrechte, nur das Dilemma der Verhältnismäßigkeit von Sperre und Öffnung, in: ebd. Nr. 89 vom 17. April 2020, S. 13; »Es gibt immer eine Alternative«. Die Autorin und Verfassungsrichterin Juli Zeh über Handy-Tracing, Denunziation und die Politik der Angst. Interview mit Jan Heidtmann, in: ebd. Nr. 80 vom 4./5. April 2020, S. 17.

des gemeinsamen Lernens, kreativen Gestaltens und Erlebens anerkannt. Auch die Presse und die Politik haben diese wichtige Funktion der Bibliotheken inzwischen verinnerlicht. Natürlich lassen sich Bücher, Zeitungen und Zeitschriften in elektronischer Form lesen, Hörbücher, Musik und Filme online rezipieren, Informationen und Wissen in digitaler Form bereitstellen und vermitteln. Insofern haben sich die fachlichen und finanziellen Investitionen der vergangenen zehn Jahre in dieses Angebotssegment gerechnet. Aber selbst wenn wir die digitalen Angebote noch weiter ausbauen: Sie werden die direkte Begegnung der Menschen in den Räumlichkeiten der Bibliotheken keinesfalls ablösen können – es sei denn, wir würden die Bibliotheken ausschließlich in den virtuellen Raum verlegen, was niemand ernsthaft anstrebt. Es gilt nach wie vor der Grundsatz, dessen Bestätigung wir in den vergangenen Monaten schmerzhaft erleben mussten: Wir alle sind und bleiben soziale Wesen. Doch bis auf Weiteres sind wir gezwungen, die Funktion der Bibliotheken auf den reinen Ausleihvorgang zu beschränken: ein Zustand aus einer längst überwunden geglaubten Vergangenheit. Selbst die Aufenthaltsdauer bleibt begrenzt. Wann sich daran etwas ändern kann und wird, ist momentan noch völlig ungewiss. Davon hängt allerdings auch die Beantwortung der Frage ab, in welcher Form öffentliche Veranstaltungen ebenso wie die Nutzung der Makerspaces in den Räumlichkeiten der Bibliotheken wieder in der gewohnten Weise möglich sein werden.

**Die Rückkehr zu dem, was wir vor dem Beginn der Corona-Krise als Normalität in der Welt der Bibliotheken angesehen haben, liegt nicht in unserem eigenen Ermessen.**

Die Rückkehr zu dem, was wir vor dem Beginn der Corona-Krise als Normalität in der Welt der Bibliotheken angesehen haben, liegt nicht in unserem eigenen Ermessen. Sie ist abhängig von den Vorgaben der jeweiligen Exekutiven und der Politik, die ihrerseits auf die Empfehlungen der Virologen hören (sollten). Sobald der erwünschte Normalzustand wiederhergestellt sein wird, werden wir uns als Bibliotheken mit den gesellschaftlichen, politischen und kulturellen Themen beschäftigen müssen, die in den vergangenen Monaten nahezu völlig in den Hintergrund getreten sind: fortschreitende Klimakrise und Zerstörung der Umwelt, Gefährdung der Demokratie durch Rechtsradikalismus und Neonazismus, Verteidigung der von der Verfassung garantierten Grundrechte und des Datenschutzes für alle Bürger gegenüber dem Staat,<sup>6</sup> Aufklärung über Fake News und Bereitstellung qualifizierter Informationen zur Meinungsbildung, Kampf gegen die Zunahme der sozialen Ungleichheit und der damit einhergehenden Bildungsgerechtigkeit, Organisation von Diskussionsforen für die Partizipation der Stadtgesellschaft, Engagement für den Erhalt des in der Corona-Krise dramatisch infrage gestellten Stellenwerts der Kultur in unserer Gesellschaft, Auseinandersetzung mit dem engstirnigen Börsenverein für den deutschen Buchhandel um die Onleihe von E-Books. Und schließlich werden

wir ab dem kommenden Jahr auch noch mit einem altbekanntem Problem konfrontiert sein: den von den Bibliotheken abverlangten Beiträgen zur Konsolidierung der ohnehin seit Langem überschuldeten und aktuell erneut defizitären Kommunalhaushalte. Ob wir dann tatsächlich »gestärkt aus dieser Krise hervorgehen«, wie es eine aktuelle Floskel aus der Sprache der Wirtschaft suggeriert, wird sich zeigen.

**Dr. Jan-Pieter Barbian** (Foto: krischerfotografie) ist seit 1999 Direktor der Stadtbibliothek Duisburg und nebenberuflicher Geschäftsführer des Vereins für Literatur Duisburg sowie der Duisburger Bibliotheksstiftung. Er hat zahlreiche Publikationen zur Literatur- und Kulturpolitik der NS-Zeit, zu Film und Politik in der Weimarer Republik sowie zur Geschichte des Ruhrgebiets nach 1945 veröffentlicht. – Kontakt: J.Barbian@Stadt-Duisburg.de



ANZEIGE

**PETER HAASE**  
Qualität zu fairen Preisen

**15% Rabatt\***

**SOMMER SICHTTASCHENAKTION!**

**Gültig für alle Sichttaschen vom 15. Juni bis 10. August 2020**  
\* ab 100 € netto Einkaufswert

Erfahren Sie mehr auf [www.peter-haase.de](http://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](http://www.peter-haase.de) | Mail: [info@peter-haase.de](mailto:info@peter-haase.de)

Thomas Feibel

# Apps, Augmented Reality und mehr

Empfehlenswerte Angebote 2020 für die Kinder- und Jugendbibliothek

Die Akzeptanz für neue Medien ist in der Gesellschaft sprunghaft angestiegen. Ursache dafür ist ein gefährliches Virus, das die ganze Welt lahmlegt. Seit der Angst vor Corona hat sich plötzlich sehr viel sehr schnell geändert. Arbeitgeber zum Beispiel, die bisher Homeoffice für ihre Mitarbeiter prinzipiell für nicht umsetzbar hielten, mussten ihre Ansichten komplett revidieren. Videokonferenzen sind nun so selbstverständlich, als wäre es nie anders gewesen. Inzwischen scheint auch der letzte Skeptiker begriffen zu haben, dass die digitale Welt von großem Nutzen sein kann. Die App-Stores jedenfalls verzeichnen gegenwärtig ein deutlich höheres Download-Volumen und auch bei den Games brummt es gewaltig. Die Nintendo Switch-Konsole etwa ist seit Wochen ausverkauft oder nur zu Mondpreisen erwerbbar. Und dann wären da ja noch die Kinder, die lange nicht mehr zur Schule gehen durften. Auf einmal gelten in den Augen der Eltern Apps nicht länger als sinnlose Daddelerei und Zeitverschwendung. Vielmehr taugen Apps und Smartphones jetzt als probate Ergänzung

für den Unterricht per Homeschooling. Allerdings sind sie auch als Babysitter bei gestressten Eltern im Homeoffice höchstwillkommen.

Spätestens jetzt müsste sich auch die Schule auf den Weg machen. Wobei Homeschooling in der Umsetzung des digitalen Unterrichts von Schule zu Schule stark divergiert. Jetzt rächt es sich wieder einmal, dass Schulunterricht Ländersache ist und kein einheitliches, bundesweites Konzept für Orientierung sorgt. Kurz: Nicht das Angebot der Apps und anderer digitaler Inhalte hat sich geändert, sondern ihre Notwendigkeit.

Auf den nächsten Seiten folgt ein ausgewogener Mix gelungener Produkte, die sich für den Einsatz in Kinder- und Jugendbibliotheken gut eignen. Denn an deren gut sortierten und wohlüberlegten Angeboten für Kinder – und Jugendliche – werden sowohl Eltern als auch Schule in Zukunft noch weniger als vor Corona vorbeikommen.

## Thema Selbstregulation

### Wann schläft das Handy?: Das Handybett

Kinder und Erwachsene haben oft dasselbe Problem: Es fällt ihnen schwer, das Smartphone auch mal aus der Hand zu legen. Mittlerweile gibt es eine Reihe von Apps, die einen dazu bringen wollen, auch mal eine Handypause einzulegen. Bei Apple-Geräten bekommt jeder iPhone- oder iPad-Besitzer sogar automatisch die jeweilige Bildschirmzeit mitgeteilt.

Einen vollkommen anderen Weg verfolgt die Auerbach Stiftung. Nachdem die dreijährige Tochter des Geschäftsführers ihren Vater fragte, wann denn sein



Foto: Auerbach-Stiftung

Handy mal schlafe, war die Idee für das Handybett geboren.

Das Handybett besteht aus einem kleinen Steck-Bausatz, der in wenigen Minuten montiert ist. Darin können Schüler ihr Smartphone bequem reinlegen, wenn sie sich ohne Ablenkung auf andere Sachen konzentrieren sollen. Für Erwachsene ist das Bett aber noch wichtiger, denn es unterstützt sie im bewussten Umgang mit dem Smartphone und in ihrer Vorbildfunktion. Zu dem Bett gibt es auch eine App mit einer kleinen Anwendung.

Die Auerbach-Stiftung hat zusätzlich zum Thema auch eine Reihe kleiner Kinderbücher veröffentlicht. Die Titel »Papa, wann schläft dein Handy«, »Mama, wann bekomme ich ein Handy« und »Handyregeln für Mama und Papa« sind Programm. Sie eignen sich mit und ohne Handybett sehr gut für Kindergarten- oder Grundschulführungen. Der Bausatz des Handybetts kann beim Medhochzwei-Verlag für 12,90 Euro bestellt werden, die Bücher sind als Zehnerpack zu je 19,90 Euro

erwerbbar. Für gemeinnützige Bildungsinstitutionen wie Kitas, Schulen und Bibliotheken sind die Produkte jedoch kostenlos.

**Fazit:** Gutes Medienpaket für die Arbeit mit Kindergärten und Grundschulklassen

*Das Handybett (Pappmodell und App für iOS und Android), Auerbach-Stiftung, ab 3 Jahren*

**Thema Fake News**

**Fieser geht immer: Get Bad News**



Foto: getbadnews.de

Fieser geht es natürlich immer: Fake-News und Desinformationen gehören zu den großen Herausforderungen des digitalen Zeitalters und sie betreffen uns alle. Sie kommen in den unterschiedlichsten Gewändern und nutzen

alle Plattformen von Internet, Social Media oder WhatsApp. Während sich viele aufklärenden Angebote darauf konzentrieren, wie sich Nachrichten auf ihren Wahrheitsgehalt überprüfen lassen, verfolgt diese Webseite eine andere Strategie: Das Text-Adventure zieht die Spieler in ihren Bann, indem es sie in Dialogform aktiv mit reichlich Tricks versorgt.

Das ursprünglich aus den Niederlanden stammende Spiel demonstriert eindrucksvoll, wie sich durch dreiste Lügen und krasse Manipulation mehr Follower gewinnen lassen. Je gewissenloser die Spieler argumentieren, desto erfolgreicher läuft es für sie. Das ist zynisch, mitunter perfide, aber immer höchst aufschlussreich, da jede Lüge, jeder gestreute Zweifel oder Angriff eine ganz eigene Wirkung entfalten. Für jede Niedertrachtigkeit erhalten die Spieler ein Abzeichen – etwa für Verschwörungen oder Identitätsbetrug. Am Ende einer circa 45 Minuten dauernden Runde, können die Spieler aktiv nachvollziehen, mit welchen raffinierten Methoden die Nutzer im Netz manipuliert werden. Sie betrachten danach die Fake-News-Welt mit anderen Augen. Warum allerdings die Macher das Spiel erst ab 15 Jahren empfehlen, ist nicht nachvollziehbar.

**Fazit:** Aktiv Auslöser und Wirkung von Fake News erleben.

*Gute Diskussionsgrundlage, www.getbadnews.de, DROG, ab 12 Jahren*

**Thema Mint**

**Programmieren lernen ohne Strom: Turing Tumble**

Das Programmierspiel »Turing Tumble« verdankt seinen Namen Alan Turing (1912-1954), der zu den berühmtesten Mathematikern und Pionieren der frühen Computertechnologie zählte. Obwohl der Mann maßgeblich an der Entschlüsselung der Enigma-Codes beteiligt war, dankten es ihm die Briten nicht sonderlich. Im Gegenteil: Sie trieben den Mann aufgrund seiner Homosexualität in den Selbstmord. Das Programmierspiel »Turing Tumble« setzt nun dem Informatiker und Logiker

ein Denkmal, benötigt aber überraschenderweise weder Strom noch eine App. Vielmehr verdeutlicht es Kindern und Jugendlichen durch rein mechanische Abläufe das Wenn-dann-Denken des Programmierens.



Foto: Turing Tumble

Eine Story gibt es im 100 Seiten starken beigelegten Rätselheft ebenfalls: Alia und ihr programmierter Assistent R.E.N. wollen einen Kommunikations-Satelliten des unbewohnten Planeten Eniac reparieren. Doch beide landen versehentlich auf dem Planeten und entdecken einen mysteriösen Turm, der einem gigantischen Computersystem gleicht. In »Turing Tumble« stecken Spieler unterschiedliche Bauelemente wie zum Beispiel Klammern auf ein hochkant stehendes Programmierbrett mit dünnen Plastikstiften. Die Aufgabe besteht nun darin, eine bestimmte Anzahl an Bauteilen so zu setzen, dass kleine Murmeln ihren vorgegebenen Zielpunkt erreichen. Aber Achtung: Jedes Bauelement funktioniert anders.

**Fazit:** Programmieren einmal anders. 60 herausfordernde Aufgaben. Toll!

*Turing Tumble, <https://store.turingtumble.com>, ca. 70 Euro, ab 12 Jahren*

**Thema Datenschutz**

**Der große Datenklau: Kryptokids**



Foto: Kryptokids

Wenn wir früher Kinder über das Thema »Daten« aufklärten, beschränkten sich unsere Ratschläge alleine darauf, nicht den echten Namen zu verwenden und keinesfalls mit der eigenen Adresse oder Telefonnummer herauszurücken. Heute wissen wir, dass Daten ein Vielfaches

mehr sind und es Menschen mit hoher krimineller Energie gibt, die sie entwenden. Das Schlimme daran: Betroffene bekommen nicht unbedingt mit, wenn die eigenen Daten abgegriffen werden. Höchste Zeit also, dass auch Schüler frühzeitig für diese Form der Gefahren sensibilisiert werden.

Die Fachstelle für Jugendmedienkultur NRW hat darum das Spiel »Kryptokids« entwickelt. Es besteht aus einer App und reichlich Zusatzmaterial. Allerdings funktioniert das Spiel nicht für sich alleine, sondern nur im Kontext mit pädagogischer oder bibliothekarischer Begleitung. In »Kryptokids« sollen Kinder den Fall eines großen Datenklaus lösen. Mit Tablets und Augmented Reality-Effekten suchen sie in der Bibliothek nach Hinweisen, wie etwa QR-Codes. Das kostenlose Download-Paket bietet dazu jede Menge ausdrucksbares Material wie eine Anleitung, Quizkarten, Ausweise und Teilnehmerzertifikat. Wer

kein Tablet hat, kann auch für 150 Euro den Kryptokids-Koffer mit vier iPads entleihen. Dieser Koffer kann auch über die Grenzen von NRW hinaus, also deutschlandweit, gebucht werden. Es sind allerdings bisher nur vier Exemplare vorhanden.

**Fazit:** Coole Idee, durchdachtes Medien-Projekt.

*Kryptokids, App für iOS, FJMK, mehr Infos unter [www.krypto-kids.de](http://www.krypto-kids.de)*

## Thema Kreativität

### Eigene Memes kreieren: Mematic



Foto: Mematic

Kürzlich erzählte ein Schüler, dass sich seine Generation überhaupt nicht für Cartoons interessiere. Auf die Frage, worüber sie dann gerne lachen würden, erklärte er grinsend: »Wir haben jetzt Memes.« Zur Erinnerung Memes (sprich Mihms) sind Fotos, die durch hinzugefügten Text einen neuen Kontext erhalten. Memes kommen meistens sehr pointiert daher und erfreuen sich auch deshalb großer Beliebtheit, weil sie sich mühe-

los in sozialen Netzwerken verbreiten lassen. Viele Memes sind sehr lustig, andere überhaupt nicht und manche einfach nur blöd. Andere Memes wiederum fallen auf, weil sie rassistisch oder verletzend sind, da sie andere Menschen wegen ihres Aussehens diskriminieren (Stichwort Bodyshaming).

Die App »Mematic« ist zwar nicht neu, aber in einer abge-speckten Fassung ausreichend zum Erstellen eigener Memes geeignet. In der Gratisversion gibt es dazu die typischen Vorlagen, die entweder mit Textbalken oder einem signalroten News-Template funktionieren. Wer mit Jugendlichen Memes erstellen möchte, hat so die Möglichkeit mit ihnen über Bilder- und Urheberrechte oder dem Recht am eigenen Bild zu diskutieren und Projekte mit festen Themenschwerpunkten umsetzen. Darüber hinaus kann mit »Mematic« jede Kinder- und Jugendbibliothek ihren eigenen Social-Media-Kanal originell befüllen.

**Fazit:** Gutes und vielseitig einsetzbares Tool.

*Mematic, Trilliarden, App für iOS und Android, gratis (Vollversion für circa 30 Euro im Jahr)*

## Thema: Multiplayer

### Schubsen und rempeln: Tilt Pack (Nintendo Switch)

Das günstige Indie-Spiel »Tilt Pack« ist zwar nicht sehr umfangreich, dafür aber unglaublich witzig. Genaugenommen ist es sogar eine absurde Parodie auf die Beat'm-Up-Spiele, in der sich sonst zwei Gegner recht unfreundlich mit Fäusten und Tritten bearbeiten. Vom Spielprinzip her könnte »Tilt Pack« als klassisches Prügelspiel herhalten, wenn die Helden Fäuste und Füße hätten. Haben sie aber nicht. Vielmehr versuchen sich

vier unterschiedlich große Rechtecke mit komischen Gesichtern von Plattformen zu schieben. Das ist deshalb so witzig, weil die Figuren in diesem Unterfangen so hilflos wirken. So hilflos wie der Spieler selbst, denn viel mehr als nach rechts oder links lenken ist nicht möglich. Gerade diese Limitierungen erweisen sich aber als das große Vergnügen des Games.



Foto: Tilt Pack

Bis zu vier Mitspieler treten hier an, um in sehr unterschiedlichen Plattformen den anderen in den Abgrund zu stoßen. Für Abwechslung sorgt die sich immer wieder verändernde Spielphysik und damit auch die Spielrichtung. Der großartigste Effekt an »Tilt Pack« ist jedoch, dass gerade Menschen, die sonst mit digitalen Spielen überhaupt nichts anfangen können, hier einen leichten Einstieg finden und dabei auch noch echten Spaß haben. »Tilt Pack« hat übrigens aktuell den Deutschen Computerspielpreis in der Kategorie »Bestes Familienspiel« gewonnen.

**Fazit:** Großartig.

*Tilt Pack, Nintendo Switch, Navel, circa 15 Euro (Nur Download)*

## Thema Augmented Reality

### Blick in den Körper: Virtual Tee

Eine Reise in den Körper verspricht »Virtual Tee«. Das Werk besteht aus einer kostenlosen App und einem besonderen, kostenpflichtigen T-Shirt. Wer sich bisher zu Knochen und Organen schlaumachen wollte, dem blieben nur Verweise auf Bücher, Videos oder Modelle, denn niemand kann ohne medizinische Spezialgeräte in den menschlichen Körper und seine faszinierenden Abläufe hineinsehen. »Virtual Tee« jedoch gewährt durch den gelungenen Einsatz von Augmented Reality-Technologie einen beeindruckend guten Einblick. Dazu schlüpft eine Person in das seltsam gemusterte »Virtuali-Tee«-Shirt, während eine zweite Person das Smartphone oder Tablet mit der entsprechenden App öffnet. Schon liefert der Scanner auf dem Bildschirm Aufnahmen aus dem Inneren des menschlichen Körpers. Weil alles pulsiert, wirkt das auch noch unglaublich real.

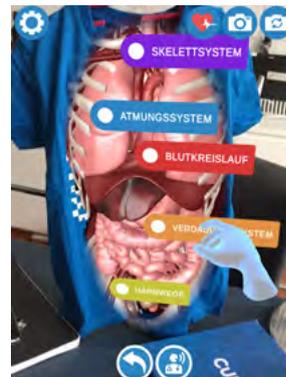


Foto: Virtual Tee

Kinder und Jugendliche wählen aus, was sie zuerst einer näheren Betrachtung unterziehen möchten. Ein Spaziergang durch das Skelettsystem gelingt zum Beispiel durch einfaches

Antippen. Ein Sprecher liefert dann erstaunliche Fakten. Wer weiß etwa, dass die Knochen der Astronauten nach einer Reise ins All weniger Gewicht auf die Waage bringen. Beim Thema Verdauungssystem liefert die App eine 3D-Reise, wobei das Gerät bis zu 360 Grad bewegt wird. Das T-Shirt ist online in verschiedenen Größen lieferbar. Auf der Webseite des Herstellers gibt es viele Zusatzmaterialien für den Schuleinsatz, sie sind im Gegensatz zur deutschsprachigen App nur auf Englisch.

**Fazit:** Tolle AR-Umsetzung.

*Virtual Tee, Curiscope, App für iOS und Android, www.curiscope.co.uk, T-Shirt circa 30 Euro*

**Thema: Natur**

**Was blüht denn da?: Flora Incognita**



Foto: Flora Incognita

Eine Schulklasse spaziert gemeinsam durch einen Wald und alle Schüler zücken sofort ihre Smartphones. Kulturpessimisten sehen dann eine Spezies vor sich, die komplett unfähig ist, sich in der Um-

gebung der Natur ohne technische Hilfsmittel zu bewegen. Tatsächlich aber könnten sie gerade mit der Pflanzenbestimmungs-App namens »Flora Incognita« unterwegs sein. Denn damit lassen sich mühelos Wildblumen, Sträucher, Bäume, Gras und Farn näher bestimmen. Das funktioniert erstaunlich gut, sogar mit Zimmerpflanzen.

Nachdem der Zugriff auf die Kamera zugelassen wurde, wird zum Beispiel ein Farn aus verschiedenen Perspektiven fotografiert, dann erfolgt die Namensbestimmung (*Nephrolepis cordifolia*). Nach kurzem Antippen liefert die App dann weitere Bilder und Informationen. Jeder Vorgang wird als »Beobachtung« mit Bild, Bezeichnung, Datum und Uhrzeit abgespeichert.

**Fazit:** Lehrreich und spannend.

*Flora Incognita, Patrick Maeder, App für iOS und Android, gratis*

**Thema: Denkspiel**

**Rollen im Weltall: Thinkrolls Space**

Avokiddo macht extrem witzige Spiele wie »Fit Toons«, in denen Kinder den Zusammenhang zwischen Ernährung und Sport anhand eines gefräßigen Gorillas gezeigt bekommen. Oder es geht mit »We ARGH Pirates« auf eine verrückte Schatzsuche. Alle Apps haben eine Sache gemeinsam: Sie kommen gänzlich ohne Worte und Lesetext aus, sind also sehr niedrigschwellig und funktionieren international. Das gilt auch für die bekannte Thinkrolls-Reihe der zypriotischen Entwicklerfirma. Helden

**Thomas Feibel** ([www.feibel.de](http://www.feibel.de)) ist der führende Journalist in Sachen Kinder und neue Medien in Deutschland. Der Medienexperte leitet das Büro für Kindermedien in Berlin und publiziert für Der Spiegel, Stiftung Warentest, c't, Staffette, Dein Spiegel und viele andere. Er arbeitet für das Deutschlandradio, den WDR und das RBB-Fernsehen. Zuletzt erschien das Sachbuch »Jetzt pack doch mal das Handy weg« im Ullstein-Verlag. Bei Carlsen kamen gerade das Kindersachbuch »Mach deinen Medienführerschein« und der Roman »hAPPy, der Hund im Handy« heraus, die Kinder ab der 3. Klasse fundiert und unterhaltsam über Chancen und Gefahren der digitalen Welt aufklären. Seit 2002 gibt Feibel den deutschen Kindersoftwarepreis TOMMI ([www.kindersoftwarepreis.de](http://www.kindersoftwarepreis.de)) heraus, der unter Schirmherrschaft der Bundesfamilienministerin Franziska Giffey steht. An der Preisfindung sind jährlich circa 3 500 Kinder aus 20 Bibliotheken beteiligt. Ab 2020 wird es die neue Kategorie »Bildung« beim TOMMI geben. (Foto: Die Hoffotografen GmbH Berlin)



des Spiels sind kugelrunde Wesen, die auf ihren Wegen nur vorankommen, wenn sie klug Hindernisse überwinden. Dabei sind sie in ihren Fortbewegungsmöglichkeiten stark eingeschränkt: Sie können nur rollen. Ohne Köpfchen und strategisches Denken des Spielers geht dabei jedoch nichts.

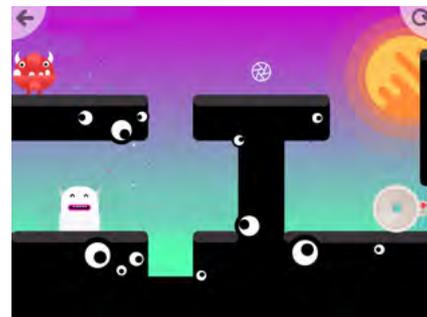


Foto: Avokiddo

Der dritte Teil »Thinkrolls Space« ist Gewinner des Deutschen Kindersoftwarepreis TOMMI 2019 und entführt die ganze Rätsel-Szenerie ins All. Auch dort gibt es dann jede Menge lustiger Blockaden, die aus Kuchen, Käsestücken oder unterbrochenen Wegstrecken bestehen können. Nun gilt es, andere Monster so geschickt einzusetzen, dass sie entweder die hinderlichen Lücken füllen oder die essbaren Hindernisse einfach wegmampfen.

**Fazit:** Wunderbar und kurzweilig.

*Thinkrolls Space, Avokiddo App für iOS und Android, circa 4 Euro*

Klaus Ulrich Werner

# Kulturpolitische Gremienarbeit

## Interessenvertretung der Bibliotheken im Deutschen Kulturrat

**Bibliothek und Information Deutschland (BID) ist Mitglied in der Deutschen Literaturkonferenz, einer der Sektionen im Deutschen Kulturrat. Dieser Spitzenverband der deutschen Bundeskulturverbände ist früh in kulturpolitische Diskurse involviert oder stößt diese auch selbst an und ist sehr nahe dran an politischen Institutionen und Gesetzgebungsverfahren. Eine komplexe Gremienstruktur verstellt den Blick darauf, wie in diesem einflussreichen Deutschen Kulturrat Bibliotheksthemen und kulturpolitische Anliegen der Institutionen- und Personalverbände des Bibliothekswesens eingebracht werden und Gehör finden. Der folgende Einblick in die Arbeit des Kulturrats soll anschaulich machen, wie hier Bibliotheksinteressen in der Kulturpolitik des Bundes, der Länder und auf EU-Ebene vertreten werden.**

Der Deutsche Kulturrat<sup>1</sup> ist als Verband die wichtigste Interessenvertretung für den gesamten Kulturbereich und ist alles andere als ein Lobbyist mit Partikularinteressen. Wie alle Interessenverbände agiert er öffentlich mit Stellungnahmen und Resolutionen, in Projekten und eigenen Studien, mit öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen und großer medialer Präsenz, um sich in der Gesellschaft Gehör für seine Anliegen zu verschaffen – nicht zuletzt mit der eigenen Zeitschrift »Politik & Kultur« und einem eigenen Preis, dem früheren »Kultur-groschen«, jetzt »Deutscher Kulturpolitikpreis«<sup>2</sup>. Die Interessenvertretung besonders bei Gesetzgebungsverfahren und die Einwirkung auf kulturpolitische Vorhaben im Sinne von Politikberatung stehen im Mittelpunkt – es geht also um »harte« Politik. Wie in jedem Verband geht es dabei auch um den Zugang zu den einschlägigen Gremien der Legislative sowie zu den Entscheidungsträgern in den Ministerien, das heißt nicht nur, aber eben auch um einen guten Draht zur Staatsministerin für Kultur und Medien.

### Eine komplexe Organisation

Der Kulturrat ist sozusagen ein »Dachverband der Dachverbände«: Mitglieder sind die acht Dachorganisationen deutscher Kulturverbände: der Deutsche Musikrat, der Rat für

darstellende Kunst und Tanz, der Deutsche Kunstrat, der Rat für Baukultur und Denkmalkultur, der Deutsche Designrat, der Deutsche Medienrat – Film, Rundfunk und Audiovisuelle Medien, der Rat für Soziokultur und kulturelle Bildung sowie die bereits genannte Deutsche Literaturkonferenz, in der BID Mitglied ist. Die Mitgliedsverbände repräsentieren die kulturellen Sparten (Sektionen). Sie sind sehr unterschiedlich in ihrer Mitgliederzahl und gemessen an ihrem eigenem politischem Einfluss außerhalb des Kulturrates.

Die Organisationsstruktur des Kulturrats wird geprägt durch das dreiköpfige Präsidium (Vorstand), die Geschäftsführung und die zwei Arbeitsebenen der Mitglieder: Das sind der Sprecherrat und seine ihm zuarbeitenden Fachausschüsse und Ad-hoc-Arbeitsgruppen. Der Sprecherrat besteht aus jeweils zwei Vertretern der acht Sektionen und tagt viermal jährlich vielstündig. Insofern haben alle Sektionen hier das gleiche Gewicht, die Sektionen mit den »großen« Playern, wie zum Beispiel der stark mit staatlichen Institutionen, Gewerkschaften und auch sonst äußerst gut vernetzte Deutsche Medienrat (mit den öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in seinen Reihen) genauso wie die Deutsche Literaturkonferenz, mit ihren nur 23 Mitgliedern (von unserem Dachverband BID zu Medibus – Mediengemeinschaft für blinde, seh- und lesebehinderte Menschen, vom Deutschen Übersetzerfonds bis zum Deutschen PEN, der VG WORT und dem Börsenverein des Deutschen Buchhandels: Die Literaturkonferenz umfasst die Literaturbranche in Produktion, Handel und Vermittlung).<sup>3</sup>

Der Sprecherrat wählt aus seinen Reihen das Präsidium des Kulturrats. In diesem Sprecherrat wird jede Stellungnahme, jede Resolution, jedes grundsätzlichere Positionspapier diskutiert und abschließend beraten oder aber verworfen und zurückgegeben an die zweite Arbeitsebene des Kulturrats, die Fachausschüsse und Arbeitsgruppen. Diese haben beratende Funktion für den Sprecherrat. Die Fachausschüsse bestehen aus Fachleuten mit einschlägiger fachlicher Expertise, die von den Sektionen vorgeschlagen und vom Sprecherrat ernannt werden; außerdem sind alle Sprecher in mindestens einem Fachausschuss selbst Mitglied. Mit Ausnahme der hauptamtlichen Geschäftsführung und den Mitarbeitern der Geschäftsstelle arbeiten im Kulturrat die Sprecher und die Fachausschüsse ehrenamtlich.

Die kulturpolitische Arbeit des Deutschen Kulturrats finanziert sich nur mit einem kleinen Teil aus Mitgliedsbeiträgen der Verbände (jedoch mit steigender Tendenz), befristeten Projektförderungen und Verkäufen von Publikationen, doch der weitaus größte Teil des Etats für die laufende Arbeit kommt

1 [www.kulturrat.de](http://www.kulturrat.de)

2 [www.kulturrat.de/veranstaltungen/kulturpolitikpreis](http://www.kulturrat.de/veranstaltungen/kulturpolitikpreis)

3 [www.literaturkonferenz.de/mitglieder](http://www.literaturkonferenz.de/mitglieder)

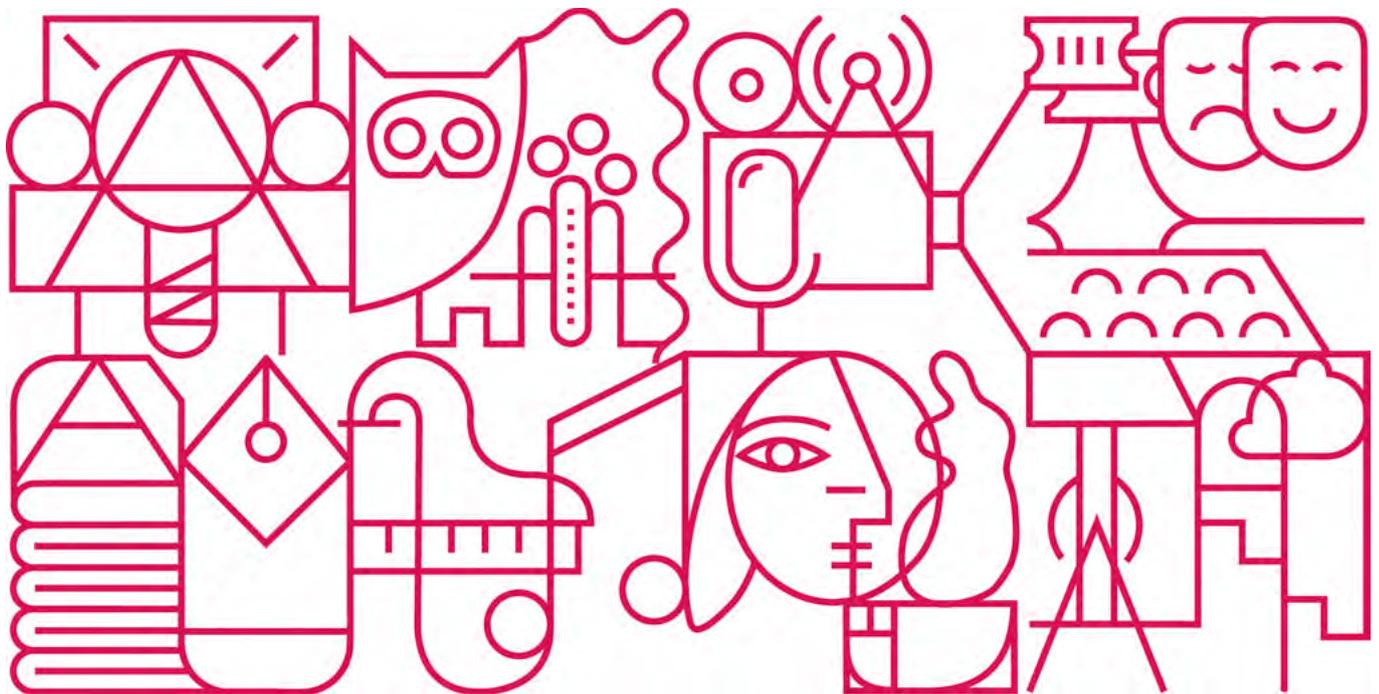


Abbildung 1: Die acht Mitgliedssektionen des Deutschen Kulturrats in Symbolen.

aus dem Etat der Staatsministerin für Kultur und Medien. Eine Interessenvertretung, die größtenteils durch den Staat selbst finanziert wird, könnte berechtigt Anlass zu kritischem Hinterfragen der Unabhängigkeit geben. Eine fragwürdige, überkommene Praxis von Verbandsdemokratie in unserem seit jeher stark durch Verbände geprägten Gemeinwesen? Doch Einflussnahme existiert tatsächlich in keiner Weise, die Rechtfertigung für diese Art der Finanzierung wird in der Funktion Politikberatung in kulturellen Angelegenheiten durch die organisierte Kunst- und Kulturbranche gesehen.

### Bibliotheken sind stark vertreten

Seit Längerem gibt es geradezu ein Junktim, dass der Vertreter von BID in der Deutschen Literaturkonferenz den stellvertretenden Sprecher stellt und dieser (Repräsentant des Bibliothekswesens) von der Literaturkonferenz als einer von zwei Vertretern in den Sprecherrat des Kulturrates entsandt wird. Eine Tradition, die es sich durch Bewährung in der praktischen Arbeit zu erhalten gilt. Die Deutsche Literaturkonferenz ist aber mehr als ein Hebel, um als Kultursparte im Kulturrat mitwirken zu können, sie ist ein wichtiger Ort des Diskurses nicht zuletzt zu allen Themen aus dem Bereich Urheberrecht und Digitalisierung. Hier treffen die Positionen von Börsenverein und VG WORT sowie die der Urheber selbst auf die Sicht der Bibliotheken in dieser häufig strittigen Materie. Dafür ist neben den Mitgliederversammlungen der Literaturkonferenz zweimal jährlich (auf den beiden Buchmessen im Frühjahr in Leipzig und im Herbst in Frankfurt) auch die ständige »AG Digitale Bibliotheken« der Literaturkonferenz der Ort für den Austausch, wo die Bibliotheken durch die Generaldirektion der Deutschen

Nationalbibliothek und das Mitglied des Fachausschusses Urheberrecht vertreten sind.

Im Kulturrat fließen dann auf der Ebene der Fachausschüsse die Anliegen der Bibliotheken in die Positionen des Kulturrats ein. Dank erfolgreicher Verbandsarbeit von BID ist die Bibliothekscommunity in allen sechs Fachausschüssen (FA) durch mindestens ein Mitglied vertreten, vorgeschlagen jeweils als Vertreter der Deutschen Literaturkonferenz: der erst kürzlich neu eingerichtete FA Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (Andreas Degkwitz), der FA Europa und Internationales (Hella Klausner), der FA Arbeit und Soziales (Barbara Lison), der FA Steuern (Heinz-Jürgen Lorenzen), der FA Bildung (Barbara Schleihaagen), der FA Medien (Ulrich Johannes Schneider), der FA Kulturerbe (Konstanze Söllner und Klaus Ulrich Werner) und der FA Urheberrecht (Arne Upmeier). Darüber hinaus kam die Initiative zur Ad-hoc-AG Nachhaltigkeit/Agenda 2030 des Kulturrats von den Bibliotheksverbänden, wo die Expertise aus der Bibliothekswelt federführend war und ist (Klaus Ulrich Werner und Jacqueline Breidlid).

Natürlich sind nicht immer alle Themen jedes Fachausschusses in gleicher Weise relevant für Bibliotheken (zum Beispiel die sozialen und wirtschaftlichen Anliegen von Selbstständigen der Kulturbranche), aber auf den zweiten Blick zeigt sich dann doch, wie vielfältig die Bezüge sind, zum Beispiel werden im FA Steuern auch Themen aus dem Bereich Ehrenamt, gemeinnützige Fördervereine und ähnliches behandelt.

BID-Präsidentin Sabine Homilius hat mit ihrem Amtsantritt 2019 einen engeren Austausch zwischen den Mitgliedern der Fachausschüsse initiiert, der mit einem ersten Treffen Anfang dieses Jahres begann. Denn es gibt zahlreiche thematische Überschneidungen in der Arbeit der Fachausschüsse, die ein koordiniertes oder auch sogar eng abgestimmtes Vorgehen



Abbildung 2: Das Logo der Sektion der Deutschen Literaturkonferenz im Deutschen Kulturrat.

sinnvoll machen, insbesondere zwischen den Fachausschüssen Medien, Kulturerbe und Digitalisierung.

### Themen und Schwerpunkte unseres Engagements

Die für Bibliotheken essentiell wichtigen Themenfelder, in denen sich der Kulturrat in den letzten Jahren immer wieder positioniert hat, drehen sich mit Sicherheit alle um Fragen rund um die Weiterentwicklung des Urheberrechts in der Politik des Bundes und auf EU-Ebene.<sup>4</sup> Hier wird bei jeder Stellungnahme im Fachausschuss und dann auch noch einmal im Sprecherrat um viele einzelne Formulierungen gerungen. Ein weiteres kontroverses Thema besonders für Bibliotheken, Autorenverbände und den Börsenverein ist innerhalb der Literaturkonferenz das Dauerstreitthema E-Book-Ausleihe in Öffentlichen Bibliotheken. Offensichtlich uneingeschränkte Erfolgserlebnisse für die Bibliotheksvertreter beim Engagement bieten diejenigen im Kulturrat erarbeiteten kulturpolitischen Positionen, bei denen die ganze bereichernde Vielfalt der kulturellen Perspektiven zu großartigen gesamtgesellschaftlichen Meilensteinen führt und die eigenen Bibliothekspositionen Spuren hinterlassen: Das beste Beispiel der letzten Jahre ist sicherlich die Initiative

Kulturelle Integration<sup>5</sup> mit der Erarbeitung der 15 Thesen<sup>6</sup>. Aber auch beim Thema Nachhaltigkeit und der Agenda 2030, zu dem BID und der Deutsche Bibliotheksverband (dbv) im Kulturrat initiativ geworden sind und daraufhin eine Ad-hoc-AG eingerichtet worden war, konnten mehr als nur Impulse gesetzt werden: Das Modell für die vielfach gelobte Stellungnahme des Kulturrats hierzu, »Umsetzung der Agenda 2030 ist eine kulturelle Aufgabe«, waren die Papiere vom dbv und der IFLA.<sup>7</sup>

Wie beim Urheberrecht wird auch das Thema Nachhaltigkeit in den nächsten Jahren ein Schwerpunkt der Arbeit des Kulturrats sein, wie nicht zuletzt die begonnene Zusammenarbeit mit dem Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND) zeigt.<sup>8</sup> Für die Bibliotheken sind weiterhin zweifelsfrei die folgenden Fachausschüsse von großer Relevanz: der FA Digitalisierung (zukünftiger Themenschwerpunkt: Förderung von Infrastrukturmaßnahmen, Zugänglichkeit und Archivierung), natürlich der FA Urheberrecht, der FA Bildung (kulturelle Bildung, bei der Bibliotheken wichtige Akteure sind und da hier das Thema der Weiterführung von »Kultur macht stark – Bündnisse für Bildung« auf der Tagesordnung steht) sowie der FA Kulturerbe (Arbeitsschwerpunkte: Provenienzforschung und das Thema einer nationalen Strategie für Archive).

Ein kreatives Feld steht auch der Bibliothekscommunity einladend zur Verfügung: die zehnmal jährlich erscheinende Zeitung des Deutschen Kulturrats »Politik & Kultur« (puk). Hier sind Artikel, persönliche Statements, kulturpolitische Kommentare und auch verbandliche Selbstdarstellungen stets willkommen, innerhalb und außerhalb der jeweiligen Schwerpunktthemen der einzelnen Nummer – ein Angebot, das die Bibliothekscommunity bislang noch viel zu wenig nutzt. Die Zeitung ist ein anregendes Periodikum, ein »must-read« für die gesamte Kulturbranche. Die »puk« liegt in Kulturverwaltungen und Ministerien auf den Schreibtischen vieler Entscheidungsträger, hat einen großen Verbreitungsgrad und die bereits vor der gedruckten Fassung erscheinende digitale Ausgabe feiert während der Corona-Pandemie, neue Zugriffsrekorde.<sup>9</sup>

Seit 2020 wirken zwei Bibliothekare in der Jury des Kulturpolitik-Preises des Kulturrates bei der Auswahl der jährlich ausgezeichneten mit: die Generaldirektorin der Staatsbibliothek zu Berlin qua Amt, da der Preis seit 2019 im sanierten Ihne-Bau der Staatsbibliothek Unter den Linden verliehen wird, und der gewählte stellvertretende Sprecher der Deutschen Literaturkonferenz (und Verfasser dieses Beitrages). Das Konzept des Preises soll zukünftig modifiziert werden, um dem Eindruck entgegenzuwirken, dass als Preisträger in der Regel verdiente Politiker im Ruhestand in Betracht gezogen würden, deren unbestrittene

4 Zuletzt: [www.kulturrat.de/positionen/entwurf-eines-ersten-gesetzes-zur-anpassung-des-urheberrechts-an-die-erfordernisse-des-digitalen-binnenmarkts](http://www.kulturrat.de/positionen/entwurf-eines-ersten-gesetzes-zur-anpassung-des-urheberrechts-an-die-erfordernisse-des-digitalen-binnenmarkts)

5 [www.kulturelle-integration.de](http://www.kulturelle-integration.de)

6 [www.kulturelle-integration.de/thesen](http://www.kulturelle-integration.de/thesen)

7 [www.kulturrat.de/positionen/umsetzung-der-agenda-2030-ist-eine-kulturelle-aufgabe](http://www.kulturrat.de/positionen/umsetzung-der-agenda-2030-ist-eine-kulturelle-aufgabe)

8 [www.kulturrat.de/presse/pressemitteilung/bildung-fuer-nachhaltige-entwicklung-deutscher-kulturrat-und-bund-kooperieren](http://www.kulturrat.de/presse/pressemitteilung/bildung-fuer-nachhaltige-entwicklung-deutscher-kulturrat-und-bund-kooperieren)

9 [www.kulturrat.de/publikationen/zeitung-politik-kultur](http://www.kulturrat.de/publikationen/zeitung-politik-kultur)

10 [www.kulturrat.de/presse/pressemitteilung/corona-krise-was-muss-ein-kulturinfrastrukturfonds-leisten](http://www.kulturrat.de/presse/pressemitteilung/corona-krise-was-muss-ein-kulturinfrastrukturfonds-leisten)

kulturpolitische Verdienste zweifelsohne in der Vergangenheit liegen. Man will diesen Preis nicht mehr per se als Preis für ein abgeschlossenes Lebenswerk verstanden wissen, sondern stärker in einem aktuellen kulturpolitischen Diskurs verankert sehen.

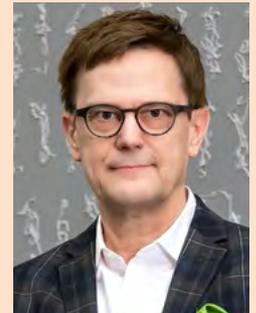
Das aktuelle Engagement des Kulturrats in Zeiten der Corona-Pandemie zielt auf einen Kulturinfrastrukturfonds<sup>10</sup> für die kreativen Kulturschaffenden und die Kulturinstitutionen: Auch wenn Bibliotheken und deren Beschäftigte uns wirtschaftlich gesichert scheinen (wir als Beschäftigte in Bibliotheken sind in der wirtschaftlichen Corona-Krise in der Regel nicht von Kurzarbeit oder existenzieller Not bedroht), so sind doch viele Kooperationspartner von Bibliotheken in Schwierigkeiten: Autorlesungen können nicht stattfinden, externe Projektpartner von Makerspaces und anderen Veranstaltungsformaten können bei geschlossenen Bibliotheken nicht beschäftigt werden. Auch in Bibliotheken sind also Solo-Selbstständige von der Corona-Krise betroffen. Und bei der nun wieder steigenden Verschuldung öffentlicher Haushalte ist zu befürchten, dass es gerade für Bibliotheken in kommunaler Trägerschaft als »freiwillige Leistung« in Zukunft finanziell eng werden könnte.

### Den Kompromiss lieben lernen

»Oh je, Gremienarbeit«, so denkt so mancher Bibliothekskollege und so manche -kollegin, erst recht, je höher und vermeintlich abstrakter die Interessenvertretung Richtung Bundesebene angesiedelt ist. Die Latte zum Kompromiss liegt jedoch im Deutschen Kulturrat als »Dachverband der Dachverbände« nicht prinzipiell höher als auf kommunaler Ebene. Gremienarbeit im Kulturrat heißt natürlich auch, den Kompromiss lieben lernen. Aber auch, den Wert des kompromissfähigen Konsenses in einem einzigartig vielfältigen Austausch heterogener kultureller Perspektiven zu erleben. Als aktuelles Beispiel mag gelten: Die zwei Sprecher der Deutschen Literaturkonferenz und

ihre beiden Stellvertreter mit Sitz und Stimme im Sprecherrat sind eine Schriftstellerin, ein Bibliothekar (der Verfasser dieses Beitrags), der geschäftsführende Vorstand der VG WORT und die Verlagsleiterin eines großen Literaturverlages – welche eine heterogene Interessenvielfalt, zum Beispiel bezogen auf Urheberrechtsfragen, Open-Access-Strategien von Bibliotheken oder, ganz aktuell, die Lieferdienste von eingescannten urheberrechtlich geschützten Dokumenten während der pandemiebedingten Schließung unserer Bibliotheken. Aber: Ein Kompromiss ist (fast immer) möglich und zum Nutzen aller immer erstrebenswert.

**Dr. Klaus Ulrich Werner** studierte Germanistik und Geschichte. Bibliotheksreferendariat (UB Freiburg und FHBD Köln), seit 1991 Bibliothekar an der FU Berlin, 2000 Leiter des Bibliotheksbereiches Philosophie und Geisteswissenschaften sowie der 2005 eröffneten Philologischen Bibliothek. Publikations-, Lehr- und Beratertätigkeit zu den Themen Bibliotheksbau und -ausstattung sowie Bibliotheksmanagement. Lehrbeauftragter am IBI der HU Berlin und an der Hochschule für den Öffentlichen Dienst in Bayern. Mitglied der Fachkommission Bibliotheks- und Archivbau des DIN sowie der Library Buildings and Equipment Section der IFLA. Seit 2010 Mitarbeit in verschiedenen Ausschüssen des Deutschen Kulturrats, seit 2015 Mitglied im Sprecherrat sowie stellvertretender Sprecher der Deutschen Literaturkonferenz. (Foto: B. Wannemacher)



ANZEIGE

## MyBib Campuslieferdienst aus der Cloud.

Der schnelle Weg zur Literaturversorgung für Forschung und Lehre auf Distanz.

Bestellen - Scannen - Liefern

Für weitere Informationen: [www.imageware.de](http://www.imageware.de) oder Sie schreiben an [info@imageware.de](mailto:info@imageware.de).



# Die Entwicklung der Lernwelt Hochschule

Die Rolle der Bibliotheken bei der strategischen Ausrichtung



**Lernwelt Hochschule: Dimensionen eines Bildungsbereichs im Umbruch / herausgegeben von Alexandra Becker und Richard Stang.** Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 2020. X, 217 Seiten: Illustrationen. ISBN 978-3-11-059102-6 – Festeinband: EUR 99,95. Auch als E-Book erhältlich. Open Access (cc by-nc-nd 4.0) unter <https://doi.org/10.1515/9783110591026>

Richard Stang, Professor an der Hochschule der Medien Stuttgart, gibt die ehrgeizige Schriftenreihe Lernwelten heraus. Sie soll den Wandel der Lernwelten institutionell und konzeptionell reflektieren und ihm Impulse verleihen. Erschienen sind bisher drei Bände über »Lernwelten im Wandel« 2016<sup>1</sup>, »Lernen in virtuellen Räumen«<sup>2</sup> und »Lernwelt Öffentliche Bibliothek« 2018<sup>3</sup>.

Jetzt liegt der vierte Band vor; weitere Bände sind angekündigt. Der vorliegende Sammelband befasst sich mit dem Umbruch des Lernens an Hochschulen und ist Ergebnis eines von der Dieter Schwarz Stiftung geförderten Forschungsprojekts.

Der Projektantrag wurde gemeinsam mit der Deutschen Initiative für Netzwerkinformation entwickelt. Beteiligt waren die Universitäten Bamberg und Düsseldorf sowie die Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg und die Hochschule der Medien Stuttgart. Das Projekt lief von Januar 2017 bis Dezember 2019. Bemerkenswert ist die Präsentation der Ergebnisse nicht in

einem der üblichen und selbst von Experten kaum gelesenen Forschungsberichten, sondern im Sammelband eines bedeutenden Wissenschaftsverlags, perfekt redigiert, vorzüglich gestaltet und durch Inhaltsverzeichnis und Register differenziert erschlossen.

## Die Perspektive der Studierendenorientierung

Die Forschungsfrage des Projekts richtete sich darauf, wie die Lernwelt Hochschule heute unter der Perspektive der Studierendenorientierung gestaltet ist. Aspekte dieser Frage sind die Hochschulorganisation, die Hochschuldidaktik, digitale Strukturen und physische Lehr- und Lernräume. Daten zu dieser Fragestellung lagen kaum vor und mussten im

Projekt zunächst erhoben werden.

Zur Datenerhebung wurden, wie die entsprechenden Beiträge darlegen, Online-Befragungen aller staatlich anerkannten Hochschulen in

Deutschland durchgeführt mit Fragebogen differenziert nach Handlungsträgern wie Hochschulleitungen, Bibliotheken, IT-Einrichtungen. Ferner wurden Leitfadeninterviews, ethnografische Fallstudien, die das Erleben von Studierenden herausfinden sollten, und schließlich Dokumentenanalysen (Entwicklungspläne oder Zielvereinbarungen an Hochschulen und anderes mehr) durchgeführt. Der methodische Aufwand war beträchtlich.

**Nur vier Prozent der Hochschulleitungen beziehen die Bibliothek ihrer Hochschule in die Entwicklung einer Lehrstrategie ein.**

Anschrift des Rezensenten:  
**Prof. i.R. Dr. Konrad Umlauf,**  
 Rehhofsteige 8, 97996 Niederstetten,  
 E-Mail: [konrad.umlau@rz.hu-berlin.de](mailto:konrad.umlau@rz.hu-berlin.de)

Ergebnis ist, dass die Studierendenorientierung beim, wie die griffige Parole lautet, »Shift from Teaching to Learning« bisher eine zu geringe Rolle spielt. Die Studierendenorientierung wird mit folgenden Stichworten umrissen: Einbeziehung der Studierenden in Entscheidungsprozesse, Anpassung der physischen Lehr- und Lernräume zur Realisierung der kompetenzorientierten Lehre, Optimierung der studienrelevanten Prozesse in den digitalen Strukturen der Hochschule, beispielsweise bei Prüfungsanmeldungen oder der Führung individueller Konten, in denen die erbrachten Studien- und Prüfungsleistungen dokumentiert sind. Dies ist also ein wesentlich umfassenderer Ansatz als die bloße Optimierung der Lehre in Vorlesung, Seminar und Übung unter Einsatz von IT-Technik bei sonst unveränderten Rahmenbedingungen der Hochschulen.

#### Hilfestellungen zur strategischen Ausrichtung

Über die Bestandsaufnahme hinaus wollte das Projekt Hilfestellungen erarbeiten, wie bei der strategischen Ausrichtung der Hochschulen die Studierendenorientierung für die Gestaltung der Lernwelt Hochschule in den Fokus gerückt werden kann. Hierzu wurden Experteninterviews mit Vertretern ausländischer Hochschulen geführt und einschlägige Empfehlungen etwa des Centrums für Hochschulentwicklung (CHE), des HIS-Instituts für Hochschulentwicklung (HIS-HE) oder des Hochschulforums Digitalisierung (HFD) ausgewertet. Zentrale Herausforderungen sind danach:

- Die Zielvereinbarungen zwischen Hochschulen und Länderministerien sollten besser vergleichbar gestaltet und als Stellschraube genutzt werden, um Reformprozesse zu fördern. Dazu muss die Finanzierungssituation verbessert werden. Die bisherigen Förderungen im Rahmen des Qualitätspakts Lehre konnten nicht nachhaltig werden, weil sie projektgebunden sind.
- Das Ungleichgewicht von Forschung und Lehre muss beseitigt werden. Lehrexzellenz muss künftig das

gleiche Gewicht wie Forschungsexzellenz erhalten. Dazu müssen Kriterien entwickelt werden.

- Die Lernwelt Hochschule muss ganzheitlich und integriert aus Studierendensicht entwickelt werden. Dazu muss sich ein neues Rollenverständnis der Lehrenden entwickeln: vom Wissensvermittler zum Lernberater und -begleiter.
- Campus-Management-Systeme müssen integriert werden. Sie unterstützen die digitale Organisation des Studiums insgesamt und für die einzelnen Studierenden von der Bewerbung über die Zulassung, die Belegung von Lehrveranstaltungen und Prüfungsleistungen bis hin zur Raumbelegung und zur Lehrevaluation.
- E-Learning muss in den Fokus gerückt werden. Das darf aber nicht zur Vernachlässigung physischer Lehr- und Lernräume führen. Sie müssen ausgebaut, differenziert, zoniert und flexibilisiert werden.

#### Die Rolle der Hochschulbibliothek

Die Projektleiter Alexandra Becker, Richard Stang und Hannes Weichert sowie die acht weiteren Wissenschaftler im Projekt (Florian Aschinger, Fabian Franke, Nicole Gageur, Christine Gläser, Laura Kobsch, Anke Petschenka, Hans-Dieter Weckmann, Bert Zulauf) haben zum größten Teil kraft Studium oder beruflicher Position eine hohe Bibliotheksaffinität. Entsprechend richten sich ihre Fragen auch auf die Rolle der Hochschulbibliothek in jenem Prozess. Wichtige Ergebnisse sind hier:

- Bibliotheken entwickeln sich zu Learning Commons und Learning Centers mit einer Vielfalt an Arbeitsplätzen und Zonierungen.
- Aber nur vier Prozent der Hochschulleitungen beziehen die Bibliothek ihrer Hochschule in die Entwicklung einer Lehrstrategie ein.
- PC-Arbeitsplätze für Studierende stehen typischerweise mehr an Bibliotheken als in PC-Pools zur Verfügung.
- Selbstlernareale sind häufiger in Bibliotheken als in anderen Kontexten

- der Hochschule verortet. Nur in zehn Prozent der Hochschulen werden sie als eigenständige Einrichtung geführt
- Verbreitet sind ungenügende Öffnungszeiten der Bibliotheken.
- In etwa der Hälfte der Hochschulen fehlen Konzepte zur Entwicklung physischer Lehr- und Lernräume. Dadurch haben Bibliotheken die Freiheit, allein und mit Kooperationspartnern wie Rechen- oder Didaktikzentren Räume zu gestalten und Impulsgeber für die Hochschulen zu werden.
- Bibliotheken sind für die Studierenden zentrale und außerordentlich beliebte Lernorte. Trotz der steigenden Verfügbarkeit von digitalen Lern- und Informationsressourcen bleibt die Bibliothek als physischer Ort wichtig. Arbeitsbedingungen, Arbeitsatmosphäre – der sanfte Gruppendruck, wenn alle sich in den Lernstoff versenken – und Gruppenräume sind starke Motivationsfaktoren.

#### Stärker mit den Pfunden wuchern

Das Projektergebnis vermittelt, dass Hochschulbibliotheken bereits gut aufgestellt sind, wenn es um den strategischen Wandel der Hochschulen geht. Sie müssen stärker mit den Pfunden wuchern, die sie haben, und sich als Impulsgeber betätigen. Der »Shift from Teaching to Learning« ist eine fantastische Chance für die strategische Positionierung der Bibliotheken in den Hochschulen. Bibliothekare müssen sich in die einschlägigen Diskurse einbringen.

*Konrad Umlauf*

- 1 Stang, Richard: *Lernwelten im Wandel: Entwicklungen und Anforderungen bei der Gestaltung zukünftiger Lernumgebungen*. Berlin/Boston: De Gruyter - De Gruyter Saur, 2016.
- 2 *Lernen in virtuellen Räumen: Perspektiven des mobilen Lernens / herausgegeben von Frank Thissen*. Berlin: De Gruyter Saur, 2017.
- 3 *Lernwelt Öffentliche Bibliothek: Dimensionen der Verortung und Konzepte / herausgegeben von Richard Stang und Konrad Umlauf*. Berlin: De Gruyter Saur, 2018.

# Ein Standardwerk in neuer Auflage

## Bibliotheken agieren unter neuen Anforderungen

Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad: **Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland: eine Einführung / mitbegründet von Engelbert Plassmann. 3., neu konzipierte und aktualisierte Auflage / unter Mitarbeit von Albert Biló und Eric W. Steinhauer.** Wiesbaden: Harrassowitz Verlag, 2019. XIII, 329 Seiten. ISBN 978-3-447-06620-4 – Broschur: EUR 39,80

Es gilt, ein Standardwerk des deutschen Bibliothekswesens in seiner dritten, neu konzipierten und aktualisierten Auflage vorzustellen. Gegenüber der ersten Auflage 2006, der zweiten Auflage 2011 und auch der auf der Grundlage der zweiten Auflage revidierten und aktualisierten englischsprachigen Ausgabe 2014 waren aufgrund der »anhaltend starken Entwicklungsdynamik mit kurzen Innovationsrhythmen« (S. XI) wiederum umfangreiche Änderungen und Ergänzungen erforderlich. Aufbau und Struktur sind im Wesentlichen unverändert, lediglich die in der zweiten Auflage noch enthaltenen wenigen Karten sind entfallen.

Anschrift der Rezensentin:  
Dr. Petra Hauke, Lehrbeauftragte, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, Unter den Linden 6, 10099 Berlin, E-Mail: petra.hauke@hu-berlin.de

### Zum Inhalt

Der Band ist in elf Kapitel gegliedert: (1) Einleitung, (2) Bibliothek und Information, (3) Strukturelle und technische Entwicklungslinien im Bibliothekswesen, (4) Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen, (5) Bibliotheken in Deutschland, (6) Netze und Kooperationen, Innovationen und Projekte, (7) Normen und Standards, Richtlinien und Empfehlungen, (8) Dienstleistungen, (9) Bibliotheksmanagement, (10) Beruf, Ausbildung und Studium, (11) Ergebnisse und Perspektiven. Der Anhang weist kapitelweise zusammengefasste zahlreiche »Literaturhinweise« aus, außerdem »Institutionelle Internet-Adressen«, Abkürzungen sowie ein umfangreiches Register.

### Erfolge und Leistungen des Bibliothekswesens werden ebenso wie Versäumnisse und Defizite des Bibliothekssystems aufgezeigt.

Neu ist gegenüber der 2. Auflage das mit 34 Seiten umfangreiche Kapitel 4, »Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen«, in dem der in der zweiten Auflage unter »Normen und Standards, Richtlinien und Empfehlungen« geführte relativ kurze Abschnitt »Bibliothekarische Berufsethik« nun unter dem Titel »Bibliotheksethik als Individualethik (Berufsethik)« aufgegangen ist. Diese neue



Gewichtung ist der Tatsache geschuldet, dass sich im Zuge der Entwicklungsdynamik und den damit einhergehenden Innovationen auch Bibliotheken nicht mehr nur als (neutrale?) Informationsdienstleister, sondern zunehmend als gesellschaftlich relevante Bildungsinstitutionen ethisch, moralisch und rechtlich positionieren müssen, wenn es um Grundwerte und um kritische Fragestellungen geht wie den Umgang mit Nutzer- beziehungsweise Nutzungsdaten, um extremistische Literatur oder das Urheberrecht, um nur einige Aspekte zu benennen. Die Relevanz des Themas wird auch an den im Anhang zusammengestellten 51 Literaturhinweisen zu diesem Kapitel deutlich.

### Der Ansatz

Wenngleich in den letzten Jahren doch einige einführende Werke zum deutschen Bibliothekswesen erschienen sind<sup>1</sup>, unterscheidet sich diese Einführung durch ihren ganzheitlichen Ansatz unter Berücksichtigung sowohl historischer als auch soziologischer Aspekte. Erfolge und Leistungen des Bibliothekswesens werden ebenso wie Versäumnisse und Defizite des Bibliothekssystems aufgezeigt. Aus dem Vergleich zwischen den Erwartungen an die Leistungen früherer Entwicklungen und dem Funktionspotenzial des aktuellen Bibliothekssystems leiten die Verfasser im Anschluss an die Beschreibungen

des Status quo bestehender Strukturen in »Ausblick« betitelten Schlussüberlegungen jeweils auch Forderungen für zukünftige Entwicklungen ab.

### Chancen

So wird auf die längst fällige grundlegende Reform der Struktur der regionalen Verbundsysteme hingewiesen, aber auch gefordert: »Wenn Bibliotheken Vernetzung und Kooperation als Leitgedanken der Informationsgesellschaft weiter aufgreifen und als funktional differenziertes System agieren und sie dabei ebenso innovationswillig wie anpassungsfähig bleiben, haben sie beste Chancen, die führenden Informationsvermittler in der Gesellschaft der Zukunft zu werden.« (S. 29) Auch werden Fehlentwicklungen wie die Abschaffung des seit 1949 erfolgreich praktizierten Sondersammelgebietsplans und die damit verbundene Beendigung der Förderung des Systems der Virtuellen Fachbibliotheken durch die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG) kritisch beleuchtet. Im Ausblick zu »Normen

und Standards« werden unter anderem fehlende Standards für Online-Kataloge sowie Qualitätskriterien für Internetressourcen angemahnt, und im Zusammenhang mit bibliothekarischen »Dienstleistungen« wird einmal mehr unterstrichen, dass der früher bestehende dominierende Bestands- und Objektbezug um Benutzer- und Subjektorientierung zu ergänzen sei, denn »Bibliotheken können den gewandelten Anforderungen nur dann gerecht werden, wenn sie sich prinzipiell als Dienstleistungseinrichtungen verstehen« (S. 236) und dies auch deutlich nach außen vermitteln.

### Zum Werk

Allen Facetten dieses umfangreichen, äußerst detaillierten Gemeinschaftswerks von drei bzw. fünf mehr als hinreichend profilierten Autoren gerecht zu werden, hieße den Rahmen einer BuB-Rezension zu sprengen. So musste sich die Rezensentin auf einige wenige ausgewählte »Spotlights« beschränken.

Die Einführung richtet sich vor allem an Studierende der bibliotheks- und

informationswissenschaftlichen Studiengänge (im Hinblick auf diese Zielgruppe hätte sich die Rezensentin einen beispielgebenden, formal einheitlichen Zitierstil bei den Literaturhinweisen gewünscht). Darüber hinaus ist das Werk eine unverzichtbare Informationsquelle für alle, die sich für die Theorie und die Praxis von Bibliotheken und Informationsinrichtungen interessieren.

Petra Hauke

1 Seefeld, Jürgen; Ludger Syré: Portale zu Vergangenheit und Zukunft: Bibliotheken in Deutschland. Fünfte, überarbeitete und erweiterte Auflage. Hildesheim u. a.: Georg-Olms-Verlag, [2017]. – Ganter, Klaus: Bibliothekarisches Grundwissen. 9., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin/Boston: de Gruyter Saur, 2016. – Erwähnt sei an dieser Stelle auch: Bibliothek. Forschung für die Praxis: Festschrift für Konrad Umlauf zum 65. Geburtstag / herausgegeben von Petra Hauke, Andrea Kaufmann und Vivien Petras. Berlin/Boston: de Gruyter Saur, 2017, mit zahlreichen Einzelbeiträgen, die das Bibliothekswesen aus unterschiedlichsten Blickwinkeln beleuchten. Open Access unter <https://doi.org/10.18452/20149>

ANZEIGE

## Missing Link | Internationale Versandbuchhandlung

Westerstrasse 114-116 | D-28199 Bremen | fon: (0421) 50 43 48 | fax : (0421) 50 43 16

**Erwerbungspartner, mit denen Sie rechnen können**



info@missing-link.de | www.missing-link.de

# #vBIB20 – DANKE!



**Wir sind überwältigt von der überaus positiven Resonanz zur #vBIB20. An drei Tagen gab es über 100 Beiträge, knapp 70 Stunden Programm, über 200 Mitwirkende und über 3 000 Anmeldungen. Vielen Dank an alle, die tatkräftig unterstützt und mitgewirkt haben, bei der Vorbereitung, der Organisation und dem Programm.**

Die Zusammenarbeit der Kolleginnen und Kollegen von BIB und TIB war außerordentlich: Alle waren professionell und lösungsorientiert bei der Sache, obwohl die Zeit knapp war und es oft stressige Momente gab. Das Feedback und die Umfrageergebnisse bestätigen, dass die Entscheidung genau richtig war, eine erste große rein virtuelle Konferenz anzubieten.

Die Aufzeichnungen werden nun nach und nach in das AV-Portal der TIB eingestellt. Die Tagungsseiten bleiben weiterhin zugänglich: <https://events.tib.eu/vbib20>. Wir können viele Erfahrungen aus der #vBIB20 nutzen für ähnliche Tagungen oder auch hybride Veranstaltungen. In der nächsten BuB-Ausgabe gibt es einen ausführlichen Bericht.

*Ihr #vBIB20-Team*

## Virtuelle Firmenvorträge anlässlich des Bibliothekartages 2020: Ein Erfahrungsbericht

**Virtuell statt vor Ort: Ohne Firmenausstellung und ohne Produktpräsentationen ist ein Bibliothekartag nicht vorstellbar. Nachdem die Verbände den Bibliothekartag in Hannover absagen mussten und aus verschiedenen Gründen sich eine Integration von Firmenvorträgen in die #vBIB20 – die virtuelle Konferenz rund um bibliothekarische Themen, die Ende Mai durch BIB und TIB realisiert worden ist – nicht möglich war, boten BIB und #bibtag20 Firmenpartnern aus dem LIS-Kontext die Möglichkeit, ihre Produkte und Dienstleistungen virtuell vorzustellen und anschließend mit den Firmenvertreterinnen und -vertretern ins Gespräch zu kommen.**

Bei der Umsetzung hat sich KIT – der Kongressmanager des Bibliothekartages – für die Software »bigmarker« entschieden. Hier ließen sich die unterschiedlichen Firmenlogos gut einbinden. Ansonsten funktionierte das Tool ähnlich wie »gotowebinar«, die für die #vBIB20 eingesetzt wurde: Die Teilnehmer/-innen selbst waren weder zu sehen noch zu hören, dieses Privileg war den Vortragenden und den Moderatorinnen und Moderatoren vorbehalten. Die Kommunikation (Fragen, Anmerkungen, Diskussionsbeiträge) erfolgte schriftlich via Chat und Fragetool.

**Zwei Vorträge konnten realisiert werden:**

- Das Webinar von Elsevier zu »Open Science & FAIR-Compliance mit der Mendeley Data Plattform« stellte die Speicherung und Publikation von Forschungsdaten mit einer offenen End-to-End Plattform in den Fokus. Als alleiniger Vortragender informierte Philipp Fondermann, Research Intelligence Consultant und Solution Sales Manager bei Elsevier humorvoll 45 Minuten über die Vorteile der modular einsetzbaren Software.
- Das Webinar von Wiley bot ein Potpourri von Inhalten. Unter der Überschrift »Focus-Digital: Flexible Lösungen für Ihre Bibliothek« informierten Heike Markert, Reiner Klimesch und Peter Foster – moderiert von Heiko Brandstädter – über Digitalisate von Journals und Archiven, Cochrane und neue Lizenzmodelle. Vielseitige Informationen zu virtuellen und flexiblen Produktlösungen für Online-Bücher und -Archive von Zeitschriften und wissenschaftlichen Sammlungen, die so von den Wiley-Vertreterinnen und -Vertretern anschaulich präsentiert worden sind.

Die Vorträge stehen auf [www.bib-info.de](http://www.bib-info.de) beziehungsweise auf der Website des #dbt20 zum Nachhören online.

### **Lessons Learned und wie es weiter geht**

Nun sind die Vorüberlegungen für den Bibliothekartag 2021 in Bremen am Laufen, und wir vom BIB-Vorstand verknüpfen gerade die Lessons Learned aus #vBIB20 und den virtuellen Firmenvorträgen, beobachten interessiert, wie andere Messen – so beispielsweise die Frankfurter Buchmesse – hybride und/oder virtuelle Konzepte entwickeln und ausprobieren, überlegen, was für unsere Community wie vor Ort (unter Berücksichtigung von ungewissen Hygienekonzepten) realisierbar ist und was sich »unsere« Dienstleister, aber natürlich auch Sie – die virtuellen und physischen Besucher/-innen der Bibliothekartage – wünschen. Wie eingangs gesagt: Ohne die Firmenausstellung und ohne Produktpräsentationen ist ein Bibliothekartag nicht vorstellbar!

Daher: Sie haben Ideen? Ihnen sind spannende Formate begegnet? Melden Sie sich bei uns – wir gehen gern mit Ihnen und Euch in die Diskussion.

*Tom Becker für den BIB-Bundesvorstand*

# Die neuen Landesgruppenvorstände stellen sich vor



Der neue saarländische Landesgruppenvorstand: Lutz Frey, Uwe Hippchen, Wilma Schwingboth (Vorsitz), Regina Kraemer, Sandra Marwik. Foto: Werner Tussing

## Das Saarland hat gewählt ...

**Unter erschwerten Bedingungen in Corona-Zeiten hat der Wahlvorstand der Landesgruppe Saarland hat die Auszählung der Stimmen am 6. Mai 2020 in der Stadtbibliothek Dillingen unter Beachtung der gültigen Corona-Regeln durchgeführt.**

54,7 Prozent der 64 Wahlberechtigten haben ihre Stimme abgegeben. Der neue Landesvorstand im Saarland für die Amtsperiode 2020-2023 besteht aus fünf Mitgliedern:

Lutz Frey (i.R.), Uwe Hippchen (Stadt- und Kreisbibliothek St. Wendel), Regina Kraemer (Max-Planck-Institut für Informatik Saarbrücken), Sandra Marwik (Saarländische Universitäts- und Landesbibliothek Saarbrücken), Wilma Schwingboth (HTW Saar, Bibliothek Campus Alt-Saarbrücken). Auf der konstituierenden Sitzung am 13. Mai 2020 wurde Wilma Schwingboth zur neuen Landesgruppenvorsitzenden gewählt.

*Werner Tussing,  
Vorsitzender des Wahlausschusses*

## Neuer Landesgruppenvorstand in Mecklenburg-Vorpommern

**Das Wahlergebnis zum BIB-Landesgruppenvorstand in Mecklenburg-Vorpommern steht fest.**

Gewählt wurden: Martina Dehlsen, Wilka Landt, Ilona Plath, Andy Schmidt und Kerstin Schlimm. Von den Gewählten hatte sich die bisherige Vorsitzende Ilona Plath bereits vor der Wahl bereit erklärt, erneut den Vorsitz zu übernehmen. Der Dank geht an den Wahlausschuss mit Ulrich Hinske an der Spitze für die Durchführung der Wahl unter erschwerten Bedingungen und die Gratulation an die Gewählten!

*red*



Der neu gewählte BIB-Landesvorstand von Mecklenburg-Vorpommern. Foto: privat

## Neuer Landesgruppenvorstand in Sachsen

**Auch die Landesgruppe Sachsen hat sich dieses Jahr einen neuen Vorstand gewählt.**

Daniela Stiller und Dorothee Schönmehl sind ganz neu im Vorstand. Ariane Lösch und Annalena Aring wurden wiedergewählt, beide haben schon Erfahrung als Vorstandsmitglieder. Annalena Aring hat sich bereit erklärt, den Vorsitz zu übernehmen.

*red*



Der neue BIB-Landesgruppenvorstand Sachsen mit Annalena Aring, Daniela Stiller, Ariane Lösch, Dorothee Schönmehl (von links nach rechts). Foto: privat

## Ordnungswahn auf Schwäbisch

»Um den Besucherstrom in der ersten Öffnungswoche zu regulieren und Ansammlungen zu vermeiden, wird die Ausleihe oder Rückgabe in den ersten Tagen gestaffelt. Besucherinnen und Besucher werden hierzu nach dem Anfangsbuchstaben des Nachnamens eingeteilt: Dienstag, 28.4. A – F, Mittwoch, 29.4. G – L, Donnerstag, 30.4. M – R, Freitag, 1. Mai Feiertag – geschlossen, Samstag, 2. Mai S – Z. Die ausgeliehenen Bücher und andere Medien werden im Bibliotheksfoyer entgegengenommen.«<sup>1</sup>

So die Meldung, die doch zu einigen wahrlich nicht ganz so ernstgemeinten Überlegungen anregt.

Ja, es ist richtig, Bibliotheken haben etwas mit Buchstaben zu tun. Wir

Älteren aus der Szene erinnern uns noch, wie wir Katalogkärtchen ordnen mussten, aber auf die Idee, Benutzer zu ordnen, ist bis jetzt noch keiner gekommen. Man könnte auch noch nach Größe, Alter, Sternzeichen und Haarfarbe ordnen, so wie damals die Kärtchen für den Systematischen Katalog zunächst nach den Notationsbuchstaben, dann nach Zahlen ...

Nicht geregelt wurde, ob nur Kunden aus der Gemeinde oder auch aus den umliegenden Orten kommen dürfen, das müsste bei der nächsten Pandemie dringend nachgebessert werden. Interessant wäre zu wissen, was passiert wäre, wenn sich am Dienstag ein vorwitziges S unter die Benutzer geschmuggelt haben würde? Ob sich die Nutzer wohl schon freiwillig

selber sortiert und innerhalb der Familie nach Vornamen alphabetisch aufgestellt haben?

Einen Dialog an der Rückgabetheke stelle ich mir bei meiner Vorstellung von der schwäbischen Mentalität folgendermaßen vor: »Frau Eisele, dees goht aber nett, dass Sie sich vordränglet, Sie standet gfälligst hinter der Frau Abele an!«

Wer sich das ausgedacht hat, ordnet vielleicht auch seine Buchstabensuppe alphabetisch ...

*Renate Gundel*

---

**1 Originaltext auf der Webseite und Facebookseite einer schwäbischen Mittelstadtbibliothek**

## Die KEB sucht neue Mitglieder

**Die Kommission für Eingruppierungsberatung beantwortet Anfragen von Mitgliedern des BIB und VDB rund um das Thema Eingruppierung. Sie berät außerdem den Bundesvorstand und andere Gremien des BIB in diesen Angelegenheiten.**

Sie arbeiten in einer Bibliothek, kennen sich mit Tarifverträgen aus oder haben ein großes Interesse an diesem Themenfeld, haben vielleicht sogar Erfahrung im Personalwesen und haben Lust am ehrenamtlichen Engagement? Dann bewerben sie sich als Mitglied in unserer Kommission.

Wir bieten die Mitarbeit in einem kompetenten Team mit individuellen Charakteren, eine gründliche Schulung und Einarbeitung in die Thematik, Wertschätzung ihres ehrenamtlichen Engagements und ein gutes,



offenes Arbeitsklima. (Zeitaufwand circa ein bis zwei Stunden pro Woche und zwei spannende Wochenenden rund ums Thema Tarifvertrag)

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, freuen wir uns bis 31. Juli 2020 auf Ihre aussagekräftige Bewerbung an [keb@bib-info.de](mailto:keb@bib-info.de).

*Volker Fritz,*  
Vorsitzender KEB

## Nachruf Luise Zehring

Der BIB-Landesvorstand trauert um Luise Zehring, die im März 2020 im Alter von 89 Jahren verstorben ist. Luise Zehring prägte die Bibliothekslandschaft von den Nachkriegsjahren bis in die frühen 90er-Jahre hinein mit. Sie war für die Stadtbibliothek Stuttgart und ihre Stadtteilbibliotheken für das gesamte Kinder- und Jugendkuratorat zuständig, engagierte sich von ganzem Herzen für die Bibliotheksarbeit.

Obwohl sie schon 1991 in den Ruhestand ging, erinnert man sich noch heute mit großer Hochachtung an sie und ihr großes Engagement. Auch war sie über 67 Jahre aktives Mitglied des BIB bzw. der Vorläufer-Berufsverbände.

*Birgit König,*  
Landesvorstand  
Baden-Württemberg

# Vorgestellt: BIB-Aktive



Wilma Schwingboth

Die neue Vorsitzende der Landesgruppe Saarland arbeitet in der Bibliothek der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes in Saarbrücken, ist 41 Jahre jung, »wild verheiratet«:

**Welche ehrenamtliche Funktion im BIB / Funktion in der Geschäftsstelle füllen Sie aus?** Vorsitzende der Landesgruppe Saarland

**Warum arbeiten Sie ehrenamtlich für den BIB?** Weil ich mich für unseren Berufsstand einsetzen möchte und weil es Spaß macht!

**Was sind Sie von Beruf?** Diplom-Bibliothekarin.

**Wer oder was hätten Sie gerne sein mögen?** Künstlerin.

**Ihr Lieblingsbuch?** Momentan die Krimis von Louise Penny.

**Ihre Lieblingsblume?** Klatschmohn.

**Ihr Lieblingstier?** Der Hund aus meiner Kindheit – Dany, ein schwarzer Briard.

**Was schätzen Sie bei Ihren Freunden am meisten?** Vertrauen.

**Welche Eigenschaften schätzen Sie an sich selbst am meisten?** Die Dinge positiv zu sehen.

**Ihre Helden bzw. Heldinnen der Geschichte?** Die Frauen der Arbeiterbewegung.

**Ihre Helden bzw. Heldinnen der Wirklichkeit?** Hilfsbereite Menschen

**Welche natürliche Gabe möchten Sie besitzen?** Gelassenheit.

**Auf was können Sie verzichten?** SUVs.

**Was war Ihr schönstes Erlebnis in letzter Zeit?** In der Hängematte unter den blühenden Zwetschgenbäumen zu liegen und zu lesen.

**Was wünschen Sie sich für die Zukunft?** Glück.

**Lesen Sie E-Books oder lieber die Print-Ausgaben?** Eigentlich Print-Ausgaben, aber E-Books können auch sehr praktisch sein.

**Würden Sie heute etwas anders machen als in der Vergangenheit?** Nicht immer vernünftig sein.

## BIB-Mitglieder aufgepasst! Jahresbeitragsbescheinigung online

Die Finanzämter verzichten zunehmend auf die Vorlage von Belegen zu den Steuererklärungen. Der BIB stellt dennoch Jahresbeitragsbescheinigungen für das zurückliegende Kalenderjahr zur Verfügung. Sie sind im Online-Tool der Mitgliederverwaltung zu finden. Registrieren und melden Sie sich bei meinBIB an und drucken Sie Ihre Beitragsbescheinigung bei Bedarf aus.

Erläuterungen und Erklärungen finden sich unter:

[www.bib-info.de/berufsverband/meinbib](http://www.bib-info.de/berufsverband/meinbib)

Die Login-Seite von meinBIB ist abrufbar unter:

<https://meinbib.bib-info.de>

## Impressum

### »Aus dem Berufsverband«

Hg.: Berufsverband Information Bibliothek, Postfach 13 24, 72703 Reutlingen

Verantwortliche Bearbeiterinnen:



**Katrin Lück**

Europa-Institut /  
Bibliothek Universität des Saarlandes,  
Postfach 151150,  
66041 Saarbrücken

**Telefon:** 0681 / 302-2543



**Karin**

**Holste-Flinspach**  
Stauffenbergschule,  
Arnsburger Straße  
44, 60385 Frankfurt/  
Main

**Telefon:** 069 / 21246841

**E-Mail:** [bub-verbandsteil@bib-info.de](mailto:bub-verbandsteil@bib-info.de)

**Redaktionsschluss:**

BuB 10/2020: 14. August

# Summary



**Customer-Oriented Communication – What Matters Most / Tips and Tricks for Successful Communication with Users (Joana Hientz)**  
(pp. 414 – 416)

Customer-oriented communication in libraries creates a win-win situation. It ensures the satisfaction of the user and of the staff member. By taking a professional stance, the latter are able to protect themselves from stress. Those who have mastered the professional tools of communication are in less danger of getting entangled in exhausting discussions. The following maxims are thereby especially important:

Listen consciously and understand the customer's intention! Lack of attention is one of the most common sources of misunderstanding. One instrument which is too seldom employed is the explorative query. By posing follow-up questions one creates a connection, takes the person seriously and allows him or her to share equal responsibility in the communication process.

Recognize the message between the lines! Body language, facial expressions and tone of voice play an important role. Underlying the brusque tone of a student there may be anxiety about receiving a book in time to prepare for an examination. A taciturn older gentleman is perhaps merely insecure about using the new lending system and not being impolite at all. To decipher the messages between the lines and absorb them into one's own communicative behaviour contributes significantly to a successful interaction.

Speak clearly, unambiguously and in the customer's own language! Poor articulation or the use of foreign words will often ensure that the other person cannot follow the conversation. Customer-oriented communication means adjusting to my opposite's language and ability to understand me in terms of tone of voice, volume, speed of speech and choice of words.

**An Existential Crisis / The Consequences of the Covid-19 Pandemic for Public Libraries in the Case of the City Library of Duisburg (Jan-Pieter Barbian)**  
(pp. 417 – 421)

At the beginning of the year 2020 the novel coronavirus seemed to be a problem limited to a very distant town in China. Only after infections were detected in northern Italy and, shortly thereafter, in Germany, did developments take on an unexpected dynamic.

Since 29 April 2020 the City Library of Duisburg is open again. Extensive hygiene measures have been implemented to prevent the further spread of the coronavirus. The number of people allowed into the library at one time is limited to 1 person per 20m<sup>2</sup>. Each visit is limited to 30 minutes. Seating is off-limits. Staff at the information desks are separated from the visitors by plexiglass barriers. Moreover, both visitors and staff members are required to wear masks covering mouth and nose. Advisory distancing of at least 1.5 meters at the entrances and within the facilities is indicated by adhesive strips on the floor. Hand disinfectant has been made available and surfaces in the library, such as door handles, handrails, elevator buttons and tabletops, are disinfected several times a day. Elevators may be used by no more than two people at the same time. Whenever cash machines are available, fee transactions are conducted on a non-cash basis.

Long queuing at the entrance to the main library has become the new normal. Staff workload has become considerably greater and, hence, more staff is now involved in direct service to the public. Thus, the reserve capacity which could have been sent out to the seven branch libraries is not available. Furthermore, the mobile library has not been able to return to its normal service schedule since the safe distancing rules cannot be maintained in the cramped space of the bus.

**Cultural Policy Committee Activities / Representing Library Interests in the German Cultural Council (Klaus Ulrich Werner)**  
(pp. 426 – 429)

The German umbrella organisation for libraries, Bibliothek und Information Deutschland (BID), is a member of the Deutsche Literaturkonferenz (German Assembly of Literary Institutions), a non-profit association that is, in turn, a section of the Deutscher Kulturrat (German Cultural Council). This top-level organisation of cultural institutions of national scope is always included in cultural-political discussions in their early stages, often even initiating them itself, and maintains close contact with political institutions and law-makers. The German Cultural Council is the most important lobbying institution for the entire spectrum of cultural activities. It is the umbrella organisation of umbrella organisations, uniting eight associations with different areas of focus. The activities of the council are financed only to a small part by the associations' membership fees, short-term project subsidies and the sale of publications. The by far greatest portion of funding for ongoing operations comes from the budget of the Federal Commissioner for Culture and Media.

From a library perspective the most important topic areas on which the German Cultural Council has taken a stand in recent years revolve around issues concerning the further development of copyright law. Another topic of controversy within the German Assembly of Literary Institutions which is a constant source of contention is the matter of ebook lending in public libraries. The issues surrounding sustainability are very likely to become a focal topic in the Cultural Council in coming years. In the current period of the Covid-19 pandemic the Cultural Council has focussed attention on setting up a support fund for Germany's cultural infrastructure to benefit free-lance creative artists and cultural institutions. Even though libraries and their employees appear to be financially secure, in times like these when the level of debt in public-sector budgets is on the rise, it is feared that public libraries, in particular, which are regarded as a "discretionary service", may face financial shortfalls.

*Translated by Martha Baker*

# Résumé



**De quoi dépend une communication tournée vers les usagers / Quelques tuyaux pour une communication réussie en direction des usagers et des usagers (Joana Hientz) (pp. 414 – 416)**

En bibliothèque, la communication tournée vers les usagers engendre une situation gagnant-gagnant. Cette forme de communication garantit la satisfaction des bénéficiaires du service autant que celle des agents. Ces derniers en effet s'engagent dans le champs professionnel avec une posture tournée vers les usagers et peuvent ainsi se prémunir de nombreux facteurs de stress. Celle et celui qui maîtrisent les outils professionnels de la communication, se trouvent moins exposés aux dialogues délicats. Parmi les axes de cette communication sont à relever en particulier :

- l'écoute pleinement consciente et la compréhension de l'interrogation formulées par l'utilisateur. Le manque d'attention est la source de malentendus la plus courante. Les questions pour préciser la demande sont un instrument trop rarement employé pour s'assurer d'avoir bien compris. Les questions permettent d'établir un lien, de marquer l'intérêt porté à son interlocuteur et de s'investir activement à la communication,

- la capacité à lire entre les lignes. L'attitude, la gestuelle et le ton de la voix jouent en effet un rôle essentiel. Par exemple, sous le ton sec d'une étudiante peut se deviner l'angoisse de ne pas obtenir à temps le livre dont elle a besoin pour se préparer à un examen. Le vieux monsieur mutique est sans doute mal à l'aise avec le nouveau système de prêt et, en vérité, pas du tout impoli. Décrypter les indications présentes entre les lignes et les intégrer par une attitude favorable à la communication permet le succès de la communication,

- un discours clair, univoque et adapté à l'utilisateur. Très souvent, une mauvaise articulation, l'utilisation de mots étrangers empêchent l'interlocuteur de bien saisir ce qui lui est dit. Une communication tournée vers l'utilisateur m'invite à adapter mon discours aux capacités linguistiques et à la compréhension de mon interlocuteur, à adapter mon intonation, mon débit, mon volume ainsi que mon vocabulaire.

**Les conséquences de la pandémie du covid-19 pour la lecture publique vues depuis la Bibliothèque municipale de Duisburg : une crise existentielle (Jan-Pieter Barbian) (pp. 417 – 421)**

Au tout début de l'année 2020, le corona-virus semblait être un sujet lointain, un problème ne concernant que la Chine. Mais dès la propagation du virus dans l'Italie du nord et, peu de temps après, en Allemagne, la pandémie a pris une dynamique inattendue.

Depuis le 29 avril, la Bibliothèque municipale de Duisburg est à nouveau ouverte au public. De nombreuses mesures sanitaires ont été mises en oeuvre afin de limiter autant que possible une nouvelle propagation du virus.

Ainsi le nombre d'agents autorisés à se trouver simultanément dans les bâtiments a été fixé à une personne pour vingt mètres carrés. La durée de séjournement dans les espaces a été restreinte à 30 minutes. Aucune possibilité d'assise n'est offerte. Les banques d'accueil sont protégées par des vitres en plexiglas. A ces mesures s'ajoute l'obligation faite aux agents comme aux usagers de porter un masque. Les distances de sécurité ont été fixées à 1,5 mètre entre les individus et délimitées par des bandes autocollantes, dès les portes d'entrée et à l'intérieur des bâtiments dans les espaces. Des bornes de gel hydroalcoolique sont placées à la disposition des usagers. Les sonnettes, les rampes, les boutons des ascenseurs, les tables et toutes les autres surfaces sont nettoyés plusieurs fois par jour. Les ascenseurs ne doivent être utilisés que par deux personnes à la fois. Partout où se trouvent des caisses et des distributeurs d'argent, les transactions s'effectuent sans argent liquide.

Les longues files d'attente devant l'entrée de la bibliothèque centrale font désormais partie du quotidien. La charge de travail s'est accrue de façon sensible, à tel point qu'il s'est avéré nécessaire de positionner davantage d'agents dans les espaces. En termes de ressources humaines, cela a modifié la répartition des équipes au sein des sept bibliothèques annexes. De la même manière, le bibliobus ne peut pas rétablir sa desserte habituelle pour le moment, car les distances entre les individus ne peuvent pas être instaurées dans l'espace étroit du véhicule.

**Un groupe de travail sur les politiques culturelles / La représentation des bibliothèques auprès du Conseil culturel allemand (Klaus Ulrich Werner) (pp. 426 – 429)**

L'association fédérale des bibliothèques allemandes Bibliothek und Information Deutschland (BID) est membre du Comité de la littérature allemande (Deutsche Literaturkonferenz), l'une des sections du Comité culturel allemand. Cette organisation centrale nationale des associations culturelles allemandes a très tôt pris part à la construction d'un discours sur les politiques culturelles, est également force de proposition et se tient proche des institutions politiques autant que des circuits de conception des lois.

En tant qu'union, le Conseil culturel allemand représente l'organe de défense le plus important pour l'ensemble de la sphère culturelle. Le Conseil culturel est en vérité une confédération de confédérations. En effet, les membres de celui-ci sont les huit organisations confédérales des unions culturelles allemandes. Le travail mené par le Conseil culturel allemand autour des politiques culturelles est financé pour une part minime par les cotisations des unions, le soutien ponctuel aux projets et la vente d'ouvrages. La plus grande part du budget destiné au fonctionnement provient du budget alloué par le ministère fédéral pour la Culture et les Médias.

Les champs thématiques les plus importants pour les bibliothèques et sur lesquels le Conseil culturel s'est exprimé au cours des dernières années, relèvent tous du périmètre des droits d'auteur et de leur évolution progressive. Autre sujet d'importance plutôt controversé au sein du Comité de la littérature allemande et prêtant à débats depuis longtemps : le prêt de livres électroniques dans les bibliothèques de lecture publique. Il faut également relever la question de la durabilité qui, au cours des prochaines années, sera un sujet majeur dans les travaux menés par le Conseil culturel. L'engagement actuel du Conseil culturel en cette période de pandémie du covid-19 est dirigé vers la mise en place d'un fond de soutien à la culture en faveur des créateurs culturels et des institutions culturelles. Quoique les bibliothèques et leurs équipes peuvent nous sembler bénéficier de pérennité d'un point de vue économique, il faut rappeler que les collectivités ont été conduites à augmenter leurs dettes ce qui, pour les bibliothèques territoriales notamment dans le bloc communal, signifiera vraisemblablement moins de marge de manoeuvre et de capacité à faire.

# Ab in die App!

Seit mehr als 70 Jahren ist »BuB: Forum Bibliothek und Information« die Fachzeitschrift für das Bibliotheks- und Informationswesen. Neben der gedruckten Zeitschrift und dem Internetportal [www.b-u-b.de](http://www.b-u-b.de) gibt es BuB seit nunmehr vier Jahren auch als Smartphone- und Tablet-App. Erleben Sie Ihre Fachzeitschrift, angereichert durch Videos, Bildergalerien, weiterführende Links und vielem mehr.



## Das sind die Zusatzfeatures:

-  Fotos sagen mehr als Worte. Einige Artikel sind in der BuB-App mit Bildergalerien angereichert.
-  Kontaktieren Sie die BuB-Autorinnen und -Autoren: Das E-Mail-Feature der App macht es möglich.
-  Wo steht die Bibliothek, über die es im Artikel geht? Karten in der BuB-App zeigen den Standort an.
-  Weiterführende Informationen, dank der komfortablen Weblinks der BuB-App.
-  Videos aus der bunten Welt der Bibliotheken: Schauen Sie sich diese direkt in der BuB-App an.

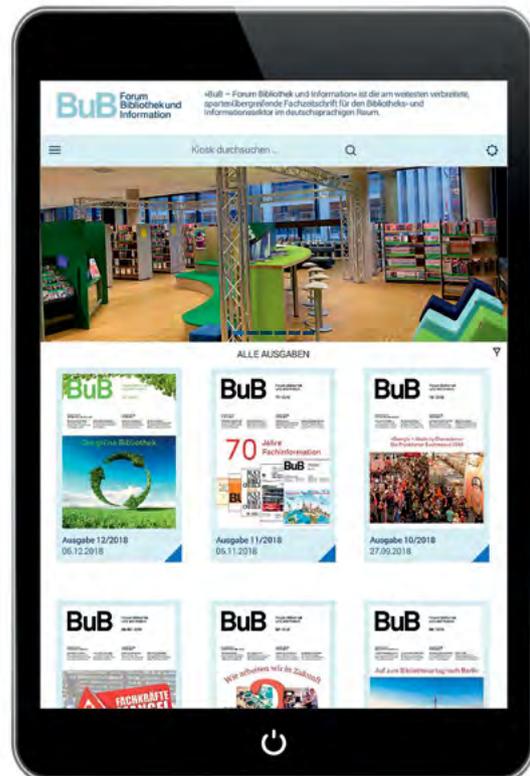
## Laden Sie sich die BuB-App noch heute runter

Geben Sie das Stichwort »BuB« in der Suchmaske der App-Stores von Apple beziehungsweise Amazon oder im Google Play Store ein und finden Sie so das BuB-Icon. Installieren Sie die kostenfreie App.



### Sie möchten BuB bequem am PC lesen?

Über <https://bub-app-web.bib-info.de> ist die Browserversion zu finden, die die optimale Ansicht auf Desktop-PCs und Laptops gewährleistet.



# Kleinanzeigen

## Bibliotheksausstattung

Vertriebspartner von  
**DEMCO**  
für Deutschland und  
Österreich

**ekz**  
bibliotheks  
service



Alles für moderne  
Bibliotheken:

- Planung
- Einrichtung
- Ausstattung

ekz.bibliotheksservice GmbH  
Bismarckstraße 3, 72764 Reutlingen  
Tel. +49 7121 144-420  
www.ekz.de

## Buchförderanlagen

Fördersysteme  
für Bibliotheken



Telelift GmbH  
Frauenstraße 28  
82216 Maisach  
+49 (0)8141 / 315 91-0  
www.telelift-logic.com



## Buchtransport



Medientransportsystem - 24h-Rückgabeterminal  
Mediensortierung - Autom. Zwischenlagerung

**BEWEGTE MEDIEN**



Gilgen Logistics GmbH, D-44227 Dortmund  
Tel. 0231 9750 5010, www.gilgen.com

## Bibliotheks- und Rollregale

**zambelli**  
Regalsysteme nach Maß

Ihr Komplettanbieter von Einrichtungssystemen,  
stationären und fahrbaren Regalsystemen mit  
40 Jahren Erfahrung.

www.zambelli.com

## Bibliotheksumzüge

Wir verändern Ihren Standort,  
nicht den Ihrer Bücher!

**Kühne**  
Bibliotheksumzüge

Beraterstr. 19 | D-44149 Dortmund | Fon 0231 91727-0  
www.kuehne-dms.de | info@kuehne-dms.de

## Lager-/Archivsysteme, Stand- und Rollregale



www.mauser-archive.de

## BuB Forum Bibliothek und Information

Fachzeitschrift des BIB  
Berufsverband Information Bibliothek e.V.  
72. Jahrgang, Nr. 07, Juli 2020  
ISSN 1869-1137

**Herausgeber (institutionell) / Eigenverlag**  
Berufsverband Information Bibliothek (BIB)  
Gartenstraße 18 · 72764 Reutlingen

**Herausgeber (fachlich)**  
Brigitte Döllgast, München  
Olaf Eigenbrodt, Hamburg  
Dr. Dirk Wissen, Berlin

### Redaktionsbeirat

Dale S. Askey, Cameron Library, Edmonton, Alberta (Kanada) · Dr. Jan-Pieter Barbian, Stadtbibliothek Duisburg · Walburgis Fehners, Bibliothek der FH Oldenburg/Ostfriesland/Wilhelmshaven · Dr. Gerhard W. Matter, Kantonsbibliothek Baselland, Liestal (Schweiz) · Eva Ramminger, Universitäts- und Landesbibliothek Tirol, Innsbruck (Österreich) · Barbara Schleihaugen, Deutscher Bibliotheksverband, Berlin · Prof. Cornelia Vonhof, Hochschule der Medien, Stuttgart

### Redaktion

Postfach 13 24 · 72703 Reutlingen  
Telefon 07121/34 91-0 / E-Mail: bub@bib-info.de  
Redaktion: Bernd Schleh (verantwortlich, slh) und  
Steffen Heizereder (hei)  
Rezensionen: Dr. Jürgen Plieninger  
Aus dem Berufsverband: Karin Holste-Flinspach, Katrin Lück

### Anzeigen

Annegret Kopecki, Tel: 07121/3491-15  
Miriam Stotz, Tel: 0711/781988-34  
E-Mail: anzeigen@bib-info.de

### Druck

Bechtel Druck  
Hans-Zinser-Str. 6, 73061 Ebersbach/Fils

### Vertrieb

Winkhardt & Spinder GmbH & Co. KG  
Ernstaldenstraße 53, 70565 Stuttgart

### verbreitete Auflage

7067 Exemplare  
(3. Quartal 2019)



### Datenschutzbeauftragter

Regina Störk / ms computer gmbh (Markwiesenstr. 33,  
72770 Reutlingen, Tel. 07121/680860, Mail: info@ms-computer.de)

### Erscheinungsweise

zehn Hefte jährlich (Doppelhefte):  
Februar/März und August/September)

### Preis

je Heft € 16, jährlich € 110, ermäßigt € 55.  
Preise einschließlich MwSt. und zzgl. Versand-  
gebühr. Für Mitglieder des BIB ist der Bezug  
im Mitgliedsbeitrag enthalten.

### Redaktionsschluss

für Heft 10/2020: 14. August 2020

### Anzeigenschluss

für Heft 10/2020: 4. September 2020

Foto: Alexander Limbach / Fotolia

**Anzeigenschluss**  
für die Ausgabe  
Oktober 2020  
ist am  
**4. September 2020.**

Bestellen Sie Ihre  
Anzeige unter:  
anzeigen@bib-info.de



# EINFACH SCHNELL DIGITAL Die BuB-App!



## Keine Nachrichten aus der Bibliothekswelt mehr verpassen!

Die Fachzeitschrift »BuB – Forum Bibliothek und Information« steht für aktuelle, hintergründige und meinungsstarke Nachrichten aus der Welt der Bibliotheken.



Jetzt die App laden und einfach mehr entdecken!  
[WWW.B-U-B.DE/BUB-APP](http://WWW.B-U-B.DE/BUB-APP)



Zusätzliche digitale Informationen, welche nicht ins gedruckte Heft passen einfach online weiter lesen!