

# Krisenmanagement und kundenorientierte Services

**Partizipative Arbeitssitzung der dbv-Kommission**  
»Kundenorientierte und inklusive Bibliotheksservices«

Leipzig, 31.05.2022

**dbv**

**deutscher  
bibliotheks  
verband**

# Die Themen unserer partizipativen Arbeitssitzung sind:

1. Kurze Vorstellung der Kommission
2. Krisenmanagement mit Geflüchteten (Best-Practice-Beispiele)
3. Krisenmanagement während der Corona-Pandemie (Austausch)
4. Ausblick

# Kurze Vorstellung der Kommission

**Die Kommission »Kundenorientierte und inklusive Bibliotheksservices« soll die Mitglieder und Organe des Deutschen Bibliotheksverbandes (dbv) beraten, Entscheidungen vorbereiten und Anregungen für die Arbeitsfelder von Bibliotheken geben, die für die Erbringung direkter Dienstleistungsangebote verantwortlich sind.**



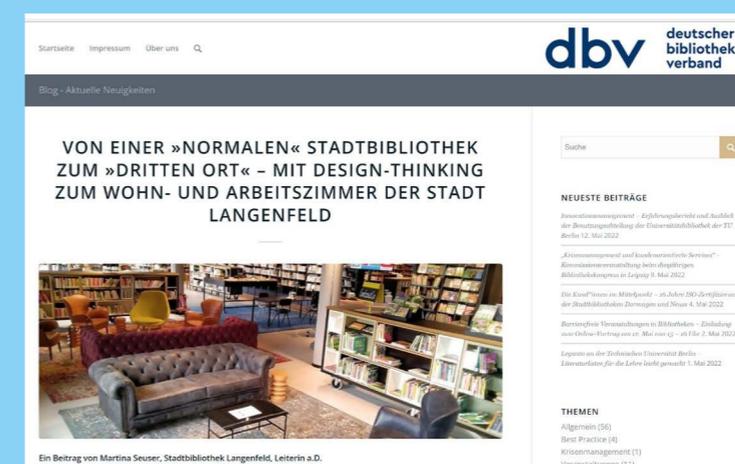
# Ziele der Kommission

- **Wir verstehen Zielgruppenorientierung als Teil des innovativen Qualitätsmanagements.**
- **Wir gehen strategische Partnerschaften ein.**
- **Wir lernen voneinander.**
- **Wir sind für die Bibliothekscommunity sichtbar.**

»Als moderne Dienstleistungseinrichtungen bieten Bibliotheken ihre Angebote und Leistungen sowohl für Nutzer\*innen vor Ort als auch digital an. Vor Ort zählen hierzu z.B. die Ausleihe, Auskunft und Information, Unterstützung bei Recherche oder die Organisation von Veranstaltungen. Digital sind etwa die Ausleihe von E-Medien, die Bereitstellung von Informationen auf der Website oder über Social-Media-Kanäle zu nennen.« Website der Kommission

# Erreichtes & Pläne

- **Legislatur: 2021-2024**
- **monatliche Videokonferenzen**
- **wöchentliche Blogbeiträge**
- **zweitägige Arbeitstreffen in Präsenz: 2021 in Weimar, 2022 in Neuss**
- **Beteiligung an Stellungnahmen, Fortbildungen und Kongressen**
- **Umfrage und Buchprojekt zum Thema**



# Mitglieder und ihre Wunsch-Hashtags

**#BIBChatDE**

**#Bibliothekenmachenspaß**

**#keepitsimple**

**#lesenfueralle**

**#librariesareeducation**



# Mitglieder und ihre Wunsch-Hashtags

**#BIBChatDE**

**#Bibliothekenmachenspaß**

**#keepitsimple**

**#lesenfueralle**

**#librariesareeducation**





**Belinda Jopp (Vorsitzende)**

Staatsbibliothek zu Berlin  
Referatsleiterin Benutzerservice  
Kommissionsmitglied seit 2018

**Wunsch-Hashtag: #keepitsimple**

**»Nach meiner zweiten  
Amtszeit wünsche ich mir,  
dass wir es geschafft haben  
werden, die Kommission so  
sichtbar zu machen,  
dass sie langfristig als  
Ansprechpartnerin für  
Fragen rund um die Themen  
Kundenorientierung und  
Inklusion in der  
Bibliothekscommunity  
und darüber hinaus  
wahrgenommen und  
angesprochen wird.«** 16.02.2022



### **Christiane Felsmann**

Deutsches Zentrum für barrierefreies Lesen (dbz lesen) Leipzig,  
Leitung Bibliothek, Services,  
Kommunikation,  
Kommissionsmitglied seit 2021  
(vorher: AG Barrierefreiheit)

**Wunsch-Hashtag: #lesenfueralle**

»In Anbetracht meiner aktuellen Erfahrungen gelingt es mir am besten, mein Wissen und Können für Menschen mit Seh- und Lesebehinderungen einzusetzen. Blinde und sehbehinderte Personen werden zumeist in Spezialbibliotheken wie dem dzb lesen bedient. Die Bezeichnung Lesebehinderung ist in Deutschland nicht so geläufig, doch betrifft es einen weit größeren Kreis.«

17.03.2022



**Claudia Büchel**

Stadtbibliothek Neuss

Bibliotheksleitung

Kommissionsmitglied seit 2018

Wunsch-Hashtag: #BIBChatDE

**»Was bedeutet Kundenorientierung denn eigentlich in pandemischen Zeiten: was geht da und was bleibt auf der Strecke? Was können wir – aus der Situation heraus – anders oder neu machen? Gerne möchte ich hierüber mit möglichst vielen Bibliotheken ins Gespräch kommen, damit wir uns austauschen und voneinander lernen können. Denn: Nicht jedes Rad muss neu erfunden werden.«** 08.02.2022



**Dr. Katrin Richter**

Universitätsbibliothek der  
Bauhaus-Universität Weimar,  
Stellvertretende Direktorin,  
Kommissionsmitglied seit 2021

**Wunsch-Hashtag: #librariesareeducation**

**»Mir liegt daran, dass wir stärker voneinander profitieren, sei es die wissenschaftlichen von den öffentlichen Bibliotheken und umgekehrt. Auch die Kontakte zu Kinos, Museen und Archiven können im konkreten Handeln noch intensiver werden. Zudem würde ich gern mehr Begeisterung für bibliothekarische Gremien- und Kommissionsarbeit erzeugen, die als Teilhabe verstanden wird.«** 23.02.2022



**Dr. Anke Quast**

Universitätsbibliothek der TU Berlin  
Leitung Hauptabteilung  
Benutzungsdienste,  
Kommissionsmitglied seit 2021

**Wunsch-Hashtag: #Bibliothekenmachenspaß**

**»Wichtig ist mir, einen guten Austausch mit Kolleg\*innen und Einrichtungen zu etablieren, um von den Erfahrungen, Ideen, Bestpractices gegenseitig zu profitieren. So möchte ich z.B. den Kontakt zu internationalen und auch fachfremden Kolleg\*innen und Netzwerken auf- und ausbauen und auch neue Formate für Veranstaltungsformate für und mit der Fachcommunity ausprobieren.«** 02.02.2022

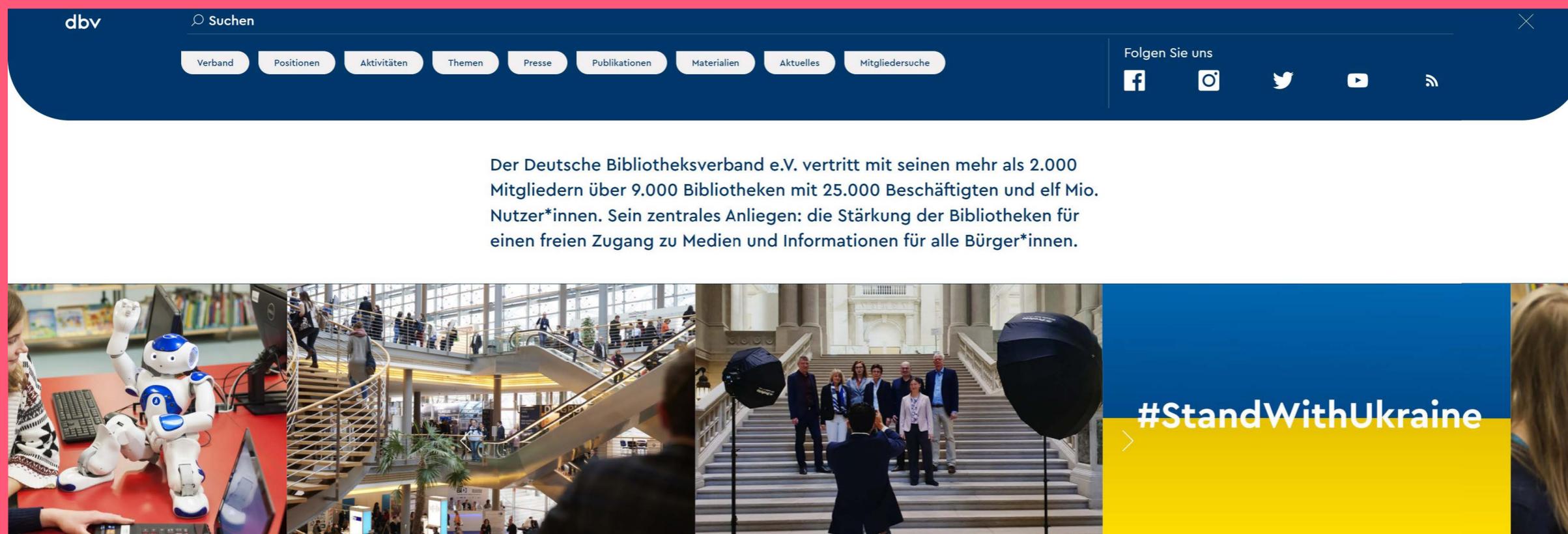
# Wir sind mit unseren Bibliothekskolleg\*innen in der Ukraine und mit den Geflüchteten solidarisch.

1. **Stellungnahme des dbv**
2. **Dresden**
3. **München**
4. **Chemnitz**
5. **Leipzig**

# Deutscher Bibliotheksverband (dbv)

## »Stellungnahme«

Barbara Schleihagen



# Solidarität mit den Menschen in der Ukraine und den Geflüchteten



**#StandWithUkraine**

**dbv**

- Pressemitteilung
- Stellungnahme nach Beratung im Präsidium und Bundesvorstand

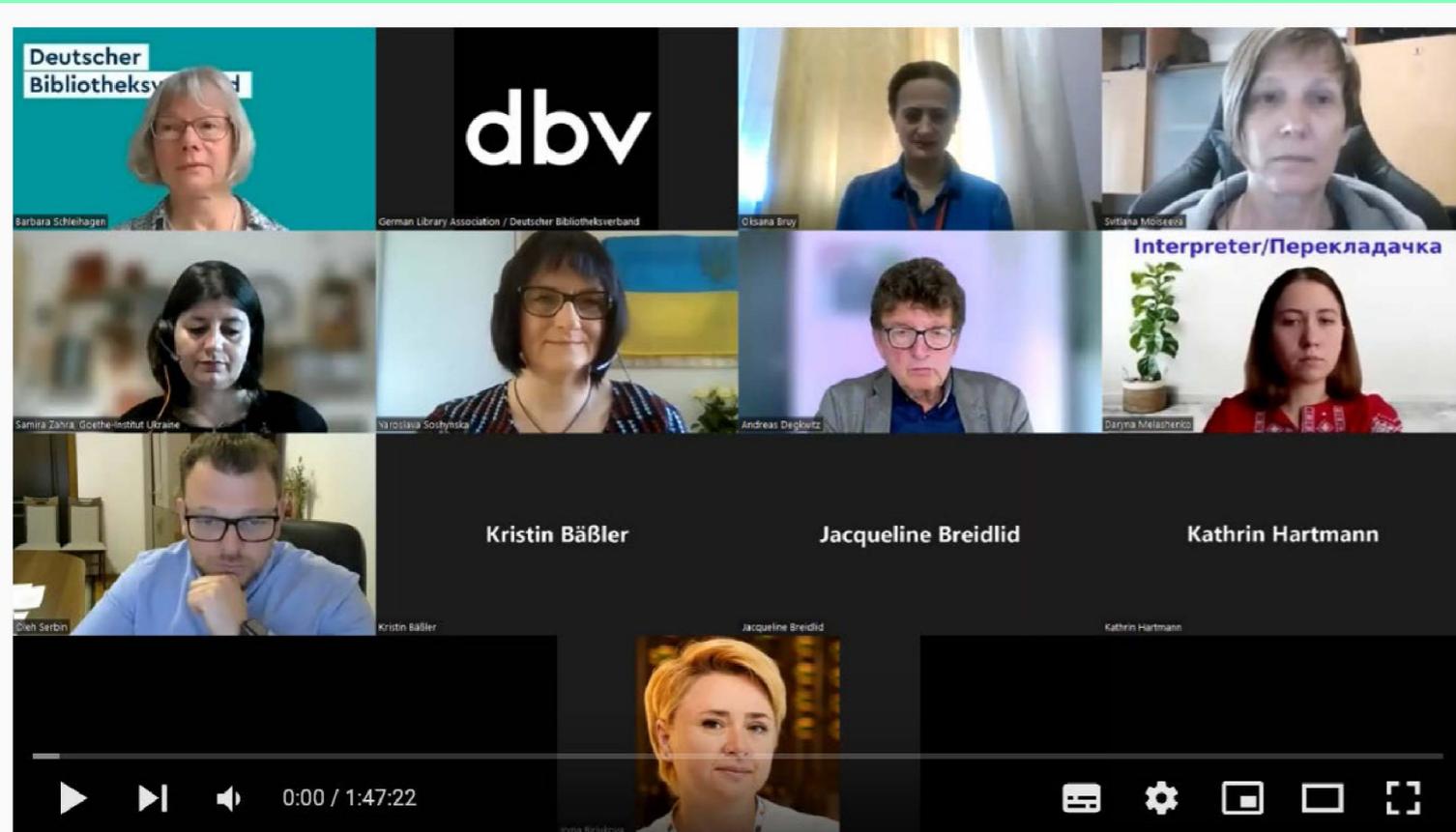
## Informationen auf Website

# #StandWithUkraine

Am 24. Februar 2022 hat Russland einen völkerrechtswidrigen und verbrecherischen Angriffskrieg gegen die Ukraine begonnen. Der dbv solidarisiert sich mit der Ukraine. Auf dieser Seite stellt der dbv Informationen für Bibliotheken zusammen. Wenn Sie Fragen oder Anregungen zum Thema haben, können Sie sich gerne unter [dbv@bibliotheksverband.de](mailto:dbv@bibliotheksverband.de) an uns wenden.

<https://www.bibliotheksverband.de/ukraine>

# Lage in Ukrainischen Bibliotheken



Austausch mit dem Ukrainischen Bibliotheksverband in Kooperation mit dem Goethe-Institut Ukraine

- Gemeinsame online Veranstaltung mit Vorträgen am 11.05.2022
- Kooperation zwischen Ukrainischem Bibliotheksverband und Goethe-Institut Ukraine

Mitschnitt unter:

[https://www.youtube.com/watch?v=mwmqbUGKL\\_o](https://www.youtube.com/watch?v=mwmqbUGKL_o)

# Sächsische Landes- und Universitätsbibliothek Dresden

## »Aktivitäten der Ukraine-Hilfe«

Jens Ilg, Sylvia Schöne





# Münchner Stadtbibliothek

## »Aktivitäten der Ukraine-Hilfe«

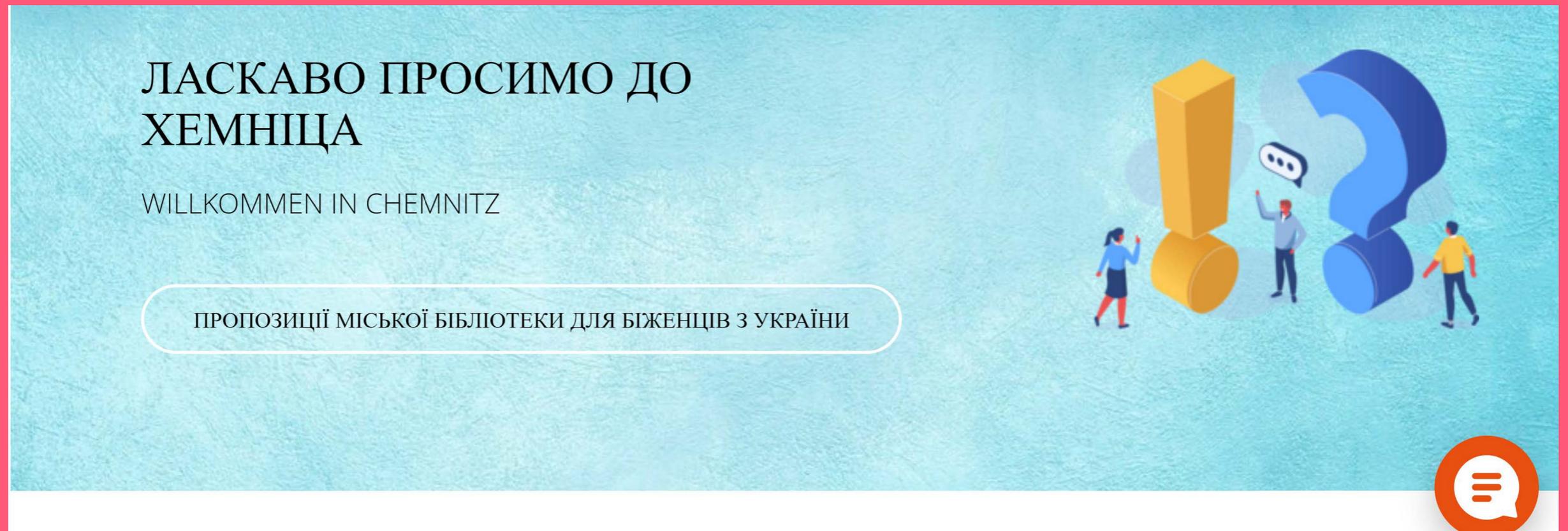
Judith Stumptner



# Stadtbibliothek Chemnitz

## »Aktivitäten der Ukraine-Hilfe«

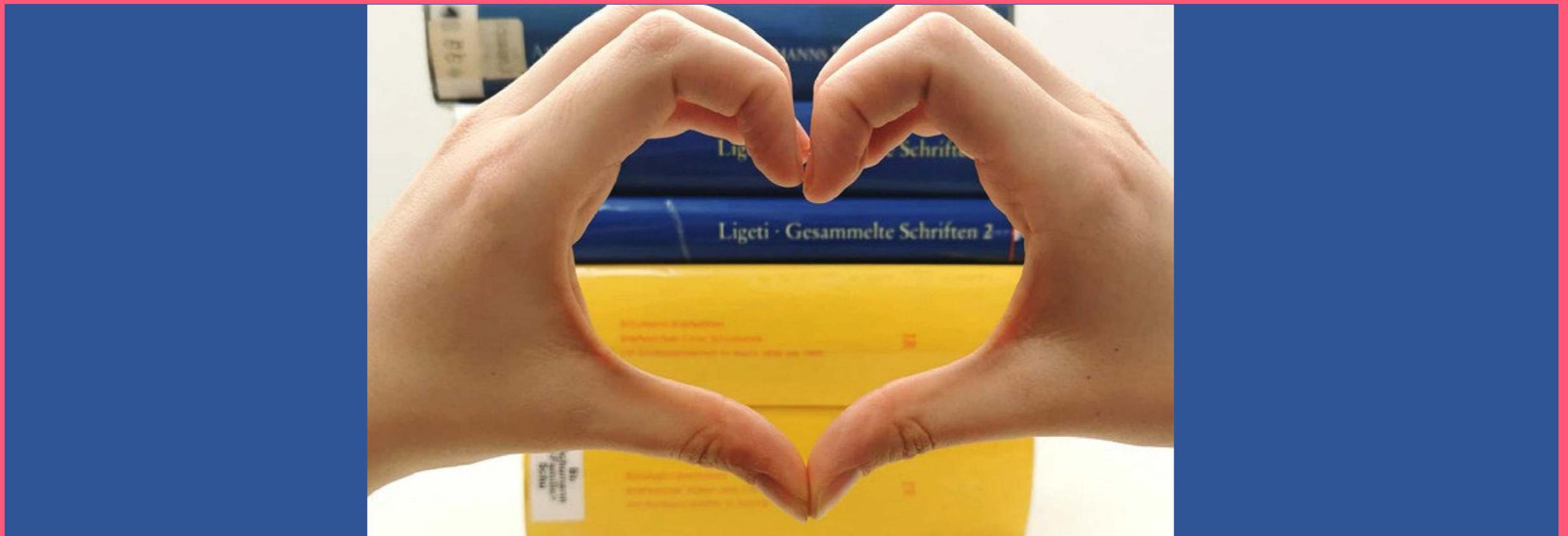
Tina Goldammer



# Stadtbibliothek Leipzig

## »Aktivitäten der Ukraine-Hilfe«

Anja Thierbach



# Unsere Praxis während der Corona-Pandemie:

- 1. Erfahrungen**
- 2. Hindernisse**
- 3. Unterstützungsleistungen**

# Frage 1:

**Welche neuen Services haben Sie in den vergangenen zwei Jahren neu eingeführt?**

## Frage 2:

**Auf welche Hindernisse sind Sie dabei  
gestoßen?**

# Frage 3:

**Wie kann unsere Kommission Sie  
künftig unterstützen?**

# Die Themen unserer partizipativen Arbeitssitzung waren:

1. Kurze Vorstellung der Kommission
2. Krisenmanagement mit Geflüchteten (Best-Practice-Beispiele)
3. Krisenmanagement während der Corona-Pandemie (Austausch)
4. Ausblick

# Vielen Dank für Ihre Beteiligung!



© Grafik: Masihne Rasuli, Bauhaus-Universität Weimar 2022

**dbv**

**deutscher  
bibliotheks  
verband**