



## 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

## LESESAL

### 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)