

# Fachliteratur

## Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken

### Ein Leitfaden für die Praxis

Immer wieder gibt es in Bibliotheken Konflikt- und Gefahrensituationen, die den normalen Betrieb stören. Dazu gehören beispielsweise Sachbeschädigungen, Diebstahl, Hinwegsetzungen über die Hausordnung oder der Kontakt mit auffälligen NutzerInnen wie Obdachlosen, Stalkern oder randalierenden Jugendgangs. Auch der Kontakt mit verärgerten KundInnen ist so manches Mal nicht ganz einfach.

Der Berliner Bibliothekar Martin Eichhorn, der gleichzeitig auch im Polizeidienst hospitiert hat, gibt in seiner Masterarbeit eine umfassende Dokumentation denkbarer Konfliktfälle in Bibliotheken. Sein Leitfaden gründet sich dabei auf Erfahrungen, die in Deutschland wie im Ausland überwiegend in Öffentlichen, aber auch in wissenschaftlichen Bibliotheken mit Gefahrensituationen gemacht wurden. Die Palette reicht von gängigen Alltagssituationen (wie etwa dem Umgang mit lästigen HandybenutzerInnen) bis zu möglichen Reaktionen bei einem bewaffneten Raubüberfall oder der Begegnung mit Heroin spritzenden BesucherInnen auf der Toilette. Vor allem die letztgenannten Situationen treten wohl allenfalls in den großen Stadtbibliotheken auf, und auch manche Tipps zum Umgang mit schwieri-



gen KundInnen scheinen für kleinere Bibliotheken etwas weit hergeholt zu sein. In weiten Teilen macht die leicht zu lesende, manchmal etwas salopp formulierte Handreichung jedoch viele praxisnahe Vorschläge, wie man bei Konflikten mit NutzerInnen entschärfend argumentieren kann bzw. Gefahrensituationen vorbeugen kann. Vor allem aber ist es Eichhorns Verdienst, ein wenig beachtetes Thema an das Licht der Öffentlichkeit geholt zu haben.

**Silke Rabus**

Eichhorn, Martin: **Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken : ein Leitfaden für die Praxis.** / Martin Eichhorn. - Bad Honnef: Verlag Karl Heinrich Bock, 2006. - 127 S. ISBN 3-88347-246-8 17,30 EUR (A)

## Bücher kommunizieren

### Das PR-Arbeitsbuch für Bibliotheken, Buchhandlungen und Verlage

Vorliegendes Buch liefert einen fundierten Einblick in die Pressearbeit für Bücher. 18 Autorinnen und Autoren geben Anregungen, wie in Bibliotheken, Buchhandlungen und Verlagen Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden soll. Im ersten Kapitel geht es um Grundlagen der



Pressearbeit – die Schwerpunkte der verschiedenen Artikel reichen von praktischen Tipps zum Verfassen von Pressemeldungen über die Entwicklung von PR-Strategien bis hin zum Sponsoring. In diesem Teil finden sich neben Beispielen für Pressemeldungen und Terminankündigungen auch Vorschläge für das Versenden von Bildmaterial, Pressemappen u. v. m. Anschließend werden nacheinander die Besonderheiten der Verlags-PR, PR für Buchhandlungen und der PR für Bibliotheken dargelegt. Im Bibliotheksteil wird thematisiert, dass PR-Arbeit in Bibliotheken meist nur aus der Berichterstattung über aktuelle Veranstaltungen besteht. Genau das sollte aber geändert werden: Im Artikel „Zwischen allen Stühlen“ werden Anregungen gegeben, wie Bibliotheken auch mit überregionalen Themen in die Medien kommen und ihr Image verbessern können.

Dieses Buch bietet eine Fülle an praktischen Tipps und Informationen und eignet sich wunderbar als Nachschlagewerk für den Alltag. „Bücher kommunizieren“ ist damit eine Hilfe für alle BibliothekarInnen, die PR-Arbeit professionell betreiben wollen.

**Anita Eichinger**

**Bücher kommunizieren. Das PR-Arbeitsbuch für Bibliotheken, Buchhandlungen und Verlage** / Ralf Lau (Hg.) – Bremen : Viola Falkenberg, 2005. – 220 S.

ISBN-10: 3-9377822-39-3

ISBN-13: 9783-937822-51-8

22,90 EUR (A)