

Bibliotheken werden von einigen Nutzern beleidigt, bedroht und manchmal sogar angegriffen. Das Seminar wird aufzeigen, wie Bibliotheken freundliche und friedliche Informations- und Dienstleistungszentren bleiben:
Beschwerde- und Konfliktsituationen: Tipps und Tricks – Umgang mit besonderen Nutzergruppen (psychisch auffälligen oder suchtkranken Menschen, Jugendgruppen etc.) – Kriminalitätsprävention (Diebstahl, Sachbeschädigung etc.)
– Innenarchitektur und Infrastruktur: So fühle ich mich an meinem Arbeitsplatz wohl und sicher! – Gewaltprävention – Lösungsansätze für bibliothekstypische Probleme – Praktische Übungen.

Referent: Dr. Martin Eichhorn, Berlin

Teilnehmerzahl: 15 Personen

Kosten: 55,- € (Im Preis enthalten ist ein Mittagessen.)

Verbindliche Anmeldung bis zum 25. Juli 2012

Gelacht, gelocht, abgeheftet? – Beschwerdemanagement in Bibliotheken

Termin: 6.09.2012

Ort: Fachhochschule Köln, Geisteswissenschaftliches Zentrum (GWZ),
Claudiusstr. 1, Raum 252

Ziele, Inhalte: Beschäftigte, die Aufgaben im Bereich Qualitätsmanagement wahrnehmen sowie weitere Beschäftigte aus den Benutzungsabteilungen der Bibliotheken vertiefen ihre Kenntnisse im Umgang mit Beschwerden.

Aus dem Inhalt: „Beschwerdemanagement“, das ist doch nur etwas für die Bibliotheksleitung! Oder? Wenn es zu Beschwerden kommt – wo liegen die Fehler auf Seiten der Bibliothek? Cool bleiben, gerade bei Beschwerden, die ich nicht nachvollziehen kann! – Wie verkaufe ich „schlechte Nachrichten“ (Gebühren, Handy, Essen etc.)? – Die großen Irrtümer im Umgang mit Beschwerden – Wie gehen andere Bibliotheken mit Beschwerden um? – Beispiele aus der Praxis – Tipps für Ihren ganz eigenen Bibliotheksalltag.

Referent: Dr. Martin Eichhorn, Berlin

Teilnehmerzahl: 15 Personen

Kosten: 55,- € (Im Preis enthalten ist ein Mittagessen.)

Verbindliche Anmeldung bis zum 26. Juli 2012

Von Hashtag-Usern, Nerds und Gamern – Twitterlesung, Gaming-Events Co.

Termin: 11.09.2012

Ort: Fachhochschule Köln, Geisteswissenschaftliches Zentrum (GWZ),
Claudiusstr. 1, Raum 252

Ziele, Inhalte: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für die Programmarbeit in den Bibliotheken verantwortlich sind und