

Leitfaden Krisenkommunikation in Bibliotheken

„Bibliotheken sind Einrichtungen ohne kommerzielle Interessen, sie sind Orte der Integration und der Kommunikation. Sie sind grundlegende Institutionen der gelebten Demokratie und ermöglichen die mündige Teilhabe an der Gesellschaft. Insbesondere daraus leitet BID eine grundsätzliche gesellschaftliche Verantwortung von Bibliotheken und der im Bibliothekswesen Tätigen ab. Diese ergibt sich insbesondere aus dem Recht auf Meinungsfreiheit und auf freie Meinungsäußerung, wie es in Artikel 19 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen und in Artikel 5 des Grundgesetzes niedergelegt ist, sowie aus dem Gleichbehandlungsgrundsatz nach Artikel 3 des Grundgesetzes.“

(Quelle: Ethische Grundsätze von Bibliothek & Information Deutschland (BID))

Es kommt immer mal wieder vor, dass Bibliotheken im Fokus des medialen Interesses stehen, zum Beispiel, weil sie Lesungen oder Veranstaltungen organisieren, die nicht allen Nutzer*innen gefallen, Bücher zerstört oder Fake News über Bibliotheksarbeit verbreitet werden. Oft müssen Bibliotheken dann schnell handeln und kommunizieren. Nicht alle Kritik muss immer sofort hochkochen. Sollte sie das aber tun, dann gilt:

- **Bleiben Sie besonnen, tragen Sie Fakten zusammen, zeigen Sie Haltung!**

In diesem Dokument stellen wir Ihnen einige Bausteine zur Krisenkommunikation vor.

Umsetzungsschritte der Krisenkommunikation

1. Vorbereitung

- Bereiten Sie sich auf einen Krisenfall vor, indem Sie in Absprache Zuständigkeiten und verantwortliche Personen der Krisenkommunikation in ihrer Bibliothek bzw. der Kommune benennen:
 - Wer informiert die Kolleg*innen in den Bibliotheken und gibt ihnen die nötigen Informationen?
 - Wer ist Ansprechpartner*in für die Nutzer*innen vor Ort?
 - Wer gibt schriftliche oder telefonische Auskünfte / Informationen nach außen (z.B. Bibliotheksleitung, Bürgermeister*in, Pressesprecher*in der Kommune oder der Bibliothek)?
 - Wer spricht bilateral mit der Presse?
- Kommunizieren Sie diese Ansprechpartner*innen an alle Kolleg*innen, damit sie wissen, an wen sie sich im Fall einer Krise wenden können.

2. Umsetzung

- Verschaffen Sie sich einen Überblick über den Sachverhalt, die aktuelle Lage und nach Möglichkeit über die Personen / Institutionen, die Kritik gegenüber Ihrer Bibliothek äußern.
- Prüfen Sie, ob der Sachverhalt eine Strafanzeige notwendig macht. Falls ja, setzen Sie sich mit der Polizei in Verbindung.

- Handeln Sie zeitnah und proaktiv, sodass keine Gerüchte oder Spekulationen über Ihre Bibliothek entstehen.
 - Wenn bereits Gerüchte, Vorwürfe oder Behauptungen im Umlauf sind, die sich als falsch erweisen, entkräften Sie diese im persönlichen Dialog mit den Kritiker*innen / Medienvertreter*innen.
 - Entwickeln Sie ein gemeinsames Wording zu dem Sachverhalt, im besten Fall zusammen mit dem Träger Ihrer Bibliothek.
 - Informieren Sie z.B. mit einer internen Stellungnahme die Kolleg*innen ihrer Bibliothek, damit diese gut Bescheid wissen und auch, an wen sie sich mit Fragen wenden können.
- Entwickeln Sie eine klare Haltung und Position innerhalb Ihrer Bibliothek zu dem Sachverhalt. Nehmen Sie Ihre Kolleg*innen mit!

2.1. Pressearbeit

- Entwickeln Sie Textbausteine für schriftliche Presseanfragen inkl. eines Zitats der Bibliotheksleitung oder der Kommune.
 - Wenn Anfragen von der Presse kommen, diese bitten, Fragen schriftlich zu schicken und dann zeitnah (max. 24 h) schriftlich beantworten. So haben Sie Zeit, ihre Rückmeldung noch einmal zu durchdenken und ggf. auch noch einmal intern abzustimmen.
 - Entwickeln Sie eine externe Stellungnahme, die man prominent auf die Webseite der Bibliothek bzw. der Kommune stellt.
 - Erstellen Sie FAQs für die Presse und die interessierte Öffentlichkeit.
 - Versenden Sie eine Pressemitteilung ggf. mit dem Angebot, dass Interviewanfragen an die Bibliothek gestellt werden können.
 - Berufen Sie ggf. eine kurzfristige Pressekonferenz in Abstimmung mit dem Träger (ggf. Bürgermeister*in mit anfragen) ein, um noch einmal gebündelt Stellung zu einem Thema zu nehmen.
- Holen Sie sich Rückendeckung von anderen Kulturinstitutionen in Ihrem Ort, von ihrem Landesverband im dbv oder vom dbv-Bundesverband. Ggf. können diese Institutionen mit einer eigenen Pressemitteilung Ihr Anliegen unterstützen.

2.2. Social-Media-Kommunikation

Twitter, Facebook, Mastodon, Instagram und Co:

- Anfragen und Kommentare werden häufig auch über die Sozialen Medien an die Bibliotheken gestellt. Diese Kommentare sollten sachlich beantwortet bzw. moderiert werden. Wichtig ist, dass man sich nicht aus der Ruhe bringen lässt und seinen eigenen professionellen und sachlichen Schreibstil bewahrt, gleichzeitig aber auch die Haltung der Bibliothek / der Kommune überzeugend wiedergibt.
- Wenn Sie eine Pressemitteilung bzw. Stellungnahme veröffentlicht haben, zitieren Sie daraus oder verlinken Sie auf die Stellungnahme oder Pressemitteilung Ihrer Bibliothek.
 - Die Medienanstalt NRW hat ein Handout veröffentlicht mit Informationen, wie Hasskommentare im Netz moderiert werden können.

2.3. Direkte Ansprache in der Bibliothek

- Wenn Personen direkt in die Bibliothek kommen und Sie bzw. Kolleg*innen mit Kritik konfrontieren, hören Sie sich die Kritik an. Nehmen Sie die Hinweise ernst und fragen Sie gezielt nach, um mehr über die Hintergründe, Akteure etc. zu erfahren. Kündigen Sie deren Weiterleitung an die zuständigen Stellen an und sagen Sie ggf. eine zeitnahe Rückmeldung zu.
- Bleiben Sie auch bei unsachlicher Kritik möglichst sachlich und halten Sie sich an die vereinbarte Sprachregelung. Holen Sie ggf. eine*n Kolleg*in zur Unterstützung hinzu. In dem Moment, wo Kritik pöbelnd oder sogar drohend vorgetragen wird, machen Sie deutlich, dass dies nicht geduldet wird. Verweisen Sie die Person/en ggf. des Hauses und behalten Sie sich vor, bei Drohungen rechtliche Schritte einzuleiten.

3. Nachbereitung

- Besprechen Sie die Situation im Nachgang mit allen Beteiligten und reflektieren Sie sie kritisch:
 - Was können Sie aus der bewältigten Situation für eine zukünftige Krise lernen?
 - Wie können Sie sich und die Bibliothek vorbereiten, um beim nächsten Mal noch besser gewappnet zu sein?

4. Nützliche Papiere

- [dbv-Stellungnahme zum Thema „Bibliotheken und Demokratie“](#)
- [BIB-Positionspapier zum bibliothekarischen Umgang mit umstrittenen Werken](#)
- [dbv-Musterbrief zum Umgang mit umstritteneren Werken](#)
- [Ethische Grundlagen, Stellungnahme von BIB](#)
- [Wetterfest durch den Shitstorm, Leitfaden der Neuen Deutschen Medienmacher*innen](#)
- [Marketing-Baukasten / Krisenkommunikation des Bibliotheksportals](#)
- [Leitfaden zur Krisenkommunikation des BMI](#)

- Sollten Sie Unterstützung brauchen oder Rückfragen haben, dann wenden Sie sich gerne an:

Kristin Bäßler
Leitung Kommunikation / Pressesprecherin
Deutscher Bibliotheksverband e.V.
Bundesgeschäftsstelle
baessler@bibliotheksverband.de