

# Bibliotheksservices während der „Corona-Zeit“

Ulrike Schenk, Birgit Stumm

DOI: 10.18452/22827

## Bibliothek mal anders: Services im Shutdown

Als es Mitte März 2020 für uns Kolleg\*innen aus dem Bereich Benutzung ins Homeoffice ging, war es schon ein mulmiges Gefühl. Wie lange würde der Shutdown andauern, wann würden wir wieder ins Grimm-Zentrum zurückkehren können? Benutzungsbibliothekar\*innen ohne analoge Benutzung zu sein, war eine Rolle, in die es sich schnellstmöglich einzufühlen und hineinzudenken galt. Ein Großteil unseres Kerngeschäfts würde in den nächsten Wochen nicht möglich sein: Keine Ausleihe von Medien, keine Bereitstellungen, keine Face-to-face-Auskunft, -Schulung und -Beratung und vor allem: keine Bereitstellung von Lesesaalplätzen. Für unsere Nutzer\*innen: Ebbe, Pleite. Kein Ort, nirgends.

Unsere Aufgabe bestand darin, den verbliebenen virtuellen Raum im Sinne unserer Nutzer\*innen zu 100 % mit Leben zu füllen und unsere Dienstleistungen dorthin zu verlagern.

Die telefonische Auskunft für unsere Nutzer\*innen lief ab dem ersten Tag im Homeoffice nahtlos weiter, allerdings eingeschränkt auf den Zeitraum Montag bis Freitag von 10:00 bis 14:00 Uhr. Bis die Auskunft ab Juli 2020 wieder vor Ort erfolgte, erreichten uns knapp 1.200 telefonische Anfragen. Auch die schriftliche Auskunft lief lückenlos weiter. Insgesamt beantworteten wir im besagten Zeitraum 4.319 Anfragen verschiedenster Art.

## Subito kostenfrei für alle HU-Angehörigen

Selbstredend konnten unsere Nutzer\*innen unmittelbar auf unsere elektronischen Angebote zurückgreifen, es galt nun aber, diese

110%-ig auszubauen, um zu kompensieren, was an Analogem weggebrochen war. Kurz nach dem Shutdown der UB haben wir daher das Angebot „Subito für HU-Angehörige“ eingeführt. Nicht nur HU-Mitarbeiter\*innen, auch HU-Studierende konnten nun kostenfrei über den Expresslieferdienst Subito-Aufsätze aus Zeitschriften und Teilkopien aus Büchern bestellen; die Scans wurden innerhalb von drei Werktagen geliefert. Die Kolleg\*innen der Dokumentlieferung haben im Homeoffice neben hunderten HU-Mitarbeiter\*innen weit über 1.000 HU-Studierende zusätzlich für diesen Service einzeln manuell freigeschaltet. Knapp 10.000 Bestellungen wurden von Subito an die HU-Angehörigen bis Ende Juli 2020 geliefert. Für diesen Service hat die UB sehr viel positives Feedback von den HU-Angehörigen erhalten. Beispielfhaft sei eine Mail von Anfang April zitiert:

*„Liebe MitarbeiterInnen der HU-Bibliothek, ich möchte mich an dieser Stelle ganz, ganz herzlich für Ihren hervorragenden Service zur Literaturversorgung der Studierenden der HU bedanken. Durch die Möglichkeit [...] kann meine Tochter weiter an ihrer juristischen Hausarbeit schreiben. Sie leisten einen ganz wichtigen Beitrag dazu. [...]“*

Rückmeldungen dieser Art waren uns in diesen schwierigen Zeiten Motivation und Ansporn zugleich.

Der ebenso neu eingerichtete Scan-Service für HU-Lehrende ergänzte das Subito-Angebot. Im Homeoffice wurden die Aufträge durch das Referat Information angenommen, bearbeitet, UB-weit verteilt und von kleinen Scanteams an den verschiedenen UB-Standorten gescannt.



Abb. 1: Regeln für das neue Miteinander in der Bibliothek

## Es geht wieder los!

Im April 2020 begannen bereits die ersten Planungen für die Wiederaufnahme der Services. Es sollte das eigentlich Unmögliche – Benutzung trotz Pandemie – möglich gemacht werden. Viele Absprachen im Vorfeld und gute Ideen waren nun gefragt und nicht zuletzt auch ein langer Atem, um an plötzlich allseits begehrte Dinge zu gelangen, wie Plexiglas, Desinfektionsmittel, Videokameras für virtuelle Konferenzen und vieles mehr.

Die Planungen für das Sommersemester 2020 steckten indes voller Unwägbarkeiten. Würde es überhaupt ein Sommersemester an der Uni geben, würden wir überhaupt wieder öffnen können? Und wenn ja, mit welcher Art Service? Wie können wir Schutz vor dem Virus gewährleisten – für die Nutzer\*innen und uns selbst? Und, egal wie es weitergeht: Was brauchen unsere Nutzer\*innen in diesen schwierigen Zeiten am dringendsten?

Eine produktive Möglichkeit, den Kontakt zu unseren Nutzer\*innen im virtuellen Raum weiter zu pflegen, bestand in der Aufnahme unseres Webinarangebots, mit dem wir ab Mai 2020 begannen. Nachdem wir uns bereits intern mittels verschiedenster Video-Konferenzformate mit der Konferenzsoftware Zoom vertraut gemacht hatten, gewannen wir schnell eine gewisse Routine bei der Durchführung unserer Webinare. In dem Zuge lernten wir die Vorzüge, nicht auf die Tücken der hiesigen Schulungsräume angewiesen zu sein, schnell zu schätzen. Auch hätten wir nie gedacht, wieviel Nähe und Austausch zu Nutzer\*innen auch auf digitalem Wege möglich ist. Die Akzeptanz seitens der Nutzer\*innen ist ähnlich wie bei den analogen Angeboten: Literaturverwaltungsprogramme erfahren relativ großen Zuspruch, allgemeinere Formate wie „UB Kompakt“ eher weniger. Sehr erfolgreich auch auf virtueller Ebene läuft das Angebot „Meine erste Hausarbeit“. Ein gänzlich neues Format, das sehr beliebt ist, ist das persönliche Recherche-

Coaching, bei dem Einzelpersonen uns vorab ihre Themen zusenden können und wir uns per Zoom dann ca. 45 Minuten individuell den Nutzer\*innen widmen. Dies wird sicherlich eines von mehreren Serviceangeboten sein, die in unserem Leben nach Corona fortbestehen werden.

Die Wiederaufnahme der Services vor Ort war eine Herausforderung und viel Arbeit, aber auch eine Arbeit, auf die wir uns in der Benutzung gefreut haben. Die Pionier\*innen innerhalb der Benutzungsabteilung in Sachen Vor-Ort-Services waren die Kolleg\*innen des Bereichs Ausleihe, die die im Homeoffice geplanten Konzepte für die Wiedereröffnung der Ausleih-Services umsetzten. Zum ersten Tag der Wiedereröffnung warteten ca. 900 Bestellungen auf uns. In den Tagen vor der Wiedereröffnung liefen bei uns die Telefondrähte im Homeoffice heiß, die Nutzer\*innen konnten es offenbar kaum erwarten, unsere Angebote

vor Ort wieder beanspruchen zu können. Am 04.05.2020 war es endlich soweit: Wir öffneten das Grimm-Zentrum und stellten Medien bereit, die die HU-Angehörigen vorab online bestellen konnten. Die Leseplätze blieben jedoch noch verwaist, das Arbeiten in den Lesesälen war vorerst nicht möglich. Beim Streifen durch die Etagen nach Wochen des Shutdowns waren die Tische und Stühle schon mit einer dünnen Staubschicht des Vergessens bedeckt. Es war deprimierend.

## Endlich sind wir wieder Lernraum – vorübergehend

Die Services weiteten wir dann nach und nach aus. Immer wieder hieß es, neue Arbeitsabläufe zu entwickeln, diese mit allen Kolleg\*innen zu diskutieren, Ideen zu sammeln, auch über



Abb. 2: Bestellte Bücher aus dem Freihandbereich



Abb. 3: Platzkarten für Arbeitsplätze



Abb. 4: Arbeitsplätze zweckentfremdet zum Sortieren bestellter Bücher

Ängste und Vorbehalte zu sprechen, neue Dienstpläne aufzustellen, die Website-Inhalte und Plakate an der Außenfassade zu aktualisieren, neue Wegeführungen durch das Foyer und schließlich auch für den Lesesaalbereich anzupassen. Zur Wiederöffnung der Lesesäle des Grimm-Zentrums am 01.07.2020 mussten ca. 200 sogenannte Platzkarten erstellt und mit RFID-Tags versehen werden. Die ersten Nutzer\*innen wieder im Haus begrüßen zu können, zu sehen, wie die Etagen sich wieder füllten und das sehr positive Feedback der Nutzer\*innen entgegenzunehmen, war uns als Benutzungskolleg\*innen eine Freude. Seit August 2020 ermöglichten wir auch Nicht-HU-Angehörigen wieder den Zutritt ins Grimm-Zentrum und damit die Ausleihe von Beständen. Nicht nur die vielen Mails und Anfragen in den Wochen zuvor zeigten uns: wir waren vermisst worden.

Umso herber dann der Rückschritt in den erneuten Lockdown ab Mitte Dezember. Unsere Lesesäle mussten wir erneut sperren, die Ausleihe per Wegekarte läuft aber weiter und der Zugang zu unseren Beständen bleibt somit gewährleistet.

Wir hoffen nun auf ein Frühjahr 2021, in dem wir – mit Vorsicht und Vorausschau – die Dienstleistungen und Angebote hoffentlich wieder „hochfahren“ können. Auf jeden Fall sind wir gut vorbereitet, haben wir doch bereits fast jedes Szenario nun einmal geplant, konfiguriert, durchlebt und zur Neuauflage bestmöglich abgespeichert. Und noch etwas haben wir alle in den bisherigen Pandemienmonaten gelernt: mit Zeiten der Ungewissheit umzugehen.

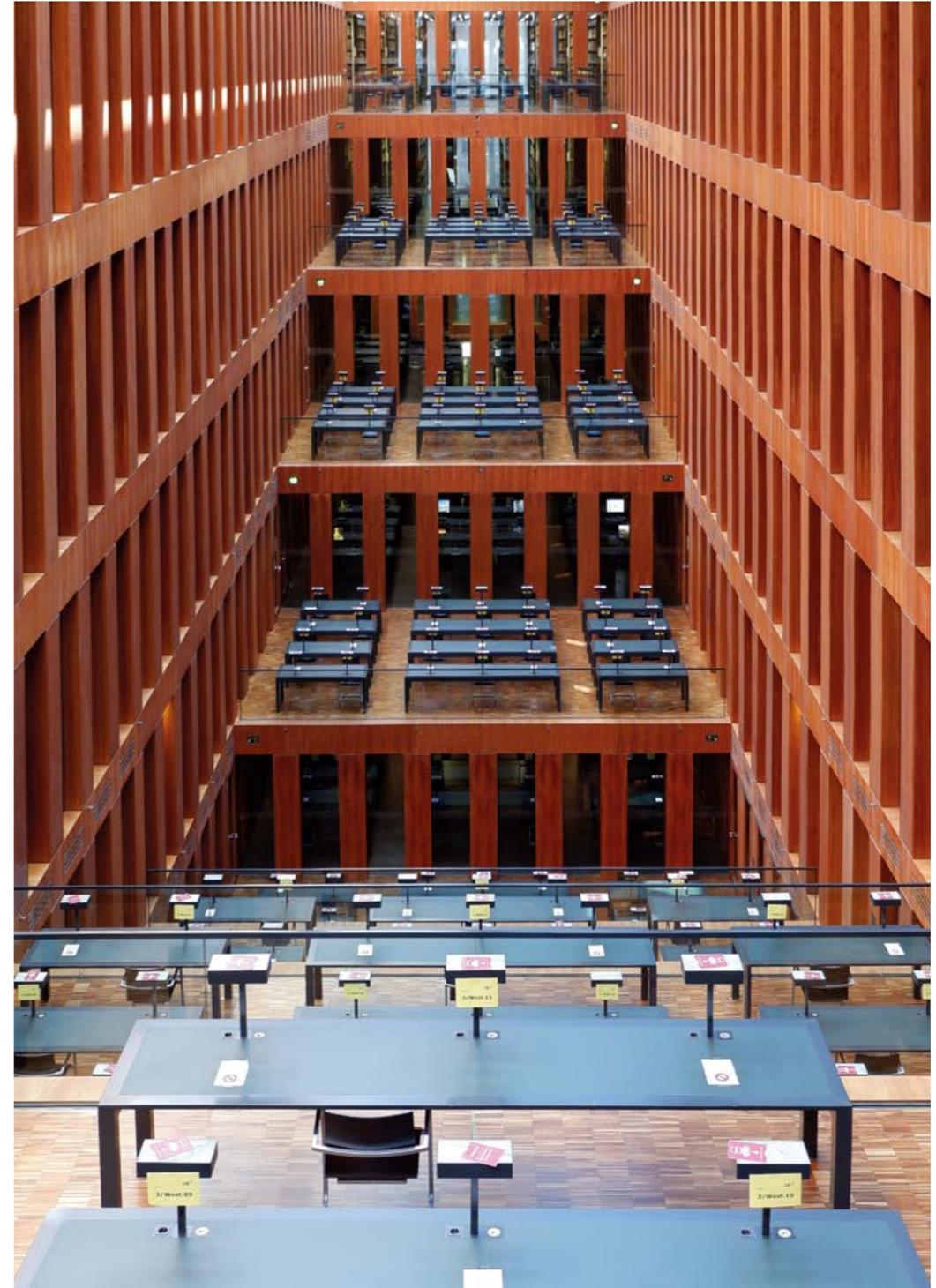


Abb. 5: Gähnende Leere auf den Leseterrassen