

Geschlossen: Wie alle anderen Bibliotheken auch, musste die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg wegen der Corona-Pandemie schließen. Ein Infoplatkat am Altbau der Stabi wies darauf hin. Fotos: Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg

Olaf Eigenbrodt, Carsten Schwill, Markus Trapp, Ann-Kristin Hohlfeld

Die digitale Stabi bleibt geöffnet!

Bibliotheksarbeit an der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg in Zeiten von Corona

Die Versorgung von Wissenschaft und Öffentlichkeit mit wissenschaftlicher Information betrachten Bibliotheken selbstverständlich als zentrale gesellschaftliche Aufgabe. In der Fachdiskussion wurden und werden allerdings auch teilweise berechtigte Zweifel geäußert, ob dies von Politik und Öffentlichkeit auch so gesehen wird. In den ersten Wochen nach der Schließung der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg (SUB) haben wir die Erfahrung gemacht, dass die Aufmerksamkeit für die Angebote und die Arbeit der Wissenschaftlichen Bibliotheken sowohl in der Wissenschaft selbst als auch in Politik und Öffentlichkeit wesentlich höher ist, als wir selbst vermutet hatten. Bei allen äußeren Schwierigkeiten und persönlichen Herausforderungen, die die Corona-Krise für uns mit sich bringt, ist dies auch ein positives Zeichen. Der damit verbundenen Verantwortung den Hochschulen und der gesamten Stadt gegenüber begegnen wir derzeit mit einer Vielzahl von Sofortmaßnahmen und Serviceanpassungen.

Aufbau neuer Angebote

Schon in der Woche vor der Schließung der Bibliothek wurden mehrere Szenarien von einer Teilschließung bis zum vollständigen Shutdown mit Ausgangssperre durchgespielt. Schnell wurde deutlich, dass zuallererst die Versorgung mit digitalen Angeboten sichergestellt und ausgeweitet werden muss, da diese durch ihre ständige Verfügbarkeit den Anforderungen einer Pandemie mit Kontaktsperrern und den Slogans #stayathome beziehungsweise #abstandhalten am ehesten gerecht werden und im Wesentlichen auch aus dem Homeoffice heraus betreut werden können.

Da die Versorgung aller Mitglieder der Universität Hamburg mit lizenzierten E-Ressourcen über das VPN-Angebot des Rechenzentrums und einen Remotezugriff der SUB abgesichert ist, musste vor allem eine Lösung für die Mitglieder der anderen Hamburger Hochschulen und die sonstigen wissenschaftlich tätigen Nutzer/-innen gefunden werden, die die

lizenzierten E-Ressourcen unter Normalbedingungen täglich in den Räumen der Bibliothek nutzen können. Dazu wurde der sogenannte Virtual Walk-In als Dienstleistung des Notbetriebs entwickelt.

Alle Verträge, die die SUB über die Nutzung von E-Medien und Datenbanken schließt, sehen vor, dass angemeldete Nutzer/-innen der Bibliothek im Gebäude für den privaten Gebrauch sowie für Forschungszwecke auf die lizenzierten elektronischen Ressourcen zugreifen dürfen, diese ansehen und durchsuchen sowie einzelne Ausdrücke oder elektronische Kopien von einzelnen Artikeln oder Kapiteln anfertigen können. Diese vertraglich vereinbarte Nutzung ist nicht möglich während der Schließung des Gebäudes, die die Hamburgische Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz mit der Allgemeinverfügung vom 15. März 2020 angewiesen hatte.

Die SUB ist nach Prüfung ihrer Lizenzbedingungen und aufgrund der besonderen Lage davon ausgegangen, dass ihre Lizenzvertragspartner/-innen damit einverstanden sind, dass die SUB den zugriffsberechtigten Nutzerinnen und Nutzern für die Zeit der pandemiebedingten Schließung ein der Vor-Ort-Nutzung funktional entsprechendes, virtuelles Alternativangebot des Zugriffs anbietet. Dabei wurde zum Beispiel organisiert, dass elektronische Dokumente über ein Bestellformular bereitgestellt werden und zum anderen – sobald es technisch realisiert werden konnte – über die für Mitglieder der Universität vorgehaltene technische Lösung auch ein temporärer Fernzugriff für weitere Gruppen von Nutzerinnen und

Nutzern gewährt. Bei diesem Virtual Walk-In wird sichergestellt, dass nur zugriffsberechtigte Personen Zugang zu den Dokumenten erhalten. Zudem werden die Nutzer/-innen über die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Nutzung der Dokumente belehrt, die denen einer Vor-Ort-Nutzung entsprechen. Die Vertragspartner/-innen wurden durch die SUB über die angebotene Alternative informiert. Bisher hat keine Vertragspartnerin und kein Vertragspartner dieser Nutzung widersprochen, in einigen Fällen sind sogar zustimmende Mails zu dieser pandemiebedingten Ausgestaltung des Zugangs eingegangen. Da die Zahl der Zugriffe und Downloads im Virtual Walk-In auch nach ersten Erfahrungen geringer ist als in der Nutzung vor Ort, ist davon auszugehen, dass den Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern kein Schaden entsteht.

Mit der Schließung der Bibliothek galt es zudem, die regulären Prozesse und Katalogfunktionen anzupassen. Hierzu zählen etwa Mahnprozesse auszusetzen sowie die Bestellfunktion und die automatische Verlängerung von ablaufenden Nutzungsberechtigungen abzuschalten. Das Team der SUB realisierte hier schnell eine Reihe von Anpassungen im Lokalen Bibliothekssystem (LBS). Da für die Massenverlängerung von Bibliotheksausweisen keine Standardfunktion existiert, wurde in kurzer Zeit eine bereits vorhandene Erweiterung entsprechend umgebaut, getestet und für die Massenproduktion freigegeben.

Um die Suche nach elektronischen Medien im zentralen Katalog der Bibliothek Katalogplus zu vereinfachen, haben wir die Benutzeroberfläche angepasst: In den Suchfiltern

Schon in der Woche vor der Schließung der Bibliothek wurden mehrere Szenarien von einer Teilschließung bis zum vollständigen Shutdown mit Ausgangssperre durchgespielt.

Leere PC-Arbeitsplätze in der SUB Hamburg – ein seltener Anblick.



Welche Services kann die Staats- und Universitätsbibliothek infolge der Corona-Krise anbieten? Die Stabi hat dazu eine FAQ-Seite auf ihrer Webseite eingerichtet. Screenshot: www.sub.uni-hamburg.de/service/faq-covid-19.html

lassen sich die Trefferlisten nun mit einem Klick auf E-Medien einschränken.

Eine merkliche Lücke in der Informationsversorgung stellte sich aber durch die Nichtverfügbarkeit gedruckter Ressourcen infolge des Shutdowns ein. In dieser Situation bewährten sich die bereits angebotenen Lieferdienste der SUB – etwa der mit der Ärztlichen Zentralbibliothek und einigen Fachbibliotheken der Universität Hamburg gemeinsam betriebenen Campuslieferdienst für Wissenschaftler/-innen der Universität. Dieser wurde zunächst um die Möglichkeit zur Buchbestellung erweitert und dann auch für die Studierenden geöffnet, die allerdings aus Kapazitätsgründen zunächst keine Bücher bestellen können. Hierfür ist zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses dieser BuB-Ausgabe entweder ein Notbetrieb in Form einer kontaktlosen Übergabe von Büchern oder der Postversand gegen Gebühr angedacht.

Mit der Einstellung des Präsenzbetriebs wurden auch die Mitarbeiter/-innen aufgefordert, Tätigkeiten, für die keine Anwesenheit im Bibliotheksgebäude notwendig ist, aus dem Homeoffice zu erledigen.

Um der dynamischen Entwicklung gerecht zu werden und die verschiedenen in Wissenschaft und Politik diskutierten möglichen weiteren Verläufe in die eigene Planung

einzu beziehen, hat die SUB bereits begonnen, weitere Szenarien in Form eines Phasenmodells ausgehend vom jetzigen Notbetrieb bis zu einem irgendwann wieder möglichen Normalbetrieb zu entwickeln. Im Bereich der Dienstleistungen, aber auch der Erwerbung spielt hier die Vorbereitung eines möglichen weitgehend digitalen Sommersemesters eine wesentliche Rolle.

Presse- und Social-Media-Arbeit

Sowohl bei der Vermittlung der Einschränkungen in der Nutzung als auch bei der Kommunikation der digitalen Angebote der Bibliothek kommt der Presse- und Social-Media-Arbeit in der Corona-Krise besondere Bedeutung zu. Neben praktischen Informationen steht dabei die Botschaft »Die digitale Stabi bleibt geöffnet!« im Mittelpunkt. Vermittelt wird diese über alle Kanäle der Öffentlichkeitsarbeit, die wir auch sonst bedienen: von der klassischen Pressearbeit über regelmäßige Aktualisierungen der Website bis hin zu Social-Media-Posts und Blogbeiträgen.

Aktuelle Informationen der Bibliothek werden gut sichtbar auf der Website (www.stabi.hamburg) kommuniziert. Zudem richteten wir eine gut sichtbar in die Website eingebundene FAQ-Seite ein (www.stabi.hamburg/corona), die die dringendsten Fragen unserer Nutzer/-innen beantwortet. In enger Abstimmung mit der Benutzung werden die auf Deutsch und

Englisch verfügbaren Informationen seither kontinuierlich ausgebaut und aktualisiert.

Die Einrichtung des Virtual Walk-In gaben wir am 16. März mit einer Pressemitteilung bekannt, die über unser Serviceangebot während der Zeit der Schließung informierte. Als Universitätsbibliothek steht die SUB zudem in enger Abstimmung mit den Pressestellen der Behörde für Wissenschaft, Forschung und Gleichstellung (BWFG) und der Hamburger Hochschulen, die in ihren FAQs und Social-Media-Beiträgen ebenfalls auf das aktuelle Serviceangebot der Bibliothek hinweisen. Gemeinsam mit der BWFG veröffentlichten wir am 30. März eine Pressemitteilung zur Ausweitung des Fernzugriffs, die auch noch einmal über das angepasste Angebot des Virtual Walk-In informierte.

Interviews mit Robert Zepf, dem Direktor der SUB, und Pressebeiträge in lokalen und überregionalen Medien hatten einen direkten Anstieg der Nutzung der neuen Angebote zur Folge. So steigerte sich die Zahl der Anfragen über das Formular zur Medienlieferung nach Veröffentlichung der Pressemitteilung vom 30. März um etwa 80 Prozent.

Um der dynamischen Entwicklung gerecht zu werden und die verschiedenen in Wissenschaft und Politik diskutierten möglichen weiteren Verläufe in die eigene Planung einzubeziehen, hat die SUB bereits begonnen, weitere Szenarien in Form eines Phasenmodells ausgehend vom jetzigen Notbetrieb bis zu einem irgendwann wieder möglichen Normalbetrieb zu entwickeln.

Ausführliche Informationen dazu, wie Nutzer/-innen auf die digitalen Angebote der SUB zugreifen können, vermittelt unser Blogbeitrag »Recherche nach elektronischen Medien«¹. Mit diesem Artikel tragen wir der Tatsache Rechnung, dass nun ein besonderes Interesse an der Recherche nach elektronisch verfügbaren Medien besteht. Der Beitrag richtet sich sowohl an Universitätsangehörige als auch an die allgemeine Öffentlichkeit, die über den erweiterten Fernzugriff und den Virtual Walk-In nun ebenfalls Zugriffsmöglichkeiten auf elektronische Ressourcen erhält. Im Blogartikel »Die Solidarität unserer E-Medien-Anbieter«² informieren wir fortlaufend über erweiterte Lizenzzugänge, also sowohl über erweiterte Angebote der E-Medien-Anbieter und Freischaltungen im Datenbankinformationssystem (DBIS) wie auch über spezielle Angebote zum Thema Covid-19. Die Öffnung der Zugänge auch für die nicht-universitäre Öffentlichkeit in Hamburg kommunizieren wir zudem über unsere sonst für Veranstaltungsankündigungen genutzte Mailingliste.

Die mehr als zehnjährige Erfahrung der SUB in der Social-Media-Kommunikation zahlt sich in Zeiten der Corona-Pandemie besonders aus. Die Möglichkeit, alle neuen Informationen und Blogbeiträge umgehend über die Social-Media-Kanäle der Bibliothek – Twitter, Instagram und Facebook – zu verbreiten, erhöht deren Reichweite um ein Vielfaches.

Darüber hinaus verbreiten wir über die Social-Media-Kanäle der SUB Hamburg weitere für unsere Nutzer/-innen interessante Informationen: seien es digitale Zugänge zu Angeboten anderer Institutionen; erweiterte digitale Kulturangebote, wie Online-Konzerte; virtuelle Ausstellungen oder aktuelle Nachrichten zum Corona-Virus mit besonderem Fokus auf Hamburg.

Arbeitsorganisation

Mit der Einstellung des Präsenzbetriebs wurden auch die Mitarbeiter/-innen aufgefordert, Tätigkeiten, für die keine Anwesenheit im Bibliotheksgebäude notwendig ist, aus dem Homeoffice zu erledigen. Die IT sorgte hier für schnelle, unkomplizierte Lösungen, wie die Einrichtung von Remote-Verbindungen. Parallel wird die Einführung eines neuen Intranets weiterverfolgt. Einige Bereiche werden voraussichtlich früher für alle Kolleginnen und Kollegen freigeschaltet werden, um die interne Kommunikation weiter zu vereinfachen.

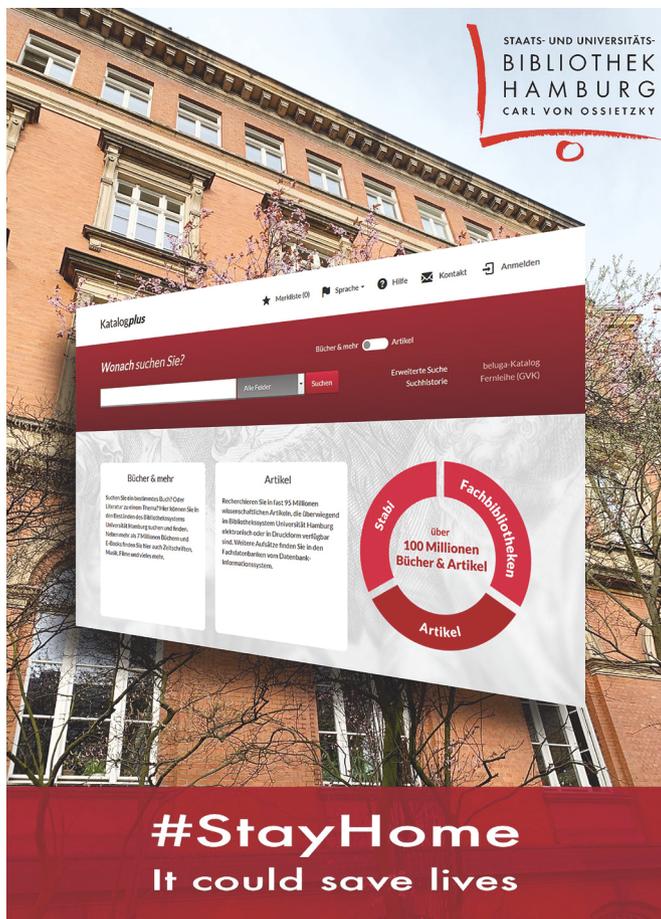
Für Mitarbeiter/-innen, deren Tätigkeiten im Zeitraum der Schließung nicht notwendig sind, wurde eine Sammlung mit Fortbildungsangeboten von bibliothekarischen Themen bis hin zu Sprachkursen eingerichtet, die in Eigenverantwortung wahrgenommen werden sollen. Zum aktuellen Zeitpunkt stellt die Abteilung Forschung und Entwicklung Informationen zur Arbeit im Homeoffice für alle Kolleginnen und Kollegen zusammen.

Die durch die Pandemie entstandene Situation bedeutet aber auf alle Fälle für Bibliotheken eines: Viel Arbeit!

Eine Rückmeldung, die wir aus allen Abteilungen erhalten, ist, dass vielen Kolleginnen und Kollegen im Arbeitsalltag der persönliche Kontakt untereinander fehlt. Der Versuch, dies durch tägliche Videokonferenzen, Chats und Telefonate aufzufangen, ist eine große Hilfe. Die Möglichkeit, weiter zu arbeiten und wenigstens über die Technik in Kontakt mit Kolleginnen und Kollegen zu bleiben, ermöglichte in der belastenden Gesamtsituation ein Stück Sicherheit und Stabilität. Dennoch ist dies allenfalls ein mäßiger Ersatz für den normalen Kontakt im Arbeitsalltag. Es zeigt sich auch in dieser Situation, dass digitale Technik sehr nützlich ist, jedoch den persönlichen Austausch nicht ersetzen kann. Viele Kolleginnen und Kollegen freuten sich schon darauf, wieder gemeinsam in der SUB arbeiten zu können.

Vorläufiges Fazit

Zum Zeitpunkt, als dieser Beitrag verfasst wurde, und sicher auch noch nicht mit Erscheinen dieser BuB-Ausgabe sind bei Weitem nicht alle Entwicklungen und Konsequenzen der Corona-Krise absehbar. Deshalb fällt ein Zwischenfazit schwer.



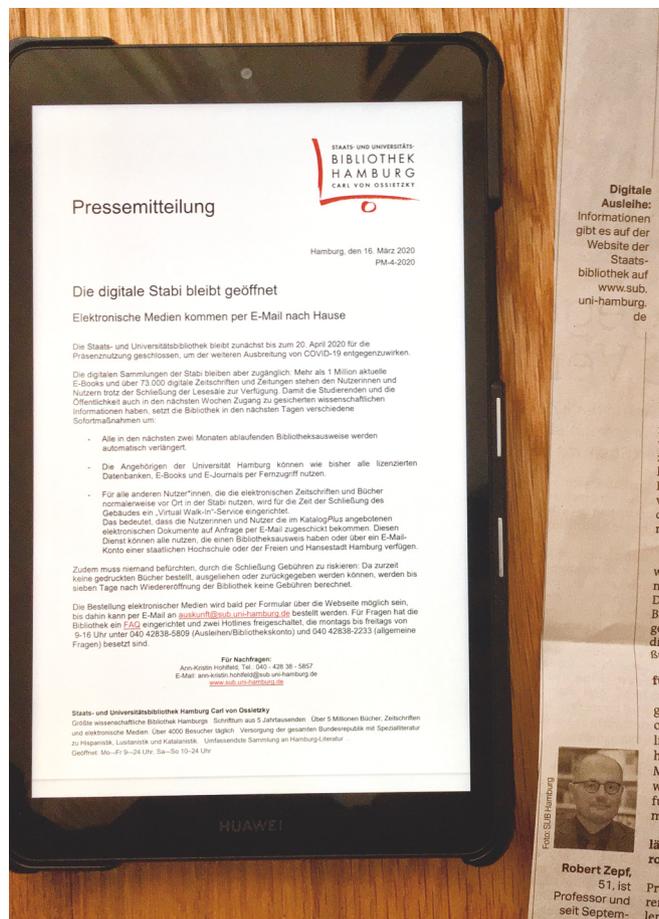
#StayHome. It could save lives – in den sozialen Medien ist die SUB seit Jahren sehr aktiv. Das kommt ihr in der Krise zugute.

Die durch die Pandemie entstandene Situation bedeutet aber auf alle Fälle für Bibliotheken eines: Viel Arbeit! Schon in der zweiten Woche nach der Schließung machte bei uns das Zitat die Runde, dass die Bibliothek im geschlossenen Zustand wesentlich aufwendiger zu organisieren sei als im geöffneten.

Neben dem Ausbau digitaler Angebote und der Konzeption, Organisation und Kommunikation des Notbetriebes kam für die Vorgesetzten noch die ungewohnte Situation der Führung des größten Teils der Mitarbeiter/-innen im Homeoffice hinzu. Das war in dieser Form und in diesem Umfang bisher weder vorgesehen noch technisch oder organisatorisch vorbereitet. Gewohntes wurde durch Ungewissheiten und Routinen wurden durch eine neue Dynamik abgelöst.

Gleichzeitig überbieten sich Mitarbeiter/-innen und Vorgesetzte täglich in Flexibilität und Improvisationstalent. Schon jetzt kann man festhalten, dass Debatten über agiles Arbeiten, Kundenorientierung und die Innovationsbereitschaft in Bibliotheken künftig unter anderen Vorzeichen geführt werden müssen. Allerdings wurden auch Defizite, unter anderem im Dienstleistungsbereich, sichtbar. Die Digitalisierung insgesamt ist

Die Digitalisierung insgesamt ist noch nicht so weit fortgeschritten, dass ein verlustfreier Wechsel hin zu einer Digital Only Organisation stattfinden kann.



Die Stabi Hamburg informierte die Öffentlichkeit früh mit Pressemitteilungen über die Veränderungen während der Corona-Krise.

noch nicht so weit fortgeschritten, dass ein verlustfreier Wechsel hin zu einer Digital Only Organisation stattfinden kann. Es stellt sich aber auch noch deutlicher als zuvor die Frage, ob dies unter sozialen und kulturellen Gesichtspunkten überhaupt wünschenswert wäre. Konkret zeigen sich in der SUB vor allem Lücken im Bereich Vermittlung digitaler Kompetenzen für Wissenschaft und Öffentlichkeit, aber auch für unsere Mitarbeiter/-innen und in der Versorgung der digitalen Lehre an den Hochschulen. Beides nehmen wir als deutlichen Entwicklungsauftrag aus der Krise mit. Bei allen Problemen und in der Dramatik der Entwicklung entstehen durch den massiven Innovationsschub in den technischen, organisatorischen und sozialen Kontexten unserer Einrichtungen aber auch neue Chancen, die es in einer späteren Gesamtbetrachtung festzuhalten und zu nutzen gilt.

1 <https://blog.sub.uni-hamburg.de/?p=28971>
[alle Internetquellen zuletzt abgerufen am 15.4.2020]
2 <https://blog.sub.uni-hamburg.de/?p=28991>