

Ramona Ochs, Tobias Seidl, Cornelia Vonhof

Bibliotheken sind da

Die Krise als Katalysator für die Entwicklung neuer (digitaler) Handlungsfelder?

Im April 2020 wurden alle Wissenschaftlichen und Öffentlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg im Rahmen einer Studie darauf hin untersucht, welche Angebote und Services sie während des Corona-Shutdowns für Ihre Kundinnen und Kunden beworben haben. Uns interessierte zum einen, welche (neuen) Angebote von den Bibliotheken entwickelt wurden und zum anderen, wie sich die Angebote quantitativ verteilten. Einen ersten Einblick in die Ergebnisse gab der Beitrag im Mai-Ausgabe von BuB (Seite 244). Nun stellen wir die Erkenntnisse aus den weitergehenden Analysen der Daten vor und fragen, ob die Corona-Krise auch als Katalysator wirken kann, um Bibliotheken in neuen (digitalen) Handlungsfeldern und zugleich als Player in einer Smart City zu positionieren.

Das Untersuchungsdesign

Die Untersuchung basiert auf einer regionalen Stichprobe und umfasst alle baden-württembergischen Bibliotheken (Grundlage war die Mitgliederliste des Deutschen Bibliotheksverbands / dbv). Spezialbibliotheken (dbv-Sektionen 5 und 8) sowie Fachstellen (dbv-Sektion 6) wurden in der Untersuchung nicht berücksichtigt, sodass die Stichprobe schließlich 224 Bibliotheken umfasste (vgl. Tabelle 1).

Im Untersuchungszeitraum (3. bis 9. April 2020) befand sich die Bundesrepublik im bislang restriktivsten Corona-Shutdown. Dazu gehörten etwa die vollständige Schließung von Schulen und Kindertageseinrichtungen (abgesehen von Notbetreuung), das Verbot des gemeinsamen Aufenthalts im öffentlichen Raum von mehr als zwei Personen (abgesehen von Familien beziehungsweise Personen des gleichen Haushalts) sowie die Untersagung des öffentlichen Betriebs von Bibliotheken. Eine Information über das, was Bibliotheken in dieser Situation für ihre Kundinnen und Kunden anboten, musste daher vor allem online erfolgen. Deshalb wurden in der Untersuchung die digitalen Kommunikationskanäle der Einrichtungen ausgewertet. Die Erhebung konzentrierte sich dabei auf die Kanäle, die am weitesten verbreitet sind, nämlich die Websites der Bibliotheken sowie ihre Facebook-Auftritte. Für alle

Einrichtungen konnten die entsprechenden Webseiten und für 80 Bibliotheken (35,7 Prozent) zusätzlich ein Facebook-Auftritt ausgewertet werden.

Der Forschungsprozess verlief in mehreren Schritten: Zunächst wurden die zum Zeitpunkt der Erhebung aktuellen Internetauftritte und Facebook-Seiten der Bibliotheken ermittelt. Im zweiten Schritt wurden die im Kontext von Corona beworbenen Angebote durch Studierende erfasst. Aus den vorliegenden qualitativen Daten wurden induktiv Kategorien entwickelt, um das Datenmaterial zu strukturieren und quantifizierbar zu machen. Anschließend wurde das gesamte Datenmaterial codiert und quantitativ ausgewertet.

Corona-Angebote von Bibliotheken im Überblick

Insgesamt wurden bei 87,5 Prozent der untersuchten Bibliotheken coronaspezifische Angebote ermittelt. Nur bei einzelnen Einrichtungen aus den dbv-Sektionen 3B (N=26) und 4 (N=2) konnten auf den Web- und Facebook-Seiten keine Bewerbung coronaspezifischer Angebote nachgewiesen werden. Eine Übersicht über die Verteilung der beworbenen Angebote in der Gesamtstichprobe zeigt Tabelle 2.

Aktive und weniger aktive Bibliotheken – Was sagen die Daten?

Vergleicht man die Daten der unterschiedlichen dbv-Sektionen wird deutlich, dass generalisierende Aussagen nicht getroffen werden können. Vielmehr gibt es große und sehr kleine Bibliotheken, die sehr aktiv und kreativ auf die Corona-Beschränkungen reagiert haben. Es gibt aber genauso große und kleine Bibliotheken, bei denen keine oder nur sehr wenige Angebote gefunden werden konnten. Die Bibliotheksgröße war also nicht das entscheidende Kriterium für das Maß der Aktivität in der Corona-Krisensituation.

Das gleiche gilt, wenn man Wissenschaftliche und Öffentliche Bibliotheken vergleicht: Auch hier gibt es in beiden Sparten sehr aktive und weniger aktive Bibliotheken. Zwar finden sich in einzelnen Angebotskategorien deutliche Abweichungen (größer 25 Prozent) zwischen Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken, doch erklären sich diese in der Regel aus den Spezifika der Sparten. So wurde beispielsweise die Kategorie »Ausweise erhalten/verlängern ohne Besuch; inkl. neue Angebote, wie z.B. Schnupperausweise« in Bibliotheken der Sektion



Beispiele kreativer Bibliotheksangebote aus der Corona-Zeit als Video und Podcast gibt es in der BuB-App.

| Bibliothekstyp / dbv-Sektion | Anzahl | % |
|---|--------|-------|
| Öffentliche Bibliothekssysteme und Bibliotheken für Versorgungsbereiche von über 100.000 Einwohner (dbv Sektionen 1 und 2) | 10 | 4,5 |
| Öffentliche Bibliothekssysteme und Bibliotheken für Versorgungsbereiche von 50.000 bis 100.000 Einwohner und Landkreise mit bibliothekarischen Einrichtungen (dbv Sektion 3A) | 16 | 7,1 |
| Öffentliche Bibliothekssysteme und Bibliotheken für Versorgungsbereiche bis zu 50.000 Einwohner und Landkreise mit bibliothekarischen Einrichtungen (dbv Sektion 3B) | 157 | 70,1 |
| Wissenschaftliche Universalbibliotheken (dbv Sektion 4) | 41 | 18,3 |
| Gesamt | N=224 | 100 % |

Tabelle 1: Zusammensetzung der Stichprobe

4 (Wissenschaftliche Bibliotheken) nur in 2,4 Prozent der Fälle als Corona-Service beworben, in Bibliotheken der Sektion 3A (Öffentliche Bibliotheken für Versorgungsbereiche von 50 000 bis 100 000 Einwohner) jedoch in 87 Prozent der Fälle. Erklären lässt sich dies damit, dass Bibliotheksausweise in Wissenschaftlichen Bibliotheken in der Regel in die Studierenden- beziehungsweise Mitarbeitendenausweise integriert sind und nicht verlängert werden müssen beziehungsweise von den Inhaberinnen und Inhabern selbst verlängert werden können. Auch Schnupperausweise sind in Wissenschaftlichen Bibliotheken in der Regel nicht zu finden. In Öffentlichen Bibliotheken müssen Ausweise hingegen gültig sein (inklusive dem Bezahlen von Gebühren), um auf Online-Angebote der Bibliothek zugreifen zu können.

Reaktionsmuster lassen sich erkennen

Auch wenn keine auffälligen Unterschiede zwischen den Gruppen gefunden wurden, geben die Daten doch interessante Einblicke in die Reaktionsmuster der Bibliotheken. Alle Bibliotheken standen vor der Herausforderung, ihr Angebot trotz der Corona-Einschränkungen (Schließung der Einrichtungen für die Öffentlichkeit und Durchsetzung von Hygiene und Abstandsregelungen für die Mitarbeitenden) aufrecht zu erhalten. Dabei mussten Möglichkeiten gefunden werden, das bestehende Serviceangebot zumindest zum Teil an die Corona-Situation anzupassen und beziehungsweise oder auch neue Angebotsformate zu entwickeln. Die erhobenen Daten bestätigten drei naheliegende Arbeitshypothesen:

- Die Versorgung mit Printmedien konnte nur eingeschränkt aufrechterhalten werden. Insgesamt bewarben nur knapp 31 Prozent (N=69) der Bibliotheken Möglichkeiten, weiterhin Zugriff auf Printmedien zu erhalten, etwa durch Liefer- und Abholservices oder das Digitalisieren gewünschter Texte (vgl. Kategorie B1-B5 in Tabelle 2).
- Bibliotheken haben als Reaktion darauf vor allem ihr digitales Medienangebot erweitert und massiv beworben

(vgl. Kategorien C und D1). Hierzu zählen etwa Angebote wie die Onleihe, wissenschaftliche Datenbanken oder auch E-Book-Angebote über Verlage. Zum Teil wurden dabei auch Wege gefunden, um die Nutzer/-innen am Ausbau des Angebots (zum Beispiel über Anschaffungsvorschläge) zu beteiligen. Auffällig ist, dass viele Bibliotheken eine umfangreiche Kuratierung der Angebote vorgenommen haben und ausführliche Beschreibung der Inhalte, der Vorteile, Zielgruppen und ergänzende Nutzungshinweise publizierten.

- Zudem haben die Bibliotheken ihre Prozesse und Benutzungsregeln an die Ausnahmesituation angepasst, etwa durch die Möglichkeit, Ausweise ohne Besuch in der Einrichtung zu beantragen, Medien automatisch zu verlängern oder die Anzahl der Verlängerungen zu erhöhen. Gleichzeitig wurden digitale Kontaktmöglichkeiten mit der Bibliothek aufrechterhalten oder neu eingerichtet. (vgl. dazu insbesondere die Kategorien A, B sowie E1 in Tabelle 2).

Bibliotheken werden zu Medienmacherinnen

Während die bislang beschriebenen Aspekte unseren Arbeitshypothesen entsprachen, lässt sich jedoch noch ein weiterer Trend identifizieren: Bibliotheken positionierten sich als »Medienmacherinnen«. Dies erfolgte in Form der redaktionellen Kuratierung externer Angebote (D2) sowie der Entwicklung und Verbreitung selbstentwickelter digitaler Angebote (E2 und E3). Kann man das Kuratieren externer Angebote noch als Kerngeschäft einer Bibliothek verstehen, so ist die Rolle der Bibliothek als Macherin synchroner und asynchroner digitaler Angebote, eine neue Entwicklung.

Einige Beispiele illustrieren das: Die Stadtbücherei Geislingen etwa produzierte Youtube-Video-Reihen: In einer stellte sie ihre digitalen Corona-Angebote vor, in einer weiteren trat der Büchereileiter in einer digitalen Vorlesestunden auf. Das Team entwickelte zudem Actionbound-Quiz zu Kinderbüchern. Beeindruckend ist auch das Angebot der Gemeindebücherei

| Kategorien der coronaspezifischen Angebote | Anteil der Bibliotheken, die das Angebot beworben haben in % |
|---|---|
| A: Zugänglichkeit und Benutzungsservices | |
| A1: Ausweise erhalten/verlängern ohne Besuch; inkl. neuer Angebote, wie z.B. Schnupperausweise | 33,5 |
| A2: Stundung der Jahresgebühr (damit Zugriff auf digitale Angebote weiterhin möglich ist) | 2,2 |
| A3: Kostenfreier Zugriff auf digitale Dienste | 64,7 |
| A4: Automatische Verlängerung von Medien/Verlängerung von Vormerkungen/Erhöhung der erlaubten Verlängerungen | 54,5 |
| A5: Keine Mahngebühren während Schließung/Aussetzung von Mahnverfahren | 51,3 |
| B: Ausleihe und Rückgabe | |
| B1: Abholung/Ausleihe möglich nach Vorbestellung | 18,3 |
| B2: Postversand von gewünschten Büchern | 4,5 |
| B3: Lieferung von Medien durch Mitarbeitende oder Freiwillige | 8,9 |
| B4: Scanservice/Kopierservice für Fachaufsätze oder Buchteile | 4,9 |
| B5: Öffnung des Präsenzbestandes für ausgewählte Personengruppen (z.B. Mitarbeiter) | 0,9 |
| B6: Flexible Rückgabemöglichkeiten (Box, Automat, Terminvereinbarung etc.) | 21,4 |
| C: Bestandsausbau | |
| C1: Ausbau des E-Medienangebots | 13,8 |
| C2: Erweiterung des Zugangs zur Onleihe für zusätzliche Gruppen (z.B. Kinder) | 0,4 |
| D: Kuratierung und verstärkte Werbung | |
| D1: Bewerbung und Kuratierung bestehender (über die Bibliothek zugänglicher) Online-Angebote (z.B. Onleihe, Datenbanken) | 62,1 |
| D2: Kuratierung externer Angebote (z.B. Bildungsangebote, Podcasts, Verlagsangebote, Kulturangebote) | 27,7 |
| E: Angebote (außer Medienleihe) | |
| E1: Beantwortung von Anfragen über Mail, Telefon oder Forum/Digitale Sprechstunde | 40,6 |
| E2: Neue selbstentwickelte asynchrone digitale Angebote/Inhalte (z.B. Youtube-Kanal, Corona-Actionbound, Podcast, Mitmachaktionen, Online-Kurs) | 5,4 |
| E3: Neue selbstentwickelte synchrone digitale Angebote (z.B. Virtueller Treffpunkt, Schülerkurs über Zoom, Webinar, Literatur am Telefon) | 4,0 |
| E4: Rechercheservice und/oder Erstellung von Literaturlisten/ Rechercheaufgaben in Büchern (z.B. Überprüfung von Literaturstellen) | 4,5 |
| E5: Bibliothek der Dinge | 0,9 |
| E6: Dissertationen veröffentlichen ohne Präsenzkontakt | 0,9 |

Tabelle 2: Übersicht Angebote

Heiningen, die zu einem digitalen Elternabend unter dem Titel »Zu Hause wegen Corona! Wie Eltern und Kinder Medien jetzt gut nutzen« eingeladen hat. Auch die Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Karlsruhe wurde zur Medienmacheerin und entwickelte ein Webinar, das Tipps zum Umgang mit Stress und Angst angesichts der aktuellen Umstände rund um COVID-19 gab. Das Deutsch-Amerikanische Institut Tübingen initiierte die Podcast-Reihe »The Quarantine Diaries«, für die eine Regel galt: Es geht nicht um Corona.

Insgesamt bewarben 124 der Bibliotheken eines oder mehrere Angebote aus diesen Kategorien (D2, E2 und E3). Dies entspricht einem Anteil an der Gesamtstichprobe von 55,4 Prozent. Gerade kleine und mittlere Bibliotheken waren hier sehr aktiv.

Zukunftschancen wollen genutzt werden

Während der Corona-Pandemie wurde und wird häufig der Gedanke bemüht, die Krise als Chance für Gesellschaft, Wirtschaft und Institutionen zu begreifen. Für Bibliotheken bedeutete die Krise (zum Teil neue) digitale Wege in verschiedenen Bereichen zu gehen (oder gehen zu müssen):

- Ausweitung des digitalen Medienangebots
- Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse
- Entwicklung eigener digitaler Medienangebote.

Damit wurden und werden weiterhin auch Möglichkeiten erkundet, die Rolle der Bibliothek in der Smart City zu erproben und zu schärfen. Bibliotheken zeigen, dass sie eigenständige Beiträge zur digitalen Transformation leisten können. Sie stehen damit

zugleich an der Seite ihrer Träger oder – bezogen auf Wissenschaftliche Bibliotheken – an der Seite wesentlicher Akteure in ihrem Umfeld: Denn vor allem für Kommunen ist ein enormer Druck entstanden, digitale Angebote zügig und mit Nachdruck auszubauen. Diskutiert wird nun verstärkt über Online-Bürger-Services, Sharing-Angebote für Mobilität, intelligente Mülltonnen und vor allem die Breitbandverfügbarkeit.

Smart City sein zu wollen, erschöpft sich für eine Kommune aber nicht allein in der digitalen Transformation. Inklusion, Nachhaltigkeit und Partizipation sind weitere Stichworte. Auch in diesen Feldern haben sich viele Bibliotheken bereits positioniert. Beide Aspekte einer smarten Stadtentwicklung (den digitalen wie den gesellschaftlichen) zu verbinden und die eigenen Positionen und Beiträge aufzuzeigen, sollten sich Bibliotheken nicht entgehen lassen. Bereits 2012 beschrieb Paula Kaufmann den Weg der Bibliotheken in die Gesellschaft des 21. Jahrhunderts wie folgt: »We will continue to have opportunities to reinvent, revitalize, and set our libraries on new paths with new partners.« In diesem Sinne stellte die Corona-Krise sicherlich eine große »opportunity« dar, die ein großer Teil der Bibliotheken auch genutzt haben.

Sich neu erfinden

Inwiefern die oben beschriebenen Ansätze zur mittelfristigen Profilschärfung der Bibliotheken beitragen oder aber ein

Strohfeuer bleiben, lässt sich zum jetzigen Zeitpunkt jedoch nicht absehen. Aus unserem Forschungsprojekt ergeben sich weiterführende Fragen, die sowohl aus der Perspektive der Forschung als auch der einzelner Bibliotheken hohe Relevanz haben:

- Welche neuen Angebote haben sich bewährt und sollten daher beibehalten werden?
- Hat sich (und falls ja, dann in welcher Weise) die Erwartungshaltung der Kundinnen und Kunden durch die Nutzung neuer Angebote verändert und welche Auswirkungen hat dies auf das Leistungsportfolio der Bibliotheken?
- Welche Faktoren haben die Entwicklung neuer/innovativer Angebote in den Bibliotheken positiv beeinflusst?

Um Antworten auf diese Fragen zu bekommen, planen wir im Sommer 2020 eine weitere Studie, in der durch Experteninterviews die Einschätzungen der Verantwortlichen in Bibliotheken erhoben werden soll. Wir werden auch über diese Ergebnisse berichten.

Cornelia Vonhof (Public Management) und **Tobias Seidl** (Schlüssel- und Selbstkompetenzen) sind Professoren an der Hochschule der Medien (HdM) Stuttgart. **Ramona Ochs** ist Studentin an der HdM und wissenschaftliche Hilfskraft im Projekt »#Bibliotheken sind da«.

ANZEIGE

paper save

Originalen eine Zukunft schenken!

PAPIERENTSÄUERUNG

- Nachhaltige Papierentsäuerung
- Homogene und tiefenwirksame Behandlung
- Beibehaltung der Signaturreihenfolge
- ISO zertifiziertes Qualitäts- und Umweltmanagement
- Individuelle Beratung

www.papersave.de