

Cordula Gladrow

Aus dem Corona-Lockdown gelernt

Erfahrungen mit Homeoffice bei der Stadtbibliothek Wuppertal

Die Stadt Wuppertal ist eine telearbeitsfreundliche Kommune. Zwei damit zusammenhängende Erfolgsfaktoren ermöglichten im März 2020 einen zügigen Lockdown bei weitgehender Aufrechterhaltung bürgernaher Services. Die Stadtbibliothek Wuppertal setzte sich im Zuge des Herunterfahrens der Verwaltung einmal ganz anders mit dem Thema Homeoffice auseinander und hat für die Zukunft Schlüsse daraus gezogen.

Begünstigende Rahmenbedingungen

Bereits vor Ausbruch der Covid-19-Pandemie waren beste technische Voraussetzungen für den breiten Umstieg auf Homeoffice gegeben. Wuppertal ist eine von Nordrhein-Westfalens fünf digitalen Modellkommunen und verfolgt seit 2018 verstärkt eine Digitalisierungsstrategie, die vor allem die Optimierung bürgernaher Services, aber auch das Thema Verwaltungsmodernisierung betrifft. Über verwaltungsweit ausgerollte Tools wie Equinox, GoToMeeting und die Mitarbeiter-App MIA für Smartphones existiert schon einige Zeit lang die Möglichkeit für alle Beschäftigten, auf digitalem Wege informiert und vernetzt zu sein.

Darüber hinaus hat die Stadt Wuppertal mehrfach das Zertifikat des Audit »berufundfamilie« erhalten und lebt somit Ziele, die das Betriebliche Gesundheitsmanagement und die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie fest in der Unternehmenskultur verankern.

Die Homeoffice-Praxis in der Stadtbibliothek Wuppertal vor Covid-19

Für die Beschäftigten der Stadtbibliothek Wuppertal bedeutete Homeoffice regulär ein längeres Antrags- und Beteiligungsverfahren und für die Bibliotheksleitung einen Balanceakt zwischen Interessen der Stadtspitze, denen der Beschäftigten und den Erfordernissen eines Betriebs mit Öffnungszeiten mit stark reduzierten Personalressourcen bei gleichzeitiger Wahrung des Betriebsfriedens. Einer kurzfristig zwingend notwendigen Ausweitung von Homeoffice-Zugängen sah man daher vor allem im Hinblick auf die Zukunft mit gemischten Gefühlen entgegen.

Flatten the Curve

Das Covid-19-Infektionsgeschehen führte am 17. März 2020 auch in der Stadt Wuppertal zum Herunterfahren des öffentlichen Lebens. Die Leistungseinheiten wurden im Krisenstab nach Gesichtspunkten der Systemrelevanz priorisiert.

Für die zehn Einrichtungen der Stadtbibliothek Wuppertal bedeutete dies Betretungsverbot: Bibliotheksbeschäftigte, fünf Bundesfreiwilligendienstleistende und mehrere Auszubildende, insgesamt rund 80 Personen, durften die Bibliotheken nach dem Stichtag laut Grundsatzbeschluss nicht mehr betreten. Interne Arbeiten vor Ort waren somit nicht möglich.

Es galt daher, die Beschäftigten umgehend nach bestem Wissen und dem Prinzip des Social Distancing folgend abzusichern und dabei handlungsfähig zu bleiben.

Schwerpunkt

Themenschwerpunkte in BuB

Heft 10/2020
Frankfurter Buchmesse

Heft 11/2020
Wohnungslosigkeit

Heft 12/2020
Homeoffice

Heft 01/2021
Bibliotheksbau / Coworking Spaces

Heft 02-03/2021
Diversität

Heft 04/2021
Schulbibliothek

Kriterien waren hier – der vorsichtigen Linie der Stadtspitze entsprechend – soziale Aspekte, zum Beispiel Kinderbetreuung oder Zugehörigkeit zu einem relativ weit gefassten Risikogruppenbegriff.

In den folgenden zwei bis drei Wochen stellte das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung in einem stark vereinfachten Verfahren und unter Nutzung privater Geräte verwaltungsweit rund 2 000 Homeoffice-Zugänge zur Verfügung. Die für den verstärkten Zugriff auf die Datenleitungen notwendige Bandbreite wurde zügig nachgerüstet, sodass die hohe Zahl gleichzeitiger Zugriffe in kurzer Zeit reibungslos funktionierte. Davon profitierte auch die Stadtbibliothek.

Das Bibliotheksteam in der Diaspora

Rund 20 Prozent des Teams wurde als Personalreserve angefordert. Diese Bibliotheksmitarbeiter/-innen unterstützten im Telefondienst die dem Gesundheitsamt vorgeschaltete Corona-Hotline des Bergischen Service Centers oder die Feuerwehr bei der Verteilung von Schutzausrüstung.

Rund 23 Prozent der Belegschaft wurden durch Aufgabewegfall oder Risikogruppenzugehörigkeit unter Anrechnung von Zeitguthaben und Urlauben freigestellt beziehungsweise waren in einigen wenigen Einzelfällen dienstunfähig. Auch mehrere Dienstaustritte aus Altersgründen fielen in diese Zeit. Die Leistungseinheiten im Kulturbereich wurden darüber hinaus angehalten, jeweils 10 Prozent ihrer Beschäftigten zur Kurzarbeit anzumelden.

Von zuhause aus arbeiteten schließlich rund 47 Prozent der Mitarbeitenden aus verschiedenen Bereichen der Bibliothek und mit unterschiedlichem fachlichen Hintergrund.

Die Bibliothek wurde nur für die nötigsten Aufsichts- und Ablauftätigkeiten betreten. Dazu gehörte auch, dass alle Arbeitsrechner durchgängig angeschaltet blieben und regelmäßig Updates luden, damit die Remote-Verbindung ins Homeoffice stabil funktionierte. Dies war teilweise störanfällig, und die Fehlersuche erforderte kreatives Denken. Infrastrukturelle Besonderheiten des Brandschutzes machten es nach erfolgten Sanierungsmaßnahmen in der Zentralbibliothek beispielsweise erforderlich, einige Rechner an einen anderen Stromkreis anzuschließen, der sich abends nicht unterbrach.

Mit den ersten landesweiten Lockerungsmaßnahmen im Mai und Juni 2020 war mit dem kontaktlosen Medienausleihangebot (»Bibliothek to go«) den ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Rückkehr an den Arbeitsplatz in rollierenden Schichten möglich. Erst Anfang Juli konnten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wieder regulär in die wieder geöffneten Standorte zurückkehren.

Im Gespräch bleiben

Die Homeoffice-Phase umfasste also im Wesentlichen dreieinhalb Monate, in denen es besonders wesentlich war, auch auf Distanz in Kontakt zu bleiben.

Regelmäßige Rundmails, auch an die freigestellten Teammitglieder, sowie videogestützte Besprechungen über die üblichen Plattformen erwiesen sich als hilfreich. Die Homeoffice-Gruppe organisierte sich weitgehend selbst und anlassbezogen, um Aufgaben zu verteilen, Hotline-Einsatzpläne zu kommunizieren und sich auszutauschen. Im Mai und Juni initiierte die Bibliotheksleitung eine Umfrage zum Stand der Dinge im Homeoffice mit einem hundertprozentigen Rücklauf, der Aufschluss darüber gab, was alles geschah, was in Planung war und wo noch Unterstützung gebraucht wurde.

Vielfältige Aufgaben im Homeoffice

Zu den Tätigkeiten im Homeoffice gehörten zum Beispiel:

- Rollierende Betreuung der Bibliothekshotline zu den gewohnten Servicezeiten, Einrichten von rund 1 100 Neukundenkonten durch das kostenlose Digital-Abo, Beratung und Kontenklärungen
- Öffentlichkeitsarbeit und Social-Media-Präsenz
- Vorantreiben von Projekten, zum Beispiel Arbeiten im Zusammenhang mit der Qualifizierungsmaßnahme »Strategieentwicklung für Stadtteilbibliotheken« des Landes NRW
- Vorbereitung von neuen Angeboten für Herbst, zum Beispiel Teilnahme an »Schreibland NRW«
- Bewerben vorhandener Online-Angebote, Erweiterung des Angebots:
 - Schülertraining für das Home Schooling, Kinderunterhaltung, Musik- und Filmstreaming, Bereitstellen von thematischen Playlists
 - Sichten weiterer neuer Lernplattformen, Kostenermittlung und Vorbereitung von Entscheidungsgrundlagen
 - Entwicklung von Online-Formaten, zum Beispiel die neue Reihe #wohnzimmerlesungen als Kompensation für ausgefallene Lesetermine. Lokale und regionale Autorinnen und Autoren erhielten über die Stadtbibliothek Bühne und Sichtbarkeit. Die Reihe wird bis heute lose fortgesetzt.
 - Die Erfolgsausstellung »Mensch Engels« zum Jubiläumsjahr wurde in den digitalen Raum transportiert und konnte für die Dauer des Lockdowns dort besucht werden.
 - Erstellen von Buchbesprechungen aus dem Onleihe-Bestand für die Facebook-Reihe #bib4home
 - Vorbereitung für stufenweises Hochfahren »Bibliothek to go« und Anpassung der Hygienepläne
 - Konzeption und Begleitung eines Online-Ferienprogramms mit Mitmach-Challenges auf Facebook und Instagram
- Lektorats- und Bestandstätigkeiten – Sichten von Neuerscheinungen, Bestellungen, Löschungen, Bearbeiten von Listen
- Teilnahme an Online-Fortbildungen
- Videokonferenzen
- Kontaktpflege, zum Beispiel mit Vorlesepaten

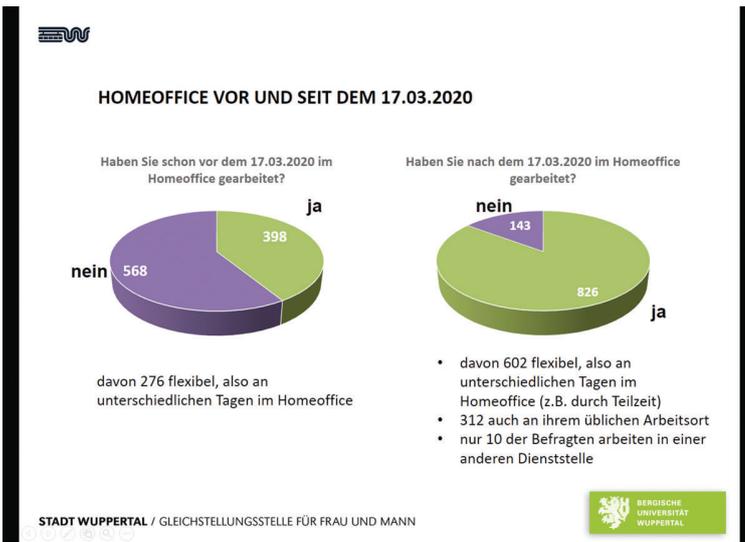


Abbildung 1: Ausweitung der Homeoffice-Tätigkeit nach dem Lockdown

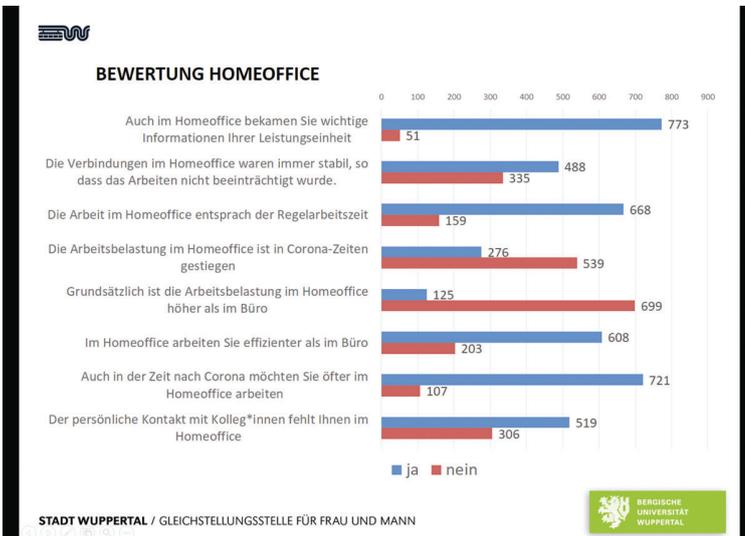


Abbildung 2: Rückmeldung der Beschäftigten

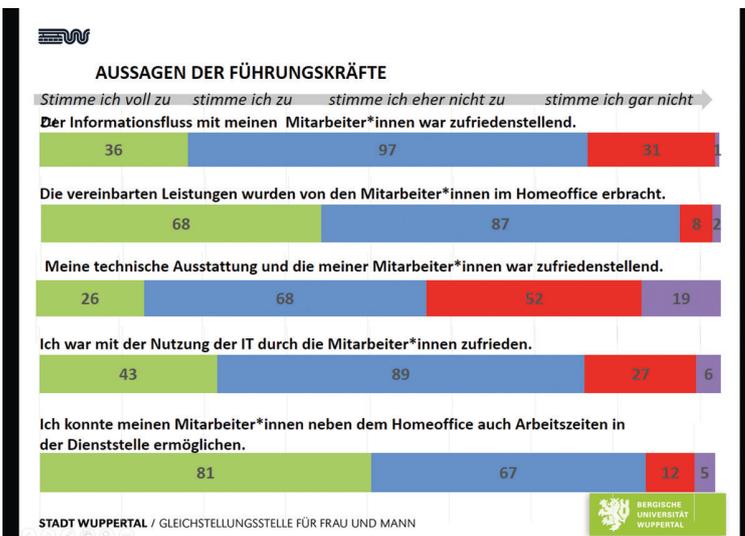


Abbildung 3: Einschätzung der Führungskräfte

Als Bedarfe formuliert wurden vor allem der Zugang zu Arbeitsmaterialien und ein Austausch zu organisatorischen Abläufen.

Als Fazit wurde der Bibliotheksleitung gespiegelt, dass die Zeit im Homeoffice als produktiv und angenehm hinsichtlich der eigenen Zeitsouveränität angesehen wurde. Als belastend wurde die Isolation empfunden. Viele Mitarbeiter/-innen drückten ihre Erleichterung darüber aus, ihren Arbeitsplatz wieder aufsuchen und im Team arbeiten zu können.

Fazit der ersten Welle

Aus Sicht der Bibliotheksleitung war die Homeoffice-Phase ein Erfolg und eine gute Möglichkeit, die Bibliothek auch unter den schwierigen Lockdown-Bedingungen voranzubringen und relevante Angebote zu machen. Das Bibliotheksteam konnte Kreativität, Engagement und Kompetenz weiter einbringen und sich auf dem Gebiet der digitalen Arbeitsformen weiterentwickeln.

Zukünftig herausfordernd wird es nach den Erfahrungen der ersten Welle sein, freigestellte Kolleginnen und Kollegen besser in produktive Prozesse einbinden zu können. Es zeichnet sich jedoch ab, dass ein erneuter Aufgabenwegfall im Ausmaß des ersten Lockdowns so lange wie möglich verhindert werden soll.

Im Juli 2020 zog die Stadt Wuppertal ein Fazit der Pandemie-Effekte auf die Digitalisierung. Schnell war man sich an der Verwaltungsspitze einig: »Eine Rückkehr zur Verwaltung im alten Stil wird es nicht geben.«

Um dieser Entwicklung zukünftig Rechnung zu tragen, haben Personal- und Organisationsamt der Stadt Wuppertal und Gleichstellungsstelle für Frau und Mann eine stadtweite Beschäftigtenbefragung zu den Erfahrungen im Homeoffice durchgeführt. Deren zentrale Ergebnisse und die bibliotheksinternen Rückläufe sind weitgehend kongruent (vgl. hierzu die Abbildungen 1 bis 3).

Breaking the wave

Die Nachfrage nach der Ausübung von Homeoffice nimmt diesen Herbst erwartungsgemäß wieder zu. Die städtischen Regularien und Sicherheitsrichtlinien sehen derzeit in der Kernverwaltung die mögliche Variante 3:2 vor, das heißt drei Tage Homeoffice, zwei Tage Präsenz, mit letzter Entscheidung in dezentraler Verantwortung. Kontakte sollen weiter reduziert und Mehrfachnutzung von Büroräumen entzerrt werden. Zusätzlich sind die Arbeitsplätze

arbeitsicherheitstechnisch ertüchtigt, es herrscht außerdem Maskenpflicht.

Der organisatorische Spagat zwischen individuellen Bedarfen und dienstlichen Möglichkeiten muss immer noch verhandelt werden. Es hat sich jedoch gezeigt, dass vorübergehende Homeoffice-Lösungen praktikabel, ergebnisorientiert und ziel führend sein können. Nicht zu unterschätzen sind auch die vertrauensbildenden Effekte, die sich in den Ergebnissen der Befragung widerspiegeln. Es wird bei Bedarf und Notwendigkeit möglich sein, schnell zu dieser Arbeitsform zurückzukehren. Dass eine generelle Ausweitung oder Verstetigung der Telearbeit dem zeitgemäßen Tätigkeitsprofil unseres Berufsstandes jedoch wenig entspricht und daher auf ein klar definiertes Minimum begrenzt bleiben muss, wird wohl eine Vermittlungsaufgabe für Führungskräfte bleiben.

Cordula Gladrow (bis Mai 2020: Nötzelmann), Jahrgang 1971, M.A. Universität zu Köln in Judaistik, Anglo-Amerikanischer Geschichte, Amerikanistik. 2004 MALIS an der TH Köln, Fachreferentin und Leitung Open Access/Wissenschaftliches Publizieren an der UB Bielefeld, anschließend Gruppenleitung Wissenschaftliches Publizieren beim hbz NRW. 2007 als Abteilungsleiterin Dezentrales Bibliothekssystem bei der Stadtbibliothek Köln. Seit 2017 Direktorin der Stadtbibliothek Wuppertal. (Foto: Siegfried Scholz)



- 1 <https://www.wirtschaft.nrw/digitale-modellregionen beziehungsweise https://www.wuppertal.de/microsite/digitalisierung/digitale-modellregion/index.php>
- 2 <https://www.wuppertal.de/microsite/digitalisierung/projekte/index.php>
- 3 <https://www.berufundfamilie.de/>
- 4 Verdienst- und Arbeitszeitausfälle wurden durch stadtinterne Maßnahmen abgefangen. Die Kurzarbeit endete zum 1. Juli 2020.
- 5 https://www.brd.nrw.de/schule/privatschulen_sonstiges/oef-fentl_Biblio_Container/pdf/3/Strategieentwicklung-fuer-Stadt teilbibliotheken-2019-_-2020-Ausschreibung.pdf
- 6 <https://www.wuppertal.de/presse/meldungen/meldungen-2020/april120/wohnzimmerlesungen.php>
- 7 <https://www.wuppertal.de/microsite/engels2020/index.php>
- 8 https://www.wz.de/nrw/wuppertal/corona-beschleunigt-digitalen-wandel-der-wuppertaler-stadtverwaltung_aid-52301253
- 9 »Insgesamt haben 969 Personen teilgenommen, davon waren 611 weiblich, 2 divers und 356 männlich. Davon Teilnehmer*innen mit Führungsverantwortung: 195, (87 Frauen, 108 Männer). Von den weiblichen Teilnehmer*innen sind 14,2% Führungskräfte, von den männlichen Teilnehmern sind 30,3% Führungskräfte. Die hohe Antwortbereitschaft der Mitarbeiter*innen lässt repräsentative Schlüsse zu.« (Aus der Veröffentlichung der Kernaussagen im städtischen Intranet vom 20.08.2020)

Zwei Welten. Ein System. *WinBIAP.*

1.000+
Bibliotheken
bundesweit

Deutscher
Bibliotheks-
verband
Sektionen:
2 | 3A | 3B |
6 | 8

Bibliotheks-Management-Software

NEUE FEATURES	 App für Leser und Bibliotheken	WordPress meets <i>Web</i> OPAC
datronic	Pooldaten • Buchhandel, DNB, ekz, ... • Covers, Internet-Links • E-Medien	Medien- services • Buchhandel, ekz, ... • Konfektionierung • eRechnung • Standing Orders