

Bibliotheken sind da – was Bibliotheken in der Corona-Krise leisten (können)

Eine Ad-hoc-Studie zu den Angeboten von Bibliotheken in Baden-Württemberg

Die durch die Corona-Krise ausgelösten Einschränkungen in Wirtschaft, Gesellschaft und Alltag machen auch vor den Bibliotheken nicht halt. Für Einrichtungen und Mitarbeitende stellt sich die Frage, wie eine Bibliothek auf die aktuellen Herausforderungen reagieren kann. Bei der Entwicklung von Antworten lohnt sich nicht nur der Blick auf die eigene Einrichtung, sondern auch über den Tellerrand hinaus: Was tun Bibliotheken in Zeiten von Corona? Welche Arten von Dienstleistungen werden weiterhin angeboten oder neu entwickelt? Welche neuen Wege werden dabei gegebenenfalls beschritten?

Der Blick über den Tellerrand gestaltete sich nicht so einfach, denn die Datenlage zu den Antworten der Bibliotheken auf Corona ist noch dünn: Anekdotisch hört man das eine oder andere über das persönliche Netzwerk, Bibliotheken berichten über ihre Angebote in den Mailinglisten, auf Twitter und Facebook. Zudem hat der Berufsverband Bibliothek Information (BIB) ein gemeinsames Internetdokument (Etherpad) aufgesetzt, in dem durch Einträge aus der Community kollaborativ eine Zusammenstellung von Angeboten¹ entstanden ist. Dabei werden Informationen zu deutschen und europäischen Bibliotheken, zu Angeboten in einzelnen Bundesländern sowie zu Initiativen von Verbänden und Verlagen gesammelt.

Die Liste, die hier entstanden ist, zeigt, dass sich Bibliotheken ihrer Verantwortung als Ort der Information, der Bildung und der Lebensgestaltung gerade jetzt bewusst sind. Jedoch stellt die Sammlung nur einen selektiven, nicht repräsentativen Ausschnitt dar. Interessant wäre zu wissen, wie sich die Lage für eine größere Untersuchungsgruppe darstellt. Die oben aufgeworfenen Fragen haben nicht nur die Autoren dieses Beitrags, Professor Tobias Seidl und Professorin Cornelia Vonhof, sondern auch ihre Studierenden im Studiengang Informationswissenschaften an der Hochschule der Medien (HdM) in Stuttgart interessiert. Aus diesem Interesse heraus entstand ein kollaboratives Ad-hoc-Forschungsprojekt, in dem innerhalb einer Woche Daten zu 245 Bibliotheken erhoben wurden. Für die Studierenden, die sich in der vorlesungsfreien Zeit freiwillig im Projekt engagierten, war das Projekt ein intensives Eintauchen in praxisorientierte Forschung und ihr angestrebtes Berufsfeld.

Wie sind wir vorgegangen

Aufgrund der Verbundenheit der Hochschule und der Studierenden mit dem regionalen Umfeld wurden die baden-

württembergischen Bibliotheken als Stichprobe ausgewählt. Als verlässliche, gleichwohl nicht ganz vollständige Datenbasis für die Bildung der Stichprobe wurde die öffentliche Mitgliederliste des Deutschen Bibliotheksverbands (dbv) gewählt. Diese bietet die nötigen Kontaktdaten und zugleich eine Segmentierung der Bibliotheken nach dbv-Sektionen. Als Untersuchungszeitraum wurde der 3. bis 9. April 2020 gewählt. Im Fokus des Interesses der Studierenden und ihrer Professoren standen zwei Fragen: Welche Angebote werden von den Bibliotheken für ihre jeweiligen Communities gemacht und welche Vielfalt kann hier beobachtet werden? Wie verteilen sich diese Angebote quantitativ auf die einzelnen Bibliothekstypen beziehungsweise dbv-Sektionen? Da die Information der Bibliothekskunden aufgrund der momentanen Einschränkungen vor allem online erfolgen muss, war es naheliegend, die digitalen Kanäle auszuwerten, die die größte Verbreitung aufweisen: nämlich die Websites der Bibliotheken und ihre Facebook-Auftritte.

Der Blick über den Tellerrand gestaltete sich dabei nicht so einfach, denn die Datenlage zu den Antworten der Bibliotheken auf Corona ist noch dünn

Datenerhebung ist ein aufwendiges Geschäft (in diesem Fall 245 Webseiten und 91 Facebook-Auftritte). In der aktuellen Situation, in der sich die Hochschulen und auch die HdM mit Hochdruck auf ein Online-Semester vorbereiten, ist zusätzlich Forschungsarbeit nicht leicht zu realisieren. Außer, es gelingt, engagierte Studierende aktiv mit einzubeziehen. Ein kurzer Aufruf über die Online-Kanäle des Studiengangs genügte und es hatten sich 20 Studierende, vom neu startenden Erstsemester bis zur Examenskandidatin, gefunden, die die Datenerhebung aktiv unterstützten.

Der Forschungsprozess verlief beziehungsweise verläuft in mehreren Schritten: Zunächst wurden die aktuellen Internetauftritte und Facebook-Seiten der Bibliotheken ermittelt. Im zweiten Schritt wurden die Angebote in einem gemeinsamen Online-Dokument gesammelt. Aus den vorliegenden qualitativen Daten werden nun induktiv Kategorien entwickelt, die genutzt werden, um das bestehende Datenmaterial zu codieren. So können zum Abschluss des Projektes Aussagen über die Verteilung von Angeboten in der Stichprobe getroffen werden.

Die (noch weitestgehend nicht aufbereiteten) Daten liegen nun nach Ende des Erhebungszeitraums vor und bilden eine gute Datenbasis, um das Serviceportfolio der Bibliotheken in Baden-Württemberg unter Corona-Bedingungen zu beschreiben. Zum jetzigen Zeitpunkt können wir nur einen ersten Einblick in die Datenlage geben. Die vollständige Analyse wird in den kommenden Wochen erfolgen und erst dann werden quantitative Aussagen getroffen werden können.

Erste (qualitative) Einblicke in die Ergebnisse

Die gefundenen Angebote und Aktivitäten der Bibliotheken lassen sich grob in fünf Kategorien systematisieren. Diese Kategorien geben einen guten Überblick über die beeindruckende Breite der Ideen, die die Bibliotheken als Reaktion auf die momentane Situation zeigen:

Zugänglichkeit und Benutzungsservices

- Beantragung und Ausstellung von Bibliotheksausweisen online oder postalisch sowie die Möglichkeit, den Ausweis online oder telefonisch zu verlängern
- Einführung eines »Schnupperausweises«, der für begrenzte Zeit den Zugriff auf die Onlineangebote erlaubt oder kostenfreie Verlängerung von Ausweisen
- Kostenfreier Zugriff auf digitale Dienste (wie z. B. die Onleihe) für einen begrenzten Zeitraum oder Stundung von Jahresgebühr, damit Zugriff auf digitale Angebote noch möglich ist
- Automatische Verlängerung von Medien und Vormerkungen oder Erhöhung der möglichen Verlängerungen
- Aussetzung oder Stundung von Mahnverfahren

Ausleihe und Rückgabe

- Abholung von Büchern in der Bibliothek (zum Teil nach Vorbestellung)
- Öffnung des Präsenzbestandes für ausgewählte Personengruppen (zum Beispiel Hochschulmitarbeitende)
- Scan- oder Kopierservices für Fachaufsätze oder Buchteile

Bestandsausbau

- Systematische Aufnahme von Bestellwünschen für E-Books
- Erweiterung des Angebots oder Zugangs an E-Ressourcen (zum Beispiel Zeitschriften, Datenbanken, Investition in mehr E-Books – oft auch in Kooperation mit Verlagen)
- Erweiterung des Zugangs zur Onleihe für zusätzliche Gruppen (zum Beispiel Kinder)

Kuratierung und verstärkte Werbung

- Bewerbung und Kuratierung bestehender Online-Angebote (zum Beispiel Onleihe, Datenbanken)
- Kuratierung externer Angebote (zum Beispiel Bildungsangebote, Podcasts, Verlagsangebote)

Zusätzliche, neue Angebote

- Lieferung von Medien nach Hause durch Mitarbeitende der Bibliothek, Ehrenamtliche oder Postversand

- Beantwortung von Anfragen über Mail, Telefon oder Foren
- Neue selbstentwickelte asynchrone digitale Angebote/Inhalte (zum Beispiel Youtube-Kanal, Corona-Actionbound, Podcast zum Bibliotheksalltag, Selbstlernangebote zum Umgang mit Covid-19, Online-Lesungen)
- Synchron digitale Angebote (zum Beispiel virtueller Treffpunkt, Schülerkurs per Videokonferenz, Literatur am Telefon)
- Rechterservice (zum Beispiel zu bestimmten Themen aber auch Verifizierung von Literaturstellen) und/oder Erstellung von Literaturlisten
- Verschenken von ausgesonderten Medien vor der Tür/im Foyer

Ein erster Blick auf die Daten zeigt, dass es große und sehr kleine Bibliotheken gibt, die sehr aktiv sind, dass es aber genau so große und kleine Bibliotheken gibt, bei denen keine oder nur sehr wenige Angebote gefunden werden konnten. Die Bibliotheksgröße scheint also nicht unbedingt ein Kriterium für große Aktivität in der momentanen Situation zu sein. Das gleiche gilt, wenn man Wissenschaftliche und Öffentliche Bibliotheken vergleicht: Auch hier gibt es solche und solche.

Zudem zeigt sich, dass digitale Angebote in Bibliotheken fest etabliert sind und jetzt als Grundstock eines »Krisenangebots« genutzt werden können. Auf diese kann dank der Vorarbeiten der vergangenen Jahre ganz selbstverständlich zurückgegriffen werden: Onleihe, E-Books, E-Journals, Streamingdienste wie filmfriend, aber auch lizenzierte E-Learning-Angebote gehören zu den weitverbreiteten Angeboten. Gekoppelt mit einer Digitalisierung von zentralen Geschäftsprozessen, wie etwa der Ausweisbeantragung, kann so auch ohne übermäßigen Aufwand eine dauerhafte Remote-Nutzung sichergestellt werden. Die größte Kreativität zeigt sich bei der Erstellung der zusätzlichen Angebote, die passend zum Umfeld der Bibliothek erstellt werden.

Da sich die Untersuchung ausschließlich auf die veröffentlichten Informationen aus den Online-Kanälen stützt, wissen wir natürlich nichts über die Hintergründe und Entscheidungsmechanismen, die zu den Aktivitäten oder auch zu einem Verzicht auf Aktivitäten in den einzelnen Bibliotheken geführt haben. Auch Aktivitäten der Bibliotheksmitarbeitenden, die in andere Einrichtungen ihres Trägers abgeordnet sind und dort zum Beispiel an Bürgertelefonen oder Servicehotlines der Gesundheitsämter ihre Kompetenzen in der Informationsvermittlung einsetzen, konnten nicht erfasst werden.

Insgesamt zeigt sich, dass die Situation hochdynamisch ist. Die beteiligten Studierenden weisen – nach Ende des Erhebungszeitraums – regelmäßig auf Neuerungen und Veränderungen des Angebots hin. Wenn dieser Lern- und Innovationsgeist anhält, können die Bibliotheken einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung dieser Krise leisten.

*Prof. Tobias Seidl, Prof. Cornelia Vonhof;
HdM Stuttgart*

1 Etherpad des BIB: www.bib-info.de/berufspraxis/fundgruberneternet/linkliste-bibliotheken-sind-da/.

Ähnliche Dokumentationen liegen auch aus anderen Ländern vor.