

Carola Schelle-Wolff

Anhaltendes Krisenmanagement statt Bibliothekartag vor der Haustür

Die Stadtbibliothek Hannover in Corona-Zeiten

1,54 Millionen Besucher/-innen pro Jahr, eine Zentrale, 17 Stadtteilbibliotheken und eine Fahrbibliothek, täglich Veranstaltungen für kleine Kinder, Schüler/-innen und Erwachsene, über 1 Million Medieneinheiten, 4,56 Millionen Entleihungen jährlich, 205 Beschäftigte auf 168 Stellen: Das ist die Stadtbibliothek Hannover, eine funktionierende, arbeitsteilig agierende Organisation mit klaren Arbeitsabläufen. Auf dieser Basis konnten die letzten Wochen gut bewältigt werden.

Anfang März ist Corona in der Region Hannover angekommen, und spätestens eine Woche später war klar, dass wir uns alle in einen Krisenmodus bringen müssen. Stadtverwaltungsintern wurde das Krisenmanagement der Feuerwehr hochgefahren: Bei Herausforderungen wie Terrorismus, Hochwasser oder Massenunfällen gibt es Erfahrungen, bei einem massenhaft auftretenden, unbekanntem Virus in unseren Regionen bisher nicht. Doch es hat gut geklappt: Nicht nur die Verwaltungsspitze, auch alle Fachbereiche und der Gesamtpersonalrat haben zusammengesessen und Maßnahmen verabredet. Die kritischen Infrastrukturen waren bereits im städtischen Pandemieplan von 2009 festgelegt worden, der allerdings überarbeitet und aktualisiert werden musste.

Das Wissen um die vielen Kontakte, die die Mitarbeiter/-innen täglich haben, hat seit Anfang März zu einer zunehmend stärkeren Verunsicherung geführt. Die zu der Zeit von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung herausgegebenen Verhaltensregeln, gründliches und häufiges Händewaschen oder regelmäßiges Lüften, konnten nicht wirklich beruhigen, zumal täglich mehr positiv Getestete vermeldet wurden.

Nachdem die Region Hannover als zuständige Behörde zuerst Versammlungsverbote für Veranstaltungen ab 1 000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern erlassen hatte, verfügte sie am 13. März mit Wirkung zum 16. März die Einstellung des Schul- und Kitabetriebs und schloss am 17. März alle Kultureinrichtungen.

Seit dem 12. März wusste die Leitung der Stadtbibliothek mit der Auflage äußerster Verschwiegenheit, dass in der Stadt Hannover alle Kultureinrichtungen ab Montag, den 16. März geschlossen werden sollten. Doch die Pressekonferenz des Oberbürgermeisters dazu fand erst am Freitag, den 13. März um 12 Uhr statt. Der Vorlauf von einem Tag zwischen interner und öffentlicher Information eröffnete ein Zeitfenster zum Vordenken und Planen der nötigen Maßnahmen. Just zum Zeitpunkt der

Pressekonferenz des Oberbürgermeisters wurde ein von der Bibliotheksleitung vorbereiteter Informationstext für alle Mitarbeiter/-innen online gestellt. Zugleich fand eine Sitzung der Führungskräfte statt, um die konkreten Auswirkungen zu regeln. Der 24-stündige Vorlauf hat hier wesentlich geholfen, um sachlich und strukturiert an die Aufgabe heranzugehen zu können.

Schnelle Information der Nutzer/-innen

Als erstes haben wir unser Publikum per Internet, Social Media und über Aushänge – auch an den Haltestellen der Fahrbibliothek – informiert. Dann wurden die Spät- und Samstagdienste in den Stadtteilbibliotheken und der zentralen Stadtbibliothek personell aufgestockt, denn es war klar, dass es am Freitagnachmittag und Samstag einen Riesenansturm ausleihwilliger Menschen geben wird, was auch genauso eingetroffen ist. Die Ausleihfristen haben wir pauschal in die Woche nach Ostern verlängert und entsprechend auch die Abholfrist für vorgemerkte Medien angepasst. Die Datierung mussten wir bald ändern, als die Regelungen von Land und Region publiziert worden waren. Der automatische Mailversand zur ablaufenden Leihfrist sowie der Brief- und Mailversand von Mahnungen wurde ausgesetzt. Die Ausleihsperrung, die in Hannover bei 15 Euro offener Entgelte greift, wurde befristet auf 50 Euro hochgesetzt, um auch ablaufende Lesekarten verlängern zu können, ohne dass die Nutzer/-innen in die Einrichtungen kommen müssen.

Zu überlegen war auch, welche Dienstleistungen wir während der Schließzeit anbieten können und wollen. Dass das zentrale Informationstelefon und die telefonische Verlängerung besetzt sein sollen und personell verstärkt werden müssen, war klar. Die Außenrückgabe in der Zentralbibliothek, die direkt von der Straße aus erreichbar ist, sollte in Betrieb bleiben. Dafür war es notwendig, einen in der Anfangsphase halbständigen Leerungsdienst zu organisieren. Auch die IuK-Dienste waren aufrecht zu erhalten und, da wir einen Ansturm auf unsere Online-Angebote erwartet haben, wurde auch hierhin zusätzliches Personal abgeordnet. Unsere Social-Media-Präsenz (Facebook, Twitter, Instagram) wurde ausgeweitet, der Internetauftritt aktualisiert und um einige Seiten erweitert. Unter »Lesen kann viel Spaß machen«, sind zum Beispiel eine ganze Reihe Links für Eltern versammelt. Unsere Devise ist bis heute: Wenn wir schon nicht persönlich für unsere Besucher/-innen da sein

können, dann doch wenigstens am Telefon und digital, montags bis freitags von 11 bis 18 Uhr.

Anfängliche Überlegungen, auch während der Schließwochen vorgemerkte Medien auszugeben und Bestellungen zu erledigen, haben wir nicht verfolgt, weil schon am 13. März absehbar war, dass wir bei steigenden Krankenzahlen und angesichts unseres Massenbetriebs diesen Dienst nicht werden verlässlich anbieten können.

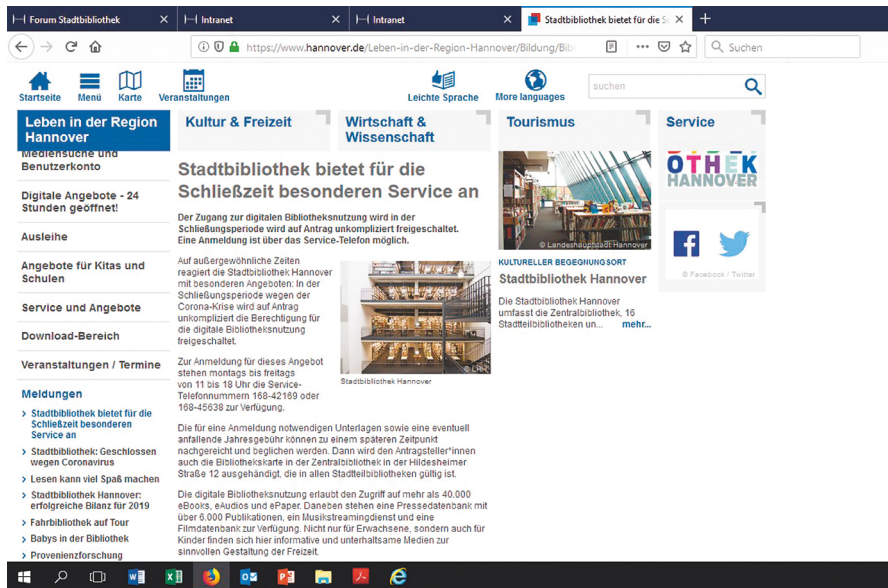
Festgelegt wurde, dass zumindest in der ersten Woche der Schließung auch die Stadtteilbibliotheksmitarbeiter/-innen vor Ort am Telefon für Nachfragen »ihrer« Besucher/-innen sein sollen und der tägliche Botendienst mit unserem Transporter aufrechterhalten wird.

Dergestalt präpariert wurden alle Mitarbeiter/-innen zu einer Sonder-Dienstversammlung am 16. März eingeladen, um allen die Möglichkeit direkter Nachfragen zu geben und wertvolle Hinweise auf noch zu Regelndes zu erhalten. Das war im Rückblick auch gut und richtig, obwohl wir natürlich mit solch einer Versammlung ein gewisses Infektionsrisiko eingegangen sind. Um das zu minimieren, wurde ein großer Raum gewählt, der ein Sitzen auf Abstand weitgehend ermöglichte.

Notdienst unter Beachtung der Abstandsregeln

Während in der ersten Schließwoche noch viele Aufräum- und Putzarbeiten vor Ort in den Einrichtungen zu erledigen waren, haben wir seit Montag, dem 23. März, einen Notdienst unter Beachtung der Abstandsregeln eingerichtet und die nicht unbedingt vor Ort notwendigen Mitarbeiter/-innen entsprechend den städtischen Regelungen unter Angabe der Erreichbarkeit nach Hause ins Homeoffice beziehungsweise in Arbeitsbereitschaft geschickt. Das deckt sich mit dem weitgehenden Kontaktverbot auf Bundesebene und der Aufforderung, möglichst zuhause zu bleiben. Unser Bibliothekstransporter fährt die 18 Stadtteilbibliotheken jetzt nur noch einmal die Woche an, um in der Zentrale zurückgegebene Medien auszuliefern, aber auch neue zu bringen.

Alle Fachbereiche der Landeshauptstadt haben inzwischen ein eigenes Krisenmanagement entwickelt und schriftlich fixiert. Der zentrale Fachbereich Personal und Organisation hat in ungeahntem Tempo viele Dienstvorschriften formuliert, um das Arbeiten in Krisenzeiten zu organisieren. Da einige Dienststellen ihren Personalbedarf nicht mehr selbst decken können, werden Mitarbeiter/-innen befristet ausgeliehen. Denn Arbeitsbereitschaft heißt, im Bedarfsfall zur Verfügung zu stehen. Daher haben wir Listen mit privaten Telefonnummern und E-Mailadressen in der Personalstelle der Stadtbibliothek hinterlegt, auf die zugegriffen werden kann.



Auf ihrer Webseite hat die Stadtbibliothek Hannover rasch ihre neuen Angebote vorgestellt. Fotos: Stadtbibliothek Hannover

Am 24. März erreichte uns dann auch die erste Anfrage aus einem anderen Fachbereich: Die Feuerwehr braucht Menschen für ihr Bürgertelefon. Da Bibliotheksmitarbeiter/-innen kundenfreundlich telefonieren können und es gewohnt sind, am Telefon auch schwierige Sachverhalte zu vermitteln, haben

ANZEIGE

The advertisement features the text "FILMOLUX® LIBRE ORGANIC" in large, bold letters. Below it, it says "Umweltfreundliche Buchschutzfolie aus dem nachwachsenden, natürlichen Rohstoff Zuckerrohr". A green circle with the text "THINK GREEN!" is positioned to the right. A horizontal flowchart shows the production process: sugarcane capture CO₂ → ethanol production → GREEN PE → green PE production → filmolux libre organic → climate-neutral. At the bottom, there is a call to action: "Bestellen Sie gleich Ihre Musterrolle auf www.filmolux.de!". The logos for NESCHEN and FILMOLUX (with the tagline "we take care") are also present. Contact information for FILMOLUX DEUTSCHLAND is provided at the bottom right.

wir im Rahmen der Diensthilfe über 20 Mitarbeiter/-innen benannt, die einsetzbar sind und derzeit von der Feuerwehr kontaktiert werden.

Dass eine solche Maßnahme nicht auf Gegenliebe aller trifft, lässt sich ausmalen. Angesichts der Existenzsorgen, die Freiberufler/-innen und Künstler/-innen umtreiben, sind wir als Beschäftigte im Öffentlichen Dienst privilegiert: Unser Entgelt wird weiterbezahlt, selbst bei vorübergehendem Arbeitsmangel. Es wird nicht die letzte Bitte um Unterstützung seitens anderer Einrichtungen der Stadtverwaltung bleiben, denn die Krankenstände entwickeln sich überall dynamisch. Dazu kommt noch die Aufforderung an Menschen mit Vorerkrankungen, besser zu Hause zu bleiben.

Nachdem in den ersten Tagen nach Schließung die Telefone nicht stillstanden und die Außenrückgabe an den Rand ihrer Kapazitäten kam und Berge von Medien zurückzustellen waren, hatte sich bereits in der zweiten Wochenhälfte die Situation beruhigt, sodass der Personaleinsatz weiter heruntergefahren werden konnte. Die Osterbücher stehen inzwischen wieder im Magazin. Die leeren, aufgeräumten Häuser sind ein ungewohnter Anblick. Das, was sich manche immer gewünscht haben, endlich eine Bibliothek ohne störende Nutzer/-innen, erweist sich in der Corona-Realität als doch nicht so angenehm, sondern sehr befremdlich.

Positive Reaktionen der Besucher/-innen

Die Reaktion unserer Besucher/-innen war und ist sehr positiv. Sie haben sich an die Einschränkungen des öffentlichen Lebens gewöhnt und schätzen bei der Stadtbibliothek die Erreichbarkeit, die Außenrückgabe, die Medienverlängerung und das Online-Angebot. Um vor allem den Presse-Reader intensiver zu bewerben, haben wir auf unserer Homepage dafür eine eigene Seite angelegt. Außerdem ist folgende Pressemeldung rausgegangen: »Auf außergewöhnliche Zeiten reagiert die Stadtbibliothek Hannover mit besonderen Angeboten: In der Schließungsperiode wegen der Corona-Krise wird auf Antrag unkompliziert die Berechtigung für die digitale Bibliotheksnutzung freigeschaltet. (...) Die für eine Anmeldung notwendigen Unterlagen sowie eine eventuell anfallende Jahresgebühr können zu einem späteren Zeitpunkt

Dr. Carola Schelle-Wolff, Ausbildung zur Bibliothekarin (ÖB) 1975-78, FU Berlin. Studium der Germanistik und Geschichte 1980-1985, Universität Hannover. Seit 2004 Direktorin der Stadtbibliothek Hannover, davor von 1995-2003 Direktorin der Stadtbibliothek Freiburg im Breisgau. (Foto: privat)

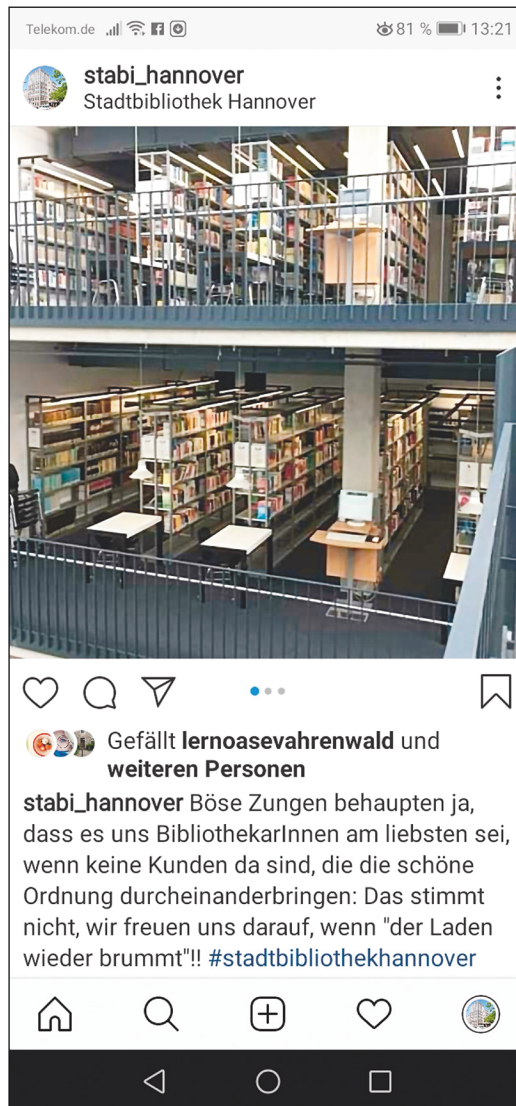


nachgereicht und beglichen werden. Dann wird auch die Bibliothekskarte ausgehändigt ...«

Bereits vor der Veröffentlichung hatten wir mehrere Anfragen täglich von Menschen aus Hannover, die neu E-Books ausleihen, Zeitungen lesen oder Filme und Musik streamen wollten. Ob die Veröffentlichung einen neuen Nutzungsschub bringen wird, bleibt abzuwarten – Werbung für die Stadtbibliothek ist es allemal.

Bis vorerst 18. April gelten sowohl Schul- als auch Bibliotheksschließungen in Niedersachsen. Wie und wann es danach weitergeht, ist derzeit noch unklar. Wir rechnen einerseits mit einem langsamen Anlaufen des öffentlichen Lebens, andererseits sind wir uns sicher, dass unsere Besucher/-innen ganz schnell zurückkommen werden. Mit unseren Partnerinnen und Partnern haben wir Vereinbarungen zu den im Mai und Juni geplanten Veranstaltungen getroffen und hoffen, dass wir diese durchführen können – vielleicht mit verringerter Anzahl an Besucher/-innen. Auch hoffen wir, dass wir bald wieder Kita- und Klassenführungen durchführen können.

Gemeinsam mit den hannoverschen Bibliotheken im Hobsy-Verbund (Hannoversches Online-Bibliothekssystem) hatten wir uns sehr auf den Bibliothekartag gefreut. Wir wären gute Gastgeber/-innen gewesen. Die Planung eines Jahres ist dahin, und die Vorfreude vieler Mitarbeiter/-innen, die als freiwillige Helfer/-innen hätten im Einsatz sein sollen, ist jäh enttäuscht worden. Schade. Für die im Ortskomitee versammelten Bibliotheken und die Hochschule Hannover bleibt aber immerhin die gute Erfahrung, dass wir unkompliziert und professionell zusammenarbeiten können.



Aktuelle Informationen und Kommentare werden über die Social-Media-Kanäle verbreitet.