

Corona: Der Quantensprung in der Literaturversorgung und eine verpasste Chance (?)

Ein kooperativer Beitrag von Ulrike Holtkamp, Dr. Mark Homann, Ellen Reihl, Stephanie Schulz, Dr. Elke Wawers, Regina Willwerth

Als Mitte März 2020 die Online-Fernleihe in Deutschland fast zum Erliegen kam und der übliche Kopiersend sowie eine Ausleihe vor Ort unmöglich wurden, waren situationsangepasste Alternativen von Nöten. In dieser verordneten Corona-Zwangspause zeigten sich die Stärken der Netzwerke und Kooperationen: Viele Kollegen/-innen in Bibliotheken tauschten sich telefonisch, via E-Mail und in virtuellen Konferenzen aus und beratschlagten mit Verbänden und Direktlie-



ferdienstlichen Möglichkeiten zur Wiederaufnahme und Aufrechterhaltung der Literaturversorgung.

Über Nacht wurden Individuallösungen entwickelt und Mammutprojekte aus dem Boden gestampft, um den Literaturbedarf, zumindest bundesweit, decken und damit die unverzichtbare Arbeitsgrundlage vieler Menschen sicherstellen zu können.

Die meisten dieser klug durchdachten und innovativen Lösungen haben inzwischen den Experimentier-/Teststatus weit hinter sich gelassen und bewiesen, dass sie für den Langzeiteinsatz geeignet sind. Dabei spielte die von der VG Wort eingeräumte temporäre Möglichkeit, Fernleihkopien in elektronischer Form direkt an Endnutzer/-innen liefern zu können, eine bedeutende Rolle und beglückte nicht nur Letztere, sondern beflügelte auch die Mitarbeiter/-innen in den Bibliotheken, bei den Verbänden und Lieferdiensten. Endlich war man an dem Punkt angelangt, zeitgemäß und kundenorientiert liefern bzw. bereit-

stellen zu können – elektronisch, zeitnah und dazu noch ressourcenschonend. Umso größer waren die Enttäuschung und das Unverständnis seitens der Nutzer/-innen, Bibliotheken und Verbände dann Ende Mai, als es keine Verlängerung des bis dahin befristet erlaubten elektronischen Aufsatzversands an Endnutzer/-innen gab. Schluss, Ende, Aus? Man wirft der Kultusministerkonferenz vor, keine dringende Notwendigkeit gesehen zu haben, erneute Verhandlungen hierzu mit der VG Wort zu führen. Sollte es das mit der Beschleunigung der Fernleihe, mit dem gefühlten „Quantensprung“ gewesen sein? Es ging und geht doch um mehr als das temporäre Abfangen von Bedürfnissen bei der Literaturversorgung im „digitalen Corona-Semester“. Bereits vor Corona war – und auch nach dieser Pandemie ist – unsere Zeit geprägt von der Wandlung in eine weitestgehend digitalgestützte Arbeitsweise. Daher ist es dringend notwendig, die Diskussion um den Konflikt zur Beschränkung des „innerbibliothekarischen Leihverkehrs“ erneut anzufachen und diametrale Ansichten in den Fokus dieser Diskussion zu stellen, um eine dem Zeitalter der Digitalisierung entsprechende politische Lösung herbeizuführen.

Welche Einstellungen Nutzer/-innen, Bibliotheken, Verbände und Direktlieferdienste zu diesem Thema haben, lesen Sie in den folgenden Einzelfachbeiträgen der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, der Universitäts- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt, der Verbundzentrale des GBV sowie von subito – Dokumente aus Bibliotheken e.V. |



Ulrike Holtkamp

Korrespondierende Mitarbeiterin
der b.i.t.online
Studiengangkoordinatorin
MBA-Fernstudienprogramm an der
Hochschule Koblenz
ulrike.holtkamp@b-i-t-verlag.de

Literaturversorgung in der SUB Hamburg in Zeiten von Corona: Fernleihe und Direktlieferdienste

Elke Wawers und Stephanie Schulz

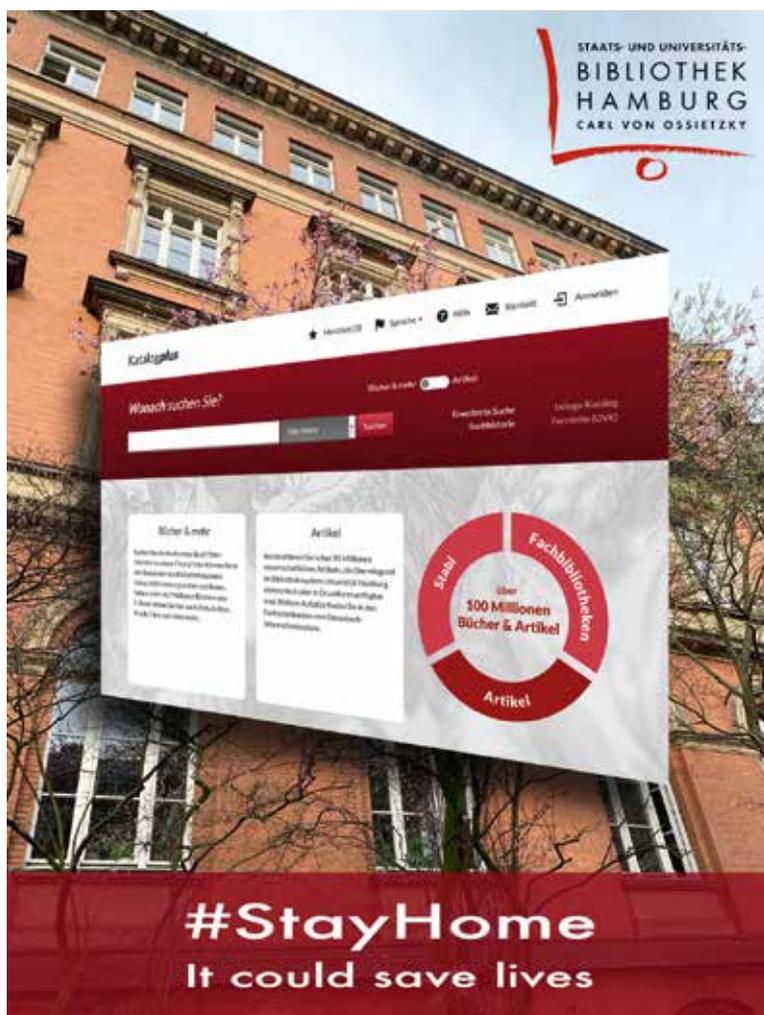
► Auf die Corona-bedingte Schließung der Bibliothek ab 14.03.2020 reagierte die SUB Hamburg mit einer sukzessiven und situationsangepassten Kombination von Maßnahmen zur Sicherstellung der Literaturversorgung ihrer Nutzer/-innen.

Als Sofortmaßnahme, sozusagen als Erste Hilfe, kamen die elektronischen Medien der SUB per E-Mail nach Hause. Die Angehörigen der Universität Hamburg (UHH) waren hier schon gut versorgt, da sie die über 1 Mio. lizenzierten E-Books und über 73.000 E-Journals per Fernzugriff nutzen können. Für die vielen anderen Nutzer/-innen, die auf die digitalen Sammlungen normalerweise vor Ort in der SUB zugreifen, wurde während der Schließung des Gebäudes ein „Virtual Walk-In“-Service geschaffen: Sie konnten per Webformular elektronische Medien bestellen und erhielten die Dokumente per E-Mail. Komplementär ermöglichte ab Ende März der Campuslieferdienst die Versorgung der Wissenschaftler/-innen der UHH mit Aufsätzen und Auszügen aus gedruckten Büchern unseres Bestands per Mailzustellung, und zusätzlich wurde angeboten, dass sie sich via Campuslieferdienst auch ausleihbare Bücher aus SUB-Bestand an ihre Dienstadresse liefern lassen konnten. Ab 07.04. weiteten wir die Lieferung gedruckter Aufsätze an die Mailadresse auch auf Studierende aus, um auch ihre Literaturbedarfe abzudecken. Der kostenfreie Campuslieferdienst, ein Aufsatzlieferdienst, den die SUB in Kooperation mit einigen Fachbibliotheken seit 2016 als Dienstleistung für die Mitarbeiter/-innen der UHH betreibt und der sich großer Beliebtheit erfreut, erwies sich als konkurrenzloser Renner in der Corona-Krise: die Bestellungen schnellten von 413 (März) auf 3.709 (April) und schließlich 5.582 (Mai) in die Höhe. Die Ausweitung auf Studierende war ursprünglich erst in einer späteren Ausbaustufe vorgesehen, aber wir zogen sie im Corona-Notbetrieb situationsbedingt vor, und die Studierenden machten intensiven Gebrauch von diesem populären Angebot.

Der subito-Service konnte mit seiner Komponente Kopienlieferung aus E-Zeitschriften bereits Ende März wiederaufgenommen werden, und als weitere Ausbaustufen kamen ab Ende April auch Kopien aus gedruckten Medien hinzu und Ausleihen inner-

halb Deutschlands. Die Eingänge waren moderat (März 412, April 433, Mai 675).

Bei der gestuften Wiederaufnahme der Fernleihe befanden wir uns mit den übrigen Mitgliedern der Facharbeitsgruppe Fernleihe und Endnutzer im GBV und mit der Verbundzentrale in kontinuierlichem Austausch über die Umsetzungsmodalitäten. Dem Umstand geschuldet, dass die Nutzer/-innen die Bibliothek anfangs nicht betreten durften, einigten wir uns für diesen Zeitraum auf eine nutzerfreundliche Lösung: kostenlose Fernleihbestellungen, ausnahmsweise auch auf den eigenen Bestand, und bis Ende Mai durch Sondergenehmigung der VG Wort elektronische Bereitstellung von Aufsätzen an Endnutzer/-innen. Auf



Quelle: Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg

die Wiederaufnahme der Online-Fernleihe (14.04. Kopien, 12.05. Leihbestellungen) folgte bei uns ab 08.06. die der konventionellen nationalen und internationalen (nach Absprache) Fernleihe. Die Bestelleingänge der SUB bilden plastisch den Zickzackverlauf ab, den die Corona-Folgen für die Fernleihe erzeugten: nach dem Lockdown am 16.03. und einmonatiger Fernleihpause bis 14.04. zunächst Absturz der Bestellzahlen vom März (941) bis April (329) und allmähliche fast-Normalisierung der Bestellungen im Mai (1.263).

Große negative Öffentlichkeitswirkung hatte Ende Mai die Nachricht, dass es keine Verlängerung der befristeten elektronischen Lieferung von Fernleihkopien an Enduser geben würde, da die KMK keine dringende Notwendigkeit sah, die Verhandlungen mit der VG Wort noch einmal aufzunehmen. Diese Haltung stieß auf massives Unverständnis unserer Nutzer/-innen, die nur kurzfristig in den Genuss der in der heutigen Zeit einzig zeitgemäßen sowie nutzerfreundlichen und ressourcenschonenden Form des Aufsatzversands gekommen waren. Die Nutzer/-innen hatten uns vorher begeisterte Rückmeldung über die Beschleunigung der Fernleihe gegeben, die gerade im digitalen Semester wissenschaftspolitisch wichtig ist. Insofern sollte es das Ziel sein, die elektronische Endnutzertlieferung auch künftig zu ermöglichen. Denn sie hat unschlagbare Vorteile: Sie unterstützt die zunehmend digitale Arbeitsweise von Wissenschaftler/-innen und Studierenden, trägt zur Zukunftssicherung der Fernleihe bei und zur Reduzierung von Arbeitsaufwand und Kosten in Bibliotheken.

Die SUB Hamburg hat im Notbetrieb Corona durch ihre Dokumentlieferdienste on demand und die Fernleihe funktionierende Lösungen für eine Notversorgung von Wissenschaft und Studierenden geschaffen. Um aber darüber hinaus die Lehre im weitgehend digitalen Sommersemester systematisch

zu unterstützen, hat sie mit Riesenschritten das Konzept „Hamburger Digitaler Lesesaal“ erstellt, das eine zentrale Plattform für digitale Semesterapparate teilnehmender Hamburger Hochschulen in Form eines elektronischen Lesesaals beinhaltet.

Seit Ende April war die Bibliothek wieder teilweise für das Publikum geöffnet, und sie erhöhte die Zugänglichkeit schrittweise. Beginnend mit einem eingeschränkten Ausleihbetrieb, bei dem die rechtlichen Vorgaben zu Abstand, Hygiene und Arbeitsschutz einzuhalten waren, wurden im Juni auch der Lesesaal und der Handschriftenlesesaal für eine begrenzte Anzahl Nutzer/-innen geöffnet. Das Publikum konnte nun also wieder aktiv Literatur selbst ausleihen und den lesesaalpflichtigen Literaturbestand inklusive im Lesesaal bereitliegende Fernleihen nutzen. Weitere Lockerungsszenarien, die unter Einhaltung der Rahmenbedingungen realisiert werden können, wurden vorbereitet. **I**



Dr. Elke Wawers

Stellv. Leiterin der Hauptabteilung Benutzung und Abteilungsleiterin Medienlieferdienste der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky
elke.wawers@sub.uni-hamburg.de



Stephanie Schulz

Gruppenleiterin Medienlieferdienste der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky
stephanie.schulz@sub.uni-hamburg.de

bit verlag

www.b-i-t-online.de

www.libess.de

www.fachbuchjournal.de

Die ULB Sachsen-Anhalt in Zeiten von Corona

Ellen Reihl

Die Universitäts- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt (ULB) in Halle ist mit ca. 5,5 Mio. Medieneinheiten die größte wissenschaftliche Allgemeinbibliothek des Bundeslandes. Als Teil der Martin-Luther-Universität nimmt sie an 13 Standorten im gesamten Stadtgebiet die Literatur- und Informationsversorgung für Universitätsangehörige und die Öffentlichkeit wahr. Die ULB beschäftigt ca. 120 Mitarbeiter/-innen und ebenso viele Studentische Hilfskräfte zur Aufrechterhaltung der Öffnungszeiten.

„Corona“ traf uns unvorbereitet: Lange war Sachsen-Anhalt das einzige Bundesland, das keine Erkrankungen zu verzeichnen hatte. Doch dann ging es schnell: Am 09.03.2020 wurde in Halle der erste Fall nachgewiesen. Noch vor den Entscheidungen der Bundes- und Landesregierung verfügte Halles Oberbürgermeister am 12.03.2020 die Schließung von Horten, Kindergärten, Schulen sowie die Einstellung des Lehrbetriebes der MLU ab dem nächsten Tag. In Absprache mit dem Rektorat sollte auch die ULB nicht mehr öffnen. Wir entschieden, sofort an allen Standorten die Ausgabe von Präsenzbeständen zur Ausleihe freizugeben, wovon v. a. die Jurist/-innen regen Gebrauch machten. Bis in den Abend hinein wurden die langen Schlangen der in Prüfung befindlichen Jurastudierenden mit Büchern versorgt.

Die nächsten beiden Wochen standen im Zeichen der internen Arbeitsorganisation. Zuerst versorgte die IT die Mitarbeiter/-innen mit Kindern, Angehörige von Risikogruppen sowie Personen, die auf den ÖPNV angewiesen waren, mit Homeoffice-Plätzen. Sukzessive wurde dies auf die anderen Mitarbeiter/-innen ausgedehnt. Es sollten möglichst wenige Personen vor Ort arbeiten. Die Abmeldung von Fernleihe und subito war damit eine logische Konsequenz.

Gleichzeitig begann aber bereits die Planung einer Wiederaufnahme von Services. Wie können wir – möglichst kontaktlos – die Bedürfnisse unserer Nutzer/-innen erfüllen, ohne dass wir uns gegenseitig gefährden? Zumal die Landesregierung beschlossen hatte, das Sommersemester solle stattfinden, wenn auch überwiegend digital. Der Bedarf von Studierenden, Lehrenden, Forschenden und auch externen Nutzer/-innen an Literatur, Beratungen und Schulungen war also gegeben.

Wir reagierten zunächst mit dem verstärkten Erwerb elektronischer Ressourcen. Recherche, Bestellung, Inventarisierung und Katalogisierung waren problemlos

aus dem Homeoffice zu bewältigen. Die umfangreiche Bereitstellung von Testzugängen durch verschiedene Verlage ermöglichte es uns in der ersten Zeit, den Bedarfen der Nutzer/-innen nachzukommen. Die rasche Bereitstellung von juristischen und pharmazeutischen Datenbanken über die bisher nicht realisierten VPN-Zugänge half dabei sehr. Die Fachreferent/-innen begannen mit der Umgestaltung ihrer Schulungen zu Screencasts oder als Online-Live-Schulungen. Es wurden zudem Chat-Sprechstunden eingerichtet, um Nutzerfragen beantworten zu können.

Am härtesten traf die Schließung die landesbibliothekarischen Nutzer/-innen. Während die Universitätsangehörigen Remote-Zugriff auf die E-Ressourcen der ULB haben, ist eine solche Lösung für die externen Nutzer/-innen zwar in Planung, aber noch nicht umgesetzt. Hier boten wir die Dokumentlieferung an. Gleichzeitig stieg mit diesem Angebot die Nachfrage nach Bibliotheksanmeldungen. Beide Services konnten wir aus dem Homeoffice bearbeiten.

Doch trotz aller erweiterten Zugänge blieben Literaturwünsche offen, die nicht in genuin elektronischer Form zu erfüllen waren. Bei der Planung weiterer Dienstleistungen konnten wir auf eine bestehende, wenn auch vernachlässigte Infrastruktur zurückgreifen: Mit der Zusammenlegung von Standorten Ende der 2000er Jahre wurde für die größeren Zweigbibliotheken ein interner Dokumentlieferdienst installiert, der noch existierte, aber aus Personalmangel nicht mehr beworben wurde. Hierfür sind Aufsichtsscanner im Einsatz. Diverse aus Digitalisierungsprojekten ausgemusterte Scanner harrten eigentlich der Absetzung und wurden – reaktiviert mit Softwareupdates – an noch nicht ausgestattete Standorte ausgeliefert. Wir führten eine standardisierte Dienstplanung ein, die ein umschichtiges Arbeiten an den verschiedenen Standorten ermöglichte und auch studentische Hilfskräfte berücksichtigte.

So vorbereitet nahmen wir am 06.04.2020 die elektronische Lieferung nur gedruckt vorliegender Zeitschriftenaufsätze und für digitale Semesterapparate auf. Die Scans wurden auf einem Server abgelegt, die Nutzer/-innen erhielten Zugang mittels eines sieben Tage gültigen Downloadlinks. Aus Kapazitätsgründen wurde zunächst nur das wissenschaftliche Personal der MLU bedient, zwei Wochen später konnten wir den Service der Aufsatzlieferung auch auf Studierende und landesbibliothekarische Nutzer/-innen ausweiten.

Lesesaal der
ULB Halle

Foto: Markus Scholz

Da die Standorte wieder alle besetzt waren, erfolgte noch in der ersten Serviceweche die Zuschaltung zu subito. Zu diesem Zeitpunkt waren wir eine von wenigen Lieferbibliotheken, und die Bestellzahlen schossen schnell in die Höhe. Zusammen mit den umfangreichen Bestellungen der Nutzer/-innen vor Ort ließ sich ein gewisses Stresslevel nicht vermeiden. Nach einigen Tagen waren alle Kolleg/-innen in die Scannerbedienung eingewiesen, die Arbeitsabläufe routiniert und damit schneller zu bewältigen.

Ab 14.04.2020 ermöglichte die Verbundzentrale Göttingen die Kopienfernleihe, an der auch die ULB teilnahm. Die Bestellzahlen waren ebenfalls zu Beginn vergleichsweise hoch.

Unsere Nutzer/-innen profitierten von der Vereinbarung mit der VG Wort, die es uns erlaubte, Aufsatzbestellungen im innerbibliothekarischen Leihverkehr elektronisch auszuliefern. Dieser Service sorgte für viel Zustimmung.

Mitte April mehrten sich die Zeichen für eine vorsichtige Öffnung. Geplant war, den Großteil der Medien mit Erscheinungsjahr nach 1920 über die Kataloge zur Bestellung freizugeben, nur die fünf großen Häuser als Ausgabestellen zu öffnen und die bestellten Titel aus den kleineren Zweigbibliotheken in die geöffneten Standorte zu transportieren. Dienstpläne waren erstellt, Hygieneschutzwände und Rückgabeboxen geliefert, Abstandsmarkierungen geklebt, nicht zu betretende Bereiche abgesperrt. Umso überraschter waren wir, als unsere Landesregierung erklärte, eine Öffnung der Bibliotheken sei bis auf Weiteres nicht vorgesehen. Die Öffnung der Ausgabestellen erfolgte erst Anfang Mai in der angedachten Weise. Eine Woche darauf nahmen wir den Betrieb der ersten Lesesäle im Haupthaus wieder auf – natürlich unter Beachtung von

Abstands- und Hygieneregeln und nur nach Voranmeldung. Weitere Lesesäle folgten. Aufgrund der niedrigen Fallzahlen im Bundesland ist geplant, eine Öffnung aller Standorte ab Anfang Juli vorzunehmen. Was nehmen wir mit aus dieser Krise? „Corona“ hat uns gelehrt, anders und weiter zu denken. Die Bereitschaft, getroffene Entscheidungen an veränderte Wirklichkeiten anzupassen, ist notwendiger als bisher. Wir waren besser vorbereitet als zunächst gedacht. Der seit Jahren steigende Erwerb elektronischer Ressourcen und die entsprechenden Bereitstellungsmöglichkeiten über Remoteverbindungen haben die ersten Bedarfe abgedeckt. Die Infrastruktur für Chat-Sprechstunden, die Erstellung von Online-Tutorials oder die Bereitstellung von Scans war längst da, sie musste nur konsequent genutzt werden. Auch haben alle Mitarbeiter/-innen gezeigt, dass unser als wenig spontan geltender Berufsstand flexibel und kurzfristig auf neue Arbeitsbedingungen reagieren kann. Für zukunftsfähige Services benötigen Bibliotheken und ihre Nutzer/-innen jedoch auch Unterstützung. Insbesondere die Erleichterungen im Bereich der Kopienfernleihe haben gezeigt, dass im Zeitalter der Digitalisierung zeitgemäße Wege beschritten werden können und müssen. Wünschenswert wäre hier eine tragbare politische Lösung. **I**



Ellen Reihl

seit 2010 an der ULB Sachsen-Anhalt, zunächst als Zweigbibliotheksleitung und Fachreferentin, seit 2014 Abteilungsleitung Benutzung, seit 2016 Stellv. Direktorin.
ellen.reihl@bibliothek.uni-halle.de

Der Kopienversand „COVID-19-Notbetrieb“ des GBV

Schließung der aktiven Online-Fernleihe

Regina Willwerth

Die erste Bibliothek meldete sich am 12.03.2020 mit der Frage, wie hinsichtlich der Fernleihe zu verfahren wäre, sollte die Hochschule und damit auch die Bibliothek temporär schließen müssen. Am Freitag, den 13.03. trafen weitere Anfragen und Bitten um vorläufige Sperrung der Fernleihprofile im Fernleihsystem ein.

Ab Montagmorgen erreichten die Sperranträge der Bibliotheken die Verbundzentrale im Abstand weniger Minuten. Bereits bis zum Mittag hatte sich eine so große Anzahl auch größerer Bibliotheken gemeldet, dass offensichtlich wurde: eine kooperative Online-Fernleihe war unter diesen Bedingungen nicht mehr möglich. Nach kurzem Meinungsaustausch mit der Facharbeitsgruppe (FAG) Fernleihe und Endbenutzer im GBV entschieden wir uns dafür, die Bestellfunktion im Fernleihsystem sofort verbundweit zu deaktivieren. Damit wurde sichergestellt, dass keine neuen Fernleihbestellungen in das System gelangten.

In den anderen regionalen Bibliotheksverbänden stellte sich die Situation entsprechend dar. Deren Verbundzentralen reagierten ebenfalls mit einer Einstellung der Fernleihe. Am 17.03. stand die Online-Fernleihe deutschlandweit nahezu still.

Notbetrieb Kopienversand

Noch vor dem Deaktivieren der Bestellfunktion gab es bei uns Pläne für einen Notbetrieb Kopienversand: „Sollten Bibliotheken weiterhin liefern können und wollen, wäre die Zeit für die elektronische Lieferung an die Endnutzer/-innen gekommen. Die VZG kann ohne großen Aufwand die empfangenden Bibliotheken auf Empfangsart Web-Download umstellen, so dass den Bibliotheken das elektronische Dokument zur Weiterleitung zur Verfügung stehen würde“, schrieb ich am Morgen des 16.03. an unsere Fernleih-FAG.

Bestandsaufnahme

Vor der Einrichtung eines Notbetriebs stand zunächst eine Bestandsaufnahme. Die Abmeldungen der Fernleihabteilungen waren kurzfristig, unkoordiniert und ohne klare zeitliche Perspektive erfolgt. Ein großer Teil der Bibliotheken hatte auf Anweisung der zustän-

digen Behörde für den Publikumsverkehr schließen und Dienstleistungen für die Nutzer/-innen einstellen müssen, darunter in vielen Fällen auch die Fernleihe. Der Verbundzentrale kam in dieser Situation die Mammutaufgabe zu, ein Konzept für einen Notbetrieb zu entwickeln, die Einsatzfähigkeit jeder einzelnen Bibliothek im Hinblick auf dieses Konzept zu ermitteln und zu dokumentieren, das Konzept technisch umzusetzen, Workflows für die Bibliotheken zu entwickeln und diese Abläufe den Bibliotheken zu vermitteln.

Darüber hinaus mussten wir analysieren, in welchem Zustand das Bestellsystem stillgelegt worden war, wie viele offene Bestellungen sich im System befanden, also Bestellungen, die vor dem Schließen der Fernleihe aufgegeben worden waren und sich in den unterschiedlichsten Erledigungsstatus befanden. Wir formulierten Empfehlungen, wie die Bestellungen sinnvollerweise bearbeitet werden könnten und boten Unterstützung für die Kolleg/-innen an, die keinen Zugriff auf ihre Anwendungen hatten.

Einigung zwischen der KMK und der VG Wort

Ein wesentliches Element der technischen Umsetzung des Notbetriebs Kopienversand war die Möglichkeit, Aufsatzkopien elektronisch an die Nutzer/-innen weiterleiten zu können. Angesichts geschlossener Bibliotheken und eingestellten Publikumsverkehrs wäre die Aushändigung von Papierausdrucken an die eigenen Nutzer/-innen in kaum einer Bibliothek möglich gewesen, wodurch sich auch die Bereitstellung durch die Lieferbibliothek erübrigt hätte. In der AG Leihverkehr der Arbeitsgemeinschaft der Verbundsysteme wurde am 17.03. eine Initiative gestartet, um eine rechtliche Basis für die elektronische Weitergabe in der aktuellen Situation zu schaffen. Die Initiative wurde unterstützt von verschiedenen Verbänden und Arbeitsgemeinschaften des deutschen Bibliothekswesens¹.

Am Nachmittag des 09.04. erfuhren wir, dass die VG Wort dem Generalsekretär der KMK mitgeteilt hatte, Bibliotheken dürften im Rahmen des innerbibliothekarischen Leihverkehrs vorübergehend Aufsatzkopien elektronisch an ihre Nutzer/-innen übermitteln.

¹ S. dazu [https://www.bibliotheksverband.de/dbv/presse/presse-details/archive/2020/april/article/deutscher-bibliotheksverband-begruesst-befristete-vereinbarung-die-bei-fernleihbestellungen-auch-el.html?tx_ttnews\[day\]=14&cHash=2c0e38fc7dd07fa134049c90bb8a35d7](https://www.bibliotheksverband.de/dbv/presse/presse-details/archive/2020/april/article/deutscher-bibliotheksverband-begruesst-befristete-vereinbarung-die-bei-fernleihbestellungen-auch-el.html?tx_ttnews[day]=14&cHash=2c0e38fc7dd07fa134049c90bb8a35d7) [3. Juni 2020]

Technisches und organisatorisches Konzept

Die Konfiguration des Fernleihsystems für den Notbetrieb Kopienversand umfasste eine Fülle von Einzelanpassungen in den Fernleih- und Lieferprofilen und zentralen Konfigurationstabellen im Fernleihmodul, den Endnutzerzugängen, den Schnittstellen zu den Fernleihservern der Partnerverbände sowie im zentralen Verteilserver für die elektronische Übermittlung von Kopien. Da kein Fernleihsystem im Hinblick auf eine solche Situation konzipiert ist, mussten wir alle vorhandenen Konfigurationsmöglichkeiten ausschöpfen und sinnvoll kombinieren.

Die Anpassungen waren darauf ausgerichtet,

- technische und organisatorisch-rechtliche Hürden zu minimieren, die eine erfolgreiche Literaturbeschaffung durch die Nutzer/-innen erschweren oder verhindern konnten,
- übersichtliche Workflows für die Fernleihkollegen/-innen zu gestalten, die sich für den kurzfristigen Umstieg und die Arbeit im Homeoffice eigneten.

Über Ostern aktivierten wir die vorbereiteten Anpassungen im Fernleihsystem.

Die Praxis

Am 14.04., vier Wochen nach Aussetzen der Online-Fernleihe, konnte der Notbetrieb Kopienversand für die Fernleihkollegen/-innen freigegeben werden, ab dem 15.04. auch für die Bibliotheksnutzer/innen.

Um Bibliotheken und auch Nutzer/innen über die veränderten Abläufe zu informieren, stellten wir rechtzeitig detaillierte, dennoch übersichtliche Informationsseiten zur Verfügung². Auf diese wurde aus allen Nutzer- und Mitarbeiterzugängen verlinkt, um so weit wie möglich sicherzustellen, dass die Informationen ihre Adressaten erreichen.

Zunächst beteiligten sich am Notbetrieb 89 nehmende und 60 gebende Bibliotheken. Innerhalb eines Monats erhöhte sich die Anzahl der Lieferbibliotheken auf 100.

Das Bestellaufkommen war in der ersten Woche noch gering. Ab der zweiten Woche wurden an Arbeitstagen durchschnittlich 615 Kopienbestellungen aufgegeben, ein deutlich höheres Bestellvolumen als im Vergleichszeitraum des Vorjahres mit 383 Kopienbestellungen. Die Erledigungsquote lag bei 81%. Der hauptsächliche

Absagegrund war die Unzulässigkeit von Komplettkopien. Da bis zum 11.05. nahezu deutschlandweit keine Fern-Ausleihe von Medien möglich war, versuchten Nutzer/-innen dies durch die Bestellung von Komplettkopien zu kompensieren.

Insgesamt wurden zwischen dem 14.04. und dem 14.05. 13.401 Kopienbestellungen aufgegeben, darunter auch die im Rahmen der verbundübergreifenden Fernleihe generierten Bestellungen.

95% der Bestellungen wurden über den zentralen Verteilserver der VZG übermittelt und standen damit den Bibliotheken zur elektronischen Weitergabe an ihre Nutzer/-innen zur Verfügung. 46% der Bibliotheken lieferten bereits am Tag der Bestellaufgabe.

Der Notbetrieb Kopienversand lieferte damit einen wichtigen Beitrag zur Literaturversorgung in Zeiten von COVID-19.

Trotz erschwelter Arbeitsbedingungen in den Bibliotheken wurde der Notbetrieb von allen Beteiligten mit enormem Engagement getragen. Sicherlich auch eine Reaktion auf die der Pandemie geschuldeten einmonatigen Zwangspause in den Fernleihabteilungen und auf die zeitgemäßen Arbeitsabläufe.

„Nie war die Fernleihe besser!“³ Berichte aus den Bibliotheken und Kommentare aus dem Netz^{4,5,6} bekräftigen dies. Am 27.05.2020 wurde die Aufbruchsstimmung jedoch hart ausgebremst. Die KMK hatte sich nicht für eine Verlängerung der Vereinbarung zur elektronischen Weiterleitung von Kopien eingesetzt. Der Konflikt um die Beschränkung des „innerbibliothekarischen Leihverkehrs“ auf die nicht zeitgemäße „Aushändigung des körperlichen Werkexemplars“ im Gesamtvertrag „Kopienversand im innerbibliothekarischen Leihverkehr“⁷ steht damit wieder im Fokus. ■



Regina Willwerth

Arbeitet in der Abteilung Anwendungsbetreuung der VZG, konzipierte und koordinierte den Notbetrieb Kopienversand im GBV Verbundzentrale des GBV
Platz der Göttinger Sieben 1
37073 Göttingen
regina.willwerth@gbv.de

2 S. dazu <https://verbundwiki.gbv.de/display/VZG/Fernleihe+und+Direktlieferdienste> [3. Juni 2020]

3 Graf, Klaus (2020): Nie war die Fernleihe besser #closedbutopen In: Archivalia [Weblog], 21. April 2020 <https://archivalia.hypotheses.org/122806> [3. Juni 2020]

4 S. dazu https://twitter.com/Frau_Schmitzi/status/1252533226813509632 [3. Juni 2020]

5 S. dazu <https://twitter.com/vform/status/1254728665570652160> [3. Juni 2020]

6 S. dazu <https://digihum.de/blog/2020/05/30/online-petition-zur-digitalen-fernleihe-jetzt-aktiv-werden-fuer-die-digitale-auslieferung-von-kopien-in-der-fernleihe-wissenschaftlicher-bibliotheken/> [5. Juni 2020]

7 Gesamtvertrag „Kopienversand im innerbibliothekarischen Leihverkehr“, S.2 https://www.vgwort.de/fileadmin/pdf/Gesamtverträge/Gesamtvertrag_60e_Abs.5.pdf [3. Juni 2020]

Kein Tag wie der andere – subito-Dokumentlieferung in Zeiten von Corona

Mark Homann

Obgleich das Corona-Virus zwar schon Ende Januar in Deutschland angekommen war, wurde es noch lange Zeit eher als eine ferne Bedrohung wahrgenommen. Ab Anfang März spürte man deutschlandweit jedoch deutlich, wie die Lage von Tag zu Tag eskalierte. Auch subito sah sich in dieser Zeit mit immer neuen Problemen konfrontiert – als erstes natürlich damit, seine sechs Mitarbeiter/-innen in der Geschäftsstelle zu schützen. Da wir nur über drei Räume verfügen, war der Spielraum ziemlich gering, die Abstandsvorgaben umzusetzen und den Kontakt untereinander zu minimieren. Im März musste man überdies von einem erhöhten Risiko ausgehen, sich in Berlin auf dem Arbeitsweg in den öffentlichen Verkehrsmitteln zu infizieren. Wir haben deshalb subito sozusagen auf Notbetrieb umgestellt: Die Geschäftsstelle ist seitdem mit ein bis zwei Personen besetzt. Der Rest der Mitarbeiter/-innen arbeitet vom Homeoffice aus. Hierfür wurden die subito-Telefone einfach auf die Privatnummern umgeleitet. Und da sich die Mitarbeiter/-innen via VPN in das Netzwerk einwählen können, konnten sie alle auch im Büro anfallenden Dinge von zu Hause aus erledigen. In den ersten Tagen wunderten sich zwar noch einige Anrufer bei der Anwahl der Hotline nach 17 Uhr, eine Frauenstimme von einer privaten Mailbox zu hören. Nachdem dieses kleine „Problem“ erkannt und abgestellt worden war, merkten die Anrufer aber gar nicht mehr, dass subito in den Wohn-, Arbeitszimmern oder Küchen seiner Mitarbeiter/-innen betrieben wurde.

Den Bedarf, Kurzarbeitsmodelle einzuführen, gab es bei uns nicht. Im Gegenteil bestand zum einen ein höherer Kommunikationsbedarf mit den Nutzern/-innen und Lieferbibliotheken, sodass die Hotline ausgelastet war. Zum anderen musste das subito-System von unserer IT den ständig veränderten Situationen an den Lieferbibliotheken angepasst werden. In der ersten Phase versuchten die Kollegen/-innen in den Lieferbibliotheken händeringend ihr Informationsangebot möglichst ohne größere Einschränkungen weiter anzubieten und nahmen lediglich Feinjustierungen vor: Buchlieferungen wurden nur noch im Inland angeboten oder gänzlich eingestellt. Einige Bibliotheken stellten nur noch Teilkopien aus Büchern bereit, andere froren die Lieferung von Kopien aus analogen

Zeitschriften ein und beschränkten sich darauf, Kopien aus E-Journals zu liefern. Als dann in der zweiten Phase ab Mitte März Bibliotheksschließungen verordnet wurden, spitzte sich die Lage freilich auch bei uns zu. Erst konnten viele Bibliotheken des subito-Netzwerkes noch weiterliefern, weil viele Kollegen/-innen dort im Backoffice normal weiterarbeiteten. Dann wurde aber die Arbeit vieler dieser Kollegen /-innen ebenfalls ins Homeoffice verlegt. An einigen Tagen stellten fast stündlich weitere Bibliotheken den Lieferbetrieb vollständig ein. Vom 23. März an waren von 36 Lieferbibliotheken nur noch 15 aktiv – und diese größtenteils nicht mehr mit ihrem vollen Bestand. So mündete die Eskalation der Corona-Maßnahmen auch bei subito zunächst in einen rapiden Rückgang der Bestellungen. Als dann jedoch deutschlandweit immer mehr Bibliotheken schlossen, schossen bei uns die Registrierungszahlen nach oben. Nutzer/-innen und Bibliotheken begannen, sich mit den neuen Bedingungen zu arrangieren. Da im Bereich der Direktlieferung keine nehmende Bibliothek zwischen Lieferbibliothek und Besteller zwischengeschaltet ist, konnten Einzelnutzer/-innen weitgehend uneingeschränkt auch in der Krisenzeit per E-Mail, Fax oder Post beliefert werden. Auch wenn wegen des verminderten Angebots nicht sicher mehr der gesamte Informationsbedarf gedeckt werden konnte, pegelten sich die Bestellzahlen etwa auf einem normalen Level ein. Dieses Bestellpensum wurde faktisch von der Hälfte der subito-Bibliotheken gestemmt. Die Ausnahmesituation war zugleich eine Art Testlabor für uns. So konnten wir z. B. über den Einsatz unserer Subkundenkonten wichtige Erkenntnisse gewinnen. Unsere IT stützt hierbei z. B. Hochschulen, Forschungseinrichtungen oder Unternehmen mit einem Hauptkonto aus. Mit diesem Hauptkonto können die Institutionen dann selbst für ihre Mitarbeiter/-innen Unterkonten erstellen, mit denen ohne vorherige Registrierung Bestellungen bei uns aufgegeben werden können. Die einzelnen Bestellungen der Unterkonten werden indes über das Hauptkonto abgerechnet. Unter anderem organisiert die Humboldt-Universität mit dem Subkundenverfahren seit vielen Wochen erfolgreich die kostenfreie Informationsversorgung ihrer Hochschulangehörigen und Studierenden über

The screenshot shows the library website with a navigation menu and a search bar. The main content area features a blue header for the service: 'Kostenfrei und temporär: Subito für HU-Angehörige'. Below this, there is a section titled 'Was ist „Subito für HU-Angehörige“?' which explains that due to limited access to print journals and monographs during the COVID-19 lockdown, a service is provided for HU members. It details that users can order print and e-resources, and that a sub-account will be created for them. A disclaimer at the bottom states that the service is subject to change based on the COVID-19 situation.

subito.¹ Die Verwendung der Subkundenkonten in dieser Form hat sich durchaus bewährt und könnte möglicherweise auch für viele andere größere Institutionen eine Lösung sein, einfach, komfortabel und günstig, die eigenen Mitarbeiter/-innen mit wissenschaftlichen Informationen zu versorgen.

Größere Probleme bereitete unterdessen der Library Service. Bei diesem analog zur Fernleihe gestalteten Dienst bestellen Bibliotheken für ihre Nutzer/-innen bei subito vor allem Kopien aus Zeitschriften. Die Kopien werden zwar als PDF zur nehmenden Bibliothek gesendet, müssen dann aber ausgedruckt und den Nutzer/-innen in Papierform übergeben werden. Es liegt auf der Hand, dass der Library Service damit auch vor den gleichen Problemen wie die Fernleihe stand: Die nehmenden Bibliotheken konnten gelieferte Kopien nicht den Bestellern aushändigen, weil sie eben geschlossen waren. Erfreulicherweise wurde dieses Problem am 8. April 2020 zumindest innerhalb Deutschlands durch eine temporäre Genehmigung der VG Wort gelöst, auch im Library Service PDFs per E-Mail an die Nutzer/-innen weiterleiten zu dürfen. Ein ernsthaftes Problem blieb derweil der Library Service im internationalen Kontext. Denn die nehmenden Bibliotheken im Ausland konnten weiterhin bestellte Kopien nicht ihren Nutzer/-innen aushändigen. Uns erreichten zahlreiche Gesuche internationaler Bibliotheken, die digitale Weiterleitung gelieferter Dokumente zu gestatten. Ganz abgesehen davon, dass wir nicht die lizenzrechtlichen Möglichkeiten haben, solcherart Genehmigungen auszusprechen, stehen bei internationalen Lieferungen oft auch technische Hürden wie

DRM einer Weiterleitung im Wege. Als einzige akzeptable Möglichkeit blieb und bleibt für diese Bibliotheken nur die Option, die ausgelieferten Kopien per Post an ihre Nutzer/-innen weiterzuleiten.

Die Phase, in der nur 15 subito-Bibliotheken liefern konnten, dauerte mehr als vier Wochen an. Auch wenn von einem Normalzustand noch keine Rede sein kann, hat sich die Lage mittlerweile durch die gelockerten Corona-Maßnahmen doch etwas entspannt. Ende April kamen die ersten Bibliotheken in den Kreis der aktiven Lieferanten zurück. Mit den bundesweiten Bibliotheksöffnungen nahmen schließlich auch die meisten anderen Bibliotheken des subito-Netzwerks ihre Liefertätigkeit wieder auf. Da nun auch die befristete Weiterleitungsgenehmigung

der VG Wort am 31.05.2020 ausgelaufen ist, übergeben nehmende Bibliotheken des Library Service in Deutschland wieder ihren Nutzern/-innen bestellte Kopien als Papierausdruck. So bleibt als kurzes Zwischenfazit festzuhalten, dass subito bisher verhältnismäßig unbeschadet durch die Krise gekommen ist. Sucht man nach den Gründen, kann man als einen der wichtigsten Grundbausteine das Urheberrechts-Wissensgesellschaftsgesetz ausmachen. Denn es lieferte Bibliotheken verbindliche Vorgaben, Informationsbedürfnisse flächendeckend auf elektronischem Weg zu angemessenen Preisen zu erfüllen. Insofern ist es aus unserer Perspektive nicht nur unbedingt erforderlich, dass das Gesetz 2023 entfristet wird. Vielmehr wäre wünschenswert, dass auch unter den Mitgliedsstaaten der EU ebensolche einheitlichen Regelungen gefunden werden, unter welchen Bedingungen Bibliotheken ihre Bestände grenzüberschreitend der Öffentlichkeit zugänglich machen können. Einheitliche Regelungen dieser Art würden unzweifelhaft die Verfügbarkeit von Informationen auch in Nicht-Krisenzeiten verbessern – und die Arbeit vieler Bibliothekar/-innen einfacher gestalten. **I**



Dr. Mark Homann

Leiter der Geschäftsstelle subito.
Dokumente aus Bibliotheken e.V.
Berliner Str. 53
D - 10713 Berlin
homann@subito-doc.de

1 Vgl. <https://www.ub.hu-berlin.de/de/bibliothek-benutzen/fernleihe-dokumentenlieferung/kostenfrei-und-temporaer-subito-fuer-hu-angehoerige>