

# 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

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN

Anmelden Hier geht es zu Ihrem Primus-Konto ... Login

Suchen und Kataloge Standorte Fächer Öffnungszeiten Kontakt A-Z

Literatur suchen Recherchieren lernen Bibliothek benutzen

Ich bin hier: Startseite > Bibliothek benutzen > Fernleihe und Dokumentenlieferung > Kostenfrei und temporär Subito für HU-Angehörige

### Kostenfrei und temporär: Subito für HU-Angehörige

#### Was ist „Subito für HU-Angehörige“?

Aufgrund des eingeschränkten Zugangs zu den Printzeitschriften und -monographien der UB während der UB-Schließzeit ab 14.03.2020 steht Ihnen dieser Service als HU-Angehörige kostenfrei und exklusiv zur Verfügung. Der Service für HU-Studierende ist zeitlich begrenzt auf die Schließzeit der UB.<sup>1</sup>

Worum besteht der Service? Sie nutzen einen besonderen Zugang zum Dokumentenlieferdienst Subito, über den Sie Aufsatzkopien aus über 1,5 Mio Zeitschriften und (ab 04.04.2020) auch Teilkopien aus Büchern auf unsere Rechnung bestellen können. Es werden Bestellungen aus Print- und E-Ressourcen angenommen.

Es wird ein sogenanntes Subkunden-Konto für Sie angelegt, damit Sie selbständig bestellen können.

Bestellungen sind ausschließlich für Zwecke zulässig, die in Zusammenhang mit Ihrer Studententätigkeit bzw. für HU-Mitarbeiter\*innen in Zusammenhang mit deren dienstlichen Zwecken stehen.

<sup>1</sup>Wir weisen daraufhin, dass das Angebot dieses Services unter dem Vorbehalt steht, dass die Subito-Lieferbibliotheken ihre Dienstleistungen aufgrund der weiteren Ausbreitung von Covid-19 nicht weiter einschränken oder ggf. sogar einstellen müssen.

**Kostenfrei und temporär: Subito für HU-Angehörige**

subito.<sup>1</sup> 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>