

COVID-19 TRIFFT DIE BIBLIOTHEKSWELT



Bibliothek im Krisenmodus

Virtuelle Dienstleistungen an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München

Claudia Sand

Die Corona-Pandemie stellt uns vor enorme Herausforderungen, die allen in unserer Gesellschaft viel Kraft, Flexibilität und kreatives Handeln abverlangen. Auch wir als Universitätsbibliothek der Technischen Universität München (TUM) sind in diesen besonderen Zeiten angeordneter und notwendiger sozialer Distanzierung gefordert, Verantwortung für unsere Kunden, Universitätsangehörige, Kolleg/-innen zu übernehmen und den Spagat zwischen Serviceorientierung und Gesundheitsvorsorge zu meistern. Innerhalb weniger Tage veränderten sich die Rahmenbedingungen rasant. Ging es an einem Tag noch um die Absage von Präsenzveranstaltungen, galt es zwei Tage später am Freitagnachmittag, die Schließung der Lesesäle und Teilbibliotheken für den Publikumsverkehr zu organisieren, um dann am Montag die Entscheidung des TUM-Krisenstabs im Hochschulpräsidium umzusetzen, größtmöglichen Gebrauch vom Arbeiten im Homeoffice zu machen.

Die IT-Abteilung der Bibliothek bewerkstelligte in kürzester Zeit die technische Infrastruktur, so dass knapp 120 Mitarbeiter/-innen ad hoc ins Homeoffice wechseln konnten. Notebooks wurden neu aufgesetzt, im Intranet wurden Informationen zum Fernzugriff auf Laufwerke und Dienstrechner (VPN, Remotedesktop, Webdisk) und zu digitalen Kommunikationskanälen (OWA, TUM-Chat, Videokonferenzen) bereitgestellt, Beschäftigte wurden bei der technischen Einrichtung ihres Heimarbeitsplatzes vom IT-Support aus der Ferne unterstützt.

Der Wechsel der Abteilung Informationsdienste ins Homeoffice verlief reibungslos. Unsere First Level Hotline, die seit Jahren auf virtuelle Auskunftskanäle setzt, konnte nahtlos weiterarbeiten, ohne dass Beeinträchtigungen für unsere Kunden spürbar waren.



Wir sind – wie gewohnt – per Chat, WhatsApp, Telefon und Chat erreichbar. Als Ersatz für Präsenzkurse bieten wir E-Kurse auf Moodle und Webinare. Beide Formen gehören standardmäßig zu unserem Schulungsangebot und werden gegenwärtig weiter ausgebaut. Sprechstunden in den Bereichen Literaturrecherche

und -verwaltung, Zitieren sowie Bibliometrie bieten wir weiterhin an – per Videokonferenz oder Telefon. Unsere Dienstleistungen vor Ort in neun Teilbibliotheken mussten wir hingegen komplett einschränken. Die Bibliothek als Lernort mit ihren beliebten Arbeitsplätzen in den Lesesälen, Gruppenarbeitsräumen und Carrels sowie unser Präsentationsübungsraum, der TUM Speaker's Corner sind nicht zugänglich, solange sich die Universität im eingeschränkten Betrieb befindet und nur systemrelevante Personen die Gebäude betreten dürfen. Dies bedeutet auch, dass wir Fernleihe und Dokumentlieferung vorübergehend nicht bedienen können. Buchausleihe und -rückgabe sowie die kostenpflichtige Rückforderung von Medien sind ausgesetzt.

Als Ersatz können TUM-Angehörige unser umfangreiches Angebot an Datenbanken, E-Journals und E-Books bequem von zu Hause aus nutzen. Für den Zugang müssen sie sich lediglich mit Ihrer TUM-Kennung authentifizieren. Über aktuelle Entwicklungen, Auswirkungen der Serviceeinschränkungen und alternative Möglichkeiten informieren wir unsere Kunden auf unseren Social-Media-Kanälen und auf unserer Website in einem speziell eingerichteten FAQ-Bereich. Trotz Einschränkungen bei Printmedien, läuft unsere Medienerwerbung weiter. In der momentanen Situation versuchen wir, benötigte Titel vorrangig als E-Medien zu lizenzieren und online zur Verfügung zu stellen. Erwerbungsanschläge können Kunden per Webformular an uns richten. Voraussetzung dafür war, dass es gelang mit der Finanzabteilung der TUM, die Bearbeitung von Rechnungen, das Buchen und Einspielen von Daten in SAP per Fernzugriff zu realisieren. Da bei der Bearbeitung von eingehender Post nur ein Notdienst möglich ist, wurde mit Lieferanten und der Pflichtstelle der Bayerischen Staatsbibliothek vereinbart, dass die Auslieferung von Büchern und Zeitschriftenheften soweit möglich zurückgestellt wird.

Für uns als Universitätsbibliothek an einer räumlich dislozierten Hochschule wie der TUM mit fünf großen Campus in München, Garching, Freising, Straubing und Heilbronn sowie internationalen Niederlassungen wie TUM Asia in Singapur war es schon immer von zentraler Bedeutung, unsere Services unabhängig vom Ort anbieten zu können. Unser umfangreiches Portfolio an wissenschaftsstützenden Beratungs- und Publikationsangeboten ist daher online verfügbar – in regulären Zeiten, aber auch jetzt in Zeiten der Pandemie. So sind unsere Teams in den Bereichen Forschungsdatenmanagement, TUM.University Press, Open Access, Elektronisches Publizieren von Hochschulschriften, Institutionelles Repositorium (medi-

aTUM), Hochschulbibliographie, Fachreferat oder Bibliometrie als Ansprechpartner für unsere Kunden da. Die Kommunikation läuft routinemäßig über E-Mail, Website, Online-Sprechstunden und Videokonferenzen.

Auch unsere interne Kommunikation musste sich vollständig in den virtuellen Raum verlagern. Abteilungsleiterrunden, Jour fixe und Teambesprechungen finden jetzt als Videokonferenz mittels Zoom, Adobe Connect oder TUM-Chat statt. Bewährte Kommunikationsmittel wie Mitarbeiterblog und E-Mail, aber auch neu entdeckte Kanäle wie Chatgruppen ermöglichen uns, in regem gegenseitigen Austausch zu bleiben.

All dies konnte nur gelingen, weil alle Bibliothekskolleg/-innen an einem Strang zogen, in einer solchen kritischen Zeit füreinander da waren und sich gegenseitig unterstützen. So konnten wir es gemeinsam schaffen, auch weiterhin unseren Beitrag für die Universität und unsere Gesellschaft in dieser Ausnahmesituation zu leisten. **I**

Claudia Sand

Referat Kommunikation & Öffentlichkeitsarbeit
Universitätsbibliothek der Technischen Universität
München

claudia.sand@ub.tum.de

www.ub.tum.de