URN: urn:nbn:de:bvb:473-irb-478268
DOI: https://doi.org/10.20378/irb-47826

# Kundenservice in Zeiten der Schließung

## Wie die Universitätsbibliothek Bamberg die Studierenden und Universitätsangehörigen unterstützt, auch wenn sie für den Publikumsverkehr geschlossen ist

Wie können wir die behördlichen Anordnungen und Beschränkungen einhalten, die Mitarbeiter:innen und Benutzer:innen vor einer Infektionsgefahr schützen, die Ausbreitung des Virus eindämmen und gleichzeitig den Bibliotheksservice so gut wie möglich aufrechterhalten, um die Studierenden und Universitätsangehörigen zu unterstützen? Diese Fragen stellen wir uns in der Universitätsbibliothek Bamberg während der Corona-Krise regelmäßig neu. Uns ist es wichtig, in jeder Situation unter den sich oft sehr rasch ändernden Rahmenbedingungen eine optimale Lösung zu finden und individuellen Service anzubieten.

## Teilbibliotheken geschlossen – online geöffnet

Zuvorderst gilt bei uns wie in vielen anderen Bibliotheken: Teilbibliotheken geschlossen – online geöffnet. Bereits vor der Corona-Krise war die Universitätsbibliothek sehr gut mit digitalen Medien, eBooks, eJournals und Datenbanken ausgestattet. Insbesondere durch zahlreiche Evidence-Based-Selection-Modelle stand im Universitätsnetz der Zugriff auf das gesamte Portfolio vieler Verlage zur Verfügung. Dieses Angebot haben wir während der Schließung der Bibliotheken noch weiter ausgebaut. Entscheidend dabei ist, dass alle eBooks auch im Bamberger Katalog verzeichnet und auffindbar sind. Dies ist im Bibliotheksverbund Bayern eine große Herausforderung, da die veraltete Schnittstelle keinen zeitnahen Import großer Datenmengen von der Verbunddatenbank in das Lokalsystem zulässt. Unseren Kolleg:innen ist es aber gelungen, mit der neu entwickelten Methode „Wanderfalke“ die Metadaten der neu erworbenen eBooks direkt in den lokalen Index des Katalogs einzuspielen. Nur dadurch sind die eBooks auch unmittelbar nutzbar.

In einer Universität mit starkem geisteswissenschaftlichen Schwerpunkt kann jedoch nicht die gesamte benötigte Literatur digital beschafft werden, da einige Verlage kein entsprechendes Angebot haben. Daher haben wir, als das Bayerische Staatsministerium für Wissenschaft und Kunst die Schließung der Lesesäle anordnete, zunächst die Ausleihe per Selbstabholregale und Verbuchungsstationen weiter angeboten. Nach der Allgemeinverfügung der Bayerischen Staatsregierung am 16.3., die die Schließung der Bibliotheken für den Publikumsverkehr umfasste, haben wir eine vollkommen kontaktlose Sonderausleihe angeboten.

In dringenden Fällen, z.B. für Staatsexamina oder Abschlussarbeiten, konnten Studierende per Mail einen Termin vereinbaren, zu dem ihnen die bereits verbuchten Bücher vor den Teilbibliotheken in einer Schleuse zur Abholung bereitgestellt wurden. Auch diese Lösung wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Wissenschaft und Kunst am 18. März untersagt.

## Maßgeschneiderte Lösungen für die Kunden

Nun blieb uns nur noch der individuelle Weg: Wir boten an, dass Studierende und Wissenschaftler:innen per Mail oder über ein Webformular benötigte Literatur für Prüfungsvorbereitungen oder für die Lehre melden. Wir fanden dann maßgeschneiderte Lösungen, beschafften zusätzliche eBooks, schickten Bücher per Post oder Hauspost zu oder erstellten und versandten unter Beachtung des Urheberrechts Digitalisate von gedruckten Bibliotheksbeständen. Dazu haben wir einen neuen Workflow zwischen Benutzung, Medienbearbeitung, Fachreferaten und IT eingerichtet.

## Engagement und Zusammenhalt im Team als Erfolgsfaktor in schwierigen Zeiten

Seit dem Beginn der Ausgangsbeschränkungen arbeiten viele Kolleg:innen im Homeoffice. Per Mail und im Chat sind sie natürlich weiterhin für alle Anfragen erreichbar, intern kommunizieren wir über Video- und Telefonkonferenzen und WhatsApp. Sie geben Auskünfte, erwerben und katalogisieren, bereiten Online-Kurse und Webinare für das Sommersemester vor, unterstützen Wissenschaftler:innen beim Open-Access-Publizieren, bearbeiten Publikationsmeldungen im Forschungsinformationssystem, optimieren unsere digitalen Dienstleistungen und machen vieles andere mehr. Für das Versenden von Büchern und die Digitalisierung für digitale Semesterapparate oder die wissenschaftliche Forschung sind jedoch in allen Teilbibliotheken in einem rotierenden Verfahren je nach Bedarf auch Kolleg:innen vor Ort. Dabei ist stets gewährleistet, dass sich in einem Raum stets maximal eine Person befindet. Das herausragende Engagement der Kolleg:innen auch in diesen schwierigen Zeiten, die ja auch privat und in der Familie Belastungen mit sich bringen, und der großartige Zusammenhalt untereinander ermöglichen es der Universitätsbibliothek Bamberg, diesen Service für unsere Studierenden und Universitätsangehörige zu erbringen.

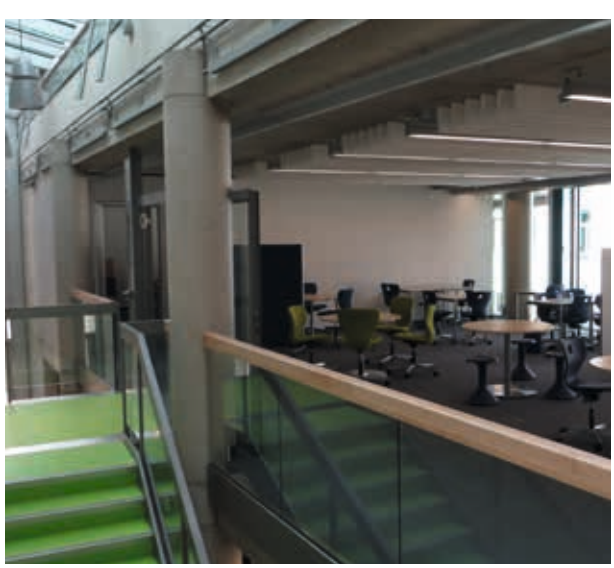

Foto (2) © Otto-Friedrich-Universität Bamberg

Am 8. April hat das Bayerische Staatsministerium für Wissenschaft und Kunst das „Bamberger Modell“ einer kontaktlosen Ausleihe wieder für zulässig erklärt. Wir sind gespannt, wie es im Sommersemester 2020 weitergeht und bereiten uns auf mögliche Szenarien vor.

*Dr. Fabian Franke*
Direktor der Universitätsbibliothek Bamberg