

Wie Felsen in der Brandung – Bibliotheken in der Pandemie mit Beispielen aus der Stadtbibliothek Bremen

Barbara Lison

Inzwischen hat die Corona-Pandemie die ganze Welt seit anfangs 2020 im Griff.¹ Natürlich haben auch die Bibliotheken sich den Regulierungen und Einschränkungen, wenn nicht gar Verboten, beugen oder zumindest anpassen müssen, damit die Ansteckungsgefahren so gut wie möglich reduziert werden konnten. Das hatte zur Folge, dass Bibliotheken zumindest zeitweise vollständig geschlossen werden mussten. In einigen Ländern beginnen die Bibliotheken erst jetzt mit vorsichtigen und zurückhaltenden Öffnungsaktivitäten, immer mit dem fast schon hypnotischen Blick auf die Fallzahlen oder andere Indikatoren des Infektionsgeschehens. Und vielfach werden leichte Lockerungen dadurch wieder zunichte gemacht, dass das Virus ein weiteres Mal mit Varianten zuschlägt oder die Ansteckungsrate unter den nicht geimpften Menschen einen erneuten Höhepunkt erreicht.

Aber Gegenstand dieses Artikels soll nicht die Rückschau auf zur Passivität oder gar zum Publikumsausschluss verurteilte Bibliotheken sein, sondern ich möchte die andere Seite der Medaille betrachten. Wie haben die Bibliotheken in diesen Zeiten der vorgeschriebenen fast schon hermetischen Abriegelung ihre Aufgaben erfüllt?

Bevor wir dazu kommen, über die Erfindungsgabe und Innovationskompetenz von Bibliotheken zu sprechen, halte ich es für notwendig, einige Aspekte zum Umfeld für die Arbeit von Bibliotheken zu ventilieren. Nicht nur in unserer Gesellschaft, sondern auch in der Bibliothekswelt haben sich in den letzten 20 Jahren mehr Veränderungen ergeben, als dies in vielen vorherigen Zeitfenstern geschehen ist. Das Stichwort vom «Paradigmenwechsel in der Gesellschaft» prägt auch die Tendenzen der Bibliotheksentwicklung. Gesellschaftliche Bereiche, die geprägt waren von exklusiver Segmentierung mit dem Effekt der Erosion des sozialen Zusammenhalts, sind dabei, sich aufzulösen in mehrdimensionale Kommunikationsebenen, die aber auch zu einer Stärkung der sozialen Kohäsion führen. Gleichzeitig haben sich unsere Kommunikationsstrukturen erheblich verändert: die eindimensional geprägte Kommunikation, die durch die Bedingungen der Schriftlichkeit und durch «Einbahnstrassen-Medien» wie Radio und Fernsehen geschaffen wurde, hat sich zu einer fast schon unübersichtlichen Mehrdimensionalität ausdifferenziert. Austausch und Partizipation

1 Leicht überarbeiteter Vortrag anlässlich der Jahresversammlung der Alumni CAS/MAS ALIS vom 27.5.2021.

sind dominierende Faktoren für gesellschaftliche, wissenschaftliche und auch betriebliche Prozesse. Die früher mehrheitsgeprägte Gesellschaft entwickelt sich immer mehr zu einem Miteinander diverser Gruppierungen und Interessen. Die erreichbaren Bildungsmöglichkeiten auf unterschiedlichen Ebenen haben zugenommen; gleichzeitig ist das Interesse und Bedürfnis an Unterhaltung extrem gewachsen.

Wie haben sich die Bibliotheken in diesem Zusammenhang entwickelt beziehungsweise positionieren können?

Zu einem ganz wesentlichen Moment ist hier das Konzept des «Dritten Ortes» geworden, den der US-amerikanische Soziologe Ray Oldenburg Ende der 80er Jahre des letzten Jahrhunderts entwickelt und geprägt hat.² Oldenburg sieht den Dritten Ort als Ausgleich zwischen dem Ort des Familienlebens (Wohnung) und dem Ort des Arbeitslebens. Dieser Dritte Ort ist nach seiner Vorstellung ein Treffpunkt für nachbarschaftliche Gemeinschaft, Erholung und freiheitliche Aktivitäten. Charakteristika dieses Dritten Ortes sind Neutralität, Offenheit, Kommunikationsermöglichung, leichte Erreichbarkeit, Barrierefreiheit, Sicherheit und Kommerzfreiheit.

Setzt man Oldenburgs Konzept des Dritten Ortes in Bezug zu der Maslowschen Bedürfnishierarchie,³ so ist der Dritte Ort angesiedelt zwischen den Hierarchieebenen der sozialen Bedürfnisse und der individuellen Bedürfnisse. Und genau hierauf sprechen die Bibliotheken mit einem wesentlichen Teil ihres Angebotsspektrums an. Eine weitere Perspektive, welche Elemente und Angebote eine gute Bibliothek, und hier vor allen Dingen eine gute öffentliche Bibliothek, aufweisen muss, ist die von Judith Logan und Kyla Everall entworfene «Hierarchy of Library User Needs».⁴ Die Bibliothekskunden wollen die Bibliothek in ihren verschiedenen Funktionen wahrnehmen, die da sind: die institutionellen Basisangebote einer Bibliothek wie Bestand, Räumlichkeiten und Mobiliar; Einfachheit und Komfort bei der Nutzung; die Bibliothek als Art der Kommunikation und des gesellschaftlichen Miteinanders; die Bibliothek als Unterstützerin der individuellen Bedürfnisse und Interessen; die Bibliothek als osmotische Vermittlerin zwischen Individuum und Gesellschaft.

Und ganz in diesem Sinne sind Bibliotheken Dritte Orte mit diesen vielen Funktionen. Sie unterstützen persönliches und selbstbestimmtes Lernen, sind Orte für Freizeit und Edutainment, ermöglichen Begegnungen mit vielfältiger Kultur und sind Orte für gemeinsames Erleben. Sie bieten aber auch die Möglichkeit für einen Rückzug im öffentlichen Raum und für gesellschaftliches Engagement.

2 Oldenburg, Ray: *The Great Good Place. Cafés, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and other Hangouts at the Heart of a Community*. New York 1999 (Erstausgabe 1989).

3 Maslow, Abraham H.: *A Theory of Human Motivation*. 1943.

4 Logan, Judith und Everall, Kyla: *Hierarchy of Library User Needs*. In: *Journal of Library User Experience*, vol 2, issue 2 (2019). <http://dx.doi.org/10.3998/weave.125356642.0002.201>.

Und dann kam die Corona Pandemie!

All diese Funktionen einer Bibliothek wurden quasi von einem Tag auf den nächsten ausser Kraft gesetzt. Mitte März 2020 hatte sich das Coronavirus in den meisten europäischen Ländern – und auch auf den meisten anderen Kontinenten - so verbreitet, dass die Bibliotheken zu geschlossenen Einrichtungen, wenn nicht sogar abweisen den Festungen wurden. Vorbei war es mit der Funktion der Bibliothek als Dritter Ort in all ihren vielfältigen Ausprägungen. Denn das Zusammensein von Menschen an ein und demselben Ort wurde zu einer fast tödlichen Gefahr. «Stay home» war das überall dominante Motto, das dazu aufforderte, sich möglichst nicht mehr in die Öffentlichkeit zu begeben. Den Bibliotheken war damit, wie vielen anderen Einrichtungen und Geschäften auch, eigentlich die Existenzgrundlage entzogen!

Aber hörten die Bibliotheken damit auch auf zu arbeiten? Nein! Die Bibliotheken versuchten, ihre Dienstleistungen so gut wie möglich aufrecht zu erhalten. Dies konnten sie natürlich nur noch ohne den direkten Kontakt mit ihren Kund:innen tun. Sie verlegten daher ihre Angebote und Dienstleistungen vor allem in den digitalen Raum. Natürlich war das für Bibliotheken einfacher, die bereits ein relativ gut ausgebautes digitales Angebot zur Verfügung stellen konnten. Es ging hier jedoch nicht nur um die auf verstärkte Ausleihe von E- Books, für die in manchen Städten sogar Sondermittel für ein erweitertes Angebot zur Verfügung gestellt wurden. Auch Angebote aus dem Veranstaltungsportfolio wurden von vielen Bibliotheken ins Internet verlegt. Eine besondere Erwähnung verdient hier das Format des Bilderbuch-Kinos, das bislang vor Ort für Kita- und Grundschulgruppen durchgeführt worden war. Besonders wichtig war in diesem Zusammenhang die Rolle der Bibliotheksmitarbeiter:innen, die, meistens durch eine digitale Projektion der Bilder unterstützt, Geschichten aus Bilderbüchern präsentierten und mit den Kindern Geschichten entwickelten. Wie bringt man ein solches Format in die digitale Welt? Eigentlich ganz einfach! Die Bibliotheksmitarbeiterin sitzt weiterhin auf einem schönen Sofa, hält das Bilderbuch in der Hand und wird dabei gefilmt oder gar gestreamt. Allerdings gab es in der Anfangszeit bei dieser Transformation des Formats Bilderbuch-Kino doch erhebliche Probleme: War die technische Ausstattung adäquat? Welche Bilderbücher eignen sich besonders für eine Online-Präsentation? Wie sieht es mit dem Urheberrecht aus, wenn die Bilderbuchseiten plötzlich über das Internet für jeden zugänglich sind? Diese Fragen machten den Start des virtuellen Bilderbuch-Kinos zu einer echten Herausforderung. Konnte man die technische Seite mit Unterstützung der Stadtverwaltung vielleicht schon bald regeln, so war die Klärung des Urheberrechtes ein viel diffizileres Unterfangen. Mithilfe des Deutschen Bibliotheksverbandes wurden bei den meisten relevanten Kinderbuch-Verlagen befristete Ausnahmen vom Urheberrecht erwirkt.

Und genau in diesem Moment der geschlossenen Bibliotheken zeigte sich ganz deutlich, wie viel Bedeutung für die Kund:innen einer Bibliothek noch tatsächlich die Ausleihe von physischen Büchern hatte. Die Bibliotheken wurden mit Anfragen

regelrecht überhäuft und mussten sich etwas einfallen lassen, wie sie physische Bestände – und hier vor allem Bücher – an die Kund:innen bringen konnten. Es herrschte ja ein Verbot, die Bibliotheken zu öffnen und mit Kundinnen und Kunden direkten Kontakt zu haben. «Kontaktlos» wurde zum wesentlichen Stichwort des Verfahrens. Gerade auch in diesem Zusammenhang zeigte sich der föderale Flickenteppich in Deutschland; denn in einigen Bundesländern war es absolut verboten, dass Dienstleistende ihre Kunden zu Hause aufsuchten. In anderen Bundesländern gab es immerhin die Möglichkeit, dass die Kund:innen während bestimmten vorgegebenen Zeitfenstern bestellte Medien abholen konnten, ohne dass sie mit dem Bibliothekspersonal in Kontakt treten mussten. Die Stadtbibliothek Bremen gab diesem Verfahren den Namen «Stadtbibliothek U2 go – erste Hilfe gegen Langeweile». Für dieses Verfahren wurde auch sehr viel Bibliothekspersonal gebraucht, das in einem aufwändigen Prozess die bestellten Materialien in besondere Tüten packte, die Zeitfenster für die Abholung organisierte und natürlich auch zurückgegebene Medien wieder selber zurückbuchte. In Bremen wurden im übrigen die zurückgegebenen Medien nicht in Quarantäne gesteckt, sondern mit grösster Vorsicht in den stark belüfteten Bibliotheksräumen wieder in die Regale eingestellt. Diese Massnahmen, wie auch viele andere, wurde natürlich mit der zuständigen Stelle für Arbeitsmedizin und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz abgestimmt. Einbezogen in die Planung von Massnahmen waren auch das Gewerbeaufsichtsamt und das Ordnungsamt.

Nach mehreren Wochen beziehungsweise Monaten konnten die Bibliotheken in den meisten Bundesländern ihre Pforten wieder öffnen. Allerdings waren die Vorgaben, unter denen Besucher in der Bibliothek empfangen werden konnten, sehr drastisch. Es gab nicht nur zahlenmäßige Beschränkungen für den zeitgleichen Besuch, sondern es mussten auch erhebliche Massnahmen unternommen werden, um die Abstandsregelungen umzusetzen. Zur Vermeidung längerer Aufenthalte von Kund:innen in der Bibliothek wurden alle Stühle und anderen Sitzmöglichkeiten entweder weggeräumt oder mit Absperrbändern blockiert.

Die bibliotheca hatte sich von einem Dritten Ort zu einem unwirtlichen Durchgangsort entwickelt. Es war natürlich verständlich, dass die Bibliothek, die ursprünglich ein Hotspot für Menschen war und die sich jetzt nicht zu einem Hotspot für das Virus entwickeln durfte, den Menschen signalisieren musste, dass ein verlängerter Aufenthalt von ihnen nicht nur nicht erwünscht war, sondern sogar vielleicht Gefahr bedeutet hätte. Die Bibliothek wäre in dieser Situation mit ihrem Charakter als Dritter Ort nicht mehr sicher gewesen – weder für die Besucher:innen noch für die Mitarbeiter:innen.

Und trotzdem sind die Besucher:innen an den ersten Tagen nach der Wiedereröffnung mit grosser Freude ins Haus gekommen und haben dieser Freude in Feedbackbögen und auf andere Art und Weise Ausdruck verliehen. Die Beschäftigten

waren trotz aller gesundheitlicher Risiken, die sie nicht ausblenden konnten, weitestgehend glücklich darüber, dass die Bibliothek wieder zu einem Ort für Menschen geworden war, wenn auch in sehr eingeschränkter Form.

Bei all den geschilderten Entwicklungen war es immer besonders wichtig, die Beschäftigten der Bibliothek zu unterstützen und zu stärken, damit sie unter den extremen Bedingungen nicht nur arbeiten konnten, sondern sich auch in einer – wenn auch relativen – Sicherheit fühlen konnten. Neben den physischen beziehungsweise materiellen Massnahmen (Bereitstellung von Desinfektionsmitteln, Handschuhen, Masken und Vorsorge zur Einhaltung der Sicherheitsabstände) war auch die mentale beziehungsweise psychologische Unterstützung entscheidend. Eine wichtige Rolle spielten in diesem Zusammenhang die Führungskräfte auf der mittleren Ebene, d.h. vor allem die Leitungen der Bibliotheksstandorte. Diese mussten natürlich selber gestärkt werden, damit sie ihre Beschäftigten unterstützen konnten. Hier machte sich bemerkbar, wie wichtig es ist, den Mitarbeiter:innen Handlungsspielräume zu geben, sie in ihren proaktiven Haltungen zu fördern und ihre persönlichen Stärken zu unterstützen. Die Ausstrahlung einer positiven Haltung durch die Führungskräfte trägt auf jeden Fall dazu bei, auch die Mitarbeitenden von negativen Strömungen abzubringen.

All dies waren keine leichten Aufgaben vor allem für die mittleren Führungskräfte, die die Motivation der Beschäftigten am Leben erhalten und deren realistische und begründeten Ängste abbauen sollten.

Nach vielen Monaten der in reduzierter Version angebotenen Bibliothek und vielen neu erworbenen Erfahrungen im Umgang mit der pandemiebedingten Ausnahmesituation wurden die Beschäftigten in einer schriftlichen, anonymen Umfrage nach ihren Erfahrungen befragt. Es war interessant zu lesen, was auf diese Befragung hin zurückgemeldet wurde. Vorherrschend war bei den Beschäftigten die Erkenntnis, wie wichtig die Einbindung in ihr Team ist. Sie haben weiterhin gute Erfahrungen gemacht, dass Arbeiten im Home-Office zwar hilfreich sein kann, für einen längeren Zeitraum aber nicht wünschenswert ist. Die Gelegenheit, vor allem während der Schliessungszeit, Neues ausprobieren zu können, sich schnell und ohne großen Planungs- und Organisationsaufwand an neue Bedingungen anzupassen, wurde sehr positiv bewertet. Auch die Tatsache, einen sicheren Arbeitsplatz im öffentlichen Dienst zu haben, wurde in der Befragung häufiger genannt. Die Emotionslage der Beschäftigten war eher differenziert: Von dem Gefühl der positiven Herausforderung über das Gefühl, stolz darauf sein zu können, eine kundenfreundliche Servicehaltung zu zeigen bis zu Ängstlichkeit und Besorgtheit wegen einer möglichen Ansteckung waren alle menschlichen Regungen in den Antworten zu finden. Auf die Frage, welche Massnahmen aus der Pandemiezeit auch in eine neue Normalität hinübergerettet beziehungsweise hinübergeleitet werden können, wurden vor allen Dingen die Verbesserung und Erweiterung der digitalen Angebote genannt. Die Wiederherstellung des

Dritten Ortes war das dominante Interesse der Beschäftigten, um den Besucher:innen unter allen Umständen bald eine möglichst hohe Aufenthaltsqualität wieder bieten zu können.

Gerade der letzte Punkt zeigt, wie verinnerlicht die Bibliotheksbeschäftigten haben, dass die Einrichtung Bibliothek ein Ort für Menschen geworden ist, an dem sich Menschen nicht nur Information und Lesestoff besorgen sollen, sondern an dem sich Menschen vor allen Dingen wohlfühlen sollen.

Die Bibliothek als Dritten Ort wieder herzustellen, ist eine erhebliche Herausforderung für alle Beschäftigten dieser Einrichtung. Denn auch das Verhalten der Menschen hat sich inzwischen stark geändert.

Insbesondere, solange die Pandemie nicht eindeutig besiegt ist, werden die Menschen weiterhin mit grosser Vorsicht in die Öffentlichkeit gehen und damit auch den öffentlichen Raum der Bibliothek mit einer gewissen Distanz betrachten und nutzen.

Die Aufgabe der Bibliothekarinnen und Bibliothekare ist es jetzt, die Bibliothek in der realen und virtuellen Welt so zu präsentieren, dass sie wieder die Bedürfnisse der Bevölkerung erfüllt. Das heisst aber auch, verstärkt aus der Bibliothek hinauszugehen, um diese Bedürfnisse besser kennenzulernen, damit ihnen weiterhin und sogar noch besser entsprochen werden kann.

Wir haben in der Pandemiezeit viel von dem Old normal gehört, das durch ein New Normal abgelöst werden soll. Aus meiner Sicht soll es für Bibliotheken gar kein normal geben, denn Bibliotheken müssen sich immer weiterentwickeln und können nicht stehen bleiben bei einer Normalität, die unter Umständen sehr schnell nichts mehr mit der Realität zu tun hat, von der die Bibliotheken umgeben werden. Gerade deswegen ist es sehr wichtig, dass wir aus unseren Erfahrungen, aber auch aus unseren Erfolgen in der Krise lernen und die jetzt praktizierte Agilität und Flexibilität weiterhin als unsere Handlungsprinzipien aufrechterhalten.