

# Wenn Selbstausleihe plötzlich Click & Collect heißt

## Die Benutzungsdienste im Corona-Jahr

Oliver Kohl-Frey

Und dabei hatte das Jahr 2020 doch so gut für die Benutzungsdienste angefangen: Mit der Reorganisation zum 1. Januar war in der Abteilung die KIM-Beratung organisatorisch aus der bibliothekarischen Information und dem vorwiegend studentischen IT-Support neu gebildet und ein neues Sachgebiet E-Learning gegründet worden. Für das E-Learning wurde Anfang des Jahres ein Stellenbesetzungsverfahren durchgeführt, und die KIM-Beratung startete mit einer ganztägigen Klausur in der Bischofsvilla am Seerhein voll durch.



Die KIM-Beratung in der Bischofsvilla

Und dann wurde am 16. März die Universität wegen der Corona-Pandemie komplett geschlossen, und damit auch die Bibliothek. Die Beratung ging ins Home Office und hatte von dort sehr viele Anfragen zu beantworten, das Team E-Learning nahm pünktlich seine Arbeit auf, und alle anderen Kolleg\*innen aus der Abteilung waren zunächst zum Zuschauen verdammt.

Seitens der **Beratung** ging die Arbeit über das ganze Jahr so weiter: Vor allem aus dem Home Office wurden zahllose Anfragen beantwortet, und auch während der zeitweisen Öffnungszeiten der Arbeitsplätze war die Theke nur eingeschränkt besetzt, denn die Zahl der Benutzer\*innen war selbstverständlich sehr viel niedriger als in den Vorjahren<sup>1</sup>. Auch zu neuen Services gab es sehr viele Anfragen, auch

zu den Webkonferenz-Systemen WebEx und Zoom (für das auch die Lizenzvergabe über die Beratung lief).

Zum Jahresende gab es dann eine weitere Veränderung, als die E-Mail-Adresse `beratung.kim@uni-konstanz.de` in das schon lange etablierte Ticket-System umgezogen wurde, um dort Anfragen an das KIM über die zentralen E-Mail-Adressen in einem System verwalten und beantworten zu können (siehe Seite 52ff).

Das neu formierte Sachgebiet **E-Learning** hatte während des ganzen Jahres mit dem Aufbau und der Weiterentwicklung von Services für die digitale Lehre zu tun. Zunächst standen die Optimierung der bestehenden Systeme Cloud und ILIAS an, dann der Aufbau des Webkonferenzsystems BigBlueButton und der Beratungs-Website ([www.uni-konstanz.de/elearning](http://www.uni-konstanz.de/elearning)), später ein zweiter ILIAS-Dienst für Online-Klausuren und schließlich die teilautomatisierte Vorlesungsaufzeichnung aus Hörsälen mit dem System OpenCast. All das wurde flankiert von unzähligen Beratungsgesprächen und E-Mails zu diesem auch für viele Lehrenden neuen Thema sowie intensiven Abstimmungen mit der Hochschuldidaktik, dem Justitiariat und der Abteilung Studium und Lehre.



Rückgabeautomaten - Zugang über das Info-Zentrum



In den Bereichen Dokumentlieferung, Ortsleihe und Mediothek aber konnte die Wiederaufnahme der Services nur schleppend anlaufen. Ab Anfang April konnte die **Dokumentlieferung** die Arbeit auf dem Campus wiederaufnehmen, zunächst vor allem mit KonDoc-Lieferungen, dem uni-internen Scan- und Lieferservice, für Mitarbeiter\*innen und neu auch für Studierende. Später kam der Postversand von Medien für Mitarbeiter\*innen dazu. Subito und Fernleihe waren wegen der Einschränkungen auch in vielen anderen Bibliotheken erst zu einem späteren Zeitpunkt wieder umfassend möglich.

Ab Mai wurde dann die **Bestellung und Selbst-Abholung von Medien** im Info-Zentrum der Bibliothek realisiert. Allerdings mussten auch hier strenge Hygienevorschriften eingehalten werden (Wegeführung, Maskenpflicht, Betretungsobergrenzen), die in einer Gefährdungsbeurteilung zu dokumentieren

waren. Der Zugang erfolgte über den Stangengarten ins Info-Zentrum. Ab Juni konnten dann wieder **Arbeitsplätze in den Buchbereichen** zugänglich gemacht werden, wenn auch mit knapp 500 nur weniger als ein Drittel der vollen Kapazität, und auch dies nur nach Reservierung über das Campusmanagement-System ZEuS. Auch die **Mediothek** startete wieder, wenn auch mit eingeschränkten Öffnungszeiten. So konnte über den Sommer und im ersten Teil des Wintersemesters ein fast normales Service-Angebot in den Benutzungsdiensten angeboten werden. Am 16. Dezember allerdings wurde die Universität wiederum aufgrund der verschärften Regeln geschlossen und die Services auf dem Campus weitgehend eingestellt. Erst zum 11. Januar konnte, analog zur sogenannten Click & Collect -Regelung für den Einzelhandel, die Selbstabholung von zuvor reservierten Medien im Info-Zentrum wieder möglich gemacht werden. Viel Auf und Ab also in einem ziemlich bewegten Jahr.

Für alle Beteiligten, insbesondere aber für die Kolleginnen und Kollegen in den Bereichen mit Publikumskontakt, war und ist die Situation wirklich eine Herausforderung. Mein Respekt und Dank gilt deshalb allen, die sich hier täglich um den bestmöglichen Service für unsere Benutzer\*innen bemühen! Die Benutzungsdienste konnten, auch dank der guten Zusammenarbeit mit und der tollen Unterstützung aus anderen Bereichen des KIM, auch im Corona-Jahr 2020 einen weitgehend vernünftigen Betrieb aufrechterhalten. Auch wenn uns allen das lebendige und quirlige des Benutzungsbetriebs im Alltag doch sehr fehlt.



Fußnote:

1 [www.kim.uni-konstanz.de/das-kim/ueber-das-kim/statistik/](http://www.kim.uni-konstanz.de/das-kim/ueber-das-kim/statistik/)