

## ■ FACHHOCHSCHULBIBLIOTHEKEN UNTER COVID-19 – EINE BESTANDSAUFNAHME

von Andrea Torggler und Márton Villányi

**Zusammenfassung:** Die COVID-19 Pandemie hatte im Laufe des letzten Jahres starke Auswirkungen auf die Organisation und Bereitstellung von Services in – vermutlich – sämtlichen Bibliotheken weltweit. Wie haben die Bibliotheken an Fachhochschulen in Österreich diese Krise gemeistert? Anhand einer Umfrage wurden die Leiter\*innen der Fachhochschulbibliotheken zu den Maßnahmen ihrer Einrichtungen in Bereichen wie Veränderung der Öffnungszeiten, Zusatzservices, Personal- und Budgetentwicklung u. v. m. befragt. Auf Situationen und Entscheidungen musste oft spontan reagiert werden, in diesem Artikel wird versucht eine halbjährliche Zwischenbilanz zu ziehen.

**Schlagwörter:** Österreich; Fachhochschulbibliotheken; Workflows; Krisenmanagement; COVID-19

### THE COVID-19 PANDEMIC AND THE LIBRARIES OF AUSTRIAN UNIVERSITIES OF APPLIED SCIENCES

**Abstract:** For the last six months the COVID-19 pandemic has forced probably every library in the world to continuously adapt the organization and the provision of services. But how did the libraries at Austrian Universities of Applied Sciences manage this crisis? Head librarians took part in a survey and gave insight into fields such as human resources management, additional crisis services, and budget spending. Changes and adaptations sometimes had to be made overnight. This article tries to sum them up and to present them collectively.

**Keywords:** Austria; Universities of Applied Sciences Libraries; workflows; crisis management; COVID-19

**DOI:** <https://doi.org/10.31263/voebm.v73i3-4.5370>

© Andrea Torggler, Márton Villányi



Dieses Werk ist – exkl. einzelner Logos und Abbildungen – lizenziert unter einer [Creative-Commons-Lizenz Namensnennung 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)-Lizenz

## 1. Einleitung

Als sich im März 2020 abzeichnete, dass auch die österreichischen Bibliotheken von COVID-19 und den einhergehenden Maßnahmen zur Eindämmung nicht unberührt bleiben werden, war wohl vielen das enorme Ausmaß noch nicht klar. Auch die nachhaltigen Spuren der Pandemie konnte man noch nicht abschätzen. Wenn nun im November 2020 dieser Bericht verfasst wird, lassen gewisse Entwicklungen schon ein klareres Bild zu.

Wann aber wieder eine gewisse Normalität einkehren wird und wie dieser neue Alltag für unsere Bibliotheken aussehen wird, ist auch jetzt noch nicht mit Sicherheit zu sagen. Jedoch ist eine Zwischenbilanz möglich, und aus dieser Position heraus lassen sich schon Prognosen ableiten.

Die Bibliotheken der österreichischen Fachhochschulen waren in den letzten Monaten in regem Austausch. Möglich macht dies eine einfache E-Mail-Liste, welche großteils auf den Vertreter\*innen der Bibliotheken in der „VÖB Kommission FH-Bibliotheken“<sup>1</sup> basiert. Dieses Netzwerk wird auch unter normalen Umständen kontinuierlich für den Kontakt zwischen den Einrichtungen genutzt. In Krisenzeiten ist es natürlich noch um einiges wertvoller. Im Umgang mit der Pandemie wurden Erfahrungen mit diesen außerordentlichen Umständen, Ideen zur Bewältigung der neuen Herausforderungen und die Interpretation der stetig angepassten internen Regeln und externen Verordnungen unter der Kolleg\*innenschaft laufend geteilt. So konnten gewisse Unsicherheiten aus dem Weg geräumt und mit dem Input anderer Einrichtungen die passende Lösung für die eigene Einrichtung gefunden werden.

Um die – gar nicht so unterschiedlichen – Zugänge zur Bewältigung der Beschränkungen und diversen Maßnahmen noch einmal zu sichten und zusammenzufassen, wurde eine Umfrage unter den österreichischen Bibliotheken der Fachhochschulen gestartet.

## 2. Auswertung der Umfrage

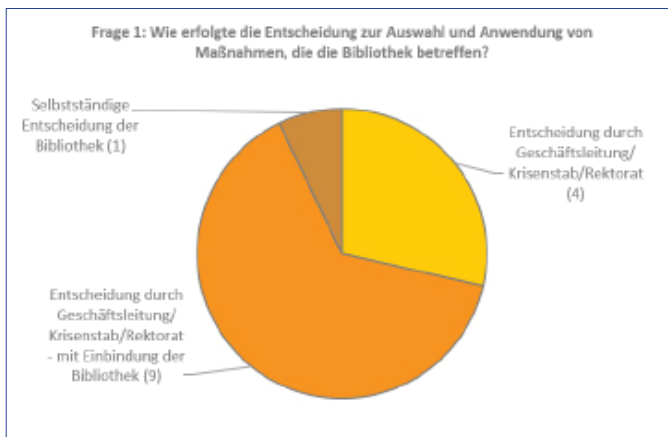
Ausgesandt wurde die Umfrage am 12. November 2020, Deadline für die Beantwortung war der 19. November, also genau der Beginn des sogenannten zweiten „harten“ Lockdowns in Österreich. Die Umfrage konnte pro Einrichtung nur einmal beantwortet werden. Insgesamt gab es 14 Rückmeldungen, womit ein überwiegender Teil der Fachhochschulbibliotheken im Netzwerk (18) an der Umfrage teilnahm. Die Bibliotheken der österreichischen Fachhochschulen sind in der Regel eher klein und 1 bis maximal 6 FTEs ausgebildete Bibliothekar\*innen befinden sich im Team.

Sehr oft gibt es trotzdem bis zu 7.000 Studierende und verschiedene Standorte, welche betreut werden müssen.<sup>2</sup>

Da die Umfrage von den Bibliotheksleiter\*innen (oder deren Stellvertreter\*innen) beantwortet wurden, durften sich die Themen von den alltäglichen Services bis hin zur Budgetentwicklung erstrecken. So konnte ein sehr umfassendes Bild zu den Tätigkeiten und Maßnahmen in den einzelnen Bibliotheken erhoben werden. Die Ergebnisse werden in den folgenden Kapiteln zusammengefasst.

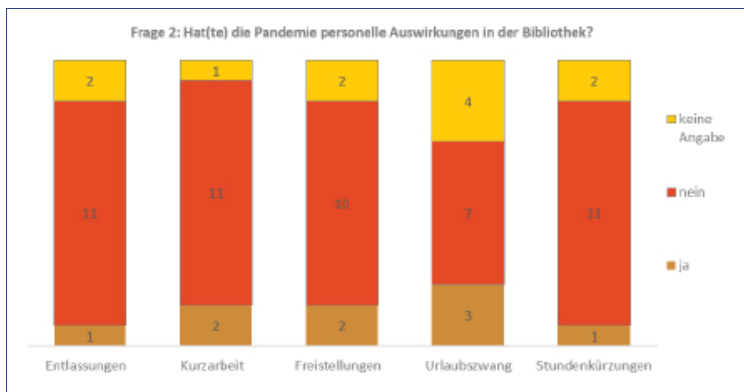
### 2.1. Entscheidungsfindung zu Maßnahmen

Müssen die Lesesäle der Bibliotheken geschlossen werden? Darf die Entlehnung trotzdem noch stattfinden? Wenn ja, unter welchen Sicherheitsvorkehrungen? Müssen die Regeln für Bibliotheken oder jene für Hochschulen angewandt werden? Orientierung zu diesen Fragen fanden die Leiter\*innen in Pressekonferenzen, Verordnungen, Anweisungen, aber eben auch in Berichten des Fachhochschulbibliotheken-Netzwerks. Trotzdem mussten auch immer wieder Entscheidungen rein intuitiv getroffen werden. Regeln wie die bezirksweiten Ampelschaltungen, die aber für den Hochschulbetrieb doch nicht gelten sollten, trugen zu weiterer Unsicherheit bei.<sup>3</sup> Von wem die grundlegenden Entscheidungen über Maßnahmen getroffen wurde, beantworteten die Befragten wie folgt: Ein Großteil der Fachhochschulbibliotheken (9) beschloss diese gemeinsam mit der Leitung der Fachhochschule (Rektorat und/oder Geschäftsleitung), einem kleineren Teil (4) wurde die Entscheidung von der Leitung gänzlich abgenommen. Eine einzige Bibliothek durfte (oder musste) alleine über die Auswahl und Anwendung von Maßnahmen befinden.



## 2.2. Personal

Die wohl zermürbendste Frage für einige Bibliotheken war zweifelsohne der Umgang mit den Personalressourcen. Zwar konnten vielen Tätigkeiten – soweit sie das nicht ohnehin schon waren – in den digitalen Raum verlegt werden, einige Services waren und sind auch weiterhin ausschließlich an den physischen Ort gebunden. Lesesäle mussten zeitweise geschlossen werden und somit fielen die Haupttätigkeitsfelder für gewisse Teile des Personals weg. Bei der Lösung dieser Herausforderung waren die Bibliotheken zu einem großen Teil von ihren Personalabteilungen und Hochschulleitungen abhängig. Zumindest bis Stand November 2020 konnten aber die meisten Bibliotheken ohne tiefgreifende Maßnahmen durchtauchen. So wurden Entlassungen nur in einem Fall notwendig, diese konnten aber durch eine Wiedereinstellungsgarantie nach einer bestimmten Zeitspanne abgeschwächt werden. Die, von der Bundesregierung eingeführte, Maßnahme Corona-Kurzarbeit wurde an zwei Einrichtungen angewandt. Ebenfalls an zwei Einrichtungen wurden Freistellungen durchgeführt, an drei Bibliotheken die Konsumation von Urlaub vorgeschrieben. Eine weitere Einrichtung hatte zumindest teilweise angesammelte Minusstunden zu kürzen.

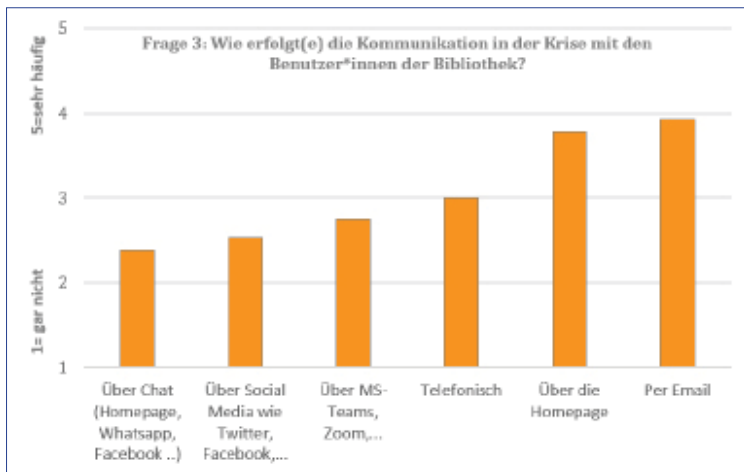


Die detaillierten Rückmeldungen lassen jedoch darauf schließen, dass diese Maßnahmen nur für Personen mit reiner Präsenztätigkeit (Buchausgabe, Lesesaalaufsicht, Schalterdienst usw.) bzw. für besonders gefährdete Personengruppen (Risikogruppen) nötig waren. Kolleg\*innen im Backoffice waren mit Tätigkeiten rund um die „Digitale Bibliothek“ bestens ausgelastet.

### 2.3. Kommunikation

Eine der größten Herausforderungen während der Zugangsbeschränkung und dem Umstieg auf eine digitale Hochschule war für Bibliotheken – wie auch für die Hochschulen als Ganzes – die Kommunikation mit den Studierenden und Kolleg\*innen. Grundsätzlich waren alle Fachhochschulbibliotheken sehr darum bemüht, die Kommunikation auch (oder gerade) in diesen schwierigen Zeiten aufrecht zu erhalten. Nur eine Fachhochschulbibliothek gab an, dass Kommunikation kaum stattfand.

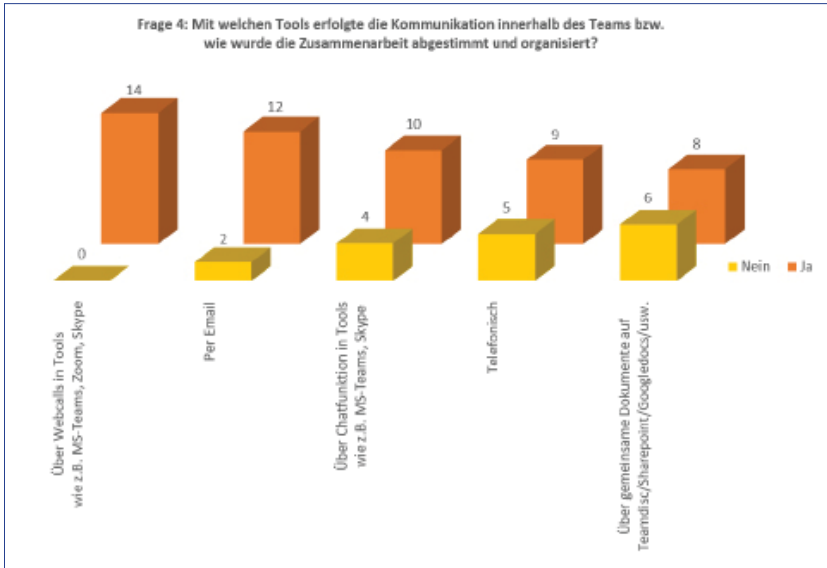
Wie konnte nun aber die Kommunikation unter den erschwerten Umständen stattfinden? Wie konnten die sich teilweise wöchentlich ändernden Rahmenbedingungen und Maßnahmen schnell und effizient an Benutzer\*innen kommuniziert werden? Welche Kommunikationskanäle wurden dabei genutzt? Nach der Häufigkeit des Einsatzes gereiht, ergibt sich folgendes Bild:



Schon zuvor etablierte Kommunikationswege scheinen hier bevorzugt zu werden: Am häufigsten wird über E-Mail bzw. über die jeweiligen Homepages kommuniziert. „Neuere“ Kommunikationswege, wie Chat, Social Media oder Online-Meeting-Plattformen, sind (noch) weniger im Einsatz. Interessant wäre aber ein Blick in die Zukunft, inwiefern die neuen Kommunikationsmedien aufgrund der besonderen Umstände auf Dauer überhandnehmen werden.

Ähnliches gilt für die Kommunikation und Workflows innerhalb der Bibliotheksteams. Man kann feststellen, dass viele Werkzeuge der Kommunikation gleichzeitig genutzt wurden, dass aber vor allem Webcalls (14) in den Bibliotheksalltag eingezogen sind. Der schriftliche Austausch

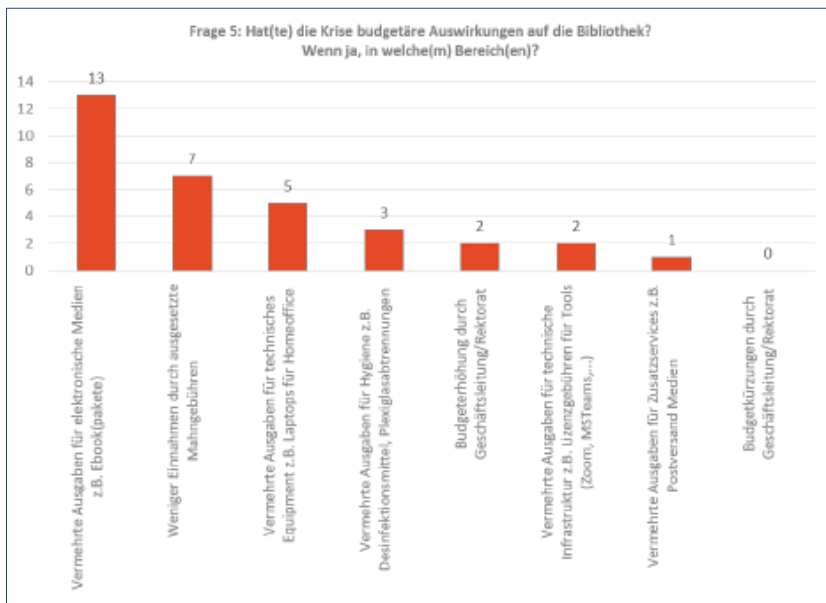
wurde zwar weiterhin über E-Mails ausgeübt (12), darüber hinaus kamen aber auch Chattools (10) zur Anwendung. Der Austausch über Telefon geriet wohl zugunsten des Webcalls in den Hintergrund, die kollaborative Bearbeitung von Online-Dokumenten war zumindest zum Zeitpunkt der Erhebung noch nicht so gebräuchlich (8).



## 2.4. Finanzen

Es ist davon auszugehen, dass die unerwarteten Herausforderungen auch die Finanzplanung der Bibliotheken kurzfristig durcheinanderbrachten. Gerne hätten die Bibliotheken noch mehr für elektronische Medien und diverse Dienstleistungen ausgegeben, gleichzeitig mussten aber einige Einrichtungen aufgrund ausgesetzter Mahngebühren auf Einnahmen verzichten (7). Budgetkürzungen gab es zwar an keiner Einrichtung, aber auch nur vereinzelt kurzfristige Budgeterhöhungen (2). Demgegenüber wurden an mehreren Stellen die Ausgaben erhöht: Fast überall stiegen die Kosten für die Anschaffung von elektronischen Medien (13), also vor allem für den Erwerb von E-Books, welche den Bedarf an gedruckten Büchern ersetzen sollte. Für zusätzliches technisches Equipment konnten zumindest 5 Einrichtungen mehr Geld in die Hand nehmen. Vereinzelt fielen weitere Kosten, wie für Hygienemaßnahmen (3), Lizenzgebühren für digitale Tools (2) oder den Postversand von Medien (1) an.

Kurzfristig stellten diverse Anbieter Lizenzen frei zur Verfügung. Dahinter stand sicher auch die Überlegung, dass Bibliotheken nach Ablauf der Zugänge eine kostenpflichtige Lizenz erwerben werden. Möglicherweise ist es noch zu früh, zu erheben, inwieweit diese Strategie langfristig von Erfolg gekrönt war.



## 2.5. Physische Bibliotheksdienste

Die tiefgreifendste Veränderung an den Bibliotheken ist sicherlich die Beschränkung des physischen Zugangs. Das betrifft einerseits die Lesesäle und Freihandbestände, die Lernräume, aber auch diverse Dienste, die vor Ort angeboten werden. Die Rahmenbedingungen änderten sich laufend (und ändern sich zum Stand Ende November nach wie vor). Wie dies in den verschiedenen Phasen der Pandemie abgewickelt wurde, wird nun dargestellt.

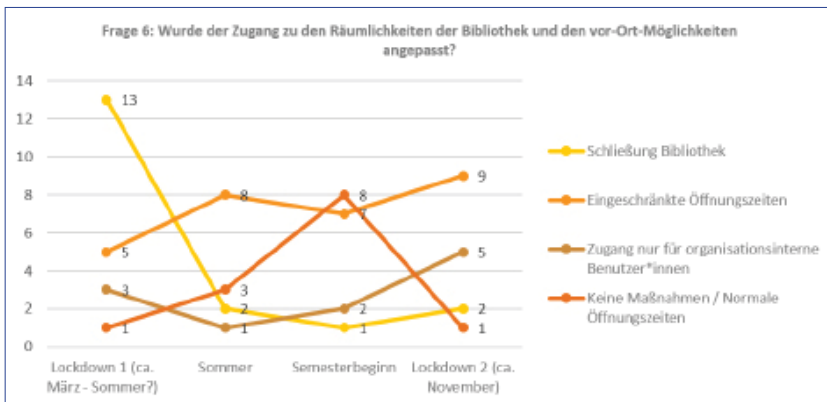
## 2.6. Zugang Räumlichkeiten

Der erste Lockdown im März brachte die härtesten Einschnitte. Bibliotheken wurden größtenteils über Nacht ganz geschlossen, Vor-Ort-Dienste gänzlich eingestellt. Bis auf eine Einrichtung waren alle befragten Bibliotheken geschlossen (13), wenn auch bis zum Sommer an manchen Fach-

hochschulen (5) der Zugang mit eingeschränkten Öffnungszeiten wieder ermöglicht wurde. Der Zugang für ausschließlich organisationsinterne Personen war zu dieser Zeit an drei Bibliotheken möglich.

Die weitere Entwicklung über den Sommer bis in den Herbst verlief parallel zur allgemeinen Entwicklung an den Fachhochschulen. Gänzliche Schließungen wurden fast überall zurückgenommen, es blieben jedoch zumindest an 7 Bibliotheken Einschränkungen in den Öffnungszeiten erhalten. Ohne Maßnahmen kamen im Sommer drei, zu Semesterbeginn schon 8 Einrichtungen aus.

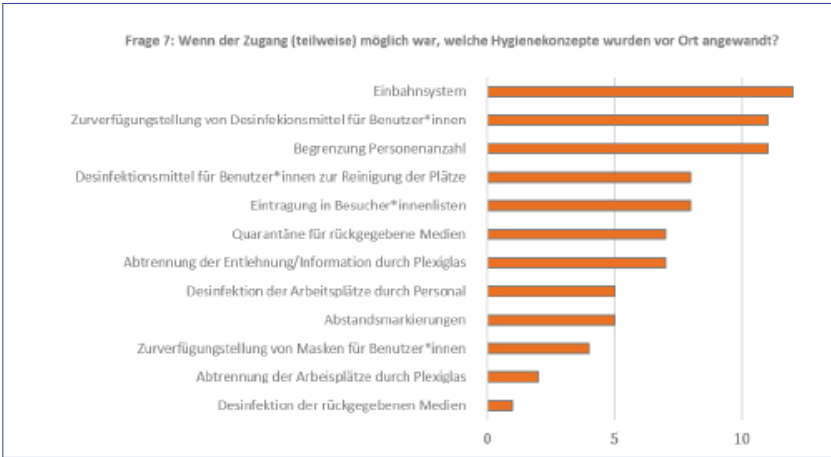
Einen Strich durch diese Rechnung machte jedoch der zweite Lockdown. Wenn auch nicht mehr ganz so drastisch, waren aber auch an den Bibliotheken die allgemeinen Maßnahmen spürbar: Außer einer Einrichtung gab es wieder an allen Bibliotheken gewisse Einschränkungen (13). Ein Großteil führte wieder eingeschränkte Öffnungszeiten ein (9), an 5 Bibliotheken war erneut nur der Zugang für einen begrenzten, innerorganisatorischen Personenkreis möglich.



## 2.7. Hygienemaßnahmen

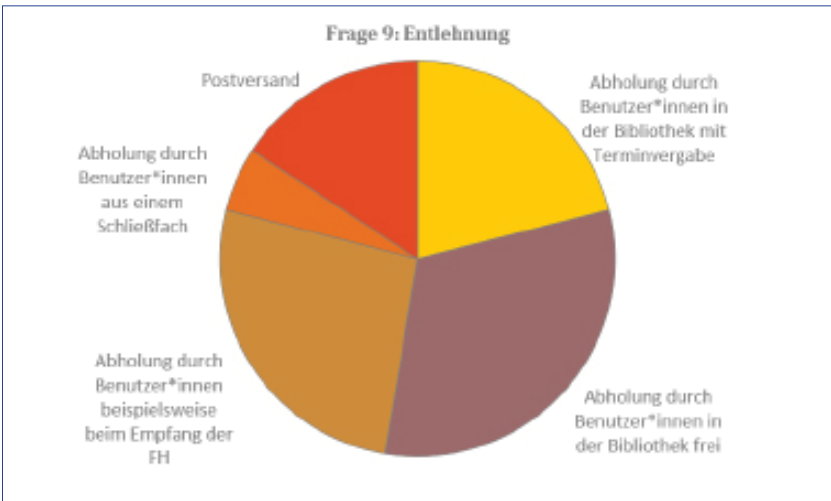
Eine ganze Palette an möglichen Hygienemaßnahmen hat sich in den letzten Monaten etabliert. Diese ergeben sich zum Teil aus allgemeinen Hygienekonzepten an den Einrichtungen, wie z. B. die Zugangsbeschränkung an den Gebäuden. Zum Teil wurden Maßnahmen jedoch direkt von den Bibliotheken improvisiert. Die gängigsten Maßnahmen waren das Einbahnsystem – also eine vorgegebene Route durch die Bibliothek (13), die Begrenzung der Personenzahl (11) und die Verfügbarkeit von Desinfektionsmitteln für Benutzer\*innen (11).





## 2.8. Entlehnung von Medien

Auch im Bereich der Entlehnung von Medien gab es Änderungen. Medien wurden im Regelfall vorbestellt und dann auf verschiedene Arten ausgehändigt. Die Medienbestellung erfolgte über das Discovery-System (3), ein speziell eingerichtetes Formular (3), der Großteil griff aber auf die Möglichkeit der Bestellung via E-Mail oder Telefon zurück (8). Welche unterschiedlichen Möglichkeiten bei der Aushändigung zur Anwendung kamen, zeigt die folgende Grafik.



## **2.9. Kulanz bzw. Zusatzservices**

Vielen Fachhochschulbibliotheken war es ein Anliegen, den Benutzer\*innen durch verschiedene Zusatzservices und Kulanz in bestimmten Bereichen entgegenzukommen. Nicht zuletzt wollte man damit Möglichkeiten, welche durch die Schließung der Räumlichkeiten entfallen sind, kompensieren.

Beispiele dafür sind der oft angebotene Scanservice bzw. eben die Aushebung der Medien durch das Bibliothekspersonal. Damit sich Schließung und verkürzte Öffnungszeiten nicht zum Nachteil der Benutzer\*innen niederschlagen konnten, wurden automatisch Fristen und Entlehnspannen verlängert und teilweise auch Verzugsgebühren erlassen. Folgendes wurde von Fachhochschulbibliotheken unternommen:

- Automatisches Verlängern bis zu einem bestimmten Zeitraum, z. B. bis Semesterbeginn (12)
- Verlängerung der Entlehnspanne z. B. 60 statt 30 Tage (2)
- Erlass von Verzugsgebühren (9)
- Erhöhung der max. Anzahl von Entlehnungen (1)
- Aushebung von Medien (8)
- Scanservice (7)
- Kopierservice (1)
- Auftragsrecherche z. B. bestimmte Seite einer Zitation finden (1)
- Selbstständige Erwerbung von Medien durch Mitarbeiter\*innen der Fachhochschule (1)

## **2.10. Schulungen und Führungen**

Der Semesterstart ist an Fachhochschulen von großer Bedeutung: In der Regel werden in dieser Periode Einführungsveranstaltungen wie Schulungen und Bibliotheksführungen abgehalten. Diese Angebote bilden bei vielen Studierende den Grundstock für ihre Informationskompetenz und damit für die weitere Benutzung der Bibliothek und ihrer Angebote. Aus diesem Grund schien es wichtig, diese Veranstaltungen auch im Herbst 2020 nicht ausfallen zu lassen.

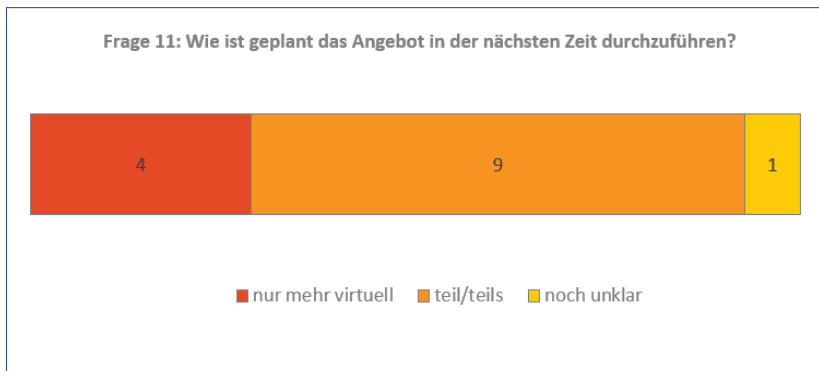
Zumindest auf Schulungen musste keine der Fachhochschulbibliotheken komplett verzichten. Diese wurden jedoch unterschiedlich veranstaltet: 6 Bibliotheken führten sowohl virtuelle, als auch physische Schulungen durch. 5 Bibliotheken gingen ausschließlich den virtuellen Weg, 4 Bibliotheken blieben wie gehabt bei Schulungen vor Ort.

Führungen hingegen waren schwieriger durchzuführen, da an einigen Einrichtungen zu Semesterbeginn strenge Zutrittsbeschränkungen

galten. So wurden von den 14 Fachhochschulbibliotheken nur an 7 Führungen abgehalten. An drei Einrichtungen konnten diese noch rechtzeitig vor Ort abgehalten werden, drei Einrichtungen haben diese komplett in den virtuellen Raum verlagert. Eine Einrichtung hat eine Mischform angeboten.



Die in den virtuellen Schulungen erlangten Erfahrungen werden sich ohne Zweifel auch auf die Zukunft auswirken. So haben die meisten (9) Bibliotheken gemeint, das Angebot der virtuellen Schulungen auch in Zukunft beizubehalten. Einige (4) gaben sogar an, in Zukunft nur mehr virtuell zu schulen. Somit gilt auch an den Bibliotheken, was die Lehre seit dem Frühling betont: Blended Learning soll die neue Normalität werden.

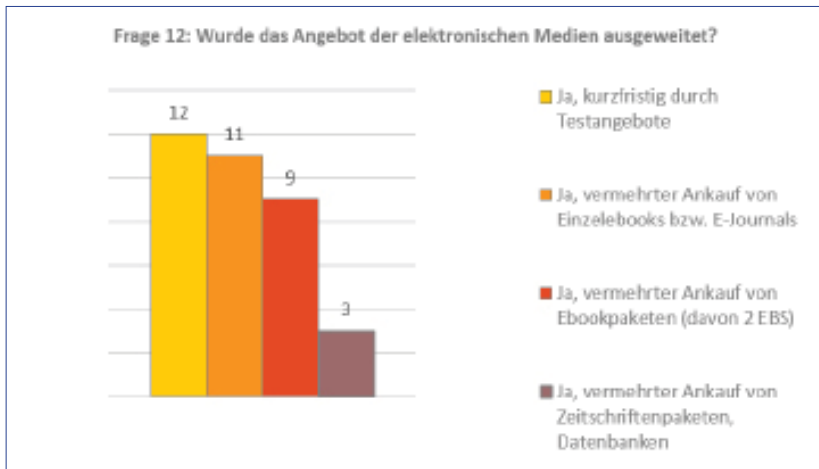


Es ist davon auszugehen, dass auch andere in den letzten Monaten etablierte digitale Services wie zum Beispiel Online-Sprechstunden (2), virtuelle Rechercheberatungen (8), die digitale Abgabe von Abschlussarbeiten (2) oder Online-Veranstaltungen (1) auch in Zukunft vermehrt zur Anwendung kommen werden.

### 2.11. Erwerbung

Zugangsbeschränkungen und die starke Reduktion der Präsenzlehre führte auch dazu, dass der Zugriff auf die Printbestände sowohl für Studierende als auch Mitarbeiter\*innen sehr umständlich wurde. Um dem entgegenzuwirken, wurde an den meisten Einrichtungen mit allen Mitteln versucht, den digitalen Bestand aufzustocken. Finanzielle Ressourcen wiesen dieses Vorhaben oft in die Schranken, trotzdem konnte hier einiges kompensiert werden.

Neben den temporären, kostenlosen Testzugängen, die von den meisten Bibliotheken (12) in Anspruch genommen wurden, gaben die meisten Einrichtungen (11) auch an, vermehrt einzelne E-Books und E-Journals angeschafft zu haben. Zahlreiche Bibliotheken (9) setzten vermehrt auf E-Book-Pakete, manche (3) auf zusätzliche Zeitschriften- und Datenbankpakete.



### 2.12. Lessons Learned

Neben dem quantitativen Teil der Erhebung wollten wir in der Umfrage auch nach konkreten positiven und negativen Erfahrungen fragen. Aus diesen Rückmeldungen ergibt sich folgendes Gesamtbild.

## *Was ist in der Krise eher schlecht gelaufen?*

Manche Bibliotheken empfanden, dass im Krisenmanagement ihrer Hochschule zu wenig auf die Bibliothek eingegangen wurde. Zweifelsohne war es schwierig, in der Informationsflut über geänderte Studienabläufe und den Mitteilungen der Krisenstäbe die nötigen Botschaften der Bibliotheken an der richtigen Stelle unterzubringen. So wurde zum Beispiel angemerkt, dass „die Bibliothek bei der Kommunikation durch den Krisenstab vergessen“ wurde, oder dass „Informationen rund um die Bibliothek nicht so gut wahrgenommen wurden.“

Beklagt wurden auch Schwierigkeiten rund um die Versorgung mit gedruckter Literatur. Partnerbibliotheken hätten zum Beispiel „unverständlicherweise den kontaktlosen Fernleihservice eingestellt“. Nutzer\*innen wiederum „kamen mit der Vorbestellmethode über Discovery Service/Katalog nicht klar“, heißt es von einer Einrichtung. Woanders haben die Erfahrungen mit der Vorbestellung von Medien gezeigt, dass „so ein Service mit [den vorhandenen] Personalressourcen nicht länger als für einen sehr kurzen Zeitraum machbar ist.“

Ebenfalls schwierig gestaltete sich mancherorts das Zusammenspiel im Team. So wird vermerkt, dass „ausschließlich virtuelle Meetings nachteilig für das soziale Klima im Bibliotheksteam sind“. Von einer anderen Einrichtung wird gemeldet, dass sich COVID-19 „auf den Team-Zusammenhalt eher negativ ausgewirkt“ hätte. Obwohl vielleicht nicht explizit angeführt, kann man dieses Problem wohl an allen Einrichtungen vermuten. Dies war vermutlich eine der schwerwiegendsten Entwicklungen, deren Folgen hoffentlich an vielen Institutionen keine langfristigen Spuren hinterlassen werden.

Die meisten negativen Beispiele betreffen jedoch das Problem der geschlossenen Bibliotheksräumlichkeiten. Wie sehr man auch durch vermehrte Onlineressourcen und digitale Dienste gegensteuerte, die Bibliothek als physischer Ort der Begegnung konnte nicht ersetzt werden. „Die Bibliothek als Lernort“ wird vermisst, der „direkte Kontakt zu Kund\*innen und die Betreuung der Externen“ bricht weg, der „persönliche Kontakt fehlt“ um nur einige Meldungen zu zitieren.

## *Welche durch COVID-19 bedingte Services/Workflows funktionieren besonders gut und sollen auch längerfristig umgesetzt werden?*

Glücklicherweise wurden nicht nur negative Schlüsse gezogen, sondern die Einrichtungen konnten auch positive Erfahrungen mit gewissen Umstellungen sammeln. Diese sollen an einigen Einrichtungen auch längerfristig in die Bibliotheksworkflows integriert werden.

Als einen der positivsten Effekte kann ein gewisser Schub für digitale Medien genannt werden. Einerseits „wurden Nutzer\*innen auf elektronische Bestände aufmerksam“ oder wie es woanders formuliert wurde „stieg die Akzeptanz an E-Ressourcen“. Andererseits konnte auch endlich der „Ausbau des Angebots an E-Ressourcen“ in Angriff genommen werden. Diese unverhoffte Nebenwirkung der Beschränkungen wird sich mit Gewissheit auch langfristig positiv auf die Bibliotheken auswirken.

Oft wurden auch die erfreulichen Tendenzen bei der „Kommunikation und Zusammenarbeit im Bibliotheksteam“ genannt. So heißt es zum Beispiel, dass „die Kommunikation mit einem Großteil des Teams beim ersten Lockdown sehr gut lief“ und „beim zweiten Lockdown die unkomplizierte Zusammenarbeit mit dem gesamten Team sehr erfreulich“ gewesen sei. Aber „auch die Umstellung der internen Kommunikation zu anderen Abteilungen“ wurde an einer Einrichtung positiv hervorgehoben. Wie auch in einer Rückmeldung kommuniziert, wird „die pure Online-Kommunikation im Team“ positiv genannt und in derselben Wortmeldung festgestellt, dass „Online Tools in Zukunft vermehrt zum Einsatz kommen werden.“

Zuletzt möchten wir das Thema virtuelles Angebot von Bibliothekseinführungen und Schulungen hervorheben, da zumeist dieser Bereich als positive Erfahrung genannt wird. „Virtuelle Führungen und Schulungen“, „Videotutorials“ aber auch „Virtuelle Lesungen“ über unterschiedlichste Kanäle wie Moodle oder YouTube hielten in den Bibliotheksalltag Einzug. Diese sollen „weiter ausgebaut werden“. Somit haben die Bibliotheken der Fachhochschulen auch in diesem Bereich wertvolle Erfahrungen gesammelt, die sie in Zukunft bestens wiederverwerten können.

### **3. Resümee**

Die Ereignisse der letzten Monate haben zahlreiche kurzfristige Änderungen an den österreichischen Fachhochschulbibliotheken mit sich gebracht. Einige dieser Änderungen werden bald mit Erleichterung wieder verworfen und vergessen werden dürfen. Die Organisationen mussten schnell auf Einflüsse von außen reagieren und konnten auch das direkte Feedback der Benutzer\*innen mit in ihre Entscheidungen einfließen lassen. Etliche Umstellungen werden aber wohl dauerhaft bleiben. Die Bibliotheken müssen es nun schaffen, die positiven Entwicklungen im Sinne eines Modernisierungsschubes zu nutzen.

Eine der größten Errungenschaften war, dass Bibliotheken trotz Schließungen nicht unsichtbar, sondern im Gegenteil sogar eine wichtige Stütze der Onlinelehre geworden sind. Sie waren zwar schon die Jahre davor di-

gital stark präsent, diese Selbstverständlichkeit wurde nun aber auch bewusster wahrgenommen. Benutzer\*innen suchten vermehrt nach E-Books und E-Journals und wurden fündig, Datenbanken waren gefragter denn je und neu geschaffene (virtuelle) Dienstleistungen konnten etabliert werden.

Aber auch die internen Arbeitsstrukturen werden sich nachhaltig ändern. Spätestens seit dem Umstieg auf ein webbasiertes Bibliothekssystem wie Alma wurde einem Großteil des Bibliothekspersonals auch das Arbeiten von zu Hause aus möglich.

Die Kommunikation zwischen Benutzer\*innen und Bibliothek, aber auch zwischen den Kolleg\*innen wurde vermehrt und erfolgreich ins Netz verlegt. Unweigerlich halten neue digitale Werkzeuge Einzug in den täglichen Arbeitsprozess – vieles was ausprobiert wurde, wird auch bleiben.

Gleichzeitig mussten die Bibliotheken die bittere Erfahrung machen, was es heißt, wenn physische Kontakte nicht mehr möglich sind. Lesesäle wurden geschlossen, die Bibliothek als Lern- oder „dritter Raum“ kam zum Erliegen. Sobald jedoch die Schranken wieder fallen, muss diese Lücke mit neuem Leben gefüllt werden. Hier werden sich die Fachhochschulbibliotheken Österreichs bestimmt erneut innovativ zeigen.

Mag.<sup>a</sup> Andrea Torggler, MSc

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9686-6711>

FH Campus Wien, Bibliothek und Mediathek

E-Mail: [andrea.torggler@fh-campuswien.ac.at](mailto:andrea.torggler@fh-campuswien.ac.at)

Mag. Márton Villányi, MSc

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-8126-0426>

FH Joanneum, Bibliothek

E-Mail: [marton.villanyi@fh-joanneum.at](mailto:marton.villanyi@fh-joanneum.at)

\* Alle Websites und Links wurden zuletzt am 28. Dezember 2020 aufgerufen.

1 <https://www.univie.ac.at/voeb/kommissionen/fachhochschulbibliotheken/>

2 Für eine detaillierte Beschreibung siehe: Torggler, Andrea (2019): Publikationsunterstützende Services an Bibliotheken: eine Chance für österreichische Fachhochschulen. Masterarbeit Universität Wien. Universitätslehrgang Library and Information Studies. <https://doi.org/10.25365/thesis.60420>

3 <https://www.diepresse.com/5867616/fassmann-schulen-und-unis-bleiben-gelb>