

Claudia Büchel

# Nach über einem Jahr Corona

## After more than a year in corona crisis

### Praxisbericht aus der Stadtbibliothek Neuss

A practice-based project at the municipal library in Neuss

<https://doi.org/10.1515/bd-2021-0090>

**Zusammenfassung:** Seit über einem Jahr grassiert inzwischen die Corona-Epidemie mit Auswirkungen auch auf die Bibliotheken und die Menschen, die in ihnen arbeiten oder sie nutzen. Die Stadtbibliothek Neuss steht hierbei exemplarisch für die vielen Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland. Der vorliegende Praxisbericht versucht den Perspektivenwechsel und stellt die Pandemie-bedingten Herausforderungen aus der Sicht der Bibliotheksleitung, der Mitarbeitenden, der Auszubildenden und der Kund\*innen dar.

**Schlüsselwörter:** COVID-19-Pandemie, Praxisbericht

**Abstract:** The corona epidemic has been spreading for more than a year now with severe implications for libraries, staff members and users. The municipal library in Neuss is but one example for the consequences the pandemic has had for public libraries in Germany and beyond. This experience report offers a change in perspective and describes the challenges from the various points of view of the library management, staff, trainees and customers.

**Keywords:** COVID-19 pandemic, experience report

## Einleitung

Zur Einordnung zunächst einige Informationen zur Stadt Neuss und der Stadtbibliothek: Die Stadt Neuss zählt zu den ältesten Städten Deutschlands, linksrheinisch gelegen und direkt vis-à-vis zur Landeshauptstadt Düsseldorf. Mit ca. 160.000 Einwohnerinnen und Einwohnern ist sie die größte kreisangehörige

Stadt Deutschlands und weist eine überproportional hohe Quote an Einpendler\*innen auf, nicht nur aus dem Rhein-Kreis Neuss.

Ungewöhnlich für eine Stadt dieser Größenordnung ist, dass es nur eine städtische Bibliothek<sup>1</sup> gibt, keine Zweigstellen oder mobile Bibliotheken. 15 Büchereien in kirchlicher Trägerschaft stellen die Literaturversorgung in den Stadtbezirken sicher. Seit 1987 ist die Stadtbibliothek in einem repräsentativen Gebäude im Stadtzentrum untergebracht und gut mit dem Auto oder öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Auf einer Fläche von ca. 3.300 Quadratmetern werden 140.000 haptische Medien präsentiert; hinzu kommen digitale Angebote, wie beispielsweise die Onleihe mit über 20.000 elektronischen Medien. Der Stellenplan weist 19,5 Vollzeitstellen auf, hinzu kommen sechs Auszubildende sowie eine geförderte Maßnahme durch die Agentur für Arbeit und ein Mitarbeiter im freiwilligen sozialen Jahr (Fachrichtung Kultur). Insgesamt sind 30 Personen in Teil- oder Vollzeit in der Stadtbibliothek beschäftigt<sup>2</sup>.

## Herausforderungen auf der Leitungsebene

Die Leitungsebene der Stadtbibliothek Neuss umfasst drei Personen: Die Leiterin (seit 2018), den stellvertretenden Leiter (seit 1988) sowie einen weiteren Sachgebietsleiter (wiederbesetzt seit dem 01.02.2021). Seit März 2020 hat sich das Aufgabenspektrum der Leitungsebene auf Krisenmodus verlagert. Insbesondere zu Beginn der Pandemie war nicht erkennbar, wie lange die Situation andauern würde. So gab es anfangs durchaus die Hoffnung, dass nach wenigen Wochen bereits wieder eine Normalisierung stattfinden würde. Nach über einem Jahr Corona-Pandemie wissen wir inzwischen, wie gravierend die Veränderungen sind und ahnen auch, dass „nach Corona“ keinesfalls deckungsgleich sein wird mit „vor Corona“.

In den vergangenen Monaten wurde das Aufgabenspektrum der Leitungsebene erweitert um das permanente Angleichen der Betriebsabläufe an die aktuellen Rahmenbedingungen. Grundlage der Entscheidungen sind dabei immer die gesetzlichen Vorgaben, neben der Notbremse des Bundes insbesondere die Coronaschutzverordnung des Landes NRW in ihrer jeweils gültigen Fassung sowie zusätzliche Allgemeinverfügungen des Rhein-Kreises Neuss und Entscheidungen des Verwaltungsvorstands der Stadt Neuss. Hiervon leitet sich jeweils ab, ob die

---

<sup>1</sup> Website der Stadtbibliothek Neuss: <https://stadtbibliothek-neuss.de> [Zugriff: 26.04.2021].

<sup>2</sup> Wikipedia-Eintrag der Stadtbibliothek Neuss: [https://de.wikipedia.org/wiki/Stadtbibliothek\\_Neuss](https://de.wikipedia.org/wiki/Stadtbibliothek_Neuss) [Zugriff: 26.04.2021].



**Abb. 1:** Stadtbibliothek Neuss: An zentraler Stelle in der Innenstadt.

Bibliothek geöffnet bleiben darf – und falls ja: unter welchen Voraussetzungen – oder ob eine Schließung unumgänglich ist.

Bislang (Stand: 06/2021) ist die Neusser Bibliothek insgesamt drei Mal vollständig geschlossen gewesen: Im ersten Lockdown vom 17. März bis 27. April 2020, vom 16. Dezember 2020 bis 10. März 2021 sowie vom 25. April bis 24. Mai 2021. Es wurde dabei seitens der Bibliotheksleitung versucht, die Schließzeiten so gering wie möglich zu halten, so dass sie NRW-weit immer mit zu den ersten Bibliotheken zählte, die eine Wiedereröffnung realisierten. Während der Schließzeiten wurde ein für die Kund\*innen kontaktfreier Bestell- und Abholservice realisiert, soweit dieses zulässig war. Über den Online-Katalog der Stadtbibliothek konnten kostenfrei bis zu fünf Medien reserviert werden, die durch die Mitarbeitenden herausgesucht, aufs Kundenkonto verbucht und zur Abholung im Vorraum bereitgestellt wurden.

In Abstimmung mit der städtischen Fachkraft für Arbeitssicherheit und der Arbeitsmedizinerin wurden sowohl die Publikumsbereiche als auch die Arbeitsplätze der Mitarbeitenden Corona-konform umgestaltet. Im Publikumsbereich wurden Bereiche gesperrt (Kleinkindbereich, Gamingzone), reduziert (Arbeits-



**Abb. 2:** Die Gamingzone „Spielunke“ vor der Schließung. Bildrechte: Stadtbibliothek Neuss.

und Internetarbeitsplätze), mit Sicherheitsmaßnahmen ausgestattet (Plexiglasscheiben, veränderte Wegführung, Abstandshalter, Eingangsregistrierung, Desinfektionsstände), zwei Verbuchungsgeräte auf andere Etagen verteilt (Verbesserung der Abstandsregelungen im Erdgeschoss) und ein maximales Limit für die gleichzeitige Kund\*innennutzung eingeführt (im Zeitraum vom 6. bis 24. April nur nach Vorlegen eines negativen Schnelltests).

Im Verwaltungstrakt waren ebenfalls Änderungen erforderlich, wie beispielsweise das Tragen von Masken beim Verlassen des Schreibtisches, das Aufstellen von Plexiglaswänden zwischen den Tischen und die Ausstattung mit Desinfektionsmitteln. Durch schnelles Agieren der Leitung war die Stadtbibliothek als erstes Amt der Stadtverwaltung flächendeckend mit Tokens ausgestattet, so dass mobiles Arbeiten von zu Hause aus für alle Mitarbeitenden möglich war.<sup>3</sup>

Doch wie führt man als Vorgesetzte ein Team, wenn einige von zu Hause aus arbeiten und andere vor Ort sind? „Learning bei Doing“ lautete hier die Prämisse und somit wurden seit Pandemiebeginn Tools wie das bibliothekseigene *WIKI* ausgebaut und *Zoom* oder *Cisco Webex* ersetzt als Kommunikationsplattformen die üblichen Besprechungen mit mehreren Personen. Nicht immer spielte die Technik so mit, wie erhofft, doch im Verlauf der vergangenen Monate wuchsen auch die eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten.

<sup>3</sup> Seit März 2021 können sich alle städtischen Mitarbeitenden zwei Mal wöchentlich in einem professionell betriebenen Testcenter kostenfrei testen lassen.

Neben der personellen Abdeckung der Publikumsdienste oder des Bestell- und Abholservices galt es für die Bibliotheksleitung auch sicherzustellen, dass die Bibliotheksbeschäftigten den städtischen Streifendienst zur Kontrolle der Kontaktbeschränkungen und Maskenpflicht im Stadtgebiet unterstützen.

Alle weiteren, „üblichen“ Leitungsaufgaben liefen entweder unverändert oder eingeschränkt weiter, hierzu zählten beispielsweise auch mehrere personelle Auswahlverfahren (inklusive Vorstellungsgespräche per Videokonferenz), der Aufbau eines Makerspaces (mit finanzieller Unterstützung des Landes NRW), die Weiterentwicklung des ISO-zertifizierten Qualitätsmanagement-Systems mit Durchführung von Überwachungsaudits durch den TÜV-Süd und die Fortsetzung des Modernisierungsprozesses in Zusammenarbeit mit dem beauftragten Architekturbüro.

## Herausforderungen für die Mitarbeitenden

Auch für die Mitarbeitenden stellt die Corona-Pandemie eine Zäsur der eigenen Arbeit und des Selbstbildes dar. Während des ersten Lockdowns im Frühjahr 2020 wurden ad hoc-Erfahrungen in mobiler Arbeit gesammelt, die Zeit in der Bibliothek auch verstärkt zur kritischen Bestandsdurchsicht und für Umsystematisierungen genutzt. Hinzu galt es, den Streifendienst zu unterstützen sowie den Bestell- und Abholservice abzudecken. Digitale Fortbildungsangebote wurden verstärkt in Anspruch genommen.

Wer in einer Öffentlichen Bibliothek arbeitet, entscheidet sich hierfür in dem Bewusstsein, für ein heterogenes Publikum – vom Kleinkind bis ins hohe Senior\*innenalter – tätig zu sein. Wie fühlt es sich aber an, wenn im Publikumsbereich viele Arbeitsplätze abgebaut werden, wenn der Kleinkindbereich oder die Gamingzone gesperrt sind, wenn der Zugang zur Bibliothek limitiert ist (weil Obergrenzen nicht überschritten werden dürfen) oder gar ein negativer Test vorgelegt werden muss? Und auch das Arbeiten mit Maske hinter Plexiglaswänden ist zum Schutz zwar erforderlich, aber insbesondere in der Sommerzeit, in der sich das Gebäude sehr aufheizt, keinesfalls angenehm.

Hatte sich die Stadtbibliothek Neuss in den vergangenen Jahren immer mehr zu einem „Dritten Ort“ entwickelt, der sowohl als kostenfreier Ort für alle Bürger\*innen zum Lernen, der kulturellen Bildung und als Treffpunkt genutzt wurde, so wurde sie seit Ausbruch der Pandemie auf die Ausleihe und Rückgabe von Medien zurückgeworfen.

Hier galt und gilt es seitdem, kreative Ideen zu entwickeln, insbesondere auch im Veranstaltungsbereich, der bis auf eine Zeitspanne zwischen Juli und Oktober



**Abb. 3:** Die Eröffnung von „Neuss liest“ mit Norbert Scheuer war in Präsenz möglich. Bildrechte: Michael Rupp.

2020 in Präsenz nicht mehr möglich war. Während des ersten Lockdowns wurde die Bibliotheks-Website um einen umfangreichen Bereich „Angebote während Corona“ mit Lesetipps, hilfreichen Links und Tutorials ausgebaut. Eigene Erklärungstutorials zu den digitalen Bibliotheksangeboten wurden erstellt, Online-Veranstaltungen neu konzipiert und etabliert (Bilderbuchkino digital, Sprechstunden zur Onleihe und Facharbeiten, ein ausschließlich digitales Programm anlässlich der „Nacht der Bibliotheken“ am 19. März 2021 und zum bundesweiten „Digitaltag“ am 18. Juni 2021) und neue Formate entwickelt („Bastelpäckchen to go“). Neuland wurde auch betreten mit einer Veranstaltung im Autokino Neuss (Juni 2020) sowie mit Open Air-Veranstaltungen („Tag der Zauberei“ im August 2020) und hybriden Formaten („SommerLeseClub“, „Literarischer Sommer“<sup>4</sup>, „Neuss liest“).

Das Fehlen einer Routine und permanentes Anpassen an sich ändernde Rahmenbedingungen sowie die reduzierte Kommunikation und Interaktion mit Kolleg\*innen und Kund\*innen sind Auswirkungen, die – in unterschiedlicher Ausprägung – alle beeinflussen und nachhaltig sein werden.

<sup>4</sup> Der „Literarische Sommer / Literaire Zomer“ fand überwiegend in Präsenz statt: <https://literarischer-sommer.eu> [Zugriff: 26.04.2021].

## Herausforderungen für die Auszubildenden

Seit vielen Jahren bildet die Stadtbibliothek Neuss über den eigenen Bedarf hinaus aus; aktuell sind es sechs angehende Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste.

Die Auswirkungen sowohl auf die schulische, als auch die praktische Ausbildung sind gravierend und noch nicht vollständig absehbar. Hier ist auch zu unterscheiden zwischen den einzelnen Jahrgängen: Die Azubis im ersten Jahr haben bereits während der Corona-Pandemie ihre Ausbildung begonnen und erleben somit die aktuelle Situation zwar nicht als „normal“, aber es fehlt der Unterschied zu der Zeit davor. Die Auszubildenden im zweiten Ausbildungsjahr haben acht Monate „Vor-Corona“ erlebt, bevor es zum ersten Lockdown kam. Das dritte Ausbildungsjahr hat ca. die Hälfte der Zeit „Vor-Corona“ erlebt und wichtige Erfahrungen sammeln können.

Den Auszubildenden der Stadtverwaltung Neuss werden Notebooks anstelle von PCs zur Verfügung gestellt. Auch die Auszubildenden der Stadtbibliothek wurden mit Notebooks ausgestattet. Zu Beginn der Pandemie sollten so viele Mitarbeitende der Stadtverwaltung wie möglich auf mobile Arbeit wechseln. Da allerdings die technischen Voraussetzungen zunächst nicht vorhanden waren, wurden die Notebooks aller Auszubildenden von zentraler Stelle eingesammelt und an andere Mitarbeitende der Stadtverwaltung verteilt. Dies hatte zur Konsequenz, dass die Bibliotheks-Auszubildenden für einen mehrwöchigen Zeitraum nicht über eigene Geräte verfügten und anderweitig der Zugriff auf Mails und Daten gewährleistet werden musste. Glücklicherweise erfolgte zunächst die Ausstattung der Auszubildenden mit Tokens, so dass sie mit privater Hardware auf die dienstliche Infrastruktur zugreifen konnten. Zu einem späteren Zeitpunkt wurden die Notebooks wieder ausgeteilt.

Die Zeit im Homeoffice verbrachten die Auszubildenden entweder mit der Bearbeitung der Aufgaben, die durch die Berufsschule zur Verfügung gestellt wurden oder mit Tätigkeiten aus den einzelnen Ausbildungsabschnitten. Auf Wunsch der Bibliotheksleitung wurde seit Beginn der Pandemie die Social Media-Arbeit ausgeweitet, in die die Auszubildenden maßgeblich eingebunden wurden und die Plattformen Facebook, Twitter und Instagram mit Neuigkeiten versorgten. Die Auszubildenden produzierten hierfür kleine Filme oder entwickelten und setzten Aktionen um.

In Zusammenarbeit mit der Kollegin für die Kinderangebote stellten die Auszubildenden Dutzende „Bastelpäckchen to go“ zusammen, produzierten auch hierfür Erklärfilme und unterstützten die digitalen Veranstaltungsformate. Sie unterstützten den Bestell- und Abholservice während der Öffnungszeiten sowohl an der Servicetheke als auch bei der Registrierung der Kund\*innen.



**Abb. 4:** Die Auszubildenden stellten Dutzende „Bastelpäckchen to go“ zusammen. Bildrechte: Stadtbibliothek Neuss.

Die im Plan festgelegten Ausbildungsabschnitte konnten realisiert werden, nicht aber alle Aufgaben. Sowohl in der technischen Medienbearbeitung als auch im Lektorat gab es die geringsten Einbußen. Im Veranstaltungs- und Ausleihbereich waren die Einschnitte gravierender. Praktika, wie sie während der Ausbildung vorgesehen sind, etwa in einem Archiv, einer Bildagentur oder einer Wissenschaftlichen Bibliothek, konnten seit dem Ausbruch der Pandemie nicht mehr realisiert werden. An Auslandspraktika war nicht mehr zu denken.

Nach einer Phase der Umstellung konnte auch der Unterricht im Berufskolleg zufriedenstellend fortgeführt werden. Während der zurückliegenden Monate wechselten sich Unterricht in Präsenz, in Distanz und im Wechsel ab, worauf sich die Lehrenden und Auszubildenden immer wieder einstellen mussten. Es gab vereinzelte Quarantänefälle der Auszubildenden, weil es in der Berufsschule Covidfälle gab und ein direkter Kontakt zu den Erkrankten bestand.



## ... und die Kund\*innen?

Auch für die Kund\*innen der Stadtbibliothek galt es immer wieder, sich auf die aktuelle Situation einzustellen. Der erste Lockdown vom 17. März bis 27. April 2020 bedeutete anfangs die vollständige Bibliotheksschließung, inklusive Außenrückgabe. Nachdem es die aktuelle Coronaschutzverordnung NRW ermöglichte, wurde ein Bestell- und Abholservice eingerichtet. Somit war es möglich, kostenfrei ausleihbare Medien über den Online-Katalog zu reservieren und die bereits auf dem Konto verbuchten Medien zu einem bestimmten Datum im Vorraum der Stadtbibliothek abzuholen. Die Rückgabe entliehener Medien war möglich, nachdem diese wieder in Betrieb genommen wurde. Alle Leihfristen wurden durch die Bibliothek automatisch verlängert, gleiches galt für die Gültigkeit der Ausweise, so dass für die Kund\*innen keine Nachteile entstanden. Auch die kostenfreie Online-Anmeldung zur Nutzung der digitalen Services wurde möglich.

Im Zeitraum vom 28. April bis 15. Dezember 2020 war die Stadtbibliothek mit reduzierten Öffnungszeiten geöffnet. Beim Betreten und Verlassen der Bibliothek wurde der Ausweis gescannt, so dass eine genaue Übersicht bestand, wie viele Personen sich aktuell im Hause aufhalten und nach einer ersten Phase wurde auch die Verwendung von Körben hinfällig. Eine eingeschränkte Auswahl an Arbeitsplätzen und Internetplätzen stand zur Verfügung, der Kleinkindbereich und die Gamingzone waren leider gesperrt. Bislang standen alle vier Verbuchungsgeräte im Erdgeschoss; zwei davon wurden nun auf die beiden anderen Etagen verteilt. Einerseits konnten somit die Abstandsregeln im Erdgeschoss besser eingehalten werden und andererseits wurde eine Serviceverbesserung für die Kund\*innen erzielt, weil seitdem z. B. die Romanlesenden die ausgewählten Bücher direkt auf der Etage verbuchen konnten, was sich in zahlreichen positiven Rückmeldungen artikuliert. Gewöhnungsbedürftig war es, die Bibliothek nur mit Maske zu betreten und diese – trotz sommerlicher Temperaturen – auch während der gesamten Aufenthaltsdauer zu tragen. Potentielle Kund\*innen ohne Bibliotheksausweis konnte in dieser ganzen Zeit bis heute die Bibliothek nicht mehr unverbindlich betreten, es sei denn, sie kamen und kommen mit konkreter Anmeldeabsicht.

Sowohl das deutsch-niederländische Literaturfestival „Literarischer Sommer“, als auch „Neuss liest Norbert Scheuer“ konnten zwischen August und Oktober 2020 unter Berücksichtigung einer festen Sitzordnung in Präsenz stattfinden. Ab Oktober erweiterte die Stadtbibliothek sogar die Öffnungszeiten am Wochenende: Am Samstag von 14 bis 18 Uhr und am Sonntag von 13 bis 17 Uhr steht kein städtisches Personal, sondern ein Wachdienst zur Verfügung.

Der zweite Lockdown zeichnete sich bereits ab und vom 16. Dezember 2020 bis 10. März 2021 schloss die Bibliothek erneut. Sobald es möglich war, richtete die



**Abb. 5:** Auch die Neusser Stadtbibliothek beteiligte sich an der Aktion „Danke Bibliothek“ des VBNW.

Stadtbibliothek auch hier wieder einen Bestell- und Abholservice ein. Nun war es auch möglich, vorreservierte Medien an Samstagvormittagen im Eingangsbereich abzuholen.

Im aktuellen Jahr sind Veranstaltungen bislang nur digital möglich und auch der neu eingerichtete Makerspace wurde noch nicht offiziell eingeweiht. Aufgrund steigender Werte war im Zeitfenster vom 6. April bis zum dritten Lockdown zwischen dem 25. April und 24. Mai die Nutzung der Bibliothek nur mit einem negativen Schnelltest möglich. Das reduzierte die Frequenz deutlich und erboste vereinzelt Kund\*innen so sehr, dass sie aus Protest ihren Bibliotheksausweis abgaben, bzw. die Mitgliedschaft beendeten.

Seit dem 25. Mai ist die Stadtbibliothek wieder für das Publikum geöffnet und zwar ohne Vorzeigen eines negativen Tests o. ä. Die Kund\*innen nehmen die Bibliothek seitdem wieder sehr freudig in Anspruch.

## Schlussbemerkung

Es liegen herausfordernde Zeiten hinter uns und ein wirkliches Ende zeichnet sich erst sehr weit hinten am Horizont ab. Die Pandemie zeigt uns einerseits Grenzen auf, führt andererseits aber auch dazu, Bestehendes zu hinterfragen, Neues nicht nur zu denken, sondern auch zu realisieren und erinnert uns an das, was wichtig ist in unserem Beruf: Anderen Menschen zu helfen und das auf vielfältige Weise.

Glücklicher Weise ist bislang niemand aus dem Team an COVID-19 erkrankt und die ersten Mitarbeitenden wurden inzwischen zumindest ein erstes Mal geimpft.

Spannend bleibt die Frage, wie es nach der Pandemie weitergeht: Wo stehen Bibliotheken dann, wie geht es weiter mit dem „Dritten Ort“, welche Kund\*innen gewinnen wir zurück und welche neu ...



**Claudia Büchel**

Leiterin der Stadtbibliothek Neuss

Neumarkt 10

41460 Neuss

Deutschland

E-Mail: [claudia.buechel@stadt.neuss.de](mailto:claudia.buechel@stadt.neuss.de)

Copyright Stadtbibliothek Neuss,  
Abdruck honorarfrei.