
NATIONALE BIBLIOTHEKEN TIJDENS DE CORONACRISIS

Publicatie/Dossier vervolgpagina

Vrijwel alle nationale bibliotheken in de hele wereld hadden te maken met de gevolgen van de coronacrisis. Ze maakten zich zorgen over de gezondheid van hun medewerkers en klanten, hun financiering of de continuïteit van hun werk. Tegelijk bood de crisis ook ruimte voor creatieve oplossingen: digitale diensten werden (versneld) opgezet en medewerkers kregen online ontwikkelingsprogramma's aangeboden. Om meer inzicht te krijgen in de manier waarop nationale bibliotheken omgingen met de uitdagingen en kansen van deze tijd, nam CDNL (Conference of Directors of National Libraries) samen met IFLA (International Federation of Library Associations) het initiatief om een enquête uit te zetten onder nationale bibliotheken, waarin zij vroegen naar de gevolgen van de coronacrisis voor hun organisatie. De KB – betrouwbaar en deskundig en in beide organisaties op hoog niveau vertegenwoordigd – werd vervolgens gevraagd om dit uit te voeren. Anna Rademakers en Rosemarie van der Veen-Oei geven een overzicht van de resultaten.



Van IJsland tot Korea

55 nationale bibliotheken uit 53 verschillende landen over de hele wereld reageerden op de oproep om hun ervaringen te delen. De enquête werd tussen 31 maart en 9 april afgenomen. De meeste reacties kwamen uit Europa, maar ook 11 Aziatische en verschillende Afrikaanse, Noord- en Zuid-Amerikaanse

en Australische nationale bibliotheken gaven hun input. Een ruime meerderheid had te maken met een volledige of gedeeltelijke lockdown van hun land, terwijl andere landen vergaande maatregelen hanteerden om de verspreiding van COVID-19 te beperken. In 85% van de gevallen gaven de respondenten aan dat de bibliotheek gesloten was voor bezoekers; in 65% van de gevallen werd door de medewerkers bovendien (overwegend) thuisgewerkt. De bibliotheken die wel hun deuren geopend hielden voor klanten of personeel, zorgden voor extra hygiënische maatregelen en/of flexibele werktijden. In een derde van de gevallen werd op koorts gecontroleerd vóór het binnentreden van de bibliotheek.

Online diensten in de lift

Aangezien de fysieke dienstverlening in de meeste bibliotheken niet meer mogelijk was, nam de digitale dienstverlening een hoge vlucht. Dit was ook zichtbaar in de (digitale) bezoekcijfers: de hoeveelheid fysieke bezoekers nam af, maar digitaal was er een duidelijke groei te zien. Ook de KB zag het aantal online bezoekers exponentieel toenemen. De Luisterbieb had in de week van 18 maart bijvoorbeeld te maken met een stijging van 75% in gebruikersaantallen. 62% van de respondenten gaf aan de digitale diensten de afgelopen tijd te hebben uitgebreid. Iets meer dan de helft van de bibliotheken voegde bovendien nieuwe online diensten aan hun portfolio toe. Ruim een derde van de ondervraagde bibliotheken creëerde een online helpdesk voor klantvragen. Ongeveer de helft van de bibliotheken gaf aan haar netwerkfunctie nu online vorm te geven. Opmerkelijk is dat 7% van de respondenten aangaf dat ze als gevolg van de crisis juist minder digitale activiteiten ontplooiden.

Nieuwe kansen en mogelijkheden

Op de vraag of bibliotheken door de coronacrisis nieuwe activiteiten hebben ontwikkeld, reageerde 80% instemmend. Het gaat dan om zowel nieuwe digitale diensten voor de bezoeker als om alternatieve werkzaamheden voor de medewerkers. Personeel kreeg hulp bij het thuiswerken, werd steeds behendiger met webinar tools en online meetings en kreeg de kans online cursussen te volgen voor persoonlijke ontwikkeling. Voor klanten werden digitale leeszalen, virtuele tours en livestreams met bibliothecarissen opgezet. Online lessen voor alle doelgroepen, onder andere over COVID-19, kwamen in verschillende landen via de nationale bibliotheek beschikbaar.

Zorgen in onrustige tijden

Er gebeurde dus veel bij nationale bibliotheken in deze onrustige tijd. Veel ontwikkelingen kwamen zelfs in een stroomversnelling. Toch voert het te ver om te zeggen dat de coronacrisis alleen maar positieve gevolgen voor het bibliotheekwezen heeft gehad. Integendeel: dacht 75% van de respondenten maakte zich zorgen over de financiën van de instelling. De helft vermoedde dat de overheid subsidies zou intrekken of reduceren, hetgeen gevolgen zou hebben voor strategische beslissingen. 'Zal er nog wel geld beschikbaar zijn om te digitaliseren?' vroeg een van de respondenten zich bijvoorbeeld af. Ook de financiën in breder perspectief leidden tot zorg. Hoelang zal deze crisis duren en welk effect zal dit hebben op de nationale en mondiale economie? Een tweede punt van zorg was uiteraard de hygiëne en gezondheid van de bezoekers. Hoe zorg je ervoor dat zij genoeg afstand houden en hoe desinfecteer je bibliotheekitems? Zullen bezoekers überhaupt de gang naar de nationale bibliotheek nog durven maken? Ook het welzijn van de eigen medewerkers was een punt van aandacht. Uiteraard uit medisch en sociaal oogpunt, maar ook economisch: wat doe je als een medewerker met bepaalde, unieke,

vaardigheden door ziekte (langdurig) uitvalt? Kunnen medewerkers die thuis werken dezelfde kwaliteit leveren als op kantoor?

Uitwisseling van best practices

In de praktijk bleken nationale bibliotheken op alle continenten te maken te hebben met dezelfde vragen en zorgen. De oplossingen die ze aandragen zijn gevarieerder. Eén van de doelen van de enquête was het verzamelen van *best practices*, zodat instellingen van elkaar konden leren. Meer concreet gaf het de mogelijkheid om contact te leggen met collega-instellingen om samen de crisis het hoofd te bieden. De *best practices* die de KB ontving, zijn grofweg te verdelen in bibliotheekgerelateerde en gezondheidsgelateerde oplossingen. In de eerste categorie vallen bijvoorbeeld het opzetten van een proces om bibliotheekboeken te desinfecteren, het opzetten van een *agile* werkomgeving om makkelijker in te kunnen springen op veranderende omstandigheden en het opzetten van nieuwe digitale diensten, zoals het aanbieden van luisterboeken, (gratis) e-books en verschillende educatieve programma's. De KB ontwikkelde vanaf 6 april de [ThuisBieb](#), waarin 100 e-books voor leden en niet-leden beschikbaar werden gesteld. Verrassende voorbeelden zijn vooral te vinden in de tweede categorie. In verschillende Aziatische landen werkten de nationale bibliotheken aan een COVID-19-archief, waar betrouwbare informatie over het virus en over pandemieën in het algemeen werd verzameld. Een Oost-Europese bibliotheek produceerde in samenwerking met een technische onderwijsinstelling 3D-geprinte gezichtsmaskers.

Creatieve en slimme oplossingen als noodzaak

De enquête die de KB voor CDNL en IFLA heeft uitgevoerd, toont aan dat nationale bibliotheken in de hele wereld door de COVID-19-crisis met dezelfde problemen te kampen hadden. Dit werd nog eens bevestigd door een [vervolgsurvey](#), die tussen 29 mei en 10 juni 2020 werd uitgevoerd, en die soortgelijke resultaten opleverde. Het feit dat collega-instellingen met dezelfde onzekerheden worstelden, kan op zich al een steun zijn. De crisis dwong nationale bibliotheken om met creativiteit hun uitdagingen aan te gaan en slimme oplossingen te bedenken voor hun bezoekers en werknemers. Veel van deze nationale bibliotheken hadden op het moment van invullen nog geen idee wanneer de situatie zou veranderen en of ze zouden kunnen terugkeren naar de 'normale' situatie. Wat wel zeker is, is dat de exitstrategie voor alle landen verschillend zal uitpakken. Interessant zal zijn om te observeren hoe nationale bibliotheken met de verschillende exitstrategieën zullen omgaan. De responsen op de enquête laten in ieder geval zien hoe creatief en veerkrachtig onze nationale bibliotheken in tijden van crisis zijn.