

FernUniversität in Hagen // 58084 Hagen

An  
den Beauftragten des FSR WiWi für Öffentlichkeitsarbeit  
Herrn Maryanowski  
und an die  
Vorsitzenden des Studierendenparlaments  
Frau Blohm und Herrn Roschin

Per Mail

---

**UNIVERSITÄTS-  
BIBLIOTHEK**

Dezernat 3 – Benutzung

---

Ihr Zeichen:

Mein Zeichen: Sn

Claudia Schneider

Universitätsstraße 21, Gebäude 8

58097 Hagen

Fon: +49 2331 987-2918

claudia.schneider@fernuni-hagen.de

Datum 21.8.2020

---

## Rückmeldung zu den Öffnungszeiten der UB

Sehr geehrter Herr Maryanowski, sehr geehrte Frau Blohm, sehr geehrter Herr Roschin,

vielen Dank für Ihren Brief. Wir nehmen die Rückmeldungen unserer Nutzer\*innen sehr ernst und sind bemüht, diese – wenn möglich – in den Bibliotheksservice zu integrieren und umzusetzen.

Ihr Schreiben macht deutlich, dass es uns noch nicht gelungen ist, transparent aufzuzeigen, dass der Bibliotheksbetrieb zurzeit an Rahmenbedingungen geknüpft ist, auf die wir nur bedingt oder eingeschränkt Einfluss nehmen können. Auch die Bibliothek als Teil der FernUniversität muss einen Beitrag zur Eindämmung der Infektionszahlen leisten. Die Sicherheit unserer Nutzer\*innen und Kolleg\*innen haben wir dabei stets im Blick zu halten.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die Corona-Pandemie deshalb auch für unseren Arbeitsalltag eine Reihe von Einschränkungen mit sich bringt. Über die Ansprechbarkeit und Beratung vor Ort hinaus gibt es viele weitere Aufgaben, die jetzt unter den Pandemie-Bedingungen zusätzlich wahrgenommen werden müssen. Beispielsweise müssen wir die Anwesenheiten von Benutzer\*innen dokumentieren und haben dazu die telefonische Anmeldung eingeführt. Die Anmeldung garantiert, dass wir im Falle einer Infektion gesicherte Daten haben und die Behörden die Infektionsketten schnell und effizient nachvollziehen können, um eine weitere Ausbreitung des Virus einzudämmen. Sowohl in den für die Besucher\*innen zugänglichen Bereichen als auch in Magazinen und Büroräumen müssen wir Sicherheitsabstände, Personenbeschränkungen, Ersthelferversorgung und vieles mehr sicherstellen. Dieser erhöhte organisatorische Aufwand bindet einen Teil unserer personellen Ressourcen, so dass eine generelle Ausweitung oder Verlagerung der Öffnungszeiten über das momentane Angebot hinaus zurzeit leider nicht möglich sind.

Selbstverständlich sind wir bemüht, unsere Leistungen den Benutzer\*innen und insbesondere unseren Studierenden und Wissenschaftler\*innen auch weiterhin anbieten zu können, so gut es zurzeit möglich ist. Dabei müssen wir nicht nur den Bedarf der Studierenden hier vor Ort in der Region berücksichtigen, sondern auch den der vielen Studierenden bundesweit und international. Unserer Erfahrung nach nutzt der weitaus überwiegende Teil unserer Studierenden die ortsunabhängigen Serviceangebote der Bibliothek, die für uns daher eine gewisse Priorität haben. Die Nachfrage nach diesen online-basierten Angeboten ist in den vergangenen Monaten stark angewachsen. Die Anzahl der FernUni-Studierenden, die die Räumlichkeiten der Bibliothek hier in Hagen aufsuchen, ist dagegen überschaubar. Gerade an Samstagen wurde die Bibliothek vor Beginn der Corona-Pandemie überwiegend von

externen Nutzer\*innen aufgesucht – beispielsweise von Hagerer Bürger\*innen. Die Anzahl von Fern-Uni-Studierenden blieb dagegen meist im maximal zweistelligen Bereich – während wir zurzeit insgesamt rund 76.000 Studierende haben.

Schon vor der Pandemie haben wir deshalb unsere elektronischen Medien umfangreich ausgebaut. Fernstudierende werden oftmals komplett digital mit Literatur versorgt. Nicht alles, aber vieles bekommen die Fernstudierenden direkt über die Datenbanken als eBook oder elektronischen Aufsatz. Unsere Präsenzbestände, die nur vor Ort nutzbar sind, können via Scan bestellt werden. Auch Fernleihen aus anderen Bibliotheken können wir den Fernstudierenden fast immer postalisch zuschicken. Auf unserer Webseite finden Sie alle notwendigen Informationen über die vielfältigen Möglichkeiten zur Literaturbeschaffung. Darüber hinaus sind unsere Fachreferent\*innen und die Kolleg\*innen der Zentralen Information ansprechbar und finden in den allermeisten Fällen eine Lösung – auch und gerade für Studierende, die sich in der Abschlussphase ihres Studiums befinden.

Auch im seit Mitte März eingeschränkten Betrieb war die Literaturversorgung der Studierenden jederzeit lückenlos gesichert. Bücher und Aufsätze wurden geliefert, Anfragen bearbeitet. Die Studierenden sollten in dieser Zeit keine Serviceveränderung feststellen können. Viele Rückmeldungen zeigen uns, wie positiv dieser Service in Krisenzeiten seitens der Studierenden wahrgenommen wurde. Negatives Feedback von unseren Studierenden und anderen Nutzer\*innen haben wir dagegen kaum bekommen. Selbstverständlich haben wir möglichst im Sinne der Nutzer\*innen geantwortet und in der Regel eine für beide Seiten zufriedenstellende, individuelle Lösung gefunden.

Die Nutzungsbedingungen vor Ort sind ohne Zweifel während der Pandemie eingeschränkt, wir sind jedoch bemüht, diese Einschränkungen an vielen Stellen komfortabel abzumildern und zu überbrücken. Natürlich möchten wir den Studierenden auch ermöglichen, die Bibliothek vor Ort zu besuchen. Dies ist auf Anfrage auch außerhalb der momentan eingeschränkten Öffnungszeiten möglich. Hier haben wir in den vergangenen Monaten in der Regel gemeinsam mit den Studierenden zufriedenstellende Lösungen gefunden.

Wir nehmen Ihre Anregung auf und prüfen darüber hinaus, ob eine Präsenzöffnung auch in Nachmittags- und Abendstunden innerhalb der Woche ab dem Wintersemester realisierbar ist.

Die angesprochene schlechte Erreichbarkeit ist ein Problem, welches erkannt ist und woran nachhaltig in Zusammenarbeit mit allen universitären Stellen gearbeitet wird. Hier ist die Krise sicher auch Herausforderung und Anlass für Verbesserungen. Wir arbeiten mit Hochdruck am Ausbau der technischen Infrastruktur, um eine bessere telefonische Erreichbarkeit zu ermöglichen, selbstverständlich haben wir dabei die Thematik Homeoffice mit im Blick. Hier sind wir jedoch an Vergaberichtlinien gebunden und an die Verfügbarkeit entsprechender Produkte und Dienstleistungen, die aufgrund der erhöhten Nachfrage leider zurzeit eingeschränkt sind.

Anfragen von Nutzer\*innen, die uns über E-Mail und Chat kontaktieren, beantworten wir so schnell wie möglich – egal ob es sich um Literaturbeschaffung oder um Beratung handelt. Unser Ziel ist es, auch unter den momentan erschwerten Bedingungen unsere Studierenden bestmöglich im Studium zu unterstützen.

Mit freundlichen Grüßen

im Auftrag  
gez.

Claudia Schneider