



Landesverband Thüringen
im Deutschen
Bibliotheksverband e.V.

7. Thüringer Bibliothekstag
in Schmalkalden am 27. Oktober 2001
„Bibliotheken – Partner lebenslangen Lernens“

Erfurt 2001

Inhalt

Vorwort	5
<i>Heidemarie Trenkmann</i> 7. Thüringer Bibliothekstag, Schmalkalden, 27. Oktober 2001 Begrüßung und Eröffnung	6
<i>Jürgen Müller</i> Grußwort des Rektors der Fachhochschule Schmalkalden	9
<i>Elke Harjes-Ecker</i> Grußwort des Thüringer Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst	14
<i>Georg Ruppelt</i> Grußwort des Sprechers der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände	18
<i>Detlev Dannenberg</i> Bibliotheken in Lernpartnerschaft mit Schulen und Hochschulen	22
<i>Matthias Biskupek</i> Lesung aus eigenen Werken	39
<i>Holger Schultka</i> Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungs- bibliothek Erfurt/Gotha: Konzept, Konzeptumsetzung und gesammelte Erfahrungen	49
<i>Gudrun Dietmar</i> Benutzerfreundlichkeit – Kundenorientierung	71
Anschriften der Autorinnen und Autoren	80

Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha: Konzept, Konzeptumsetzung und gesammelte Erfahrungen

1. Das Konzept

Im Herbst 1997 wurde ein Konzept zur Benutzerschulung für die Universitätsbibliothek Erfurt erarbeitet.

Das Konzept ist im November 1997 fertiggestellt worden und wurde nach einer Verständigungsphase als Arbeitsgrundlage für die Arbeitsgruppe Benutzerschulung von der Direktion bestätigt.

Das Konzept¹ hatte folgende Gliederung²:

- Einleitung
- Grundsätzliche Überlegungen zum Konzept: Leitlinien
- Konzeptspezifizierung
 - o Zielgruppen(bestimmung)
 - o Bestimmung der Informationsbedürfnisse
 - o Lernziele und andere Ziele
 - o Lehrmethoden
 - o Schulungsformen
 - o Sequentierung – didaktische Funktionen
 - o Lehrinhalte/Lerninhalte
 - o Planung, Entwicklung, Evaluation
 - o Schulungsmaterial

¹ Schultka, Holger: Benutzerschulung, Stand: 10.11.1997. Compuskript (=Teil des „Informationskonzepts“ der Universitätsbibliothek Erfurt)

² vgl. Inhaltsverzeichnis a.a.O., S. [1]

- Öffentlichkeitsarbeit
 - Zusammenarbeit mit dem Lehrkörper und dem Rechenzentrum der Universität Erfurt
 - Räume/Ort der Schulungen
 - Personal
 - Fortbildung/Supervision/Brainstorming
 - Statistik
- Anlagen 1 bis 4 (z.B. „Model statement of objectives for academic bibliographic instruction“)

Dieser Gliederung kann man entnehmen, dass für die Schulungsarbeit an der Universitätsbibliothek eine Theorie der Benutzerschulung formuliert worden ist. Diese Theorie der Benutzerschulung bildet bis heute die Grundlage für die praktische Umsetzung.

Im Konzept wird die Benutzerschulung als ein „bibliothekarisches Arbeitsfeld“ und als „ein integraler Bestandteil des Leistungsangebots der Bibliothek“ beschrieben.³ Die Benutzerschulung zielt darauf ab, didaktische Situationen, d.h. Lernsituationen, zu schaffen. Als der Hauptinhalt der Benutzerschulung wurde die Methode der Literatur- und Informationsrecherche festgelegt.

Als einer von mehreren Gründen, warum an einer Universitätsbibliothek Benutzerschulungen durchgeführt werden sollten, wird angeführt:

„Die Kulturtechniken Lesen und Schreiben reichen längst nicht mehr aus, um sich die *richtigen* Informationen zu beschaffen. Weitere Fähigkeiten und Fertigkeiten sind notwendig geworden, z.B. Automaten und andere technische Geräte bedienen zu können, Informationen bewerten, interpretieren und gemäß Relevanz selektieren zu können, Suchstrategien entwickeln zu können, Bilder erkennen und deuten zu

³ a.a.O., S. 2

können, mit Hard- und Software umgehen zu können.“⁴

Die Fähigkeiten und Fertigkeiten, die die so genannte Informationskompetenz oder *information literacy* ausmachen, werden im Konzept – wie das Lesen und Schreiben auch – nur als eine Kulturtechnik (als ein Hilfsmittel also) begriffen.

Im Konzept wird die Utopie der ganzheitlichen edukativen Arbeit in der Bibliothek formuliert. Auf Seite 19 des Konzeptes heißt es:

„Ort der Schulung wird die Bibliothek sein. [...] Benutzerschulung findet in der gesamten Bibliothek statt.“

Als Hauptort der Benutzerschulung wird zwar der Vortragsraum der Universitätsbibliothek bestimmt, wo Schulungsveranstaltungen stattfinden, doch werden als weitere Orte z.B. die Information/Auskunft, die Mediothek und der Lesesaal genannt, wo Kurz-Schulungen und Demonstrationen als Einzelschulungen stattfinden können.

Auf diese Weise wird das Schulen als ein Gegenpol zum Tätigkeitsbereich Informieren/Beraten konstruiert und das „Kurz-Schulen“ als ein Übergangsfeld zwischen den Arbeitsfeldern Information bzw. Lesesaalbetreuung und Benutzerschulung postuliert. Das „Kurz-Schulen“ sollte aufgrund seines edukativen Charakters dem Arbeitsfeld Benutzerschulung zugeordnet werden.

⁴ a.a.O., S. 2

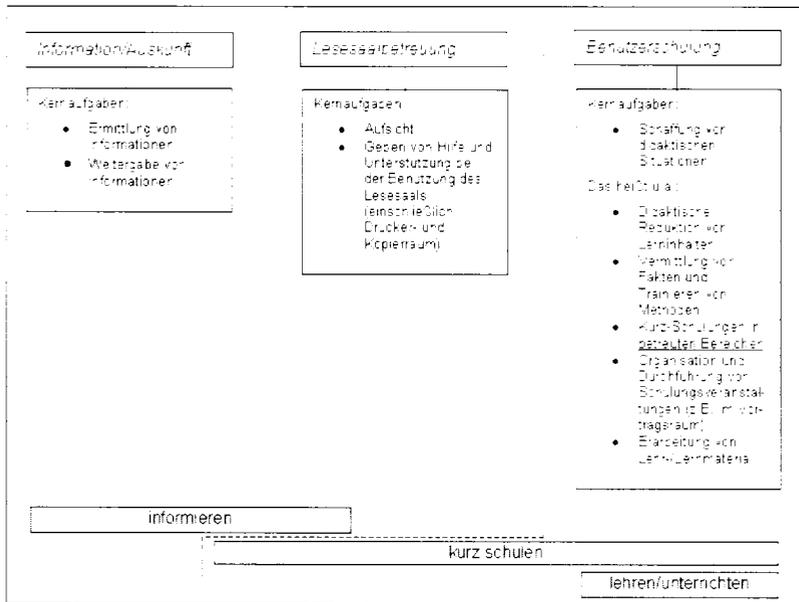


Abb. 1: Abgrenzung der Benutzerschulung von Information und Lesesaalbetreuung (Modell)

Aus Abb. 1 geht deutlich hervor, dass die Benutzerschulung pädagogische Arbeit ist. Ihr sind die Tätigkeiten „lehren“ und „unterrichten“ zugeordnet. Das Informieren kann man als den entgegengesetzten Tätigkeitspol zur Benutzerschulung konstruieren. Vgl. dazu Abb. 2.

Beim Informieren liegt der Schwerpunkt auf der Information, die als Produkt an den Kunden übermittelt wird. Beim Lehren/Unterrichten hingegen geht es darum, den Teilnehmer in eine didaktische Situation zu involvieren. (Beim Informieren braucht man dann und wann didaktisches Geschick, beim Schulen stets pädagogisches Methodenwissen.) Beim Kurz-Schulen wird eine Art Mischung aus Informieren und Schulen versucht. Kurz-Schulungen sind insofern länger andauernde Informationssituationen oder anders formuliert: sehr kurz andauernde Lehrsituationen. Kurz-Schulungssituationen

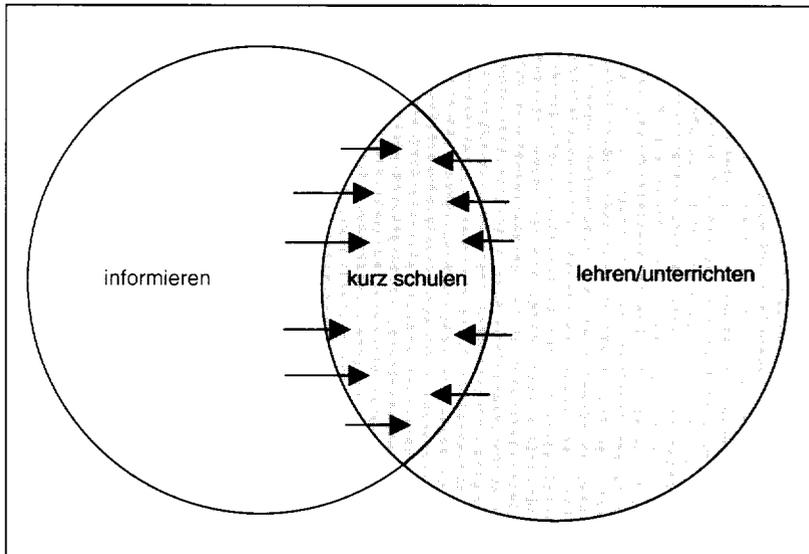


Abb. 2: Die Tätigkeiten „informieren“ und „lehren/unterrichten“ im Verhältnis zueinander (Modell)

gibt es z.B., wenn ein Nutzer mit einer der Datenbanken nicht zurechtkommt oder das Procedere des Fernleihens erläutert haben will.

Kurz-Schulungssituationen kann man zielgerichtet in so genannten „betreuten Bibliotheksbereichen“ organisieren.

Im Konzept wurde festgelegt, dass die Benutzerschulung in der Hauptsache der Aufgabe nachkommen muss, Methodenwissen (insbesondere zur Recherche) sowie Wissen über das Informationswesen in seiner Gesamtheit an die Schulungsteilnehmer zu vermitteln. Natürlich spielt im Bereich Benutzerschulung auch die Erklärung der konkreten Bibliothekssituation eine Rolle, doch sind Formalien wie Ausleihfristen, Anmeldevoraussetzungen, Öffnungszeiten usw. keine Lerninhalte. Diese Fakten

können Informationsblättern und Informationsseiten im Internet entnommen oder bei der Information erfragt werden.

Zudem wurde im Konzept das Ziel formuliert, Selbstlernmaterial zu erarbeiten. Selbstlernmaterial ist stets didaktisch fundiertes Material.

Die Idee bestand darin, auch das Material, das traditionsgemäß in Bibliotheken von der Information/Auskunft hergestellt wird, didaktisch zu fundieren, um Mehrfacharbeit zu vermeiden und um Synergieeffekte zu erzielen. Wir dachten uns: Warum eine OPAC-Hilfe zweimal schreiben, einmal aus Sicht der Benutzerschulung und einmal aus Sicht der Information? Dies würde keinen Sinn machen. Die HILFEN (z.B. die Hilfe zur Benutzung des OPAC; die Hilfe zur Realisierung der Fernleihe) wurden als eine Reihe von gedrucktem Selbstlernmaterial geplant. Diese Materialien liegen in der Bibliothek aus; zugleich können sie als Begleitmaterial in den Schulungsveranstaltungen eingesetzt werden. Ursprünglich waren sie deutlich als Selbstlernmaterial am H für Hilfe erkennbar. (Das H für Hilfe, das auf der Vorderseite der Selbstlernmaterialien aufgedruckt war, ist einer Layout-Umstellung zum Opfer gefallen.)

Leider ist die Idee der didaktischen Ganzheitlichkeit bisher nur in Ansätzen in der Bibliothek umgesetzt worden.

Im Konzept wird viel Raum dafür verwandt, pädagogische Modelle auf die Bibliothekspraxis zu übertragen. Es ist im Konzept die Rede von Schulungsformen, didaktischen Funktionen, Lehr- und Lerninhalten usw.

Als Zukunftsperspektive wird formuliert:

„Das Fernziel ist es, eine Bibliothekspädagogik zu etablieren, die der museumspädagogischen oder der theaterpädagogischen Arbeit von Museen bzw. Theatern vergleichbar ist.“⁵

⁵ a.a.O., S. 9

Zur Benutzerschulung an der Forschungsbibliothek Gotha ist im Konzept von 1997 nichts ausgesagt worden, da zu diesem Zeitpunkt noch nicht bekannt war, dass die Universitätsbibliothek Erfurt mit der Forschungsbibliothek Gotha zur Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha vereinigt werden wird.

2. Die Konzeptumsetzung

2a. Abgrenzung von anderen edukativen Projekten

Die ersten Schulungsveranstaltungen fanden im Jahr 1998 statt. Begonnen wurde mit Veranstaltungen zum Thema „Der OPAC : Literatur suchen, finden und bestellen“. Zudem wurden am Anfang eines Semesters für die neu immatrikulierten Studenten 45-minütige Einführungsveranstaltungen mit dem Titel „Wissensspeicher Bibliothek“ in einem Hörsaal durchgeführt. In einer solchen Einführungsveranstaltung erhielten die Teilnehmer grundlegende Informationen zur Bibliothek. Das Schwergewicht wurde auf eine kleine ‚Bibliographienkunde‘, in der die folgenden wichtigen Informationsmittel: der OPAC, der Fernleihkatalog, der KVK, die Deutsche Nationalbibliographie und das VLB vorgestellt wurden. Die Teilnehmer erhielten Empfehlungen, in welchem Falle es sinnvoll ist, das eine oder andere Informationsmittel zu nutzen. Aus dieser Einführungsveranstaltung ist das Selbstlernmaterial „Wissensspeicher Bibliothek“ hervorgegangen, das heute noch in gedruckter und elektronischer Form regen Zuspruch bei den Erstsemestern findet. – Auch wurden Bibliotheksrundgänge jeweils zu Semesterbeginn angeboten. Ziel der Rundgänge war es, den Erstsemestern eine räumliche Vorstellung von der Bibliothek zu vermitteln, Berührungspunkte abzubauen und zu zeigen, welchen Service man wo in der Bibliothek in Anspruch nehmen kann.

Zu jener Zeit war die Benutzerschulung noch ein Teil der Benutzungsabteilung. Damals organisierte und führte die Benutzerschulung nicht nur die Schulungsveranstaltungen durch, sondern auch die Rundgänge durch die Bibliothek. In den Rundgängen

wurden die die Bibliothek betreffenden Formalia wie Ausleihbedingungen, Leihfristen usw. den Teilnehmern vorgestellt.

Die Mitarbeiter der Information wollten die informierenden Tätigkeiten vollständig selbst organisieren, d.h., auch die Rundgänge durch die Bibliothek durchführen. Die Mitarbeiter der Benutzerschulung wiederum wollten die pädagogische Arbeit vertiefen, was zur Überlegung führte: Wenn die Benutzerschulung didaktische Situationen schafft, so müssen auch Bibliotheksführungen neben den Informationssituationen didaktische Situationen enthalten, was wiederum zur Überlegung führte, dass für Schüler völlig andere Bibliotheksführungen organisiert werden müssen als für Studierende usw. Zudem wurde erkannt, dass die Benutzerschulung mehr Gemeinsamkeiten mit den Bereichen Ausbildung und Fortbildung aufgrund des pädagogischen Charakters der Arbeit hat als mit der informierenden Arbeit der Information. Die Mitarbeiter der Benutzerschulung hatten zu jener Zeit wiederholt in den Bereichen Ausbildung und Fortbildung unterstützend mitgewirkt.

In dieser Phase der Entwicklung der Benutzerschulung kam noch einmal die Frage auf: Welche Lerninhalte muss die Benutzerschulung anbieten, so dass sie sich von anderen Bildungsangeboten klar unterscheidet?

Es galt, die Eigendynamik der Arbeitsgruppe zu erhalten, um die Mitarbeiter nicht zu demotivieren und um die Ideen der Mitarbeiter ins Konzept zu integrieren.

Die Benutzerschulung wurde mit den Arbeitsbereichen Ausbildung und Fortbildung zum Referat „Ausbildung, Fortbildung, Benutzerschulung“ vereinigt.

Im Sommer 2000 wurde ein Selbstverständnispapier der Schulungsgruppe⁶ geschrieben, in dem es u.a. heißt:

⁶ Situation Benutzerschulung: Selbstverständnispapier der Schulungsgruppe/[Text: Holger Schultka]. Stand: 11.07.2000. Compuskript

„Die Benutzerschulung bietet Wissensbausteine zum Thema Literaturrecherche und Informationsbeschaffung, Suchstrategien in Bibliotheken an.

Es geht um allgemeine, so genannte Basiskenntnisse und -fertigkeiten.

Es geht um Informationskompetenz im allgemeinen und umfassenden Sinne [also um fachübergreifende und nicht um auf ein Wissenschaftsfach bezogene Informationskompetenz].

Durch diese thematische Eingrenzung unterscheidet sich das Angebot der Benutzerschulung von folgenden anderen Angeboten:

- Veranstaltungen des ZKI [des Zentrums für Kommunikation und Infrastruktur der Universität Erfurt] (hier geht es um Medien-/EDV-Kompetenz)
- Wissenschaftseinführungen, durchgeführt von den jeweiligen Fachbereichen der Universität
- Rundgänge und Führungen, durchgeführt von der Information der Universitätsbibliothek (Hier geht es um ‚tagesaktuelle Informationen wie z.B.: Wo befindet sich was in der Bibliothek? Was darf ich wo tun?)
- Fachveranstaltungen der Fachreferenten der Universitätsbibliothek (Hier geht es um fachorientiertes/fachspezifisches Wissen.)

[...]

Die Benutzerschulung unterstützt das Arbeitsfeld Mitarbeiterschulung/Aus- und Fortbildung von Mitarbeitern sowie das Arbeitsfeld Azubis.

Die Benutzerschulung unterstützt das Arbeitsfeld Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere hier das Arbeitsgebiet Veranstaltungsarbeit.“⁷

⁷ a.a.O., S. 1-2

2b. Organisationsstruktur

An der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha gibt es das Referat „Ausbildung, Fortbildung und Benutzerschulung“.

In diesem pädagogischen Rahmengerüst hat die Benutzerschulung die erforderliche didaktische Freiheit, die notwendig ist, um pädagogische Projekte durchführen zu können. Zudem können die Mitarbeiter ihr pädagogisches Methodenwissen breit einsetzen, was zu Synergieeffekten in den pädagogischen Arbeitsfeldern führt.

Das Referat ist direkt der Direktion unterstellt.

Die genaue Organisationsstruktur sieht wie folgt aus:

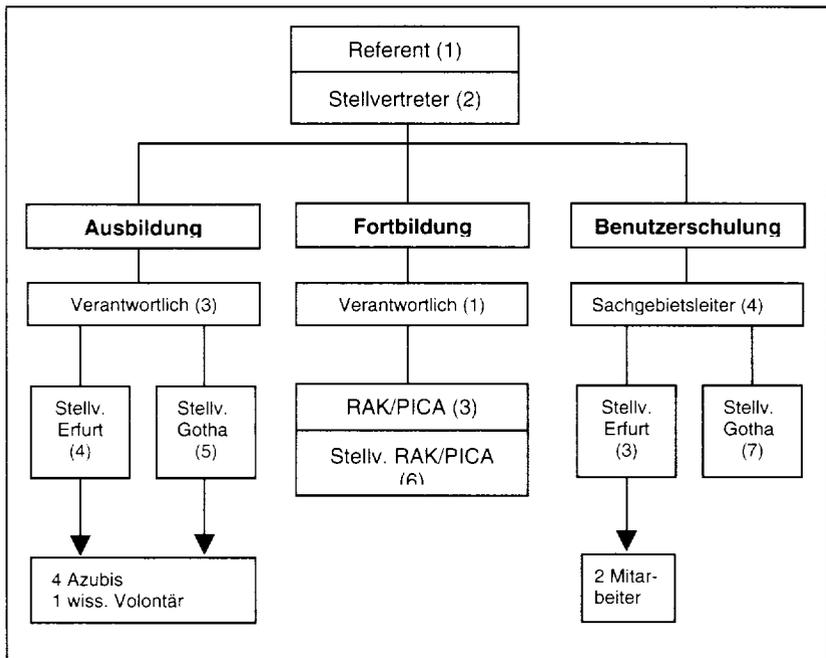


Abb. 3: Organisationsstruktur (gleiche Ziffern stehen für identische Personen)

2c. Personal

Im Bereich Benutzerschulung arbeiten 5 Diplombibliothekare. Sie alle arbeiten anteilig für den Bereich Benutzerschulung, das heißt, sie alle arbeiten außerdem auch in anderen Arbeitsbereichen der Bibliothek mit. Den höchsten Zeitanteil für die Benutzerschulung hat der Sachgebietsleiter mit 30% seiner Arbeitszeit.

Pädagogisches (Methoden-)Wissen haben sich die Mitarbeiter in Fortbildungsveranstaltungen erwerben können. Zwei der Mitarbeiter hatten ein Lehramtsstudium absolviert und damit auch schulpraktische Erfahrungen.

Alle 5 Mitarbeiter haben sich freiwillig und aus eigenem Interesse für das Arbeitsfeld Benutzerschulung entschieden.

2d. Zielgruppen

Die Hauptzielgruppe für die Universitätsbibliothek Erfurt sind die Studierenden der Universität Erfurt.

Hinzu kommen alle weiteren wissenschaftlich interessierten Personen. Das sind (so haben wir es definiert):

- Gymnasiasten (vornehmlich im Rahmen des Seminarfaches),
- Lehrer, die das Seminarfach unterrichten und dafür Unterstützung suchen, sowie Lehrer anderer Fächer,
- Bürger der Stadt, die die Bibliothek zum Zwecke der Fortbildung, wissenschaftlichen Freizeitgestaltung oder Forschung nutzen.

Die Zielgruppe für die Forschungsbibliothek Gotha sind die wissenschaftlich Interessierten. Zu dieser ein wenig vage umrissenen Zielgruppe gehören die Studierenden der Universität Erfurt, Studierende anderer Hochschulen, Wissenschaftler und Laien.

Eine exaktere Zielgruppendefinition haben wir für das Arbeitsgebiet Benutzerschulung an der Forschungsbibliothek Gotha noch nicht vorgenommen. Die gerade begonnenen baulichen Weiterentwicklungen an der Forschungsbibliothek müssen in einem fortgeschritteneren Stadium sein, bevor es sich wieder lohnt, Weiterentwicklungen im Bereich Benutzerschulung an der Forschungsbibliothek Gotha zu konzipieren.

2e. Programm für das WS 2001/02

Das Veranstaltungsprogramm für das WS 2001/02 ist in drei Programmgruppen gegliedert:

- A. Veranstaltungen für Studierende der Universität Erfurt, aber auch für alle anderen wissenschaftlich interessierten Personen
- B. Veranstaltungen für spezielle Zielgruppen
- C. Veranstaltungen für alle Interessierten

Die Programmgruppen A. und B. enthalten ausschließlich Veranstaltungen im Sinne von Lehrveranstaltungen. Die Programmgruppe C. enthält Veranstaltungen, die dem Edutainment verpflichtet sind, d.h., dem Konzept des in der Freizeit stattfindenden lustvollen Lernens von Erwachsenen verpflichtet ist.

Die Programmgruppen haben folgende Titel und enthalten folgende Einzelveranstaltungen:

- A. Veranstaltungen
 - Trainingstage: Informationskompetenz kompakt (bestehend aus den 4 Bausteinen: Kataloge: Suchen – Finden – Bestellen (1) = Der OPAC // Kataloge: Suchen – Finden – Bestellen (2) = Fernleihe und Expresslieferdienst, der Fernleihkatalog und andere Online-Kataloge // Datenbanken: Literaturlisten erstellen // Fundgrube Internet)

- Kataloge: Suchen – Finden – Bestellen (bestehend aus den 2 Bausteinen: Der OPAC // Fernleihe und Expresslieferdienst, der Fernleihkatalog und andere Online-Kataloge)
- Einführung in die Sonderkataloge der Forschungsbibliothek Gotha

B. Spezial

- Für Lehrer: Die Literatur- und Informationsrecherche – die Möglichkeiten der Universitätsbibliothek Erfurt (Dies ist eine Fortbildungsveranstaltung für Lehrer. Die Lehrer erhalten nach Teilnahme der Veranstaltung einen Fortbildungsschein in der Form einer Teilnahmebescheinigung.)
- 50 + (Dies ist eine Veranstaltungsreihe für Personen ab 50.)
- Auf Wunsch: Veranstaltungen für Gruppen (Propädeutik / Schüler und Unterricht / Andere)

C. Zur Entspannung oder Anregung

- Sonnabends in die Bibliothek: Verdis Oper „Rigoletto“ (in Zusammenarbeit mit der OPER Leipzig)
- Italien: Informations- und Kultureinstiege – ein Gesprächsabend mit Maria Teresa Gino

Pro Jahr werden insgesamt ca. 80 Veranstaltungen durchgeführt, d.h. pro Semester ca. 40. In der Regel dauert eine Veranstaltung 90 Minuten. Rechnet man hingegen mit 45-minütigen Unterrichtseinheiten, so würde man auf die doppelte Anzahl Veranstaltungen kommen, nämlich ca. 160 Veranstaltungen im Jahr.

Im Jahr 2000 wurden exakt 87 Veranstaltungen durchgeführt. Diese Zahl bezieht sich auf 90-minütige Veranstaltungen.

Im Jahr 2000 haben 1148 Teilnehmer die Veranstaltungen besucht, so dass wir eine durchschnittliche Veranstaltungsauslastung von ca. 13 Teilnehmern pro Veranstaltung erreicht haben.

2f. Schulungsort

Die Veranstaltungen finden vornehmlich im Vortragsraum der Universitätsbibliothek Erfurt statt. Der Raum ist technisch hochwertig ausgestattet. Er enthält 8 Computer für die Teilnehmer und einen Dozenten-PC. Des Weiteren gibt es einen Drucker, einen Overheadprojektor, einen Visualizer, einen Diaprojektor, einen CD-Player, ein Videogerät und einen Beamer.

Im Raum befinden sich ein Dozententisch mit Rednerpult und 8 Tische für die Teilnehmer mit 16 Stühlen. Weitere 24 Stühle sind im Raum verteilt. Diese 24 Stühle haben auf der rechten Seite Tablare (Schreibplatten). Natürlich fehlen auch nicht ein Whiteboard, ein Flipchart, eine Pinwand, eine Leinwand, ein Materialschrank, ein rollbarer Tisch und ein Garderobenständer.

Die Computer sind mit einer „Lern- und Lehrsoftware“ ausgestattet, so dass der Dozent z.B. auf seinem PC die Bildschirme der Teilnehmer aufrufen und anschauen, die Tastaturen der Teilnehmer sperren und mit den Teilnehmern per E-Mail kommunizieren kann.

Einen Eindruck vom Vortragsraum kann man von folgendem Grundriss erhalten:

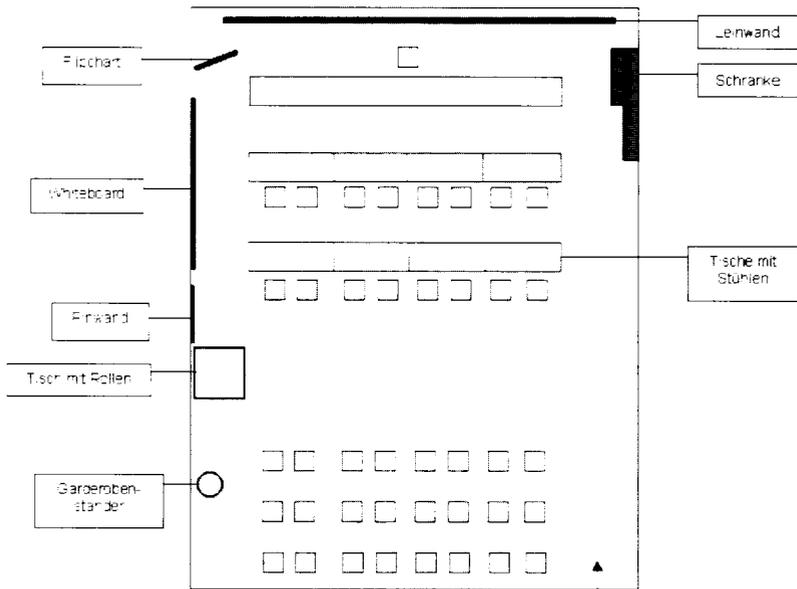


Abb. 4: Grundriss des Vortragsraumes (Skizze)

2g. Schulungsmittel (Folien, Tafelbilder, Aufgabenblätter u.a.)

Schulungsmittel sind Lehrmittel. Sie dienen dazu, den Lehrprozess zu unterstützen und den Lernprozess zu befördern.

In den Veranstaltungen setzen wir Folien, Tafelbilder, Aufgabenblätter u.a. Schulungsmittel ein.

Folien werden z.B. dafür eingesetzt, Sachverhalte zu visualisieren. Folien können Bilder und/oder Text enthalten. Auch kann man Folien nutzen, um Aufgabenstellungen während der Lösungsphase den Veranstaltungsteilnehmern zu präsentieren, so dass sie die Möglichkeit haben, sich dauerhaft an der Aufgabenstellung zu orientieren.

Wir haben Varianten von Folien zu einem Sachverhalt erarbeitet, um flexibel auf die unterschiedlichen Lernvoraussetzungen der Teilnehmer reagieren zu können.

Tafelbilder werden während des Lehrprozesses entworfen, das bedeutet, das Tafelbild als fertiges Ganzes entsteht über Zwischenstufen, schrittweise also. Gerade dieses allmähliche Entwickeln des Tafelbildes eröffnet die Möglichkeit, die Teilnehmer an der Entstehung eines solchen Tafelbildes teilnehmen zu lassen, entweder indem sie Sachverhalte benennen und der Dozent diese visualisiert oder indem die Teilnehmer Sachverhalte benennen und diese selbst ins Tafelbild einfügen.

Der Vorteil von Tafelbildern gegenüber Folien besteht darin, dass ein Ganzes schrittweise entsteht, also nicht wie bei einer Folie sofort als Fertiges präsentiert wird.

In den Schulungsveranstaltungen erarbeiten wir gemeinsam mit den Teilnehmern Tafelbilder z.B. zu den Themen:

- ein Vergleich der drei Literaturbeschaffungswege Ausleihe, Fernleihe und Expresslieferdienst hinsichtlich der Nutzungsvoraussetzungen, Kosten, Lieferzeiten, Ausleihfristen usw.,
- ein Vergleich der drei Datenbankarten Literaturnachweisdatenbank, Faktendatenbank und Volltextdatenbank.

Tafelbilder sind auch gut dazu geeignet, um in einer Veranstaltung spontan Sachverhalte zu visualisieren.

Aufgabenblätter setzen wir ein, um den Teilnehmern die Möglichkeit zum Üben, d.h. zum Anwenden und Festigen des Gelernten, zur Ausbildung von Routinen, zur

Selbstüberprüfung (Beherrsche ich das Vermittelte oder habe ich noch Lücken?) oder zur Wiederholung zu geben. Aufgabenblätter kann man auch einsetzen, um den Kenntnisstand der Teilnehmer zu überprüfen.

Weiteres Material, das wir in den Veranstaltungen einsetzen, sind z.B.:

- ein Legespiel, um den Aufbau einer Literaturnachweisdatenbank zu verdeutlichen,
- Sets von Begriffskarten, um sich in Paar- oder Gruppenarbeit gegenseitig Begriffe zu erklären,
- ein Suchspiel, um die Nutzung der Booleschen Operatoren zu üben.

3. Öffentlichkeitsarbeit

Wenn man die Benutzerschulungsveranstaltungen offen anbietet, d.h., nicht mit den Veranstaltungen in die Lehrtätigkeit der Hochschule eingebunden ist, muss man sich Gedanken darüber machen, wie man die Zielgruppen darüber informiert, welche Veranstaltungen wann und wo zu welchem Thema stattfinden.

Wir nutzen folgende Möglichkeiten:

- a) ein gedrucktes Kursprogramm (Dieses wird an alle Lehrstühle vor Beginn eines jeden Semesters verteilt. Dieses liegt vor Beginn eines jeden Semesters bis kurz vor Ende eines Semesters in der Bibliothek aus.),
- b) das Internet,
- c) ein hinweisender Text im Vorlesungsverzeichnis unter dem Themenpunkt „Bibliothek“,
- d) Aufsteller im Eingangsbereich der Bibliothek mit Plakaten (Werbeplakate und Veranstaltungsplakate bzw. an jedem Tag, an dem eine Veranstaltung stattfindet, ein Plakat „Unser Angebot heute:“),

- e) Pressemitteilungen an die Lokalpresse für alle Veranstaltungen, die sich an spezielle Zielgruppen wie Lehrer oder Leute ab 50 wenden, oder für Veranstaltungen, die der „Anregung oder Entspannung“ dienen, wie z.B. die Veranstaltung „Sonnabends in die Bibliothek“,
- f) ein Artikel in der Universitätszeitung „Campus“ zum Thema Benutzerschulung zu Beginn eines jeden Semesters (stets unter dem Gesichtspunkt, was könnte die Studenten und Professoren hinsichtlich des Themas Benutzerschulung interessieren),
- g) stets ein Grußwort oder Editorial im Kursprogramm,
- h) Einladungen an die Lehrstühle für spezielle Veranstaltungen,
- i) das informierende Faltblatt „Benutzerschulung“, das den Service Benutzerschulung vorstellt. (Das Faltblatt liegt an der Informationstheke in der Bibliothek aus.)
– Der Inhalt des Faltblattes ist auch im Internet zu finden.

4. Homepage

Im Internet bieten wir im Rahmen der Bibliotheksseiten mehrere Seite zum Thema Benutzerschulung an.

Die Schulungshauptseite präsentiert drei thematische Schwerpunkte:

- Veranstaltungen.
- Zum Selber-Lernen: Elektronische Kurse und Hilfen,
- Organisatorisches.

Unter dem Punkt „Veranstaltungen“ findet man einen Link zur Veranstaltungsseite. Unter dem Punkt „Zum Selber-Lernen“ finden sich Links zu elektronischen Kursen und Hilfen. Und unter dem Punkt Organisatorisches finden sich organisatorische Hinweise zur Benutzerschulung wie Anmeldung, Kosten, Veranstaltungsorte, Betreuung von Gruppen und Ansprechpartner.

5. Problemfelder

- a) Benutzerschulung ist ein Serviceangebot einer Bibliothek. Benutzerschulung ist nicht die Voraussetzung, um eine Bibliothek nutzen zu können.

„Ich denke, dass Benutzerschulung ein Serviceangebot neben all den anderen bibliothekarischen Angeboten ist. Als ein solches Angebot sollte es an die Nutzer herangetragen werden. Benutzerschulung muss sich so präsentieren, dass die Nutzer das Schulungsangebot als eine *Chance*, etwas zu lernen, erleben. Ein partnerschaftlicher Umgang sollte dabei Normalität sein.

Die Bedeutsamkeit der Benutzerschulung sollte aus ihrem positiven Tun erwachsen, nicht aber aus einer diesem Tun vorangestellten Forderung. Zur Erläuterung sei hier eine Situation imaginiert: Stellen wir uns vor, dass wir in ein Restaurant gehen, um zu Abend zu essen, und, anstatt die Speisen zu bringen, sagt der Kellner zu uns: ‚Lernen *Sie* bitte erst kochen!‘ Wie würden wir darauf reagieren? Sicherlich würden wir ein solches Restaurant kein zweites Mal aufsuchen. Oder stellen wir uns eine andere Situation vor: Wir planen, unsere Ferien in Italien zu erleben. Wir gehen frohen Mutes in einen Touristikshop, doch anstatt uns die Reise zu verkaufen, lächelt uns der Reisenverkäufer an und fragt: ‚Was wissen *Sie* eigentlich über Italien?‘ Wie wäre uns da zumute?

Mir scheint, dass bereits die Bezeichnung Benutzerschulung dieses mulmige, unguete Gefühl bei den Nutzern hervorrufen kann.

Benutzerschulung sollte nicht damit schrecken, dass den Nutzern suggeriert wird, dass sie eine Menge lernen müssen, bevor sie die Bibliothek benutzen können.“⁸

⁸ Schutka, Holger: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken. – In: Bibliotheksdienst. 33 (1999), H. 12. S. 2063-2073. S. 2065-2066

„Die Benutzerschulung sollte bei der Freiwilligkeit und bei der schulenden Unterstützung am *point of use* ansetzen.“⁹

- b) Wenn die Benutzerschulung nicht als ein Serviceangebot einer Bibliothek, sondern als ein Lehrangebot der Hochschule entwickelt werden soll, welches von Bibliothekaren in der Bibliothek und auch in Seminarräumen der Hochschule durchgeführt wird, so müssen die Bibliothekare sich beteiligen
- an der Erarbeitung von Bewertungskriterien (z.B. dafür, ab wann ein Lernender als informationskompetent, was heißt: als mit Informationskompetenz ausgestattet, gilt, und ab wann noch nicht),
 - an der Festlegung von verbindlichen oder empfohlenen Lerninhalten,
 - an der Festlegung von prüfungs- oder nach der Prüfungsordnung punktrelevanten Leistungen.

Hinzu kommt, dass Veranstaltungsreihen (Curricula) entworfen werden müssen.

Zudem muss man davon ausgehen, dass Studierende bereits die Voraussetzungen erworben haben, um eine Hochschule zu besuchen, denn sie haben ein Abitur abgelegt, womit sie die Hochschulzugangsberechtigung besitzen. Insofern muss davon ausgegangen werden, dass die Erstsemester über grundlegende Erfahrungen, was die Recherche nach Informationen und Literatur betrifft, bereits verfügen. Inzwischen werden sogar Methoden des wissenschaftlichen Arbeitens an Gymnasien im Seminarfachunterricht vermittelt, so dass die Kompetenz der Erstsemester in Sachen Kulturtechnik Recherchieren zukünftig zunehmen wird.

Insofern müssen wir uns fragen: Was muss eigentlich zukünftig an allgemeinen Hilfstechniken noch immer den Studierenden vermittelt werden, wenn diese bereits die allgemeinen Hilfstechniken vor Studienbeginn am Gymnasium erlernen? Die Antwort könnte lauten: Die wissenschaftsfach-relevanten Hilfstechniken.

⁹ a.a.O., S. 2066

Doch diese werden von den Professoren und nicht von den Bibliothekaren gelehrt. – Was kann und muss somit Benutzerschulung zukünftig leisten?

- c) Wie ist mit den Konkurrenzsituationen, die zwischen der Benutzerschulung der Diplombibliothekare und den fachwissenschaftlichen Veranstaltungen der Fachreferenten konstruiert werden, umzugehen? Wie ist mit den Konkurrenzsituationen, die zwischen den fachwissenschaftlichen Veranstaltungen der Fachreferenten und den propädeutischen u.a. Lehrangeboten der Professoren konstruiert werden, umzugehen?
- d) Wenn man nicht in den Lehrbetrieb der Hochschule eingebunden ist, wie kann man dann die Studierenden in die Schulungsveranstaltungen locken? – Wie schafft man es, die Studierenden davon zu überzeugen, dass das Beherrschen von Recherchetechniken das Studieren erleichtert?
- e) Das Anlocken von nicht studentischen Zielgruppen (dies betrifft die Zielgruppen: Gymnasiasten, wissenschaftlich interessierte Bürger, Lehrer usw.) ist ganz stark von öffentlichkeitswirksamen Werbemaßnahmen abhängig. Die Werbung ist deshalb so wichtig, weil die nicht studentischen Zielgruppen nicht erwarten, dass Schulungsveranstaltungen von der Hochschulbibliothek durchgeführt werden, dass die Hochschulbibliothek auch für sie da ist und nicht nur für die Studierenden.
- f) Ein Schulungsbibliothekar muss regelmäßig und viele Veranstaltungen durchführen, um Routine zu entwickeln und eine didaktische Kompetenz auszubilden. Geht man von 80 90-minütigen Veranstaltungen im Jahr aus, so führt dies bei 5 Diplombibliothekaren in der Arbeitsgruppe dazu, dass jeder Bibliothekar 16 Veranstaltungen durchführen muss. – Bei 52 Wochen pro Jahr ist das nicht einmal 1 Veranstaltung pro Woche, sondern 1 Veranstaltung ca. alle 3 Wochen. – Dies ist zu wenig, um Routine auszubilden und um sich ein didaktisches Methoden-/Reaktionsspektrum zu erarbeiten und dies aktiv zu halten.

6. Ausblick

- Die Benutzerschulung der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha könnte einen einsemestrigen Kurs im Rahmen des berufsfeldorientierten Studiums an der Universität Erfurt anbieten. In diesem Kurs wird in das Berufsfeld Bibliothekswesen eingeführt. In diesem Kurs können 3 Leistungspunkte von den Studierenden erworben werden.
- Die Benutzerschulung der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha könnte ein Projekt starten: Benutzerschulung, was ist das, was könnte das zukünftig sein? Dies ist ein Projekt zur Festlegung von Inhalten, die für die Kursteilnehmer interessant sind und gehoben genug sind, um mit ihnen mehrere Veranstaltungen im Rahmen der Propädeutik zu bestreiten. – Dieses Projekt könnte in Kooperation mit der Benutzerschulung einer oder mehrerer anderer Thüringer Hochschulbibliotheken durchgeführt werden.
- Die Benutzerschulung der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha könnte Fortbildungsveranstaltungen nicht nur für Lehrer, sondern auch für andere Personengruppen (z.B. Bibliothekare) durchführen. Mit diesem Wunsch ist z.B. die Landesfachstelle für Öffentliche Bibliotheken Thüringens an die Benutzerschulungsgruppe herangetreten.
- Wir wünschen uns, dass wir unsere Lehr-/Lernmittel mit anderen Benutzerschulungsgruppen anderer Thüringer Bibliotheken austauschen können.
- Wir wünschen uns einen Thüringer Arbeitskreis Benutzerschulung, der sich zweimal im Jahr zum Erfahrungsaustausch trifft.

Anschriften der Autorinnen und Autoren

Matthias Biskupek
Schriftsteller
An der Pörze 6
07407 Rudolstadt
Telefon: (0 36 72) 42 29 05

Gudrun Dietmar
Leiterin der Stadtbibliothek „Heinrich Heine“
Friedrichstraße 6
99867 Gotha
Telefon: (0 36 21) 85 26 14

Detlev Dannenberg
Leiter der Bibliothek Fachbereich Bibliothek und Information
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Grindelhof 30
20146 Hamburg
Telefon: (0 40) 4 28 48 23 69
e-mail: detlev.dannenberg@bib.fh-hamburg.de

Elke Harjes-Ecker
Leitende Ministerialrätin
Thüringer Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst
Werner-Seelenbinder-Straße 8
99096 Erfurt
Telefon: (03 61) 37 9 16 10

Prof. Dr. Jürgen Müller
Rektor der Fachhochschule Schmalkalden
Blechhammer
98574 Schmalkalden
Telefon: (0 36 83) 6 88-10 00
Telefax: (0 36 83) 6 88-14 20
URL: <http://www.fh.schmalkalden.de>

Dr. Georg Ruppelt
Sprecher der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB)
Ltd. Bibliotheksdirektor
Herzog August Bibliothek Wolfenbüttel

Telefon: (0 53 31) 8 08-3 00
Telefax: (0 53 31) 8 08-2 48
e-mail: ruppelt@hab.de

Holger Schultka
Sachgebietsleiter Benutzerschulung
Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha
Nordhäuser Straße 63
99089 Erfurt
Telefon: (03 61) 737 5747
Telefax: (03 61) 7 37-55 09
e-mail: holger.schultka@uni-erfurt.de
URL: <http://www.uni-erfurt.de>

Heidmarie Trenkmann
Geschäftsführende Vorsitzende des Landesverbandes Thüringen im DBV
Amtsleiterin Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt
Domplatz 1
99084 Erfurt
Telefon: (03 61) 6 55-15 90
Telefax: (03 61) 6 55-15 99
e-mail: heidmarie.trenkmann@erfurt.de