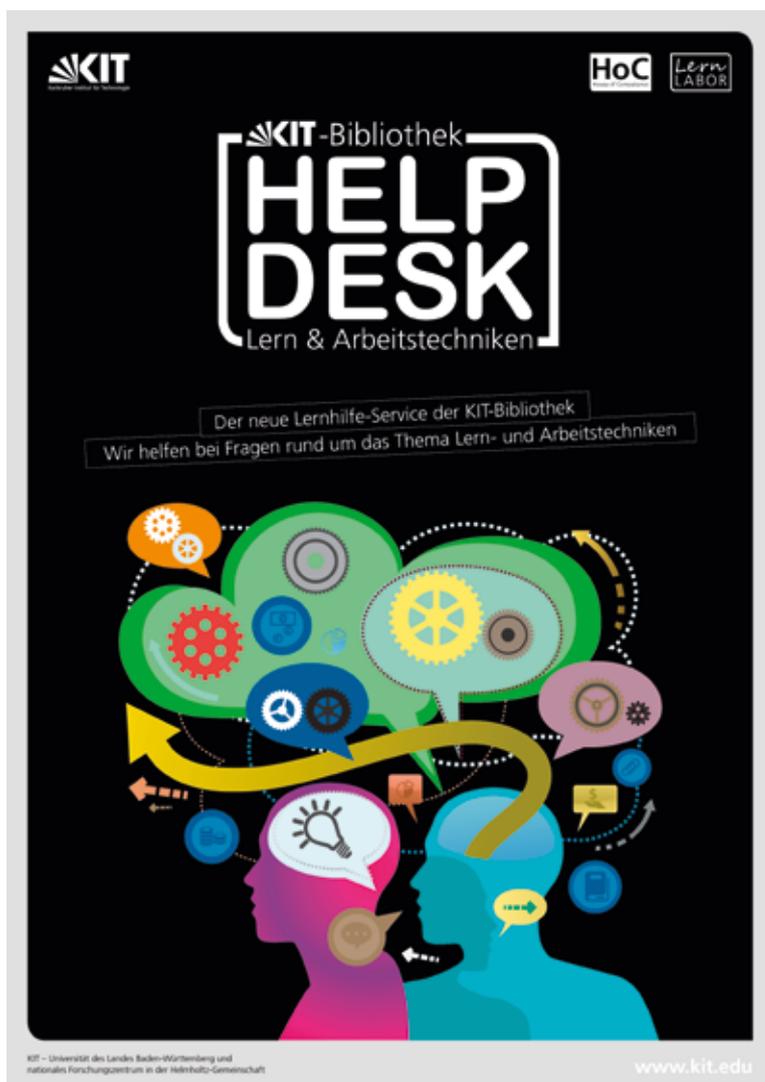


# Das „Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken“ an der KIT-Bibliothek – Lernberatung als neue Aufgabe für Bibliotheken

Michael Mönnich und Anne Linsler



## Motivation

Das Lernverhalten von Studierenden hat sich in den letzten 10 Jahren stark verändert. Die Gründe hierfür sind vielschichtig. Ein Teil der Studierenden wohnt zu Hause, reist morgens von dort an und verbleibt den ganzen Tag in der Universität. Dort besuchen sie nicht nur Veranstaltungen, sondern verbringen auch die Zeit mit Lernen und Gruppenarbeiten. Andere legen dasselbe Verhalten an den Tag aus der Motivation he-

raus, Privatleben und Studium räumlich voneinander zu trennen. Auch scheint das Lernen am Einzelplatz, aber in der Gegenwart von vielen anderen Lernenden, für viele Studierende motivierend zu sein.<sup>1</sup>

Dieses veränderte Verhalten wirkt sich auch auf die Bibliotheken aus. In der Prüfungsphase sind die Lesesäle regelmäßig überfüllt, auch in Karlsruhe wird inzwischen die Verwendung von Pausenscheiben vorgeschrieben.<sup>2</sup> Zudem richtete die KIT-Bibliothek 2013 einen elektronischen Wegweiser für Lernplätze ein, der in Echtzeit die Belegung der einzelnen Lesesäle und Fachbibliotheken anzeigt.<sup>3</sup> Lernraumentwicklung ist für die KIT-Bibliothek im Bereich Benutzung ein zentrales Thema. Es werden ständig neue Flächen hinzugefügt, die durch Abbau von Regalfächen in bestehenden Bibliotheksräumen sowie im Zuge von Um- und Neubauten entstehen, wie im neu erbauten Lernzentrum am Fasanenschlösschen, das von der Bibliothek verwaltet wird.<sup>4</sup> In der Fachbibliothek Hochschule Karlsruhe – Technik & Wirtschaft konnten die Lernräume bei einem Umbau 2013 verdoppelt und zoniert werden.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Zusatznutzung von bestehenden Räumlichkeiten für das Selbstlernen: Ein prominentes und von der Bundesregierung als besonders innovativ gewürdigtes Beispiel ist die Nutzung von Freiflächen im Badischen Staatstheater als studentischem Lernraum „TheaBib& Bar“<sup>5</sup> außerhalb der Spielzeit und zuletzt im August 2014 die Umwidmung eines seit längerem leer stehenden

1 Gothe, Kerstin; Pfadenhauer, Michaela. *My Campus – Räume für die „Wissensgesellschaft“?*: Raumnutzungsmuster von Studierenden. Springer, 2010.

2 *Kontrollierte Reservierung von Arbeitsplätzen*: KIT-Bibliothek führt Pausenscheiben ein [[http://blog.bibliothek.kit.edu/kit\\_bib\\_news/?p=1374](http://blog.bibliothek.kit.edu/kit_bib_news/?p=1374)] [23.07.2014].

3 Dierolf, Uwe; Mönnich, Michael: *Ein Leitsystem für Lern- und Arbeitsplätze in den Bibliotheken des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT)*. In: b.i.t.online 16 (2013), Heft 3, S. 216 – 222.

4 *Lernzentrum am Fasanenschlösschen* [[http://blog.bibliothek.kit.edu/kit\\_bib\\_news/?p=6744](http://blog.bibliothek.kit.edu/kit_bib_news/?p=6744)] [23.07.2014].

5 <http://www.land-der-ideen.de/ausgezeichnete-orte/preistraeger/theabib-bar-theater-als-lernort>

innerstädtischen Gastronomiebetriebes („Hooters“)<sup>6</sup> als Bibliotheks- und Lernraum während der Bauphase der Fachbibliothek Mathematik. Im Vorfeld des anstehenden Umbaus im 3. OG der KIT Bibliothek wurde im Frühjahr 2013 eine Umfrage unter Studierenden zur Gestaltung von Lernräumen durchgeführt, die den großen Bedarf an Lernräumen belegt.<sup>7</sup>

Durch diese verstärkte Nutzung von Bibliotheksräumen als Lern- und Arbeitsräume bei Studierenden ändern sich aber auch die Anforderungen an das Bibliothekspersonal im Benutzungsbereich. Bisher wurden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dazu ausgebildet, die Kunden beim Stöbern am Bücherregal, Anlesen und Ausleihen von Büchern und bei Fragen zu Katalogrecherchen zu unterstützen. Die Mehrzahl der Studierenden kommt jedoch zum selbstbestimmten Lernen in die Bibliotheksräume. Sie stehen dabei unter anderem vor der Herausforderung, Literatur und andere Informationsquellen aufzufinden, zu bewerten und strukturiert weiterzuverarbeiten. Hilfestellung in



Lesesaal KIT-Bibliothek Süd

6 <http://www.ka-news.de/wirtschaft/karlsruhe/Keine-Busen-Burger-mehr-in-Karlsruhe-Hooters-hat-dicht-gemacht;art127,812638> [23.07.2014]

7 Auswertung Blitzumfrage „Lernatmosphäre“ [[http://blog.bibliothek.kit.edu/kit\\_bib\\_news/?p=4364](http://blog.bibliothek.kit.edu/kit_bib_news/?p=4364)] [23.07.2014].



## Macht aus Aktenbergen leichte E-Akten: zeta

Kilowise Akten, Beweisdokumente oder Vertragsordner kopieren gehört auch in Kanzleien oder am Gericht in die Rubrik Strafarbeit. Zeitgemäß digitalisieren geht anders und viel leichter! Der durchdachte Aufsichtsscanner zeta stört sich nicht an Ordnerbügeln, Heftklammern oder Siegelschnüren, sondern macht aus Aktenbergen und gebundenen oder gehefteten Dokumenten aller Art exzellent lesbare E-Akten für Tablet, Laptop und PC. Sie wollen mehr Infos oder ein Testgerät? [zeta@zeutschel.de](mailto:zeta@zeutschel.de)



reddot design award  
winner 2012



Focus Open 2013  
Special Mention



product design award  
2014

Besuchen Sie uns  
16.–19.09.2014 70. Deutscher Juristentag, Hannover  
22.–24.09.2014 Jahrestagung der AGMB, Mannheim  
24.–26.09.2014 23. Deutscher EDV-Gerichtstag  
Saarbrücken  
24.–27.09.2014 84. Deutscher Archivtag, Magdeburg



[www.zeutschel.de/zeta](http://www.zeutschel.de/zeta)



#### Hinweis auf Helpdesk an der Theke

diesem Bereich wird zukünftig sinnvollerweise zum Aufgabenprofil der Bibliotheksmitarbeiter gehören. Um diesem Wandel gerecht zu werden, wurden Bibliotheksmitarbeiter/-innen der KIT-Bibliothek nun vom Lernlabor am House of Competence (HoC) zu Lernberatern qualifiziert.

Die KIT-Bibliothek kooperiert in mehreren Projekten mit dem House of Competence, u.a. im Bereich Lernraumentwicklung. Das House of Competence (HoC) ist eine zentrale Einrichtung am KIT im Bereich fachübergreifender Kompetenzentwicklung. Das HoC führt drei Labore – das Schreiblabor, das Lernlabor und das Methodenlabor –, die sich durch eine enge Verzahnung von Lehre, Forschung und Beratung auszeichnen. Das Lernlabor bietet demnach ein breitgefächertes Angebot an Lehre im Bereich akademisches Lernen und Arbeiten sowie ein fundiertes Peer-Beratungskonzept und betreibt aktiv Forschung im Bereich Lernen und Arbeiten im Studium.

Ein Baustein des gemeinsamen Lernraum-plus-Konzepts der KIT-Bibliothek und des Lernlabors von 2013 am HoC ist die Qualifizierung des Aufsichtspersonals in Lernräumen.<sup>8</sup> Das Lernraum-plus-Konzept sieht vor, Räume mit einem Beratungsangebot zu koppeln, z. B. durch Hilfestellungen zu Lern- und Arbeitstechniken an einem Helpdesk.

#### Konzeption der Lernhelfer-Schulung

Hierfür wurde zwischen Februar und Juni 2014 Personal aus der Benutzungsabteilung der KIT-Bibliothek in zwei Durchläufen vom Lernlabor am HoC zu „Lernhelfern“ ausgebildet. In beiden Schulungsdurchläufen bestand der Teilnehmerkreis aus einer Mischung aus Bibliotheksmitarbeiter/-innen und Studierenden, die als Hilfskräfte tätig sind. Das Bibliothekspersonal – es handelt sich um Diplombibliothekare (FH), Fachan-

gestellte für Medien- und Informationsdienste, Bibliotheksassistentinnen und gelernte Buchhändlerinnen – ist in den Lesesälen der Hauptbibliothek, an der Informationstheke, in der Lehrbuchsammlung und in den Fachbibliotheken tätig.

Der Schulungsumfang wurde auf 60 bzw. optional 90 Zeitstunden festgesetzt. Dies entspricht dem sogenannten ‚workload‘ eines semesterbegleitenden Seminars, in dem Studierende 2-3 ECTS erwerben können. Die Ausrichtung an dieser allgemeinen Bologna-Richtlinie<sup>9</sup> liegt zum einen darin begründet, dass auch Studierende an der Lernhelfer-Schulung für Bibliotheksmitarbeiter teilnehmen können (z.B. studentisches Aufsichtspersonal in Bibliotheken) und sich ihre Weiterbildung zum Lernhelfer als Leistungsnachweis im Bereich fachübergreifender Schlüsselqualifizierung für ihr Studium anrechnen lassen können. Zum anderen soll dies als Qualitätsmaßstab dienen, um Inhalt und Schulungsumfang pädagogisch und didaktisch beurteilen und nach außen hin darstellen zu können.

Die Konzeption der Schulung sieht Präsenz- und Onlineanteile vor. Die Präsenztage belaufen sich dabei auf einen ganzen und zwei halbe Schultage (15 Zeitstunden), welche das Bibliothekspersonal in seiner Arbeitszeit besucht. Der angegebene Schulungsumfang von 60 bzw. 90 Zeitstunden berücksichtigt die Nachbereitung und ggf. Vertiefung und Festigung der theoretischen Inhalte. Dies geschieht in einer Selbstlernphase, die durch Lehrmaterial auf einer Lernplattform unterstützt wird.

Die Schulungsinhalte gliedern sich in inhalts- und tätigkeitsspezifische Bereiche. Den inhaltspezifischen Schulungsbestandteil bilden fachübergreifende Schlüsselkompetenzen im Bereich selbstreguliertes Lernen. Selbstreguliertes Lernen bezeichnet allgemein die Fähigkeit, „Wissen, Fertigkeiten und Einstellungen zu entwickeln, die zukünftiges Lernen fördern und erleichtern und die – vom ursprünglichen Lernkontext abstrahiert – auf andere Lernsituationen übertragen werden können.“<sup>10</sup> Die Ausbildung reicht von akademischen Lern- und Arbeitstechniken (wie beispielsweise Lesetechniken, Memoriertechniken, Techniken der Vertiefung und Festigung von Wissen) über Techniken des Selbst- und Zeitmanagements bis hin zu Motivations- und Selbstregulationsstrategien. Die beiden großen Bausteine im Bereich der tätigkeitsspezifischen Ausbildung sind ‚Kommunikation‘ und ‚Beratung‘. Die Ausbildung reicht hier von der

8 Linsler, Anne; Mönnich, Michael: *Lernraumkonzept für das Karlsruher Institut für Technologie (KIT)*. Vortrag beim Deutschen Bibliothekartag 2013 [urn:nbn:de:0290-opus-15102] [23.07.2014]

9 European Union (2009): *ECTS Users' Guide*. Brüssel. [[http://ec.europa.eu/education/tools/docs/ects-guide\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/tools/docs/ects-guide_en.pdf)] [22.07.2014]

10 Baumert, J. u. a.: *Fähigkeit zum selbstregulierten Lernen als fächerübergreifende Kompetenz*. [<https://www.mpib-berlin.mpg.de/Pisa/CCcDt.pdf>] [22.07.2014]

Betrachtung verschiedener Kommunikationsmodelle über wertschätzende Kommunikation und Fragetechniken hin zu Aufbau und Ablauf einer Beratung und in den einzelnen Beratungsschritten zu berücksichtigenden Aspekten. Ein weiterer wichtiger Bestandteil der Schulung fällt in den Bereich ‚Diagnostik‘ im Sinne einer Auftragsklärung: Kann das vorgebrachte Anliegen im Rahmen eines Helpdesk-Gesprächs behandelt werden oder nicht? Woran erkenne ich, wenn ggf. tiefgründige psychologische Probleme vorliegen und wie verweise ich den Ratsuchenden in einem solchen Fall wertschätzend an eine professionelle psychotherapeutische Beratung weiter? Es sei an dieser Stelle ausdrücklich erwähnt, dass in der Ausbildung großer Wert darauf gelegt wird, dass Lernhelfer ihre Kompetenzen nicht überschreiten, um sowohl sich selbst als auch den Ratsuchenden zu schützen.

Die Ausbildung zum Lernhelfer wird mit einem Zertifikat bescheinigt, in dem der Schulungsumfang und ggf. die erbrachten Qualifikationsnachweise dokumentiert werden. Letztere sind für Studierende verpflichtend für den Erwerb von Leistungspunkten (ECTS), für die Bibliotheksmitarbeiter jedoch freiwillig. Es handelt sich dabei um die videogestützte Selbstreflexion einer erfolgten Beratung und/oder das Bestehen von Online-Selbsttests zur Lernzielkontrolle. Eine Begleitung und inhaltliche Betreuung in der Praxis wird durch einen internen Forumsbereich gewährleistet, in dem beispielsweise Praxisprobleme gemeinsam besprochen oder Fragen von Ratsuchenden an das Beraterteam weitergegeben werden können. Das Forum wird vom Lernlabor moderiert.

Die wissenschaftliche Begleitung des neuen Bibliothekservice „Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken“ sieht eine 360°-Evaluation vor. Im Forschungsinteresse liegt zunächst die Frage, ob die Schulung in ihrer jetzigen Konzeption hinreichend auf die Beratertätigkeit vorbereitet. Dafür werden u.a. Videoaufnahmen von Beratungsgesprächen analysiert und Ratsuchende in einer Prä-post-Befragung sowie Berater mittels eines Selbstreflexionsbogens nach einer erfolgten Beratung befragt. Des Weiteren wird eine Nutzungsstatistik des Helpdesk-Angebots geführt, in der die Teilnehmerzahl, die Art der Anliegen, die durchschnittliche Dauer eines Beratungsgesprächs u.v.m. erfasst werden.

### Umsetzung in der Bibliothek

Das neue Serviceangebot wurde auf verschiedenen Kanälen kommuniziert, durch Ankündigung auf der Webseite der KIT-Bibliothek<sup>11</sup>, Einblendungen auf den Info-Bildschirmen und mit Plakaten. Da noch nicht alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu Lernhelfern ausgebildet werden konnten,

<sup>11</sup> Neue Dienstleistung für Studierende in der KIT-Bibliothek: Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken [[http://blog.bibliothek.kit.edu/kit\\_bib\\_news/?p=6545](http://blog.bibliothek.kit.edu/kit_bib_news/?p=6545)] [23.07.2014]



OBID i-scan® HF



Neuer Handheld Reader

## Inventur mit Power.

- Leistungsstarker „Boost-Mode“ bis zu 4 W
- Flüssiges Arbeiten durch großen Datenpuffer
- Lange Betriebszeiten bis zu 16 Stunden
- Integrierte Antenne und WLAN-Modul
- Automatische Mediensuche
- Automatische Überprüfung / Änderung des AFI-Bytes



ID ISC.PRHz00

OBID® – RFID by FEIG ELECTRONIC

**FEIG**  
ELECTRONIC

FEIG ELECTRONIC GmbH  
Lange Straße 4 · D-35781 Weilburg  
Tel.: +49 6471 3109-0  
Fax: +49 6471 3109-99 · www.feig.de

wurde eine Regelung getroffen, dass die ausgebildeten Lernhelfer dies durch ein entsprechendes Hinweisschild an der Aufsichtstheke signalisieren. Die Begrifflichkeit „Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken“, angelehnt an die Begrifflichkeiten im Teaching-Library-Sektor, wurde anstelle des ursprünglichen Arbeitstitels „Lernberatung“ gewählt, um das Angebot niederschwelliger anzusetzen. Indem seit Juli 2014 von der Bibliothek betreuten Lernzentrum am Fasanenschlösschen stellt das „Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken“ einen wichtigen Bestandteil des Beratungsangebotes an der Auskunft im Eingangsbereich dar.

### Erfahrungen und Ausblick

Eine Betrachtung der sozio-kulturellen und anthropogenen Voraussetzungen der Schulungsteilnehmer im Sinne einer didaktischen Analyse<sup>12</sup> macht deutlich, dass diese große Herausforderungen an die Konzeption der Schulung mit sich bringen. Im Gegensatz zu den studentischen Schulungsteilnehmern weisen die Bibliotheksmitarbeiter teilweise ein höheres Alter und damit einhergehend ggf. eine längere Distanz zu der Zeit ihrer Berufsausbildung oder ihres Studiums sowie i.d.R. ein größeres Maß an Berufserfahrung auf. Damit gehen ggf. andere und/oder veränderte Lerngewohnheiten einher, die beispielsweise stärker auf Erfahrung und kollegialen Austausch bauen. Zu beobachten war in beiden Schulungsdurchläufen, dass die Bibliotheksmitarbeiter eine geringere Selbstwirksamkeitserwartung als die Studierenden aufwiesen und sich durchweg selbstkritischer einschätzten, als dieses berechtigt wäre. Zum einen mag dies darin begründet liegen, dass die Selbstwirksamkeitserwartung mit zunehmendem Alter sinkt,<sup>13</sup> der kritische Punkt, der sich ausmachen ließ, ist jedoch ein anderer: Während die studentischen Berater in ihrer Rolle als Lernhelfer eine Peer-Beraterfunktion einnehmen – Studenten beraten Studenten – sieht sich ein Großteil des Bibliothekspersonals vor die Herausforderung gestellt, Studierende zu beraten, während sie selbst keine akademische Ausbildung durchlaufen haben und somit nur eine sehr unscharfe Vorstellung davon haben, welche Anforderungen an Studierende gestellt werden und welche Lernprobleme damit gegebenenfalls einhergehen. Bibliotheksmitarbeiter äußerten mehrfach Bedenken, dass sie studentischen Ratsu-

chenden nicht weiterhelfen können, weil sie schlicht keine Vorstellung davon haben, mit welchen Anliegen Studierende das Helpdesk-Angebot aufsuchen könnten und/oder sich nicht in die Lage des Studierenden hinein versetzen können.

Dieser Problematik wurde einerseits Rechnung getragen, indem ergänzendes Schulungsmaterial bereitgestellt wurde, wie beispielsweise Videomaterial von Beratungssituationen. Gleichzeitig erwies sich die Teilnehmerzusammensetzung aus Bibliotheksmitarbeitern und Studierenden gerade in dieser Hinsicht als fruchtbar, so konnten die studentischen Teilnehmer beispielsweise in der Simulation von Beratungsgesprächen die Rolle der Ratsuchenden einnehmen und auch immer wieder von Seiten des Bibliothekspersonals geäußerte Bedenken aus eigener Perspektive authentisch entkräften.

Bislang ist die Nachfrage nach dem „Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken“ erwartungsgemäß noch gering. Das Angebot muss sich erst als neuer Bibliotheksservice etablieren. Diese Beobachtung deckt sich mit den Erfahrungen, die auch das HoC mit dem Aufbau seiner verschiedenen Peer-Beratungskonzepte machte. Eine Implementierungsphase von mindestens 1-2 Semestern ist hier durchaus realistisch. Entscheidend für den Erfolg des neuen Serviceangebots „Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken“ sind nun kontinuierliche Werbemaßnahmen, v.a. im Rahmen von Bibliothekseinführungskursen und bei Erstsemestereinführungsveranstaltungen, sowie die engmaschige wissenschaftliche Begleitung und inhaltliche Betreuung der Berater in der Implementierungsphase, welche durch das Lernlabor am HoC gewährleistet wird. Die mittelfristige Planung sieht eine Qualifizierung auch der bisher nicht geschulten Mitarbeiter vor; eine Ausweitung des Serviceangebots auf alle Fachbibliotheken am KIT wird angestrebt. ■



**Prof. Dr. Michael Mönnich**

KIT-Bibliothek  
Leiter der Abteilung Benutzung  
Straße am Forum 2  
76131 Karlsruhe  
michael.moennich@kit.edu



**Anne Linsler M.A.**

Lernlabor am HoC  
Leitung Beratung  
Straße am Forum 3  
76131 Karlsruhe  
anne.linsler@kit.edu

12 Heimann, Paul ; Otto, Gunter ; Schulz, Wolfgang: *Unterricht: Analyse und Planung*. 10. Aufl. Schroedel, Hannover 1979.

13 Hinz, A. ; Schumacher, J. ; Albani, C. ; Schmid, G. ; Brähler, E.: *Bevölkerungsrepräsentative Normierung der Skala zur Allgemeinen Selbstwirksamkeitserwartung*. In: *Diagnostica*, 52, 2006, S.26 - 32. Verfügbar unterfile:///C:/Users/saturn/Downloads/A\_306%20(2).pdf [6.04.2014]