

## Eine handlungsorientierte Einführung – das Online-Tutorial der UB Tübingen

Joachim Eberhardt

### 1. Einleitung

Ob sie ihre Abende und Wochenenden lieber im Biergarten verbringen sollte, als ein Online-Tutorial zu stricken, fragte Janet MacKenzie von der Bibliothek der Institute am Englischen Garten der UB München am 5. Mai in INETBIB.<sup>1</sup> Die Frage verdankte sich ihrer Beobachtung, dass Studierende als Hauptnutzer einer UB immer weniger bereit sind, die konventionellen Einführungsangebote wahrzunehmen. Sie erbitten statt dessen immer mehr die gerade benötigte Suchhilfe am Auskunftsschalter „just in time“. Aber vielleicht ist gerade da ein Online-Tutorial die richtige Lösung: als spielerische, zeitlich und räumlich unabhängige Möglichkeit, die Bibliothek kennenzulernen und Informationskompetenz zu erwerben.

Soweit ich sehe, ist das Tutorial der Münchner noch nicht am Netz.<sup>2</sup> Aber andere, vor allem im angloamerikanischen Raum, bieten Bibliothekstutorials schon länger an. TILT, das *Texas Information Literacy Tutorial*, ist seit einigen Jahren das bekannteste Beispiel.<sup>3</sup> Auch in Deutschland hat sich einiges getan. Seit 1999 gibt es den *Schlaue Det* der Bibliothek der Fachhochschule Hamburg.<sup>4</sup> Im BIBLIOTHEKSDIENST 7 (2003) wurde das Tutorial der UB Lüneburg vorgestellt,<sup>5</sup> das Tutorial der UB Kassel basiert auf der Lüneburger Software und

---

1 <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg11386.html>.

2 Homepage der Bibliothek der Institute am Englischen Garten (<http://beg.ub.uni-muenchen.de/>), Zugriff am 12.08.2003.

3 <http://tilt.lib.utsystem.edu>. – Es ist als mehrteilige allgemeine Einführung in die Informationssuche und -bewertung konzipiert. Anbietende Bibliotheken können ihre eigenen Angebote in einem frei zu gestaltenden „Follow up“ vorstellen. In 90 Bibliotheken wird TILT eingesetzt, so Jens Lazarus, Orientation and Instruction – zur Vermittlung von Informationskompetenz an der University of Texas, in: BIBLIOTHEKSDIENST 37 (2003), S. 863–868, hier S. 866.

4 <http://www.det.informationskompetenz.net>. Vgl. auch die Vorstellung der Autoren: Detlev Dannenberg, Michael Motylewski, Cord Müller, Der schlaue Det : ein Library-skills-online-tutorial, in: BUB 51 (1999), S. 44–48.

5 <http://kirke.ub.uni-lueneburg.de/virtuell/index/FRSindex.htm>. Vgl. Christian Häger, Vermittlung von Informationskompetenz durch Computer-Based-Training: Das Tutorial der Universitätsbibliothek Lüneburg, in: BIBLIOTHEKSDIENST 37 (2003), S. 939–

sieht darum konzeptionell ähnlich aus.<sup>6</sup> Diese Tutorials sind mit „Virtuellen Bibliotheksführungen“ verknüpft, wie sie inzwischen von vielen größeren Bibliotheken mehr oder weniger aufwändig angeboten werden<sup>7</sup> und ebenfalls als einführende Angebote gedacht sind.<sup>8</sup>

Auch die Universitätsbibliothek Tübingen bietet seit kurzem eine Online-Einführung in die Katalogrecherche an.<sup>9</sup> Sie unterscheidet sich deutlich von den genannten Beispielen. Dieser Beitrag schildert die konzeptionellen Überlegungen, die zur jetzigen Gestalt des Tutorials geführt haben, und stellt das Tutorial vor.

## 2. Didaktische und technische Konzeption

Die Ausgangssituation war, wie in vielen anderen Fällen wohl auch, auf Seiten der Bibliothek die Konzeption einer virtuellen Führung durch ein Team von Mitarbeitern.<sup>10</sup> Wäre es da nicht schön, ein korrespondierendes Tutorial zu haben, das die „webbasierten Dienstleistungen“ der Bibliothek vorstellt? Erste Entwürfe wurden gemacht, Texte geschrieben, Lektionen erarbeitet. Fragen am Ende der Lektionen sollten im Multiple-Choice-Verfahren den Lernerfolg überprüfen, motivierende Kommentare den Tutorial-Benutzer belohnen. Man überließ mir das Material mit der Erlaubnis, es nach Gutdünken zu benutzen. Die Ausgangssituation also auf meiner Seite: alle Möglichkeiten – und keine Vorkenntnisse!

---

947. Vgl. auch die Vorstellung in INETBIB-L (<http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg08420.html>) und die Reaktionen darauf.

6 <http://www.uni-kassel.de/hrz/db4/extern/bibtut>. Vgl. Susanne Rockenbach, Teaching library in der Praxis – Bedingungen und Chancen, in: BIBLIOTHEKSDIENST 37 (2003), S. 33–40, wo die Kasseler Benutzerschulungs-Konzeption vorgestellt wird. Vgl. auch Rockenbachs Vorstellung des Tutorials und die Reaktion der Listenteilnehmer in AGIK-L (<http://www.ub.uni-heidelberg.de/mailarchiv/agik/agik.archive.0212>) und INETBIB-L (<http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg09968.html>)

7 Vgl. etwa die Führung der UB Bielefeld, die mit einem Systemtest für den Nutzer beginnt: <http://www.ub.uni-bielefeld.de/help/rundgang/>.

8 Vgl. auch den Überblick über Virtuelle Führungen und E-Tutorials aus Deutschland von Andreas Will, [http://www.bib-bvb.de/bib\\_schule/gutgeplant.html#Virtuelle](http://www.bib-bvb.de/bib_schule/gutgeplant.html#Virtuelle). Vgl. für die USA den Tutorial-Vergleich <http://library.brooklyn.cuny.edu/regalado/chiefstutorials/>.

9 <http://www.uni-tuebingen.de/ub/tutorial/seiten/einf1.html>.

10 <http://www.uni-tuebingen.de/ub/fuehrung/start.htm>.

### Technik

Darum stellten sich eingangs zwei Leitfragen: 1. Was ist didaktisch angemessen? 2. Was ist technisch sinnvoll? Beide Fragen hängen natürlich zusammen, dergestalt, dass bestimmte didaktische Ideen nur umgesetzt werden können, wenn „die Technik“ es erlaubt. Gerne soll aber das Bedingungsverhältnis umgekehrt sein.

Also ist die *erste Bedingung* für die Technik: Sie möge so beschaffen sein, dass sie die Umsetzung der zu entwickelnden Konzeption erlaubt.

*Zweitens* möge sie so beschaffen sein, dass das Tutorial möglichst viele Benutzer erreicht: keine Hürden durch ambitionierte Hard- oder Software-Anforderung, dadurch sei es nutzbar für Leute, die mit einem altmodischen 56K-Modem darauf zugreifen, ohne die allerneuste IE-Browserversion.

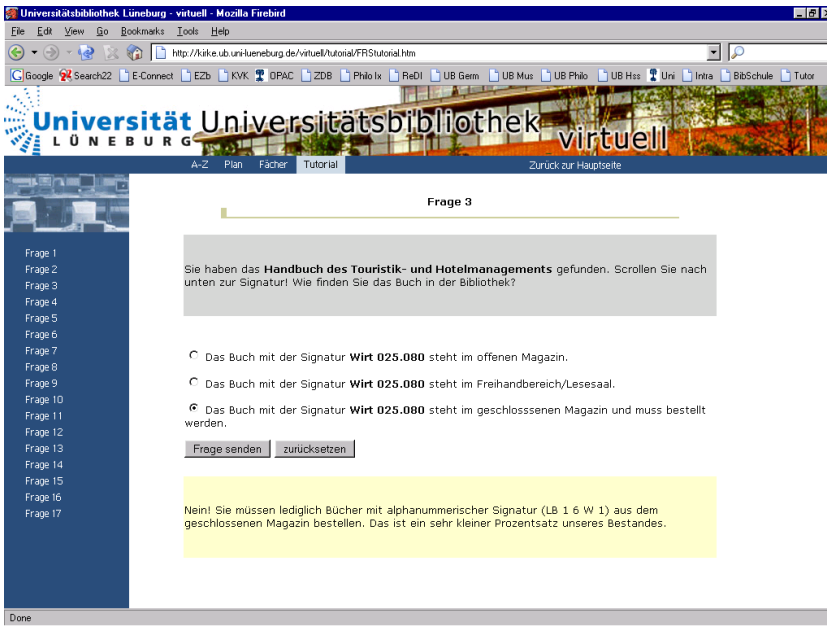
*Drittens* setze ich selbst der Technik eine Grenze – das Tutorial kann z.B. nur auf solcher Software oder solchen Programmiersprachen aufbauen, die ich mir in der gegebenen Zeit (etwa einem Vierteljahr) ausreichend aneignen kann. Selbstverständlich konnte ich mit Unterstützung durch die Fachleute der UB Tübingen rechnen – aber nur im Rahmen einer „Hilfe zur Selbsthilfe“.

### Vorbilder

**UB Lüneburg:** Das Tutorial der Universität Lüneburg ist im BIBLIOTHEKSDIENST vorgestellt worden und darf deshalb hier in den Grundzügen als bekannt vorausgesetzt werden. Ich fasse nur kurz zusammen: Das Tutorial korrespondiert einer „virtuellen Führung“. Diese Führung bietet Informationen über die Bibliothek und ihre Benutzung in einer Mischung aus Bildern und Texten, gegliedert nach den über eine Karte anzuwählenden Räumen oder „Orten der Benutzung“ der Bibliothek. Der Tutorial-Teil besteht aus zwanzig Fragen, die über eine Leiste angewählt werden können; der Nutzer wählt aus ein paar möglichen Antworten eine durch Anklicken aus und erhält einen Kommentar. Laut Zielsetzung „kann der Leser überprüfen, ob er die für ihn zentralen Strategien der Literaturrecherche beherrscht“.<sup>11</sup> Ein Beispiel:

---

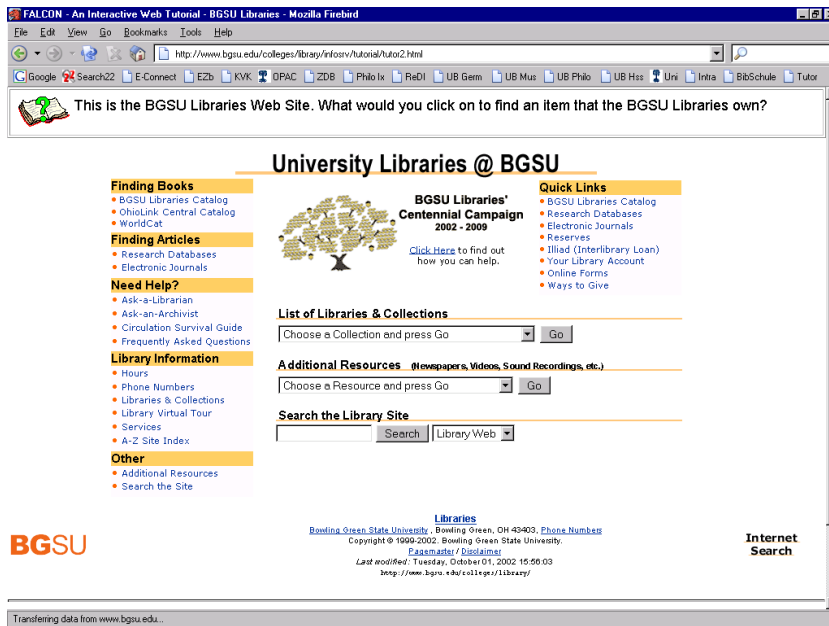
11 Häger (Fn. 5), S. 942.



Zu sehen ist die dritte Frage und die Reaktion des Programms auf die dritte Lösung. Der Nutzer des Tutorials, dem die UB Lüneburg neu ist, hätte die Frage beantworten können, wenn er vorher die virtuelle Führung durchgearbeitet und irgendwo die gesuchte Information aufgepickt hätte – vielleicht nicht die beste Ausgangsbedingung. Es kommt nicht die Intuition hinzu, dass didaktisch die reine Vermittlung von Faktenwissen ohne Zusammenhang mit dem Ort, wo diese Information gebraucht wird, oder der Form, in der sie normalerweise auftaucht, nicht sehr wirkungsvoll sein wird.<sup>12</sup> Ob der Nutzer am Ende der 20 Fragen noch weiß, dass er „lediglich Bücher mit alphanummerischer Signatur (LB 1 6 W 1) aus dem geschlossenen Magazin bestellen“ muss?

12 Die Didaktik nennt das „träges Wissen“ (Gudjohns, **Fn. 16**, S. 224). Was das ist, verdeutlicht schön dies das Beispiel von Rockenbach (**Fn. 6**), S. 34–35. Ein Dozent sucht nach einem Autor in der Schreibung „Müller“, obwohl zuvor im Gespräch erwähnt worden war, dass man bei der Eingabe die Umlaute auflösen müsse. Vgl. auch Walter Edelmann, Lernpsychologie, 6., vollst. überarb. Aufl., Weinheim: Beltz, PVU, 2000, S. 115.

**BGSU:** Einen ganz anderen Typ von Tutorial bietet die Bibliothek der Bowling Green State University (BGSU) in Ohio.<sup>13</sup> Der Unterschied ist auf den ersten Blick deutlich:



Der Screenshot zeigt die zweite Seite, sie ist typisch für das ganze Tutorial. Oben gibt es einen Kasten, in dem eine kurze Anweisung steht. Darunter etwas, das wie eine echte Webpage aus dem Angebot der BGSU aussieht. Der Nutzer ist aufgefordert, sich in dieser „echten“ Umgebung zurechtzufinden. Anklickbar sind alle Buttons, Links etc. wie in der „echten“ Page. Klickt der Nutzer auf etwas der Aufforderung nicht Entsprechendes, erhält er die Meldung „We'll talk about this later. Go back“. Er kann also diese Seite nur verlassen, wenn er den richtigen Link findet.

Diese Konzeption scheint mir didaktisch überzeugend: der Nutzer lernt genau die Klicks und Eingaben kennen, die er auch später machen können soll; er lernt, sich genau in der Web-Umgebung zu orientieren, die ihm auch später

13 <http://www.bgsu.edu/colleges/library/infosrv/tutorial/tutor1.html>.

zur Verfügung steht. Die angestrebte „Verzahnung von Theorie und Praxis“<sup>14</sup> ist damit erreicht. So weit, so schön.

Wer dem Tutorial etwas folgt, der gelangt zur Einführung in die Benutzung des Online-Katalogs. Die Seite zeigt dann die Eingabezeile des originalen BGSU-OPACs, und der Nutzer wird aufgefordert, nach einem bestimmten Buch zu suchen. Es folgt ein Wermutstropfen: Ganz egal, welche Eingabe der Nutzer macht – ob er den korrekten Titel in der korrekten Form eingibt oder stattdessen etwas Willkürliches wie „qwertzuioöpü“ oder gar nichts –, das Programm linkt einfach zu nächsten Seite, in der die Ergebnisse einer richtigen Eingabe angezeigt werden, und macht ungerührt weiter. Das ist didaktisch keineswegs überzeugend! Stattdessen sollte das Programm die Eingaben des Nutzers erkennen und angemessen auf sie reagieren können.

Trotzdem schneidet das Tutorial der BGSU im Vergleich mit dem der UB Lüneburg in meinen Augen deutlich besser ab, wenn ich davon ausgehe, dass sie etwa die gleichen Lernziele verfolgen, nämlich die Einführung des Nutzers in das Angebot der eigenen Bibliothek, insbesondere in die Benutzung des Online-Katalogs.<sup>15</sup> Gemessen an den Möglichkeiten des Mediums bietet das Lüneburger Tutorial mit seinen Multiple-Choice-Fragen und Antworten eine begrenzte Interaktivität. Dass gerade „Menschen mit einem aktiven oder pragmatischen Lernverhalten“ davon angesprochen würden, wie Häger (Fn. 5, S. 945) hofft, scheint mir allzu optimistisch.

#### *Didaktik in der Literatur*

Sieht man sich ein wenig in der didaktischen Literatur um, dann bestätigen sich diese kritischen Überlegungen. So schreibt Herbert Gudjons in der aktuellen Auflage seines Buchs *Pädagogisches Grundwissen*, dass die „aktive Auseinandersetzung mit Problemen die Anwendungsqualität von Wissen“ erhöhe und die Wahrscheinlichkeit, dass etwas erinnert werde, größer sei, wenn Informationen in einen Sinnzusammenhang eingefügt würden, der vom Lerner selbst hergestellt werde.<sup>16</sup> Das aber wird nicht durch schiere Faktenvermitt-

---

14 So die didaktische Reflexion, die in Würzburg zur Neukonzeption der Nutzerschulung geführt hat, vgl. Fabian Franke, „Lernen lassen statt lehren“: Bibliothekseinführungen mit informationsdidaktischen Methoden an der Universitätsbibliothek Würzburg, in: BIBLIOTHEKSDIENST 35 (2001), S. 1597–1610.

15 Im Unterschied zur allgemeinen Einführung in „library skills“ und „information literacy“, wie sie das TILT beabsichtigt.

16 Herbert Gudjons, *Pädagogisches Grundwissen: Überblick – Kompendium – Studienbuch*, 7., völlig neu bearb. und aktual. Aufl., Bad Heilbrunn / Obb.: Klinkhardt 2001, S. 224.

lung oder -abfrage erreicht, sondern durch die Einbettung des zu Lernenden in eine „authentische Situation“. Übereinstimmend hält Gerd Mietzel in seiner *Pädagogischen Psychologie des Lernens und Lehrens* – wenig überraschend – fest, dass der Lernerfolg umso größer sei, je mehr die Vermittlung darauf abziele, den Lerninhalt zu den Lernenden in Beziehung zu setzen.<sup>17</sup>

Ähnlich urteilt die Spezialliteratur zum E-learning.<sup>18</sup> Rolf Schulmeister empfiehlt in seinen *Grundlagen hypermedialer Lernsysteme*: „Lerninhalte, Beispiele und Lernumgebungen müssen authentisch sein“. Die Darstellung von Lehrinhalten in virtuellen Umgebungen dürfe nicht der systematischen Form der Repräsentation fachwissenschaftlicher Inhalte in Lehrbüchern folgen, sondern solle zugunsten einer induktiven Darstellungsweise aufgegeben werden.<sup>19</sup>

Diesen Empfehlungen zu folgen, ist verhältnismäßig einfach. Denn in einem Punkt unterscheidet sich das didaktische Problem eines OPAC-Tutorials wesentlich von den Beispielen, die im allgemeinen in der Literatur zur Didaktik des E-learning behandelt werden. Diese geht meist von der Frage aus, wie das Medium Computer/Internet zur Vermittlung von Inhalten genutzt werden könnte, die selbst nichts mit dem Medium zu tun haben. Im Unterschied dazu soll das Tutorial eine Einführung über's Web anbieten in einen Gegenstand – den OPAC –, der seinerseits nur über das Web zu nutzen ist. Medium und Gegenstand des Lernens sind dieselben. Deshalb sollte das Tutorial sehr leicht „authentische Situationen“ für den Nutzer herstellen können.

#### *Technische Umsetzung*

Die Lösung des BGSU-Tutorials ist allerdings unbefriedigend. Dort ist nur der eine Teil des Problems gelöst: Der Nutzer befindet sich im Tutorial auf einer Oberfläche, die dem Original-Webangebot im Layout ähnlich ist. Der schwie-

---

17 Gerd Mietzel, *Pädagogische Psychologie des Lernens und Lehrens*, 6., korr. Aufl., Göttingen; Bern: Hogrefe, Verl. für Psychologie 2001, S. 356.

18 Bedauerlicherweise ist die Literatur noch recht schmal: Die meisten Veröffentlichungen beschäftigen sich mit „Computerunterstütztem Lernen“, d.h. der Erweiterung konventioneller Kurse durch die Möglichkeiten des Computers, so auch großenteils die Artikel in: *Information und Lernen mit Multimedia und Internet* : Lehrbuch für Studium und Praxis, hg. von Ludwig J. Issing und Paul Klimsa, 3. vollst. überarb. Aufl., Weinheim : Psychologische Verlags Union 2002. Größter Interessent scheint hier die Wirtschaft zu sein; so gelten viele Veröffentlichungen den Erfahrungen, die Firmen mit der Weiterbildung ihrer Mitarbeiter durch Computer Based Training (CBT) gemacht haben.

19 Rolf Schulmeister, *Grundlagen hypermedialer Lernsysteme* : Theorie – Didaktik – Design, 3., korr. Aufl. Oldenburg: München, Wien 2002, S. 230 und 228.

rigere Teil: Wie lässt sich erreichen, dass sich das Webangebot im Tutorial genauso *verhält* wie in Wirklichkeit?

Für *statische* Webseiten ist das kein Problem. Man nehme das Original und füge eine Kommentarbox ein. Ebenso leicht lassen sich in der Darstellung im Tutorial reaktive Elemente einfügen, die auf einen Mausklick des Nutzers nicht auf ein weiteres Angebot führen wie im Original, sondern lediglich eine Kommentarbox öffnen, die dieses Angebot erläutert. Schwierig wird es aus nahe-  
liegenden Gründen bei dynamischen Web-Angeboten wie einem OPAC. Im Original kann eine bestimmte Suchaufgabe, von verschiedenen Leuten gelöst, durch die Vielzahl möglicher und unterschiedlich geeigneter Suchstrategien eine große Zahl verschiedener Ergebnisausgaben bewirken. Der Tutorial-OPAC wird eine solche „authentische“ Vielseitigkeit nicht widerspiegeln: Zwar lässt sich das Ergebnis der Datenbank-Abfrage „on the fly“ erzeugen, aber nicht der Kommentar des Tutorials, der dieses Ergebnis bewertet. Die Lösung besteht entsprechend darin, den dynamischen Original-OPAC statisch zu *simulieren*. Das funktioniert nur dann überzeugend, wenn das Tutorial bei realistischen Such-Aufgaben auch realistische Such-Ergebnisse anbietet, und zwar durchaus verschiedene bei verschiedenen Suchstrategien. Damit die Aufgabe der Simulation für den Autor des Tutorials nicht zu anspruchsvoll wird, muss deshalb die Formulierung der Suchaufgabe garantieren, dass nur wenige Suchstrategien denkbar sind. Dann gibt es auch nur eine kleine Zahl von möglichen Ergebnissen, die simuliert und bewertet werden müssen.

Im Tutorial der UB Tübingen ist dies technisch wie folgt erreicht: Statische HTML-Formulare erlauben Eingaben, die durch kleine Java-Scripte geprüft werden, ob sie den erwarteten Eingaben entsprechen – eine Reihe von falschen Eingaben wird ebenfalls „erwartet“ und beurteilt. Die Scripte wählen dann die Folgeseiten aus, die die entsprechende Reaktion enthalten.<sup>20</sup>

Diese Lösung ist nicht nur praktikabel, sie hat auch den Vorteil, dass die Programmier-Anforderungen an den Autor des Tutorials recht gering sind: HTML ist einfach zu lernen; die wesentliche Aufgabe besteht ohnehin darin, vorhandene Seiten zu übernehmen und zu verändern; Java-Script ist hier sehr schematisch zu verwenden und daher schnell geschrieben.

Im folgenden stelle ich das Tübinger Tutorial im Einzelnen vor.

---

20 Eine alternative, elegante Lösung zeigt das ‚Library Mansion‘ der Salt Lake County Libraries ([http://www.slco.lib.ut.us/library\\_mansion/index.htm](http://www.slco.lib.ut.us/library_mansion/index.htm)) – hier wird der Original-OPAC über einen Frame in das Tutorial eingebettet; das Tutorial prüft dann die Reaktion, die der Nutzer mit seiner Eingabe produziert hat, indem es eine bestimmte Information daraus abfragt.

### 3. Zur Sprache des Tutorials

Das Tübinger Tutorial ist begonnen worden als „Einführung in die webbasierten Dienstleistungen“ der UB. Weil die weitaus wichtigsten dieser „Dienstleistungen“ der Online-Katalog und die Online-Bestellmöglichkeit sind, sind sie die ersten Gegenstände, von denen das Tutorial handelt. Eine Erweiterung durch weitere Themen oder Lektionen ist jederzeit möglich. Denkbare Themen sind Datenbanken, die Fernleihe, die Fachinformationsseiten, das Informationsangebot der UB-Homepage usw.

Als Zielgruppe stehen dem Autor die Studienanfänger vor Augen, die nun auch die UB zum ersten Mal nutzen wollen. Web- und Google-Erfahrungen dürfen bei ihnen vorausgesetzt werden; Bibliothekserfahrung hingegen nicht unbedingt. Am Ende des Tutorials sollen sie nicht nur elementare Recherche-techniken gesehen und ausprobiert, sondern auch einen Überblick über die „Kataloglandschaft“ der UB Tübingen gewonnen haben, das Ausleihsystem bedienen und ihr Ausleihkonto verwalten können. OPAC und Ausleihsystem sind Funktionen, die sowohl von den Katalog-PCs in den Räumlichkeiten der UB aus angesprochen werden können, als auch über das Internet von überall her. Die Oberfläche ist jeweils dieselbe, lediglich die Zugangsbildschirme sind anders. Daher ist das Tutorial geeignet, auch denen zu nützen, die nicht über das Internet auf den Katalog zugreifen, sondern nur in der Bibliothek damit arbeiten.

Die Sprache des Tutorials versucht der Zielgruppe zu entsprechen: Sie ist einfach und locker in der Tonlage. Zwei Faktoren spielten bei der sprachlichen Gestaltung die Rollen von Skylla und Charybdis:

1. Mit Schulz von Thun könnte man die witzigen sprachlichen Elemente als „zusätzliche Stimulanz“<sup>21</sup> buchen, die zur Motivation des Nutzers beitragen, das Tutorial durchzu-spielen<sup>1</sup>. Die erste Kritik durch Kollegen hat aber gezeigt, dass man hier vorsichtig agieren muss: Die Grenze, ab wann Witz oder milde Ironie als enervierend oder beleidigend empfunden wird, mag bei manchen Nutzern niedriger liegen als erwartet. Da für das Tutorial – wie bei anderen Angeboten der UB auch – nicht sein Autor verantwortlich gemacht werden wird, sondern das ganze Haus, ist es sinnvoll, hier der Erfahrung der Öffentlichkeitsarbeiter zu vertrauen und nicht allzusehr vom „Hauston“ abzuweichen. Entsprechend habe ich sprachliche Korrekturen am ursprünglichen Entwurf vorgenommen.

---

21 Friedemann Schulz von Thun, *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen : Allgemeine Psychologie der Kommunikation*, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt 1981, S. 146.

2. Bibliothekarisches Fachchinesisch wird vermieden, wo immer das möglich ist. Schwierigkeiten entstehen dabei von selbst. Ein Beispiel: Bernhard Eversberg hat in einer bedenkenswerten Einlassung zur Sprache der Bibliotheken dafür plädiert, auf das kryptische Akronym „OPAC“ zu verzichten und stattdessen gegenüber den Benutzern schlicht vom „Katalog“ zu sprechen.<sup>22</sup> Die Idee scheint mir richtig. Leider kann das Tutorial schon deshalb nicht den Begriff „OPAC“ vermeiden, weil er andernorts auf der Website der UB Tübingen verwendet wird. Z.B. heißt die Recherchemaske „OPAC-Recherche“. Im Tutorial wird darum der Begriff bewusst nicht vermieden, sondern an geeigneter Stelle eingeführt und erklärt – die terminologische Wandlung vom „OPAC“ zum Katalog müssen andere zuerst vornehmen! Kein Problem war es hingegen, auf die Begriffe „Sammelwerk“ oder „Monographie“ zu verzichten und stattdessen schlicht von „Büchern“ zu handeln.

Das Ziel einer einfachen Sprache steht gelegentlich im Widerspruch zum Genauigkeitsanspruch von Bibliothekaren. So ergab sich beim Test durch die Auskunftsbibliothekaren der UB Tübingen z.B. das folgende Problem. Das Tutorial sprach davon, dass der Nutzer vom Online-Katalog erfahren könne, welche Bücher vorhanden sind und *wo sie stehen*. Der Einspruch der erfahrenen Bibliothekarinnen: Viele Nutzer gäben sich am Katalog-PC damit zufrieden, den Katalogeintrag eines Buches gefunden zu haben, an dessen Ende die Signatur steht. Dass die weitergehende Information, wo das Buch aufgestellt ist und wie man daran kommt, erst nach dem Anklicken eines Buttons „Ausleihstatus / Bestellen“ auf den Bildschirm geholt wird, ist ihnen nicht klar. Stattdessen kommen sie dann an die Auskunftstheke, um nach dem Standort der Signatur zu fragen. Die bibliothekarische Diagnose: Die Nutzer haben den Unterschied zwischen *Katalog* und *Ausleihsystem* nicht begriffen, man müsse diesen darum besonders hervorheben. Deshalb dürfe nicht die Rede davon sein, dass „der Katalog“ sage, wo das Buch stehe.

Ich habe diesem Wunsch mit einer vermittelnden Formulierung nachgegeben, obwohl ich das Problem anders sehe. Für den Nutzer ist es gleichgültig, ob er zwei verschiedene *Systeme / Datenbanken* befragt oder nur eins bzw. eine. Er benutzt für die Katalogrecherche und die Bestellung des Buches den gleichen („Katalog“-)PC und muss die gestartete Oberfläche nicht verlassen. Wichtig ist für ihn lediglich, dass er den letzten Schritt macht im Prozess des An-das-Buch-Kommens. Es kommt also nicht darauf an zu betonen, dass er wirklich zwei Datenbanken bemüht, sondern dass er sein Ziel erst nach einem weite-

---

22 Bernhard Eversberg, *Wie sagt man's dem Benutzer?: Bemerkungen zur öffentlichen Sprache der Bibliotheken*, in: BIBLIOTHEKSDIENST 36 (2002), S. 1336–1343, hier S. 1341.

ren Schritt erreicht hat. Das Tutorial orientiert sich an einer solchen prozessualen Betrachtungsweise.

#### 4. Die drei Teile

Zum jetzigen Zeitpunkt bietet das Tutorial drei Teile: eine „theoretische“ Einführung in die Literatursuche, einen OPAC-Teil und einen Teil zum Ausleihsystem. Alle drei Teile sind darin ähnlich, dass eine Navigationsleiste am Kopf der Seite jeweils die augenblickliche Position im entsprechenden Teil anzeigt. Sie erlaubt jederzeit das Springen sowohl innerhalb des Teils wie auch auf die Auswahlseite und die Homepage der UB Tübingen. Das sonstige Layout eines Teils hängt von den Webseiten ab, in die er einführt: Der OPAC-Teil sieht wie der OPAC aus, der Ausleihsystem-Teil wie das Ausleihsystem, der theoretische Teil orientiert sich am Layout der Homepage.

##### *Der erste Teil: Erst denken, dann suchen*

Die theoretische Einführung steht unter dem Motto „Erst denken, dann suchen“ und soll an einem realistischen Beispiel mehreres verdeutlichen, was gerne unter „Informationskompetenz“ subsummiert wird: Wenn man Literatur zu einem Kurzreferat sucht, muss man anders vorgehen, als wenn man Literatur für die Doktorarbeit braucht. Das hat ebenso mit der Gründlichkeit der Literatursuche zu tun wie mit der Zeit, die man dafür aufbringen kann. Das Bibliothekssystem einer zweischichtigen Bibliothek wie Tübingen macht entsprechend ganz unterschiedliche Angebote, man denke nur an die verschiedenen Bestandskataloge und Nachweisdatenbanken sowohl in der zentralen Bibliothek als auch in den Institutsbibliotheken. Naturwissenschaftler kommen vielleicht ihr Studium lang allein mit der Lehrbuchsammlung aus. Die begründete Vermutung, dass Geistes- und Naturwissenschaftler Unterschiedliches von ihrer UB erwarten, hat darum zu einer Parallelführung des ersten Teils geführt, der für beide Gruppen unterschiedliche Beispiele anbietet. Hier ein Beispiel vom Anfang des geisteswissenschaftlichen Weges:



Nutzer des Tutorials die häufigsten Suchanfragen, die an einen elektronischen Katalog gerichtet werden, einmal ausprobiert haben:<sup>23</sup> Suche nach dem Autor eines Buchs, thematische Suche, Suche nach bestimmten Formen (Zeitschriften, Hochschulschriften), kombinierte Suche (Titel und Erscheinungsjahr) usw. Vertraut gemacht werden sie auch mit den Hilfsmitteln des elektronischen Registers (Indexfunktion) und der Trunkierung.

Die Nutzer des Tutorials sollen dabei exemplarisch lernen: Nicht jede mögliche Suchkategorie kommt in einem Beispiel vor, aber die Notwendigkeit, Suchkategorien zu wählen, die nicht voreingestellt sind, zeigt den Nutzern nebenbei, welche Kategorien es sonst noch so gibt.

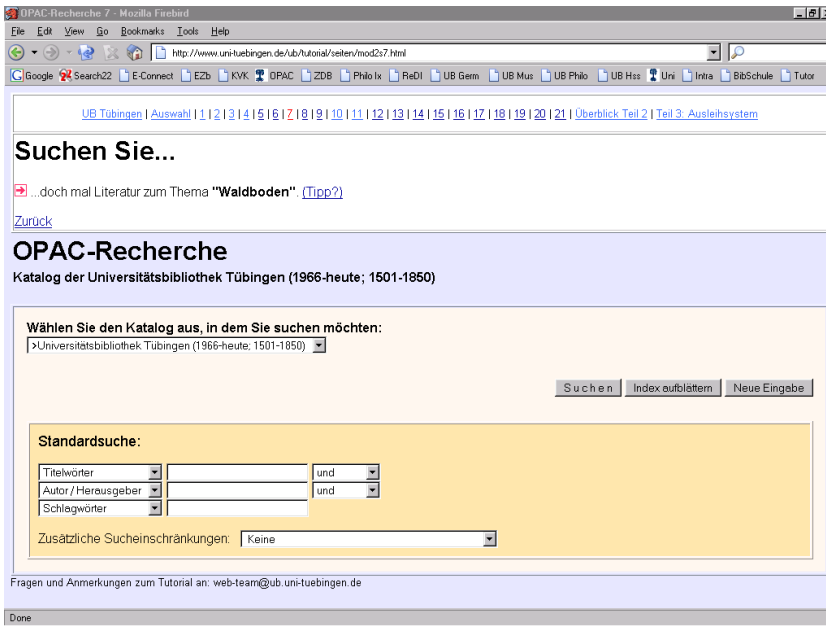
Ähnliches gilt für die Kataloge. Suchaufgaben betreffen neben dem Zentralkatalog nur das „Tübinger Zeitschriftenverzeichnis“. Dass er einen Katalog wählen muss, zeigt dem Nutzer aber, dass er auch andere Kataloge wählen könnte. Das Tutorial setzt also darauf, dass die Nutzer nicht nur bestimmte Fakten lernen wie „es gibt den Katalog xy“, sondern Vorgehensweisen: „Wenn ich einen bestimmten Katalog suche, klicke ich hier – dann sehe ich, welche es überhaupt gibt.“

Die Abfolge der Suchaufgaben ist linear. Diese lineare Abfolge wird aufgelockert durch die Möglichkeit, jederzeit anzuklicken, was sich anklicken lässt, und dann eine kleine Erläuterung zu erhalten. Solche Erläuterungen stehen in Alert-Boxen oder – wenn Sie von verschiedenen Seiten aus aufgerufen werden können, in eigenen Seiten. Damit jederzeit klar ist, welcher Klick oder welche Eingabe zum nächsten Schritt des Tutorials führt, ist die präzise Eingabe in der Kommentarbox am Anfang der Seite durch einen roten Pfeil hervorgehoben. Aufgaben, deren Lösung sich nicht von selbst versteht, sind in jedem Fall um einen „Tipp“ ergänzt, der den Lösungsweg zeigt. Niemand soll steckenbleiben!

Der Screenshot zeigt den Beginn der Einheit „Thematische Suche“.

---

23 Dabei kann die Konzeption zurückgreifen auf die Umfrage zur Katalog-Nutzung, die Sarah Diepolder erarbeitet hat, vgl. Sarah Diepolder, Was ist eine Körperschaft? : Umfrage zur OPAC-Nutzung an der Universitätsbibliothek Tübingen, in: BuB 55 (2003), S. 28–30.



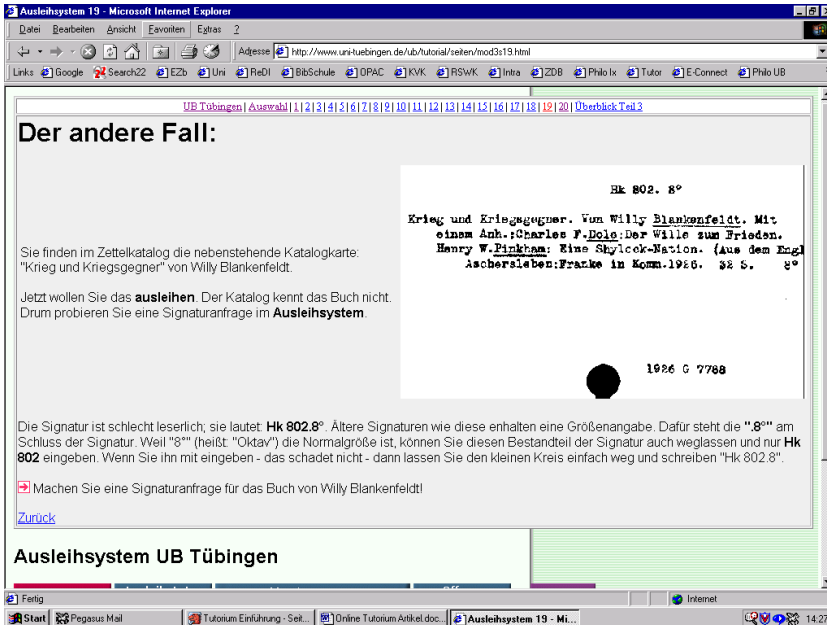
Offen ist hier, ob der Nutzer das Wort als Titelwort ausprobiert oder lieber als Schlagwort. Vielleicht weiß er auch nicht, was ein Schlagwort ist. Die Reaktion des Programms zeigt es ihm!

*Der dritte Teil: Ausleihsystem*

Im dritten Teil werden die wesentlichen Aktionen ausprobiert, die mit dem Ausleihsystem möglich sind. Das sind in erster Linie das Auffinden, Bestellen, Vormerken eines Buchs oder einer Zeitschrift, in zweiter Linie dann die „Verwaltung“ des eigenen Kontos, das Löschen von Vormerkungen etc. Schon im Teil zum OPAC werden die Nutzer darauf hingewiesen, dass die Buchsuche im Katalog der erste Schritt ist, die Ausleihe der nächste. Darum beginnt auch hier die Übung mit der Anzeige eines gefundenen Einzeltitels aus dem Katalog und der Frage „Wie geht’s weiter?“

Beim Umgang mit dem Ausleihsystem spielt die Katalogsituation an der UB Tübingen eine gewisse Rolle. So kann es sein, dass ein Nutzer im Kartenkatalog ein Buch nachgewiesen findet, dessen Signatur die OPAC-Datenbank nicht kennt. Das kann bei Büchern zwischen 1850 und 1964 (Stand 2003) der Fall sein, weil deren Retrokatalogisierung noch nicht abgeschlossen ist. Das

Tutorial spielt diesen Fall mithilfe eingescannter Katalogkarten durch und macht den Nutzer auch vertraut damit, was zu tun ist, wenn das Ausleihsystem die Signatur ebenfalls nicht kennt.<sup>24</sup> Der Screenshot zeigt diesen Fall:



### 5. Schlussbemerkung

Prinzipiell gilt: Das Tutorial soll *viel Handlung* sein und *wenig Lektüre*. Ganz wird dieses Ideal nicht erreicht – Ergebnisse müssen kommentiert werden, Begriffe erklärt, Suchstrategien erläutert. Doch das Selbermachen steht im Mittelpunkt. Dabei wird dem Nutzer durchaus – und sinnvollerweise – zugemutet, vom schon Gesehenen zu abstrahieren und es auf neue Suchaufgaben zu übertragen. Die Index- oder Registerfunktion etwa wird dem Nutzer in drei verschiedenen Kontexten nahegebracht und soll den Aha-Effekt auslösen: Das ist ja ähnlich, das funktioniert ja gleich. Das Tutorial ermuntert den Nutzer zum zielgerichteten Herumprobieren. Wichtig dafür ist, dass er sich seine Ziele

<sup>24</sup> Das ist der Fall, wenn das Buch seit Einführung des EDV-Systems noch nicht ausgeliehen worden ist.

le (Was suche ich?) klarmacht. Wenn das gelingt, hat das Tutorial einen wesentlichen Zweck erfüllt, indem es das Verhalten am OPAC verändert.

Wie virtuell wird die Bibliothek? Das Tutorial ergänzt die virtuelle Führung der UB Tübingen. Es ist damit ein Schritt hin auf dem Weg zu einem umfassenden Angebot von Online-Einführungs- und Lernmaterialien, die den Nutzer zeit- und ortsunabhängig sowohl seine Informationskompetenz trainieren wie das spezifische Angebot der UB Tübingen kennenlernen lassen. Hier wünsche ich mir, in Tübingen wie anderswo, eine didaktische Gesamtkonzeption, in die das virtuelle Angebot hineinpasst.

