



Die Online-Sprechstunde der Bibliothek

Ein niedrigschwelliges Beratungsangebot

von Tina Grahl

Der Wegfall von Peer-to-Peer-Prozessen

Die digitalen Semester während der Corona-Pandemie haben die Studierenden unvorbereitet getroffen und vor große Herausforderungen bspw. in der Selbstorganisation gestellt. Erschwerend kam hinzu, dass Peer-to-Peer-Prozesse, d. h. Prozesse, in denen sich Studierende untereinander unterstützen, im Digitalen aufgrund fehlender Gruppendynamiken erschwert wurden. Zu diesen Peer-to-Peer-Prozessen zählen Gruppen- und Projektarbeiten wie auch das gemeinsame Lernen.

Auch beim Schreiben wissenschaftlicher Arbeiten sind Peer-to-Peer-Prozesse essenziell. Fragen und Unsicherheiten, die sich z. B. bei der Auswahl von Quellen oder zur Zitation ergeben, sind oft Einzelfälle, die sich nicht per se mit dem Grundwissen des Zitierens erklären lassen bzw. sich nicht aus den Vorgaben der Dozent*innen oder

der Ratgeberliteratur ableiten lassen. Diese Fragen und Unsicherheiten können i. d. R. nur mit Erfahrungswissen beantwortet werden, über welches insbesondere Studierende, die ihre erste wissenschaftliche Arbeit schreiben, noch nicht verfügen.

Zugleich bestehen seitens der Studierenden häufiger Hemmungen, sich mit den Fragen direkt an die Dozent*innen zu wenden. Oft handelt es sich um Bestätigungsfragen, bei denen Studierende mitunter Ideen zur Problemlösung haben, aber nach Rückversicherung durch erfahrenere Personen suchen. Fragen dieser Art werden daher meist mit Kommiliton*innen auf dem Weg zur nächsten Vorlesung, beim Kaffeetrinken oder beim Essen in der Mensa besprochen – Situationen, die es in den digitalen Semestern nicht gab.

Die Online-Sprechstunde als niedrigschwelliges Beratungsangebot

In den digitalen Semestern an der Technischen Hochschule Aschaffenburg wurden viele dieser Bestätigungsfragen an die Bibliothek gerichtet. Die Bibliothek der TH Aschaffenburg hat bereits vor der Pandemie und dann verstärkt in den digitalen Semestern ein digitales Kursangebot etabliert, in dem immer Zeit für individuelle Fragen eingeplant ist. Dennoch war erkennbar, dass sich die Art der Fragen in den digitalen Semestern verschob und Bestätigungsfragen dominierten. Um Studierende mit einem niedrigschwelligen Angebot zu unterstützen, hat die Bibliothek der TH Aschaffenburg die Online-Sprechstunde konzipiert. Sie ergänzt die Beratung per E-Mail und Telefon wie auch die umfassende individuelle Beratung nach Terminvereinbarung, und soll zugleich durch die Möglichkeit der Anonymität auch Studierende mit Hemmungen ermutigen.

Die Studierenden wurden per Mail über das Angebot, die Termine, das Themenspektrum der Beratung und die Möglichkeiten zum Fragenstellen informiert. Die Online-Sprechstunde über Zoom erlaubt dabei auch ein anonymes Fragestellen:

„In unsere Online-Sprechstunde via Zoom können Sie sich ohne Kamera und Klarnamen einloggen. Sie können Ihre Fragen über folgende Möglichkeiten an uns stellen:

- per Mikrofon,
- per Chat,
- per Direktnachricht im Chat an die Bibliotheksmitarbeiterin, die die Frage dann anonym vorliest und beantwortet,
- anonym in einer Breakout-Session nur mit der Bibliotheksmitarbeiterin.“

Die Umsetzung war aufgrund langjähriger Erfahrungen mit digitalen Schulungs- und Beratungsangeboten schnell möglich. Die Online-Sprechstunde wurde in den digitalen Semestern an verschiedenen Terminen in der Mittagspause, d.h. für die Dauer von 30 Minuten über Zoom angeboten und von einer Mitarbeiterin aus dem Aufgabengebiet Informationskompetenz betreut. Eine Anmeldung seitens der Studierenden bzw. eine Begren-

zung der Teilnehmendenzahl wie bei Präsenzangeboten ist nicht erforderlich.

Die Online-Sprechstunde hat sich als niedrigschwelliges Angebot sofort etabliert. Besprochen wurden insbesondere Fragen zum E-Medien-Zugriff, zur Informationsbewertung sowie zum Zitieren, darunter:

- Wie zitiere ich ein Chart, bei dem ich kleine Veränderungen vorgenommen habe?
- Sind Studien im Auftrag von Unternehmensberatungen qualitative und zitierbare Quellen?
- Wie füge ich mit dem Literaturverwaltungsprogramm Zotero ein Sekundärzitat in Word ein?
- Wie komme ich an Paper, für die die Hochschule keine Lizenz hat?
- Wie kann ich Fachdatenbanken von zu Hause aus nutzen?
- Wie füge ich Anhänge in meine Arbeit ein und wie kann ich diese dann in der Arbeit zitieren?

Das Angebot wurde aufgrund der guten Nutzung auch nach den digitalen Corona-Semestern fortgesetzt und wird v.a. im Abgabezeitraum der Hausarbeiten angeboten, d.h. im Wintersemester Ende November bis Mitte Dezember. Die Online-Sprechstunde ergänzt so das bestehende Format der individuellen Beratung. Das Angebot der individuellen Beratung wird weiterhin gebucht, um ausführlichere Fragen zu besprechen, während in der Online-Sprechstunde eher konkrete praktische Fragen und Bestätigungsfragen thematisiert werden, die häufig schnell, in weniger als zehn Minuten geklärt werden können.

Auf Seiten der Bibliothek ermöglicht die Online-Sprechstunde ein zeiteffizientes Bearbeiten von Fragen, da z. B. Recherchewege, Zugriffsmöglichkeiten auf E-Medien aber auch Zitierfragen und bestimmte Funktionen in Literaturverwaltungsprogrammen über das Teilen des Bildschirmes anschaulich gezeigt werden können. Die Online-Sprechstunde ermöglicht so – bspw. im Vergleich zur Kommunikation über E-Mail – eine direktere Kommunikation, in der auch Nachfragen umgehend geklärt werden können.

Fazit

Die Online-Sprechstunde ist ein Format, das alle fachlichen Niveaus anspricht. Es wird von Studierenden, die ihre erste wissenschaftliche Arbeit schreiben, als auch von Masterstudent*innen in Anspruch genommen. Die Nutzung des Angebotes zeigt, dass Studierende weniger Hemmungen haben, ihre Fragen mit Bibliotheksmitarbeitenden zu besprechen, als mit Dozierenden. Dies ersetzt jedoch nicht die fachliche Beratung durch die zuständigen Dozent*innen. Ziel ist es, die Studierenden bei Bestätigungsfragen zu beraten, aber bei fachlichen Fragen bewusst zu ermutigen, bei den Dozent*innen Unterstützung zu suchen.

Hochschulen können mit studiengangübergreifenden Beratungsangeboten in den Servicestellen wie der Bibliothek Studierende beim erfolgreichen Verlauf und Abschluss ihres Studiums unterstützen. Hochschulbibliotheken können sich als kompetente und zuverlässige Ansprechpartnerinnen für Studierende und Lehrende etablieren. Zugleich können Bibliotheken die Kommunikation mit ihrer primären Zielgruppe durch ein solches Angebot fördern. Ermöglicht man in der Online-Sprechstunde – wie auch im weiteren Kurs- und Beratungsangebot – eine offene und wertschätzende Atmosphäre, kommt man i. d. R. auch über das eigentliche Thema der Frage ins Gespräch und kann Herausforderungen und Bedarfe der Studierenden besser erfassen und ggf. Serviceangebote anpassen und ergänzen. Beispielsweise nahm die TH-Bibliothek aufgrund der gehäuften Nachfragen zum Zugriff auf E-Medien in den digitalen Semestern die virtuelle 20-Minutes-Lesson „E-Medien an der TH AB nutzen“ ins Programm auf.

Die Corona-Pandemie hat in Bibliotheken die Entwicklung neuer (digitaler) Services, insbesondere im Bereich der Auskunft- und Beratungsdienstleistungen beschleunigt. Die Bibliothek der TH Aschaffenburg konnte mit der Online-Sprechstunde und weiteren digitalen Schulungs- und Beratungsangeboten ihr Serviceangebot weitgehend aufrechterhalten und ergänzen. Die Online-Sprechstunde ist zusammenfassend ein Angebot, das mit wenig Aufwand in der Vorbereitung Studierende mit ihrem konkreten Bedarf abholt. Zugleich kann die Bibliothek als physischer Ort im virtuellen Raum präsent sein,

um den Kontakt zu den Studierenden nicht zu verlieren. Dies war in der Corona-Pandemie relevant, wird es mit zunehmendem digitalem Angebot in vielen Studiengängen aber weiterhin bleiben.

Literatur

Faidt, Christine/Grahl, Tina: Informationskompetenz online. Mit lebendigen Webinaren neue Zielgruppen individuelle ansprechen. In: Bibliothek Forschung und Praxis 42, 1 (2018), S. 83–88.

Kruck, Daniela: Studieren in Zeiten von Covid-19 – Chancen und Herausforderungen. In: BLOspektrum 27, 3 (2021), S. 3.

Seitz, Gary/Grossmann, Barbara: Einfluss von Informationskompetenz-Veranstaltungen auf die Qualität von Masterarbeiten. In: Informationspraxis 2 (2016), S. 1–13.

Traus, Anna/Höffken, Katharina/Thomas, Severine/Mangold, Katharina/Schröer, Wolfgang: Stu.di.Co. – Studieren digital in Corona, 2020, S. 6.

© privat



Autorin

Tina Grahl ist Mitarbeiterin in der Bibliothek der Technischen Hochschule Aschaffenburg. Ihre Aufgabenschwerpunkte sind Kurse und Beratungsangebote zu Informationskompetenz, Literaturverwaltung und wissenschaftlichem Schreiben für Studierende, Mitarbeitende, Professor*innen sowie Schüler*innen. Daneben betreut sie das Vertragsmanagement, Berichtswesen sowie verschiedene Projekte und ist Lehrbeauftragte für das Fach Wissenschaftliches Arbeiten.