

Christine Scholz:

Wir bringen Sie über den Berg! Neues Führungs- und Schulungskonzept für Nutzer der WLB

„Wir bringen Sie über den Berg“ mit diesem Motto startete die Landesbibliothek Anfang Oktober mit einem neuen Führungs- und Schulungsprogramm für ihre Nutzer. Im Folgenden sollen die Rahmenbedingungen, Besonderheiten und Veränderungen in der Bibliothek erläutert werden, die dazu führten, das Schulungsprogramm für die elektronischen Angebote der Bibliothek auszubauen. Danach soll das Programm als solches näher vorgestellt und über erste Erfahrungen berichtet werden.

Hintergrund

Die Württembergische Landesbibliothek ist in der Region Stuttgart die weitestgrößte Bibliothek mit einem breiten Angebot von Medien aller Art und bedeutenden Alt- und Spezialbeständen. Allein ca. 4,5 Millionen Medieneinheiten gehören zum Bestand der Bibliothek, dazu zählen 3.154.972 Bücher, 14.488 laufende Zeitschriften und Zeitungen, 362.066 Microformen und 25.308 AV-Medien (Stand: 2000). Hinzu kommen Sonderbestände wie Handschriften, Inkunabeln, Noten, Karten und Ansichten, Fotos, Flugblätter und Feldpostbriefe, die über die jeweiligen Sonderbereiche zugänglich sind.

Durch das breite Fächerspektrum, das in der Bibliothek vorhanden ist, die vielen Sonderbereiche mit bedeutenden Altbeständen und Sondersammlungen und dem großen Anteil an Magazinbeständen ist es eine wichtige Aufgabe der Bibliothek, allen neuen Nutzern des Hauses erste Orientie-

rungshilfen zu bieten. Bereits seit vielen Jahren bietet die Bibliothek regelmäßig Einführungen in die Benutzung der Bibliothek an. Die große Resonanz, die diese Einführungen über die Jahre finden, spricht für die wichtige Bedeutung eines solchen Angebots, um neue Nutzer mit den Dienstleistungen der Bibliothek vertraut zu machen und auf unterschiedliche Fragen einzugehen, die sich aus allen Bereichen ergeben können.

Nur ca. 3 % der Buchbestände der Bibliothek sind dem Besucher als Präsenzbestand (z.B. im Hauptlesesaal, Musiklesesaal, Kunstlesesaal und der Bibliographischen Information) direkt zugänglich. Der Literatursuche und Bestellung anhand der Kataloge und der Magazinausleihe kommt daher eine vorherrschende Bedeutung zu. Mit Einführung des Online-Katalogs (OPAC) und Abbruch der konventionell geführten Kataloge (Alphabetischer Katalog und Systematischer Katalog) wurden neue Kenntnisse im Umgang mit Computer und Recherche in Online-Katalogen erforderlich, um sich den Zugang zu den Beständen der Bibliothek erschließen zu können.

Neben den täglichen (kleineren bis größeren) Hilfestellungen und allgemeinen Einführungen, die der Informationsbereich seinen Nutzern bietet, war es bereits zu Beginn der Umstellung deutlich, dass diese Angebote allein nicht ausreichen können, um Anfängern den Zugang zu dem Medium Computer zu erleichtern und einen umfassenderen Überblick in die Möglichkeiten und

Grenzen des Systems zu vermitteln. Daher gehören Schulungen für den Online-Katalog bereits seit seiner Einführung zu einem festen Bestandteil der Aufgaben des Informationsbereichs.

Benutzerstruktur

Vor dem Hintergrund der Bestände, Arbeitsbereiche und Aufgaben der Landesbibliothek als wissenschaftliche Universalbibliothek für Lehre, Forschung sowie berufliche und allgemeine Bildung und Regionalbibliothek für Baden-Württemberg mit einem breit gefächerten Literaturzugang durch die Pflichtablieferung der Verlage des Landes ist die Bibliothek für viele Nutzer von besonderer Attraktivität. Neben den Schwerpunkten in den Geisteswissenschaften und Wirtschafts- und Sozialwissenschaften sind vor allem auch die Bestände an juristischer und medizinischer Literatur in der Landeshauptstadt gefragt, da dieser Bedarf nur teilweise von anderen Bibliotheken abgedeckt wird.

Die Benutzer der Bibliothek sind daher nicht in eine homogene Gruppe zu fassen, sondern als buntes Spektrum verschiedener Interessen zu verstehen, die sich aus den breiten Aufgaben des Hauses ergeben. Zu den Nutzern vor Ort zählen z.B.:

- Wissenschaftler und wissenschaftliche Mitarbeiter verschiedenster Einrichtungen
- Studenten und Hochschulangehörige
- Berufstätige
- Schüler und Auszubildende
- Heimat- und Familienforscher
- Pensionäre

Da die Württembergische Landesbibliothek die Literaturversorgung für die Geisteswissenschaften der Universität Stuttgart übernimmt, zählen zu ihren Nutzern viele Studenten und Hochschulangehörige der örtlichen Universität. Darüber hinaus schätzen viele Studenten der Universitäten Hohenheim und Tübingen sowie der Fachhochschulen und Berufsakademien in der Region den hohen Anteil an ausleihbaren Beständen der Bibliothek.

Die heterogene Struktur der Benutzer bedeutet in der Praxis, dass von sehr unterschiedlichen Voraussetzungen ausgegangen werden muss, was Anforderungen und Kenntnisse der Bibliotheksnutzer betrifft. Nicht selten kommt es vor, dass elementare Grundkenntnisse in der Benutzung einer Magazinsbibliothek mit Ausleihsystem und im Umgang mit Computern vermittelt werden müssen. Auf der anderen Seite wird die Bibliothek im Vergleich mit anderen großen wissenschaftlichen Bibliotheken gesehen und viele Benutzer erwarten ein modernes, leistungsfähiges Dienstleistungsangebot, das ihnen einen guten Service, kompetente Beratung und zielgerichtete Angebote bei der Literatursuche und Informationsrecherche in schnellster Weise und in übersichtlicher Form bietet.

Alle diese sehr unterschiedlichen Interessen zu bündeln und in ein kundenfreundliches Führungs- und Schulungsprogramm umzusetzen, das sowohl dem neuen Bibliotheksnutzer bzw. Anfänger im Umgang mit elektronischen Katalogen als auch dem bereits seit Jahren aktiven Bibliotheksbenutzer attraktive Angebote und Unterstützung bei seiner Literatursuche/-bestellung und Informationsbeschaffung bieten kann, hat sich der Informationsbereich als besondere Aufgabe für die Zukunft gestellt.

Vorbereitungen

Betrachtet man die Entwicklung des Informationsbereichs in den vergangenen Jahren, so ist eine zunehmende Verlagerung konventioneller Angebote (z.B. Kataloge, Bibliographien) in den elektronischen Bereich festzustellen. Gleichzeitig ermöglicht das Internet den Bibliotheken, ihre Daten kostenlos weltweit unter eigenen Suchoberflächen zur Verfügung zu stellen (wie Online-Kataloge von Bibliotheken, Karlsruher Virtueller Katalog, Zeitschriftendatenbank, Subito, Landesbibliographie).

Ein Vorteil all dieser Angebote ist, dass der Nutzer sehr schnell an seine gewünschten Informationen kommt, wenn er die unterschiedlichen Datenbanken und Informationsangebote auf seinen Bedarf bezogen nutzen kann. In Zukunft wird es daher eine besondere Aufgabe der Bibliotheken sein, ihren Nutzern den Überblick und Zugang in die bibliothekarische Datenwelt zu erleichtern und Kompetenzen im Umgang mit neuen Medien zu vermitteln. Wesentlich hierbei ist zunächst nicht, alle Details zu erklären, sondern Grundlagen zu vermitteln, die es dem Nutzer erlauben, diese differenzierten Angebote zu verstehen und auf seine Bedürfnisse bezogen anwenden zu können.

Da in der täglichen Informationsarbeit häufig nur erste Einführungen und Hilfestellungen bezogen auf konkrete Benutzeranfragen gegeben werden können, sind Schulungen ein wichtiger und wesentlicher Bestandteil, um darüber hinaus Kenntnisse und Strukturen dem Bibliotheksnutzer zu vermitteln. Diese Erfahrungen sind uns im Informationsbereich immer deutlicher und dringlicher geworden. Im Frühjahr 2001 schienen die Voraussetzungen erreicht,

um über die Einführungen in die Bibliotheksbenutzung und dem Angebot von Schulungen für den Online-Katalog und die CD-ROM-Datenbanken hinaus weitere Schulungen anzubieten und ein eigenes Führungs- und Schulungsprogramm zu entwickeln, das in den einzelnen Modulen aufeinander aufbaut und sich ergänzt.

In mehreren Besprechungen im Kreis der Mitarbeiterinnen des Informationsbereichs und im Austausch mit der Direktion ist ein Programm von 6 verschiedenen Veranstaltungen entstanden, das nun zunächst im Wintersemester 2001/2002 (Oktober 2001 bis Ende Februar 2002) getestet werden soll. Danach wird entschieden, in welcher Form diese Angebote weitergeführt oder verändert werden. Diese Testzeit schien uns zunächst notwendig, um erste Erfahrungen zu sammeln und vom Feedback unserer Nutzer zu lernen, was für die Zukunft verbessert werden kann und wie häufig Termine angeboten werden sollten.

Führungs- und Schulungsangebote

Das Führungs- und Schulungsprogramm umfasst folgende Bereiche:

- Einführung in die Benutzung der Bibliothek
- Online-Katalog und Ausleihe
- Verbünde, Fernleihe und Schnelllieferdienste
- CD-ROM-Datenbanken
- Homepage
- Landesbibliographie

Einführungen in die Benutzung der Bibliothek werden an jedem 1. Mittwoch im Monat jeweils um 14.30 und 18 Uhr angeboten. Die Anmeldung erfolgt über

die Garderobe, wo auch der Treffpunkt für alle Führungen und Schulungen ist.

Schulungen werden ebenfalls an einem festen Tag im Monat um 17 Uhr angeboten. Sie werden von den Mitarbeiterinnen des Informationsbereichs durchgeführt. Eine Ausnahme davon ist die Schulung für die Landesbibliographie, die von den Mitarbeitern der Landesbibliographie an jedem 3. Donnerstag im Monat um 18 Uhr angeboten wird.

Alle Schulungen finden im Schulungsraum der Bibliothek statt. An die Vorführungen schließen sich praktische Übungen an, so dass die Möglichkeit geboten wird, die Schulungsinhalte selbst direkt umzusetzen und zu vertiefen. Für jede Veranstaltung haben die Mitarbeiterinnen Übungsaufgaben vorbereitet, um die Schulungsinhalte praktisch anzuwenden.

Führungs- und Schulungsinhalte

Wie finde ich mich zurecht? - Einführung in die Benutzung der Bibliothek

Diese Veranstaltung richtet sich an neue Besucher der Bibliothek oder Nutzer, die einen allgemeinen Überblick über die Aufgabengebiete und Angebote des Hauses wünschen und keine oder nur wenige Kenntnisse mitbringen.

Die Einführung in die Benutzung der Bibliothek wird im Rahmen eines Rundgangs durch das Haus durchgeführt. Die Teilnehmer erhalten eine kurze Einführung in die Geschichte und Aufgabenschwerpunkte des Hauses, einen ersten Einblick in die räumliche Gliederung sowie die zentralen Benutzungsbereiche. Vorgestellt werden: Leihstelle mit allen wesentlichen Informationen zur Ausleihe, konventionelle Kataloge

und OPAC, Hauptlesesaal, Zeitschriftenauslage, Informationsbereiche und (soweit möglich) ein geschlossener Magazinbereich. Da die Teilnehmergruppe sich häufig von den Interessenschwerpunkten sehr unterschiedlich zusammensetzt, wird Raum geboten, um auf individuelle Fragen einzugehen, so dass auch weitere Aufgabenbereiche angesprochen werden können, soweit es im Rahmen einer allgemeinen Führung möglich ist. Die Führung durch das Haus dauert ca. 1,5 Stunden.

Wie bereits zu Beginn berichtet, wird diese Veranstaltung bereits seit vielen Jahren sehr gut von unseren Nutzern nachgefragt und gehört daher zum festen Angebot des Hauses.

Wie suche und bestelle ich Literatur? - Online-Katalog und Ausleihe

Zielgruppe dieser Schulung sind Nutzer, die sich mit der Recherche in unserem Online-Katalog und dem Ausleihsystem vertraut machen wollen und/oder Tipps für eine verbesserte Suche wünschen.

Den Teilnehmern wird ein kurzer Überblick über die konventionellen Kataloge der Bibliothek gegeben, um damit auch zu vermitteln, welche Titel bereits im OPAC und welche noch in den Zettelkatalogen zu finden sind. Danach werden die wichtigsten Recherchemöglichkeiten des OPACs und alle Funktionen der WWW-Ausleihe (wie z.B. Bestellung, Vormerkung, Verlängerung und Benutzerkonto) vorgeführt. Da immer wieder neue Benutzer in die Bibliothek kommen, die Probleme mit der Bedienung von Tastatur und Computermaus haben, wird bei Bedarf darauf eingegangen. Voraussichtliche Dauer der Schulung ist ca. 1,5 Stunden.

Wie suche und bestelle ich Literatur aus anderen Bibliotheken? - Verbundkataloge, Fernleihe und Schnelllieferdienste

Diese Veranstaltung richtet sich an Benutzer, die bereits mit den Katalogen der Landesbibliothek vertraut sind, jedoch darüber hinaus Literatur ermitteln wollen und sich für die Beschaffung von Büchern und Aufsätzen aus anderen Bibliotheken Deutschlands interessieren.

Im Rahmen dieser Schulung werden einzelne Titel oder komplette Literaturlisten in anderen Bibliotheken ermittelt. Vorgestellt werden der Südwestdeutsche Bibliotheksverbund (SWB), der Karlsruher Virtuelle Katalog (KVK) und die Zeitschriftendatenbank (ZDB). Die wesentlichen Angebote und Unterschiede von Fernleihe und Dokumentlieferdiensten (Subito) werden erklärt. Da in dieser Veranstaltung verschiedene bibliothekarische Angebote näher vorgestellt werden, sind dafür ca. 2 Stunden veranschlagt.

Wie finde ich Zeitschriftenaufsätze und weitere Literaturzitate? - Allgemeine CD-ROM-Datenbanken

Zielgruppe dieser Schulung sind alle Interessierten, die das CD-ROM-Datenbankangebot der Landesbibliothek zur Suche von Literaturzitationen kennen lernen und ihre Suche um Zeitschriftenaufsätze erweitern wollen.

Zunächst wird ein kurzer Überblick zum CD-ROM-Angebot der Bibliothek mit allgemeinen Nutzungshinweisen gegeben. Aus dem großen Angebot werden die beiden fachübergreifenden Datenbanken *Internationale Bibliographie der Zeitschriftenliteratur (IBZ)* und *SwetScan* ausführlich mit den wichtigs-

ten Recherche- und Abspeicherfunktionen vorgeführt. Weitere CD-ROM-Datenbanken können bei jeweiligem Interesse der Gruppe vorgestellt werden. Voraussichtliche Dauer sind 1,5 Stunden.

Was kann ich im Internet nutzen? - Homepage der Bibliothek

Diese Veranstaltung soll insbesondere Bibliotheksbenutzer mit keinen oder nur wenigen Erfahrungen in der Nutzung der Internetangebote der Bibliothek ansprechen, die sich einen ersten allgemeinen Überblick zu diesem Bereich verschaffen wollen.

Die Schulung soll u.a. die Frage beantworten, was der Benutzer an Internetangeboten in der Bibliothek erwarten kann und wie er diese Angebote (z.B. E-Mail, freier Internetzugang) nutzen kann. Schwerpunkt der Veranstaltung ist die Vorstellung der Homepage, wobei zunächst ein allgemeiner Überblick und danach einzelne Aspekte näher vorgeführt werden. Zum Abschluss wird ein Ausblick über weitere Recherchemöglichkeiten (Suchmaschinen) gegeben. Bei Bedarf werden die wichtigsten Funktionen zum Navigieren im Internet vermittelt. Dafür sind ca. 1,5 Stunden vorgesehen.

Wie finde ich Literatur über Baden-Württemberg? - Landesbibliographie Online

Diese Schulung richtet sich an alle, die sich mit baden-württembergischen Themen beschäftigen und dafür Bücher und Aufsätze über das Land, seine Orte und Personen benötigen. Die Veranstaltung ist sowohl für Anfänger als auch für Fortgeschrittene geeignet.

Die Teilnehmer erfahren aus erster Hand, was sie in der Landesbibliographie (mit derzeit über 150.000 Einträgen) finden können, welche Recherchemöglichkeiten es gibt und wie sie ihre Suchstrategien optimieren können. Insgesamt sind hierfür 1,5 Stunden vorgesehen.

Anmeldung

Durch die OPAC-Schulungen der letzten Jahren konnten wir sehr positive Erfahrungen mit Anmeldungen machen. Eine vorherige Anmeldung der Teilnehmer (Name mit Telefonnummer oder E-Mail-Adresse) bietet uns die Möglichkeit, Überblick zu erhalten, wie viele Teilnehmer an einer Schulung teilnehmen wollen oder im Ausnahmefall eine Schulung absagen zu können, sollte ein Termin aus dringenden Gründen nicht stattfinden können oder verschoben werden müssen. Unsere Erfahrung ist, dass sich unsere Teilnehmer überwiegend an diese Termine halten und diese Vereinbarung als verbindlich betrachten.

Grundsätzlich soll die Anmeldung so flexibel wie möglich gestaltet werden, daher haben interessierte Schulungsteilnehmer verschiedene Möglichkeiten, sich für einen bestimmten Schulungstermin anzumelden. Sie können sich entweder direkt an der Informationstheke anmelden, wenn sie im Haus sind oder auch anrufen, um sich vormerken zu lassen.

Darüber hinaus besteht das Angebot, sich per E-Mail oder (für unsere Homepagenutzer) über ein WWW-Formular anzumelden. Nach dem Ausfüllen und Absenden des Formulars bekommt der Nutzer automatisch per E-Mail eine Bestätigung seiner Anmeldung zugesandt.

Eine Kopie geht an die Information zur Kenntnis. Die Anmelde Listen können auch elektronisch über ein entsprechendes Programm verwaltet werden,

Schulungsmaterialien

Die einzelnen Schulungen sind auf die Mitarbeiterinnen der Information aufgeteilt. Für jede Schulung wurde von ihnen ein Leitfaden für Mitarbeiter und ein Handout für Schulungsteilnehmer erarbeitet.

Im Leitfaden sind die Schulungsinhalte festgelegt. Sollte eine Schulung von einem anderen Mitarbeiter übernommen werden, so ist sichergestellt, dass alle Schulungen nach dem gleichen Konzept und mit den gleichen inhaltlichen Schwerpunkten ablaufen. Auch erleichtert dies wesentlich die Vorbereitung von Mitarbeitern. Die Schulungsinhalte wurden zuvor im Informationsteam besprochen und werden laufend aktualisiert, wenn sich Änderungen ergeben.

Das Handout, das am Ende der Veranstaltung an die Schulungsteilnehmer ausgeteilt wird, fasst die Schulungsinhalte stichwortartig zusammen und soll als Erinnerungsstütze dienen. Dieses Falblatt wird von unseren Teilnehmern sehr gerne mitgenommen.

Am Ende jeder Schulung werden die Teilnehmer auch gebeten, einen Fragebogen zu beantworten. Das Feedback der Teilnehmer interessiert uns, um zu erkennen, wo Änderungen vorgenommen werden sollten. Die Verbesserungsvorschläge und Anregungen sind u.a. auch Grundlage für weitere Planungen der Schulungsangebote nach der Testphase.

Werbung

Um Bibliotheksbesucher auf das neue Angebot aufmerksam zu machen, haben wir verschiedene Werbemaßnahmen ergriffen. An den Eingängen und zentralen Stellen im Haus (wie Leihstelle oder Theken der Information und des Hauptlesesaals) hängen Plakate aus, die Interesse wecken wollen. Sie weisen auf das Infoblatt Führungen und Schulungen hin, das im Haus am Info-stander und an der Infosäule im Bereich des Informationszentrums auf der Empore ausliegt. Im Eingangsbereich der Bibliothek (gegenüber der Garderobe) wurde eine weitere Infosäule aufgestellt, die über die elektronischen Angebote des Hauses und die Landesbibliographie informiert. Auch hier liegen die Infoblätter zum Mitnehmen aus.

Darüber hinaus wurde das Infoblatt an weitere Bibliotheken vor Ort und die Institute der Universität Stuttgart verschickt. Auf dem Stuttgarter Kulturmarkt konnten Ende September an dem Informationsstand der Bibliothek viele Exemplare an Besucher verteilt werden.

Auch nicht vergessen werden darf natürlich die Homepage, auf der eigene Seiten für den Bereich Führungen und Schulungen eingerichtet wurden. Auch hier kann sich der Nutzer über die Angebote und aktuellen Termine informieren und sich auf elektronischem Weg anmelden.

Erfahrungen

Da die Testphase noch nicht beendet ist, kann nur über die ersten Erfahrungen von ca. 2 1/2 Monaten berichtet werden.

Insgesamt wird das neue Führungs- und Schulungsprogramm von unseren Nutzern sehr gut angenommen. Alle

Schulungstermine waren bisher gut besucht. Wir hatten jeweils Teilnehmerzahlen von 7 bis 12 Personen. Am stärksten nachgefragt wird die Schulung für den Online-Katalog mit Ausleihsystem. Diese Schulung ist bereits Anfang Dezember für 2 Monate im Voraus ausgebucht gewesen, so dass wir planen, weitere Schulungen anzubieten. Die ersten Eindrücke haben gezeigt, dass die Voraussetzungen und Vorkenntnisse der Teilnehmer sehr unterschiedlich sind, so dass wir ab dem nächsten Jahr im Wechsel alle 2 Wochen eine Schulung für Personen mit und ohne Computer-/Mauskenntnisse anbieten werden. Vor allem ältere Leute nehmen dieses Angebot gerne wahr, wobei hier auf die individuellen Fähigkeiten stärker eingegangen werden muss. Viele ältere Menschen, die an den Schulungen teilnehmen, haben feinmotorische Probleme im Ansteuern der Eingabefelder und der Mausbedienung, so dass für den Übungsteil mehr Zeit veranschlagt werden muss.

Das Übungsangebot nach der Präsentation wird von den meisten Teilnehmern sehr gerne angenommen. Viele kommen auch mit eigenen Fragestellungen, die sie besprechen wollen. Besonders bei den Schulungen für den OPAC mit Ausleihsystem und der Homepage der Bibliothek ist der personelle Aufwand im Übungsteil sehr hoch anzusetzen, da jeder Teilnehmer fast individuell betreut werden muss. Aus diesen Gründen haben wir für diese Schulungen die maximale Teilnehmerzahl auf 8 Personen begrenzt. Wünschenswert wäre natürlich, wenn man Übungen mit 2 Mitarbeitern anbieten könnte, dies ist derzeit jedoch aus personellen Gründen nicht möglich.

Vom ersten Feedback der Fragebögen wissen wir, dass die meisten Teilnehmer durch das Infoblatt und/oder durch

Empfehlung des Personals auf die Schulungen aufmerksam wurden. Dies zeigt, dass die Werbemaßnahmen zur Kenntnis genommen werden und Empfehlungen des Personals eine wichtige Rolle spielen.

Was die Uhrzeit der angebotenen Schulungen betrifft, so scheinen wir mit 17 Uhr sehr gut zu liegen. Die meisten Benutzer haben uns gesagt, dass sie keinen späteren Termin wünschen. Frühere Termine dagegen würden Berufstätigen die Möglichkeit erschweren, an einer Schulung teilzunehmen, so dass wir bei dieser Zeit bleiben wollen.

Zum Ende soll noch eine besondere Veranstaltung beschrieben werden, die wir auch seit Herbst dieses Jahres eingeführt haben. Durch die Einführung von Seminarkursen in Oberstufen der Gymnasien haben wir in den letzten Jahren viele Anfragen nach Führungen für Schulklassen bekommen. Da wir nicht alle Anfragen bedienen konnten, haben wir uns entschieden, in Zukunft verstärkt die Lehrer als Multiplikatoren zu führen, um damit insgesamt die Anzahl der Führungen zu reduzieren. Dieses Angebot der Multiplikatorenführung wird sehr gut von den Lehrern angenommen. Wir haben bereits mehrere Lehrergruppen durch das Haus geführt und werden auch in Zukunft weitere Führungen anbieten. Für die Lehrer (und andere Multiplikatoren) haben wir eine eigene Infomappe mit den wichtigsten Informationsmaterialien (wie Infoblätter, Bibliotheksführer, Anmeldeformular, Benutzungsordnung etc.) zusammengestellt, die kostenlos nach jeder Führung verteilt wird. Frau Ruß hat für den Informationsbereich einen Führungsleitfaden für Multiplikatoren erstellt, der auch mit der Mappe verteilt wird, so dass die Lehrer eine Anleitung für eigene Führungen erhalten. Die

Rückmeldungen, die wir zu diesem Angebot erhalten haben, sind bisher überaus positiv.

Alle beschriebenen Erfahrungen bestärken uns für die weiteren Planungen, dass wir mit dem Führungs- und Schulungsprogramm einen Schritt weiter in Richtung Kundenorientierung gehen konnten und diese Dienstleistung den Service der Bibliothek ergänzt und verbessert. Sollten die Anmeldezahlen weiterhin in diesem Umfang bleiben, so werden wir im Monatsrhythmus das Schulungsprogramm fortführen, um unseren Nutzern auch in Zukunft bessere Kompetenzen im Umgang mit den elektronischen Angeboten der Bibliothek zu vermitteln.



**Wir bringen Sie
über den Berg ...**

**Schulungen zum
elektronischen Angebot
der Württembergischen
Landesbibliothek**

Mehr dazu in unserem Informationsblatt "Führungen und Schulungen"