

Lernräume und Dienstleistungen an der Universität Duisburg-Essen: die Zentralen Einrichtungen im Blick

Einleitung

DINI¹, die Deutsche Initiative für Netzwerkinformation, führte 2009 den studentischen Ideenwettbewerb „Lebendige Lernorte“² durch. Die 51 eingereichten Beiträge wurden von der DINI Arbeitsgruppe „Lernräume“³ ausgewertet und publiziert⁴. Bei der Gestaltung von Lernräumen wirken die Bibliotheken, die Rechenzentren, die Medienzentren und Bereiche der Pädagogik mit, die in der DINI AG mitarbeiten und ihre Sichtweisen in der Broschüre dargelegt haben.

Dieser Artikel beschreibt die Realisierung von Lernräumen in der Bibliothek der Universität Duisburg-Essen, in denen gemeinsame Angebote der Universitätsbibliothek (UB) und des Zentrums für Informations- und Mediendienste (ZIM) angeboten werden. Fragestellungen zur Ausgestaltung von Lernräumen fließen dabei ein, die auch durch die DINI Arbeitsgruppe Lernräume zusammengetragen wurden und erläutert werden sollen.

Um sich dem Thema Lernraumgestaltung zu nähern, werden zunächst einige grundlegende Aspekte diskutiert. Dabei stellt sich die Frage, was Bibliotheken, Rechen- und Medienzentren tun können, um Studierenden optimale Arbeitsbedingungen auf dem Campus zu bieten. Diese Frage beschäftigt die zentralen Einrichtungen seit jeher. Neu daran ist, dass sich die Hochschulen nicht mehr ausschließlich mit Gebäudearchitekturen, räumlichen Gegebenheiten, technischen Geräten und ihrer Vernetzung sowie Finanzierungsmodellen beschäftigen, sondern die Lernenden mit ihren Bedürfnissen in einer digitalisierten Welt ganzheitlich betrachten und nach Lösungen suchen. Hierzu gehören neben Zugangsfreundlichkeit, Flexibilität und einem angenehmen sozialen Umfeld auch die Optimierung der Service-Leistungen, der Support und die Qualifizierungsangebote. Die Berücksichtigung der Auswirkungen der Umstellung auf BA-MA Studiengänge, die Auswirkungen der doppelten Abiturjahrgänge mit Beginn des Wintersemesters 2011/12 sowie die demographische Entwicklung in den Folgejahren stellt zudem besondere Anforderungen an die Hochschulen. Sie sollten in ihren Planungen berücksichtigen, dass bei der Auswahl des Studienorts Faktoren wie das regionale Umfeld, die Serviceangebote und die Campusatmosphäre eine immer größere Rolle spielen.

Moderne Wissensgesellschaften verfügen über individuelle und kollektive Wissensbestände, die im Zeitalter von Web 2.0 Technologien selbstständig recherchiert und in privaten Datenbanken archiviert werden können. Zur Informationsver-

sorgung spielen wissenschaftliche Bibliotheken jedoch auch in Zukunft eine zentrale Rolle. Dies zeigt sich an der großen Zahl der Neuerscheinungen von Printmedien sowie an den Rekordwerten bei den Besucherzahlen und den Ausleihen im konventionellen Stil vor Ort. Das beweist, dass der physische Ort Bibliothek auch im 21. Jahrhundert relevant bleibt und als Raum für Arbeitsplätze und Gruppenarbeitsräume für Studierende auch im virtuellen Zeitalter wichtig ist.

Bibliotheken verstehen sich über die Informationsversorgung hinaus immer stärker als Dienstleistungsanbieter, häufig auch als Kommunikationszentrum der Universität. Im internationalen Vergleich sind es sogar häufig die zentralen Bibliotheksgebäude, die als Ankerpunkte für das studentische Leben und das wissenschaftliche Arbeiten wirken.

Dieser Trend wird auch in der Diskussion um moderne Bibliothekskonzepte sichtbar und zieht die Bibliothek als Ort des Lernens und des Austauschs stärker in den Blickpunkt des universitären Lebens. Neue Lernraumkonzepte, die zunächst im angelsächsischen Bereich entstanden, werden immer öfter in deutschen Bibliotheken übernommen. Sie werden so zum Konzentrationspunkt aller akademischen Arbeitsabläufe für Studierende und Lehrende. Bibliotheken erhalten damit das Mandat, diese Arbeitsprozesse mit Informations- und Beratungsdiensten unterschiedlicher Art zu unterstützen (vgl. Franke et al., 2010). Dabei spielt auch der Lern- und Aufenthaltsort als sozialer Raum eine große Rolle. Ein bedeutender Aspekt der neuen Lernräume ist, dass alle Medien und Technologien, die für wissenschaftliches Arbeiten notwendig sind, von hier aus erreichbar sein sollen. Das betrifft zunächst die Infrastruktur, z. B. die Verfügbarkeit von W-LAN und Steckdosen, im Weiteren die elektronischen und physischen Repositorien wie Datenbanken, Bücher und die an der jeweiligen Hochschule üblichen digitalen „Werkzeuge“ wie Lernplattformen, Dokumentenserver usw.

Aufgaben von Rechen- und Medienzentren bei der Gestaltung von Lernräumen

Neben ihrer Kernaufgabe der Bereitstellung der vernetzten technischen Infrastruktur sowie der Medientechnik müssen Rechen- und Medienzentren ihre Kernkompetenzen durch gute Support- und Qualifizierungsangebote einbringen. Die beiden Prinzipien „One face to the customer“ und „One stop shop“ werden zu Leitmotiven. Sie betonen die Kundenorientierung sowie die Bündelung der digitalen Angebote der zentralen Service-Einrichtungen an einer Kundenschnittstelle an einem Ort.

Die kontinuierliche Erweiterung des Präsenz- und des elektronischen Wissensbestands sowie die Unterstützung von Studierenden bei der Recherche und Verarbeitung von Informationen, der Aufbereitung von Informationen zu Präsentati-

¹Deutsche Initiative für Netzwerkinformation e. V. (DINI): <http://www.dini.de/>

²Ideenwettbewerb Lebendige Lernorte – studentischer Ideenwettbewerb: <http://www.dini.de/lebendige-lernorte/>

³DINI Arbeitsgruppe Lernräume: <http://www.dini.de/ag/lernraume/>, (Autor/in sind Mitglieder der AG)

⁴http://www.dini.de/fileadmin/docs/dini_lernraume_print.pdf



Abbildung 1 Lernorte in der Universitätsbibliothek (links: Gruppenarbeitsraum, rechts: Sitzwürfel).

onszwecken sowie der Verdichtung von Ergebnissen des Lernens und Forschens bleibt ein Hauptauftrag der Bibliotheken. Die Rechenzentren sorgen für den Betrieb der universitären vernetzten technischen Geräte und die Einbindung der persönlichen Geräte und führen in deren Nutzung ein. Die Unterstützung bedarf einer geeigneten Infrastruktur, dem Zugriff auf Literatur und elektronische Ressourcen, zielgruppenbezogenen Schulungsangeboten und personeller Unterstützung. Um den Studierenden-Lebenszyklus digital abzubilden, optimiert das Zentrum für Informations- und Mediendienste (ZIM) an der Universität Duisburg-Essen die Angebote von der Bewerbung bis zur Prüfung und der Exmatrikulation, zur effizienten Planung und Umsetzung des wissenschaftlichen Studiums. Dazu ist ein Netzwerk aus verschiedenen Einrichtungen wie Fakultäten, Verwaltungen, Medien- und Rechenzentren, Bibliotheken sowie Schreibwerkstatt notwendig, welches die gesamte Universität als wissenschaftlicher Wegbegleiter auszeichnet.

Definition des Lernraums

Lernräume zeichnen sich aus durch die Integration von physischen und virtuellen Bereichen, einfache Übergänge zwischen diesen „Welten“, kurze Wege zwischen den physischen Orten und Ergonomie bei der Anlage und Ausstattung.

Der Lernraum wird hinsichtlich der Unterstützung von Lehre und Lernen, der Förderung und Entwicklung neuer Lehr- und Lernmethoden, sowie des Einsatzes digitaler Technologien und Medien definiert. Um neben den individuellen Lernprozessen auch kooperative und projektorientierte Arbeits- und Austauschformen zu unterstützen, sind unterschiedliche Arbeitszonen erforderlich. Dies sind Freiflächen, Gruppenarbeitsräume und Arbeitsumgebungen für kollaboratives gemeinschaftliches Lernen (Flexispaces), aber auch geräuschgeschützte Arbeitsbereiche für konzentriertes Arbeiten (Silentien).

Es gilt daher „Räume“ zu schaffen, die folgende Komponenten berücksichtigen (vgl. May, 2010):

- Zugriff auf digitale wie herkömmliche Medien,
- Lernunterstützende technische und räumliche Infrastruktur,
- Webbasierte Arbeitsumgebungen,

- Lernunterstützende Dienstleistungen und
- Förderung der Aneignungsprozesse von Informations- und Medienkompetenz.

Meder (2010) zeigt einen Veränderungsprozess des Informationsangebots im Sinne eines Rezeptionsverhaltens. Das individuelle Lernen und das rezipieren und verarbeiten von Informationen fand früher im Lesesaal statt, die Vielfalt der Arbeitsplätze macht es heute möglich, die Aufnahme von Information zu entgrenzen – vom realen Buchbestand hin auf zusätzliche virtuelle Informationsbestände und Arbeitsformen – weg vom einsamen, individuellen Arbeiten hin zu allen möglichen Sozialformen des Lernens: der Partnerarbeit (Tandem), der Kleingruppenarbeit, der Seminar-Arbeit und der Großgruppenarbeit, die seiner Meinung nach geeignet sei auch im Netz realisiert zu werden.

Bibliotheken werden auf Grund ihrer Angebote und den mit ihnen assoziierten Attributen als Lernräume besonders favorisiert. Nach Maßgabe der räumlichen Möglichkeiten können sie jedoch auf dem gesamten Campus angeboten werden.

Die modern gestalteten (Gruppen-)Arbeitsräume in den Fachbibliotheken der Universität Duisburg-Essen laden zum gemeinsamen Lernen oder konzentrierten Arbeiten ein. Im linken Bild der Abbildung 1 nutzt eine Arbeitsgruppe einen durch Glastüren halbtransparenten Binnenraum zur Gruppenarbeit. Im rechten Bild arbeitet eine Studentin, die mit ihrem eigenen Laptop einen der bequemen Sitzwürfel in der Fachbibliothek aufgesucht hat. Die Buchung von Gruppenarbeitsräumen ist noch nicht elektronisch unterstützt, sie erfolgt persönlich an der Informationstheke der jeweiligen Fachbibliothek.

Die Universitätsbibliothek Duisburg-Essen

Mit insgesamt sechs Fachbibliotheken und einer Außenstelle am Standort Essen bietet die *Universitätsbibliothek* an beiden Standorten - Duisburg und Essen - allen Hochschulangehörigen und externen Nutzer/innen einen aktuellen und bedarfsgerechten Bestand an gedruckten und elektronischen Medien. Mit einer Kundschaft von 32.000 Studierenden, verteilt auf zwei Standorte, versteht sich die Universitätsbibliothek nicht nur als Wissens- und Medienspeicher, sondern auch als Dienstleistungszentrum und Lernort mit attraktiven Arbeits-

bedingungen, da alle Dienstleistungen „unter einem Dach“ zur effizienten Planung und Umsetzung des wissenschaftlichen Studiums angeboten werden. Daher ist sie ein beliebtes Zentrum für den wissenschaftlichen Dialog. Trotz des stetig wachsenden Angebots an elektronischen Ressourcen steigen die Besucherzahlen und die Ausleihen von Büchern. Werktags besuchen mehr als 8.500 Besucher/innen (samstags und sonntags ca. 3.000 Besucher/innen) die drei größten Fachbibliotheken. Seit November 2010 werden zwei Fachbibliotheken auch sonntags geöffnet. Am ersten Öffnungstag ergab eine Umfrage, dass auch Studierende anderer Hochschulen die UDE-Bibliothek zur Prüfungsvorbereitung aufgrund der Nähe zum Wohnort aufgesucht haben.

Eine aktuelle Umfrage⁵ von Studierenden der Informationswissenschaft der FH Köln an den Universitäten Duisburg-Essen, Dortmund und der Ruhr-Uni Bochum (Universitätsallianz Metropole Ruhr „UAMR“) ergab, dass Studierende großen Wert auf Investitionen in die Ausgestaltung von Lernorten und deren technischer und räumlicher Infrastruktur legen.

Doch auch elektronische Medien werden zunehmend attraktiver, der Zugriff auf Datenbanken zur elektronischen Recherche unterstützt das wissenschaftliche Arbeiten. Man kann flexibel und zeitunabhängig vor Ort oder von zu Hause aus arbeiten. Der Duisburg-Essener Dokumenten- und Publikationsserver DuEPublico⁶ ermöglicht z. B. den Zugriff auf Dokumente, Dissertationen und Publikationen sowie die Universitätsbibliographie. Die Universitätsbibliographie weist Monographien, Aufsätze, Herausgebertätigkeiten und elektronische Veröffentlichungen von Angehörigen der Universität Duisburg-Essen nach und versteht sich als zentraler Publikationsnachweis der Hochschule. Die Universitätsbibliothek erweitert ihr Angebot elektronischer Medien in zunehmendem Maße durch den Kauf bzw. die Lizenzierung von E-Books aus allen Fachgebieten. Der E-Book Bestand⁷ ist in 2010 auf mehr als 16.000 Titel (IEEE, OECD, Ovid, Springer, Thieme etc.) angewachsen. Die von der Bibliothek gekauften bzw. lizenzierten E-Books werden um den von der DFG im Rahmen der Nationallizenzen finanzierten E-Book Bestand ergänzt. Dennoch ist zu beobachten, dass wichtige Monografien und Lehrbücher nach wie vor in gedruckter Form verlangt und als Lehrbuchsammlung zur Verfügung gestellt werden. Um zu zeigen, wie die Bedingungen für das wissenschaftliche Arbeiten und die Studienbedingungen insgesamt verbessert werden, dokumentiert die Universitätsbibliothek Duisburg-Essen diese Aktivitäten⁸. Zudem setzt die Universitätsbibliothek Duisburg-Essen die Lernplattform Moodle zu Schulungszwecken ein. Die virtuellen Kursräume werden z. B. begleitend zu Schulungen zur Vermittlung von Informationskompetenz, zum Selbststudium bezüglich fachspezifischer Fragen oder zum Erwerb des Bibliotheksscheins angeboten (vgl. Petschenka, Engert, 2011).

⁵BA-Arbeit FH Köln Umfrage Studienbeiträge UAMR

⁶Duisburg-Essener Publikations- und Dokumentenserver DuEPublico: <http://duepublico.uni-duisburg-essen.de/>

⁷E-Books in der UB Duisburg-Essen: <http://www.uni-due.de/ub/abisz/ebook.shtml>

⁸UB Studienbeiträge <http://www.uni-due.de/ub/profil/studgebuehren.shtml>

Gestaltung von Lernräumen an der Universität Duisburg-Essen

Die Universitätsbibliothek Duisburg-Essen reagiert auf veränderte Studienanforderungen, Lerngewohnheiten und differenzierte Lern- und Arbeitsformen. Sie unterstützt das studentische Lernen in seinen vielfältigen Facetten (räumlich, infrastrukturell und serviceorientiert) und stellt stimulierende Lernräume für verschiedene Nutzergruppen zur Verfügung. Entsprechende Richtlinien sind auch in den Ziel- und Leistungsvereinbarungen, die die Universitätsbibliothek alle drei Jahre mit der Hochschulleitung vereinbart, festgelegt.

Um eine Vielzahl an unterschiedlichen Lernräumen und Arbeitsflächen anzubieten, wurde der bibliographische Apparat in den letzten Jahren in allen Fachbibliotheken zugunsten von PC-Arbeitsplätzen zurückgebaut. Aktuell stehen in allen sechs Fachbibliotheken insgesamt 1.877 Arbeitsplätze zur Verfügung. Um für Studierende Rückzugsmöglichkeiten zum wissenschaftlichen Arbeiten zu schaffen, wurden 1.572 Leseplätze zur Verfügung gestellt, weitere 280 elektronische Arbeitsplätze ermöglichen den Zugriff auf den Katalog sowie vereinzelt auf das Softwarepaket MS Office. Als Gruppenarbeitsplätze konzipiert stehen 198 Arbeitsplätze zur Verfügung. Der Anteil der Gruppenarbeitsplätze beläuft sich somit auf 10,5% der Gesamtarbeitsplätze. Knapp 70% der Arbeitsplätze sind mit Freisteckdosen ausgestattet, damit Nutzer/innen mit dem eigenen Laptop arbeiten können. Bei den Raumplanungen wurde auf eine ausgewogene Zonierung – eine Differenzierung von Bereichen der Kommunikation und der Konzentration – Rücksicht genommen.

An beiden Standorten, Duisburg und Essen, sind in den letzten Jahren neue Fachbibliotheken (FB) mit einer modernen Raumarchitektur entstanden. Die Fachbibliothek Mathematik, Naturwissenschaften und Technik (FB MNT) am Standort Essen musste saniert werden. So konnte die UB das neue Raumkonzept in neuen Räumlichkeiten maßgeblich mit entwickeln. Das Erdgeschoß der Fachbibliothek mit Schwerpunkt Geistes-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, Mathematik und Informatik am Standort Duisburg (FB LK) wurde im Zuge einer notwendigen Bodensanierung des gesamten Gebäudes in 2009 neu gestaltet.

Der gläserne Eingangsbereich der FB LK spiegelt das neue Gestaltungskonzept der UB wider. Auf 970 Quadratmeter Fläche bietet das Lernzentrum im Erdgeschoss mit neuer WLAN-Verkabelung und Schalldämmung optimale Bedingungen und genügend Platz zum Lernen und Arbeiten. Das Erdgeschoss gliedert sich durch transparente und halbtransparente Binnenräume in Zonen für unterschiedliche Nutzungswünsche: Treffpunkte, Servicezonen, 20 Steh-PCs zum schnellen Surfen und 52 fest installierte PCs zur intensiven Literaturrecherche. Vor allem sind mehrere Gruppenarbeitsbereiche mit bis zu 84 Arbeitsplätzen entstanden, die je nach Gruppengröße oder Wunsch nach Abgeschiedenheit genutzt oder durch flexible Möblierung umgestaltet werden können. Einzelne Gruppenarbeitsräume wurden mit Glaswänden separiert. Hocker und Sitzkissen in abgetrennten Entspannungsbereichen ermöglichen zudem einen gemütlichen Austausch.

Die Universitätsbibliothek hat diese Renovierungsmaßnahme genutzt, um ein modernes Servicekonzept mit weitgehender Selbstbedienung und einladenden Informationstheken



Abbildung 2 Neugestaltung der Fachbibliothek LK, Campus Duisburg (links) und der Fachbibliothek MNT, Campus Essen (rechts).

zu schaffen. Insbesondere wurden in der ganzen Bibliothek zusätzliche Arbeitsplätze für Benutzer/innen eingerichtet und neu möbliert. Auf allen Etagen sind neue großzügige Lesesaalbereiche entstanden, ein Lesesaal zum konzentrierten Arbeiten und weitere Gruppenarbeitsräume konnten zusätzlich eingerichtet werden. Die über 940.000 Bücher und Medien wurden so aufgestellt, dass sie für verschiedene Nutzergruppen leicht zugänglich sind und verschiedenen Arbeitsbedürfnissen entsprechen.

Diese und andere aktuelle Umbaumaßnahmen werden fortwährend auf den Seiten der Informationsplattform Bau⁹ der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen dokumentiert. Die Plattform informiert über die Renovierungs- und Sanierungsarbeiten der Fachbibliotheken. Fotoaufnahmen der Umbaumaßnahmen werden in den Bilderalben hinterlegt und bieten dem/der interessierten Besucher/in der Informationsplattform einen visuellen Eindruck der Bausituation vor Ort sowie Impressionen ihres Wandels. Technisch realisiert als Weblog, wird die Plattform als Informationsplattform genutzt, die Kommentarfunktion wurde zwar deaktiviert, Kontakt kann jedoch jederzeit über ein E-Mail Formular aufgenommen werden.

Veranstaltungen und Ausstellungen unterstreichen zudem die Attraktivität der UB, sie verstärken den Wunsch eines Aufenthalts sowie eine gewisse Wohlfühlatmosphäre. In der bundesweiten Aktionswoche „Treffpunkt Bibliothek“, die vom 25.10.–07.11.10 stattfand, stellte die UB Duisburg-Essen unter dem Motto „Information hat viele Gesichter“¹⁰ ihr Kollegium auf Plakatwänden vor. Ausstellungen auf Wunsch von Vertreter/innen der Fakultäten werden in der UB ebenfalls organisiert so z. B. die Nacht der Wissenschaftskultur sowie Vortragsreihen oder auch Berufungsverfahren.

Das Zentrum für Informations- und Mediendienste

Das Zentrum für Informations- und Mediendienste (ZIM) ist der zentrale Dienstleister für IT an der UDE. Ihm kommt

⁹Info-Plattform Bau der UB Duisburg-Essen: <http://www.uni-due.de/ub/baublog/>

¹⁰UB-Projekt „Information hat viele Gesichter“: <http://www.uni-due.de/ub/ausstell/bibliotheksgesichter.shtml>

bei der Bereitstellung von IT-Infrastrukturen und digital gestützten Services eine zentrale Rolle zu. Dazu gehören ein flächendeckendes Datennetz mit leistungsstarkem Internetzugang, Server und eine Speicherinfrastruktur, auf der die Kommunikations-, Rechen- und Datendienste aufbauen. Sicherheit und ständige Verfügbarkeit haben dabei höchste Priorität.

Die Vision des ZIM ist die E-University als Ort des Lernens und Forschens in der Informationsgesellschaft des 21. Jahrhunderts. Der Weg dahin erfordert, die Kernprozesse für Studium, Lehre, Forschung sowie Verwaltung und Organisation entlang der gesamten Wertschöpfungskette durch digitale Dienste und Dienstleistungen zu optimieren und insbesondere

- die zentral und dezentral angesiedelten digitalen Services unter der Koordination des ZIM zu einem hochwertigen, transparenten Serviceangebot der UDE zu entwickeln und
- die Kundenorientierung noch weiter zu stärken, zu bündeln und nach außen zu kommunizieren.

Aus der Sicht der Studierenden beinhaltet dies, die weitgehende elektronische Abbildung der administrativen Funktionen im „Student-Life-Cycle“, für den die elektronische Identität, die den Studierenden als Angehörigen der Hochschule identifiziert, eine grundlegende Voraussetzung ist.

Die immer stärker verbreitete Einstellung, dass IT-kompetente Benutzer/innen keiner Unterstützung vor Ort mehr bedürfen, lässt sich wegen des immer umfassender werdenden Angebotes und der immer höher werdenden Anforderungen der Nutzer/innen bei entsprechender Konzentration auf Fachthemen nicht wirklich aufrecht erhalten.

Bei der Gestaltung und dem Betrieb moderner Lernräume an Hochschulen fällt den Rechenzentren natürlich die Bereitstellung der technischen Infrastruktur zu. Zu der IT-Infrastruktur gehören die Netz- und Internetanschlüsse (Fest und WLAN), die elektronische Identität, das „Single Sign On“, die E-Learning-Plattform, der Help Desk und die Hotline, gesicherte Speicherbereiche, Software als Service, Ein/Ausgabemöglichkeiten – wie Scannen, Drucken und Brennen, sowie die Infrastruktur zur Nutzung eigener mobiler Geräte (Notebooks). All dies wird an einer Hochschule als Standard vorausgesetzt. Der Rahmen für die Ausstattung entsprechender Arbeitsplätze ist geprägt durch die



Abbildung 3 Spezialräume des ZIM: Online-Klausurenraum, Videokonferenz-Vorlesung „Theoretische Informatik“ für Studierende am Campus Duisburg (Präsenz) und am Campus Essen (Videokonferenz-Übertragung).

Forderung nach einer Verfügbarkeit dieser IT-Infrastruktur rund um die Uhr und dem universellen, schnellen und sicheren Zugriff auf die gespeicherten Medien von überall auf der Welt (vgl. Stange, Weckmann, 2010).

Den Rechenzentren fällt auch eine Mittlerrolle zu den Bau- und Technik-Dezernaten der Hochschule zu. Denn was Studierende am Dringendsten benötigen ist in der Regel die Stromsteckdose für das Auftanken ihrer mobilen Geräte. Dem wird auch in der Fachbibliothek LK mit 350 Anschlussmöglichkeiten Rechnung getragen.

Weitere spezielle Services runden das Angebot zur Unterstützung der Studierenden ab. An der Universität Duisburg-Essen betreibt das ZIM die PC-Hall¹¹ als Online-Klausurenraum, Videokonferenzstudios, verschiedene PC-Schulungsräume sowie Hörsäle mit der Möglichkeit, Veranstaltungen zum jeweiligen Nachbarcampus zu übertragen.

- Mit 196 Computerarbeitsplätzen stellt die PC-Hall den größten PC-Raum in der Universität Duisburg-Essen dar. Die Raumausstattung umfasst neben der Klimatechnik, eine Medieneusstattung mit 2 Beamern, eine Beschallungsanlage mit Funkmikrofonen, eine Belichtungssteuerung mit verschiedenen Szenarien und Bewegungssensoren und eine zeitgemäße Computerausstattung mit Flachbildschirmen. Die Bildschirme sind versenkt unter einer Glasplatte montiert, so dass die gesamte Arbeitsfläche auch weiterhin für stiftbasierte Klausuren genutzt werden kann. Ein barrierefreier Zugang ist an vier elektrisch höhenverstellbaren Computertischen gegeben.
- Die Vielfalt der modernen Kommunikationstechnik kann auch von den Studierenden in den Videokonferenzstudios des ZIM genutzt werden. So können sie mit Partnern in der ganzen Welt kommunizieren. Dies wird im Rahmen von Lehrveranstaltungen und Praktika genutzt. Auch hilft die Technik fest terminierte Prüfungen abzuhalten, wenn sich Prüfer/in oder Prüfling an entfernten Orten aufhalten sollten.

An der Zwei-Campi Universität wird die Videokonferenztechnik für Vorlesungen und Seminare sowie für Bespre-

chungen regelmäßig genutzt, um den Zeitaufwand für Fahrten zwischen den beiden Campi zu minimieren und Kosten einzusparen. Dafür stehen Ihnen an beiden Campi gut ausgestattete Videokonferenzräume zur Verfügung.

- Das ZIM stellt an beiden Standorten PC-Arbeitsplätze zur Verfügung. Auf jedem der Rechner ist ein umfangreiches Softwarepaket (u. a. MS Office bzw. StarOffice, Acrobat Reader) installiert, so dass Studierende hier eine komplette Arbeitsumgebung vorfinden, um eigene Dokumente zu erstellen. Die Nachfrage nach PC-Arbeitsplätzen auf dem Campus ist rückläufig. Immer mehr Studierende verfügen über eigene mobile Geräte. An der Universität Duisburg-Essen bringen inzwischen ca. 80% der Studierenden ihre eigenen Notebooks mit.

Supportangebote von UB und ZIM unter einem Dach

Die E-Competence Agentur

Die E-Competence Agentur (ECA) ist eine gemeinsame Einrichtung der zentralen Einrichtungen (UB/ZIM) und bietet seit 2006 allen Hochschulangehörigen Beratungen im Umgang mit digitalen Werkzeugen für Forschung, Lehre und Organisation an. Neben Einzelberatungen, die einen Großteil des Beratungsaufkommens ausmachen und Schulungen für Klein- und Großgruppen, werden Informationen auch für das Selbststudium erstellt. Die Selbstlerneinheiten, können zeit- und ortsunabhängig abgerufen werden. So werden alle Kursthemen der ECA-Workshopreihe in Kursräumen auf der Lernplattform Moodle hinterlegt und für das Selbstlernen angeboten (vgl. auch Engert, Petschenka, 2010; Petschenka, Engert, 2008).

Die Aneignung von Medien- und Informationskompetenz spielt im Zeitalter von Web 2.0 Technologien für alle Hochschulangehörigen eine große Rolle, so richten sich die Angebote der E-Competence Agentur an alle Zielgruppen. Lehrende nutzen digitale Werkzeuge zur Unterstützung ihres Lehrangebots und zu Forschungsvorhaben. Studierende profitieren von den neuen Entwicklungen und kommen bereits mit

¹¹PC-Hall Duisburg-Essen: <http://www.uni-due.de/zim/services/pc-pruefungen/pc-hall.shtml>

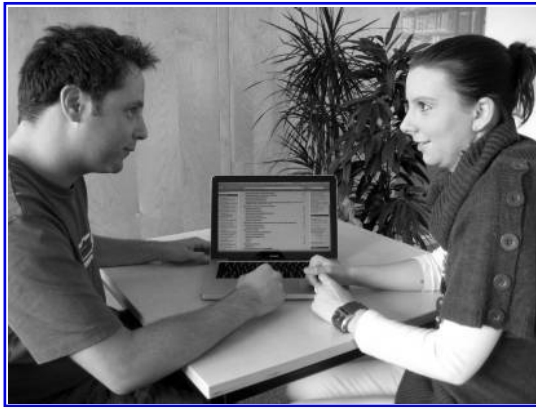


Abbildung 4 Beratung/Workshop vor Ort, elektronische Sprechstunde mit Adobe Connect.

einer entsprechenden Erwartungshaltung an die Hochschule. Sie sind versiert im Umgang mit mobilen Endgeräten und sehen in der Errungenschaft des Open Access Zugriffs auf Ressourcen eine grundlegende Serviceorientierung. Die zur Verfügung gestellte Infrastruktur, sowie Serviceangebote und digitale Werkzeuge zur Studienorganisation und zum wissenschaftlichen Arbeiten werden als allgemeine akademische Grundversorgung gesehen.

Die zentralen Einrichtungen bieten daher maßgeschneiderte Kursangebote für diverse Zielgruppen sowie kreditierte Kurse im E1 Bereich zur Erlangung von Schlüsselkompetenzen für BA-Studierende an. Kursangebote des ZIM sind z. B. Microsoft Office Anwendungen (als E-Learning basiertes Kursangebot buchbar), Internetanwendungen, Programmiersprachen und Betriebssysteme. Kurse zum Erwerb von Informationskompetenz und Techniken für das wissenschaftliche Arbeiten werden von der UB angeboten. Die E-Competence Agentur bietet für BA-Studierende Kurse zu den Grundlagen von E-Learning und Präsentationstechniken an. Seit 2006 trägt die E-Competence Agentur in der Herbstakademie für Promovierende vor. Im neu gegründeten Promovierendenforum Profor¹² vermittelt sie seit 2010 wichtige Informationen rund um das digitale Studium.

Um alle Informationen und das Knowhow um die strategische Lernplattform Moodle an der Universität Duisburg-Essen zu bündeln und um Innovationen umzusetzen und zu verbreiten, gründeten die E-Competence Agentur und das ZIM 2007 das Moodle Kompetenzzentrum¹³. Mit mittlerweile 66.000 registrierten Nutzer/innen ist die Installation an der Universität Duisburg-Essen die zweitgrößte Installation nach der Humboldt Universität Berlin.

Studierende beraten Studierende

Da die Beratungszahlen von Studierenden in den vergangenen Semestern stark anstiegen, entwickelte die E-Competence Agentur ein neues Beratungskonzept für Stu-

dierende. Das Projekt „Studierende beraten Studierende“¹⁴ basiert auf der Vermittlung von IT- und Medienkompetenzen von Studierenden für Studierende auf Augenhöhe. Seit Beginn des WS09/10 werden zwei studentische Mitarbeiterinnen im Umgang mit diversen digitalen Werkzeugen der zentralen Einrichtungen geschult und vermitteln Studierenden, v. a. auch studentischen Hilfskräften die entsprechenden Kompetenzen. Das Konzept basiert auf den folgenden drei Säulen:

- Mehrmals monatlich werden an beiden Campi *Workshops* angeboten: Themen sind die digitalen Serviceangebote und Werkzeuge der zentralen Einrichtungen, Studierende können spontan an den Workshops teilnehmen.
- An der Theke des E-Point (siehe nächster Abschnitt) unterstützen sie jeweils einen Nachmittag pro Woche Studierende zu Fragen rund um die Nutzung der digitalen Werkzeuge im Studienalltag.
- Lehrende können die beiden studentischen Mitarbeiterinnen zur Unterstützung ihrer Lehrveranstaltung buchen z. B. zur Präsentation der Lernplattform Moodle. Dieses Serviceangebot wird zumeist zu Semesterbeginn angefragt. Die Lernplattform Moodle ist seit fünf Jahren im Betrieb und wird von vielen Lehrenden selbstverständlich zur Unterstützung ihrer Lehre genutzt. Die Präsentation bezieht sich auf das in Moodle abgebildete Szenario des/der jeweiligen Dozenten/in.

Im linken Bild der Abbildung 4 ist eine Beratungssituation abgebildet, im rechten Bild ist eine synchron abgehaltene elektronische Sprechstunde hinterlegt, die über das Webkommunikations- und Kollaborationssystem Adobe Connect realisiert wird.

Im ersten Beratungsjahr zeigte sich, dass viele Studierende grundlegende Fragen zu den digitalen Werkzeugen zur Erleichterung ihres Studienalltags hatten. Daher wurden in 2010 erste Podcasts aus Sicht von Studierenden für Studierende produziert, z. B. das Erstellen eines Stundenplans mit der Campusmanagementsoftware, erste Schritte mit der Lernplattform Moodle oder dem Online-Semesterapparat.

¹²Promovierendenforum Profor an der UDE: <http://www.uni-due.de/profor/>

¹³Moodle Kompetenzzentrum an der UDE: http://www.uni-due.de/e-competence/Kompetenzzentrum_Moodle.shtml

¹⁴E-Competence Agentur Projekt an der UDE „Studierende beraten Studierende“: <http://www.uni-due.de/e-competence/studierendeberatenstudierende.shtml>



Abbildung 5 Beratungszentrum E-Point in der Hauptbibliothek GW/GSW am Campus Essen.



E-Point

Der E-Point¹⁵ ist die Beratungstheke des Zentrums für Informations- und Mediendienste (ZIM) lokalisiert in den beiden Hauptbibliotheken (LK am Campus Duisburg und GW/GSW am Campus Essen) und bildet zusammen mit der zentralen Informationstheke der Universitätsbibliothek (UB) die zentrale Anlaufstelle in den beiden Hauptbibliotheken. Mit der Hotline im Hintergrund kann diese Stelle auch rund um die Uhr und auch virtuell über elektronische Formulare genutzt werden.

Die Studierenden erhalten am E-Point Auskunft zu Fragen aus dem Bereich Information, Kommunikation und Medien, z. B. zur Uni-Kennung, Passwort-Änderung, Konfiguration von Mailprogrammen, Nutzung des Webmail-Interface, E-Mail Weiterleitung, Nutzung des WLAN Netzes. Der Beratungsservice ist als First-Level-Support konzipiert. Bei tiefergreifenderen Problemen werden die Fragen an die Spezialisten/innen im ZIM weitergeleitet.

Die Mitarbeiter/innen der Hotline nehmen die Angaben entgegen, qualifizieren das Problem und tragen es in verschiedene Warteschlangen eines Auftragsbearbeitungssystems (Call Manager System) ein, das die Meldungen dann sofort an die zuständigen Mitarbeiter/innen weiterverteilt. Ihnen steht dadurch tagsüber ein persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung, der dafür sorgt, dass Ihr Problem möglichst schnell behoben wird. Die Aufträge (Calls) werden in einer Datenbank gespeichert und der Fortschritt der Problemlösung wird automatisch über Eskalationsstufen weiterverfolgt.

Der/die Nutzer/in kann eine Störungsmeldung auch direkt über ein Online-Formular eingeben und so automatisch einen Call erzeugen oder bei einem bereits bestehenden Call zusätzliche Informationen hinzufügen.

MyUDE-Stick – Information aus UB und ZIM für die Hosentasche

Ein weiteres gemeinsames Projekt der zentralen Einrichtungen ist die Bündelung von wissenswerten Informationen für Erstsemester mittels eines Datenträgers, der bei Freischaltung



Abbildung 6 USB-Stick für Erstsemester.

des Bibliotheksausweises ausgegeben wird. Der „MyUDE-Stick“ stellt die wichtigsten Angebote übersichtlich und leicht verständlich vor. Der USB-Stick bietet zudem einen Überblick zur infrastrukturellen Ausstattung der verschiedenen Arbeits- und Lernräume in der Universitätsbibliothek als auch zu den PC-Pools des Zentrums für Informations- und Mediendienste. Die Räume der zwei großen Fachbibliotheken können zudem als virtueller Rundgang abgerufen werden. Er bietet eine räumliche Orientierung bezüglich der verschiedenen Lern- und Arbeitsorte in den Bibliotheken.

Schlussfolgerungen und Ausblick

Wie die aktuelle Umfrage der DINI AG Lernräume zeigt¹⁶, nutzen inzwischen viele Bibliotheken ihre Flächen zum Aufbau moderner, lebendiger Lernräume. Die Zusammenarbeit zwischen ihnen und den Rechen- und Medienzentren bei Support und Qualifizierung ist geboten, um einen kundenorientierten Kontakt ganz im Sinne des „One face to the customer“ zu ermöglichen und den Student Life Cycle abzubilden („One stop shop“).

¹⁵Beratungszentrum E-Point der zentralen Einrichtungen der UDE: <http://www.uni-due.de/zim/soforthilfe/e-point/>

¹⁶Leitfaden für Hochschulen: Umfrage zu Best-Practice Beispielen von Lernräumen an Hochschulen, wird 2011 von der DINI AG Lernräume auch im Web veröffentlicht

Da sich das Lernverhalten und die Anwendung neuer Medientechniken fortwährend ändern, sind Bedarfsanalysen und der Einbezug von studentischen Ideen, die in Ideenwettbewerben ein kreatives Potential zu Tage treten lassen, eine notwendige Voraussetzung, um die Universitätsbibliotheken auch im 21. Jahrhundert attraktiv zu gestalten. Dabei zeigt sich, dass die Tendenzen einer zunehmenden Virtualisierung die individuelle Unterstützung und Beratung nicht entbehrlich gemacht haben. Die Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz sind weiterhin Kernkompetenz der zentralen Infrastruktureinrichtungen der Hochschulen. Sie werden herausgefordert, innovative Konzepte zur Lernraumgestaltung zu entwickeln, zu erproben und zu modifizieren. So stellen z. B. die PC-Räume der Rechenzentren ein aktuell nicht ausreichend genutztes Potential dar (vgl. Weckmann, 2008). Grundlegende Erkenntnisse sind z. B. die Ausgestaltung von Lernräumen im Sinne einer Wohlfühlatmosphäre und einer modernen infrastrukturellen Ausstattung, z. B. entsprechendes Mobiliar anzubieten, die eine flexible Nutzung möglich machen, um so neue den Lerngruppen entsprechende Anordnungen zu ermöglichen.

Dieses Potential gilt es auch an der Universität Duisburg-Essen zu nutzen. Sicherlich hilft hierbei der hochschulinterne Wettbewerb „Lebendige Lernorte an der UDE“ weiter, der unter Federführung der Fakultät Bildungswissenschaften demnächst ausgelobt wird. Auch hier sind wieder die Ideen der Studierenden als Anstoß oder auch als Innovation gefragt, um die Hochschule schneller von ihren eingespielten Denk- und Vorgehensweisen abzubringen. Auch DINI plant einen neuen Wettbewerb¹⁷, sodass bei der Schaffung und Gestaltung von Lernräumen in Hochschulen auch in nächster Zeit mit interessanten Entwicklungen zu rechnen sein wird.

Anke Petschenka
Hans-Dieter Weckmann

Literatur

- [1] Engert, Steffi und Petschenka, Anke (2010). E-Competence Agency at the University of Duisburg-Essen. In: *Int. J. Cont. Engineering Education and Life-Long Learning*, Vol. 20, No. 3/4/5, S. 381–389.
- [2] Franke, Fabian, Petschenka, Anke und Schönbeck, Oliver (2010). Die Bibliothek als Lern- und Kommunikationsort in den Hochschulen. In: Deutsche Initiative für Netzwerkinformation e. V. Studentischer Ideenwettbewerb „Lebendige Lernorte“ 2009. Betrachtungen der DINI-Arbeitsgruppe „Lernräume“, S. 30–41.
- [3] May, Anne (2010). Einleitung: Eine gesamtuniversitäre Herausforderung – Perspektiven des studentischen Ideenwettbewerbs „Lebendige Lernorte“. In: Deutsche Initiative für Netzwerkinformation e. V. Studentischer Ideenwettbewerb „Lebendige Lernorte“ 2009. Betrachtungen der DINI-Arbeitsgruppe „Lernräume“, S. 6–13.
- [4] Meder, Norbert (2010). Der Campus als didaktischer Raum. In: Deutsche Initiative für Netzwerkinformation e. V. Studentischer Ideenwettbewerb „Lebendige Lernorte“ 2009. Betrachtungen der DINI-Arbeitsgruppe „Lernräume“, S. 87–95.
- [5] Petschenka, Anke und Engert, Steffi (2008). Perspectives at the E-University: Innovative Learning and Teaching Scenarios at the University of Duisburg-Essen, Refereed Program of the E-Leader Conference at Cracow, Poland, <http://www.g-casa.com>, ISSN 1935-4819, Chinese American Scholars Association, New York, New York, USA, June 2008.
- [6] Petschenka, Anke und Engert, Steffi (in Druck). Einsatz von Lernplattformen in wissenschaftlichen Bibliotheken und Universitäten. In: *vdB-Mitteilungen 2011/1*, Themenschwerpunkt: Internet und Digitale Gesellschaft, Verein Deutscher Bibliothekare e. V.
- [7] Stange, Lutz und Weckmann, Hans-Dieter (2010). Moderne Lernorte – Anforderungen an die Hochschulrechenzentren. In: Deutsche Initiative für Netzwerkinformation e. V. Studentischer Ideenwettbewerb „Lebendige Lernorte“ 2009. Betrachtungen der DINI-Arbeitsgruppe „Lernräume“, S. 72–79.
- [8] Weckmann, Hans-Dieter (2008). Macht Lernen in CIP-Pools Spaß? Moderne Lernarbeitsplätze an deutschen Hochschulen. In: *Bibliothek – Forschung und Praxis* 32 Heft 2. S. 167–170.

¹⁷<http://www.dini.de/studentische-netzwerke/>