



Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Institut für Informationswissenschaft

Auskunft ist Jazz

Projektbericht zur Erstellung eines Lehrfilms zum Auskunftsinterview in Bibliotheken

Bachelor-Studiengang Bibliothekswesen
Wintersemester 2013/14 und Sommersemester 2014

Lehrveranstaltung BBPD1 Projekt Auskunftsinterview

Dozent: Prof. Dr. phil. Hermann Rösch

Vorgelegt am 30. Juni 2014 von Julian Greven, Olaf Guercke, Catherine Haas, Carolin Hummels, Nicolas Hunstein, Susanne Jungkamp, Nele Kohlhaussen, Mathilde Linnenberg, Christina Nielinger, Mona Schmitz und Franziska Weber

Der Lehrfilm „Auskunft ist Jazz – Das bibliothekarische Auskunftsgespräch“ wurde am 26. Juni 2014 auf youtube.com veröffentlicht. Er ist unter folgendem Link zu finden:

<http://youtu.be/IT35m1pZhKU>

Zusätzlich wurden zwei weitere Filme zur Verfügung gestellt:

„Auskunft ist Jazz – Das gelungene Auskunftsgespräch“ zeigt das im Lehrfilm analysierte Auskunftsgespräch ohne Unterbrechungen im Zusammenhang. Der Film kann unter folgendem Link betrachtet werden:

http://youtu.be/loQD_NIRMhk

„Auskunft ist Jazz – Die Checkliste“ bietet eine knappe Zusammenfassung der wichtigsten Inhalte des Lehrfilms in Stichworten. Dieser Film steht unter folgendem Link zur Verfügung:

<http://youtu.be/41rkNbtmN9Q>

Alle drei Filme sind unter einer Creative Commons-Namensnennung-Nicht kommerziell-4.0-International-Lizenz veröffentlicht und stehen somit der Öffentlichkeit für die freie und nichtkommerzielle Verwendung zur Verfügung.

Inhalt

1. Einleitung	1
1.1 Vorgeschichte: Von der Idee zur Umsetzung	1
1.2 Zielsetzung	2
2. Vorbereitung	2
2.1 Planung und Strukturierung des Projekts	3
2.2 Erste Arbeitsschritte	3
2.3 Vorbereitungen zum Drehbuch.....	4
3. Umsetzung	5
3.1 Technische Voraussetzungen	5
3.2 Das Drehbuch.....	5
3.3 Rollenverteilung.....	6
3.4 Das Storyboard.....	6
3.5 Die Musikauswahl.....	7
3.6 Die Drehtage	7
3.7 Technische Bearbeitung.....	8
3.8 Die Veröffentlichung	9
3.9 Die DVD.....	9
4. Fazit	10
4.1 Erwartungen	10
4.2 Realität	10
4.3 Reflexion und Lerneffekte.....	10
5. Projektabschluss	11
Bibliografie	12
Filme, die zur inhaltlichen Vorbereitung gesichtet wurden.....	12
Filme, die hinsichtlich des Abspanns analysiert wurden.....	12
Literatur zum Drehbuch	13
Literatur zum Storyboard	13
Internetquellen zum Storyboard.....	13
Internetquellen des Technikteams.....	14
Musik, die im Film verwendet wurde.....	14
Anhang 1: Drehbuch	15
Vorspann	15
1. Szene: Einleitung.....	15

2. Szene: Gesprächssetting negativ	16
3. Szene: Gesprächssetting positiv	16
4. Szene: Infopoint.....	17
5. Szene: Fragetechniken negativ	17
6. Szene: Fragetechniken positiv.....	18
7. Szene: Jacht.....	19
8. Szene: Recherche schlecht.....	20
9. Szene: Recherche gut	21
10. Szene: Armstrong.....	23
11. Szene: Follow Up	24
12. Szene: Wiederholung der positiven Hauptszene	25
13. Szene: Die Warteschlange	28
14. Szene: Der Dazwischenquatscher.....	29
15. Szene: Telefon:	30
16. Szene: Schluss:.....	30
Rollen	32
Anhang 2: Schaubild zum Drehbuch	33
Anhang 3: Storyboard	34
Anhang 4: Protokolle.....	52
Protokoll der Sitzung vom 17.10.2013.....	52
Protokoll der Sitzung vom 24.10.2013	53
Protokoll der Sitzung vom 31.10.2013.....	55
Protokoll der Sitzung vom 07.11.2013.....	56
Protokoll der Sitzung vom 12.12.2013	58
Protokoll der Sitzung vom 09.01.2014.....	59
Protokoll der Sitzung vom 16.01.2014	60
Anhang 5: Dreh- und Ablaufplan	61

1. Einleitung

Der vorliegende Bericht beschreibt die Erstellung eines Lehrfilms zum Auskunftsinterview in Bibliotheken durch eine studentische Arbeitsgruppe im Rahmen eines zweisemestrigen Studienprojekts unter der Leitung von Prof. Dr. Hermann Rösch. Nachfolgend werden die einzelnen Schritte des Projekts von der Entwicklung der Grundidee bis zur Präsentation des fertigen Films eingehend thematisiert.

Ziel des Projektes war es, einen Film zu konzipieren und zu verwirklichen, der sämtliche Aspekte des bibliothekarischen Auskunftsinterviews exemplarisch zeigt. Qualitativ sollte er den Ansprüchen genügen, die an einen möglichen Einsatz sowohl in der beruflichen Aus- und Fortbildung als auch in der universitären Lehre gestellt werden. Da ein solcher Film für das Deutsche Bibliothekswesen bisher noch nicht vorlag, nahm das Projektteam seine Arbeit in der Hoffnung auf, einen fundierten Beitrag zur Verbesserung der Qualität von Auskunft in deutschen Bibliotheken leisten zu können.

Die verschiedenen Aufgaben im Projekt wurden arbeitsteilig durch ein Drehbuchteam, ein Technikteam und ein Organisationsteam erfüllt. Diese Struktur der Projektgruppe wird im Text nachvollzogen, indem die inhaltliche Arbeit am Film, die technische Umsetzung und die organisatorische Tätigkeit im Rahmen des chronologischen Berichts gesondert betrachtet werden. Die Herausforderung für die Mitglieder der verschiedenen Teams bestand, neben der Aneignung von spezialisierten Fähigkeiten, in den jeweiligen Arbeitsbereichen auch in der Kooperation untereinander innerhalb des komplexen Gesamtprojekts. Das Zusammenspiel bei gleichzeitiger Spezialisierung machte den für alle Beteiligten hochinteressanten und lehrreichen Charakter des Projekts aus. Auf diese kooperativen Aspekte des Projekts wird im Laufe des Berichts, vor allem im abschließenden Fazit, ausführlich eingegangen.

1.1 Vorgeschichte: Von der Idee zur Umsetzung

Im Rahmen unseres Studiums des Bibliothekswesens an der Fachhochschule Köln, insbesondere im Zuge der Lehrveranstaltung BD 21 "Dienstleistungen an Bibliotheken, Auskunftsdienst, Informationsvermittlung" im Wintersemester 2012/13 bei Herrn Rösch, beschäftigten wir uns mit dem Informations- und Beratungsangebot von Bibliotheken. Hierzu setzten wir uns mit einem Lehrfilm aus den USA zum Thema Auskunftinterview

auseinander¹. Unter dem Eindruck dieses informativen, jedoch nur in englischer Sprache verfügbaren Films entstand bei einigen Kommilitoninnen die Idee, etwas Vergleichbares für das deutsche Bibliothekswesen zu erarbeiten.

Diese Grundidee wurde mit Herrn Rösch besprochen. Dabei wurden der zu erwartende hohe Arbeitsaufwand, der mögliche Bedarf an finanziellen Mitteln und die Notwendigkeit spezifischer technischer Kenntnisse diskutiert. Trotz dieser besonderen Herausforderungen entschieden sich die Teilnehmer² dafür, den Film im Rahmen der Projektveranstaltung im 5. und 6. Semester zu realisieren.

1.2 Zielsetzung

Nachdem zu Beginn des 5. Semesters alle Teilnehmer des Gesamtprojektes feststanden, gab es ein Treffen, bei dem die Schwerpunkte des Projektes besprochen wurden. Ziel sollte sein, einen Lehr- und Lernfilm zu produzieren, der zukünftig sowohl Auszubildende, Studierende, Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste und Bibliothekare im Bereich der Auskunft unterstützt. Der Film sollte sich an Kolleginnen und Kollegen in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken gleichermaßen richten und einen Beitrag dazu leisten, dass Nutzerinnen und Nutzer im bibliothekarischen Auskunftsgeschehen optimal beraten werden. Er sollte aber auch nicht zu trocken oder belehrend wirken.

2. Vorbereitung

Zunächst galt es, eine große und möglichst moderne öffentliche Bibliothek als geeigneten Drehort zu finden. Dieser sollte von der Fachhochschule Köln gut erreichbar sein, damit das Equipment, welches zum Drehen benötigt wird, problemlos dorthin transportiert werden könnte. Darüber hinaus sollte er optisch attraktiv genug wirken, um eine ansprechende Kulisse zu bieten.

Auf der Suche nach geeigneten Schauspielern wurde in der Großgruppe einstimmig beschlossen alle Rollen selbst zu spielen und jedem Teilnehmer einen bestimmten Part im Film zuzuweisen. Wir waren der Meinung, dass ohne die Einbindung professioneller Schauspieler eine schnellere und stärkere Identifikation beim Zuschauer entstehen könnte. Außerdem wären bei der Verpflichtung externer Kräfte möglicherweise Kosten entstan-

¹ Birkmeyer, C.; Card, B.; Gilbert, J.: Conducting the reference interview.

² Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text durchgehend das generische Maskulinum verwendet, wenn Männer und Frauen gemeint sind.

den, deren Finanzierung eine weitere Herausforderung für die Projektgruppe bedeutet hätte³.

2.1 Planung und Strukturierung des Projekts

Um eine optimale Arbeitsorganisation zu gewährleisten, wurde die Gruppe in drei Teams aufgeteilt. Es wurde ein Technikteam gebildet, welches für den Dreh und den Schnitt des Films verantwortlich sein würde. Außerdem fand sich ein Drehbuchteam zusammen, das zunächst eine Grundidee für den Film entwerfen und passende Beispiele aus der Praxis sammeln sollte, um nach diesen Vorbereitungen ein geeignetes Drehbuch⁴ verfassen zu können. Darüber hinaus wurde ein Organisationsteam zusammengestellt, welches für Fragen rund um die Realisierung des Projektes wie die Organisation von Treffen und Terminen sowie die Kommunikation mit der Bibliothek verantwortlich sein würde. Von dieser Aufteilung der gesamten Gruppe versprochen wir uns ein effektiveres Arbeiten mit klar definierten Aufgaben und eindeutiger Zuständigkeit. Mona Schmitz und Franziska Weber bildeten das Organisationsteam, Nele Kohlhaussen, Julian Greven, Nicolas Hunstein und Mathilde Linnenberg das Technikteam, welches durch den wissenschaftlichen Mitarbeiter Herr Slegers unterstützt wurde. Als Drehbuchteam fanden sich Olaf Guercke, Catherine Haas, Carolin Hummels, Susanne Jungkamp und Christina Nielinger zusammen. Zusätzlich wurde beschlossen bei jedem Treffen Protokoll⁵ zu führen, um unsere Arbeit nachvollziehbar zu gestalten. Weitere Maßnahmen zur Strukturierung des Projekts waren ein von Susanne Jungkamp und Franziska Weber auf der Grundlage der Gruppeneinteilung erstellter Projektstrukturplan und die Terminierung von Meilensteinen für den gesamten Projektzeitraum⁶.

2.2 Erste Arbeitsschritte

Während das Organisationsteam sich um geeignete Drehorte bemühte und verschiedene Bibliotheken in der Umgebung besichtigte, begann das Drehbuchteam mit den inhaltlichen Vorbereitungen. Bei regelmäßigen wöchentlichen Treffen wurden zunächst verschiedene Lehrfilme zum Thema bibliothekarisches Auskunftsgespräch auf Videoplattformen im Inter-

³ Da weder bei den Dreharbeiten noch bei der Nachbearbeitung des Films Kosten entstanden sind, spielten finanzielle Fragen im Projekt eine untergeordnete Rolle. Erst gegen Ende mussten für den Kauf von DVD-Rohlingen und für die Bereitstellung von Getränken auf der Premierenfeier geringe Geldbeträge aufgewendet werden.

⁴ Siehe Anhang 1: Drehbuch.

⁵ Siehe Anhang 4: Protokolle.

⁶ Zu Strukturplan und Meilensteinen siehe Anhang 4: Protokolle, Protokoll der Sitzung vom 24.10.2013.

net angesehen⁷. So sollten eventuelle Fehler oder unerwünschte Effekte in unserem Film von vornherein vermieden werden. Außerdem sollte durch die kritische Betrachtung der Filme eine grobe Richtung und Idee für den eigenen Film entstehen.

Ergebnis der Recherche war eine Linkliste, die, mit der Bitte um Kommentare, am 06.11.2013 auf der Arbeitsplattform „Moodle“ der FH Köln der gesamten Gruppe zur Verfügung gestellt wurde. So sollte eine Diskussionsgrundlage für die gemeinsamen Gruppensitzungen geschaffen werden.

Im Hinblick auf die inhaltliche Ausrichtung unseres Films wurde beschlossen, dass ein beispielhaftes Auskunftsgespräch mit positiven und negativen Aspekten gezeigt werden sollte.

Um Vorstellungen für eine realistische Recheresituation zu entwickeln, wurde die gesamte Gruppe gebeten, nach geeigneten und praxisnahen Beispielen aus dem Berufsalltag zu suchen. So entstand beispielsweise die Idee zur später im Film verwendeten „Jagd/Jacht“-Szene, die aus Susanne Jungkamps Erfahrungsschatz als Buchhändlerin stammt. Die entscheidende Idee kam schließlich von Franziska Weber, die am Ende eines langen Brainstormings von einer Recherchefrage nach dem Begriff „Öl“ aus ihrer Berufspraxis berichtete. Auf dieser Grundlage entwickelte das Drehbuchteam dann folgendes Szenario: eine Oberstufenschülerin benötigt Informationen für ihre Facharbeit, die sich um den Energieträger Erdöl und seine Alternativen drehen soll. Dieser Rechercheauftrag erwies sich schnell als vielschichtig und realistisch genug, um den Ansprüchen der Gruppe zu genügen.

2.3 Vorbereitungen zum Drehbuch

Zur inhaltlichen Vorbereitung setzte sich das Drehbuchteam intensiv mit grundlegender Literatur zum Thema Auskunftsgespräch auseinander. Hierbei wurden auch die Inhalte der oben erwähnten Lehrveranstaltung BD 21 aus dem 3. Semester rekapituliert⁸. Besonders zu erwähnen ist, dass im Rahmen der Literatursichtung aus folgendem Zitat die Idee entstand, den Vergleich zwischen Auskunftsbibliothekar und Jazzmusiker als inhaltliche Klammer für den Film zu nutzen:

„The reference interview requires a balance of skills. It is both an art and a science, requiring both responsiveness to the individual user and a structure within which to

⁷ Eine Liste der zur inhaltlichen Vorbereitung gesichteten Filme befindet sich im bibliografischen Anhang.

⁸ Eine Liste der verwendeten Literatur zum Drehbuch befindet sich im bibliografischen Anhang.

*work. [...] The overall structure has three phases: 'establishing contact with the user, finding out the user's need and confirming, that the answer provided is actually what was needed' (Ross, Nielsen and Radford 2009:5). **Within this framework librarians must learn to improvise like expert jazz musicians.** [Herv. d. Verf.]⁹*

Dies führte letztendlich zum Titel des Films: „Auskunft ist Jazz“.

3. Umsetzung

Auf Anfrage erklärte sich Frau Dr. Vogt im Oktober 2013 bereit, der Gruppe die Räumlichkeiten der Stadtbibliothek Köln für die Dreharbeiten zur Verfügung zu stellen. Daraufhin wurden bei einem durch das Organisationsteam verabredeten Treffen in der Stadtbibliothek die in Frage kommenden Drehorte von der gesamten Projektgruppe besichtigt und für geeignet befunden. Wichtige organisatorische Fragen konnten bei dieser Gelegenheit mit leitenden Mitarbeitern der Bibliothek geklärt werden. Anschließend vereinbarte das Organisationsteam mit der Bibliotheksleitung geeignete Drehtermine.

3.1 Technische Voraussetzungen

Zeitgleich beschäftigte sich das Technikteam mit der technischen Ausrüstung an der FH Köln. Gemeinsam mit Herrn Slegers entschied man sich für folgendes Equipment:

- Kameras: Canon XH-A1 und Canon Legria HF200
- Mikrofon: Rode NTG-2
- Programm: Adobe Premiere Elements 7¹⁰

Um später sicher mit der Ausrüstung umgehen zu können, wurden Aufnahmen am Bluescreen getestet und das Team arbeitete sich in das Filmbearbeitungsprogramm ein.

3.2 Das Drehbuch

Das Grundkonzept des Drehbuchs wurde auf „Moodle“ mit einem Schaubild der gesamten Gruppe vorgestellt. Der Film sollte nach einer einführenden Sequenz ein zentrales Auskunftsgespräch zeigen, in dem mit positiven und negativen Beispielszenen die Bereiche „erster Eindruck“, „Fragetechniken“, „Recherche/Follow Up“ und „Störfaktoren“ ausführlich thematisiert werden. Zusätzlich sollte er Nebenszenen enthalten, um die Handlung ab-

⁹ Cassell, Kay Ann: Reference and information services : an introduction. S.15.

¹⁰ Zu einem späteren Zeitpunkt wurde zu dem Programm Adobe Premiere Pro CS4 gewechselt.

wechslungsreicher zu gestalten¹¹. Ein Moderator sollte durch die Handlung des Films führen und eine inhaltliche Verbindung zwischen den einzelnen Szenen schaffen.

Nachdem auf dieser Grundlage unter Verwendung des „Öl-Szenarios“ die einzelnen Szenen des Drehbuchs geschrieben wurden, stellte Mitte Dezember das Drehbuchteam eine erste Rohversion auf „Moodle“ zur Verfügung. Die gesamte Projektgruppe setzte sich über die Weihnachtsferien intensiv mit diesem Entwurf auseinander.

Beim ersten Treffen im neuen Jahr wurde die Version in der Großgruppe besprochen. Kleinere Fehler oder Unstimmigkeiten wurden identifiziert und verbessert. Außerdem wurde die grundsätzliche Entscheidung getroffen, die Zuschauer im Film zu siezen. Eine Ansprache mit „Du“ hätte sich zwar für einen Film von Studierenden für Studierende angeboten. Von ausgebildeten, im Beruf stehenden Bibliothekaren wäre dies jedoch mehrheitlich als unangemessen empfunden worden und hätte für diese Zielgruppe möglicherweise ein Ausschlusskriterium bilden können. Auf der Grundlage dieser Entscheidung wurde das Drehbuch nochmals vollständig überarbeitet und die finale Version Anfang Februar auf „Moodle“ hochgeladen.

3.3 Rollenverteilung

Bei einem weiteren Treffen mit der gesamten Projektgruppe wurde eine erste Rollenverteilung festgelegt. Außerdem einigte sich die Gruppe auf passende Kleidung für die Schauspieler¹².

3.4 Das Storyboard

Durch ein Storyboard wird verdeutlicht, aus welcher Perspektive aufgenommen wird und wie sich Kamera und Personen bewegen¹³. Vor dem Arbeitsbeginn informierte sich das Drehbuchteam mit Hilfe von einschlägiger Literatur und auf verschiedenen Internetseiten darüber, wie ein Storyboard aufgebaut sein sollte¹⁴. Das Storyboard wurde vom Drehbuchteam mit Unterstützung des Technikteams erstellt. Es sollte allen Beteiligten im Vorfeld, aber auch an den Drehtagen, behilflich sein, um die szenischen Vorgaben exakt umsetzen zu können.

¹¹ Siehe Anhang 2: Schaubild zum Drehbuch.

¹² Die Rollenverteilung der Gruppenmitglieder wird im Drehbuch aufgeschlüsselt, siehe hierzu Anhang 1, Seite 32.

¹³ Siehe Anhang 2: Storyboard.

¹⁴ Eine Liste der verwendeten Literatur zum Storyboard befindet sich im bibliografischen Anhang.

Unklar war zunächst, wie das Storyboard realisiert werden könnte. Anfangs lag der Gedanke nahe, es einfach zu zeichnen. Es kam dann die Idee auf, nach einer hilfreichen App zu suchen. Nach einigen Recherchen im App-Store wurde die App „Storyboards“ von Tamajii Inc.¹⁵ gefunden. Mit der kostenlosen Variante hat man die Möglichkeit zwei Storyboards mit jeweils zehn Szenen darzustellen. Der Vorteil dieser App ist, dass man aus einer Auswahl an bereits gezeichneten Personen und Gegenständen wählen kann. Diese können in Größe und Position verändert werden. Darüber hinaus können Bewegungen der Personen und der Kamera durch Pfeile visualisiert werden. So kann vieles nach den eigenen Vorstellungen angepasst werden.

Am 13. Februar traf sich schließlich das Drehbuchteam und gestaltete mit Hilfe der App das Storyboard. Nachdem die einzelnen Szenenbilder entstanden waren, wurden sie in eine Tabelle eingefügt. Neben jedem Bild wurden Kameraeinstellungen und Besonderheiten vermerkt.

3.5 Die Musikauswahl

Als Filmmusik sollte, zur Unterstützung der thematischen Klammer des Films, ein traditioneller Jazz-Standard verwendet werden, der auch von weniger musikkundigen Zuschauern sofort als Jazz identifiziert werden kann. Nach längerer Suche auf verschiedenen Plattformen für urheberrechtsfreie Musik wurde der Titel „Sandu“ in der Version von Hugo „Droopy“ Contini, der per Creative Commons Lizenz verfügbar ist, gewählt.¹⁶ Rückfragen bezüglich der Urheberrechte ergaben, dass eine Verwendung des Titels urheberrechtlich unproblematisch sei, wenn auch der Film unter einer Creative Commons Lizenz veröffentlicht würde, die eine kommerzielle Nutzung, auch durch Dritte, verbietet. Daher wurde beschlossen, den Film unter einer solchen Lizenz zu veröffentlichen.

3.6 Die Drehtage

Zur Vorbereitung auf die Drehtage traf sich die gesamte Gruppe zu Probeaufnahmen in einem geeigneten Raum in der FH Köln. Hier hatte das Technikteam zuvor das benötigte technische Equipment aufgebaut. So konnten Licht und Ton getestet und Probeaufnahmen mit den verschiedenen Teammitgliedern in ihren Rollen durchgeführt werden.

¹⁵ Siehe hierzu: Storyboards, Version 1.24. <https://itunes.apple.com/de/app/storyboards/id392533504?mt=8> (Zuletzt gesehen am 04.04.2014).

¹⁶ Contini, Hugo: Sandu.

http://freemusicarchive.org/music/Hugo_Droopy_Contini/Surpriscording/droopy_contini_-_03_-_sandu (Zuletzt gesehen am 28.06.2014).

Für die drei geplanten Drehtage wurden ein Dreh- und ein Ablaufplan¹⁷ erstellt. Der Ablaufplan wurde nach dem ersten Drehtag aktualisiert. Als Drehtage geplant waren der 10.03.2014, 17.03.2014 und 24.03.2014. Beim Drehen der einzelnen Filmszenen zeigte sich, dass deren Umsetzung zügiger vonstatten ging, als zuvor erwartet. Obwohl sämtliche Gruppenmitglieder Laienschauspieler ohne Kameraerfahrung waren, fanden sie sich im Allgemeinen überraschend gut in ihren Rollen zurecht. Daher wurden insgesamt nur zwei der geplanten drei Drehtage benötigt.

Während des Drehs waren die Aufgaben folgendermaßen aufgeteilt: Für die Regie und Kamera waren Mathilde Linnenberg und Nele Kohlhaussen verantwortlich. Nicolas Hunstein übernahm die Bedienung der Klappe und Julian Greven assistierte der Regie. Für den Ton am zweiten Drehtag und die Kameranachschwenks war Herr Slegers zuständig.

Außerdem wurden am 19.03.2014 Aufnahmen des Moderators vor dem Bluescreen in der FH durchgeführt. Diese Aufnahmen wurden am 09.04.2014 teilweise erneut wiederholt, da sich wegen des Wechsels auf Adobe Premiere Pro CS4 bei der Nachbearbeitung des Films technische Schwierigkeiten ergeben hatten.

3.7 Technische Bearbeitung

Die Aufnahmen der beiden Drehtage wurden durch Herrn Slegers im FH-Medienlabor von den Kameras auf den Computer überspielt. Bei den Aufnahmen vom zweiten Drehtag wurde ihm dabei vom Technikteam assistiert. Hauptverantwortlich für den Schnitt war Nele Kohlhaussen. Aufgrund von Problemen bei der Tonbearbeitung wurde von Adobe Premiere Elements 7 auf Adobe Premiere Pro CS4 gewechselt. Die Aufnahmen des ersten Drehtages wiesen ein Leitungsbrummen auf, welches in Adobe Soundbooth¹⁸ erfolgreich entfernt werden konnte. Dann erfolgte zunächst ein grober Zusammenschnitt aller Szenen, danach ein präziserer Schnitt mit Kamerawechseln. Hierbei wurde zuerst das „ideale Auskunftsinterview“ geschnitten, um gute Übergänge zwischen den Szenen zu erhalten. Anschließend erfolgte eine Farbkorrektur der Kamera 1-Aufnahmen. Danach wurden tif-Dateien für Standbilder erstellt. Nach dem erneuten Bluescreen-Dreh wurden die Aufnahmen des Moderators eingearbeitet. Das Telefonklingeln und andere Geräusche, sowie die Sprechblasen mit Erläuterungen wurden eingefügt. Zum Abschluss erfolgte die

¹⁷ Siehe Anhang 5: Dreh- und Ablaufplan.

¹⁸ Siehe hierzu auch: Adobe TV: Erste Schritte: Soundbooth im Überblick.

<http://tv.adobe.com/de/watch/lerne-soundbooth-cs5/erste-schritte-soundbooth-im-berblick/> (zuletzt gesehen am 27.06.2014).

Erstellung des Vor- und Abspanns. Hierfür wurden Abspanne aus verschiedenen Filmen durch Nicolas Hunstein analysiert¹⁹.

Die Rohversion des Films wurde von der Projektgruppe gründlich durchgesehen und kritisch diskutiert. Zahlreiche Änderungen und Korrekturen wurden beschlossen und später vom Technikteam umgesetzt.

3.8 Die Veröffentlichung

Nach der Analyse der nunmehr vorliegenden endgültigen Version kam die Gruppe gemeinsam mit Herrn Rösch zu der Einschätzung, dass der Film unsere qualitativen Ansprüche an eine Veröffentlichung erfüllt. In diesem Zusammenhang wurde vom Dozenten angesprochen, dass bei einer Veröffentlichung auf Internetplattformen auch mit unsachlicher und verletzender Kritik gerechnet werden müsse, zumal der Film als Produkt von filmischen und schauspielerischen Amateuren durchaus Angriffsflächen böte. Die Gruppe war sich einig, dass angesichts der grundsätzlichen Qualität unseres Produkts auch mit solcher Kritik umgegangen werden könne. Daher wurde gemeinsam mit Herrn Rösch beschlossen, den Film auf Internetplattformen wie youtube.com zu veröffentlichen und zusätzlich eine kleine Auflage von DVDs herzustellen.

3.9 Die DVD

Es wurde eine bedruckte DVD mittels „Lightscribe“²⁰ erstellt. Diese enthält neben dem Film selbst auch Bonusmaterial und ein DVD-Menü, welches optisch der Filmvorlage angepasst ist. Dafür wurde eine Vorauswahl von Programmen getroffen, mit welchen sich ein solches Menü erstellen lässt. Über die endgültig verwendete Software entschied das Technikteam. Die Wahl fiel auf das kostenlose Programm „DVD-Styler“²¹, da sich damit Hintergründe und Menüpunkte schnell und unkompliziert erstellen lassen. Der Hintergrund zeigt dabei ein Foto der leeren Auskunftstheke, kombiniert mit der Überschrift „Auskunft ist Jazz“. Des Weiteren gibt es drei Menüpunkte: „Film starten“, „Extras: Checkliste“²² und

¹⁹ Eine Liste der gesichteten Filme befindet sich im bibliografischen Anhang.

²⁰ Siehe hierzu auch: LightScribe. www.lightscribe.com (zuletzt gesehen am 27.06.2014).

²¹ DVD Styler. <http://www.dvdstyler.org/de/> (zuletzt gesehen am 26.05.2014).

²² Die „Checkliste“ ist ein Film, der die wichtigsten Punkte zum Auskunftinterview in schriftlicher Form zeigt. Auf youtube.com wurde er unter dem Titel „Auskunft ist Jazz – Die Checkliste“ veröffentlicht.

„Extras: Das ideale Auskunftsinterview²³“. Ein weiterer Menüpunkt „Extras: Outtakes“ steht nur den Mitgliedern der Projektgruppe zur Verfügung.

4. Fazit

In einer Selbstreflexion haben wir überprüft, ob sich unsere anfänglichen Erwartungen an das Projekt erfüllt haben und inwieweit sich bezüglich der fachlichen, methodischen, sozialen und persönlichen Schlüsselkompetenzen für uns neue Erkenntnisse und Lerneffekte ergeben haben.

4.1 Erwartungen

Natürlich hatten wir vor der Realisierung des Projektes eine gewisse Erwartungshaltung: wir wollten etwas Neues und Nachhaltiges herstellen. Der Film sollte für bibliothekarische Ausbildungs- und Studienzwecke nutzbar sein und auch mittelfristig aktuell und unterstützend wirken können. Bei der zukünftigen Suche nach einem Arbeitsplatz sollte der Film als vorzeigbares Arbeitsergebnis für uns als Bewerber sprechen. Selbstverständlich sollte der Spaßfaktor wenigstens am Rande eine Rolle spielen, auch wenn wir bereits im Vorfeld von einem hohen Arbeitsaufwand ausgingen.

4.2 Realität

Die Erwartungen des Projektteams wurden größtenteils erfüllt. Obwohl wir zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht absehen können, auf welche Resonanz der Film stoßen wird, sind wir mit unserem Arbeitsergebnis zufrieden. Die Umsetzung erforderte allerdings einen noch höheren Arbeitsaufwand als anfangs gedacht. Obwohl einige Mitglieder schon Erfahrung im Umgang mit dem Computerschnittprogramm hatten, erwies sich gerade die Nachbearbeitung des Films als besonders aufwändig. Auf der anderen Seite blieben einige Probleme aus, mit denen wir zu Beginn gerechnet hatten. Die Rollenverteilung, die Teambildung und das Zeitmanagement gestalteten sich unproblematisch, sodass in allen drei Punkten unsere anfänglichen Sorgen unbegründet waren.

4.3 Reflexion und Lerneffekte

Retrospektiv lässt sich sagen, dass wir alle von dem Projekt profitiert haben, auch im Hinblick auf die verschiedenen Kompetenzbereiche. Bei den methodischen Kompetenzen ist

²³ „Das ideale Auskunftsinterview“ ist ein Film, der alle positiven Szenen des Auskunftsinterviews im Zusammenhang zeigt. Auf youtube.com wurde er unter dem Titel „Auskunft ist Jazz – Das gelungene Auskunftsinterview“ veröffentlicht, da der Begriff „Ideal“ im Nachhinein als zu stark erschien.

der Umgang mit der technischen Ausrüstung zu nennen. Die Entstehung und Strukturierung des Drehbuchs und des Storyboards sorgten dafür, dass wir unsere fachlichen Kompetenzen im Bereich Auskunftsinterview erweitern konnten. Die sozialen und persönlichen Kompetenzen wurden durch die Teamfindung gestärkt.

Ferner hat jeder einzelne Teilnehmer neue Stärken und Schwächen an sich selbst erfahren können. Das Schauspielern war für jedes Gruppenmitglied gleichermaßen neu. Daher konnte jeder Einzelne Erfahrungen in Bezug auf seine Möglichkeiten und Grenzen als Darsteller vor der Kamera sammeln.

Eine besonders für das Drehbuchteam faszinierende Erfahrung war zudem das Erlebnis, am Schreibtisch formulierte Dialoge in ihrer Wirkung als von Schauspielern gesprochene Worte im Film beobachten zu können.

5. Projektabschluss

Zum Abschluss unseres Projekts wurde der Film am 12. Juni 2014 im Rahmen einer feierlichen Premiere an der FH Köln der interessierten (Instituts)-Öffentlichkeit präsentiert. Bei den zahlreich erschienenen Studierenden und Lehrkräften des Fachbereichs Bibliotheks- und Informationswissenschaften stieß er auf großes Interesse. Die an die Vorführung anschließende Fragerunde ergab eine durchweg positive Bewertung, die durch konstruktive Kritik zu einzelnen Aspekten der filmischen Umsetzung ergänzt wurde.

Anschließend wurde der Film am 26. Juni 2014 auf youtube.com veröffentlicht²⁴ und schließlich am 02. Juli 2014 im Rahmen des öffentlichen Kolloquiums „Projektbörse – Ergebnispräsentation von Studierenden des 6. Semesters“ nochmals an der Fachhochschule Köln gezeigt.

²⁴ Siehe hierzu die der Arbeit vorangestellten Links zu den Filmen.

Bibliografie

Filme, die zur inhaltlichen Vorbereitung gesichtet wurden

Birkmeyer, C.; Card, B.; Gilbert, J.: Conducting the reference interview. Towson, Md., Library Video Network, 2004.

The DOs and DON'Ts of reference behavior.
<http://www.youtube.com/watch?v=EbqXDM1XEm4> (Zuletzt gesehen am 04.04.2014).
2012, University of Toronto, Faculty of Information.

The 5 Habits of a Highly Effective Reference Interview.
<http://www.youtube.com/watch?v=GF20--u5bCU> (Zuletzt gesehen am 04.04.2014).
2012, University of Toronto, Faculty of Information.

The Reference Interview. <http://www.youtube.com/watch?v=Rb0DR96FDn0>
(Zuletzt gesehen am 04.04.2014). 2012, Kansas City Public Library.

The Reference Interview. <http://www.youtube.com/watch?v=7EFROHKzGtM> (Zuletzt gesehen am 04.04.2014). 2011, University of Toronto, Faculty of Information.

The Reference Interview : Do's and Don't's at the Academic Reference Desk.
<http://www.youtube.com/watch?v=0wNCsaAVhco>. (Zuletzt gesehen am 04.04.2014).
2013, University of Toronto, Faculty of Information.

What's the real question? : Five steps to an Effective Reference Interview.
<http://www.youtube.com/watch?v=ZCGRkVh7N3s>. (Zuletzt gesehen am 04.04.2014)
2010, Produced by Dana Franks.

Filme, die hinsichtlich des Abspanns analysiert wurden

Die Frau des Zeitreisenden. Regie: Robert Schwentke. Drehbuch: Bruce Joel Rubin. Warner Bros, 2010.

Harry Potter und der Gefangene von Askaban. Regie: Alfonso Cuarón. Drehbuch: Steve Kloves. Warner Bros, 2004.

Das Wunder von Bern. Drehbuch und Regie: Sönke Wortmann. Universal Pictures, 2004.

Literatur zum Drehbuch

Cassell, Kay Ann: Reference and information services : an introduction. Chicago, Ill., Neal Shuman, 2013.

Dietrich, Barbara; Großardt, Ulrike; Rütjes, Kristin; Wittmann, Kerstin: Evaluation und Qualitätskontrolle Bibliothekarischer Auskunft oder: „Bitte recherchieren Sie selbst in Google“. Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Band 61. Fachhochschule Köln, 2011.

Drehbuchschreiben.org: Drehbuch schreiben : Wie schreibt man ein Drehbuch? ; Beispiel und Muster auf dem Weg zum Drehbuchautor. <http://drehbuchsschreiben.org/> (Zuletzt gesehen am 29.03.2014).

Drehbuchwerkstatt München: Wie ein Drehbuch aussieht. <http://www.drehbuchwerkstatt.de/Fachtexte/WieDrehbuchaussieht.htm> (Zuletzt gesehen am 29.03.2014).

Rösch, Hermann: Dienstleistungen an Bibliotheken, Auskunftsdienst, Informationsvermittlung : Modul BD 2: Auskunftsdienst und Informationsvermittlung, Teil 1. <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/roesch/material-geschuetzt/IDL-1-Roe.pdf> (Nicht veröffentlicht, zuletzt gesehen am 29.03.2014).

Literatur zum Storyboard

Cristiano, Giuseppe: Storyboard Design : Grundlagen, Übungen, Techniken ; ein Kurs für Illustratoren, Regisseure, Produzenten und Drehbuchautoren. München, Stiebner, 2008.

Krisztian, Gregor; Schlempp-Ülker, Nesrin: Ideen visualisieren : Scribble, Layout, Storyboard. Mainz, Schmidt, 1998.

Raschke, Heiko: Szenische Auflösung : Wie man sich eine Filmszene erarbeitet. Konstanz, UVK, 2013.

Internetquellen zum Storyboard

Bundesministerium für Bildung und Frauen, Österreich: Mediamanual.at. <http://www.mediamanual.at/mediamanual/leitfaden/filmgestaltung/grundelemente/konzept/storyboard03.php> (Zuletzt gesehen am 04.04.2014).

Mediamanual.at. http://www.mediamanual.at/mediamanual/workshop/video/animation/animat_06.php. (Zuletzt gesehen am 04.04.2014)

Storyboards. Tamaji Inc., 2012. Version 1.24.
<https://itunes.apple.com/de/app/storyboards/id392533504?mt=8> (Zuletzt gesehen am 04.04.2014).

Internetquellen des Technikteams

Adobe TV: Erste Schritte : Soundbooth im Überblick.

<http://tv.adobe.com/de/watch/lerne-soundbooth-cs5/erste-schritte-soundbooth-im-berblick/>
(zuletzt gesehen am 27.06.2014).

DVD Styler : Free DVD authoring and burning tool for Linux and Windows. Version 2.7.2.
<http://www.dvdstyler.org/de/> (zuletzt gesehen am 26.05.2014).

LightScribe : Direct Disc Labeling. Hewley Packard, 2013.

www.lightscribe.com (zuletzt gesehen am 27.06.2014).

Musik, die im Film verwendet wurde

Contini, Hugo: Sandu.

http://freemusicarchive.org/music/Hugo_Droopy_Contini/Surprisecording/droopy_contini_-_03_-_sandu (Zuletzt gesehen am 28.06.2014).

Anhang 1: Drehbuch

Vorspann

(Bilder aus der Stadtbibliothek werden gezeigt: z.B. das Foyer, das Q, der 2. Stock durch Glastür vom Treppenhaus aus, schließlich die Theke

Musik: munterer urheberrechtsfreier Jazz)

Einblendung Titel

Auskunft ist Jazz

Das bibliothekarische Auskunftsgespräch

Ein Lehrfilm von Studierenden der FH Köln

1. Szene: Einleitung

(Moderator im Bereich links vom Auskunftstresen 2.Stock, Tresen ist noch nicht zu sehen, im Hintergrund Bücherregale.

Jazz wird leise)

Moderator:

Einen wunderschönen guten Tag und herzlich willkommen zu unserem Lehrfilm. In den nächsten 20 Minuten werden wir Ihnen mit exemplarischen Spielszenen ein paar grundsätzliche Dinge zum Thema „bibliothekarische Auskunft“ zeigen. Unser Anliegen ist es, Ihnen Tipps und Hilfestellungen für die abenteuerlichen Herausforderungen des Alltags an der Auskunftstheke mit auf den Weg zu geben.

Bibliothekarische Auskunft ist nicht nur eine Wissenschaft für sich, sondern auch eine Kunst: es gibt eine Reihe von sehr hilfreichen Standards und Techniken, die man lernen kann und die wir Ihnen gleich Schritt für Schritt zeigen werden. Das ist sozusagen der *wissenschaftliche* Teil. Die *Kunst* besteht in der Fähigkeit, gemeinsam mit dem Nutzer um diese Standards herum zu improvisieren wie ein guter Jazz-Musiker, der eine bekannte Jazz-Melodie spontan auf seine ganz eigene Art interpretiert.

Mit anderen Worten: Auskunft ist Jazz!

(schnippt mit dem Finger und der Jazz wird wieder lauter)

(Schwenk auf Bibliothekarin hinter Auskunftstresen, die dort sitzt und sich hinter dem Computerbildschirm verschanzt, während FAZ, Kaffeetasse und Apfelschnitz-Behälter auf dem Tresen verteilt sind.)

Moderator: *(raunt aus dem Off)*

Hier sehen Sie meine Kollegin Nadine. Sie hat gerade ihren Dienst am Auskunftstresen angetreten, da nähert sich bereits eine Nutzerin.

(Schnitt auf die Nutzerin, die sich vom Treppenhaus her dem Tresen nähert)

Moderator: *(weiter raunend aus dem Off):*

Es handelt sich um die Oberstufenschülerin Clarissa und sie scheint eine Frage zu haben. Schauen wir mal, was gleich passiert... *(Jazz aus, erste Auskunftssituation ab)*

2. Szene: Gesprächssetting negativ

Nadine: (*Tippt etwas in den Computer*)

Clarissa: (*Steht vor dem Tresen*)
Ähem

Nadine: (*Tastet nach Apfelschnitz. Murmelt*)
Mannmannmann....aha....

Clarissa:
Äh, entschuldigen Sie, ich...

Nadine:
Ah, Moment mal... (*tippt weiter*)... ich bin gleich für Sie..... (*etwas Zeit vergeht. Nadine nimmt sich noch einen Apfelschnitz*).....So! (*Lehnt sich im Stuhl zurück und verschränkt die Arme*) Was möchten Sie wissen?

Clarissa:
Ich.....

(*Bildschirm gefriert. Moderator kommt ins Bild*)

Moderator:

Na, dann wollen wir mal sehen: zu Anfang des Auskunftsgespräch wird die Grundstimmung erzeugt, von der alles Weitere beeinflusst wird: fühlt der Nutzer sich willkommen oder hat er den Eindruck, dass er stört? Wirkt der Bibliothekar wie jemand, von dem eine professionelle Auskunft zu erwarten ist? Ist grundsätzliche Freundlichkeit spürbar?

Obwohl erst ein paar Sekunden vergangen sind, hat es Nadine geschafft, das Gespräch gründlich auf die schiefe Bahn zu bringen:

(*Ab hier aus dem Off, während die entsprechenden Szenen als Screenshots gezeigt werden*)

- mit FAZ, Apfelschnitzen und der Nase im Bildschirm wirkt sie abweisend und nicht wie eine engagierte Bibliothekarin
- sie spricht die hilfeschuchende Clarissa nicht von sich aus an und reagiert nicht auf deren erste Ansprache
- auch als sie die Schülerin bemerkt, lässt sie sie ohne weitere Erklärung warten
- ihre Körpersprache ist defensiv und abwehrend

Zum Glück kriegt sie es in Wirklichkeit viel besser hin:

3. Szene: Gesprächssetting positiv

(*Szene auf Anfang, FAZ und Schnitzschale sind verschwunden*)

Nadine: (*Beobachtet freundlich und aufmerksam den Bereich vor der Theke. Körpersprache, Zugewandtheit, freundliche, offene Mimik*)

Clarissa:
Ähem...

Nadine:
Guten Morgen, setzen Sie sich doch. Wie kann ich Ihnen helfen?

Clarissa: *(setzt sich)*

Ich hätte da eine Frage....

Nadine:

Gerne. Worum geht es denn?

(Bildschirm gefriert. Moderator kommt ins Bild)

Moderator:

In kurzer Zeit hat Nadine mit ganz einfachen Mitteln eine ansprechende Grundstimmung für das Gespräch erzeugt. Mit

(ab hier wieder aus dem Off, während Beispiele aus der Szene gezeigt werden)

-freundlichen Worten

-einer zugewandten Körpersprache und

-einer offenen Mimik

hat sie dafür gesorgt, dass Clarissa sich willkommen fühlt und den Eindruck hat, ihr werde hier gleich wirklich gerne geholfen. Durch das Angebot, Platz zu nehmen, wurde Gastfreundschaft ausgedrückt und eine gleiche Augenhöhe hergestellt. Der aufgeräumte Arbeitsplatz verhindert zusätzlich das unangenehme Gefühl zu stören.

4. Szene: Infopoint

Bevor es nun mit dem eigentlichen Gespräch losgeht, möchten wir Ihnen kurz zeigen, dass es jenseits der klassischen Auskunftstheke auch eine andere Lösung gibt, die einen „barrierefreieren“ *(macht Anführungszeichen mit den Händen)* Kontakt zwischen Nutzer und Bibliothekar ermöglichen.

(Schwenk zum Infopoint)

(Kurzes Intermezzo mit 2. Bibliothekar und einem Nutzer am Infopoint. Diese kommunizieren lebhaft miteinander, ohne dass der Dialog zu hören ist)

Moderator: *(aus dem Off)*

Ein solcher Infopoint ermöglicht es, dass Nutzer und Bibliothekar sich zwanglos auf gleicher Augenhöhe begegnen können, ohne dass die Barriere der Auskunftstheke schon von Anfang an für Distanz und ein gefühltes Hierarchiegefälle sorgt...

5. Szene: Fragetechniken negativ

(Schwenk zurück zur Auskunftstheke)

Moderator:

Doch zurück zu Clarissa und Nadine. Wir wissen immer noch nicht, was für eine Frage die Schülerin eigentlich hat. Schauen wir mal, wie es weitergehen könnte:

Clarissa:

Ich suche etwas zu Öl.

Nadine:

Was für ein Öl meinen Sie denn? Pflanzliches Öl?

Clarissa: *(zögert etwas mit der Antwort)*

Äh...

Nadine:

Oder *vielleicht* tierisches Öl, Wellnessöl, ätherisches Öl, Mineralöl, Motoröl, Walfischöl?

Clarissa:

Nein! Oder...ja. Also: Erdöl mein ich halt.

(Die Szene wird gestoppt und der Moderator tritt in das Bild)

Moderator:

Hier wird das Gespräch von Nadine falsch eingeleitet. Sie beginnt mit einer Frage, auf die man nur mit ja oder nein antworten kann, also einer geschlossenen Frage. Als nicht sofort eine Antwort kommt, fängt sie mit einem Ölarten-Ratespiel an. Clarissa muss sie geradezu unterbrechen, um ihr Anliegen genauer zu beschreiben.

Sehr viel geschickter wäre es aber, die Nutzerin mit ein paar einfachen Fragetechniken zum Erzählen einzuladen, und so mit jazzigem Fingerspitzengefühl ihrer eigentlichen Frage auf die Spur zu kommen.

6. Szene: Fragetechniken positiv

(Szene wieder auf Anfang)

Clarissa:

Ich suche etwas zu Öl.

Nadine:

Was genau möchten Sie denn über Öl wissen?

Clarissa:

Also, ich bräuchte etwas über Erdöl, wie es gefördert wird und was man daraus machen kann. Außerdem noch, was es für Alternativen gibt...

Nadine:

Hmm. Und, wenn ich Sie das fragen darf: zu welchem Zweck brauchen Sie die Information?

Clarissa:

Naja, wir schreiben ja jetzt unsere Facharbeit und ich hab mir das Öl als Thema ausgesucht. Und Alternativen. Außerdem dürfen Sie ruhig „du“ zu mir sagen.

Nadine:

Gerne, wenn dir das lieber ist. Also: du suchst Literatur für deine Facharbeit zum Thema Erdöl und Alternativen?

Clarissa:

Ja

Nadine:

Kannst du mir vielleicht den genauen Titel der Facharbeit sagen?

Clarissa:

Ja, Moment mal (*kramt einen Zettel hervor*) „Erdöl als Rohstoff und Energieträger – Fluch oder Segen? Eine kritische Auseinandersetzung mit dem schwarzen Gold und seinen Alternativen.“

Nadine:

OK... Ich versuche jetzt mal, deine Frage zusammenzufassen: du brauchst Literatur zum Thema Erdöl für deine Facharbeit. Erst mal ganz allgemein: was ist es, wo kommt es her, warum ist es nützlich. Dann aber auch über die Probleme mit dem Erdöl und über Alternativen. Außerdem soll es eine kritische Auseinandersetzung sein. Also suchen wir Literatur aus verschiedenen Quellen, die du dann kritisch einander gegenüberstellen kannst. So ungefähr?

Clarissa:

Ja, ich glaube so ungefähr kommt das hin...

Nadine:

Gut, dann schauen wir mal...

(Bildschirm gefriert, Moderator kommt ins Bild)

Moderator:

Wie Sie gerade gesehen haben, hat Nadine mit Hilfe von einfachen Fragetechniken aus Clarissa deren genauen Informationsbedarf souverän herausgekitzelt:

(ab hier wieder aus dem Off, während Stills mit Sprechblasen aus der Szene gezeigt werden, die zur Verdeutlichung nachgesprochen werden)

Sie hat zuerst offene Fragen gestellt.

(Sprechblase + Stimme: „Was genau möchten Sie denn über Öl wissen?“ „Zu welchem Zweck brauchen Sie die Information?“)

Dadurch hat sie es geschafft, Clarissa zum Sprechen einzuladen, ohne ihr eigene Vorstellungen überzustülpen.

Sie hat dann paraphrasiert.

(Sprechblase + Stimme: „Also: du suchst Literatur für deine Facharbeit zum Thema Erdöl und Alternativen“)

Das heißt, sie hat Clarissas Aussagen mit eigenen Worten wiederholt, um gemeinsam mit ihr sicherzustellen, dass sie auf der richtigen Spur sind.

Erst zum Schluss hat sie mit einer geschlossenen Frage einen Formulierungsvorschlag für den genauen Rechercheauftrag gemacht:

(Sprechblase + Stimme: Ich versuch jetzt mal, deine Frage zusammenzufassen: du brauchst Literatur zum Thema Erdöl für deine Facharbeit....“)

Damit sind die beiden auf einem sehr guten Weg! Die Rucksäcke sind gepackt und *(wird pathetisch)* die Reise, äh, Recherche kann beginnen.

Zuvor möchte ich Sie jedoch in die Sachbuchabteilung unserer Bibliothek bitten, wo wir Ihnen anhand eines *(mit Grabesstimme)* warnenden Beispiels aus der Wirklichkeit verdeutlichen möchten, warum es nicht ratsam ist, zu Beginn eines Auskunftsgesprächs auf offene Fragen zu verzichten.

7. Szene: Jacht

(Sachbuchabteilung, Auskunftsgespräch bahnt zwischen einem Nutzer und einer Bibliothekarin bahnt sich an)

Moderator: *(aus dem Off)*

Offene Fragen können auch helfen, Missverständnisse zu vermeiden, über die sich die lieben Kollegen sonst eventuell jahrelang lustig machen.

(Die Bibliothekarin stellt Bücher in das Regal. Als der Nutzer auf sie zutritt, blickt sie ihn lächelnd an und begrüßt ihn)

Nutzer:

Haben Sie Bücher über Yacht?

(Die Bibliothekarin zögert keinen Moment und erwidert zuversichtlich:)

Bibliothekarin:

Aber natürlich, sie sind gleich hier um die Ecke. Warten Sie, ich zeige sie Ihnen!

(Das Duo bleibt vor dem gezeigten Regal stehen. Die Bibliothekarin macht eine triumphierende Geste, der Benutzer guckt irritiert.)

(Die Bibliothekarin bemerkt dies und hakt nach)

Bibliothekarin:

Stimmt etwas nicht?

Nutzer:

Nun ja, mir ist nicht ganz klar, wie ich hier etwas über Damwild finden soll...

Bibliothekarin:

Damwild...?...!

(Die Erkenntnis zeichnet sich auf dem Gesicht der Bibliothekarin ab)

Bibliothekarin:

Oh, Sie meinten die „Jagd“!

Nutzer:

Jenau! Die Jacht! Mit Schiffen han isch nix am Hoot.....

(Die Bibliothekarin räuspert sich verlegen)

Bibliothekarin:

Nun, diese Bücher stehen am anderen Ende des Stockwerks...

8. Szene: Recherche schlecht

Moderator:

Zurück zu Nadine und Clarissa, deren Rucksäcke, wie gesagt, gepackt sind und bei denen es nun ans Recherchieren geht.

(Nadine fängt sofort wortlos mit der Recherche an und blickt nur auf ihren Bildschirm.)

(Clarissa sieht der Bibliothekarin zu und ist irritiert.)

(Nadine hat die Recherche beendet und zeigt auf die Regale rechts von ihr)

Nadine:

Bücher zum Thema Erdöl und Energie findest du hier durch den Gang im dritten Regal auf der linken Seite. Wenn dort nichts für dich dabei ist, kannst du natürlich auch mal im Internet gucken. Da soll ja auch so einiges drinstehen.

Clarissa:

Danke. Ich hoffe ich finde dort etwas.

(Clarissa ab in Richtung Regale)

(Die Szene wird gestoppt und der Moderator tritt in das Bild)

Moderator:

Der Bibliothekar sollte während des Auskunftsgesprächs immer in Verbindung mit dem Nutzer bleiben! Es ist wichtig, dass nicht direkt drauflos recherchiert, sondern der Nutzer miteinbezogen wird. Ein No-Go ist auch der Verweis auf's Internet ohne weitere Erklärung. Das könnte vom Nutzer zu Recht mit „Gehen Sie weg, Sie stören hier“ übersetzt werden. Glücklicherweise weiß Nadine, wie man es richtig macht:

9. Szene: Recherche gut

Nadine:

Als Erstes nehmen wir unseren Bibliothekskatalog. Schau' mal hier *(Dreht den Bildschirm, so dass Clarissa mit hineinsehen kann)* Wir brauchen jetzt ein Suchwort. Ich glaube, „Erdöl“ ist für's Erste gar nicht schlecht.

Clarissa:

Okaay...

Nadine:

Jetzt haben wir hier eine Liste mit Treffern.

Clarissa:

Ja, zum Beispiel hier das Buch: „Thomas Schabbach: Energie“.

Nadine:

Oh, das sieht schon mal gut aus. Du brauchst ja eine verlässliche Quelle als Grundlage für die Arbeit. Der Schabbach ist von 2012, also aktuell, in einem seriösen Verlag erschienen und du hast auf 150 Seiten einen Überblick über alle Arten von Energiegewinnung mit zuverlässigen Infos.

Clarissa:

Das klingt gut, auch, weil's nicht zu dick ist.

Nadine:

Zum Glück ist es im Moment nicht verliehen. Ich notier' mal die Signatur, dann kannst du's gleich mitnehmen.

Clarissa:

Das reicht aber noch nicht, oder? Wir sollen auch nach anderen Quellen im Internet gucken. Was ist mit Wikipedia?

Nadine:

Wikipedia ist eine tolle Sache. Jeder der sich für etwas interessiert, kann an den Artikeln mitarbeiten. Das ist für deine Facharbeit aber auch ein Problem. Du kannst nie wissen, ob das, was drinsteht, auch stimmt und ob es morgen immer noch drinsteht; deshalb kannst du nicht direkt aus Wikipedia zitieren. Wir gucken trotzdem mal rein.

Clarissa:

Hmm, warum denn?

Nadine:

Wikipedia ist echt gut für den Einstieg in ein Thema und um interessanten Links in den Quellenangaben zu folgen.

Clarissa:

Okaay.

(Sie schauen weiter gemeinsam konzentriert auf den Bildschirm)

Clarissa:

Ah, hier ist was vom Umweltministerium.

Nadine:

Genau, zuständige Behörden haben oft sehr gute Angebote an Texten im Netz. Da können wir uns gleich nochmal genauer umsehen.

Clarissa:

...und hier seh' ich was von der ARAL-Forschungsabteilung.

Nadine:

Die besuchen wir auch gleich mal. Da muss man immer ein bisschen vorsichtig sein, weil die Ölindustrie natürlich nicht neutral ist, wegen Geschäftsinteressen....

Was meinst du, vielleicht schauen wir nochmal bei einer der großen Umweltschutzorganisationen, Greenpeace oder BUND. Die sind auch nicht neutral, aber dann hast du auch was von der anderen Seite, für die Ausgewogenheit der Arbeit....

Clarissa:

Oh ja, Ausgewogenheit, da legt mein Lehrer Wert drauf...

(Bildschirm gefriert, Moderator betritt die Szene)

Moderator:

(verträumt) Ha.... schön... *(bemerkt, dass er auf Sendung ist)* äh, ah ja, da bin ich ja wieder...

(sammelt sich) Also, während Nadine und Clarissa auf der Suche nach Texten Greenpeace, Aral und das Bundesumweltministerium abgrasen, gucken wir nochmal, was hier gerade so gut gelaufen ist.

(ab hier wieder aus dem Off, Still: Nadine lässt Clarissa mit auf den Bildschirm gucken)

Zu einem guten Auskunftsgespräch gehören immer Zwei, das gilt auch für die Recherche. Nadine lässt Clarissa am Suchprozess teilnehmen. Sie gibt der Nutzerin die Möglichkeit, selber in den Trefferlisten zu suchen, drängt ihr nichts auf, hilft aber bei der Beurteilung der Qualität des gefundenen Materials.

(Sprechblase + Stimme: „Der Schabbach ist von 2012, also aktuell, in einem seriösen Verlag erschienen und du hast auf 150 Seiten einen Überblick über alle Arten von Energiegewinnung mit zuverlässigen Infos.“)

In Sachen Wikipedia ergreift sie die Gelegenheit beim Schopf und gibt der Schülerin ein wenig Informationskompetenz mit auf den Weg.

(Sprechblase + Stimme: „Wikipedia ist echt gut für den Einstieg in ein Thema und um interessanten Links in den Quellenangaben zu folgen.“)

Mit anderen Worten: sie setzt Einfühlungsvermögen, Recherchekompetenz und Allgemeinbildung virtuos ein wie ein alter Jazzler seine Lieblingstrompete. Ich für meinen Teil kann da nur meinen Hut ziehen.

Zwischendurch zur Erholung noch ein (*wieder Grabesstimme*) warnendes Beispiel dafür was passieren kann, wenn man drauflosrecherchiert, als ob es kein Morgen (und keinen Nutzer) gibt. Wir springen wieder in die Sachbuchabteilung:

10. Szene: Armstrong

(Ein Nutzer bewegt sich vorsichtig und respektvoll auf das Pult des Bibliothekars zu, bleibt stehen und wartet auf Augenkontakt, bevor er grüßt.

Ein Bibliothekar schaut auf den Bildschirm, hört die Schritte des Nutzers und wendet sich vom Schirm ab. Er fängt an zu lächeln und macht einen erfreuten, höflichen Eindruck.

Bibliothekar:

Ah, guten Tag! Treten Sie näher!

Nutzer:

Guten Tag. (*lächelt*) Ich hätte eine Frage...

Bibliothekar:

Wie kann ich Ihnen helfen? Was wollen Sie wissen?

Nutzer:

Äh...nun ja, ich wollte wissen, ob Sie in Ihrem PC was über Armstrong haben. Also hier in der Bibliothek, meine ich...(*leichtes Zögern*)

Bibliothekar:

Armstrong sagen Sie? (*selbstsicheres Lächeln*) Oh, das werden wir schnell haben. Ist ja auch bekannt. Ich wette, wir haben sehr viel zu diesem Thema.

(Wendet sich rasch dem PC wieder zu und fängt an zu tippen)

Nutzer: (Lächelt verlegen, dennoch enthusiastisch)

Da bin ich aber froh!

Bibliothekar:

Voilà! (*dreht triumphierend den Bildschirm Richtung Nutzer*) Treffer im Katalog!

„Neil Armstrong: der erste Mensch auf dem Mond.“ Von Katrin Hahnemann. Die Astronomieabteilung finden Sie...

Nutzer: (unterbricht)

Verzeihung, aber ich habe nicht den Mann auf dem Mond gemeint.... (*lacht verlegen, macht einen leicht gereizten Eindruck*).

Ich dachte, ich sei hier richtig! Ich dachte, hier würde ich was über den RICHTIGEN Armstrong finden! (*macht Anlauf um zu erklären, wird jedoch unterbrochen*)

Bibliothekar:

Natürlich sind Sie hier richtig! Ich bitte um etwas Geduld, wir finden schon, was Sie brauchen.

(sucht nervös weiter in den Resultaten herum) Endlich! (*macht ein unüberhörbares ‚UFF‘*) „Jede Sekunde zählt“ von Lance Armstrong. So, das wird es wohl sein! Sport hat eine eigene Abteilung in dieser Bibliothek.

Nutzer:

Ich wollte was zur Musik von Armstrong.... *(klingt irritiert)*

Bibliothekar: *(macht große Augen)*

Musik? Es gibt noch einen Armstrong?...Musik? Wozu brauchen Sie das Buch denn?

Nutzer:

Ich interessiere mich für Jazz. Louis Armstrong ist der bekannteste Jazzler aller Zeiten. Old Satchmo! Mann, den kennen sie bestimmt. Er ist der Wahnsinn! Ich wollte gerne ein Buch, das sein Leben beschreibt und, wenn es geht, Musik ausleihen. Es kann auch ein Film sein...

(Bild gefriert)

Moderator: *(aus dem Off)*

Tja, wieder eine Geschichte für die Kaffeepause. Wir aber gehen nochmal zurück zu Nadine und Clarissa und schauen uns an, wie das Ganze ausgeht:

11. Szene: Follow Up

(zurück im 2. Stock. Zunächst Standbild Auskunftsgespräch)

Moderator:

Ein gutes Auskunftsgespräch endet immer mit einer Qualitätskontrolle, dem sogenannten „Follow Up“. Der Bibliothekar fragt den Nutzer, ob sein Informationsbedarf gedeckt ist und ermutigt ihn dann, sich bei weiteren Fragen wieder an die Auskunft zu wenden:

(Bild wird gestartet)

Nadine:

Ok. Wir haben jetzt die Signaturen der beiden Bücher. Wir haben jeweils drei Texte von Greenpeace und Aral über Erdölförderung in Nigeria, die Öl-Katastrophe im Golf von Mexiko und über Bohrsinseln im Allgemeinen auf deinen Stick geladen. Außerdem haben wir Informationen zur Energiewende vom Bundesumweltministerium und zwei Zeitungsartikel zum Thema. Fühlst du dich damit für's Erste gut versorgt?

Clarissa:

Jepp, ich glaube, da hab ich erst mal ganz gut zu tun.

Nadine: *(entfernt den USB-Stick und überreicht ihn Clarissa)*

Wenn du später noch Fragen hast, kannst du dich immer gerne an mich oder meine Kollegen wenden.

Clarissa:

Ok

Nadine:

Soll ich dir grad noch zeigen, wo die Bücher stehen?

Clarissa:

Das wäre voll nett!

(Beide ab. Moderator betritt die Szene, winkt ihnen nach)

12. Szene: Wiederholung der positiven Hauptszene

Moderator:

Da gehen sie hin...

Zur Verdeutlichung zeigen wir Ihnen nun noch einmal im Zusammenhang unser ideales Auskunftsgespräch:

Nadine: (*Beobachtet freundlich und aufmerksam den Bereich vor der Theke. Körpersprache, Zugewandtheit, freundliche, offene Mimik*)

Clarissa:

Ähem...

Nadine:

Guten Morgen, setzten Sie sich doch. Wie kann ich Ihnen helfen?

Clarissa: (*setzt sich*)

Ich hätte da eine Frage....

Nadine:

Gerne. Worum geht es denn?

Clarissa:

Ich suche etwas zu Öl.

Nadine:

Was genau möchten Sie denn über Öl wissen?

Clarissa:

Also, ich bräuchte etwas über Erdöl, wie es gefördert wird und was man daraus machen kann. Außerdem noch, was es für Alternativen gibt...

Nadine:

Hmm. Und, wenn ich Sie das fragen darf: Zu welchem Zweck brauchen Sie die Information?

Clarissa:

Naja, wir schreiben ja jetzt unsere Facharbeit und ich hab mir das Öl als Thema ausgesucht. Und Alternativen. Außerdem dürfen Sie ruhig „du“ zu mir sagen.

Nadine:

Gerne, wenn dir das lieber ist. Also: du suchst Literatur für deine Facharbeit zum Thema Erdöl und Alternativen?

Clarissa:

Ja

Nadine:

Kannst du mir vielleicht den genauen Titel der Facharbeit sagen?

Clarissa:

Ja, Moment mal (*kramt einen Zettel hervor*) „Erdöl als Rohstoff und Energieträger – Fluch oder Segen? Eine kritische Auseinandersetzung mit dem schwarzen Gold und seinen Alternativen.“

Nadine:

OK... Ich versuch jetzt mal, deine Frage zusammenzufassen: du brauchst Literatur zum Thema Erdöl für deine Facharbeit. Erst mal ganz allgemein: was ist es, wo kommt es her, warum ist es nützlich. Dann aber auch über die Probleme mit dem Erdöl und über Alternativen. Außerdem soll es eine kritische Auseinandersetzung sein. Also suchen wir Literatur aus verschiedenen Quellen, die du dann kritisch einander gegenüberstellen kannst. So ungefähr?

Clarissa:

Ja, ich glaube so ungefähr kommt das hin...

Nadine:

Gut, dann schauen wir mal...

Als Erstes nehmen wir unseren Bibliothekskatalog. Schau mal hier... . (*Dreht den Bildschirm, so dass Clarissa mit hineinsehen kann*) Wir brauchen jetzt ein Suchwort. Ich glaube, „Erdöl“ ist für's Erste gar nicht schlecht.

Clarissa:

Okaay..

Nadine:

Jetzt haben wir hier eine Liste mit Treffern.

Clarissa:

Ja, zum Beispiel hier das Buch: „Thomas Schabbach: Energie.“

Nadine:

Oh, das sieht schon mal gut aus. Du brauchst ja eine verlässliche Quelle als Grundlage für die Arbeit. Der Schabbach ist von 2012, also aktuell, in einem seriösen Verlag erschienen und du hast auf 150 Seiten einen Überblick über alle Arten von Energiegewinnung mit zuverlässigen Infos.

Clarissa:

Das klingt gut, auch, weil's nicht zu dick ist.

Nadine:

Zum Glück ist es im Moment nicht verliehen. Ich notier' mal die Signatur, dann kannst du's gleich mitnehmen.

Clarissa:

Das reicht aber noch nicht, oder? Wir sollen auch nach anderen Quellen im Internet gucken. Was ist mit Wikipedia?

Nadine:

Wikipedia ist eine tolle Sache. Jeder, der sich für etwas interessiert, kann an den Artikeln mitarbeiten. Das ist für deine Facharbeit aber auch ein Problem. Du kannst nie wissen, ob das, was drinsteht, auch stimmt und ob es morgen immer noch drinsteht, deshalb kannst du nicht direkt aus Wikipedia zitieren. Wir gucken trotzdem mal rein.

Clarissa:

Hmm, warum denn?

Nadine:

Wikipedia ist echt gut für den Einstieg in ein Thema und um interessanten Links in den Quellenangaben zu folgen.

Clarissa:

Okaay.

(Sie schauen weiter gemeinsam konzentriert auf den Bildschirm)

Clarissa:

Ah, hier ist was vom Umweltministerium.

Nadine:

Genau, zuständige Behörden haben oft sehr gute Angebote an Texten im Netz. Da können wir uns gleich nochmal genauer umsehen.

Clarissa:

...und hier seh' ich was von der ARAL-Forschungsabteilung.

Nadine:

Die besuchen wir auch gleich mal. Da muss man immer ein bisschen vorsichtig sein, weil die Ölindustrie natürlich nicht neutral ist, wegen Geschäftsinteressen....

Was meinst Du, vielleicht schauen wir nochmal bei einer der großen Umweltschutzorganisationen, Greenpeace oder BUND. Die sind auch nicht neutral, aber dann hast du auch was von der anderen Seite, für die Ausgewogenheit der Arbeit....

Clarissa:

Oh ja, Ausgewogenheit, da legt mein Lehrer Wert drauf...

(Einblendung: nach fünf Minuten...)

Nadine:

Ok. Wir haben jetzt die Signaturen der beiden Bücher. Wir haben jeweils drei Texte von Greenpeace und Aral über Erdölförderung in Nigeria, die Öl-Katastrophe im Golf von Mexiko und über Bohrinnseln im Allgemeinen auf deinen Stick geladen. Außerdem haben wir Informationen zur Energiewende vom Bundesumweltministerium und zwei Zeitungsartikel zum Thema. Fühlst du dich damit für's Erste gut versorgt?

Clarissa:

Jepp, ich glaube, da hab ich erst mal ganz gut zu tun.

Nadine:

Wenn du später noch Fragen hast, kannst du dich immer gerne an mich oder meine Kollegen wenden.

Clarissa:

Ok

Nadine:

Soll ich dir grad noch zeigen, wo die Bücher stehen?

Clarissa:

Das wäre voll nett!

(Ende der Rückblende, Bild gefriert, Moderator kommt ins Bild)

Moderator:

Überzeugend, oder? Gut, ich fasse zusammen:

Wir haben gesehen, wie man ein Auskunftsgespräch in ein positives Setting einbettet, und wie man das auch vermessen kann.

Wir haben gesehen, wie mit offenen und geschlossenen Fragen und Paraphrasierungen gemeinsam mit dem Nutzer sein Informationsbedarf präzise ermittelt wird.

Wir haben eine schöne Recherche gesehen, in der der Nutzer mit einbezogen wurde und sogar noch etwas gelernt hat.

Wir haben dann ein echtes Auskunfts-Happy-End gesehen.

Nun vermuten Sie bestimmt, dass der Film gleich zu Ende ist. Denn, was könnte jetzt, nachdem wir all das gesehen haben, noch kommen?

Denjenigen von Ihnen, die schon mal an einer Auskunftstheke gestanden haben, ist vielleicht etwas aufgefallen: Es war so ruhig. So ungestört. Tja... Wir haben die ganze Zeit etwas ausgelassen. Und zwar die..

(*mit Grabesstimme*) harte Wirklichkeit des Bibliotheksalltags...

(*Einblendung von Screenshots Warteschlange, Dazwischenquatscher mit anschwellender Geräuschkulisse*)

13. Szene: Die Warteschlange

(*Standbild Clarissa und Nadine an der Auskunftstheke, doch diesmal mit langer Warteschlange*)

Moderator:

Bibliotheken sind sehr beliebte Bildungseinrichtungen. Deshalb kommen häufig viele Menschen zur gleichen Zeit. Gute und ausführliche Auskunft ist dann nur möglich, wenn sich die Bibliothek organisatorisch darauf einrichtet. Zum Beispiel durch einen Mitarbeiter im Hintergrund, der bei Andrang das Auskunftsteam unterstützt. Einen sogenannten "Larry".

(*Bild ab: Nadine spricht mit Clarissa. Dialog ist noch nicht zu hören. Plötzlich fällt Nadine auf, dass Clarissa kurz nach hinten guckt und angespannt zurück blickt. Sie bemerkt die Schlange, die sich gebildet hat.*)

(*Ungeduldige Menschen stehen hinter Clarissa. Einige schauen bereits auf die Uhr. Andere ganz hinten schauen über die Schultern der anderen hinweg, um zu erraten, wie lang die Bibliothekarin noch braucht.*)

Nadine:

Einen Augenblick bitte. (*nimmt das Telefon in die Hand. Auf einem der Kurzwahlknöpfe steht in Rot: "Larry"*)

Hallo Larry! Kannst du uns bitte wieder einmal verstärken? Danke, bis gleich. (*legt Hörer auf, wendet sich an Clarissa*)

(*Larry tritt auf und winkt als Zeichen der Begrüßung Nadine und den Nutzern zu. Stellt sich an den Infopoint.*)

Larry: (zur Schlange)

Guten Tag. Kommen Sie doch bitte auch zu mir. (*Schlange teilt sich auf, jetzt warten nur wenige in jeder Reihe. Das Bild gefriert. Moderator tritt ins Bild.*)

Moderator:

In solchen Situationen ist der „Larry“ im Hintergrund die einzig befriedigende Lösung. Fehlt er, müssen die Nutzer entweder warten, oder die Auskunft muss eingeschränkt werden. Besser ist in jedem Fall der „Larry“, der sich auch in der folgenden Szene als Helfer in der Not erweist:

Eine häufiges Phänomen in der bibliothekarischen Auskunft ist der Nutzer, der sich mit einer Zwischenfrage vordrängt, intern auch häufig als Dazwischenquatscher bezeichnet.

14. Szene: Der Dazwischenquatscher

(Auskunftsgespräch Nadine + Clarissa ohne Schlange, DQ kommt hinzu und bringt eine Zwischenfrage an)

DQ:

Äh... *(hält fragend den Zeigefinger hoch)* könnte ich ganz kurz was fragen?

Moderator:

(aus dem Off): Jetzt stehen wir vor einem Dilemma. Der Nutzer glaubt, seine Frage sei schnell zu beantworten, doch wir wissen nur zu gut, dass auch vermeintlich einfache Fragen ganze Auskunftsgespräche erfordern können. Weisen wir ihn also ab? Nein, denn das würde ihn verärgern und evtl. sogar ein Beschwichtigungsgespräch erfordern, das wiederum unser gerade laufendes Interview sprengen könnte. Wie also reagiert Nadine?

Nadine:

Ja, bitte?

DQ:

Wo sind denn bitteschön die Fotokopierer?

Nadine:

Die sind unten im 1. Stock

DQ:

Vielen Dank! *(geht weg)*

(Freeze)

Moderator: *(aus dem Off):*

Ein guter Tipp ist es, die Frage erst mal einfach ohne Vorbedingungen zuzulassen. Dann müssen wir sofort eine Entscheidung treffen: lässt sich die Frage schnell und unkompliziert beantworten, wie die Orientierungsfrage nach den Kopierern, dann tun wir es. Beim geringsten Verdacht jedoch, dass sich mehr hinter der Frage verbergen könnte, muss sofort der Larry ran.

DQ:

Verzeihen Sie? Ich hätte eine einzige kleine Frage...sie ist wirklich winzig...

Nadine:

Ja, bitte?

DQ:

Ja, tut mir leid. Ich wollte nur wissen, ob es hier auch Bücher zu China gibt.

Nadine:

Einen Augenblick. Ich rufe meinen Kollegen, der Ihnen dabei hilft, das Richtige zu finden.
(Drückt „Larry“-Taste am Telefon, wartet auf Antwort)

DQ:

Ich will nur wissen, wo die stehen.

Nadine: *(ins Telefon)*

Hallo Larry, kommst Du bitte mal. Ok, danke schön, bis gleich.

(Zum DQ): Mein Kollege wird Ihnen gleich weiterhelfen

Larry: *(wendet sich Frager zu)*

Guten Tag!

DQ:

Ah, guten Tag. Haben Sie Bücher über China?

Larry:

Was genau möchten Sie denn über China wissen?

Moderator:

Sie sehen, auch hier wirkt der Larry Wunder. Ohne ihn müsste der Nutzer mit seiner Frage nach China tatsächlich auf später vertröstet werden, da die Frage das Potenzial hat, das laufende Auskunftsgespräch zu lange zu unterbrechen.

Organisatorische Absprachen sind auch beim Thema Telefon an der Auskunftstheke wichtig. Hier gibt es mehrere Möglichkeiten.

15. Szene: Telefon:

(Schriftlicher Einschub: „Variante 1“)

(Auskunftsinterview Nadine und Clarissa. Plötzlich klingelt das Telefon. Das Telefongespräch wird automatisch nach einigem Klingeln in den Backoffice-Bereich umgeleitet.

Clarissa guckt fragend auf den Hörer)

Nadine:

Oh, der Anruf wird nach mehrmaligem Klingeln automatisch umgeleitet, wir können uns also weiter auf's Erdöl konzentrieren.

(Schriftlicher Einschub: „Variante 2“)

Nadine:

Entschuldige bitte, ich werde das Gespräch eben zu einem Kollegen umleiten...

(Sie drückt einen Knopf auf dem Telefon und nimmt das Gespräch mit der Nutzerin wieder auf)

(Moderator betritt die Szene)

Moderator:

Welche Variante würden Sie bevorzugen? Nun ja, beide haben ihre Vor- und Nachteile. Beide sind besser, als der Versuch, die Telefonauskunft und das laufende Interview irgendwie gleichzeitig hinzukriegen... und beide haben die Voraussetzung, dass im Hintergrund ein hilfreicher Larry sitzt, zu dem der Anruf geleitet werden kann.

16. Szene: Schluss:

(Moderator zunächst allein, nach und nach treten alle Beteiligten vor die Kamera, am Ende verbeugen sich alle)

Moderator:

Es ist traurig, aber wahr! Unser kleiner Film geht nun zu Ende. Dieses Projekt wurde von Studierenden des Bibliothekswesens an der FH-Köln im Jahr 2014 für Studierende, Auszubildende und für Auskunftsbibliothekare realisiert.

Wenn Sie diesen Film sehen konnten, fand unser Dozent ihn gut genug, um ihn öffentlich zu zeigen. Darüber freuen wir uns sehr.

Wir wünschen Ihnen allen und auch uns selbst ganz viel Erfolg und noch mehr Spaß da draußen in der Welt der bibliothekarischen Auskunft. Und denken Sie immer daran:
Auskunft ist Jazz!

Rollen

Hauptrollen:

Olaf Guercke: Moderator

Carolin Hummels: Schülerin Clarissa

Susanne Jungkamp: Bibliothekarin Nadine

Nebenrollen:

Julian Greven: Larry

Catherine Haas: Bibliothekar Jachtszene

Nicolas Hunstein: Nutzer Armstrong-Szene, Nutzer Warteschlange

Nele Kohlhaussen: Nutzerin Infopoint

Mathilde Linnenberg: Bibliothekarin Infopoint

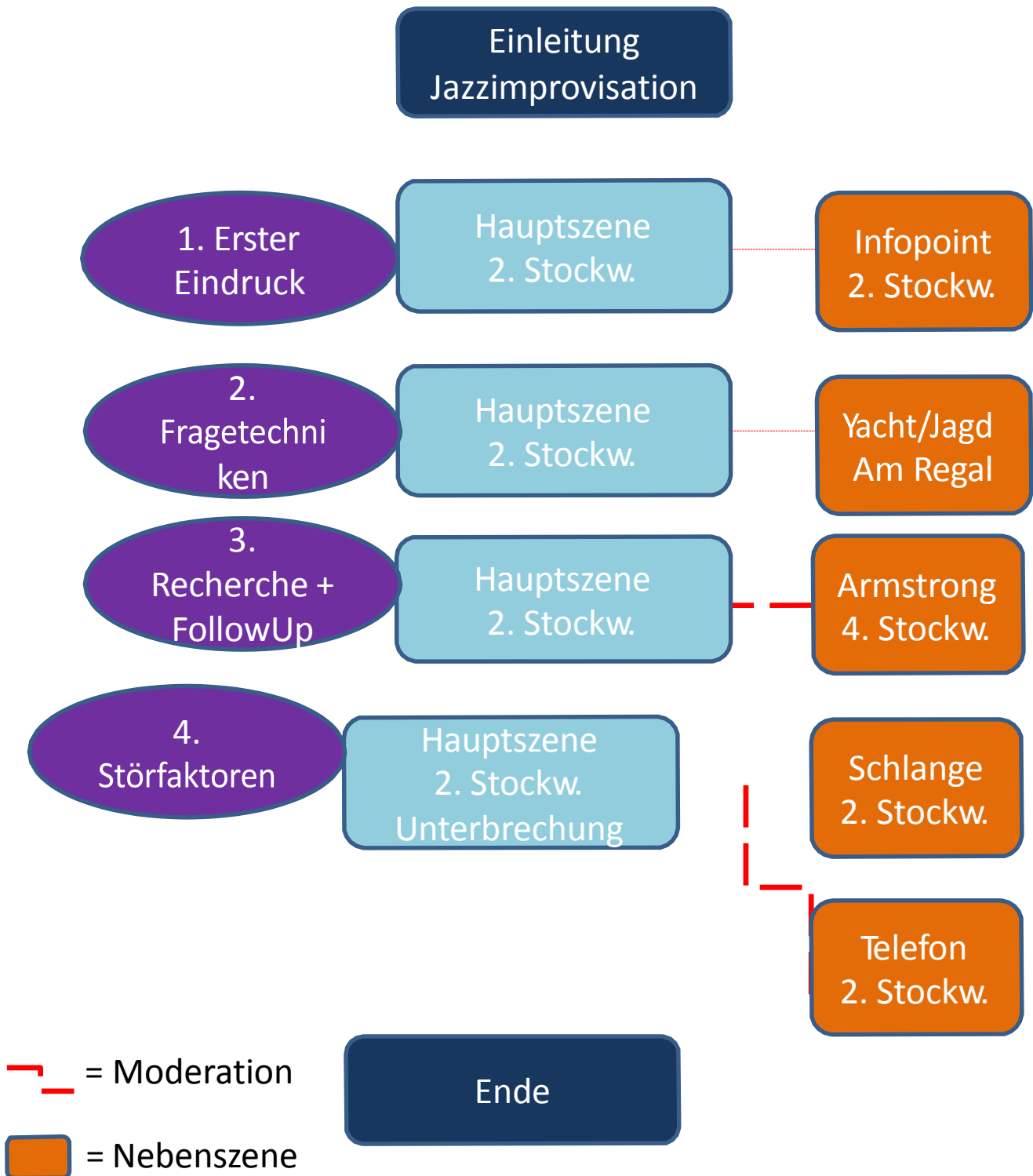
Christina Nielinger: Bibliothekarin Armstrongszene

Hermann Rösch: Nutzer Jachtszene, Nutzer Warteschlange

Mona Schmitz: Zweite Dazwischenquatscherin, Nutzerin Warteschlange

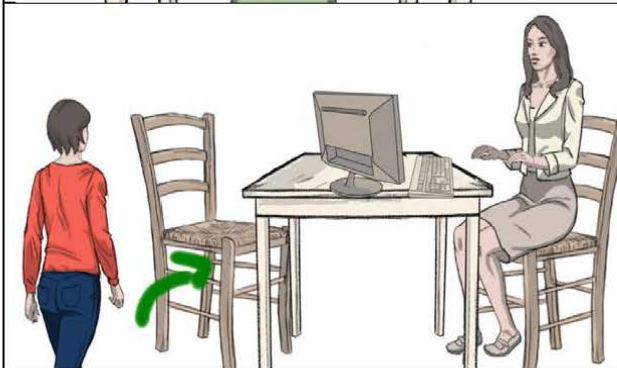
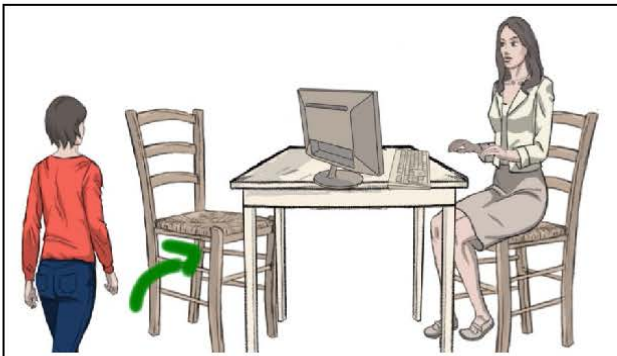
Franziska Weber: Erste Dazwischenquatscherin

Anhang 2: Schaubild zum Drehbuch



Anhang 3: Storyboard

	<h3>1. Szene: Einleitung</h3> <p>Einblendung (Jazz Musik)</p> <p>(Jazz wird leise)</p> <p>[Amerikanische Einstellung]</p> <p>(Nach Schnipp: Jazz wird kurz wieder laut)</p> <p>(Olaf aus dem Off)</p> <p>Nach Olafs Monolog Schwenk auf Auskunftstresen (eventuell Schnitt)</p> <p>[Halbtotale]</p> <p>[Halbtotale]</p>
--	---



**2. Szene:
Gesprächssetting
negativ**

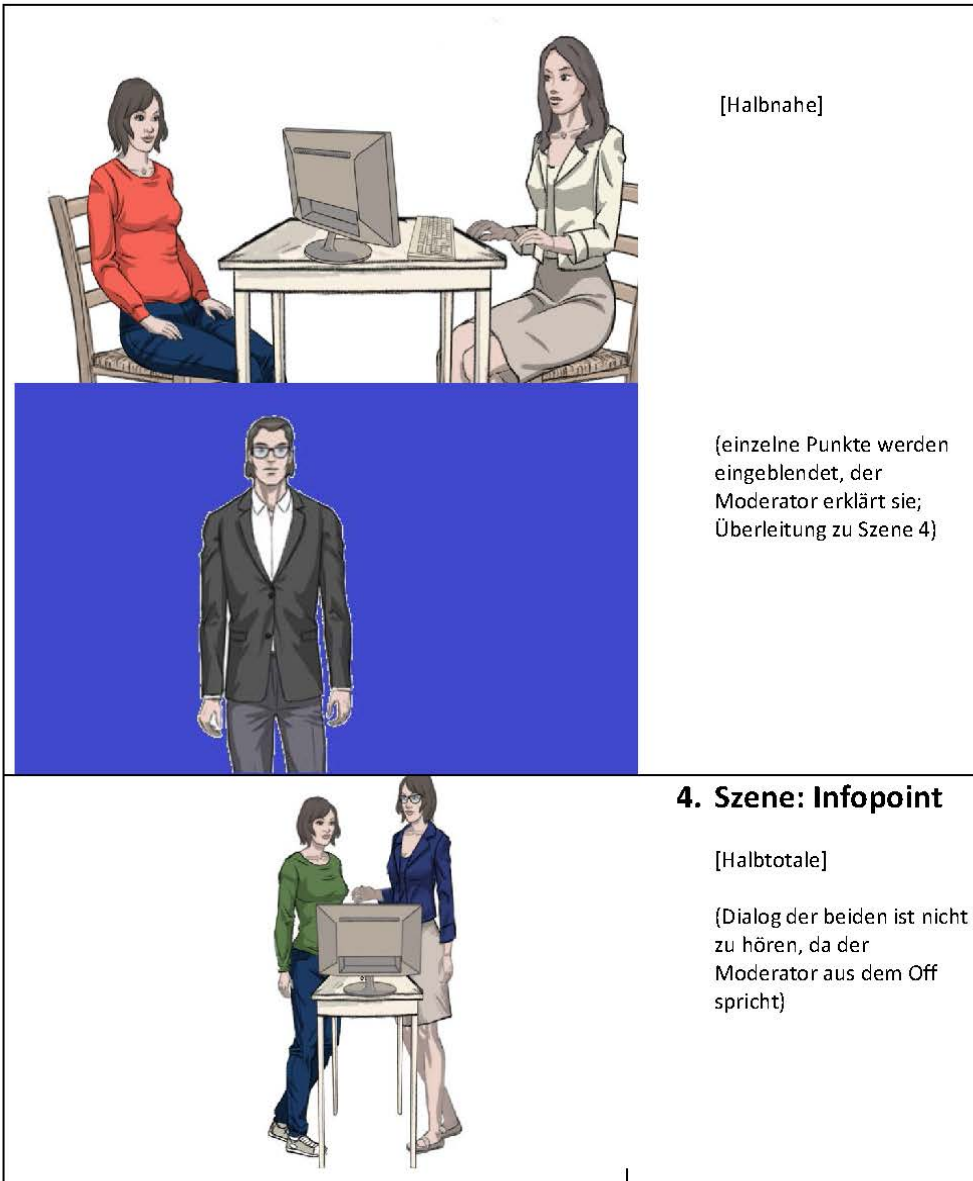
[Halbtotale]

(Moderator schiebt sich
vor das 2. Standbild und
erklärt Fehler)

[Standbild aus der
Halbnahen]

**3. Szene:
Gesprächssetting
positiv**

[Halbtotale]



[Halbnahe]

(einzelne Punkte werden
eingebildet, der
Moderator erklärt sie;
Überleitung zu Szene 4)

4. Szene: Infopoint

[Halbtotale]

(Dialog der beiden ist nicht
zu hören, da der
Moderator aus dem Off
spricht)



**5. Szene:
Fragetechniken
negativ**

[Halbnahe]



**6. Szene:
Fragetechniken
positiv**

[Halbnahe]



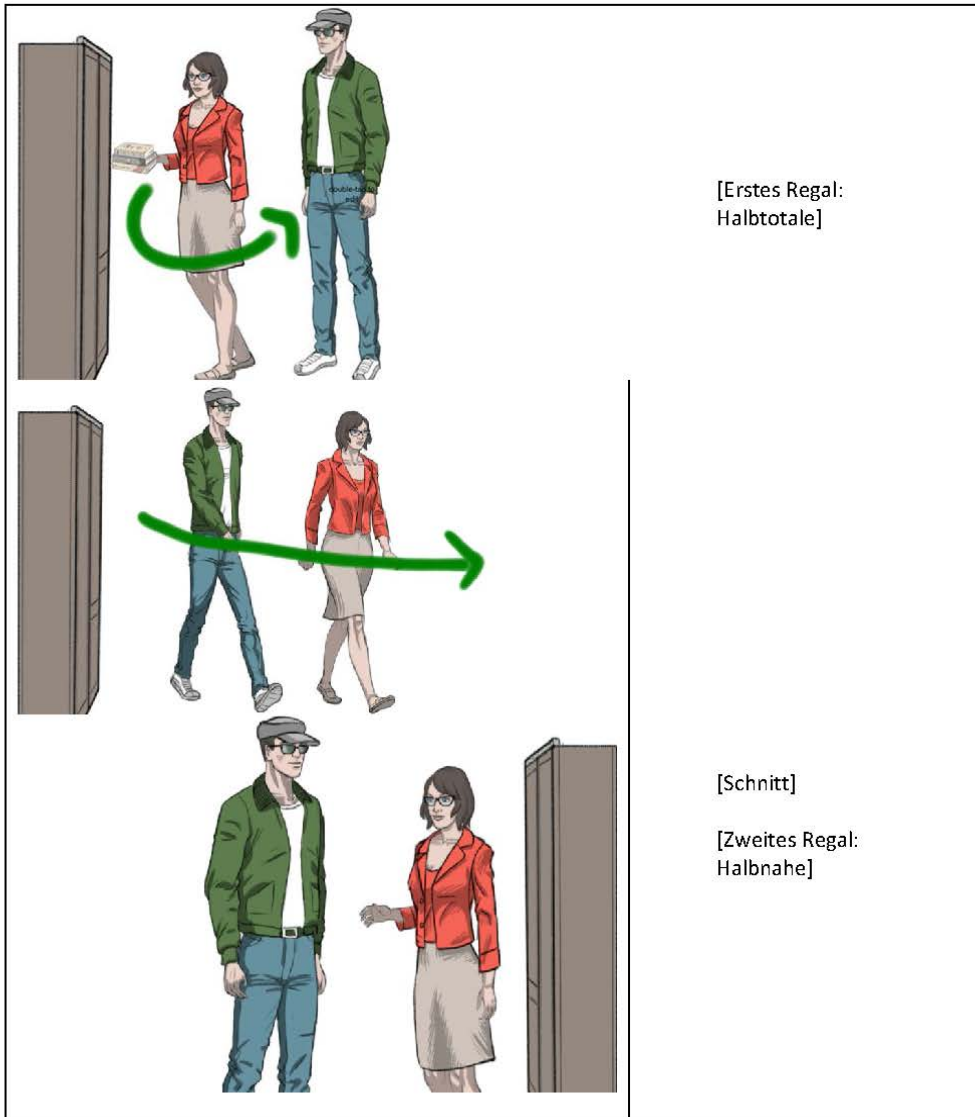


{Moderator erklärt anhand von Sprechblasen }



7. Szene: Jacht

{Moderator steht vor der Szene und sagt seinen Satz}





8. Szene: Recherche schlecht

(Moderator aus dem Off)

[Halbnahe]



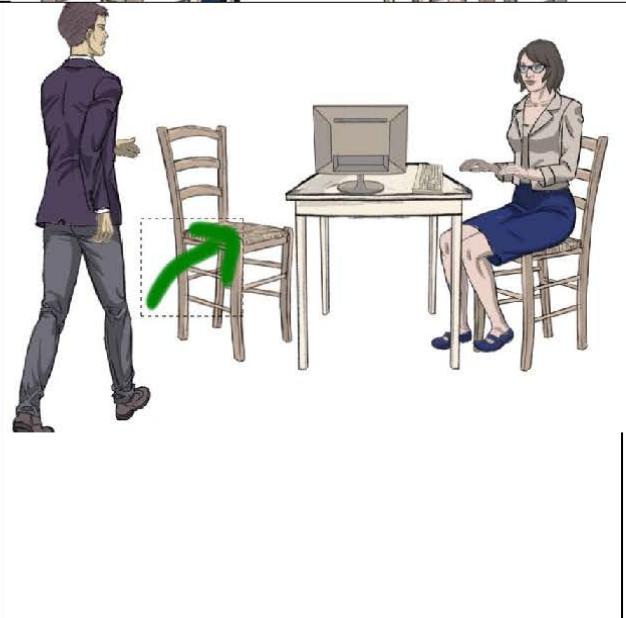
9. Szene: Recherche gut

[Halbnahe]










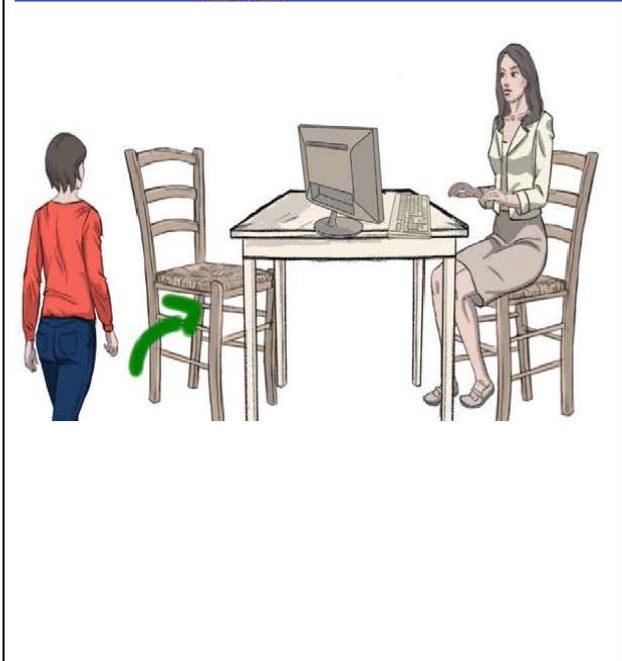
(Moderator erklärt mit Sprechblasen)

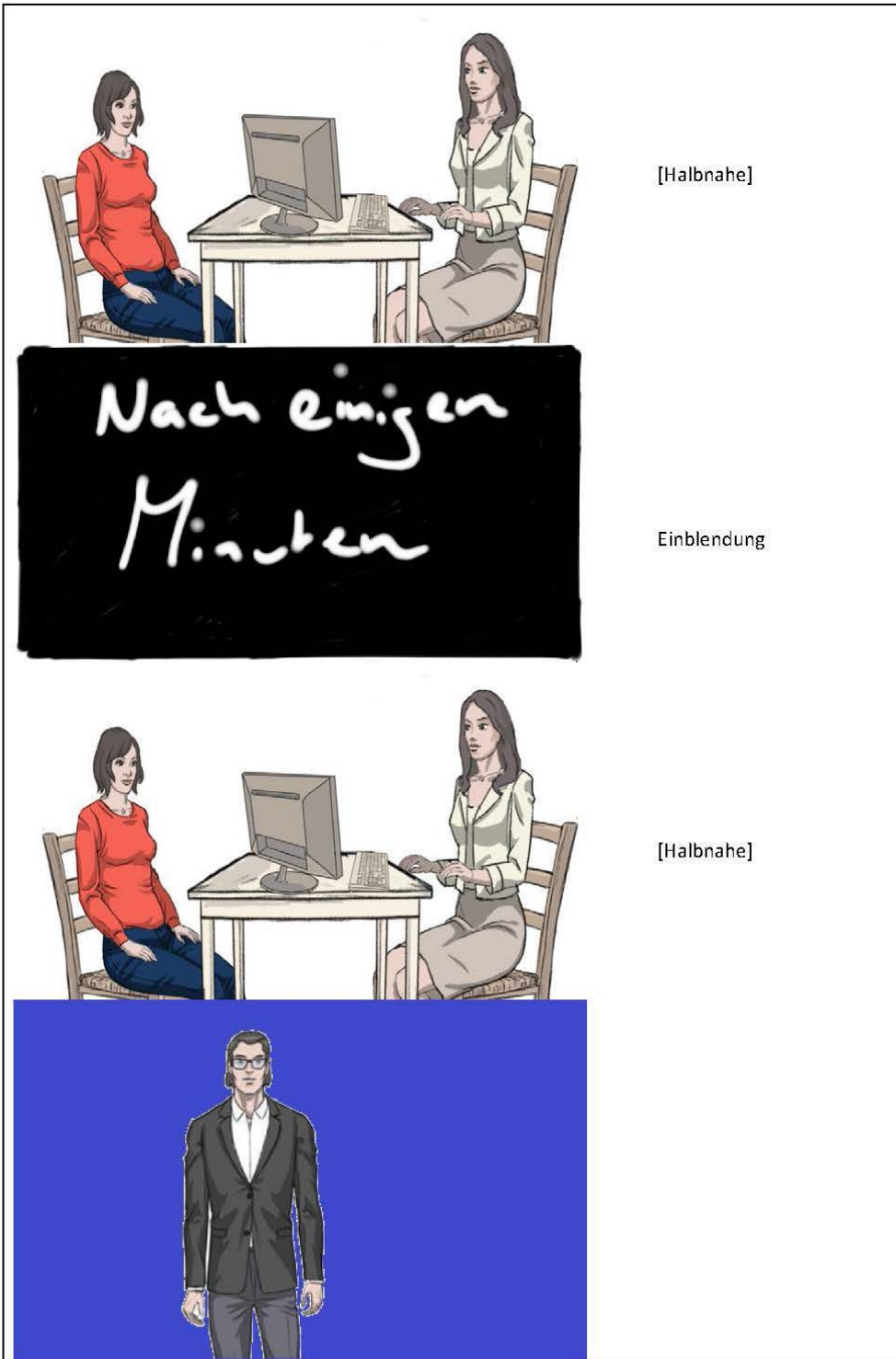


10. Szene:
Armstrong

[Halbtotale]

	<p>[Halbnahe]</p> <p>(Moderator aus dem Off)</p>
	<p>11. Szene: Follow up</p> <p>(Moderator steht vor der anschließenden Situation)</p>
	<p>[Halbnahe]</p>

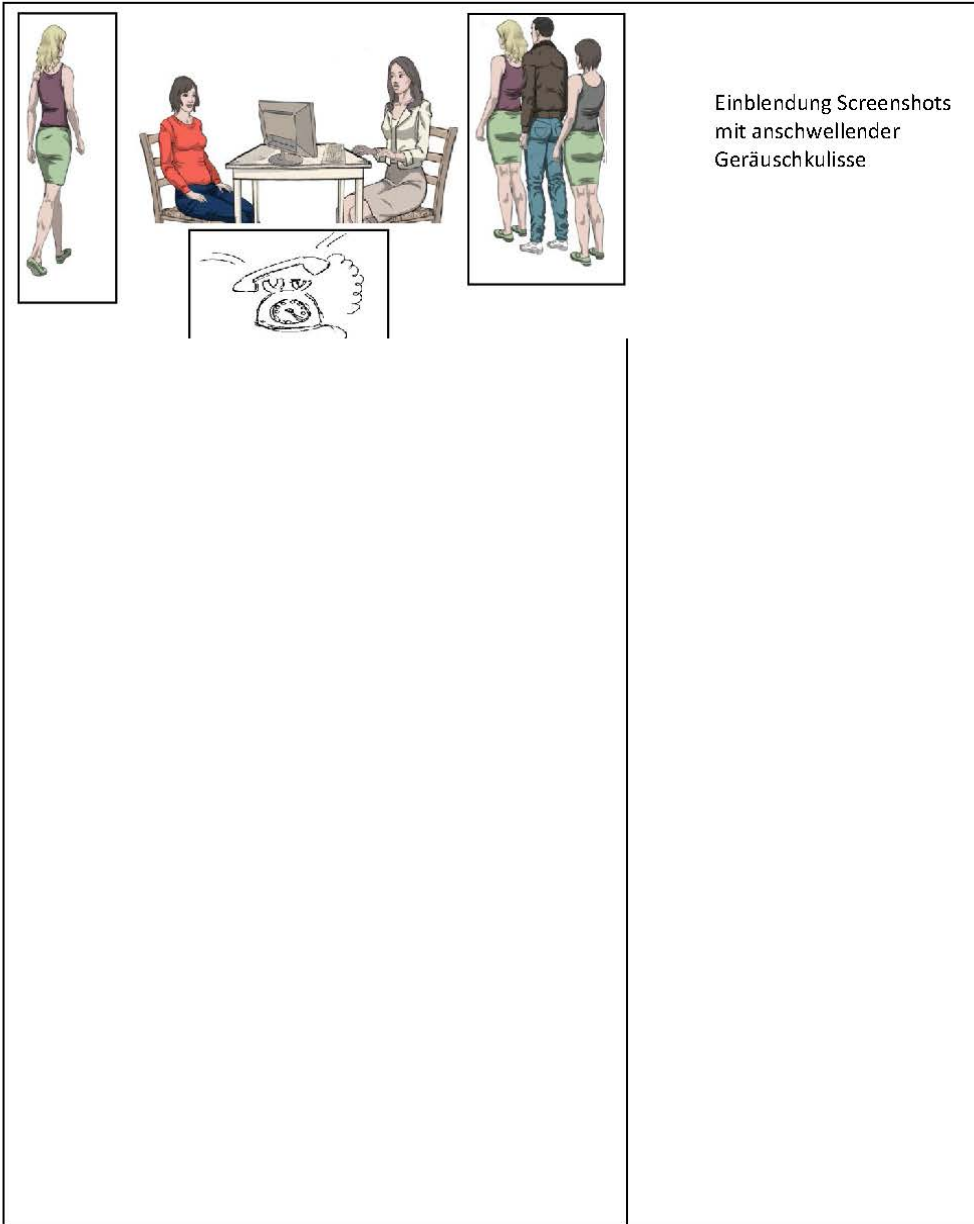
	<p>(Moderator winkt ihnen nach)</p>
	<p>12. Szene: Fazit und Überleitung zu Störfaktoren</p> <p>[Halbnahe]</p>
	<p>[Halbtotale]</p>



[Halbnahe]

Einblendung

[Halbnahe]



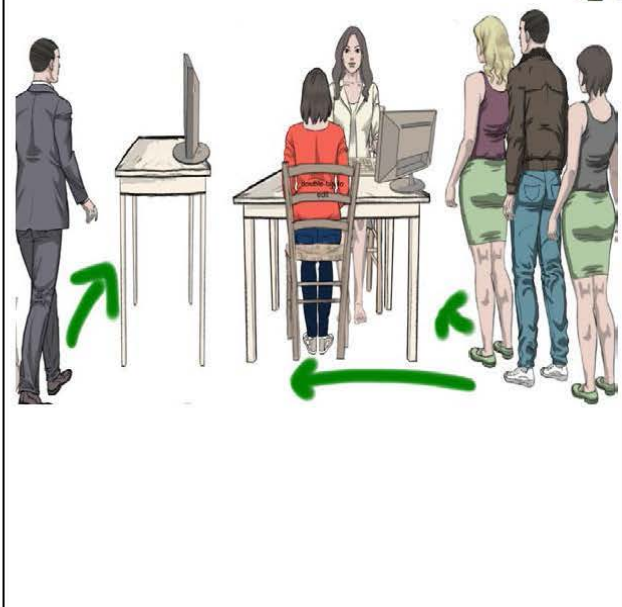



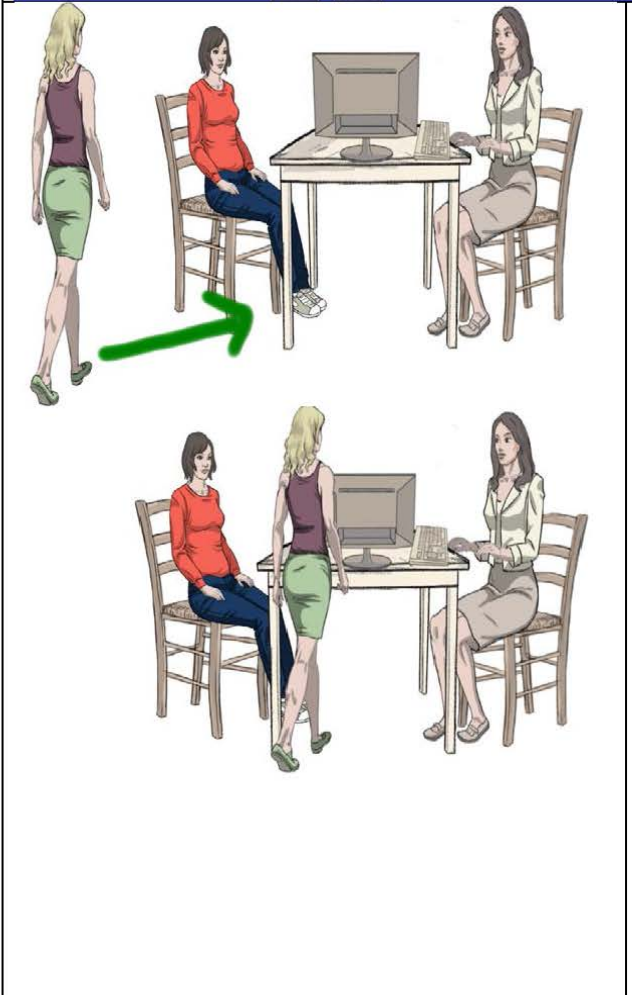
13. Szene: Die Warteschlange

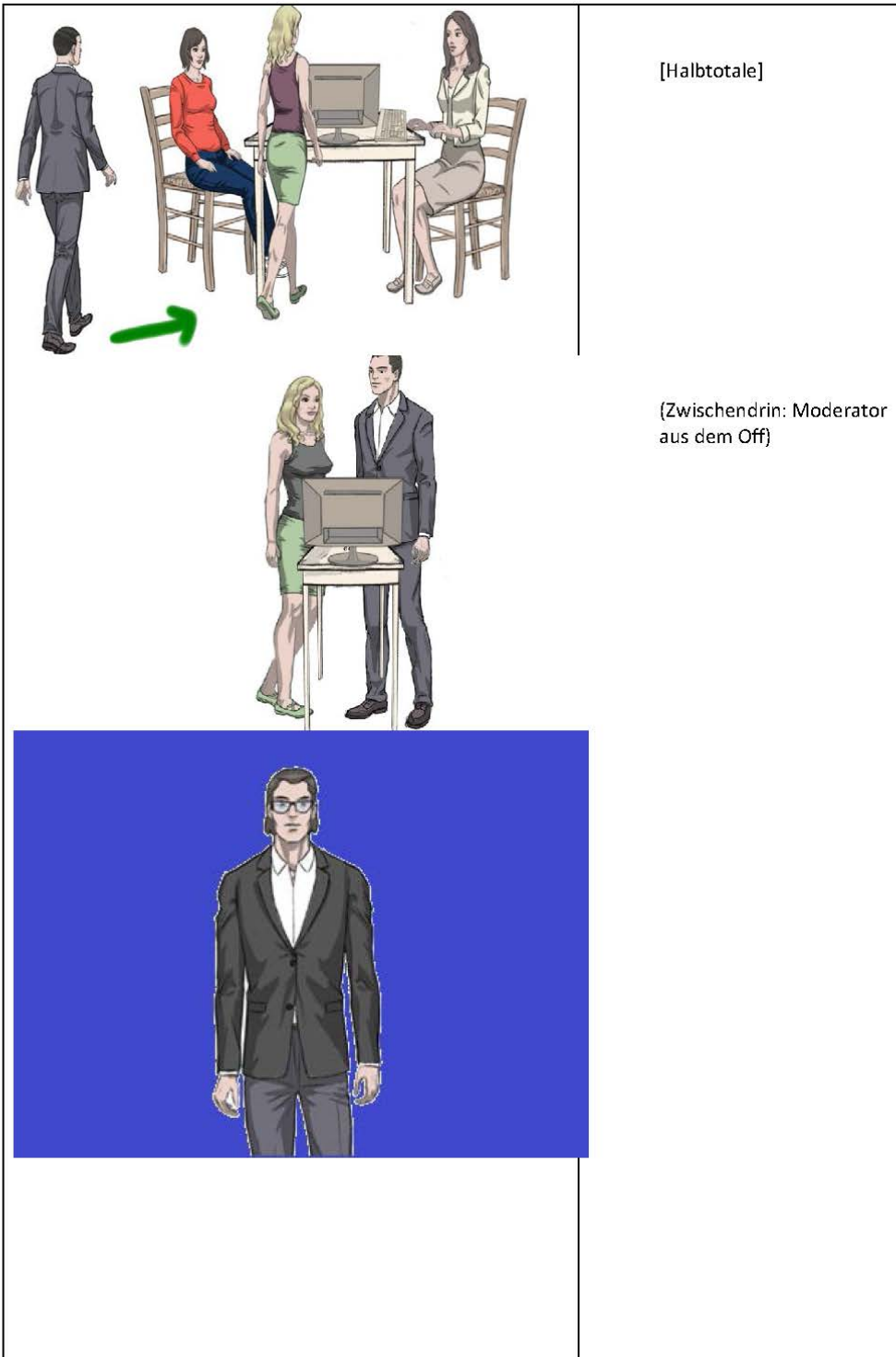
[Halbnahe]



[Totale]



	<p>[Halbnahe]</p>
	<p>14. Szene: Der Dazwischenquatscher</p> <p>[Halbtotale]</p> <p>{Zwischendrin: Moderator aus dem Off}</p> <p>Schnitt</p>



[Halbtotale]

(Zwischendrin: Moderator
aus dem Off)

Variante 1

15. Szene:
Telefon

Einblendung



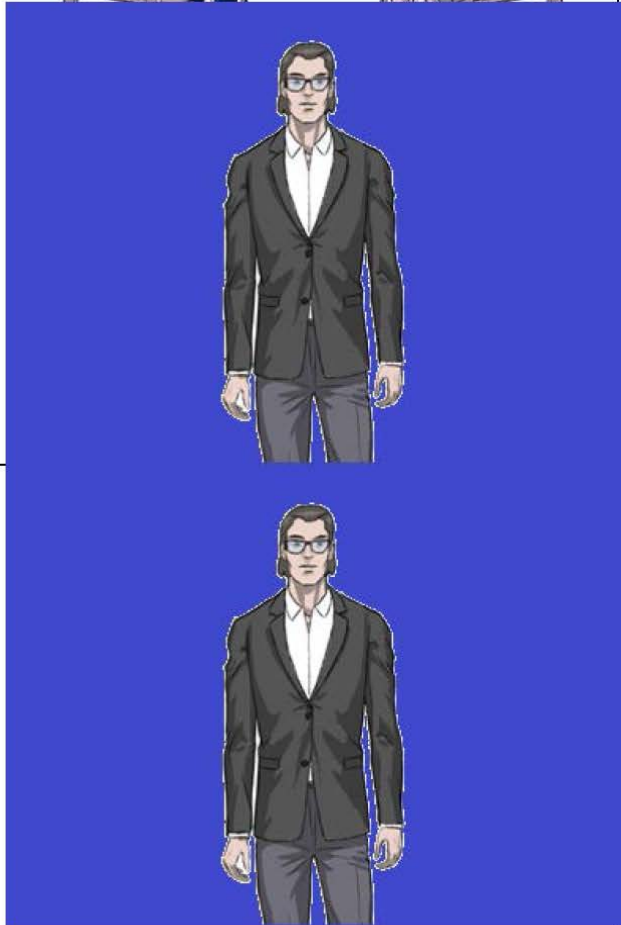
[Halbnahe]

Variante 2

Einblendung

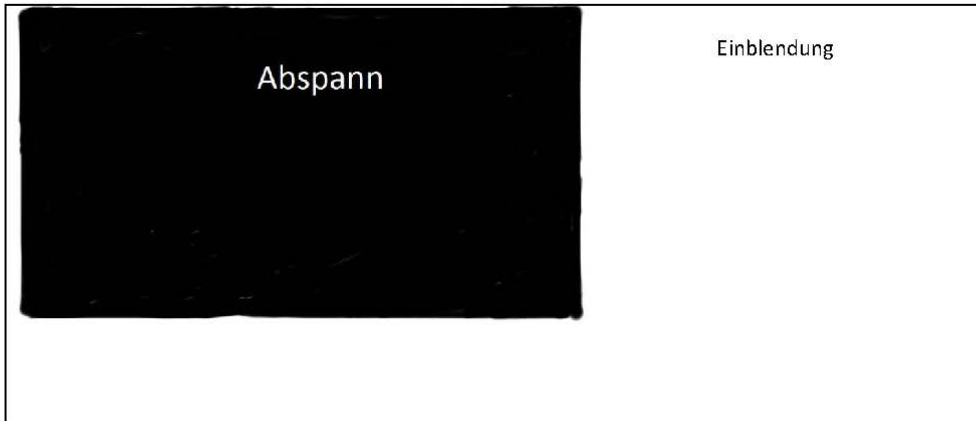


[Halbnahe]



16. Schlusszene

[Halbnahe]



Anhang 4: Protokolle²⁵

Protokoll der Sitzung vom 17.10.2013

Dauer: Winter und Sommersemester 2013/14

Anwesenheit: Alle anwesend

Protokoll: Julian Greven

Besprechung 5 Themenbereiche:

- Arbeitsfelder
- Arbeitsschritte
- Meilensteine, Zeitfenster
- Arbeitsteilung
- Zieldefinition

Zieldefinition :

Wir drehen einen Lehrfilm zum Auskunftsinterview in öffentlichen Bibliotheken. Der Film sollte nicht länger als 20 min dauern, positive und negative Situationen in einer Gegenüberstellung enthalten. Geschildert werden diese in „face to face“ Gesprächen. Er enthält das Suchen mit neuen Medien und wird nur von Erwachsenen gespielt.

Arbeitsbereiche:

- Technik
- Film
- Nachbearbeitung
- Drehbuch
- Stoffsammlung (Ideenschmiede)
- Regie
- Organisation
- Schauspielerei
- Bericht
- Filmpräsentation

Beschlüsse:

- Projektbericht wird von allen Teilnehmern zusammen geschrieben.
- Benotungstyp: 11:0 Beschluss => Einheitsnote
- Strukturplan wird erarbeitet von Susanne und Franziska
- Nächstes Treffen: 23.10.2013

²⁵ Sämtliche Protokolle wurden nachträglich in ein einheitliches Format übertragen. Inhaltlich wurde abgesehen von marginalen Verbesserungen nichts verändert.

Protokoll der Sitzung vom 24.10.2013

Teilnehmer: H. Rösch, C. Haas, M. Linnenberg, N. Hunstein, F. Weber, S. Jungkamp, C. Hummels, N. Kohlhausen, N. Nielinger, J. Greven
Protokollführer: O. Guercke

Moodle-Arbeitsraum:

Im Moodle-Arbeitsraum befindet sich mittlerweile:

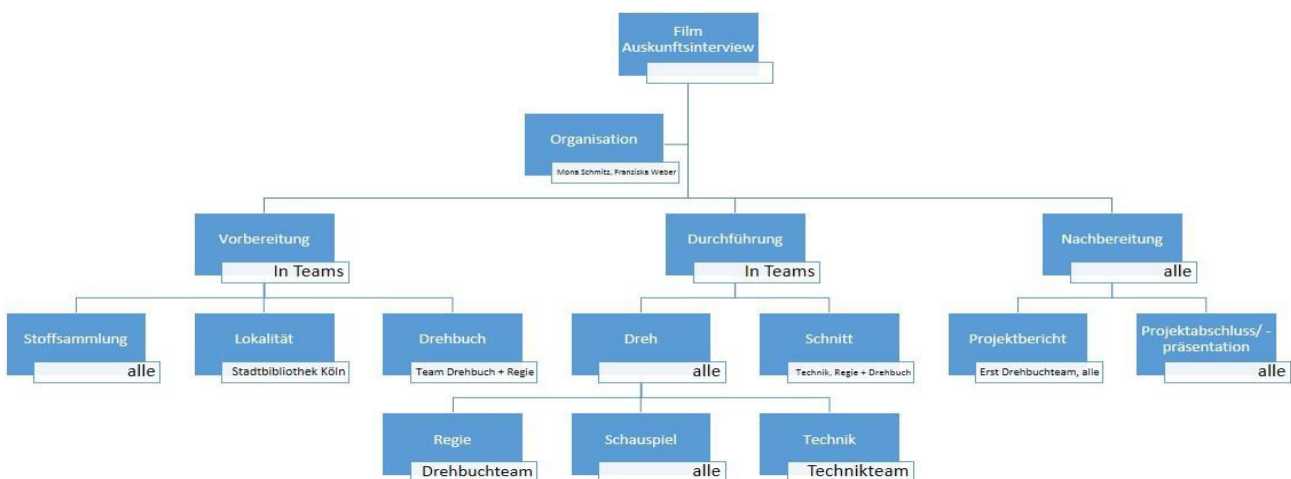
- Telefonliste (bitte vervollständigen)
- Alphabetische Liste (wg. Protokollverpflichtungen)
- Aktuelle Terminliste
- Protokollthread

Drehort:

Hr. Rösch berichtet von einer sehr positiven Rückmeldung der Stadtbibliothek Köln auf seine Anfrage bezüglich Drehgenehmigung. Dreharbeiten seien jeweils an Montagen möglich. Die Gruppe beschließt, den Film in der Stb. Köln zu drehen. Die Bibliothek soll am 31.10. im Rahmen des nächsten Treffens erstmals besichtigt werden. (Treffpunkt 11.45 Uhr vor der Bibliothek). Als Drehtage werden der 10.03, 17.03 und 24.03.2014 bei der Bibliotheksleitung angefragt.

Projektstrukturplan:

Der von Susanne Jungkamp und Franziska Weber entwickelte PSP wird vorgestellt:



Arbeitsgruppen:

Die Gruppe teilt sich in ein Organisationsteam, ein Technikteam und ein Drehbuch/Regieteam auf:

Aufteilung

Teams	Name	Kontakt
Organisation (2 Personen)	Mona Schmitz	
	Franziska Weber	
Drehbuch und Regie (5 Pers.)	Catherine Haas	
	Olaf Guercke	
	Christina Nielinger	
	Susanne Jungkamp	
Technik (4 Pers.)	Carolin Hummels	
	Nicolas Hunstein	
	Nele Kohlhaussen	
	Mathilde Linnenberg	
	Julian Greven	

Die Bereiche Schauspiel und die Nachbereitung werden von allen Teilnehmern bearbeitet

Deadlines/Meilensteine:

- Die Meilensteine des Projekts werden grob terminiert:
- Bis 11.11.2013: Sammlung Auskunftssituationen
- Bis 31.11.2013: Vorstellung Rohversion Drehbuch
- Bis (?) Januar 2013: Endversion Drehbuch:
- Drehtermine (angefragt): 10.03, 17.03 und 24.03.2014
- Bis 02.04.2014: Vorstellung Rohversion Film
- Bis (?) 2014: Fertigstellung des Films. Entscheidung, durch Herrn Rösch, ob er vorgeführt werden soll.
- Spätestens 13.06.2014: Projektabschluss, ggfs. Präsentationen des fertigen Films
- Der Projektbericht wird parallel geschrieben.

Nächstes Protokoll (31.10): Catherine Haas

Protokoll der Sitzung vom 31.10.2013

Protokollführer: Catherine Haas

Ereignisse:

- Drehbuchgruppe: Treffen um 9:45 [Eventuell andere Kommunikationsmethoden nutzen: WhatsApp.... (Falls jem. nicht rechtzeitig oder gar nicht erscheinen kann)]
- Treffen der Projekt-Gruppe vor Stadtbibliothek Köln um 11:40 bis 12:15

Drehort:

- Es stehen uns für den Dreh mehrere Etagen innerhalb der Bibliothek zur Verfügung: 2, 3,4. Alle erscheinen attraktiv für den Dreh. Es wird noch besprochen, welche Räume, Hintergründe usw. am sinnvollsten wären. Lichtverhältnisse innerhalb der Räume sind kein Störfaktor, denn diese können wir selbst beeinflussen.
- Etage 2 käme in Frage. Es ist offen, modern und reichhaltig an Medien. Ein tolles Extra: Höhenverstellung der Theke ist möglich.
- Etage 3 ist eine „Lernwelt“ und besitzt Referenzbestände sowie eine Tür zum Treppenhaus. Wie bei den anderen Etagen gibt es eine spezielle Auskunftsstelle.
- Etage 4 erscheint deutlich offener und moderner. Hier sind mehr audiovisuelle Medien vertreten. Printmedien gibt es hier nicht so viele.
- Für Materialsichtung wird ein anderer Termin festgelegt.
- Tipp: Die Bibliothek hat einen Channel auf youtube.

Meilensteine

- Terminabsprache ab nächsten Dienstag möglich (bei der Frau Kuntz).
- Drehtermine voraussichtlich im März.
- Rohfassung des Drehbuches bis Ende November.
- Bis zum nächsten Termin wenn möglich: vollständige Sammlung von Auskunftsinterview-Erfahrungen auf Moodle + Links (Lernfilme)
- Drehbuchgruppe:
- Ab Jetzt regelmäßige Treffen: Donnerstags um 9:45
- Raum wird noch festgelegt.
- Neuer Termin: Donnerstag 7.11.2013 um 11:30 (Protokoll: Carolin Hummels) Drehbuchgruppe um 9:45 (Raum wird festgelegt)

Sonstiges:

Liverpool Public Library Lernfilme anschauen, wenn möglich.

Protokoll der Sitzung vom 07.11.2013

Protokollführerin: Carolin Hummels

Ergebnisse der Großgruppe:

Drehort:

- Nach dem Besuch des Drehortes, der Kölner Stadtbibliothek, wurden die Etagen bestimmt, in denen Filmaufnahmen gemacht werden sollen. Es wurde entschieden, dass auf der zweiten Etage zwei Tage und auf der vierten Etage einen Tag gedreht werden soll. Jedoch ist dies weiterhin abhängig von dem Drehbuch.
- Beginnen sollte der Drehtag ab halb zehn Uhr. Es müssen zwei bis drei Kameras mit Stativ und drei Scheinwerfer aufgestellt werden.

Offene Aufgaben:

- Geklärt werden müsste, wie lange wir im Gebäude bleiben können.
- Für die Technik werden Raumpläne benötigt, ansonsten können die Fotos genutzt werden.
- Der Infopoint wäre ideal mit zwei Bildschirmen, jedoch ist die Umsetzung schwierig. Ansonsten wäre es eine Überlegung, ob man den Kasten auf der Rückseite des Bildschirms abmontieren und das „I“ an die freie Stelle setzen könnte. Diese Ideen müssen später überdacht werden.

Meilensteine:

- 20. November: Abgabe von Auskunftssituationen/ -erfahrungen auf Moodle!!!
- 28. November: Auskunftssituationen werden bestimmt und das Drehbuchschreiben wird begonnen.

Nächste Termine:

- 13. November: 13.30 Uhr vor dem Multimedialabor (gegenüber von Raum 154).
- 28. November: Die ausgewählten Auskunftssituationen werden von der Drehbuchgruppe vorgestellt und in der Gruppe besprochen.
- Der nächste Großgruppentermin mit Herrn Rösch wird über Moodle abgesprochen.

Ergebnisse der Teilgruppe Drehbuch:

Inhalte des Films:

- Eine angenehme Atmosphäre schaffen
- Fragetechniken nutzen
- Reaktion auf Störfaktoren (z.B. Kundenschlange, klingelndes Telefon, ungeduldige Kunden)
- Es soll ein Moderator eingesetzt werden, der durch den gesamten Film führt, damit ein roter Faden durch den Film erkennbar wird.
- Der praxisnahe Bezug steht im Vordergrund!
- Der Moderator erklärt Theoretisches durch eine Auflistung von wichtigen Punkten. Diese Liste kann optimal auf dem Fernseher der vierten Etage dargestellt werden.
- Die Theorie wird durch eine Einzelne im Vordergrund stehende Auskunftssituation dargestellt. Um einige Probleme aus dieser Hauptsituation zu verdeutlichen, stoppt der Moderator das Geschehen und weist auf ähnliche Situationen hin, die zeitgleich zu der
- Hauptsituation in der Bibliothek stattfinden.

Offene Aufgaben:

- Information einholen, ob der Fernseher auf der vierten Etage genutzt werden kann.
- Termine: 14. und 21. November

Protokoll der Sitzung vom 12.12.2013

Teilnehmer: J. Greven, O. Guercke, C. Haas, C. Hummels, S. Jungkamp,
Kohlhaussen, M. Linnenberg, , F. Weber
Protokollführer: N. Hunstein

Ergebnisse der Großgruppe:

- Drehbuch- und Technikgruppe tragen zusammen, wie weit sie gekommen sind
- Die Drehbuchgruppe stellt das Konzept des Drehbuches vor. Der Aufbau des Films sieht so aus, wie in der Skizze von Susanne dargestellt: Der Film soll mit der Einleitung beginnen, in der der Grundgedanke des Films aufgezeigt wird: „Auskunft ist Jazz“. Dann folgt die Hauptgeschichte, die in Abschnitte unterteilt ist (siehe Drehbuchskizze-1, Moodle): Eine Oberstufenschülerin sucht nach Literatur für ihre Facharbeit und wird dabei von einer Bibliothekarin beraten. Zwischen diesen einzelnen Abschnitten werden Nebenszenen zur Auflockerung dargestellt, in denen je ein Beispiel für Auskunftsschwierigkeiten gezeigt wird. Der Moderator leitet zwischen den einzelnen Teilen hin und her und erklärt, was gut und was schlecht war an der Situation und beschreibt teils Ideallösungen.
- Die Technikgruppe berichtet von ihrem Besuch im Multimedialabor und der Sichtung von Schneideprogramm, Ton und Licht. Der Ton wird nicht ohne ein schwaches Rauschen möglich sein und am besten über das Kameramikro und die Tonangel aufgenommen. Zudem wurde mit Herrn Slegers besprochen, wie das Kameraformat sein soll.

Protokoll der Sitzung vom 09.01.2014

Abwesend: Mathilde, entschuldigt
Protokollant: Susanne Jungkamp

Drehbuch:

- Feedback: Die ewige Diskussion ist vorbei. Es wird gesiezt.
- Das Best-Practice Beispiel wird nochmal in Gänze gezeigt
- Detailbesprechung: Die Kapitel werden im Detail besprochen, wir sind bis Kapitel 7 vorge-
drungen.

Storyboard:

Bei den Folgenden Treffen der Drehbuchgruppe wird jeweils ein Mitglied des Technikteams anwesend sein, um das Storyboard in Absprache zu entwickeln

Termine:

- Nächstes Treffen für alle: 16.02.14, 11.30 Uhr
- Detailbesprechung des Drehbuchs
- Rollenverteilung
- Storyboard-Deadline: Ende Februar
- Probeaufnahmen: 10.02.14 um 11 Uhr für alle. Das Technikteam trifft sich früher.
- Schauspielunterricht klärt Franz

Protokoll der Sitzung vom 16.01.2014

Protokollant: Nele Kohlhaussen

Mitglieder: Alle anwesend

Ergebnisse des Tages:

- Das Drehbuch wurde weiter und bis zum Ende besprochen, die geänderte Fassung wird wieder in Moodle hochgestellt.
- Die Rollen wurden lose verteilt. Die genaue Festlegung der einzelnen Rollen wird bei dem Probedreh geschehen. Jeder sollte sich den Text seiner Rolle vorher ansehen und sich in die Rolle hineinversetzen, damit beim Probedreh frei gesprochen werden kann.

Festlegungen:

- Für den Drehtag wurde festgelegt, dass die Darsteller etwas Zeitloses und Ordentliches anziehen. Keine Schleichwerbung oder Sprüche! Olaf→kein Blau!!!
- Für den Notfall sollte jeder noch Wechselklamotten mitnehmen.
- Bitte auch keine Vorurteile erfüllen wie z.B. Dutt!!

Termine:

- 10.2.14 um 11 Uhr für alle, Technikteam trifft sich vorher (genaue Absprache mit Herr Sleepers)
- 13/14.2.14 Treffen der Drehbuchgruppe zum Storyboard erstellen (Mit min. 1 Mitglied des Technikteams)

Anhang 5: Dreh- und Ablaufplan

Montag, 10.03.2014					
Szene	Inhalt	Drehort	Rollen	Requisite	Kamera
12	Störfaktoren. Warteschlange	Auskunftstresen	Alle, außer Susanne, Carolin, Olaf		Halbtotale?
1	Einleitung des Moderators, Bibliothekarin Nadine hat sich hinter ihrem PC, der FAZ, ... verschanzt, Nutzerin Clarissa tritt an Auskunftstresen heran	Auskunftstresen 2. Stock	Moderator: Olaf Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin	FAZ, Apfelschnitzbehälter, Kaffeetasse	Amerikanische, Schwenk, Halbtotale
2	Gesprächssetting negativ: Larissa versucht, ein Gespräch mit Nadine zu beginnen	Auskunftstresen 2. Stock	Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin	FAZ, Apfelschnitzbehälter, Kaffeetasse	Halbtotale, Halbnahe
14	Dazwischenquatscher (DQ): Bibliothekarin Nadine und Nutzerin Clarissa führen das Auskunftsgespräch, DQ möchte eine Frage stellen, Moderator berichtet von dem Dilemma mit dem DQ, Teil 1: DQ stellt nur eine Orientierungsfrage, Teil 2: DQ stellt eine nicht so einfach zu beantwortende Frage, Bibliothekarin Nadine ruft Larry an, Moderator erklärt Nutzen von Larry	Auskunftstresen 2. Stock	Moderator: Olaf Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin Dazwischenquatscher: Mona Larry: Julian	Telefon	Halbtotale
3	Gesprächssetting positiv: Larissa beginnt in positiver Atmosphäre ein Gespräch	Auskunftstresen 2. Stock	Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin		Halbtotale, Halbnahe

5	Kurzer Satz vom Moderator, Nadine überschüttet Clarissa mit Antwortmöglichkeiten	Auskunftstresen 2.Stock	Moderator: Olaf Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin		Halbnah
6	Das positive Interview beginnt, nachdem Nadine anfängt zu suchen, wird gestoppt, ab da mit Olaf im Bluescreen	Auskunftstresen 2.Stock	Moderator: Olaf Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin	Zettel, PC	Halbnahe
8	Nadine fängt sofort mit der Recherche an, ohne mit Clarissa zu reden, nachdem sie fertig ist schickt sie Clarissa zu einem Regal, diese geht dann auch dahin, Moderator kommt ins Bild und erklärt was falsch gemacht wurde	Auskunftstresen 2.Stock	Moderator: Olaf Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin	PC	Halbnahe
9	Bibliothekarin Nadine recherchiert am Pc und dreht den Bildschirm in Richtung Clarissa, weiterer Verlauf: Bild friert ein, Moderator betritt die Szene und hält einen Vortrag	Auskunftstresen 2. Stock	Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin Moderator: Olaf		Halbnahe
Montag, 17.03.2014					
Szene	Inhalt	Drehort	Rollen	Requisite	Kamera
11	Follow-Up. Nadine und Clarissa sitzen an der Theke, Nadine reicht Clarissa den USB-Stick.	Auskunftstresen 2. Stock	Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin Moderator: Olaf	USB- Stick	Halbnahe

15	Telefonszene: Variante 1: Bibliothekarin Nadine und Nutzerin Clarissa beim Auskunftsgespräch, als das Telefon klingelt, nach einigem Klingeln wird der Anruf in den Back-Office umgeleitet, Variante 2: Bibliothekarin Nadine und Nutzerin Clarissa beim Auskunftsgespräch, das Telefon klingelt, Bibliothekarin Nadine leitet das Gespräch zu Larry um, Moderator sagt einige erklärende Worte zu der Szene	Auskunftstresen 2. Stock	Moderator: Olaf Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin	Telefon	Halbtotale
13	Warteschlangenszene: Moderator berichtet von der Herausforderung "Warteschlange", Bibliothekarin Nadine und Nutzerin Clarissa führen das Auskunftsgespräch, es besteht eine Warteschlange, Wartende blicken ungeduldig auf die Uhr, Nutzerin Clarissa fühlt sich aufgrund der Warteschlange unwohl, Bibliothekarin Nadine ruft Larry an, Moderator erklärt den Nutzen von Larry	Auskunftstresen 2. Stock	Moderator: Olaf Bibliothekarin Nadine: Susanne Nutzerin Clarissa: Carolin Larry: Julian Warteschlange: alle nicht-beschäftigten	Uhr, Telefon	Totale
4	Infopoint: Bibliothekarin und Nutzerin im Auskunftsgespräch	Infopoint 2. Stock	Bibliothekarin: Nele Nutzerin: Mathilde		Halbtotale

7	Moderator leitet Szene ein, Nutzer kommt auf die Bibliothekarin zu, diese stellt gerade Bücher ein, nach kurzem Gespräch, gehen beide vom Regal zu einem anderen Regal	Regal 4.Stockwerk?	Moderator: Olaf Bibliothekarin: Cathrine Nutzer: Herr Rösch	Regal, Bücher	Halbtotale, Halbnahe
10	Nutzer tritt an die Theke, setzt sich Auskunftsinterview findet statt.	Auskunftstresen 4. Stock	Bibliothekarin: Christina Nutzer: Nicolas Moderator: Olaf		Halbtotale, Halbnahe

	10.03.2014	17.03.2014	24.03.2014
ca. 8.45	Aufbau im 2. Stock	Aufbau im 2. Stock	evtl. Bilder für Vorspann oder erneuter Dreh von Szenen, bei denen Fehler im Nachhinein auffallen
ca. 9.30	Drehbeginn Screenshots für Szene 12	Drehbeginn Szenen 11, 15	
	Umbau Szenen 1, 2	Umbau Szene 13	
ca. 12.30	Mittagspause	Mittagspause	
ca. 13.30	Ende Mittagspause Szenen 14, 3	Ende Mittagspause	
	Umbau Szene 5	Umbau Szene 4	
		Umbau Szene 7	
ca. 16.00	Kaffeepause	Kaffeepause	
ca. 16.30	Ende Kaffeepause Szenen 6, 8, 9	Ende Kaffeepause	
		Umbau & Umzug in Musikabteilung Szene 10	
		Bilder für Vorspann	
ca. 18.15	Abbau	Abbau	
ca. 19.00	Ende	Ende	
Szenen	1, 2, 3, 6, 8, 9, 12, 14	4, 5, 7, 10, 11, 13, 15	