

# Handbuch zu Sprachen- Ressourcenzentren

Leitfaden zu Errichtung,  
Betrieb und Ausbau von  
Sprachen-Ressourcenzentren (SRZs)



Improving support for language learning through  
Language Resource Centres



improving support for language learning through  
Language Resource Centres

## **Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren**

**Leitfaden zu Errichtung, Betrieb und Ausbau  
von Sprachen-Ressourcententren (SRZs)**

**verfasst und herausgegeben  
von den  
LRC Projekt-Partnern**



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Union im Rahmen des Sokrates Programms durchgeführt.

**Englischer Originaltitel:** *The Language Resource Centre handbook: guidelines for setting up, running and expanding Language Resource Centres (LRCs)*

*Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren – Leitfaden zu Errichtung, Betrieb und Ausbau von Sprachen-Ressourcententren (SRZs)*

Aus dem Englischen übersetzt von: Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum (ÖSpK)

**Englische Erstausgabe 2003:**

Kastaniotis Editions SA

11, Zalogou Str., 10678 Athen, Griechenland

Tel: +30 210 3301208 Fax: +30 210 3822530

e-mail: [info@kastaniotis.com](mailto:info@kastaniotis.com)

website: [www.kastaniotis.com](http://www.kastaniotis.com)

Copyright © LRC Projekt-Partner 2003

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne die nachstehende Quellenangabe in irgendeiner Form (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopie, Aufzeichnung oder andere Mittel) reproduziert, unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert oder verbreitet werden:

LRC Projekt-Partner, *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren – Leitfaden zu Errichtung, Betrieb und Ausbau von Sprachen-Ressourcententren (SRZs)* (Athen: Kastaniotis Editions, 2003)

## Inhalt

<b>ALLGEMEINE EINLEITUNG</b> .....	7
<b>GLOSSAR UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	10
<b>MANAGEMENT</b> .....	11
<b>LEITBILD UND INSTITUTIONELLE ASPEKTE</b> .....	11
<b>Leitbild</b> .....	11
Fallstudie: Centre de Recursos de Llengües Enstrangeres (CRLE), Barcelona	
<i>Das Leitbild des CRLE</i> .....	11
Fallstudie: Institute of Language and Specialist Training, Karls-Universität, Prag	
<i>Warum wir ein SRZ einrichten; seine Rolle und die zu Grunde liegende Methodik</i> .....	12
<b>Entscheidungsfindung, Berichterstattung und Koordination</b> .....	13
<b>Planung</b> .....	13
<b>Budget und Finanzen</b> .....	14
Fallstudie: Teacher Training and Educational Innovation Centre (CFIE), Guardo	
<i>Die Erstellung des Jahresplanes für unser Zentrum (im Rahmen des vorgegebenen Budgets), basierend auf einem Bedarfsanalysesystem, das Personal und Benutzerinnen/ Benutzer einbezieht</i> .....	14
<b>Werbung, Identität und Marketing</b> .....	15
Fallstudie: Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum (ÖSpK), Graz	
<i>Wie man ohne professionelle Hilfe und kostengünstig eine SRZ-Identität aufbaut</i> .....	15
<b>PERSONAL</b> .....	16
<b>Wen brauchen Sie?</b> .....	16
<b>Personalbeschaffung</b> .....	16
<b>Koordination und Berichterstattung</b> .....	16
<b>Berufliche Weiterbildung</b> .....	16
<b>Personalvertretungen und -unterstützung</b> .....	17
Fallstudie: Association of Galician English Language Teachers (APIGA), Galizien, Spanien	
<i>Volontäre: Studierende sammeln im APIGA Sprachen-Ressourcententrum Berufserfahrung</i> .....	17
<b>RÜCKMELDUNG UND EVALUIERUNG</b> .....	18
<b>URHEBERRECHTE/COPYRIGHT</b> .....	18
<b>GESUNDHEIT UND SICHERHEIT, ARBEITSUMFELD</b> .....	18
<b>Versicherung/Haftung</b> .....	19
<b>PRAKTISCHE FRAGEN</b> .....	19
<b>NÜTZLICHE LINKS</b> .....	19
<b>BENUTZERINNEN/ BENUTZER</b> .....	20
<b>ZIELGRUPPEN</b> .....	20
<b>Lernende</b> .....	20
<b>Lehrkräfte</b> .....	20
<b>Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger in der Sprachausbildung und Multiplikatorinnen/ Multiplikatoren</b> .....	21

<b>Institutionen, Unternehmen, Einzelpersonen</b> .....	21
Fallstudie: CILT, the Centre for Information on Language Teaching and Research, London	
<i>Service für verschiedenste Benutzerinnen/Benutzer</i> .....	21
<b>ZUGÄNGLICHKEIT UND KOMMUNIKATION</b> .....	22
<b>Benutzerinnen/Benutzer mit speziellen Bedürfnissen</b> .....	22
Fallstudie: Institute for Language and Speech Processing (ILSP), Athen	
<i>Verschiedene Arten, auf die das ILSP mit seinen Benutzerinnen/Benutzern kommuniziert</i> .....	22
<b>SICH NEUEN BENUTZERINNEN/BENUTZERN ÖFFNEN</b> .....	23
Fallstudie: European Centre for Education and Training (ECET), Sofia	
<i>„Happy Puppy“ und „Linguaepeace“: der Aufbau von SRZ-Netzwerken für spezielle Gruppen (junge Lernende und Friedenswächter)</i> .....	23
<b>NÜTZLICHE LINKS</b> .....	24
<b>SERVICELEISTUNGEN UND RESSOURCEN</b> .....	25
<b>SERVICELEISTUNGEN</b> .....	25
<b>Pädagogische Serviceleistungen</b> .....	25
<b>Informations- und Auskunft-Service</b> .....	25
<b>Zusätzliche Serviceleistungen</b> .....	26
<b>Technische Serviceleistungen</b> .....	26
Fallstudie: National Board of Education, Finnland	
<i>Wie man den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (CEF) für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen für die nationalen Rahmenlehrpläne adaptiert</i> .....	26
Fallstudie: Centre for Innovation und Training (CINOP), Niederlande	
<i>Der Gebrauch des Dutch Vocational Language Portfolio in den Sprachen-Ressourcententren der holländischen berufsbildenden Schulen</i> .....	27
Fallstudie: CDI Univerzum, Center for Distance Education, Ljubljana	
<i>Innovative Praxis: Förderung eines lernerzentrierten Ansatzes in den Lese- und Sprechfertigkeiten im Sprachen-Ressourcententrum</i> .....	28
<b>RESSOURCEN</b> .....	29
<b>Format</b> .....	29
<b>Inhalt</b> .....	30
Fallstudie: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona	
<i>Bereitstellen von Ressourcen in verschiedenen Formaten und auf welche Art und Weise Lehrerinnen/Lehrer von ihnen Gebrauch machen</i> .....	30
Fallstudie: Language Centre of the University of Iceland, Reykjavik	
<i>Erstellen von Internet Ressourcen durch Veröffentlichung von Arbeiten der Lernenden im Web</i> .....	31
<b>Richtlinien für Neuanschaffungen</b> .....	32
<b>Katalogisieren</b> .....	33
Fallstudie: Europäisches Fremdsprachenzentrum (EFSZ) des Europarates, Graz, Österreich	
<i>Schritte zur Anschaffung eines neuen Bibliothekenmanagementsystems mit optionalem Online-Katalog für das EFSZ Dokumentations- und Ressourcententrum</i> .....	33
Fallstudie: CILT, the Centre for Information on Language Teaching und Research, London	
<i>Der CILT Katalog wird ins Netz gestellt</i> .....	34
<b>Präsentation von Ressourcen</b> .....	35
Fallstudie: Centre des Langues Luxembourg, Luxemburg	
<i>Das Managen von Ressourcen in verschiedenen Sprachen: Organisation und Präsentation von Materialien in acht Sprachen in einem Freihand-Ressourcententrum</i> .....	35
<b>VERBREITUNG UND BEWERBUNG VON SPRACHENLERNEN UND MULTIKULTURELLEM BEWUSSTSEIN</b> .....	36
Fallstudie: University of Malta Language Centre, Malta	
<i>Förderung multikulturellen Bewusstseins durch Sprachenlernen</i> .....	36

Fallstudie: In-service Teacher Training Centre for Methodology und Information (PTMIK), Veszprem, Ungarn	
<i>Schaffung eines interkulturellen Bewusstseins durch interkulturell ausgelegte</i>	
<i>Veranstaltungen im Sprachen-Ressourcententrum</i> .....	36
DAS EINFÜHREN NEUER SERVICELEISTUNGEN .....	38
NÜTZLICHE LINKS .....	38
<b>RÄUME UND EINRICHTUNG</b> .....	39
RÄUMLICHKEITEN .....	39
<b>Standort/Raumnutzung</b> .....	39
Fallstudie: Centre des Langues Luxembourg (CLL), Luxemburg	
<i>Von der Bibliothek zum Selbstlernzentrum: die Verwandlung einer traditionellen</i>	
<i>Schulbibliothek in ein modernes, multimediales Lernzentrum</i> .....	40
MÖBEL UND AUSSTATTUNG .....	42
<b>Möbel</b> .....	42
<b>Ausstattung</b> .....	42
<b>Anschlagtafeln und Zeichenverwendung</b> .....	43
ZUGANG UND ATMOSPHÄRE .....	43
<b>Zugang</b> .....	43
<b>Atmosphäre</b> .....	43
<b>Weitere Einrichtungen für Benutzerinnen/Benutzer</b> .....	43
BEKANNTMACHUNG UND ERWEITERUNG DER VERFÜGBAREN EINRICHTUNGEN .....	43
NÜTZLICHE LINKS .....	43
<b>QUELLENANGABE</b> .....	44
<b>BEITRAGENDE</b> .....	46



## Allgemeine Einleitung

### Das LRC-Projekt

Im Jahr 2001 begannen sechzehn Organisationen aus dreizehn europäischen Ländern und das Europäische Fremdsprachenzentrum des Europarates mit der Zusammenarbeit an einem europäischen Projekt<sup>1</sup>, mit dem Ziel, *die Unterstützung des Sprachenlernens durch Sprachen-Ressourcententren (SRZs) zu verbessern*. Durch dieses Projekt soll der professionelle Wissensstand sowie der Dialog unter den Verantwortlichen für SRZs verbessert werden, indem der Austausch von Fachwissen und Erfahrung aus verschiedenen geografischen, sprachlichen, kulturellen und pädagogischen Umfeldern gefördert wird.

In den letzten Jahren ist sowohl ein gesteigertes öffentliches und politisches Bewusstsein für die Vorteile des Fremdsprachenlernens zu verzeichnen, als auch wachsende Anerkennung der Notwendigkeit, verschiedene Lernmethoden zu unterstützen und Lernende zu selbstständigem Sprachenlernen zu ermutigen. Diese zwei Faktoren haben zum Entstehen vieler neuer Sprachen-Ressourcententren in allen Bereichen des Bildungswesens und zum Ausbau bereits bestehender Zentren geführt.

Mittlerweile findet man SRZs in den verschiedensten Bereichen:

- an Schulen und Universitäten
- auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene zur Unterstützung von Lehrkräften und Forscherinnen/ Forschern
- in Unternehmen und privaten Sprachschulen
- auf dem Ausbildungs- und Unterrichtssektor
- und sogar ‚virtuell‘, *online* über das Internet

Alle am LRC-Projekt beteiligten Partner haben zumindest eines gemeinsam – sie alle tragen Verantwortung im Betrieb oder in der Unterstützung eines bestimmten Sprachen-Ressourcententrums. Die am Projekt beteiligten SRZs haben verschiedenste Leitbilder und betreuen unterschiedliche Zielgruppen, abhängig vom Kontext, in welchem sie tätig sind:

- die SRZs mancher Partner widmen sich ausschließlich den Lernenden
- einige nur Lehrkräften, Lehrerausbildnerinnen/Lehrerausbildnern, Forscherinnen/Forschern, politischen Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträgern und anderen Multiplikatorinnen/Multiplikatoren<sup>2</sup>
- andere SRZs dienen dem gesamten Bildungssystem ihrer Region oder ihres Landes (durch Förderung von Innovationen, unterstützende Tätigkeiten, Bereitstellung von Ressourcen und Ausbildungsmöglichkeiten)
- wieder andere SRZs bieten etwas für all diese unterschiedlichen Zielgruppen an ... etc.

<sup>1</sup> Das ‚LRC-Projekt‘ (90050-CP-1-2001-UK-Lingua-L1) wurde vom SOKRATES-Programm der EU (Lingua 1 Aktion) 2001–2003 unterstützt.

Wir waren dennoch davon überzeugt, dass wir trotz – oder gerade wegen – dieser Vielfalt viel voneinander und aus unseren verschiedenen Fachgebieten und Erfahrungen lernen könnten.

Sprachen-Ressourcententren tragen verschiedenste Bezeichnungen, abhängig von ihrem geografischen, sprachlichen und organisatorischen Kontext. Deshalb wollen wir ‚Sprachen-Ressourcententrum‘ in dieser Veröffentlichung im weitest möglichen Sinn interpretieren und verstehen darunter all jene verschiedenen Institutionen mit folgenden möglichen Bezeichnungen: Sprachenzentrum, Selbstlernzentrum, Freihandbibliothek, Zentrum für autonomes Lernen, Ressourcententrum, Fortbildungszentrum für Lehrerinnen und Lehrer, Ressourcenraum, Sprachenbibliothek (...).

Für uns muss ein Sprachen-Ressourcententrum (SRZ) **Serviceleistungen** (inkl. Ressourcen) und **Einrichtungen** für **Benutzerinnen/Benutzer** bieten, zur *Unterstützung* eines bestimmten Zieles oder eines ‚Leitbildes‘ in Bezug auf Sprachenlernen, Unterricht, angewandte Linguistik oder Forschung in jedem dieser Bereiche.

Das Zentrum kann die Ecke eines Raumes oder ein ganzes Gebäude sein. Die angebotenen Serviceleistungen können ein paar Hörecken und Zeitungen sein oder alles bieten, was unter dem Punkt ‚Serviceleistungen‘ in dieser Publikation angeführt wird. Die Benutzerinnen/Benutzer können einige wenige Studierende für ein paar Stunden pro Woche sein oder Tausende von Benutzerinnen/Benutzern aus verschiedenen Bereichen und mit unterschiedlichen Bedürfnissen. In dieser Publikation wollen wir jedoch jede dieser Einrichtungen als Sprachen-Ressourcententrum (oder kurz ‚SRZ‘) bezeichnen.

#### ***Das Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren***

Zu Beginn des LRC-Projektes praktizierten wir einen regen Informationsaustausch, um die Stärken und Fachgebiete unserer Partner zu eruieren. Wir beschlossen, die Leitgedanken, Ratschläge und vorbildliche Praxisbeispiele – und natürlich aus Fehlern gezogene Lehren – in einer Publikation mit jenen zu teilen, die nicht zum Kreis der ursprünglichen Projektpartner gehören. Das Ergebnis ist die vorliegende Publikation, das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren: Leitfaden zu Errichtung, Betrieb und Ausbau von Sprachen-Ressourcententren (SRZs)*.

Wir bemühten uns, das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* so praxisbezogen wie möglich, oder, wie ein Partner es formulierte, „wie ein Gespräch unter Kollegen“ zu gestalten. Wir beschlossen, auch kurze Fallstudien – resultierend aus den Erfahrungen in unseren jeweiligen SRZs – einzufügen, um einzelne Abschnitte mit Beispielen aus der Praxis zu illustrieren.

Wir wollten allen, die am Aufbau, Betrieb und Ausbau eines SRZs beteiligt sind, etwas Nützliches in die Hand geben. Unser Zielpublikum ist breit gestreut. So hoffen wir zum Beispiel, das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* möge den Lehrenden an einer höheren Schule, die die Errichtung eines kleinen SRZs planen, genauso hilfreich sein wie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eines großen, etablierten Zentrums, die ihre praktische Arbeit kritisch reflektieren möchten oder nach Verbesserungsvorschlägen für ihre Arbeitsmethoden suchen.

Nicht alle Themen, die das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* abdeckt, werden für alle SRZs relevant sein. Selbstverständlich glauben wir auch nicht, dass es nur einen einzig ‚wahren‘ Weg für den Betrieb eines SRZs gibt. Deshalb haben wir die Hauptcheckliste eines jeden Abschnitts in Form von Fragen for-

muliert, damit jede Leserin und jeder Leser über die Themen reflektieren und entscheiden kann, ob sie für ihr/sein SRZ praktische Relevanz haben. Es könnte hilfreich sein, sich bei jeder Frage im *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* die Einleitung ‚Falls relevant, ( ...)‘ hinzuzudenken.

Das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* wurde auch als professionelles Referenzwerk konzipiert. Es kann unter Angabe der Quelle fotokopiert werden, und wir hoffen, dass sein Format und Layout die Verwendung in Workshops und Fortbildungsveranstaltungen erleichtern wird. In jedem Abschnitt, wie auch bei den *Checklistenfragen* und *Fallstudien*, haben wir praktische *Tipps* von unseren Partnern angeführt, sowie einige *nützliche Links* zu spezifischen Themen im Internet.

Während der letzten zwanzig Jahre haben viele Einzelpersonen und Institutionen mitgeholfen, die „Kunst“, ein SRZ gut zu führen, zu entwickeln. Wir schulden all jenen Dank, die in der Vergangenheit durch Publikationen, Workshops und Vorträge über Sprachen-Ressourcententren (oder „Selbstlernzentren“) aktiv waren, und hoffen, dass das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* den Dialog unter den Praktikerinnen/Praktikern bereichern wird. Für ihre äußerst hilfreiche Mitarbeit an dieser Publikation danken wir besonders Edith Esch, David Ingram, David Little, Judy McCall, Nicole Poteaux, Philip Riley, Sue Sheerin, der *European Confederation of Language Centres in Higher Education (CERCLES)* und dem CIEL-Projekt.<sup>2</sup>

Das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* ist in den sechzehn europäischen Sprachen der Regionen und Länder der Projektpartner erschienen<sup>3</sup>: Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Finnisch, Französisch, Galizisch, Griechisch, Holländisch, Isländisch, Katalanisch, Luxemburgisch, Maltesisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch und Ungarisch.<sup>4</sup>

Wir hoffen, dass Ihnen diese Publikation von Nutzen sein wird, und würden uns sehr über Ihre Rückmeldungen und Anregungen freuen (an: [feedback@lrcnet.org](mailto:feedback@lrcnet.org)). Weiters möchten wir Ihr Interesse am LRC Portal [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org) wecken, welches zumindest bis 2005 im Internet verfügbar bleiben wird. Über das LRC Portal können Sie an Online-Diskussionen zu SRZ-relevanten Themen teilnehmen, das *Handbuch zu Sprachen-Ressourcententren* in allen verfügbaren Übersetzungen abrufen, und Sie erhalten Zugang zu weiteren Ressourcen, Informationen und Serviceleistungen.

**Philippa Wright**

LRC Projektkoordination

*Im Namen aller Projektpartner, die vollständig im Abschnitt ‚Beitragende‘ aufgelistet sind.*

<sup>2</sup> Vollständige Quellenangabe in der Bibliografie am Ende dieser Publikation.

<sup>3</sup> Zum Ausdrucken und Herunterladen über das LRC Portal abrufbar: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org).

<sup>4</sup> Das LRC-Projekt nimmt gerne Angebote zur Übersetzung des *Handbuchs zu Sprachen-Ressourcententren* in andere Sprachen (inner- und außereuropäische) entgegen.

## Glossar und Abkürzungsverzeichnis

CEF	<i>Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment</i> (Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen)
ECML	<i>European Centre for Modern Languages of the Council of Europe</i> (Europäisches Fremdsprachenzentrum des Europarates)
ELP	<i>European Language Portfolio</i> (Europäisches Sprachenportfolio)
EU	Europäische Union
ICT	Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)
ISBN	<i>International Standard Book Number</i> (Internationale Standardbuchnummer)
LRC	<i>Language Resource Centre</i> (Sprachen-Ressourcententrum; siehe SRZ)
MARC	<i>Machine Readable Catalogue</i>
Multiplikatorin/ Multiplikator	Einzelperson, die/der durch ihre/seine berufliche Stellung einschlägige Informationen an andere weitergeben kann
OPAC	<i>Open Public Access Catalogue</i> (Online und öffentlich zugänglicher Katalog)
Spezielle Bedürfnisse	Treten auf, wenn eine Lernschwäche oder -behinderung besondere Lerneinrichtungen erfordert (im Gegensatz zu herkömmlichen Einrichtungen)
SRZ	Sprachen-Ressourcententrum
Setzen von Standards	Reihe von zu befolgenden Anweisungen, um eine zuverlässige Interpretation der Leistungen der Lernenden zu gewährleisten

## M A N A G E M E N T

Ein SRZ existiert, um den Bedürfnissen einer bestimmten Gruppe oder Gruppen von Benutzerinnen/ Benutzern zu entsprechen. Wer diese Benutzerinnen/ Benutzer sind und welche Serviceleistungen ihnen angeboten werden, sollte idealerweise durch eine gründliche Bedarfsanalyse ermittelt und in einem so genannten mission statement – der Formulierung eines Leitbildes – klar definiert werden. Die Auswahl des benötigten Personals, der Ressourcen und Einrichtungen sollte dabei von den notwendigen Voraussetzungen für die erfolgreiche Erbringung der vereinbarten Serviceleistungen bestimmt werden.

Um das zu erreichen setzt man in SRZs – im Gegensatz zu traditionellen Sprachinstitutionen – auf unterschiedliche Kombinationen von Mitarbeiterinnen/ Mitarbeitern, Einrichtungen und Serviceleistungen, die natürlich hohe Ansprüche an das Management stellen. Beratung, Entscheidungsfindung, Planung und Berichterstattungsmechanismen können komplexer aufgebaut sein als in anderen Ausbildungsstrukturen.

Die Mehrzahl der SRZ-Managerinnen/ Manager (Direktorinnen/ Direktoren, Koordinatorinnen/ Koordinatoren...) ist jedoch in der glücklichen Lage, in einem stimulierenden, multikulturellen Arbeitsumfeld tätig zu sein, in dem sie sich auf das Fachwissen und den Einsatz eines vielseitigen und kompetenten Teams verlassen können. Wie bei jeder Teamarbeit helfen auch hier gute Zusammenarbeit, Koordination, Kommunikation und ein effektives Management, um die erfolgreiche Erbringung von Serviceleistungen und den problemlosen Betrieb eines SRZs zu gewährleisten.

### Leitbild und institutionelle Aspekte

#### Leitbild

- Warum gibt es Ihr SRZ – d.h. was ist das Ziel/die Rolle/der Auftrag?
- Auf welcher pädagogischen Philosophie/Methodik basiert der Betrieb Ihres SRZs?
- Haben Sie Ihre Zielgruppe(n) klar definiert?
- Wurde eine genaue Bedarfsanalyse als Grundlage für die Errichtung/die geplante Weiterentwicklung oder den Ausbau Ihres SRZs durchgeführt?
- Haben Sie ein klares Leitbild für Ihr SRZ, das auch dem Personal und den Benutzerinnen/ Benutzern bekannt ist?

#### Fallstudie

#### **Centre de Recursos de Llengües Enstrangeres (CRLE), Barcelona**

##### *Das Leitbild des CRLE*

Unser Fremdsprachen-Ressourcentzentrum (CRLE) ist eine Bildungseinrichtung, die dem katalonischen Bildungsministerium untersteht, und deren Aufgabe die Verbesserung des Fremdsprachenunterrichts und des Fremdsprachenlernens ist.

Dem CRLE wurden folgende Aufgaben

übertragen:

- Erprobung und Verbreitung innovativer Ansätze im Fremdsprachenunterricht sowie neuer Lehrwerkzeuge und -technologien
- Entwerfen neuer Unterrichtsmaterialien für Grundschulen und höhere Schulen
- Einrichtung eines Dokumentationszen-

Fallstudie

trums, um das Fremdsprachenlernen und den Fremdsprachenunterricht zu unterstützen

- Beratung und Hilfestellung bei Weiterbildungsprogrammen und -aktivitäten an Schulen
- Verbreitung von Informationen über vorbildliche Praxisbeispiele
- Versorgung von Lehrerinnen-/Lehrerfortbildungszentren mit fachspezifischem Material
- Entwicklung von zentral administrierten Zertifikatsexamen für die *Escuelas Oficiales d'Idiomes* (offizielle Sprachschulen)

Um diesem Leitbild gerecht zu werden, wurden und werden verschiedene kurzfristige und langfristige Projekte entworfen, erprobt, budgetiert und umgesetzt. Gute Ergebnisse aus der Evaluierungsphase von Pilotprojekten können zu allgemeinen Richtlinien für Aktivitäten und Programme werden.

Die Projekte des CRLE haben sich mit der

Zeit und den sich wandelnden Bedürfnissen verändert. In den Achtzigerjahren lag der Schwerpunkt noch auf der Einführung und Förderung des Gebrauchs von audiovisuellen Medien im Klassenzimmer, der Organisation von Schüler-Austauschprogrammen und vertiefenden Sommersprachkursen für Schülerinnen/Schüler. In letzter Zeit konzentrieren wir uns auf Projekte wie z.B. Initiativen zur Integration von ICT (Information and Communication Technology), der frühen Einführung von Fremdsprachen, der Förderung von Initiativen für autonomes Lernen an Schulen oder dem so genannten Content and Language Integrated Learning (CLIL) (gemeinsames Lernen von Inhalten und Sprachen).

Die Notwendigkeit, Fremdsprachenprogramme zu bewerten, hat uns bewogen, an groß angelegten nationalen und internationalen Studien über die Effektivität des Englischunterrichts in unserem Land auf verschiedenen Ausbildungsstufen teilzunehmen.

Fallstudie

**Institute of Language and Specialist Training, Karls-Universität, Prag**

*Warum wir ein SRZ einrichten; seine Rolle und die zu Grunde liegende Methodik*

Zwei Hauptgründe haben uns dazu bewogen, den Unterrichts- und Lernprozess teilweise in das Sprachen-Ressourcententrum zu verlagern.

Der erste Anreiz wurde von den Studierenden selbst gegeben, die von den Veränderungen unserer hochtechnisierten Gesellschaft beeinflusst sind und um ihren Platz im Wettbewerb des globalen Arbeitsmarktes ringen. Die meisten unserer Studierenden sind junge Erwachsene, die sich mit konkreten Zielen vor Augen in unsere Sprachkurse einschreiben. Sie sind bereit, auch außerhalb des Unterrichts zu lernen, benötigen hierfür jedoch Anleitung. Um diesen ‚Kundinnen/Kunden‘ zu helfen, müssen wir einen stärker individualisierten Ansatz bieten. Von den Ideen mehrerer Lehrbuchautorinnen/-autoren inspiriert, haben wir begonnen,

- den Studierenden mehr Möglichkeiten zu geben, zu wählen, was im regulären Unterricht behandelt werden soll,
- sie zur Erstellung eigener Materialien zu ermutigen und
- Zeit für eigene Beratungssitzungen zur Verfügung zu stellen.

Um den Lehr- und Lernprozess für alle Beteiligten effektiver zu gestalten, haben wir nach Wegen gesucht, weniger ambitionierte Studierende stärker zu motivieren und Lehrkräfte in der anspruchsvollen Auf-

gabe zu unterstützen, mehrere Gruppen zu betreuen, die gleichzeitig an verschiedenen Aufgaben arbeiten.

Der zweite Anreiz kommt von neuen Theorien über Fremdsprachenlernen und Unterrichtsmethoden. Wir nahmen 1999 am ECML-Workshop „Language Resource Centres: shifting from the teacher’s perspective to the learner’s perspective“ teil (siehe Poteaux in der allgemeinen Bibliografie). Diese Veranstaltung präsentierte uns Lernen nicht als einen Prozess, bei dem die Lehrkraft entscheidet, wie Studierende lernen, sondern als einen Prozess, der von den Studierenden selbst gesteuert wird. Das führte uns zu der Überzeugung, dass autonomes Lernen gefördert würde, wenn wir nur die Rahmenbedingungen dafür verbesserten – in Form eines Sprachen-Ressourcententrums.

Es zeigte sich jedoch, dass die Errichtung eines bescheidenen SRZs weniger Schwierigkeiten bereitete, als die Vorbereitung der Studierenden auf ihre neue Rolle. Die folgende Zusammenfassung listet jene Aufgaben auf, an denen wir gegenwärtig arbeiten, um unseren Studierenden zu helfen, eigenständigere und somit effektivere Sprachenlernende zu werden:

- Das Entwickeln von Lehrplänen, die Erfahrungen aus der Erwachsenenbildung mit einbeziehen und die Bedürfnisse

## Fallstudie

- einer bestimmten Gruppe von Lernenden berücksichtigen,
- den Lernenden vermitteln, dass das Erlernen einer Fremdsprache auch außerhalb des Klassenzimmers selbstständig weitergeführt werden muss, und
  - den Lernenden die Fähigkeiten vermitteln, die sie brauchen, um dies erfolgreich betreiben zu können, d.h.:
- ihre Lernbedürfnisse zu analysieren und Lernziele zu formulieren
  - Inhalt und Fortschritt ihres Lernprozesses zu definieren
  - ihre individuell optimale Lernstrategie zu wählen
  - die Methode des Spracherwerbs zu überwachen
  - das Erreichte auszuwerten

## Entscheidungsfindung, Berichterstattung und Koordination

- Welchen Grad an Autonomie hat Ihr SRZ?
- Ist Ihr SRZ Teil einer größeren Abteilung/einer Organisation?
- Stellen Sie Ihre Dienstleistungen mehreren verschiedene Abteilungen/Benutzergruppen zur Verfügung (können oder sollten Sie das)?
  - Falls ja, sind Ebene und Umfang der Leistungen klar abgegrenzt?
  - Müssen Sie sich dabei an ein ‚Leistungsabkommen‘ halten?
  - Wie werden diese Serviceleistungen finanziert (so genannte *top-slicing departments* oder durch Einhebung von Gebühren)?
- Welche Finanz- und Managemententscheidungen können Sie und Ihr Team selbständig treffen, und welche nicht?
  - Sind sich alle Beteiligten darüber im Klaren?
- Erstellen Sie einer Einzelperson Bericht oder einem Vorstand/Lenkungsausschuss?
- Welche Beratungs-/Berichterstattungsmechanismen gibt es?
  - Sind sich alle Beteiligten darüber im Klaren?
  - Können Sie ‚Beratungsmodalitäten‘ nötigenfalls neu verhandeln, um Ihrem SRZ zu ermöglichen, „mit der Zeit zu gehen“?
- Nutzt Ihr SRZ zentrale Dienste (z.B. technische Unterstützung/Personal) – ist die Grundlage dieser Beziehungen klar?
- Kennen Sie alle in Ihrer Institution bereits vorhandenen Serviceleistungen und Einrichtungen und sind Sie überzeugt, vorhandenes Fachwissen auch zu nutzen?

## Tipp

- ➔ Hilfe können Sie bei Ihren SRZ-Nachbarinstituten finden, besonders dann, wenn Sie ein kleines Zentrum betreiben.

## Planung

- Haben Sie einen ‚Managementplan‘ für Ihr SRZ (vielleicht unter der Bezeichnung ‚Jahresplan‘ oder ‚Entwicklungsplan‘) und falls ja, wie weit im Voraus können oder müssen Sie planen?
- Wie ist der Status quo – welche sofortigen, kurz-, mittel- und langfristigen strategischen und operativen Ziele sollen erreicht werden?
  - Welche realistischen Entwicklungsperspektiven gibt es für Ihr SRZ?
  - Haben Sie eine Machbarkeitsstudie durchgeführt, um die Auswirkungen größerer Veränderungen zu überprüfen?
- Wer nimmt am Planungsprozess teil – alle Beteiligten, einschließlich Personal und Benutzerinnen/Benutzer?
  - Wissen Sie, mit wem Sie sich beraten müssen (gibt es z.B. eine Studierendenvertretung), und sind Sie mit der geeignetsten Beratungsstrategie vertraut?

## Tipp

- ➔ Übersehen Sie keine Beteiligten an Ihrem SRZ, von Geldgeberinnen/Geldgebern bis zu Benutzerinnen/Benutzern.

**Budget und Finanzen**

- Wie weit geht Ihre Autonomie bei der Erstellung und Verwendung des Budgets?
- Wird Ihr Budget für ein Jahr/zwei Jahre/drei Jahre erstellt?
- Müssen Sie Ihren Budgetrahmen verhandeln – wenn ja, auf welcher Grundlage?
- Müssen Sie einen gewissen Prozentanteil Ihrer Einnahmen selbst erwirtschaften?
  - Wenn ja, wie – durch Anbieten von Unterrichts-/Serviceleistungen und Einrichtungen, oder durch Projektarbeit?
  - Wissen Sie, wo Sie nach möglichen Projekten/Ausschreibungen Ausschau halten können?
- Sind geltende Budgetziele/-zwänge/-leitlinien (betreffend Bestellungen oder Berichterstattung) all jenen klar, die damit arbeiten müssen?
- Falls Ihr SRZ Teil einer größeren Organisation ist, wer/welche Abteilung kann Sie in finanziellen Fragen unterstützen?

**Fallstudie**

**Teacher Training and Educational Innovation Centre (CFIE), Guardo**

*Die Erstellung des Jahresplanes für unser Zentrum (im Rahmen des vorgegebenen Budgets), basierend auf einem Bedarfsanalysesystem, das Personal und Benutzerinnen/Benutzer einbezieht*

Das CFIE in Guardo ist eines der drei Innovationszentren für Lehrerinnen-/Lehrerfortbildung und Erziehung in der Provinz Palencia in Nordspanien. Unser Annual Performance Plan folgt einem festen Zeitplan und klar definierten Abschnitten. So kennen alle am Prozess Beteiligten ihre Verantwortlichkeiten und Pflichten bereits im Voraus.

Der erste Abschnitt des Prozesses beginnt im Januar mit einer Sitzung des Provincial Teacher Training Committee, dem sowohl Vertreterinnen/Vertreter der drei Lehrerbildungszentren als auch Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger des Bildungsrates von Palencia angehören. Dieses Komitee legt genau fest, wie die Beratungs- und Planungsprozesse im kommenden Jahr umgesetzt werden. Wir vereinbaren:

- die Aufteilung der Verantwortlichkeiten
- den Zeitplan für jeden Prozessabschnitt
- Fragebogenmodelle für die Analyse der Fortbildungsbedürfnisse
- den je nach Budget- und Humanressourcen möglichen Umfang der Serviceleistungen

Diese Vereinbarungen werden auf konstruktive und freundschaftliche Weise getroffen.

Das Bildungsministerium übermittelt dem Provincial Teacher Training Committee das Jahresbudget für unsere Aktivitäten. Die drei CFIEs teilen dieses gemäß der Anzahl ihrer Benutzerinnen/Benutzer unter sich auf. Somit wissen wir im Voraus, d.h. bereits im Mai, wie viel Geld uns für das kommende akademische Jahr zur Verfügung stehen wird.

Jede ‚Beraterin‘/jeder ‚Berater‘ innerhalb

unseres Lehrkörpers am Lehrerinnen-/Lehrerfortbildungszentrum handelt als Vermittlerin/Vermittler zwischen dem CFIE und einer festgelegten Anzahl von Schulen. Die Beraterinnen/Berater sind verantwortlich für die Abhaltung der ersten Sitzung mit den Vertreterinnen/Vertretern jeder Schule (den Managementteams und der für die berufliche Weiterbildung verantwortlichen Lehrperson). Bei dieser Sitzung werden die Fragebögen zum Fortbildungsbedarf erklärt und es werden Termine festgelegt, zu denen die Beraterinnen/Berater die Ergebnisse abholen können. Die Beraterinnen/Berater müssen die Fortbildungsbedürfnisse der Lehrkräfte jeder Schule in einem Bericht zusammenfassen und bei einer Personalsitzung des CFIE präsentieren.

Sobald unser Team die Fortbildungswünsche aller Schulen verglichen und diskutiert hat, loten wir unsere diesbezüglichen budgetären Möglichkeiten aus. Sodann sind wir in der Lage, Prioritäten zu setzen und zu entscheiden, welche Aktivitäten und Veranstaltungen stattfinden können und welche neuen Ressourcen im kommenden Jahr angeschafft werden können. Die Direktorin/der Direktor des Zentrums legt die Entscheidungen dem Provincial Committee vor. Das Provincial Committee wiederum übermittelt diese an das regionale Bildungsministerium, womit der Annual Performance Plan abgeschlossen ist.

Wir haben herausgefunden, dass intakte Kommunikation der Schlüssel für einen reibungslosen Ablauf des gesamten Prozesses ist, besonders zwischen den Schulen und den CFIE-Beraterinnen/-Beratern, sowie zwischen den CFIE-Beraterinnen/Beratern und dem Rest unseres Teams.

## Tipp

- ➔ Wenn Sie mit der Errichtung ihres SRZs bei Null beginnen, achten Sie auf „versteckte Kosten“ wie Softwarelizenzen und Wartungsverträge.

## Werbung, Identität und Marketing

- Haben Sie eine „Kommunikationsstrategie“, die Ziele, Programme, Aktionspläne und Evaluierungsmethoden Ihres SRZs definiert?
  - Auf welcher Grundlage überarbeiten Sie diese Strategie?
- Verfügen Sie über eine „Corporate Identity“ für Ihre SRZ-Dokumente/Anschlagtafeln/Mitteilungen, die hilft, Ihrem Zentrum eine optische „Identität“ zu geben?
- Gibt es ein eigenes Logo für Ihr Zentrum, oder dürfen Sie das Logo der „Dachorganisation“ verwenden?
- Wie vermarkten Sie Ihr Zentrum – verwenden Sie die geeigneten Mittel, um Ihre Zielgruppe zu erreichen?
  - Arbeiten Sie eng mit den Lehrkräften Ihrer SRZ-BenutzerInnen/-Benutzer zusammen (gleich, ob sie von innerhalb oder außerhalb derselben Institution kommen), um sicherzustellen, dass diese die vom SRZ angebotenen Serviceleistungen bei den Lernenden bewerben?
  - Organisieren (oder unterstützen) Sie Ausstellungen, Kulturveranstaltungen, Buchmessen bzw. Veranstaltungen zur Förderung des Lesens?
  - Halten Sie „Tage der offenen Tür“ o.ä. für potentielle Benutzerinnen/Benutzer ab?
- Wie sieht Ihr Internetauftritt aus – gibt es Informationen über Räumlichkeiten/Öffnungszeiten, oder eine komplette Liste Ihrer Serviceleistungen, einen Katalog mit Ihren Ressourcen, Details über Ihre Projekte und Aktivitäten?
  - Wie stellen Sie sicher, dass Informationen über Ihr SRZ im Internet brauchbar, benutzerfreundlich und auf dem letzten Stand sind?
- Geben Sie Informationsblätter/Broschüren für die Benutzerinnen/Benutzer ihres SRZs heraus, die alles über Öffnungszeiten, Serviceleistungen, Kontakte sowie Informationen über behindertengerechte Einrichtungen beinhalten?

(NB: bezüglich „Zugang“ siehe Abschnitt „Benutzerinnen/Benutzer“)

## Fallstudie

## Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum (ÖSpK), Graz

*Wie man ohne professionelle Hilfe und kostengünstig eine SRZ-Identität aufbaut*

*Bis 1997 war das Österreichische Sprachen-Kompetenz-Zentrum (ÖSpK) ein Teil des Bildungsministeriums, eine Ausgliederung war jedoch vorgesehen. Wir wurden damals noch sehr stark mit dem Ministerium identifiziert und verfügten über keinerlei Strategien, um die unabhängige Identität unserer Organisation – als „ÖSpK“ – im Bewusstsein unserer Zielgruppen zu verankern.*

*Den erfolgreichen – und zugleich schwierigen – Weg zur „Schaffung unserer Identität“ innerhalb des österreichischen Bildungswesens beschritten wir durch Diskussion*

- unserer Ziele,
  - der verfügbaren Möglichkeiten und
  - der brauchbaren Strategien,
- um bei unseren Zielgruppen einen höheren ‚Wiedererkennungsgrad‘ zu erreichen.*

*Wir setzten uns mit unserer optischen Identität auseinander und beschlossen, in Zukunft vermehrt identische Symbole zu benutzen, um das Bewusstsein über unsere Existenz zu stärken. Wir sahen, dass*

*es keiner teuren PR-Agentur bedurfte – es kam uns darauf an, dass man den Namen unseres Zentrums und unser Logo mit verschiedenen Kernbotschaften unseres Instituts in Verbindung brachte.*

*Durch Brainstorming über unseren Namen, Logos, Zitierrichtlinien, vorhandene Publikationen usw. erkannten wir, dass noch so kleine Entscheidungen zur Schaffung unserer neuen Identität entscheidend beitrugen, z.B.*

- wo und wann wir Logos platzierten,
- welche Zitierrichtlinien wir benutzten und
- inwieweit wir das Erscheinungsbild von Veröffentlichungen veränderten (wenn auch nur geringfügig), damit sie sofort mit unserem Zentrum identifiziert werden konnten.

*Das ÖSpK-Logo wird nun in Verbindung mit unserem vollständigen Namen auf allen unseren Publikationen, Briefen, Broschüren und Foldern eingesetzt. Wir platzieren das Logo wenn möglich immer an derselben Stelle einer Seite und haben die Auf-*

**Fallstudie**

*machung unserer Unterlagen dahingehend vereinheitlicht, dass Publikationen, Folder, CD-ROMs usw., die demselben Projekt angehören, auch dasselbe Erscheinungsbild aufweisen.*

*Unser nächster Schritt war die Planung einer ‚Kommunikationsstrategie‘, um sicherzustellen, dass alle Botschaften die gewünschte Richtung, Fokussierung und Wirkung hatten. Wir entschieden, das ÖSpK bei möglichst vielen Anlässen zu präsentieren und gedrucktes Material für Besucher bereitzustellen, auch wenn es auf Grund begrenzter Budgetmittel gelegentlich nur für einfache Fotokopien reichte. Wir bauten Kontakte zu den Medien auf, u.a. zu den Korrespondentinnen/Korrespondenten von Magazinen und Zeitungen für die Bereiche Bildung, Soziales und für Sonderbeiträge, was in erster Linie Zeit – und nicht Geld – erfordert! Wir wandten diese Strategien im Europäischen Jahr der Sprachen an und stehen mittlerweile oft im Zentrum der Aufmerk-*

*samkeit, wenn es um Sprachenlehren und -lernen in Österreich geht.*

*Wir erkannten, dass eine klar aufgebaute und regelmäßig aktualisierte Homepage den (oft langwierigen) Prozess der Positionierung eines Zentrums effektiv unterstützt. Es spart Zeit und Geld, die Entwicklung von Konzept und Inhalt selbst durchzuführen und lediglich die technischen Belange einem Webmaster zu überlassen. Ein gutes Grundkonzept kann je nach Budget auch rasch erweitert werden, z.B. durch interaktive Datenbanken, Diskussionsforen, Chatrooms, etc.*

*Zu guter Letzt empfehlen wir, kurze, klare und möglichst einfache Schlüsselbegriffe für Ihre Arbeit zu finden. Das ÖSpK etwa benutzt ‚Entwicklung – Verbreitung – Vernetzung‘. Solche Schlüsselbegriffe können zu Eckpfeilern Ihrer PR-Strategie werden. Nutzen Sie jede Gelegenheit, die sich bietet, um Ihr SRZ zu präsentieren!*

**Personal**
**Wen brauchen Sie?**

- Welches Mitarbeiterinnen-/Mitarbeiterprofil und welche Anzahl an Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern benötigt Ihr SRZ: Akademikerinnen/Akademiker, Beraterinnen/Berater, EDV-Personal, Verwaltungspersonal, technisches Personal?
  - Arbeitet Ihr Personal Vollzeit, Teilzeit, auf Basis unbefristeter Verträge, vorübergehend dienstzugeteilt, nach Stunden bezahlt, als Praktikanten, Volontäre, als Forschungsstipendiatinnen/-stipendiaten oder beschäftigen Sie eine Mischung von allen?
  - Gibt es für das gesamte SRZ-Personal Jobbeschreibungen, die Rollen und Aufgaben definieren?
  - Muss Ihr Personal außerhalb der normalen Arbeitszeiten, z. B. abends oder an Wochenenden, arbeiten?

**Personalbeschaffung**

- Können Sie Ihr Personal selbst auswählen? Falls ja, kennen Sie die gesetzlichen Bestimmungen und welche Lohn Tabellen anzuwenden sind?
  - Haben Sie über Chancengleichheit nachgedacht?
- Wissen Sie, wo Sie inserieren müssen, um potenzielle Kandidatinnen/Kandidaten für freie Stellen zu erreichen?
- Gibt es Einführungs-/Orientierungsprogramme für neue Kolleginnen/Kollegen?

**Koordination und Berichterstattung**

- Sind Berichterstattungs- und Managementstrukturen allen SRZ-Mitarbeiterinnen/-Mitarbeitern klar (gibt es z.B. ein Organigramm)?
  - Gibt es, falls Sie einer größeren Organisation angegliedert sind, klare Abläufe bezüglich der Arbeit mit Lenkungsausschüssen, Koordinationsausschüssen und Kolleginnen/Kollegen von außerhalb des SRZs?
  - Gibt es Mechanismen für das Personal, die Rückmeldungen über alle Aspekte seiner Arbeit oder von SRZ-Projekten ermöglichen?
- Wie sind die Zeitpläne organisiert (für Empfangs-, Beratungs-, technisches Personal und Lehrkräfte); wie sind Urlaubszeiten, Vertretungen geregelt – und wer ist dafür zuständig?

**Berufliche Weiterbildung**

- Gibt es einen Plan und ein Budget für berufliche Weiterbildung und Wissensaustausch?

- Wird berufliche Weiterbildung vom Personal befürwortet?
- Wie wird diese beworben und unterstützt?
- Wird dem Personal finanzielle Unterstützung bei externen Schulungen und berufsspezifischen Kursen angeboten?
- Wird das Personal freigestellt oder beurlaubt, um berufsspezifische Kurse besuchen zu können?
- Wie gelangt das Personal an Informationen über Weiterbildungsmöglichkeiten?
- Gibt es schriftliche Richtlinien (oft als ‚Handbuch‘ bezeichnet) für die wichtigsten operativen Aspekte zum Betrieb des SRZ – um dem vorhandenen Personal Zeit zu ersparen, und um zu vermeiden, dass Sie jeder neuen Mitarbeiterin/jedem neuen Mitarbeiter jeden einzelnen Aspekt des Zentrums von Neuem erklären müssen?

#### Personalvertretungen und -unterstützung

- Kann sich das Personal an die zuständigen Gewerkschaften oder Berufsvertretungen wenden?
  - Wird es dem Personal zeitlich und finanziell ermöglicht, an Sitzungen teilzunehmen?
- Sind Sie an geeigneten Netzwerken zur Unterstützung Ihrer beruflichen Tätigkeit und Weiterentwicklung beteiligt?

#### Fallstudie

#### **Association of Galician English Language Teachers (APIGA), Galizien, Spanien**

*Volontäre: Studierende sammeln im APIGA Sprachen-Ressourcententrum Berufserfahrung*

*Viele SRZs sehen sich mit dem Problem konfrontiert, dass sie mehr Personal benötigen als ihr Budget zulässt. Ein möglicher Ausweg bietet sich in der Beschäftigung von Praktikanten an. APIGA, die Organisation der Englischlehrkräfte in Nordspanien, kann hier einige Tipps anbieten. So können z.B. Studierende kurz nach ihrem Abschluss angeworben werden, da sie Berufserfahrung benötigen. Als Alternative kann man auch an Universitätsinstitute herantreten, die Praktika in ihren Programmen anbieten – oft suchen diese dringend neue Organisationen, an welche sie ihre Studierenden vermitteln können.*

*Bevor man nach Volontären sucht, ist es klug, deren künftige Aufgaben in klare und vernünftige Bereiche zu unterteilen, damit später niemand über- oder unterfordert wird. Wenn Sie den Volontären präzise Vorgaben bezüglich Ihrer Erwartungen machen, werden neue Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter auch leichter überzeugt, dass sie bei Ihnen die gewünschte Berufspraxis erlangen werden. Absolventinnen/Absolventen würden es z.B. wesentlich interessanter finden, beim Aufbau einer neuen Datenbank mitarbeiten zu können, als Regale einzuräumen oder einfache Schreibarbeiten zu erledigen.*

*Wenn Aufgaben für Volontäre von Anfang an klar definiert sind, kann nach Beendigung des Praktikums die geleistete Arbeit in Empfehlungsschreiben besser beschrieben werden. So erhalten künftige Arbeitgeber eine klare Vorstellung davon, was die Studentin/der Student während des Praktikums im SRZ gelernt hat. Es ist auch leichter, die Fortschritte der Volontäre während des Praktikums zu überprüfen und es entlastet das reguläre Personal in seiner Sorge, was die Volontäre wohl jeweils als nächstes tun sollten.*

*Größere Organisationen können regelmäßige Einführungsprogramme in Erwägung ziehen, in denen Praktikanten zugleich eine Einschulung und Information über die Institution erhalten könnten. Ehemalige Volontäre können neue ausbilden und für diese Tätigkeit Anerkennung erhalten.*

*Denken Sie aber auch an andere Möglichkeiten, Ihre Volontäre zu entlohnen, falls Sie diese nicht bezahlen können. APIGA bietet Volontären beispielsweise freien Zugang zu Konferenzen und Workshops, oder lässt sie einfach kostenlos der Organisation beitreten. Natürlich gibt es solche Privilegien nur bei entsprechender Leistung: nur Volontäre, die ihre Aufgaben erfüllen, kommen in deren Genuss.*

#### Tipp

- Berufsbilder entwickeln sich und neue entstehen: eine Klassenlehrerin/ein Klassenlehrer wird zur Sprachenberaterin/zum Sprachenberater, eine traditionelle Bibliothekarin/ein traditioneller Bibliothekar wird zum Workshop-Ressourcen Manager/zur Workshop-Ressourcen-Managerin ...

**Tipp**

- ➔ Halten Sie ein Fortbildungsseminar über den Nutzen von ICT für Ihr Personal ab; damit helfen Sie ihm, auf dem Laufenden zu bleiben und seine Aufgaben gut zu erfüllen.

## Rückmeldung und Evaluierung

- Verwenden Sie Zeit und Ressourcen dafür – halten Sie für sich und Ihre Kolleginnen/Kollegen Zeit frei, um über Ihre Tätigkeiten zu reflektieren?
- Wer trägt zu den Rückmeldungen und zur Evaluierung bei – Personal/Benutzerinnen/Benutzer?
- Welche Evaluierungsmethoden und -mittel verwenden Sie: Umfragen, Statistiken, Interviews, Fragebögen (...)?
- Welche wichtigen ‚Leistungsindikatoren‘ verwenden Sie, um die Effektivität Ihres SRZs auszuwerten?
- Sammeln Sie aussagekräftige Daten für Managementzwecke – z.B. Anzahl der Besucherinnen/Besucher, Einsatz von Ressourcen zu Spitzenzeiten und während ruhigerer Zeiten – und wenn ja, wie?
- Sammeln Sie außerdem Informationen über die „Qualität“ und den „Nutzen“ spezieller Ressourcen/Serviceleistungen/Projekte? Wenn ja, wie?
- Wie verwenden Sie die Ergebnisse aus den Rückmeldungen – zum Lernen/Verbessern/Anpassen von Serviceleistungen?
  - Wird allen Beteiligten Einsicht in die Ergebnisse gewährt?
- Gibt es eine Sammelbox für Anregungen – wo befindet sie sich?
- Sind Ihre Rückmeldungsmechanismen so „einfach“ wie möglich?

**Tipp**

- ➔ Verwenden Sie einen anonymen Fragebogen, den SRZ-Benutzerinnen/-Benutzer freiwillig für jährliche Rückmeldungen verwenden können.

## Urheberrechte / Copyright

- Kennen Sie die rechtliche Situation betreffend Urheberrechte/Copyright?
- Bringen Sie Hinweise/Warnungen betreffend Verletzung der Urheberrechte für Ihre Benutzerinnen/Benutzer gut sichtbar an?
- Wie stellen Sie sicher, dass Ihr eigenes Personal nicht gegen Urheberrechte verstößt – durch Schulung/Information/Vermeidung von „illegalen“ Kopien?
- Wissen Sie, wie Sie innerhalb Ihrer eigenen Institution Copyrightprobleme lösen können?
- Kennen Sie die Urheberrechte bei Digitalisierung andersformatiger Unterlagen?
- Geben Sie bei Eigenpublikationen die Autoren/Eigentümer ordnungsgemäß an?
- Können Sie einige Ihrer Unterlagen vom Copyright ausnehmen (sofern die zitierte Quelle genannt wird)?
- Besteht die Möglichkeit, Ressourcen im „Austauschsystem“ mit benachbarten Zentren/Abteilungen oder Berufsverbänden zu teilen?

## Gesundheit und Sicherheit, Arbeitsumfeld

- Sind Sie, Ihr SRZ-Personal sowie Benutzerinnen/Benutzer sich der Gesundheits- und Sicherheitsvorkehrungen Ihrer Institution bewusst – ist dies Teil des Einführungsprogramms?
- Werden Sie und Ihr Personal laufend über geeignete Gesundheits- und Sicherheitskurse informiert?
- Gibt es einen Erste-Hilfe-Kasten/ausgebildete Ersthelferinnen/Ersthelfer unter ihren Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern (und/oder weiß das Personal, wo im Ernstfall Hilfe zu finden ist)?
- Ist der vorhandene Sicherheitsstandard ausreichend, um Benutzerinnen/Benutzer, Einrichtungen und Ressourcen zu schützen?
- Sind Anweisungen für den Fall eines Brandes gut sichtbar angebracht, werden die Feuerlöscher regelmäßig

gewartet, ist Ihr Personal darauf trainiert, bei Ausbruch eines Feuers und in anderen Notfällen richtig zu handeln?

- Haben Sie Vorkehrungen für ein sicheres Arbeitsumfeld getroffen und ermutigen Sie Ihr Personal und die Benutzerinnen/Benutzer in diese Richtung, z.B. durch gute (ergonomische) Arbeitsplatzgestaltung, diverse Richtlinien für das Personal, einschließlich der Einhaltung von Pausen bei Bildschirmarbeiten?
- Unterstützen Sie den umweltfreundlichen Umgang mit Ressourcen, z.B. Recyclingpapier, ordnungsgemäße Entsorgung giftiger Substanzen, wie z.B. Druckerpatronen?

#### Tipp

- ➔ Wenn Sie Ihre Besucherinnen/Besucher ersuchen, ihre eigenen Kopfhörer mitzubringen, sparen Sie sich die Neuanschaffung – außerdem ist es hygienischer.

#### Versicherung/Haftung

- Sind Sie sich über die Versicherungssituation/Ihre Verantwortung betreffend Sicherheit und Eigentum Ihres Personals und der Benutzerinnen/Benutzer im Klaren (haben Sie dies in geeigneter Form vermittelt)?
- Sind Sie sich über die Versicherungssituation ihrer Bestände und Ausstattung im Klaren (z.B. bei Brand, Wasserschäden oder Einbruch)?
- Haben Sie geeignete Sicherheitsvorkehrungen getroffen, um Diebstahl Ihrer Ausstattung/Ressourcen zu vermeiden und trotzdem den „offenen“ Charakter Ihres Zentrums zu bewahren?
- Ist dem Personal die Bedeutung von Datenschutz klar (z.B. Daten von Benutzerinnen/Benutzern)?

#### Praktische Fragen

- Gibt es in Ihrem SRZ Regeln bezüglich Essen/Trinken/Benutzung von Mobiltelefonen/Laptops, und worauf beruhen diese Regeln?
- Wie gehen Sie mit der routinemäßigen, aber schwierigen Aufgabe um, frei zugängliche Ressourcen laufend an ihren ursprünglichen Standort zurückzubringen (ist dies die Aufgabe von ein oder zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern oder wird dies im Team aufgeteilt)?
- Wie ist die Reinigung ihres SRZs organisiert – verfügen Sie über die geeignete Ausstattung sowie über Reinigungsprodukte für Bildschirme/Tastaturen/Kopfhörer/Tonköpfe von Video- und Audiogeräten und für die üblichen Reinigungsarbeiten in den Lehr- und Arbeitsräumen?

#### Nützliche Links

-  **CERCLES**  
Confédération Européenne des Centres de Langues dans l'Enseignement Supérieur / Europäische Konföderation der Hochschulsprachenzentren.  
Eine Konföderation unabhängiger Organisationen aus 21 europäischen Ländern.  
[www.cercles.org](http://www.cercles.org)
-  **CIEL Language Support Network:**  
Fördert unabhängiges Sprachenlernen.  
Herunterladbare CIEL Handbücher – praktische Ratgeber zur Integration von unabhängigem Sprachenlernen und offiziellem Lehrplan in institutionellem Kontext:  
*Handbook 2 – Managing independent language learning: management and policy considerations*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **Europäische Kommission** Generaldirektion für Bildung und Kultur  
Sprachen in Unterricht und Ausbildung  
Sokrates-Programm – Projektanträge und Bewerbungsformulare  
<http://europa.eu.int/comm/education/socrates/download.html>  
Leonardo Programm – Sprachen in der Berufsausbildung.  
<http://europa.eu.int/comm/education/languages/actions/leonardo2.html>  
Regionale Sprachen und Minderheitensprachen  
<http://europa.eu.int/comm/education/langmin.html>  
*Siehe auch Abschnitt „Ergänzende Ressourcen“ des **LRC Portals: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)***

## BENUTZERINNEN / BENUTZER

*Welche Aktivitäten Ihr SRZ anbietet und welche Einrichtungen, Ressourcen und technische Ausstattungen für Ihre Serviceleistungen nötig sind wird davon abhängen, wer Ihr Zentrum benutzt. Deshalb muss man unbedingt wissen, wer diese Benutzerinnen/Benutzer sind (oder sein werden), was sie vom SRZ brauchen und erwarten, und auch wann und wie sie zu den angebotenen Serviceleistungen Zugang haben werden (oder haben möchten).*

*Kein SRZ wird vermutlich alle der unten angeführten Gruppen betreuen. Trotzdem kann es neue Gruppen von Benutzerinnen/Benutzern geben, die von Ihren Serviceleistungen profitieren könnten. Sie könnten auch für Ihre derzeitigen Benutzerinnen/Benutzer den Zugang ohne übertriebene Kosten oder Umorganisation verbessern.*

*Man kann heute ein SRZ auf verschiedenste Weise nutzen, und nicht alle Benutzerinnen/Benutzer müssen dabei „vor Ort“ anwesend sein. Mit technischen Mitteln kann man viel mehr Benutzerinnen/ Benutzer „aus der Ferne“ erreichen als vor zehn oder sogar noch vor fünf Jahren. Durch kluge Planung und etwas Fantasie kann man ein SRZ bis in entlegene Winkel und auch zu behinderten Benutzerinnen/Benutzern bringen, die sonst keinen direkten Zugang zum SRZ hätten.*

*Intakte Kommunikation mit all Ihren Benutzerinnen/Benutzern und Gelegenheiten für regelmäßige Rückmeldungen helfen Ihnen, zu überprüfen, ob Sie die benötigten Serviceleistungen anbieten und trägt überdies zu einem konstruktiven Arbeits- und Lernklima bei.*

### Zielgruppen

Welche der folgenden Zielgruppen benutzt Ihr SRZ (oder könnte es benutzen), und welche speziellen Bedürfnisse haben diese?

#### Lernende

- im Vorschulalter
- Schülerinnen und Schüler (Grundschule und höhere Schulen)
- in Sprachklubs
- Studierende an Universitäten (Voll- oder Teilzeit)
- in der Erwachsenenbildung
- Seniorenstudierende
- in der Berufsbildung (Wirtschafts-/Industrie-/Technik-/Dienstleistungssektor)

#### Lehrkräfte

- Lehrkräfte (in Ausbildung und während der Berufsausübung, alle Bildungssektoren)
- Ausbilderinnen/Ausbilder für Lehrkräfte
- Tutorinnen/Tutoren in der Erwachsenenbildung
- Aus- und Fortbildende in der beruflichen Sprachausbildung

### Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger in der Sprachausbildung und Multiplikatorinnen/Multiplikatoren

- Bildungsberaterinnen/Bildungsberater und Inspektorinnen/Inspektoren
- politische Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger
- Vertreterinnen/Vertreter des Bildungsministeriums und anderer Ministerien
- Lehrplanerstellerinnen/Lehrplanersteller
- Prüfungskommissionen
- Berufsverbände/Netzwerke/Körperschaften

### Institutionen, Unternehmen, Einzelpersonen

- Kulturinstitute
- Verlagshäuser
- Rundfunkstationen
- Forscherinnen/Forscher
- Lehr- und Schulbuchautorinnen/-autoren
- andere SRZs (oder Lehrerinnen-/Lehrerzentren)
- Journalistinnen/Journalisten
- die allgemeine Öffentlichkeit

### Fallstudie

#### **CILT, the Centre for Information on Language Teaching and Research, London**

##### *Service für verschiedenste Benutzerinnen/Benutzer*

*Eine Gruppe von Benutzerinnen/Benutzern, die vom CILT nicht direkt betreut wird, zumindest nicht innerhalb seines Hauptaufgabenbereiches, sind die „Lernenden“. Bedenkt man jedoch die mehreren tausend Personen, die im Laufe eines Jahres die CILT-Bibliothek benutzen und die zehntausenden Online-Benutzerinnen/-Benutzer, dann betreuen wir jede der folgenden Gruppen:*

- *Ausbilderinnen/Ausbilder*
- *Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger in der Sprachausbildung*
- *Multiplikatorinnen/Multiplikatoren*
- *Institute, Unternehmen und Einzelpersonen*

*Wir unterstützen alle Bildungsbereiche von der Grundschule (und sogar davor) bis zur höheren Schule und Erwachsenenbildung, einschließlich berufsbildende und professionelle Sprachausbildung.*

*Jede dieser Gruppen benötigt und nutzt das CILT auf spezielle Weise und aus unterschiedlichen Gründen:*

- *sie gelangen auf verschiedenen Wegen zu den Serviceleistungen des CILT (persönlich, telefonisch, per Post, online, in Kursen oder durch Veröffentlichungen)*
- *sie nutzen das CILT zu verschiedenen Zeiten (des Tages, des Studienjahres oder ihrer beruflichen Laufbahn)*
- *sie benötigen unterschiedliche Serviceleistungen (Information, Beratung, Ressourcen, Ausbildung, Veröffentlichungen)*

*Das beeinflusst natürlich die Art und Weise, wie wir unsere Serviceleistungen planen und erbringen.*

##### *Einige Beispiele:*

- *Wir halten während des Semesters an einem Wochentag länger sowie am Samstagmorgen geöffnet, damit Lehrkräfte das Ressourcententrum auch außerhalb ihrer Arbeitszeit nutzen können.*
- *Wir haben ein Netz von Comenius Centres in ganz Großbritannien für diejenigen, die zu weit entfernt von London leben, um extra anzureisen.*
- *Wir stellen unsere ‚Informationsblätter‘ ins Internet (mehr als 20.000 werden pro Jahr verteilt).*
- *Wir arbeiten an vielen regionalen, nationalen und internationalen Projekten mit, wodurch wir ein breiteres Publikum erreichen und Fachwissen austauschen können.*

*Folgende Ansätze sind hilfreich, um die Bandbreite von Benutzerinnen/Benutzern entsprechend zu betreuen:*

- *intakte Kommunikation zwischen Kolleginnen/Kollegen und den verschiedenen Abteilungen innerhalb des CILT*
- *Zusammenarbeit und Partnerschaften mit externen Organisationen und an Projekten*
- *vernetztes Arbeiten – in jeder erdenklichen Form*
- *die Verwendung von ICT und die Nut-*

**Fallstudie**

zung des unglaublichen Potenzials des Internets, um räumlich entfernte Benutzerinnen/Benutzer zu erreichen, um

Porto zu sparen und lange Postwege zu vermeiden.

**Zugänglichkeit und Kommunikation**

- Wie kommunizieren Sie mit Ihrem Zielpublikum – persönlich/über Lehrkräfte/Beraterinnen/Berater/Flugblätter/Anschlagtafeln/E-Mails/Rundbriefe...?
- Welche Einführung erhalten neue Benutzerinnen/Benutzer von Ihnen?
  - Gibt es fixe Einführungsveranstaltungen oder bieten Sie nach Bedarf flexible Termine an?
- Wie erleichtern/unterstützen Sie die Kommunikation zwischen dem SRZ-Personal und den Benutzerinnen/Benutzern?
- Wie managen Sie die unterschiedlichen Bedürfnisse betreffend den Zugang von Einzelpersonen/Gruppen?
- Haben Sie bei der zeitlichen Planung von Unterricht/Beratung/Selbststudium Ihre vorhandenen Kapazitäten in Hinblick auf den Zugang von Gruppen berücksichtigt?
- Gehen Sie auch auf weniger technisch versierte Benutzerinnen/Benutzer ein?

**Benutzerinnen/Benutzer mit speziellen Bedürfnissen**

- Über welche Einrichtungen für Benutzerinnen/Benutzer mit speziellen Bedürfnissen und behinderte Benutzerinnen/Benutzer verfügen Sie?
- Wurde die behindertengerechte Ausstattung Ihres SRZs (z.B. rollstuhlgerechte Zugänge/Sensoren für Beleuchtungen und Türen) geprüft und (potenziellen) Benutzerinnen/Benutzern zur Kenntnis gebracht?
  - Kann der Zugang zu Ihrem SRZ noch erleichtert werden?
  - Können Sie vorhandenes Wissen Ihres Personals nutzen? Beherrscht z.B. jemand die Gebärdensprache?
  - Wissen Sie, wo oder bei wem Sie Informationen bezüglich der Verbesserung des Zugangs Ihres SRZs erhalten können?

**Fallstudie**

**Institute for Language and Speech Processing (ILSP), Athen**

*Verschiedene Arten, auf die das ILSP mit seinen Benutzerinnen/Benutzern kommuniziert*

*Das Institut für Sprachverarbeitung und Spracherkennung bietet seine sprachlichen Ressourcen einem breiten Publikum an.*

*Unsere wichtigste Benutzergruppe bilden griechische und internationale Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler. Innerhalb dieses Kreises unterscheiden wir jedoch auch spezielle Benutzergruppen und bestimmen die Art von Informationen und Ressourcen, an denen sie am ehesten interessiert sind. Wir haben eigene Datenbanken über „spezielle Interessen“ angelegt, um diese Informationen über unsere Benutzerinnen/Benutzer zu sammeln. Darin werden Wissenschaftlerinnen/Wissenschaftler, Forscherinnen/Forscher, Studierende, Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger und andere Gruppen in mehrere Kategorien eingeteilt. Wir sind dadurch in der Lage, jene Gruppe(n) herauszufiltern, mit der/denen wir über ein bestimmtes Thema kommunizieren sollten. Gleichzeitig erreichen wir damit regelmäßig auf verschiedenen Wegen alle unsere Benutzerinnen/Benutzer.*

*Als Kommunikationsmittel nutzen wir in-*

*zwischen vor allem unsere Internet-Homepage ([www.ilsp.gr](http://www.ilsp.gr)). Das Internet ist nicht nur ein praktisches und ökonomisches, sondern auch ein schnelles Kommunikationsinstrument, und es erreicht das größtmögliche Publikum. Außerdem sind die meisten unserer Benutzerinnen/Benutzer mit dem Computer vertraut, verfügen über einen Internetzugang und benutzen beides routinemäßig für Recherchen und andere Arbeiten. Natürlich soll eine Homepage so oft wie möglich gewartet werden und alle aktuellen und wichtigen Informationen für unser Zielpublikum enthalten. Die ILSP-Homepage wird daher täglich auf den letzten Stand gebracht und informiert – unter anderem – über vergangene, aktuelle und künftige ILSP-Veranstaltungen. Sie ist außerdem zweisprachig (Griechisch und Englisch) gehalten, da ja viele unserer Benutzerinnen/Benutzer nicht aus Griechenland kommen. Die meisten Wissenschaftlerinnen/Wissenschaftler und Forscherinnen/Forscher sprechen vielleicht kein Griechisch, sehr wohl aber Englisch. In wie vielen Sprachen Sie Ihre SRZ-Homepage ins Internet*

## Fallstudie

stellen und wie oft sie gewartet wird, hängt ohne Zweifel von Ihrem Budget und den Bedürfnissen Ihrer Benutzerinnen/Benutzer ab.

Trotz aller Vorzüge des Internets gibt es, wie bei vielen SRZs, Informationen, die nur einen beschränkten Kreis von Empfängerinnen/Empfängern interessieren. Zu diesem Zwecke geben wir spezielle ‚Rundbriefe‘ heraus, die ‚anspruchsvollere‘ Versionen des offiziellen Internetmaterials, und beispielsweise Artikel oder Rezensionen aus Wissenschaft und Forschung enthalten. Innerhalb dieser Vorgaben veröffentlicht das ILSP Logonavigation, einen Rundbrief für Humansprachtechnologien, der kostenlos an spezielle wissenschaftliche Interessensgruppen versandt wird.

In jedem SRZ, so auch bei uns, ist es von

Zeit zu Zeit notwendig, Benutzerinnen/Benutzer persönlich anzusprechen, besonders dann, wenn diese dringend über spezielle Veranstaltungen, Aktivitäten oder Publikationen informiert werden sollen. Deshalb kontaktiert das ILSP gelegentlich einige Benutzerinnen/Benutzer per E-Mail oder Telefon. Dabei ist es, wie gesagt, jedoch entscheidend, dass man die Personen sorgfältig auswählt, um sicher zu gehen, dass die mitgeteilte Information auch wirklich auf Interesse stößt.

Die Teilnahme an Veranstaltungen wie Konferenzen und Ausstellungen fanden wir ebenfalls sehr nützlich, da sich unsere Zielgruppen oft dort aufhalten. Das ILSP nimmt im Laufe des Jahres an zahlreichen solchen Veranstaltungen teil, um so viele Personen wie möglich zu erreichen.

## Tipps

- Bedenken Sie, dass viele Benutzerinnen/Benutzer (besonders ältere Studierende oder diejenigen, die aus Berufen kommen) bisher nicht die Möglichkeit hatten, mit Computern zu arbeiten.
- Lassen Sie keine Möglichkeit ungenutzt, Ihre Benutzerinnen/Benutzer zu erreichen – denken Sie so umfassend wie möglich.

## Sich neuen Benutzerinnen/Benutzern öffnen

- Holen Sie das Beste aus den Einrichtungen und Serviceleistungen, die an Ihrem SRZ angeboten werden?
- Hat der Zugewinn neuer Benutzerinnen/Benutzer in Ihrem SRZ Priorität?
  - Wenn ja, spiegelt sich das in Ihren Werbeaktivitäten wider?
- Haben Sie überlegt, wie man vorhandene Serviceleistungen und Einrichtungen für neue Zielgruppen öffnen könnte?
  - Können Sie Ihre Öffnungszeiten ausdehnen?
  - Können Sie einige Ihrer momentanen Einrichtungen und Serviceleistungen räumlich entfernten Benutzerinnen/Benutzern zugänglich machen (via Telefon, Post, Internet)?
- Können Sie ‚ruhigere Perioden‘ mit neuen Gruppen besser auslasten (zuerst eventuell versuchsweise)?
  - Kann dies eine neue Einkommensquelle sein, indem Sie zugleich das Leitbild Ihres SRZs erfüllen oder die Aktivitäten des SRZs bereichern?
- Haben Sie alle Beteiligten (im Besonderen das SRZ-Personal) in eventuelle Entwicklungs- oder Ausbaupläne einbezogen?

## Fallstudie

### European Centre for Education and Training (ECET), Sofia

‚Happy Puppy‘ und ‚Linguapeace‘: der Aufbau von SRZ-Netzwerken für spezielle Gruppen (junge Lernende und Friedenswächter)

Während der letzten drei Jahre hat das Europäische Zentrum für Aus- und Weiterbildung, das in ganz Bulgarien über ein Netzwerk von Sprach- und Ausbildungszentren verfügt, seine Räumlichkeiten, sein Fachwissen und seine Serviceleistungen zwei sehr konträren, neuen Benutzergruppen geöffnet: Kindern und Friedenswächtern.

Die Kinder (6-12 Jahre alt) werden in ‚Happy

Puppy‘-Sprachen-Ressourcententren betreut, wo sie Englisch in ihrer Freizeit nach der Schule und in den Ferien erlernen, und zwar durch:

- Spiel- und Lernaktivitäten
- Selbststudium und entdeckendes Lernen
- interaktive, von Tutorinnen/Tutoren betreute Kurse
- den Einsatz von multimedialen Ressourcen und dem Internet

## Fallstudie

Die Initiative der ‚Sprachen-Ressourcententren für Friedenswächter‘ entstand aus einer Zusammenarbeit mit dem europäischen Projekt ‚Linguaepeace‘ mit Kolleginnen/Kollegen aus Großbritannien, den Niederlanden und der Slowakei. Das Ziel dieser Zentren ist es, moderne Technologien und zeitgemäße, effektive Methoden in die Fremdsprachenausbildung für künftige Friedenswächter einzuführen. Weiters helfen wir Studierenden bei der Suche nach relevantem Material, das wir teilweise selbst entwickelt haben, zur Unterstützung ihrer Sprachausbildung für diese sehr spezifische Aufgabe.

Obwohl beide neuen Benutzergruppen – Kinder und Friedenswächter – auf den ersten Blick sehr verschiedene Bedürfnisse haben mögen, gibt es doch einige gemeinsame Aspekte bezüglich der Serviceleistungen, die wir ihnen anbieten:

- interaktives Lernmaterial und der Einsatz von verschiedensten Medien (besonders Video)
- eine Kombination aus betreutem Lernen und Selbststudium
- Hilfe im Umgang mit Lernmaterial und geeigneten Nachschlagewerken gemäß ihrer Bedürfnisse
- Vorstellung der Zielkultur im Unterricht

Wir konnten uns diesen sehr unterschiedlichen Benutzergruppen öffnen, indem wir vorhandenes Fachwissen neu anwandten und Methoden adaptierten, die in ECET Sprachen-Ressourcententren verwendet werden, und haben nach Bedarf neue Elemente eingebaut oder entwickelt (z.B. Listen mit militärischem Vokabular, maßgeschneidertes Beurteilungsmaterial).

Wir mussten offen, flexibel und lernwillig sein. Es hat sich für uns jedoch bezahlt gemacht, auf unsere Stärken zu setzen und Schritt für Schritt vorzugehen – bescheiden zu beginnen und, als das Grundkonzept aufging, dieses zu erweitern. Im Fall von ‚Happy Puppy‘ haben wir in den letzten zwei Jahren acht neue Regionalzentren eingerichtet, und es gibt Pläne für die Errichtung von sieben weiteren ‚Linguaepeace Sprachen-Ressourcententren‘ bis zum Jahr 2006 ([www.linguaepeace.net](http://www.linguaepeace.net)).

Aus der Arbeit mit diesen sehr unterschiedlichen Gruppen haben wir sehr viel gelernt. Es hat uns bestärkt, unsere Kreativität und Fantasie bei der Suche nach neuen potenziellen Benutzergruppen, die von den Serviceleistungen und Einrichtungen unserer Sprachen-Ressourcententren profitieren könnten, einzusetzen.

## Nützliche Links

- AbilityNet**  
Britischer Fachanbieter für behindertengerechte EDV.  
[www.abilitynet.org.uk/content/home.htm](http://www.abilitynet.org.uk/content/home.htm)
- The Centre for Accessible Environments**  
Britische, karitative Organisation; bietet Information und Ausbildung über barrierefreies Bauen für Behinderte.  
[www.cae.org.uk](http://www.cae.org.uk)
- CIEL Language Support Network**  
Unterstützt selbstständiges Sprachenlernen.  
Herunterladbare CIEL Handbücher:  
[Handbook 6 – Making independent language learning accessible](http://ciel.lang.soton.ac.uk)  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
- European Disability Forum**  
[www.edf-feph.org](http://www.edf-feph.org)
- Web Accessibility Initiative (WAI)**  
WAI bemüht sich, den Zugang zum Internet durch Technologie, Richtlinien, Instrumente, Bildungsinitiativen, Forschung und Entwicklung zu erleichtern.  
[www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)
- Web usability: Jakob Nielsen's website**  
Eine Menge an Material über die Benutzerfreundlichkeit (*Usability*) von Internetseiten  
[www.useit.com](http://www.useit.com)  
Siehe auch Abschnitt „Ergänzende Ressourcen“ des **LRC Portals**: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)

## S E R V I C E L E I S T U N G E N U N D R E S S O U R C E N

Die von Ihrem SRZ angebotenen Serviceleistungen und Ressourcen sollen den Bedürfnissen der Benutzerinnen/Benutzer gerecht werden und sich im Einklang mit den allgemeinen Zielvorgaben eines SRZ befinden. Ein einziges SRZ wird wahrscheinlich die ganze Palette an Serviceleistungen oder alle Arten von Ressourcen, wie unten angeführt, nicht anbieten können. Je nach Größe, Standort und Aufgabenbereich des SRZ wird das Angebot an Serviceleistungen und das Sprachangebot variieren.

Einführungen, Training und Beratung erhöhen die Selbstständigkeit der Benutzerinnen/Benutzer, während benutzerfreundliche Öffnungszeiten und die effiziente Katalogisierung und Präsentation der Ressourcen es den Besucherinnen/Besuchern erlauben, die angebotenen Serviceleistungen bestmöglich zu nutzen.

Rückmeldungen von Benutzerinnen/Benutzern und vom SRZ-Personal kann Ihnen helfen, bestehende Serviceleistungen zu verbessern und zu adaptieren, und kann neue Möglichkeiten für eine Weiterentwicklung Ihres SRZ aufzeigen. Die Einführung neuer Serviceleistungen sollte, wenn möglich, erst nach vorhergehender Absprache mit den Betroffenen und nach Durchführung einer Machbarkeitsstudie erfolgen – wenn es sich um eine tief greifende Neuerung handelt.

### Serviceleistungen

Welche der folgenden Serviceleistungen werden in Ihrem SRZ angeboten?

#### Pädagogische Serviceleistungen

- Unterricht/Betreuung durch Tutorinnen/Tutoren
- Beratung zum Sprachenlernen
- Lehrerinnen-/Lehrertraining (während der Ausbildung und im Beruf)
- Berufliche Fortbildungskurse
- Erprobung von Maßnahmen zur Verbesserung des Sprachenlernens und -lehrens
- Veröffentlichung von vorbildhaften Praxisbeispielen
- Förderung von innovativen Unterrichtsideen und Initiativen
- Erstellung von hausinternen Ressourcen und Testmaterialien
- Evaluation
- Beurteilung
- Zertifizierung
- Unterstützung von Fernstudium/Selbststudium
- Bestellservice für Ressourcen (Unions-Katalog, intern oder online)
- Einführung für neue Benutzerinnen/Benutzer

#### Informations- und Auskunfts-Service

- Auskunfts-Service (persönlicher, telefonischer, schriftlicher oder via E-mail)
- Nachschlagewerke (auch online zugänglich?)

- Unterstützung von Forschungsvorhaben (z.B. maßgeschneiderte Bibliografien)
- Gruppenführungen
- Informationsdienste für andere Organisationen (z.B. als EU-Informationsstelle oder für Kulturinstitute)

#### Zusätzliche Serviceleistungen

- Verbreitung und Förderung des Sprachenlernens und des multikulturellen Bewusstseins
- Forschung und Entwicklung
- Aufbau von Netzwerken (Mitwirkung beim Aufbau von Partnerschaften und Erleichterung der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen, auf diesem Gebiet tätigen Organisationen und Einzelpersonen)
- maßgeschneiderte Serviceleistungen, z.B. Trainings Sitzungen oder Projektmanagement, auf Anfrage
- Verkauf von Publikationen (hausinterne Publikationen oder andere, die für Benutzerinnen/Benutzer von Interesse sind?)
- Angebot an sozialen oder kulturellen Aktivitäten
- Konferenzeinrichtungen/Sitzungsräume
- selbst produzierte Tonaufnahmen
- Kopiermöglichkeiten (für Personal/Benutzerinnen/Benutzer ... kostenlos/kostenpflichtig?)

#### Technische Serviceleistungen

- Laufende Wartung und Reparatur aller Geräte (am Standort, außerhalb des Standortes, Erneuerung der Wartungsverträge)
- Wartung von Computernetzwerken und Servern (Aufbewahrung von digitalem Material)
- Satelliten- oder Kabel-TV, Empfang und Wartung
- Digitalisierung von Audio- und Videomaterial
- Web-/Internet-Unterstützung für die Erstellung von Materialien
- Aufrüstung der Geräte
- Beratung zu technischen Ausrüstungen bzw. Daten für neue Entwicklungen bei den angebotenen Serviceleistungen oder Projektarbeiten

#### Fallstudie

#### **National Board of Education, Finland**

*Wie man den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (CEF) für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen für die nationalen Rahmenlehrpläne adaptiert*

*In Finnland weist die aktuelle Lehrplanreform für Sprachen folgende Merkmale auf:*

- *Die vorliegenden Rahmenlehrpläne sind sehr offen für örtliche Notwendigkeiten und sind daher auch flexibel gehalten.*
- *In nationalen Umfragen über die Lernresultate in Fremdsprachen wird immer öfter eine Vergleichbarkeit von Ausbildungsstandards gefordert.*
- *Es besteht die Notwendigkeit für die Kohärenz von im Lehrplan angestrebten Zielen zwischen unterschiedlichen Schulen und Bildungsinstitutionen.*
- *Eine bessere Verbindung zwischen Lehren, Lernen und Beurteilen ist nötig, um die Lernerautonomie zu fördern.*
- *Die Notwendigkeit einer klaren Progression in der Sprachbeherrschung von einer Ausbildungsstufe zur anderen.*
- *Die Notwendigkeit, den Lehrerinnen und Lehrern Unterstützung bei der Vergabe von gerechten Noten am Ende der Gesamtschule innerhalb des vorliegenden Rahmenlehrplans zu geben.*

*Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, haben sich die Lehrplangruppen für Sprachen, die vom National Board of Education eingerichtet wurden, darauf geeinigt, eine Skala der Fertigkeitsstufen für mittlere und höhere Schulen in Finnland zu entwickeln, die den CEF Niveaus und Deskriptoren folgt.*

*Die Entwicklung der Skala gestaltete sich als eine sehr schwierige und umfangreiche Aufgabe, da die CEF Niveaus zu breit gefasst sind, um kleine Fortschritte in der Sprachbeherrschung festzustellen. Deshalb war es notwendig, die ursprünglichen Niveaus zu unterteilen, um den Erfordernissen unseres Schulsystems gerecht zu werden. Es wurde auch angemerkt, dass das höchste Kompetenzniveau, wie es im CEF beschrieben wird, in der allgemeinen Ausbildung nur selten erreicht wird.*

*Drei Unterstufen wurden im CEF-Niveau A1 Breakthrough eingeführt. Sie werden wie folgt*

## Fallstudie

bezeichnet:

- A1.1. Erste Stufe der elementaren Sprachverwendung;
- A1.2. Entwicklung der elementaren Sprachverwendung;
- A1.3. Funktionale elementare Sprachverwendung.

Das Niveau A2 Waystage wurde in die folgenden zwei Unterstufen geteilt:

- A 2.1. Erste Stufe der Basisfertigkeit;
- A 2.2. Entwicklung der Basisfertigkeit.

Das Niveau B1 Threshold wurde in die folgenden zwei Kategorien unterteilt:

- B1.1. Funktionale Basisfertigkeit;
- B1.2. Flüssigkeit in der Basisfertigkeit.

Auch das Niveau B2 wurde in die folgenden zwei Unterstufen geteilt:

- B2.1. Erste Stufe der selbständigen

Sprachverwendung;

- B2.2. Funktionale selbständige Sprachverwendung.

Das erste Problem ergab sich während der Bewertung der von uns entwickelten Niveaus und Deskriptoren, da Lehrerinnen und Lehrer unter den verschiedenen Niveaus etwas Unterschiedliches verstehen. Eine Vielzahl von Aktivitäten wurde entworfen, um das Lehrpersonal in den Prozess einzubinden und ein allgemeines Verständnis aufzubauen. Diese Aktivitäten schlossen das Studium der Deskriptoren, deren Reihung nach Schwierigkeitsgrad und den Vergleich der Gegensatzpaare etc. ein. Als Resultat ging ein Vorschlag für die Definition der Standardniveaus einer ‚guten‘ Sprachbeherrschung am Ende der Gesamtschule bzw. höheren Schule hervor, der auf empirischen Daten basiert.

## Fallstudie

### Centre for Innovation und Training (CINOP), Niederlande

#### Der Gebrauch des Dutch Vocational Language Portfolio in den Sprachen-Ressourcententren der holländischen berufsbildenden Schulen

Sprachen-Ressourcententren in holländischen berufsbildenden Schulen erfüllen zweierlei Aufgaben: Ressourcen und Materialien zur Verfügung zu stellen, die beim Sprachenlernen verwendet werden, und ein Sprachenlern-Service für andere berufsbildende Abteilungen in der Schule anzubieten. Wir am CINOP haben zusammen mit dem SLO (Holländische Lehrplanentwicklung) das holländische Sprachenportfolio für den berufsbildenden Bereich, das so genannte Dutch Language Portfolio for Vocational Education, in Anlehnung an den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (CEF) für Sprachen als Teil des größeren Europäischen Sprachenportfolio (ELP) Projektes entwickelt.

Die Implementierung des Portfolios beinhaltet das Entwickeln eines Bewusstseins für Bedürfnisse und Fortschritte seitens der Lernenden und einer anderen Art der Berichterstattung über den erreichten Fortschritt innerhalb und außerhalb des pädagogischen Kontextes.

Ebenso wie das Europäische Sprachenportfolio, auf dem es basiert, befähigt das Dutch Vocational Language Portfolio (DVLVP) die Lernenden, Fortschritte zu verfolgen und ihre Sprachkompetenzen in den fünf Sprachfertigkeiten zu beurteilen. Das Portfolio gehört den Lernenden, die ihre eigenen Bedürfnisse festlegen, den Fortschritt aufzeichnen und die Erreichung der angestrebten Ziele überprüfen. Das DVLVP beinhaltet eine Reihe von Deskriptoren, die

auf dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen basieren, und gibt Beispiele für praktische Sprachsituationen, mit denen sich die Lernenden identifizieren können und die als Hilfe zur Selbstbeurteilung für Lernende dienen. Wenn wir bei CINOP berufsbildende Schulen in Holland unterstützen, verwenden wir das DVLVP, um die Lernenden zu ermutigen, sich selbst einzuschätzen und dann objektive Tests auf den relevanten Niveaus zu machen, um diese Annahmen zu überprüfen. Er oder sie kann dann seine oder ihre Sprachkompetenz mit dem Niveau, welches am Ende des berufsbildenden Kurses erforderlich ist, vergleichen. Die Diskrepanz zwischen den zwei ermöglicht es dem Lernenden, seinen oder ihren persönlichen Lernweg im so genannten Language Learning Monitor (einem Werkzeug für Lernende, das von CINOP entwickelt wurde) mit Hilfe einer Mentorin/eines Mentors abzustecken. Dies erlaubt die Konzentration auf unterschiedliche, notwendige Fertigkeiten, und in bestimmten Intervallen während des Kurses kann der Fortschritt erneut beurteilt und der Weg dementsprechend angepasst werden.

Zu Zeit kommt das DVLVP in drei berufsbildenden Schulen in Holland zur vollen Verwendung und wird gerade in acht weiteren eingeführt. Als ein Resultat dieser aktuellen Implementierung des DVLVPs hoffen wir, dass ein Großteil des Sprachunterrichts in berufsbildenden Schulen bald im Sprachen-(Ressourcen)-Zentrum stattfinden wird. Aus diesem Grund wird die Organi-

**Fallstudie**

sation von Materialien und Ressourcen in den SRZs auch in Zusammenhang stehen mit den Niveaus des Portfolios und des CEF. Im Allgemeinen ist es ziemlich leicht, Material nach Sprache, berufsbildendem Kurs, Sprachkenntnis, Niveau, ja sogar nach Deskriptoren in Form von ‚Ich-kann‘-Beschreibungen zu kodieren. Um diese Aufgabe für das Lehrpersonal zu vereinfachen, hat CINOP einen Referenzrahmen für berufsbildendes Sprachenlernen entworfen (Het Raamwerk Vreemde Talen voor het secundair beroepsonderwijs), bei welchem es sich um eine Adaption des CEF handelt.

Für kleine, unabhängige Sprachen-Ressourcententren, die mit dem CEF arbeiten, könnte es von Interesse sein, die Möglichkeit

der Materialklassifizierung nach oben genannter Methode zu überprüfen. Die Zentren könnten sich weiters überlegen, den Gebrauch des Europäischen Sprachenportfolios einzuführen, um Lernenden dabei zu helfen, sich auf ihre individuellen Bedürfnisse zu konzentrieren, und ihre Fortschritte zu überprüfen und zu reflektieren.

Das Dutch Vocational Language Portfolio, das vom Europarat im September 2001 akkreditiert wurde, kann online (auf EN und NL) angesehen werden, unter [www.trefpunttalen.nl](http://www.trefpunttalen.nl) (auf ‚taalportfolio BVE‘ klicken, dann auf ‚downloads‘, weiter mit ‚European Language Portfolio for Vocational Education – English translation of the Dutch version‘).

**Fallstudie**
**CDI Univerzum, Center for Distance Education, Ljubljana**

*Innovative Praxis: Förderung eines lernerzentrierten Ansatzes in den Lese- und Sprechfertigkeiten im Sprachen-Ressourcententrum*

In den letzten vier Jahren haben wir einige gewichtige Veränderungen in unseren Sprachen-Ressourcententren eingeführt, und zwar in Zusammenhang mit der Art und Weise, mit der unsere Lernenden ihre Lese- und Sprechfertigkeiten entwickeln und üben. Dies geschah durch die Einführung eines stärker lernerzentrierten Ansatzes, speziell im Zusammenhang mit der Auswahl der Materialien und Themenbereiche.

Bei unseren Lernenden handelt es sich um Erwachsene, von denen die meisten einer Ganztagsbeschäftigung nachgehen und Fortbildungs- oder Umschulungskurse besuchen. In vielen Fällen müssen sie eine Fremdsprachenprüfung bestehen, um sich für ein Diplom in einem anderen Fachgebiet zu qualifizieren (z.B. Elektronik oder Maschinenbau). Unsere Lernenden kommen daher oft durch die zeitliche Mehrfachbelastung unter Druck und dies kann wiederum zu häufiger Abwesenheit, mangelndem Fortschritt, schlechten Noten und dem daraus folgenden Motivationsmangel führen.

Wir haben uns entschlossen, von einer ‚lehrerzentrierten‘ hin zu einer ‚lernerzentrierten‘ Perspektive zu wechseln, um die Autonomie der Lernenden und damit auch ihre Motivation zu verbessern. Um dies zu verwirklichen, mussten wir zunächst unsere eigenen Rollen als Lehrende ändern, indem wir uns von der alleinigen Entscheidungsgewalt über Materialien, Aktivitäten, Medien, Stundenpläne und Arbeitsmethoden verabschiedeten und uns auf die Auswahl, Erstellung und Organisation der

verschiedenen Ressourcen konzentrierten, während wir unseren Lernenden dabei halfen, autonomere Lernenden und Lerner zu werden.

Es gibt viele Wege, den lernerzentrierten Ansatz in einem SRZ zu fördern. Besonders erfolgreich fanden wir die Veränderungen, die wir in Zusammenhang mit den Lese- und Sprechfertigkeiten eingeführt haben:

- **Lesefertigkeiten:** ‚Obligatorisches Lesen‘ ist eine Komponente unserer Kurse. Anstatt jedoch das zu lesende Material vorzuschreiben, bieten wir unseren Lernenden nun eine Bandbreite an Lesematerial zur freien Auswahl an. Wir stellen eine Liste von ungefähr 40 Titeln zur Verfügung, darunter Geschichten, auf denen berühmte Filme basieren, oder Bücher, die die Lernenden vielleicht zuerst auf Slowenisch gelesen haben. Die Materialien können im SRZ gelesen oder ausgeborgt werden. Die Lernenden entscheiden eigenverantwortlich über das geeignete Niveau und den Inhalt, der sie interessiert und herausfordert. Dabei werden sie von uns unterstützt und wir helfen ihnen, sich Ziele als Teil des Lernprozesses zu setzen, wir beraten sie zu den unterschiedlichen Methoden, die sie anwenden können, um sich auf das Leseverstehen bei Prüfungen vorzubereiten. Weiters ermutigen wir sie, das Internet zu benutzen, wo sie Übungen zum Leseverstehen und eine Vielzahl an Leseübungen finden können.

## Fallstudie

- **Sprechfertigkeiten:** Die mündlichen Prüfungen bestanden üblicherweise aus festgelegten Themen, die oft zu allgemein gehalten waren, um das Interesse der Lernenden zu wecken, und führten so zu schlechten Leistungen. Oftmals gab es keinerlei Mängel in der Sprechkompetenz der Lernenden, jedoch waren sie aus mangelndem Interesse nicht in der Lage, über das Thema zu sprechen. Wir nahmen dieses Problem in Angriff, indem wir den Lernenden erlaubten und sie auch ermunterten, sich ihre Diskussionsthemen selbst zu wählen. Im SRZ haben wir Ressourcen zu vielen verschiedenen Themenbereichen zusammen getragen (oftmals Internet-Ressourcen) und haben uns, so wie mit dem Lesen, angestrengt, den Lernenden dabei zu helfen, Eigenverantwortung für ihr Lernen zu übernehmen. In den Kursen bekommen die Lernenden die Chance, ihre eigenen Meinungen zu äußern und zu vertreten und Ideen und Ansichten mit anderen zu diskutieren.
- Die von uns im SRZ durchgeführten Änderungen zur Entwicklung der Lese- und Sprechfertigkeiten der Lernenden waren für uns sehr ermutigend. Es stellte sich für uns als interessanter heraus, mit den Lernenden an Themen zu arbeiten, die sich an ihren Berufen oder Hobbys orientieren, was für diese auch sehr viel motivierender ist. Es scheint, als ob mündliche Prüfungen ‚menschlicher‘ geworden wären. Die Lernenden empfinden die Prüfungen als stressfreier und fühlen sich motiviert, die Zielsprache zum Reden über Themen zu verwenden, die in Zusammenhang mit ihren Lebenserfahrungen stehen. Es überrascht deshalb nicht, dass dies auch zu einer Verbesserung des Wissensniveaus und der Resultate geführt hat.

## Tipps

- Wie sollen nationale Lehrpläne an die CEF Niveaus angelehnt werden. Ein Modell, das Maßstäbe setzt (ein finnischer Tipp):
  - ▶ Wählen Sie eine Gruppe von erfahrenen Lehrerinnen/Lehrern und machen Sie sie mit den CEF Niveaus und Deskriptoren vertraut.
  - ▶ Bereiten Sie Leistungsbeschreibungen vor, die für den nationalen Kontext relevant sind.
  - ▶ Bemühen Sie sich, durch Gruppenarbeiten und Diskussionen einen Konsens in den Bewertungen der Kategorien zu erreichen.
  - ▶ Stellen Sie individuelle und Gruppenbewertungen zusammen.
  - ▶ Entwerfen, revidieren und beschließen Sie Leistungsstandards.
  - ▶ Validieren Sie diese Prozesse und die verwendeten Techniken.
- Informations- und Auskunft-Service – wenn Sie viele Anfragen zu ein und demselben Thema erhalten, überlegen Sie sich, Frequently Asked Questions (FAQs) einzurichten oder Informationsblätter herauszugeben, um Zeit zu sparen und eine beständige Qualität der Antworten zu gewährleisten.

## Ressourcen

## Format

- Welche der folgenden Ressourcentypen werden in Ihrem SRZ angeboten?
  - **Personeller Natur:** in Form von Lehrpersonal, Sprachberaterinnen/-beratern, Empfangs- und Informationspersonal?
  - **Druckwerke:** Bücher, einschließlich Lernmaterialien; Nachschlagewerke; Zeitschriften; Zeitungen/Magazine; andere Realia; Informationsblätter; Arbeitsblätter; Poster; Impulskärtchen; Gebrauchsanweisungen für Ausstattung und Einrichtungen?
  - **Video (oder DVD);** Lehr-/Lernmaterialien; Lehrvideos; Filme (eventuell mit Untertiteln in der Zielsprache); selbst produzierte Tonaufnahmen?
  - **Live Satelliten-/Digitalübertragungen;** TV oder Radio (oft für Nachrichten)?
  - **Audio (Kassette; CD-ROM):** Lehr-/Lernmaterialien; audio-aktive, modellhafte Aufnahmen für vergleichende Ausspracheübungen, selbst produzierte Radioaufnahmen?

- **Software:** Lernsoftware (mit Druck-/Graphik-/Audio- und Videoelementen)?
- **Online:** Internet-Ressourcen (elektronische Zeitschriften; online Datenbanken; eigene Internetseite; Listen mit Links; das WWW)?

**Inhalt**

- Welche ‚Inhalte‘ brauchen Ihre unterschiedlichen Benutzergruppen?
  - **Lernende (aller Stufen):** Lernressourcen; Arbeitsblätter, die methodische Hilfestellungen/Anleitungen zu Lernstrategien anbieten; Nachschlagewerke, Lehrbücher und ergänzende Materialien; authentische Materialien (z.B. Zeitungen); Sprachlernspiele und -software; Dossiers/Materialsammlungen zu spezifischen Themen?
  - **Lehrpersonal und andere Benutzerinnen/Benutzer:** Lehrmaterialien/Lehrbücher; Nachschlagewerke; authentische Materialien; angewandte Linguistik; Standardlehrwerke für Sprachunterricht und Sprachenlernen, Material zur Unterstützung von lehrplanübergreifenden Aktivitäten, Prüfungen; gesetzliche Vorgaben; akademische Zeitschriften und andere regelmäßig erscheinende Zeitschriften, selbst produzierte Tonaufnahmen in der Zielsprache?

**Fallstudie**

**Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona**

*Bereitstellen von Ressourcen in verschiedenen Formaten und auf welche Art und Weise Lehrerinnen/Lehrer von ihnen Gebrauch machen*

*Die Hauptbenutzerinnen/-benutzer unseres Zentrums sind Fremdsprachenlehrerinnen/ Fremdsprachenlehrer im Pflichtschulbereich und in der Erwachsenenbildung. Unsere Personalpolitik erlaubt die vorübergehende Versetzung von Fremdsprachenlehrerinnen/Fremdsprachenlehrer an unser Institut, welche Erfahrungen in der Praxis gemacht haben, sowie ihr Können und ein starkes Engagement für Innovationen in diesem Bereich unter Beweis stellen (z.B. durch Teilnahme an europäischen Projekten oder lokalen Pilotprojekten; Lehrerinnen-/Lehrerfortbildungsaktivitäten oder das Verfassen von Lehrbüchern).*

*Die Angestellten des CRLE bieten Rat und Hilfe für Fachleute in den verschiedenen Fremdsprachen an, wie sie im Kern- und optionalen Lehrplan enthalten sind. Darunter fallen:*

- *Beratung und Unterstützung bei Stipendienansuchen, Lehrmaterialien, Innovationsprojekten etc., die auf Nachfrage angeboten werden (nach persönlicher Anmeldung), oder per Telefon oder Anfragen per E-Mail;*
- *ein Leihservice für audiovisuelles Material, auf das über einen Online-Katalog zugegriffen werden kann ([www.xtec.es/cgi/mediateca\\_crle](http://www.xtec.es/cgi/mediateca_crle));*
- *eine aktualisierte Institutshomepage ([www.xtec.es/crle](http://www.xtec.es/crle)), über die das Lehrpersonal auf folgende Angebote Zugang hat:*
  - *herunterladbares Hilfsmaterial, das vom CRLE erstellt und veröffentlicht wurde, um neue Unterrichtsansätze zu unterstützen oder um eine veränderte Bildungspolitik zu veranschaulichen, wie z.B. Praxisbeispiele und Richtlinien für Grundschul- und Sekundarbildung in den Sprachen Englisch, Französisch und Deutsch*

- *Beschreibungen und Fristen für die Teilnahme an verschiedenen Innovationsprogrammen*
- *Ein Katalog von allgemeinen Weblinks, der sich als nützlich für die drei Fremdsprachen erweisen kann, die hauptsächlich im öffentlichen Schulwesen unterrichtet werden*
- *Das Internet im Klassenzimmer-Projekt (Bereitstellung von online E-learning mit professionellem, pädagogischem Inhalt – [www.xtec.es/aulanet](http://www.xtec.es/aulanet)), das zwei Kursmaterialien aus Englisch für die Sekundarstufe und eines für die höhere Grundschule und die beginnende Sekundarstufe umfasst*
- *Auf Nachfrage E-learning-Hilfsmaterial, das von Lehrkräften oder von professionellen Materialerstellern entwickelt wurde*

*Weiters bieten wir:*

- *Bereitstellung von Ausrüstung (Hardware und Software) für den Fremdsprachenunterricht für alle staatlichen Schulen*
- *Bereitstellung von relevantem Lehrmaterial für die 80 Lehrerinnen-/Lehrerzentren in Katalonien (mit dezentralisiertem Zugang)*
- *Bereitstellung von zweckgebundenen Budgets, um Schulen bei der Durchführung von Innovationsprojekten zu helfen*
- *Bereitstellung von maßgeschneiderten Lehrerinnen-/Lehrerfortbildungen sowie Materialien und Publikationen für Schulen, die an Innovationsprojekten teilnehmen.*

*Über unsere Zertifizierungseinheit stellen wir weiters die folgenden Ressourcen für erwachsene Fremdsprachenlernende und deren Lehrerinnen/Lehrer zur Verfügung:*

- *online, interaktive Kopien nicht mehr verwendeter, offizieller Prüfungsunterlagen*

## Fallstudie

- zum Selbststudium in den Sprachen Englisch, Französisch und Deutsch ([www.xtec.es/crle/eoi](http://www.xtec.es/crle/eoi)), einschließlich Videoclips für das Niveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (CEF)
- ein Leihservice für offizielle, nicht mehr verwendete Prüfungskopien auf Katalanisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Russisch und Spanisch auf zwei verschiedenen Niveaus, B1 und B2 des CEF
  - Bereitstellung von Beispielen von of-

fiziellen Zertifikatsexamen (auf Basiskisch, Katalanisch, Chinesisch, Holländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Griechisch, Italienisch, Japanisch, Portugiesisch, Russisch und Spanisch) auf zwei verschiedenen Niveaus, B1 und B2 des CEF

Verschiedenste Zugangsmöglichkeiten zu den Ressourcen und deren Verfügbarkeit in unterschiedlichen Formaten erlaubt es uns, ein breites Publikum zu erreichen.

## Fallstudie

### Language Centre of the University of Iceland, Reykjavik

#### Erstellen von Internet Ressourcen durch Veröffentlichung von Arbeiten der Lernenden im Web

Im Sprachenzentrum der Universität Island werden fünf Fremdsprachen mittels begleitetem Selbststudium unterrichtet: Dänisch, Englisch, Französisch, Spanisch und Deutsch. Das betreute Selbststudien-Programm beinhaltet pro Woche ein einstündiges Treffen zwischen der Tutorin/dem Tutor und Kleingruppen zu vier oder sechs Studentinnen/Studenten. In der übrigen Zeit eignen sich die Lernenden die Sprachen selbständig unter Aufsicht der Tutorinnen/Tutoren an.

Das Studienjahr ist unterteilt in zwei Semester, die jeweils dreizehn Wochen dauern. Die Kurse im Herbstsemester basieren auf einem breit gefächerten Themenspektrum, während sich die Kurse des Frühjahrssemesters auf zwei oder drei Hauptthemengebiete konzentrieren, aus denen die Studierenden zwei Themen, an denen sie persönlich interessiert sind, wählen.

Die erste Kursstunde des Semesters dient der Orientierung und dem Festlegen der persönlichen Ziele. Zwei Themen werden in Zusammenarbeit mit der Tutorin/dem Tutor und Studienkolleginnen/Studienkollegen aus den zwei Themenbereichen ausgewählt. Die Kurse decken somit etwa zehn Spezialthemen ab und jede Studentin/jeder Student verbringt ungefähr sieben Wochen mit der Arbeit an einem Spezialthema. Die Themen sollten am besten in Zusammenhang mit den Heimatländern der Studierenden stehen. Wir sind der Meinung, dass es praktisch für sie ist, sich mit Muttersprachlerinnen/Muttersprachlern in der Fremdsprache unterhalten zu können, z.B. wenn sie Touristen führen, internationale Geschäfte tätigen oder Konferenzen besuchen.

Kritische Diskussionen und informelle Präsentationen zu den gewählten Themen finden in den nächsten zwei Kursstunden statt. Diese haben zum Ziel, die kommunikative Kompetenz zu verbessern und die Themen soweit zu entwickeln, dass die

Studierenden in der Lage sind, Konzepte zu entwerfen, sich der verschiedenen Ressourcen, die verwendet werden können, bewusst zu werden und den Inhalt detailliert planen zu können.

Die vierte, fünfte und sechste Stunde dient hauptsächlich der schriftlichen Entwicklung der Themen in einem Schreibprozess: Kolleginnen/Kollegen evaluieren den ersten Entwurf, Änderungen werden gemacht und dann der Tutorin/dem Tutor zur weiteren Evaluierung übergeben. Formelle Präsentationen zu den Themen finden statt. Während dieser Phase steht es frei, die Aktivitäten auf Video aufzuzeichnen oder Muttersprachlerinnen/Muttersprachler der Zielsprache zur Teilnahme einzuladen. Die Studierenden veröffentlichen dann ein endgültiges Dokument auf der Webseite des Sprachenzentrums, dem Forum Islandiae.

Die Veröffentlichung der Texte schafft ein authentisches Forum und motiviert die Studierenden zur Anwendung einiger wichtiger Werkzeuge zur Veröffentlichung von Texten im Internet, z.B. grammatische Korrektheit, organisatorische Kohärenz, der Gebrauch von anspruchsvollem Vokabular und Bindewörtern, die Verwendung von Links und das Erstellen von optisch ansprechend gestalteten Dokumenten. Sie erhalten Input von Muttersprachlerinnen/Muttersprachlern der Zielsprache, die gebeten werden, eine kurze Rezension über den Artikel zu schreiben, welche ebenfalls auf derselben Webseite veröffentlicht wird. Dadurch werden die Studierenden angeregt, die Webseite durchzusehen und die Evaluierung durch Kolleginnen und Kollegen als Teil ihres Lernprozesses zu begreifen.

Während der siebten Woche wird ein schriftlicher Selbstbeurteilungsbericht eingereicht. Zusätzlich finden kritische Diskussionen statt, in denen die Studierenden ihren Lernprozess und -fortschritt reflektieren. Neue Sprachlernziele werden

**Fallstudie**

diskutiert und festgelegt. Das zweite Thema wird bestätigt oder neue Themen werden ausgewählt. Dieser Prozess wird in der zweiten Hälfte des Kurses wiederholt. Am Ende des Kurses haben die Studierenden

- ein vielfältiges Spektrum an Sprachaktivitäten und -prozessen kennen ge-

lernt, die autonome Lernfertigkeiten und selbst-reflektierendes Denken entwickeln;

- ein Bewusstsein der Vorteile der Selbstevaluation und der Evaluation durch Kolleginnen/Kollegen entwickelt;
- gezeigt, wie wichtig es ist, sich kurz- und langfristige Sprachlernziele zu setzen.

**Tipps**

- ➔ Ermutigen Sie die Benutzerinnen/Benutzer, ihre eigenen Materialien zu erstellen. Nachdem diese Korrektur gelesen wurden, können sie auf die Liste interner Materialien gesetzt werden.
- ➔ Sehen Sie auch die Benutzerinnen/Benutzer als Ressource, durch gegenseitigen Unterricht oder Tandem-Lernen und gegenseitigen Austausch.
- ➔ Ein Verleihsystem von Büchern mit authentischen Geschichten für Eltern könnte dazu beitragen, Kinder vermehrt mit der Fremdsprache in Kontakt zu bringen und das Vertrauen der Eltern in ihre mündlichen Sprachfertigkeiten zu stärken.
- ➔ Denken Sie an im Internet frei erhältliche Programme, mit denen Sie interaktives Material erstellen können.
- ➔ Beim Kauf von Software überprüfen Sie die Lizenzen, um sicher zu gehen, dass die Pakete netzwerkfähig sind, aktualisiert werden können etc.
- ➔ Es empfiehlt sich ein Blick auf die Webseiten von Verlagen, da einige von ihnen gratis Mustermaterialien anbieten. Oft können Ihnen diese auch kostenlose Exemplare zukommen lassen, besonders dann, wenn es sich bei Ihren Benutzerinnen/Benutzern um Lehrkräfte handelt.
- ➔ Vergessen Sie nicht, den Verbleib von entlehntem Material auszuforschen, um eine rasche Zirkulation von Ressourcen zwischen den Benutzerinnen und Benutzern zu gewährleisten.

**Richtlinien für Neuanschaffungen**

- Folgen Sie einer bestimmten Einkaufspolitik – wer schreibt sie/wie oft wird sie revidiert?
- Steht sie im Einklang mit dem Leitbild des SRZs, den Bedürfnissen der Benutzerinnen/Benutzer und den angebotenen Einrichtungen?
  - Legt sie den Umfang bzw. das Ausmaß der Sammlung fest?
  - Welche Palette von Sprachen müssen Sie anbieten und auf welchen Niveaus?
  - Wie viele Kopien (oder Softwarelizenzen) werden von jeder Ressource benötigt?
  - Gibt es eine gute Kommunikationsbasis mit dem Lehrpersonal, um sicher zu gehen, dass Sie über ausreichende Bestände an Ressourcen verfügen, die den Lernenden von den Lehrerinnen/Lehrern empfohlen werden?
- Werden die Richtlinien für Neuanschaffungen den Benutzerinnen/Benutzern zur Verfügung gestellt/zugänglich gemacht – wenn ja, wie/wo?
  - Können sie diese kommentieren/Vorschläge für Neuanschaffungen einbringen?
- Wie wissen Sie, dass Sie das Angebot auf dem Markt kennen?
  - Stehen Sie in regelmäßigem Kontakt mit Verlagen/Materialienerstellern – sind Sie auf deren Adressenlisten, um Informationen über neue Materialien zu erhalten?
  - Wie finden Sie passende Ressourcen für weniger verbreitete und gelehrte Sprachen (LWULT) oder Gemeinschaftssprachen der Europäischen Union – haben Sie in Betracht gezogen, die Hilfe von Botschaften und (anderen) kulturellen Organisationen in Anspruch zu nehmen und im Internet nach Ressourcen zu suchen?

**Tipp**

- ➔ Verwenden Sie einen Fragebogen, um die Vorschläge ihrer Benutzerinnen /Benutzer für Neuanschaffungen zu sammeln.

### Katalogisieren

- Können Sie Ihre Ressourcen mit Ihrem derzeitigen Katalogisierungs- und Klassifizierungssystemen effizient katalogisieren und klassifizieren?
- Wem wird Ihr Katalog zur Verfügung gestellt: Personal; aktuellen Benutzerinnen/Benutzern; potentiellen Benutzerinnen/Benutzern?
- Wie stellen Sie Ihren Katalog zur Verfügung?
  - Ist er als Druckexemplar / online verfügbar (allgemein zugänglich oder nur mit Passwort)?
  - Haben Sie eine benutzerfreundliche, aber dennoch ausreichend detaillierte Gebrauchsanweisung für die Benutzung Ihres Katalogs durch Benutzerinnen/Benutzer und Personal erstellt?
- Sind Ihr Katalog und Ihr Katalogisierungssystem auf Ihre Einkaufspolitik abgestimmt?
- Wenn Sie an Änderungen denken, haben Sie sich bereits existierende Systeme und Thesauri angesehen?
- Müssen Ihre Aufzeichnungen MARC-kompatibel sein (für die Verwendung des Unions-Kataloges), oder sind sie ausschließlich für die Verwendung durch Ihr Personal und die Benutzerinnen/Benutzer bestimmt?
- Erlaubt es Ihnen Ihr Katalog, die Anzahl der verfügbaren Exemplare, deren Standorte, deren Ausleihstatus etc. ausfindig zu machen?

### Fallstudie

#### **Europäisches Fremdsprachenzentrum (EFSZ) des Europarates, Graz, Österreich**

*Schritte zur Anschaffung eines neuen Bibliothekenmanagementsystems mit optionalem Online-Katalog für das EFSZ Dokumentations- und Ressourcentzentrum*

*Die aktuelle Bibliothekssammlung des EFSZ umfasst an die 3.800 Dokumente. Seit 1995 hat das Dokumentations- und Ressourcentzentrum eine Datenbank benutzt, die keinen Online-Zugang zu ihrem Katalog ermöglichte. Im Jahr 2001 entschloss sich das EFSZ, die derzeitige Datenbank durch ein modernes und effizientes System zu ersetzen, das*

- *einen 24-Stunden-Zugang und die Auslieferung herkömmlicher und elektronischer EFSZ-Ressourcen an Fachleute und andere interessierte Benutzerinnen/Benutzer ermöglicht,*
- *alle grundlegenden Bedürfnisse der Bibliotheksautomatisierung erfüllt (bei Neuanschaffungen, Katalogisierung, Suche, Zirkulation, Archivmanagement, Dokumentation und Statistiken, WebOPAC ...).*

*Als erstes untersuchte das Dokumentations- und Ressourcentzentrum die derzeitigen und möglichen künftigen Bedürfnisse des EFSZ und definierte alle Projektbeteiligten.*

*Die Bedarfsanalyse berücksichtigte die allgemeine Organisation und Aktivitäten der Institution (das EFSZ in seiner Rolle als Einrichtung des Europarates); die bestehende Infrastruktur; verfügbare Ressourcen, Schwierigkeiten, die in verschiedenen Bereichen auftreten und Erwartungen.*

*Die aktuelle Situation wurde folgendermaßen analysiert:*

- *durch Interviews mit zuständigen Angestellten des EFSZ und des Europarates*
- *durch Besuch der jährlich stattfindenden Ausstellung des BÜCHEREIverbandes Österreichs*

- *durch Teilnahme an einem von einem lokalen Anbieter veranstalteten Informationstreffen über die neuesten Entwicklungen im Bereich der Bibliothekssoftware;*
- *durch das Zusammentragen relevanter Informationen über Bibliothekssysteme und deren Anbieter*

*Diese Schritte erlaubten es uns, uns ein fundierteres Wissen darüber anzueignen, was die aktuelle und potentielle Software zu bieten hat.*

*Funktionale, technische (multi-tasking, multi-processing und multiscript, multi-location, multilinguale Umgebung, Technologie, Hardware, Sicherheit ...) und Standardisierungserfordernisse wurden definiert und in der Ausschreibung in ‚obligatorische‘ oder ‚optionale‘ Charakteristika eingeteilt.*

- *Die Ausschreibung wurde europaweit an vierzehn Anbieter ausgesandt (hauptsächlich in Großbritannien, in Deutschland und Frankreich), von denen acht ein mehr oder weniger detailliertes Angebot unterbreiteten.*
- *Vergleichende Tabellen ermöglichten es dem Zentrum, die Übereinstimmung mit den Ausschreibungsanforderungen und die ersten Kostenvoranschläge auszuwerten.*
- *Die Preise richteten sich im Großen und Ganzen nach der Größe der Sammlung und nach den unterschiedlichen Niveaus sowie der Anzahl der Benutzerlizenzen.*

*Das gewählte System bietet die beste und ökonomischste Software an, die wir finden konnten. Es verfügt über eine große An-*

**Fallstudie**

zahl von Benutzerinnen/Benutzern (einschließlich des Europarates) und erfüllt all unsere Anforderungen. Weiters bietet es die geeignete Flexibilität ohne großen Aufwand an Spezialanpassungen, was wiederum zu Problemen beim Aufrüsten hätte führen können. Es unterstützt alle notwendigen Standards und deren Aktualisierungen. Die Firma hat eine äußerst klare Vorstellung davon, was für eine erfolgreiche Implementierung erforderlich ist. Darüber hinaus kann das EFSZ auch von den Fachkenntnissen und

der Unterstützung durch die Hauptbibliothek des Europarats profitieren.

Die nächsten Schritte (2002–2003) beinhalten Datenumwandlung, neue Indexerstellung gemäß dem Council of Europe European Education Thesaurus (obwohl das neue System die hausinternen Indexierungsbestimmungen des EFSZ unterstützt), die Erstellung der Benutzeroberfläche, die Katalogwerbung und Brauchbarkeitsstudien.

**Fallstudie**

**CILT, the Centre for Information on Language Teaching und Research, London**

*Der CILT Katalog wird ins Netz gestellt*

Als der CILT Katalog im Jahre 1996 von Karteikarten auf Computer umgestellt wurde, war bereits vorausgeplant, dass der Katalog im nächsten Schritt auch online zugänglich gemacht werden sollte. Dies, so hofften wir, würde den Benutzerinnen/Benutzern innerhalb Großbritanniens – und darüber hinaus – ein nützliches bibliografisches Werkzeug zur Verfügung stellen, mit welchem sie Ressourcen und Materialien identifizieren könnten, unabhängig davon, ob sie die Bibliothek persönlich aufsuchen konnten oder nicht.

Anfang an ein Web OPAC hatte, haben wir sogar überlegt, ob wir von neuem mit einem anderen Katalogisierungssystem beginnen sollten. Zum Glück war das letzten Endes nicht erforderlich.

Sobald wir wussten, welchen Web OPAC wir verwenden würden und über welche technischen Möglichkeiten er verfügte, konnten wir mit dem notwendigen Vorbereitungsarbeiten beginnen, bevor wir online gingen.

Die Umstellung unserer Aufzeichnungen, manchmal über ziemlich obskure Publikationen und über Materialien in einer Vielzahl unterschiedlicher Formate, deren Aufzeichnungen sich nicht durch den Standardprozess mit einer ISBN verbinden ließen, stellte sich als Schwierigkeit heraus. Wir hatten weder das Personal noch die Einrichtungen, um diese Arbeiten im Haus zu erledigen, noch hatte die Firma, die mit der Umstellung der Aufzeichnungen beauftragt wurde, das Fachpersonal, um die Informationen auf korrekte Weise in einer Vielzahl von Sprachen einzugeben. Ein weiteres Problem ergab sich für uns in der Eingabe der Daten in Felder mit fix vorgegebener Länge, was in vielen Fällen zu verstümmelten Informationen führte. In gewissem Maße können die Auswirkungen von etwaigen Ungenauigkeiten im Katalog gemildert werden, wenn Personal vor Ort der Benutzerin/dem Benutzer helfen kann. Diese Hilfe steht der Fernbenutzerin/dem Fernbenutzer eines Online-Katalogs nicht im selben Maße zur Verfügung.

Diese umfassten:

- allgemeine Komplettierung von Daten, einschließlich des Einfügens von Standorten und dem Verschieben von Erscheinungsdaten, die oftmals in das falsche Feld eingegeben worden waren:
  - aus den bereits erwähnten Gründen, stellte dies eine der Hauptaufgaben dar, war aber für die volle Ausschöpfung des Katalogs durch die Fernbenutzerinnen/Fernbenutzer unumgänglich;
- Verfassen von Anmerkungen für die richtige Benutzung des Katalogs:
  - bevor wir damit beginnen konnten, mussten wir uns ein fundiertes Wissen über die Nutzungsmöglichkeiten des Kataloges in der Praxis aneignen. Um unseren Benutzerinnen / Benutzern bestmöglich helfen zu können, wollten wir nicht nur eine klare Gebrauchsanweisung, sondern auch benutzerrelevante Beispiele anbieten, anstelle derjenigen, die von der Softwarefirma zur Verfügung gestellt wurden;
- Erstellen einer eigenen Internetseite, um den Katalog in die CILT Webseite zu integrieren:
  - dies war uns ein wichtiges Anliegen und es ist es wert, sich gleich am Anfang zu erkundigen, wenn Ihr SRZ Teil einer größeren Organisation ist. Dies wurde in Absprache mit dem Webmaster des CILT durchgeführt.

Die Entscheidung darüber, welchen OPAC wir für unseren Online-Katalog wählen sollten, fiel eigentlich ziemlich eindeutig aus. Wir fanden schnell heraus, dass Katalogisierungssysteme und OPACs im allgemeinen miteinander integriert waren und dass der Versuch, eine andere OPAC Marke als diejenige zu benutzen, die für den Gebrauch mit unserem Katalogisierungssystem entworfen worden war, sowohl umständlich als auch teuer sein würde. Da das von uns benutzte Katalogisierungssystem nicht von

Aufgrund der positiven Rückmeldungen, die uns erreichten, sind wir sicher, dass sich der Aufwand sehr gelohnt hat.

### Tipps

- Halten Sie nach den folgenden Merkmalen Ausschau, wenn Sie ein Web OPAC wählen:
  - ▶ der Text kann für individuelle Zwecke aufbereitet werden;
  - ▶ eine ansprechende und leicht zu bedienende Benutzeroberfläche;
  - ▶ Suchmöglichkeit in jedem Feld, das wichtige Information enthält, d.h. nicht nur Autor, Titel, Stichwort;
  - ▶ gleichzeitiges Suchen in mehr als einem Feld;
  - ▶ Möglichkeit, ausgewählte Bereiche auszudrucken.
- Es ist besser, sich von bereits existierenden Systemen und von Experten auf diesem Gebiet Anregungen zu holen, als zu versuchen, ‚das Rad neu zu erfinden‘.
- Eine Erneuerung des Ressourcen-Katalogs ist eine großartige Gelegenheit, alle verwandten Systeme und Arbeitsmethoden neu zu prüfen (was kann automatisiert werden, welche Aufgaben können entfallen ...).

### Präsentation von Ressourcen

- Wie machen Sie Ihre Ressourcen für die Benutzerinnen / Benutzer zugänglich?
  - Haben Sie sorgfältig ‚verschlossene‘ Optionen gegen ‚freizugängliche‘ Optionen abgewogen, d.h. können sich Ihre Benutzerinnen/Benutzer selbst bedienen oder müssen (einige) Ressourcen aus Sicherheitsgründen vom Personal ausgehändigt werden?
- Sind die Ressourcen nach Themen, Sprachen, Niveau oder einem anderen System aufgelegt und im Regal eingeordnet?
- Werden die Ressourcen möglichst auf eine Art und Weise präsentiert, die die Benutzerinnen/Benutzer zu mehr Selbstständigkeit anregt (freier Zugang, leicht zu verstehende und ansprechende Anschlagtafeln)?

### Fallstudie

#### Centre des Langues Luxembourg, Luxemburg

*Das Managen von Ressourcen in verschiedenen Sprachen:  
Organisation und Präsentation von Materialien in acht Sprachen  
in einem Freihand-Ressourcententrum*

*Luxemburg ist ein vielsprachiges Land, in dem mehr als 100 Nationalitäten vertreten sind; die Luxemburger beherrschen für gewöhnlich die drei offiziellen Sprachen (Luxemburgisch, Deutsch und Französisch) gut und verfügen über Grundkenntnisse einer anderen Fremdsprache, wie z.B. Englisch, Spanisch, Italienisch oder Portugiesisch.*

*Unsere Schule spiegelt die Sprachenvielfalt des Landes in ihrer Gesamtheit wider: die Lernenden haben alle einen sehr unterschiedlichen Hintergrund und kommen aus der ganzen Welt. Lernmaterialien und -ressourcen müssen daher sehr vielfältig sein und sowohl den anspruchsvollen Lernenden oder Lernenden als auch den echten Anfängerinnen/Anfängern, gerecht werden, von denen einige sehr geringe Lese- und Schreibfertigkeiten besitzen.*

*In unserer médiathèque können die Lernenden Lernmaterialien in acht Sprachen finden: Französisch, Deutsch, Englisch, Luxemburgisch, Holländisch, Italienisch, Spanisch und Portugiesisch.*

*Allgemeine Informationen, Anleitungen und Grundregeln wurden in drei Sprachen verfasst und gut sichtbar angebracht. Da wir uns bei der Orientierung nicht nur auf das geschriebene Wort verlassen wollten, haben wir die Einteilung unserer Materialien mit Hilfe von Farben und Symbolen illustriert.*

- *Jede Sprache hat eine bestimmte Farbe. So ist z.B. Pink die Farbe für englische Antragsformulare, Arbeitsblätter, Kassetten- und CD-Hüllen etc.*
- *Innerhalb jeder Sprache sind alle Materialien eingeteilt:*
  - ⦿ *nach Niveau (Elementarstufe = roter Punkt; Mittelstufe = gelber Punkt; Fortgeschrittene = blauer Punkt)*
  - ⦿ *nach Fertigkeiten (jede Fertigkeit hat ein eigenes Symbol)*

*Eine große Abbildung mit den allgemeinen Einteilungen ist vor dem Eingang platziert.*

*Liste der im Ressourcententrum verfügbaren Materialien:*

- *authentische Materialien:*
  - ⦿ *Zeitschriften, Zeitungen, Romane, Comics, Spiele, Lieder, Filme und Dokumentationen*
- *veröffentlichte Sprachenlernmaterialien:*

**Fallstudie**

- *Kursbücher, Wörterbücher, Audio- und Videokassetten, CDs, CD-ROMs, Bücher und Tonbänder für spezifische Lernziele*
- *speziell angefertigte Materialien:*
  - *Arbeitsblätter für autonomes Lernen*
  - *Tests*

**Verbreitung und Bewerbung von Sprachenlernen und multikulturellem Bewusstsein**

- Welche Rolle kann Ihr SRZ im Sinne der Verbreitung und Bewerbung spielen, und für wen?
  - Können Sie, als regelmäßiger Bestandteil Ihrer Arbeit, mithelfen, multikulturelles Bewusstsein und die Aktivitäten und Resultate von Projekten, Vereinigungen und Kulturträgern, die im Bereich des Sprachenlehrens und -lernens tätig sind, zu fördern?
  - Können Sie Ihre Position als ‚Mittelpunkt‘ eines Netzwerkes (wie bescheiden auch immer) nutzen, um Interessierte über die Aktivitäten der jeweils anderen und über Beteiligungsmöglichkeiten zu informieren, und um beim Aufbau von Synergien und Partnerschaften mitzuhelfen?

**Fallstudie**

**University of Malta Language Centre, Malta**

*Förderung multikulturellen Bewusstseins durch Sprachenlernen*

*Da Kultur allgegenwärtig ist, wird der Sprachenlernende benachteiligt, wenn der Sprachenausbildner nicht über ausreichendes Bewusstsein, Wissen und Fähigkeiten verfügt, die unterschiedlichen Kulturen erfolgreich in den Sprachenlern-Kontext einzubinden. Aus diesem Grund bemüht sich unser SRZ, Arbeiten in den folgenden Bereichen anzuregen:*

- *die Haltung der Lehrenden und Lernenden gegenüber verschiedenen Sprachen und den Kulturen, die sie vertreten;*
- *Sprachschwierigkeiten von Nichtmuttersprachlerinnen/Nichtmuttersprachlern;*
- *Trainingsbedürfnisse, die von Praktikantinnen / Praktikanten und etabliertem Lehrpersonal ermittelt werden;*
- *Fähigkeiten, an denen es dem Lehrpersonal nach eigener Einschätzung mangelt, die es aber als unumgänglich für die Förderung eines multikulturellen Bewusstseins erachtet;*
- *Förderung von Vielfalt im Sprachklassenzimmer.*

*Der Einfluss der Kultur im Sprachenlernen kann negativer oder positiver Natur sein.*

*Wenn er negativ ist, kann er zur Konfliktquelle werden und in verschiedene Lager spalten. Wenn er positiv ist, kann er als Ressource für die Förderung von Sprachenlernen dienen. Unser SRZ ist bemüht, Sprachenlehrende mit geeigneten Einrichtungen, Ressourcen und Quellenmaterial zu versorgen, um ein offenes Klima im Klassenzimmer zu fördern, in dem unterschiedliche Kulturen anerkannt und respektiert werden. Dadurch werden die Lernenden ermutigt, ihre eigenen Methoden zu wählen, um ihre Lernresultate herzuzeigen. Dies wird durch mündliche Aufgaben erreicht, die Diskussionen über eine große Bandbreite an Themen einschließt, und durch schriftliche Aufgabenstellungen, in denen die Lerner angehalten werden, über ihre angestrebten Ziele offen zu schreiben. Verschiedene Sprachenressourcen-Pakete, die vom Zentrum zur Verfügung gestellt werden, fördern kooperatives Lernen, das Arbeiten in kleinen Gruppen und die Auseinandersetzung mit Quellenmaterial aus einer Vielzahl verschiedener Kulturen.*

**Fallstudie**

**In-service Teacher Training Centre for Methodology and Information (PTMIK), Veszprem, Ungarn**

*Schaffung eines interkulturellen Bewusstseins durch interkulturell ausgelegte Veranstaltungen im Sprachen-Ressourcententrum*

*Wir haben herausgefunden, dass das Abhalten von interkulturellen Veranstaltungen zu einem spezifischen Thema einer der besten Wege ist, um das Interesse der Lernenden an interkulturellen Themen zu wecken und sie zum Sprachenlernen zu motivieren. Außer schulinterner Arbeit haben sich Wettbewerbe zu unterschiedlichen interkulturellen Themen in unserem Zentrum als besonders erfolgreich erwiesen. Unser Lieblingsthema ist ‚Feste‘, da diese ein Teil unseres Alltags sind und jede Kultur über Feiern, Feste und Festtage zu den unterschiedlichsten Anlässen verfügt. Diese Tat-*

*sache erlaubt es den Lernenden, unterschiedliche Kulturen miteinander zu vergleichen, und somit ihr interkulturelles Bewusstsein instinktiv zu wecken. Wettbewerbe binden auf positive Weise nicht nur Kinder ein, sondern auch deren Lehrerinnen und Lehrer und oft auch die Eltern, was sich als gute Methode erweist, den Kreis der SRZ-Benutzerinnen und -Benutzer zu vergrößern.*

*Wir erachten es als wichtig, dass Lernende auf spielerische und motivierende Art und Weise in die ‚Welt der Wettbewerbe‘ eingeführt werden. Aus diesem Grund ist ein*

## Fallstudie

künstlerischer Wettbewerb oft die am besten geeignete Art eines Wettbewerbs für jüngere und ältere Grundschülerinnen/-schüler. Üblicherweise fragen wir nach Zeichnungen oder Postern, wir bitten die Lernenden z.B. einen Brauch oder eine Tradition eines Festes in der Zielsprachenkultur darzustellen. Dies garantiert nicht nur kreatives und angenehmes Arbeiten, sondern erfordert auch einen minimalen Recherchieraufwand seitens der Lernerin/des Lerners. Für Schülerinnen und Schüler der mittleren und höheren Schulstufen werden die Aufgabenstellungen allmählich anspruchsvoller gestaltet, wie z.B. Übersetzungen, Lesen, Aufsatzschreiben, Projektarbeit oder Ratespiele.

Bei der Organisation der Veranstaltung müssen wir viele Dinge berücksichtigen. Wenn wir uns für einen Zeichenwettbewerb entscheiden, müssen wir sicherstellen, dass wir einen geeigneten Raum für die Präsentation der Zeichnungen haben, sodass ein Großteil der Besucherinnen/Besucher diese sehen kann. Indem die Besucherinnen/Besucher eingeladen werden, ihren Lieblingsbildern ihre Stimme zu geben, können auf bequeme Weise auch die besten Beiträge ermittelt werden.

Für uns ist der wirkungsvollste Weg der Ankündigung von Veranstaltungen für Kinder durch die Schulen. Wir müssen sicherstellen, dass wir nach Ankündigung des Wettbewerbes genügend Zeit für folgende Punkte zur Verfügung stellen:

- Einschicken der Einsendungen (Verzögerungen auf dem Postweg einkalkulieren);
- Auswahl der besten Beiträge;
- Einladung der Mitbewerberinnen/Mitbewerber zu einer Preisverleihung.

In unserem Fall nehmen diese Schritte üblicherweise vier bis fünf Wochen in Anspruch, sodass z.B. ein Weihnachtswettbewerb Mitte November angekündigt werden muss.

Aus unserer Erfahrung ist die angenehmste Art, eine Preisverleihung abzuhalten, eine ‚Party‘ für die besten Mitbewerber zu veranstalten, auf der sie sich untereinander und die Organisatoren kennen lernen können, auf der sie Spiele spielen und mehr über das gewählte Thema durch die Teilnahme und den Wettbewerb bei Aktivitäten erfahren können. Wie wir die Lernenden während der Party unterhalten, hängt von der Anzahl und dem Alter der Mitbewerberinnen/Mitbewerber ab. Nehmen wir den Wettbewerb zu Weihnachten als Beispiel:

- Wenn wir Schülerinnen und Schüler der unteren Grundschulstufen einladen, lassen wir sie üblicherweise Weihnachtliedern zuhören und singen, Zeichnungen malen, Weihnachtsspiele spielen oder etwas basteln. Da diese

Altersgruppe nur eine Sprache in der Schule lernt, verwenden wir die Zielsprache und die Lehrerinnen und Lehrer, die ihre Schülerinnen/Schüler begleiten, geben oft wertvolle Hilfe.

- Wenn wir Schülerinnen und Schüler der mittleren oder höheren Schulstufen einladen, geben wir ihnen komplexere (jedoch trotzdem unterhaltsame) Aufgaben. Zur Erfüllung der Aufgaben benutzen die Schülerinnen/Schüler beide Sprachen, die sie in der Schule lernen (z.B. Englisch und Deutsch), und werden auch durch andere neue Sprachen ‚herausgefordert‘. Die Aufgabenstellungen basieren auf interkulturellem Wissen und Erfahrungen. Die Schülerinnen/Schüler dürfen ihre eigenen Traditionen und die der Zielsprachen vergleichen, über aktuelle Geschehnisse reflektieren, über das Leben und die eigenen Interessen diskutieren, Urlaubserlebnisse in Erinnerung rufen etc. All dies geschieht mit Hilfe von Aktivitäten, wie Theater- oder Ratespiele, Leseverstehen oder Schreibaufgaben, im Internet surfen, dem Veranstalten von spontanen Ausstellungen unter Verwendung von SRZ-Ressourcen etc.

Die optimale Anzahl von Teilnehmerinnen/Teilnehmern scheint sich um die 30–35 Lernenden zu bewegen, abhängig von der Größe des Raumes, in dem die Party stattfindet, und der Anzahl der zur Verfügung stehenden Organisatoren und Hilfspersonen. Die Party muss keinesfalls lange dauern. Unserer Erfahrung nach scheinen 90–120 Minuten einschließlich Preisverleihungszeremonie und Anbieten von Erfrischungen und kleinen Snacks die optimale Länge zu sein.

Die Gewinne können unterschiedlich sein, je nach verfügbaren Ressourcen – wir haben freie Mitgliedschaften, Bücher, Poster, Karten, Schreibwaren etc. angeboten. Für gewöhnlich stellen Buchverlage sehr großzügig kleinere Gewinne zur Verfügung, wie z.B. Bücher, Bücher unterschiedlicher Schwierigkeitsgrade, Poster, Aufkleber oder Anstecker. Ein Sponsor kann sich manchmal wertvollere Preise leisten. So besteht z.B. die Möglichkeit, CDs, kurze Studienaufenthalte oder Sprachkurse anzubieten, vor allem für ältere Lernende und als Anerkennung für eine außergewöhnliche Leistung nach vielen Jahren der Teilnahme.

Da diese Veranstaltungen letztlich eine gute Chance für Eigenwerbung bieten, vergessen Sie nicht, die lokale Presse einzuladen, Ihre Ziele und Pläne in Ihren Einladungsschreiben zu erklären, und weiters auch kurze Hintergrundinformationen über das Thema und Ihr Sprachen-Ressourcentzentrum zu geben.

## Das Einführen neuer Serviceleistungen

- Sind unter den vorher genannten ‚Serviceleistungen‘ welche, die Sie zur Zeit nicht anbieten, für die Sie jedoch die Voraussetzungen haben und von denen Ihre Benutzerinnen/Benutzer (oder potenzielle neue Benutzerinnen/Benutzer) profitieren könnten?
- Können Sie irgendeine Ihrer bestehenden Serviceleistungen durch z.B. folgende Maßnahmen ausweiten:
  - Aufnahme neuer Sprachen
  - Einführung von Modulen zum Fernstudium oder Internet-Ressourcen
  - Öffnung Ihres SRZ für neue Gruppen von Benutzerinnen/Benutzern, für Trainingsveranstaltungen über Partnerschaften mit Verlegern/Rundfunkanstalten/Vereinen oder anderen Institutionen
  - Vernetztes Arbeiten und Einrichtung von ‚reziproken Vereinbarungen‘ mit nahe gelegenen SRZs oder anderen SRZs mit einer Spezialisierung auf bestimmten Gebieten

### Tipp

- ➔ Überdenken Sie aktuelle Serviceleistungen und Ressourcen, bevor Sie in die Erweiterung Ihres SRZ investieren.

### Nützliche Links

- 🔗 **American Library Association**  
Komparative Studien über verschiedene Bibliotheks-Softwares.  
[www.ala.org](http://www.ala.org)
- 🔗 **CIEL Language Support Network**  
Zur Förderung unabhängigen Sprachenlernens  
Herunterladbare CIEL Handbücher – praktische Führer für das Einbinden unabhängigen Sprachenlernens in den (unterrichteten) Lehrplan in einem institutionalen Kontext:  
*Handbook 3 – Resources for independent language learning: design and use*  
*Handbook 5 – Supporting independent language learning: Development for learners and teachers*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
- 🔗 **Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen**  
Der Referenzrahmen ist ein Dokument, das auf umfassende Weise die folgenden Schwerpunkte beschreibt:
  - ▶ die für die Kommunikation notwendigen Kompetenzen
  - ▶ damit in Zusammenhang stehendes Wissen und Fertigkeiten
  - ▶ Kommunikationssituationen und -gebiete
 Er erleichtert eine klare Definition von Lehr- und Lernzielen und -methoden und stellt die notwendigen Werkzeuge für die Beurteilung der Sprachverwendung zur Verfügung.  
[www.coe.int/T/E/Cultural\\_Co-operation/education/Languages/Language\\_Policy/Common\\_Framework\\_of\\_Reference/default.asp#TopOfPage](http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/education/Languages/Language_Policy/Common_Framework_of_Reference/default.asp#TopOfPage)
- 🔗 **EBLUL – Europäisches Büro für weniger verbreitete Sprachen**  
[www.eblul.org](http://www.eblul.org)
- 🔗 **Europäisches Sprachenportfolio**  
Das Europäische Sprachenportfolio ist ein Dokument, mit welchem jene, die gerade eine Sprache lernen oder bereits gelernt haben – sei es in der Schule oder außerhalb der Schule – ihren Spracherwerb und ihre kulturellen Erfahrungen aufzeichnen und reflektieren können.  
<http://culture.coe.int/portfolio>
- 🔗 **Lingua Katalog**  
Online Katalog von Sprachlernmaterialien, erstellt mit Unterstützung der Sokrates-Lingua Aktion.  
[http://europa.eu.int/comm/education/socrates/lingua/catalogue/home\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/education/socrates/lingua/catalogue/home_en.htm)
- 🔗 **Lingu@net Europa**  
Ein multilinguales Ressourcentzentrum zur Unterstützung von Sprachlehre und -ausbildung. Es stellt Informationen und Links über qualitätsgesicherte Online-Ressourcen aus Europa und aus der ganzen Welt zur Verfügung, die in Zusammenhang mit dem Lehren und Lernen aller modernen Fremdsprachen stehen.  
[www.linguanet-europa.org](http://www.linguanet-europa.org)
- 🔗 **MARC Katalogisierung**  
Wie funktioniert *MARC Bibliographic Machine Readable Cataloging*?  
<http://lcweb.loc.gov/marc/umb/umbhome.html>
- 🔗 **TESOL Arabia Learner Independence Special Interest Group**  
Grundsätzliche Kriterien für die Auswahl von IL/ILC Materialien.  
<http://ilearn.20m.com>  
*Siehe auch Abschnitt „Ergänzende Ressourcen“ des LRC Portals: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)*

## R Ä U M E U N D E I N R I C H T U N G

Sorgfältige Planung kann Ihnen dabei helfen, das Beste aus den Ihnen zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten, dem Mobiliar und der Ausstattung herauszuholen, wenn Sie ein SRZ errichten oder in Betrieb nehmen. Diese Themen müssen auch berücksichtigt werden, wenn Sie Expansionspläne in Richtung neue Benutzerinnen/Benutzer oder Serviceleistungen schmieden. Sorgfältige Planung auf diesem Gebiet wird Ihnen weiters helfen, auf dem neuesten Stand der Entwicklungen in der pädagogischen Technologie zu bleiben, was eine große Herausforderung für SRZs sein kann.

„Einrichtung“ ist ein Gebiet, auf dem viel von bereits existierenden Zentren und deren Erfahrungen – oder sogar Fehlern – in der Vergangenheit gelernt werden kann. McCall und Gardner, Miller und Riley bieten Diagramme zu verschiedenen Raumaufteilungen und eine Menge praktischer Hinweise und Tipps an. Der CERCLES Rundbrief bildet in jeder Ausgabe ein anderes SRZ mit komplettem Grundriss und Beschreibung von Serviceleistungen ab. Die meisten Autoren auf diesem Gebiet empfehlen das Gespräch mit SRZ-Koordinatorinnen/-Koordinatoren und den Besuch von so vielen Zentren wie möglich, bevor Sie Ihr Zentrum errichten oder gravierende, neue Serviceleistungen oder Geräte einführen.

Die Auswahl und die Anordnung des Mobiliars und der Geräte innerhalb des SRZ sollte mit Bedachtnahme auf Komfort, Praktikabilität und Sicherheit geplant werden. Wenn möglich, sollte die Planung für die Ausstattung und die Möbel zur gleichen Zeit erfolgen, da Design und Standort sich gegenseitig beeinflussen.

### R ä u m l i c h k e i t e n

#### Standort/Raumnutzung

- Wo befindet sich Ihr SRZ – geografisch gesehen (im Zentrum oder in den Randbezirken der Stadt) und/oder innerhalb Ihrer Institution (innerhalb einer Abteilung oder für sich allein stehend)?
  - Wie viel kann verändert werden/wie viel Einfluss haben Sie auf die (Neu-)Planung des Raumes (Form/Aufteilung/Farbzusammenstellung etc.)?
  - Gibt es Platz für einen Ausbau, falls notwendig/möglich?
- Haben Sie einen Grundriss Ihres SRZ (mit den genauen Maßen)?
- Fördert die Aufteilung, das Design und die Atmosphäre Ihres SRZ die Kommunikation, erlaubt sie jedoch auch das Selbststudium in ruhiger Umgebung?
- Haben Sie bedacht, wie Sie autonomes Lernen durch die Raumnutzung unterstützen und fördern können?
- Haben Sie den sozialen Aspekt/das Bedürfnis der Benutzerinnen/Benutzer nach Interaktion berücksichtigt?
- Ist die Atmosphäre freundlich/einladend?
- Welche der folgenden ‚Räume‘ sind in Ihrem SRZ notwendig/wünschenswert:
  - offener Raum mit freiem Zugang, ruhige Lern- oder Lesebereiche
  - Raum für die Benutzung von Audio-/Video-/Computerausstattung
  - ein ‚Lärm‘-Bereich

- bequeme Sitzmöglichkeiten für informelle Interaktion
  - Empfangs-/Informations-/Ausleihschalter oder Ausgabestelle
  - Anfrage-/Beratungsschalter
  - Raum zum Aufstellen von Ressourcen/Bibliothek
  - Broschürenständer/Anschlagtafeln/Schaukästen
  - Sitzungsräume
  - kleine Zimmer für Unterricht/Tutorien/Besprechungen
  - Sprachlabors
  - Übersetzerkabinen
  - Büros
  - Raum für Archive
  - Fotokopierbereich
  - Bereich zur Materialienherstellung
  - Tonstudio
  - Pausenraum (für Benutzerinnen/Benutzer und/oder Personal)
  - Raum für persönliche Gegenstände der Benutzerinnen/Benutzer (Mäntel/Taschen/Regenschirme)
  - Toiletten
- Haben Sie die folgenden Aspekte berücksichtigt (in Hinblick auf Praktikabilität, Komfort und Sicherheit):
- Platz, der pro Lernendem benötigt wird
  - Bewegungsfreiheit zwischen den Möbelstücken
  - Eingehen auf die Bedürfnisse behinderter Benutzerinnen / Benutzer
  - Beleuchtung (einschließlich Spiegelungen auf Bildschirmen, Lage der Fenster)
  - Farbzusammenstellung
  - Temperatur (einschließlich Abstrahlungswärme der Geräte)
  - Lärmbelästigung
  - Anordnung von Steckdosen (auch für Laptops von Benutzerinnen/Benutzern)/Telefonbuchsen/elektrische Leitungen
  - Anordnung und Platz für Server und Verkabelung
  - Platzierung von Antenne/Satellitenschüssel für selbst produzierte Aufnahmen (und deren Zugänglichkeit für Wartungszwecke)
  - Anordnung von Telefon/Computer-Netzwerkstellen
  - Stauraum (Ressourcen/Ausstattung/persönliches Eigentum der Lernenden)
  - Platz für Regale/Schautafeln

**Fallstudie**

**Centre des Langues Luxembourg (CLL), Luxemburg**

*Von der Bibliothek zum Selbstlernzentrum: die Umwandlung einer traditionellen Schulbibliothek in ein modernes, multimediales Lernzentrum*

Das Centre des Langues Luxembourg (CLL) ist eine staatliche Sprachschule für Erwachsene, die vom luxemburgischen Bildungsministerium finanziell unterstützt wird.

Der einstige ‚Embryo‘ des jetzigen CLL Ressourcententrums war eine ziemlich kleine Bibliothek, die im zweiten Stock des Gebäudes lag (man könnte fast sagen, versteckt war), in dem wir bis Februar 2000 untergebracht waren. Die Einrichtung, die zur damaligen Zeit hauptsächlich von Lehrkräften benutzt wurde, wurde als unab-

hängige Einheit von einem Bibliothekar geführt, der nur wenig Kontakt zur pädagogischen Entwicklung der Institution hatte und sich der sich ändernden Bedürfnisse von Lernenden nicht bewusst war.

Die steigende Anzahl und Vielfalt der angebotenen Sprachkurse und die steigende Differenzierung der Bedürfnisse der Lernenden führten sowohl dem Lehrpersonal als auch der Leitung die Unzulänglichkeiten der alten Bibliothek vor Augen: es war höchste Zeit für eine Neuerung. Das neue Res-

## Fallstudie

sourcententrum sollte einladender und benutzerfreundlicher sein, in dem die Materialien sowohl den Lernenden als auch den Lehrkräften zur Verfügung stehen sollten, und wo Lernende die Informationen aus versäumten Kursstunden nachholen oder etwas wiederholen konnten.

Um diese Ziele zu erreichen, wurde die entstehende médiathèque an einen zentraler gelegenen Standort verlegt – ein großer Raum im ersten Stock – und wurde nach den Plänen einer Gruppe von Lehrerinnen/Lehrern umgestaltet, die zuvor die Bedürfnisse der Lernenden und den soziokulturellen Kontext analysiert hatten. Weiters wurde ein Computerraum mit Software für computerunterstütztes Sprachenlernen in der Nähe zur Verfügung gestellt.

Die Materialien wurden nach den vier Fertigkeiten und verschiedenen ‚Prüfungen‘ und ‚Lehrbüchern‘ eingeteilt. Jedes Item wurde auch farblich markiert, je nach Niveau der Lernenden (Anfänger, Mittelstufe, Fortgeschrittene). Eine Gruppe von Lehrerinnen/Lehrern war für die Entwicklung der Arbeitsblätter verantwortlich, und für die Lösungsschlüssel, die als Hilfe für die Lerner entworfen wurden, um selbstständig in bestimmten Sprachgebieten zu arbeiten. Ebenso wurden Kurse organisiert, die das Selbststudium unter Beibehaltung einer wöchentlichen Sitzung im Lernzentrum anregen sollten.

Trotzdem ließ das ganze System den Lernenden nur wenig bis gar keine Autonomie zukommen. Tatsächlich wurde keine Zeit in die Definition der pädagogischen Philosophie, welche die neue Einrichtung untermauern sollte, und das Verfassen konkreter Zielvorgaben investiert. Als Resultat folgte eine Periode der Stagnation, in der die meisten Lehrkräfte, die am Modul der ‚wöchentlichen Sitzungen im Lernzentrum‘ beteiligt waren, das neue Muster fallen ließen und zum traditionellen Klassensystem zurückkehrten und die Benutzung der médiathèque der Eigeninitiative der Lernenden überließen. Auch das Katalogisierungssystem erwies sich als Hindernis, da es nicht in Einklang mit den Bedürfnissen der Lernenden stand.

In der Zwischenzeit hatten jedoch auch einige positive Veränderungen stattgefunden:

- ein Computerprogramm zur Verwaltung der Lernressourcen wurde eingesetzt
- eine größere Anzahl an Multimedia-Material wurde angeschafft
- drei Computer (mit Internetanschluss) wurden installiert
- immer mehr Lernende benutzten das Lernzentrum

Das Ereignis, das den letzten Schritt zur Umwandlung markierte, war der Umzug des CLL in ein neues, größeres Gebäude im Jahr 2000. Eine Gruppe von Lehrerinnen/Lehrern, die alle Abteilungen der Schule repräsentierten, wurde gebildet, um über die pädagogische Philosophie nachzudenken, welche die Organisation des Lernzentrums untermauert, und um dem neu bestellten Bibliothekar bei der Leitung unter die Arme zu greifen.

In den neuen Räumlichkeiten nimmt das Lernzentrum eine zentrale Position ein (Erdgeschoß, vor dem Haupteingang), welche die strategische Rolle eines multi-medialen Ressourcententrums für die heutigen Sprachlernenden widerspiegelt. Dank des ausdrücklichen Schwerpunktes der Institution auf die Förderung der Lernerautonomie wurde die médiathèque außerordentlich benutzerfreundlich gestaltet:

- Die Lernenden haben leichten Zugang zu den aufgelegten Materialien,
- vor dem Eingang illustriert eine große Abbildung den Zusammenhang zwischen den Symbolen auf den Regalen und den Kategorien, nach denen die Materialien eingeteilt sind,
- die verschiedenen Bereiche (für Hörverstehen, Video, Lesen) sind mit deutlich sichtbaren Schildern gekennzeichnet,
- für die Lernenden wurden Einführungskurse organisiert und bei der zentralen Anlaufstelle gibt es Arbeitsblätter, mit deren Hilfe sie das Auffinden der Materialienstandorte üben oder die Regeln der médiathèque verstehen können,
- eine allgemeine Geschäftsführung, eine pädagogische Leitung und eine Assistenz betreiben das Zentrum in enger Zusammenarbeit mit dem Lehrpersonal und der Administration.
- In Kürze wird ein Online-Katalog zur Verfügung stehen.

## Tipp

➔ Wenn Sie Materialien mit magnetischen ‚Sicherheitsmarken‘ versehen müssen, denken Sie an den Standort der Ausgabestelle(n)/der (Ent-)Magnetisiergeräte sowie an die Ausgänge, die aus dem Gebäude und dem Sicherheitssystem führen.

## Möbel und Ausstattung

### Möbel

- Welche Möbel sind notwendig, damit die Benutzerinnen/Benutzer das Beste aus den verfügbaren Serviceleistungen und Ressourcen herausholen können: Tische/Schreibtische/Sitzgelegenheiten/Schautafeln/Ablagen für Mäntel oder Schließfächer/Abfallkörbe?
- Haben Sie darüber nachgedacht, wie die Möbel in das Gesamtbild des SRZ passen: d.h. in Hinblick auf Anordnung; Raumausnutzung; Höhe der Geräte; Breite der Durchgänge; Beleuchtung; Heizung; Belüftung; Verwendung von Farbe?

### Tipps

- Denken Sie bei Möbeln an die Funktionalität – dreieckige Tische können in allen möglichen Kombinationen und Formen verwendet werden.

### Ausstattung

- Welche der folgenden Gegenstände brauchen Sie in Ihrem SRZ, um den Benutzerinnen/Benutzern effizientes Service bieten zu können und die verfügbaren Ressourcen bestmöglich zu nutzen?
  - Computer
  - Drucker
  - Scanner
  - Satelliten- oder Kabel-TV + Empfangsschüssel
  - Hörecken
  - Tragbare Kassetten- oder CD Spieler
  - Videostationen (Video / DVD)
  - Kopfhörer
  - Aufnahmeeinrichtungen (wenn möglich ein Tonstudio)
  - Sprachlabors
  - Fotokopierer
  - Schnellkopiergerät (für Audiokassetten)
  - Laminiergerät
  - Papierschneidemaschine
  - Bindegerät
  - Abstellwagen
  - Etikettendrucker
  - Stempel (zur Kennzeichnung von Materialien)

*(NB: diese Liste müsste auf Grund der technischen Weiterentwicklungen immer auf den neuesten Stand gebracht werden.)*

- Haben Sie für geeignete Bedienungsanleitungen und Einschulungen gesorgt, wie das Personal und die Benutzerinnen/Benutzer die Ausstattung verwenden sollen?
- Kann die Ausstattung, wenn nötig, an verschiedenen große Benutzerinnen/Benutzer angepasst werden, z.B. Computersessel?
- Haben Sie potenzielle Ausstattungslieferanten ausfindig gemacht und arbeiten Sie mit diesen gut zusammen?
- Wenn Sie die Ausstattungsbeschaffung und die damit verbundenen Kosten wie auch jene der Installation überdenken, haben Sie auch die Kosten für die fortlaufende Wartung und Wartungsverträge, Reinigung, Aufrüstung und mögliche Schäden berücksichtigt?

### Tipps

- Bei größeren oder teuren Neuerungen für das SRZ zahlt es sich aus, eine Ausschreibung unter den Lieferanten zu machen.
- Befestigen Sie Ihre Kopfhörer, da diese leicht ‚Beine bekommen‘.
- Es ist besser, mit einem Computer zu beginnen als mit gar keinem. Denken Sie daran, dass es Firmen geben könnte, die ‚alte‘ Hardware loswerden wollen.
- Wenn Sie Ihre Ausstattung mit Kurzanleitungen versehen, wird das Ihrem Personal eine Menge Zeit ersparen.

### Anschlagtafeln und Zeichenverwendung

- Welche Schlüsselinformation brauchen die Benutzerinnen/Benutzer (innerhalb und außerhalb des SRZ): Öffnungszeiten; angebotene Serviceleistungen; Orientierungshilfen?
- Haben Ihre Anschlagtafeln einen wiedererkennbaren, hauseigenen Stil?
- Wirken sie einladend und vermitteln sie klare Botschaften?
- Enthalten sie die neuesten Informationen, werden die Anschläge regelmäßig geändert?
- Sind die Anschläge/Schilder mit Farbcodes je nach Sprache/Kurs/Niveau/Thema markiert?
- Verwenden Sie, wenn möglich, benutzerfreundliche Farben und Schriftbilder (z.B. nicht-irritierende Farben für farbenblinde Benutzerinnen/Benutzer, serifenlose Schriften oder Symbole für Benutzerinnen/Benutzer mit Lesestörungen)?

#### Tipps

- In einem SRZ ändert sich oft der Stundenplan. Studierende des Industrial Design an der Universität von A Coruña entwarfen einen attraktiven Stundenplan aus Holz mit beweglichen Klötzen mit Aufhängevorrichtungen. Symbole für die verschiedenen Klassen wurden auf selbstklebende Plastikschilder kopiert, die später auf die Klötze aufgeklebt wurden. Die Bauanleitung für diesen Stundenplan finden Sie auf der APIGA Webseite ([www.apiga.org](http://www.apiga.org)).
- Kleistern Sie die Wände nicht mit Anschlägen zu, da diese dann im Endeffekt ignoriert werden.

## Zugang und Atmosphäre

### Zugang

- Haben Sie sich beraten lassen, wie Sie Ihre Räumlichkeiten/Möbel und Ausstattung für behinderte Benutzerinnen/Benutzer oder jene mit besonderen Bedürfnissen so benutzerfreundlich wie möglich gestalten können? (Siehe auch „Zugang“ im Abschnitt ‚Benutzerinnen/Benutzer‘.)

### Atmosphäre

- Nutzen Sie natürliche Lichtquellen und Belüftung bestmöglich aus?
  - Können Sie ‚Frischespender‘, wie z.B. Zimmerpflanzen oder (wo möglich) Zugang zu einem Wintergarten oder Balkon integrieren?

### Weitere Einrichtungen für Benutzerinnen/Benutzer

- Stellen Sie Pausenräume/Platz für die persönlichen Gegenstände der Benutzerinnen/Benutzer (Mäntel/Taschen/Schirme)/Einrichtungen für den Gebrauch von Laptops zur Verfügung?

## Bekanntmachung und Erweiterung der verfügbaren Einrichtungen

- Wissen alle Ihre potenziellen Benutzerinnen/-benutzer über die angebotenen Einrichtungen und Serviceleistungen Bescheid?
- Haben Sie bei der Errichtung des neuen Zentrums bereits zukünftige Erweiterungen eingeplant?
- Falls Sie in einem bereits bestehenden Zentrum arbeiten, haben Sie sich überlegt, wie Sie expandieren könnten, um neue Benutzerinnen/Benutzer/Serviceleistungen unterbringen zu können?
  - Bräuchten Sie mehr Platz oder eine bessere Nutzung der bestehenden Einrichtungen?

#### Nützliche Links

-  [Profile von Sprachenzentren im CERCLES Bulletin: www.cercles.org](http://www.cercles.org)
  -  [Informations- und Kommunikationstechnologie für Sprachenlehrerinnen/-lehrer ICT4LT Modul 3.1 ‚Managing a multimedia language centre‘ www.ict4lt.org/en/en\\_mod3-1.htm](http://www.ict4lt.org/en/en_mod3-1.htm)
- Siehe auch Abschnitt „Ergänzende Ressourcen“ des LRC Portals: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)*

## Quellenangabe

- Abuja, G, ‚Access and resource centres‘ pp 70–76 in ZSE workshop report No. 45 on *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schulentwicklung, 2001) kann aus dem Internet heruntergeladen werden ([www.sprachen.ac.at/downloads](http://www.sprachen.ac.at/downloads): Abschnitt ‚Autonomes Lernen und Ressourcenzentren‘)
- Albero, B, ‚Les centres de ressources langues: interfaces entre matérialité et virtualité‘ in *Etudes de Linguistique Appliquée*, 112: 469–482 (1998)
- Benson, P, und Voller, P, editors, *Autonomy und independence in language learning* (Longman, 1997)
- Bosch, M, *Autonomia i aprenentatge de llengües* (Editorial Grao‘, 1996)
- CERCLES (colloquium papers) *Language Centres: Planning for the New Millenium* (CERCLES, 1997)
- CRAPEL *Mélanges CRAPEL*, 22 (1995) Spécial: Centres de Ressources
- Dam, L, *Learner autonomy 3: From theory to classroom practice* (Authentik, 1995)
- Esch, E, editor, *Self-access und the adult language learner* (CILT, 1994)
- Fernández-Toro, M, *Training learners for self-instruction* (CILT, 1999)
- Gardner, D, and Lindsay, M, *Establishing self-access: from theory to practice* (Cambridge University Press, 1999)
- Grigoriadi-Svensson, M, ‚La mise en place d‘un centre de ressources: considérations logistiques et pédagogiques‘ in *Les Langues Modernes*, 3: 31–37 (2000)
- Holec, H, *Autonomy and foreign language learning* (Pergamon Press, 1980)
- Ingram, D, *Language centres; their roles, functions und management* (Amsterdam: John Benjamins, 2001)
- Kenning, M-M. ‚Creating an infrastructure for autonomous learning: the resource catalogue‘ in *System*, Vol 24, 2: 223–231 (1996)
- Little, D, editor, *Self-access systems for language learning* (Authentik/CILT, 1989)
- McCall, J, *Self-access: setting up a centre* (Manchester: British Council, 1992)
- McDevitt, B. ‚Learner autonomy und the need for learner training‘ in *Language Learning Journal*, 16: 34–39 (1997)
- Mozzon-McPherson, M, and Vismans, R, *Beyond language teaching towards language advising* (CILT, 2001)
- Pemberton, R et al, editors, *Taking control: autonomy in language learning* (Hong Kong University Press, 1996)
- Poteaux, N, ‚Conception et fonctionnement des Centres de Ressources de Langues à l‘université de Strasbourg: reconcilier avec l‘apprentissage des langues‘ pp25–37 in ZSE workshop report No. 45 on *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schulentwicklung, 2001) kann aus dem Internet heruntergeladen werden ([www.sprachen.ac.at/downloads](http://www.sprachen.ac.at/downloads): Abschnitt ‚Autonomes Lernen und Ressourcenzentren‘)

Poteaux, N, and Ginet, A, *Language resource centres: shifting from the teacher's perspective to the learner's perspective* (Graz: report on European Centre for Modern Languages workshop, 5/99) online verfügbar ([www.ecml.at/documents/reports/WS199905E.pdf](http://www.ecml.at/documents/reports/WS199905E.pdf))

Riley P, see ‚Notes on the design of self-access systems‘ in CRAPEL (op cit)

Scheffel-Dunand, D, ‚Médiathèque virtuelle au service de l'enseignement et de la recherche‘ in *Etudes de Linguistique Appliquée*, 112: 495–504 (1998)

Sheerin, S, ‚Self-access: State of the art article‘ in *Language Teaching*, 24(3)–143–157 (1991)

Yeung, L, and Hyland, F, ‚Bridging the gap: utilising self-access learning as a course component‘ in *RELC Journal*, Vol 30, 1: 158–174 (1999)

## Beitragende

### Projekt Koordinator



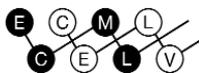
**UK – CILT:** Das **Centre for Information on Language Teaching and Research** sieht es als seine Aufgabe, „Großbritanniens Fremdsprachenkenntnisse auf jeder Stufe und jedem Gebiet in der Erziehung und Ausbildung zu fördern“. Es stellt den Mittelpunkt eines nationalen Netzwerkes von Ressourcententren dar und fungiert als Koordinator von Lingu@net Europa, dem virtuellen Sprachen-Ressourcententrum im Internet.

[www.cilt.org.uk](http://www.cilt.org.uk)

[www.linguanet-europa.org](http://www.linguanet-europa.org)

**Beitragende:** Lid King, Philippa Wright, Michael Hammond, Imke Djouadj, Kita Jiwani

### Kernteam



**EFSZ:** Das **Europäische Fremdsprachenzentrum des Europarates** mit seinem Sitz in Österreich fördert Innovationen im Bereich des Sprachenlernens und -lehrens. Sein Ziel ist es, vorbildliche Praxisbeispiele bestmöglich zu nutzen, den Dialog und Austausch zwischen Expertinnen und Experten aus allen Teilen Europas zu fördern und Forschungsprojekte durch ein vierjähriges, mittelfristiges Arbeitsprogramm zu unterstützen. Alle Ressourcen sind auf der Webseite des Zentrums verfügbar:

[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

**Beitragende:** Josef Huber, Catherine Seewald



Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Ensenyament

**ES – CRLE:** Das **Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (Ressourcententrum für Fremdsprachen)** sieht es als seine Aufgabe, das Fremdsprachenlernen und -lehren zu verbessern und praxisorientierte Innovationen in Zusammenhang mit der Lehrplanumsetzung auf dem katalanischen Bildungssektor zu fördern. Es hat seinen Sitz im katalanischen Bildungsministerium und versteht sich als Service für Fremdsprachenlehrerinnen/-lehrer und das Netzwerk der Lehrerinnen-/Lehrerzentren in Katalonien.

[www.xtec.es/crle](http://www.xtec.es/crle)

**Beitragende:** Dolors Solé, Natalia Maldonado, Francesca Vidal

### Verlagspartner



**GR – KE:** **Kastaniotis Editions** wurde im Jahr 1968 gegründet. Der KE-Katalog umfasst heute mehr als 3.000 Titel und seit über zehn Jahren ist es das Verlagshaus mit der höchsten Jahresproduktion an neuen Titeln in Griechenland.

[www.kastaniotis.com](http://www.kastaniotis.com)

**Zoobidon+ Communications** hat mit KE am Design und dem Aufbau des LRC Portals zusammengearbeitet.

[www.zoobidon.com](http://www.zoobidon.com)

**Beitragende:** Maria Kantirou; Dimitris Kalabalikis; Areti Vassiloglou; Panos Zevgolis; Michalis Loukianos; George Agathos

### Netzwerkpartner



**AT – ÖSpK:** Das **Österreichische Sprachen-Kompetenz-Zentrum** ist ein Zentrum für Innovationen im Bereich des Sprachenlehrens und -lernens und setzt seine Schwerpunkte auf internationale Zusammenarbeit, das Durchführen von Projekten zu Sprachenlern-Innovationen, sowie auf Vernetzung und Verbreitung von Projektergebnissen innerhalb Österreichs.

[www.sprachen.ac.at](http://www.sprachen.ac.at)

**Beitragende:** Gunther Abuja, Anita Keiper



**BG – ECEI:** Das **European Centre for Education and Training (Evropejski centar za obuchenie i kvalifikacija)** sieht es als seine Aufgabe, das Sprachenlernen zu fördern und Sprachtrainingsprogramme und Unterrichtsmethoden in Übereinstimmung mit internationalen Standards zu entwickeln und zu implementieren. Es ist der größte extra-curriculare Ausbildungsanbieter in Bulgarien und Mittelpunkt eines nationalen Netzwerkes von Europäischen Schulen für Sprachen und Management.

[www.europeschools.net](http://www.europeschools.net)

**Beitragende:** Boian Savtchev, Pepa Docheva, Velin Tourmakov



**CZ – CU: Univerzita Karlova, Ústav jazykové a odborné přípravy (Karls-Universität, Prag).** Das Institut für Sprach- und Spezialausbildung ist ein wissenschaftliches Lehrinstitut, das sich auf den Tschechischunterricht für Ausländerinnen/Ausländerinnen und auf die Ausbildung von Tschechinnen/Tschechen und Ausländerinnen/Ausländern für das Studium an tschechischen Universitäten spezialisiert.

[www.ujop.cuni.cz](http://www.ujop.cuni.cz)

Beitragende: *Zdenka Pražáková*



**ES – APIGA:** Die **Association of English Teachers of Galicia** ist eine freiwillige Organisation, die berufliche Fortbildung für junge und erfahrene Englischlehrerinnen/-lehrer anbietet, von der Vorschulerziehung bis zum Universitätsniveau, sowohl an staatlichen als auch an privaten Institutionen. Neben der Organisation einer jährlichen Konferenz und kurzer Intensivkurse betreibt sie auch ein SRZ, veröffentlicht eine Zeitschrift und andere Materialien, nimmt an europäischen Projekten teil und agiert als Interessensvertretung.

[www.apiga.org](http://www.apiga.org)

Beitragende: *María José Brey, Luis Murado, Xosé Calvo, Anita Demitroff*



**ES – CFIE:** Das **Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa (Centre for In-service teacher training and educational innovation)** ist verantwortlich für die Fortbildung von unterrichtenden Lehrerinnen/Lehrern und für die Unterstützung von pädagogischen Innovationen für Lehrkräfte in den Gebieten von Guardo und Saldaña (Palencia). Es ist Teil eines regionalen Netzwerks von 32 CFIEs.

<http://centros5.pntic.mec.es/cpr.de.guardo>

Beitragende: *María Luz Martínez Seijo*



**FI – NBE:** Das **National Board of Education (Opetushallitus / Utbildningsstyrelsen)** sorgt für die Entwicklungs-, Evaluations- und Informations-Serviceleistungen auf dem Bildungssektor für Inhaberinnen/Inhaber bzw. Leiterinnen/Leiter von Schulen, Lehrerinnen/Lehrer, Entscheidungsträgerinnen/Entscheidungsträger und für das Arbeitsleben. Die drei Hauptbetätigungsfelder sind die Entwicklung und Evaluation von Bildung und unterstützende Serviceleistungen.

[www.oph.fi/english](http://www.oph.fi/english)

Beitragende: *Kalevi Pohjala, Anneli Tella, Birkitta Leppänen*



**GR – ILSP:** Das **Institute for Language and Speech Processing (Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου, IEA)** hat es sich zum Ziel gesetzt, die Entwicklung der Sprachtechnologie in Griechenland zu fördern. Eigens dafür betreibt es Forschungsaktivitäten in den Bereichen theoretische, angewandte und Computerlinguistik, natürliche Sprachverarbeitung und -technik, computerunterstütztes Sprachenlernen, Spracherkennung, -synthese und -wiedererkennung.

[www.ilsp.gr](http://www.ilsp.gr)

Beitragende: *Anna Vacalopoulou*



**HU – PTMIK:** **Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ (Methodology and Information Centre for In-service Teacher Training)** ist das Zentrum für die Akkreditierung im vom Staat finanzierten Ausbildungssystem für unterrichtendes Lehrpersonal. Im Namen des Bildungsministeriums koordiniert es auch größere nationale Projekte wie die Implementierung von Qualitätssicherungsmodellen und verbessert die pädagogische Betreuung der Roma-Bevölkerung wie auch die Entwicklung und Verbreitung alternativer Pädagogik. Neben dem Betrieb eines SRZ fördert die Fremdsprachenabteilung des PTMIK (mit Standort in Veszprém) Innovationen im Sprachenunterricht und zeichnet für die Ausbildung von Lehrerfortbildnerinnen/Lehrerfortbildnern verantwortlich.

[www.ptmik.hu](http://www.ptmik.hu)

Beitragende: *Agnes de Jonge, Erzsébet Csibi*



**IS – UoIS:** **Tungumálamiðstöð Háskóla Íslands (the Language Centre of the University of Iceland)** ist eine Serviceinstitution der Universität Island für Studentinnen/Studenten und Personal, die ihre Sprachkenntnisse verbessern möchten. Das Zentrum bietet in erster Linie Einrichtungen für begleitete Sprachen-Selbststudien. Es fördert die neuesten Entwicklungen im Sprachenlernen und -lehren.

[www.hi.is/stofn/tungumala](http://www.hi.is/stofn/tungumala)

Beitragende: *Eyjólfur Már Sigurðsson, Peter Weiss, Erlendína Kristjánsson*



**LU – CLL:** Das **Centre de Langues Luxembourg** ist eine staatliche Institution für den Fremdsprachenunterricht für Erwachsene. Die kulturellen und sprachlichen Hintergründe der Lernenden sind extrem unterschiedlich. Als offizieller Sitz der luxemburgischen Sprachprüfungen ist das CLL ein Mitglied von ALTE.

[www.cll.lu](http://www.cll.lu)

Beitragende: *Annalisa Rana, Guy Bentner, Marc Belche, Inés Quaring, Béatrice Zahlen*



**Malta – UOM:** Die **Universität von Malta (L-Universita' ta' Malta)** ist die staatliche Universität der maltesischen Inseln im Mittelmeer. Sie umfasst zehn Fakultäten und eine Reihe von Forschungsinstituten. Die Zielsetzung der Universität besteht darin, hervorragende akademische Leistungen anzustreben und nationalen Bildungsanliegen nachzukommen.

[www.um.edu.mt](http://www.um.edu.mt)

Beitragende: *Charles Mifsud*



**NL – CINOP: Centrum voor Innovatie van Opleidingen (Centre for Innovation in Education und Training).** Cinops Fachkenntnisse liegen in der Unterstützung von Lehrkräften und Organisationen bei der Entwicklung innovativer Ideen. Seine Stärke liegt in der Einbindung eines theoretischen Konzepts in die Praxis im Klassenzimmer und in die Lehrpläne für Fremd- oder Zweitsprachenerwerb.

[www.cinop.nl](http://www.cinop.nl)

[www.trefpuntalen.nl](http://www.trefpuntalen.nl)

Beitragende: *Polly Perkins, Anja van Kleef*



**SI – CDIU: Center za dopisno izobraževanje – UNIVERZUM (the Centre for Distance Education)** ist eine Organisation, die Ausbildung anbietet. Unsere Lernenden sind Erwachsene, von denen die meisten einer Ganztagsbeschäftigung nachgehen und eine Fortbildung oder Umschulungskurse besuchen.

[www.cdi-univerzum.si](http://www.cdi-univerzum.si)

Beitragende: *Irena Škulj*

---

### Evaluatorinnen/Evaluatoren für das LRC-project

**Interne, formative Evaluation:** *Laura Rundle*, Centre for Information on Language Teaching und Research (CILT)

**Externe Evaluation:** *Joan Nordlund*, Universität Helsinki

Die europäische Öffentlichkeit zeigt immer größeres Interesse am Erlernen von Fremdsprachen, sei es für die persönliche Weiterentwicklung, die Mobilität oder das gegenseitige Verständnis. Als Antwort auf diese gesteigerte Nachfrage aus allen Bereichen der Gesellschaft wurde und wird das Angebot von Sprachen-Ressourcententren (SRZs) massiv ausgeweitet. Diese Zentren unterscheiden sich sowohl in ihrem Aufbau als auch in ihrem Zielpublikum, haben aber die Wertschätzung der Sprachen und das Potenzial gemeinsam, die Lernenden zu eigenverantwortlichem Lernen zu befähigen.

Das LRC-Projekt – das für dieses Handbuch verantwortlich zeichnet – hat eine multinationale Gruppe von Leuten zusammen geführt, die Erfahrung mit dem Betrieb von unterschiedlichsten Zentren haben. Basierend auf Diskussionen und genauen Analysen ihrer Arbeit kam dieses Handbuch zustande, ein äußerst praktisches Instrument, welches in den unterschiedlichsten Kontexten verwendet werden kann. Es dient zur Reflexion über die Praxis ebenso wie als Leitfaden für zukünftige Handlungsweisen und sollte sowohl für erfahrene Praktiker als auch für Neulinge auf diesem Gebiet von Interesse sein.

Lid King, Direktor  
[Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT)]



Improving support for language learning through  
Language Resource Centres



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der  
Europäischen Union im Rahmen des  
Sokrates Programms durchgeführt.