

Birgit Oberhausen

Von der Benutzerschulung zur Vermittlung von Informationskompetenz

1. Zur neuen Aktualität des Aufgabengebiets Benutzerschulung

Benutzerschulungen gehören seit vielen Jahren zum festen Aufgabenprofil von Wissenschaftlichen Bibliotheken. Mit der rasant wachsenden Bedeutung der elektronischen Medien für die Informationsversorgung erfreut sich der Aufgabenbereich seit den ausgehenden 1990er Jahren einer neuen Aktualität. Informationssysteme wie das Datenbank-Infosystem (DBIS), die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB) und auch die Virtuellen Fachbibliotheken ermöglichen zwar eine übersichtliche Präsentation der elektronischen Informationsressourcen, bei der aktiven Vermittlung dieser Angebote sind Bibliothekare als Informationsspezialisten jedoch stärker denn je gefragt.

Eine vom BMBF im Jahr 2001 in Auftrag gegebene Studie zur *Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung (SteFi)*¹⁾ stellte bei Studierenden wie auch Lehrenden eklatante Lücken im Umgang mit elektronischen Informationsressourcen fest. Etliche Studierende und Hochschullehrenden, so die SteFi-Studie, verschenkten die Chance des gezielten Zugangs zu systematischer, bewerteter wissenschaftlicher Information zugunsten leicht zugänglicher und zufallsanfälliger Informationswege. Die in der SteFi-Studie untersuchten Kompetenzen, d. h. das Wissen um adäquate Informationsmittel, die Kenntnis von Suchstrategien und -techniken sowie die Fähigkeit, Information zu bewerten, sind wesentliche Merkmale von Informationskompetenz. Nach einer Definition der American Library Association aus dem Jahr 1989²⁾ ist Informationskompetenz die Fähigkeit, bezogen auf ein bestimmtes Problem, einen Informationsbedarf zu erkennen, Informationen zu ermitteln und zu beschaffen sowie diese zu bewerten und effektiv zu nutzen. Als eine berufs- und fachübergreifende Schlüsselqualifikation bildet Informationskompetenz die Grundlage zur selbständigen Informationsgewinnung und -bewertung. Daher geht das Konzept Informationskompetenz über die traditionelle Benutzerschulung hinaus.³⁾ Während Letztere im Wesentlichen pragmatisch-objektorientiert vorgeht mit dem Ziel, den Umgang mit den Informationsmitteln (Online-Katalog, Fachdatenbank, u. ä.) einer bestimmten Bibliothek zu vermitteln und einzuüben, liegt dem Begriff Informationskompetenz eine prozessorientierte Vorstellung zugrunde. Der Schwerpunkt liegt nicht mehr auf dem vermittelten Faktenwissen, sondern auf grundsätzlichen Suchstrategien und -praktiken, die über den jeweiligen Kurs hinaus dem Lernenden wichtige Einsichten zum eigenständigen Lernen liefern.

Zur nachhaltigen Stärkung der Informations- und Medienkompetenz im Hochschulbereich empfahl die SteFi-Studie deren formale Verankerung in der Hoch-

schul Ausbildung und sprach sich für eine stärkere Kooperation von Lehre, Informationsanbietern und Hochschulbibliotheken aus. Noch im gleichen Jahr bekräftigte der Wissenschaftsrat in seinen *Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken* diese Forderung.⁴⁾ Den Ergebnissen von SteFi-Studie und Wissenschaftsrat wurden an einigen deutschen Hochschulen Rechnung getragen: Bei den im Rahmen des Bologna-Prozesses neu konzipierten BA- und MA-Studiengängen kommt der Vermittlung von Schlüsselkompetenzen nunmehr eine größere Bedeutung zu, und – ähnlich wie in den USA, wo *information literacy* seit vielen Jahren fest in der universitären Lehre verankert ist – wird Informationskompetenz erstmals auch in deutschen Prüfungsordnungen als Schlüsselkompetenz explizit genannt. Entsprechende Kurse werden an immer mehr deutschen Universitäten, teilweise in Kooperation mit der Universitätsbibliothek, teilweise in deren Eigenverantwortung, angeboten. Wo sich die Kurse über das gesamte Semester erstrecken, wird die erfolgreiche Teilnahme mit Leistungspunkten nach dem European Credit Transfer System bewertet. Vorreiter in Baden-Württemberg bei der erfolgreichen Verankerung von Bibliotheksangeboten in den neuen Studiengängen sind die UBs Konstanz und Freiburg, und in den nächsten Jahren wird diese Entwicklung sicherlich noch weitere Universitäts- und Hochschulbibliotheken erfassen.

2. Das WLB-Schulungsprogramm

Im Laufe der Jahre hat die Württembergische Landesbibliothek ihre Schulungsaktivitäten immer wieder an die veränderten Anforderungen der Wissens- und Informationsgesellschaft angepasst, zuletzt im Frühjahr 2006 mit einer erheblichen Erweiterung des Angebots im Datenbankbereich. Als Landesbibliothek ist die Ausgangssituation der WLB nur bedingt mit der von Hochschulbibliotheken zu vergleichen: Etwas mehr als die Hälfte der 36.936 aktiven Leser (Stand 31.12.2006) sind Studierende, bei dem Rest handelt es sich um (Berufs-) Schüler, Wissenschaftler und Sonstige. Die Gruppe der Sonstigen umfasst Benutzer aller Altersgruppen, darunter auch viele Senioren, die die Literaturbestände zur Bildung und Unterhaltung nutzen. Gerade auch die Bedürfnisse dieser spezifisch landesbibliothekarischen Klientel mussten in die Konzeption des Führungs- und Schulungsangebot mit einfließen, denn Informationskompetenz ist nicht nur eine wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Studium, sondern auch für das lebenslange Lernen, ein Konzept, das in den letzten Jahren Einzug in viele bildungspolitischen Programme gefunden hat. Neben den spezifischen Benutzergruppen stellen interne Strukturen wie das historisch bedingte Nebeneinander von drei Hauptkatalogen⁵⁾ einen weiteren zu berücksichtigenden Parameter dar.

Das Führungs- und Schulungsangebot der WLB differenziert sowohl nach Zielgruppen als auch nach Kompetenzstufen, die von der Vermittlung von allgemeinen Grundkompetenzen bis hin zu spezialisierten Fachkompetenzen reichen. Für nichtuniversitäre Benutzer sind in erster Linie Veranstaltungen zur allgemei-

nen Literaturrecherche interessant, während für Studierende und wissenschaftlich Arbeitende verstärkt fachspezifische Kurse zur Literaturrecherche angeboten werden. Für beide Bereiche gilt ein abgestuftes Modell der Vermittlung von Recherchekompetenz mit Grundlagenveranstaltungen, die eine räumliche Orientierung und eine Einführung in die Bibliotheksbenutzung vorsehen, und darauf aufbauend Kursen zu verschiedenen Dienstleistungen im Bereich der elektronischen Informationssuche und -beschaffung. An vielen Punkten sind die beiden Bereiche wechselseitig durchlässig. Allen Kursen liegt ein weitgehend konstruktivistisches Lehr-/Lernverständnis zugrunde, das Lernen als einen individuellen Prozess der selbständigen Wissenserschließung durch den Lernenden betrachtet und somit die Vermittlung grundsätzlicher Suchstrategien und -praktiken in den Vordergrund rückt.

Zum Wintersemester 2006/07 umfasst der Grundlagenbereich mit dem Schwerpunkt allgemeine Literaturrecherche folgende Veranstaltungen:

- *Allgemeine Führungen*, die eine räumliche Orientierung im Haus, die Einführung in die Benutzungs- und Ausleihmodalitäten sowie in die Literatursuche bieten.
- In verschiedenen *Katalogschulungen* können sich Benutzer intensiv mit den drei Hauptkatalogen und dem Ausleihsystem vertraut machen. Spezielle Schulungen für Teilnehmer ohne PC-Kenntnisse ermöglichen ein gezieltes Eingehen auf Benutzer, die im Umgang mit dem PC noch keine Erfahrung mitbringen.
- Für den schulischen Bereich bietet die WLB seit einigen Jahren *Lehrerführungen* an, deren Ziel es ist, Lehrer als Multiplikatoren zu schulen. Spezielles Informationsmaterial hilft den Lehrkräften dabei, den Bibliotheksbesuch der Schulklasse vorzubereiten und selbst durchzuführen.

Aufbauend auf die Kenntnis der Kataloge werden eine Reihe weiterführender Veranstaltungen angeboten. Diese betreffen zurzeit die Themenbereiche externe Literatursuche und -beschaffung, Einführung in die elektronischen Angebote (DBIS, EZB), Pressedatenbanken (LexisNexis, FAZ BiblioNet) und Landesbibliographie Baden-Württemberg online. Das Veranstaltungsprofil ist dynamisch und wird je nach Entwicklung der lizenzierten elektronischen Angebote sowie Benutzernachfrage neu ausgerichtet.

Ergänzend zu den allgemeinen Veranstaltungen finden fachspezifische Kurse statt, die sich an Studierende, Wissenschaftler, aber auch fachwissenschaftlich Interessierte wenden. Im Grundlagenbereich sind dies die sog. Fachführungen, die von den Fachreferenten durchgeführt werden. Die vermittelten Inhalte gleichen denen der allgemeinen Führung, jedoch mit einem besonderen Fokus auf fachlich relevanten Informationsmitteln und fachspezifischen Fragestellungen bei der Literatursuche. Wer die Literaturrecherche in den WLB-Katalogen bzw. die Literaturbeschaffung per Fernleihe vertiefen möchte, kann eine Aufbauveranstaltung aus dem allgemeinen Bereich besuchen. Als Aufbauveranstaltungen für Studierende und fachlich Interessierte wurden Datenbankschulungen zu acht

verschiedenen Fachdatenbanken konzipiert. Mit *Beck-online* (Recht), *Bibliographie der deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft* (BDSL) (Germanistik), *Linguistic Bibliography online* (Sprachwissenschaft), *MLA International Bibliography* (Literaturwissenschaft), *International Medieval Bibliography* (Mediävistik), *Jahresberichte für Deutsche Geschichte* und *Historical Abstracts* (Geschichte) und *WISO* (Wirtschafts- und Sozialwissenschaften) sind so gut wie alle wichtigen Datenbanken aus den Fächerschwerpunkten der WLB abgedeckt. Die Veranstaltungen werden von Fachreferenten durchgeführt und bieten neben der Vermittlung von Suchstrategien und -techniken anhand fachspezifischer Fragestellungen auch die Möglichkeit zum betreuten Recherchieren für eigene Themen. Die Kurse finden i. d. R. einmal pro Monat statt, und universitäre Gruppen können zusätzliche individuelle Termine vereinbaren.

Dezidierte Kundenorientierung und flexible Beratung bei speziellen Fragen zur Literatursuche stehen auch im Vordergrund bei den Sprechzeiten, die von den Fachreferenten jeweils an zwei Terminen in der Woche angeboten werden.

3. Rahmenbedingungen

Die Vermittlung von Informationskompetenz, vor allem vor dem Hintergrund unterschiedlichster Zielgruppen, ist ein nicht zu unterschätzender personeller und organisatorischer Kraftakt.

Personell ruht das Führungs- und Schulungsprogramm der WLB auf mehreren Schultern: Während fachspezifische Veranstaltungen ausschließlich von den Fachreferenten angeboten werden, liegen die allgemeinen (Katalog-) Schulungen im Verantwortungsbereich der Mitarbeiterinnen des Informationszentrums, unterstützt von Mitarbeiterinnen aus den Abteilungen Sachkatalog und Landesbibliographie. Allgemeine Bibliotheksführungen werden von Fachreferenten (Mittwochsführungen) sowie im Fall von Gruppenführungen von Bibliothekaren aus allen Abteilungen des Hauses durchgeführt. Zur Unterstützung bei der Vorbereitung steht den Kolleginnen und Kollegen ein spezieller, regelmäßig aktualisierter Führungsleitfaden zur Verfügung.

Eine effiziente Verwaltung der Schulungsanmeldungen wird durch das über die Homepage erreichbare elektronische Anmeldeformular mit Benachrichtigungs- und Erinnerungsfunktion (sowohl für Dozenten als auch Teilnehmer) gewährleistet. Die Implementierung einer zusätzlichen Statistikfunktion ist in Planung. Die genaue statistische Erfassung von Schulungsveranstaltungen ist nicht nur im Hinblick auf Instrumente der Leistungsmessung wie DBS und den künftigen BIX-RB, sondern auch für die interne Kontrolle und Steuerung von Schulungsaktivitäten unerlässlich. Ergänzend hierzu wird ein Evaluationsfragebogen eingesetzt, der es erlaubt, das Feedback der Teilnehmer qualitativ zu erfassen.

Informationskompetenzveranstaltungen stellen auch Anforderungen an die

räumliche Infrastruktur der Bibliothek. Dank fest installierter Beamer im Schulungs- und Vortragsraum besteht auch im Rahmen von Führungen die Möglichkeit, den Bereich Literatursuche ohne größeren Vorbereitungsaufwand in den genannten Räumlichkeiten durchzuführen. Da die Beamerpräsentation je nach Gruppengröße mehr Übersichtlichkeit bietet, machen immer mehr Kollegen und Kolleginnen hiervon Gebrauch. Aufgrund der begrenzten Anzahl von Schulungsrechnern gilt für Schulungen eine Beschränkung der Teilnehmerzahl auf acht Personen. Im Fall von Studierendengruppen wäre durch Paar- bzw. Gruppenarbeit jedoch eine Verdopplung der regulären Teilnehmerzahl denkbar.

Die Vermittlung von Informationskompetenz birgt nicht zuletzt auch didaktische Herausforderungen in sich. Im Oktober 2005 wurde daher gemeinsam mit den UBs Stuttgart und Hohenheim eine zweitägige Weiterbildungsveranstaltung unter Leitung von Dr. Michael Fischer (Institut für Erziehungswissenschaften, Universität Freiburg) organisiert. Die Veranstaltung führte in die „Grundlagen einer kompetenzorientierten Didaktik“ ein und bot den mit Schulungsaufgaben betrauten Kolleginnen und Kollegen die Möglichkeit, sich gezielt über neue Lehrmethoden zu informieren und miteinander auszutauschen. Bibliotheksspezifische Inhalte und Kompetenzen, wie sie speziell in mehrteiligen Schulungsveranstaltungen für Studierende vermittelt werden sollen, wurden in den *Standards der Informationskompetenz für Studierende*, hrsg. vom Netzwerk Informationskompetenz Baden-Württemberg (Nik-BW), im Januar 2006 programmatisch formuliert und erläutert.⁶⁾

Wie fast alle Dienstleistungen im Bildungsbereich müssen Informationskompetenzveranstaltungen den verschiedenen Zielgruppen offensiv vermittelt werden. Insbesondere die sog. „Google-Generation“ – inzwischen ein Altersgruppen übergreifendes Phänomen – läuft Gefahr, den Zugriff auf qualitätsgeprüfte elektronische Angebote zu verschenken. Die von Bibliotheken lizenzierten Produkte sowie die dazu angebotenen Schulungsveranstaltungen müssen daher kontinuierlich über mehrere Kanäle beworben werden (Homepage, Aushänge, Flyer, Newsletter, persönliche Information, u.ä.).

4. Neue Formen des Lernens

Neben Schulungsveranstaltungen nimmt der Bereich E-Learning, d. h. Lernangebote, die über digitale Medien – im Idealfall interaktiv – vermittelt werden, in Bibliotheken einen immer größeren Stellenwert ein. Zwar soll und kann E-Learning die traditionellen Schulungsangebote nicht ersetzen, doch liefert es in vielen Fällen eine nachhaltige Alternative dazu. Ein erheblicher Vorteil liegt in der durch E-Learning gegebenen räumlichen und zeitlichen Unabhängigkeit des Lernens. Die Benutzer der WLB erledigen ihre Literaturbestellungen überwiegend per Internet vom heimischen Arbeitsplatz aus, und auch im Bereich der Datenbanken wird der Fernzugriff in absehbarer Zeit eine immer stärkere Rolle

spielen. Überall dort, wo ein ad hoc-Schulungsbedarf zu konkreten Informationsressourcen anfällt – egal ob in der Bibliothek selbst oder am heimischen Arbeitsplatz – besteht Bedarf an elektronischen Hilfestellungen. Mit dem StarterKit – als CD-ROM wie auch als frei zugängliche Internetversion auf der Homepage – existiert nunmehr eine kompakte elektronische Einführung in das Dienstleistungsangebot und die Bibliotheksbenutzung. In Form von Screenshot-Führungen werden die verschiedenen Ebenen der Literatursuche erläutert, angefangen bei einer allgemeinen Einführung bis hin zu detaillierten Screenshot-Serien, in denen die Literatursuche anhand verschiedener Medienarten (Buch, Zeitschrift, Aufsatz) und der relevanten Kataloge bzw. einer bibliographischen Datenbank durchexerziert wird. Im Datenbank-Infosystem (DBIS) wiederum wurden zu mehreren Datenbanken Selbstlernmaterialien (Rechercheanleitungen, Online-Tutorials) verlinkt. Diese Angebote, die teils von der WLB selbst erstellt, teils von anderen Bibliotheken in Baden-Württemberg übernommen wurden, wird man künftig weiter pflegen und noch verstärkt ausbauen müssen.

5. Formen der Kooperation

Die oben skizzierten Entwicklungen im Bereich Informationskompetenz haben Bibliotheken vor viele neue Aufgaben gestellt. Um Synergien zu nutzen, gewinnen Kooperationen eine zunehmende Bedeutung. Die lokale Zusammenarbeit mit den UBs Stuttgart und Hohenheim hat sich bei der gemeinsamen Didaktikfortbildungsveranstaltung im Oktober 2005, der Versandaktion von StarterKit und Infomaterial⁷⁾ sowie bei der Abstimmung der Schulungsangebote als sehr fruchtbar erwiesen. Auf regionaler Ebene haben die wissenschaftlichen Bibliotheken Baden-Württembergs das „Netzwerk Informationskompetenz Baden-Württemberg (NIK)“ ins Leben gerufen. Ziel des NIK ist die Unterstützung der Hochschul- und Landesbibliotheken bei der Weiterentwicklung ihrer Schulungsangebote sowie die Förderung des Austauschs zwischen den beteiligten Partnern. Darüber hinaus pflegt das NIK den Kontakt zu vergleichbaren Initiativen anderer Bundesländer (Bayern, Nordrhein-Westfalen und Thüringen). Die Arbeitsergebnisse des NIK aus diversen Fortbildungsveranstaltungen und Sitzungen sind auf www.informationskompetenz.de, einer gemeinsamen Internetpräsenz der o.g. Ländergruppen, öffentlich zugänglich. Dort wird in Kürze auch eine Datenbank zur Verzeichnung von nachnutzbaren Schulungsmaterialien entstehen. Aktuelle Themenfelder des Netzwerks Informationskompetenz betreffen die (kooperative) Erarbeitung weiterer E-Learning-Angebote, die Verabschiedung eines gemeinsamen Statistikformulars sowie die Erstellung eines didaktischen und organisatorischen Konzepts für die Vermittlung von Informationskompetenz für Schüler. In der Unterarbeitsgruppe AG Glossar, bestehend aus je drei Kolleginnen und Kollegen aus Baden-Württemberg und Nordrhein-

Westfalen, wird derzeit ein Glossar zu Begriffen der Informationskompetenz erstellt, welches als feste Komponente von E-Learning-Modulen wie auch als Bibliothekslexikon in möglichst vielen Bibliotheken deutschlandweit zum Einsatz kommen soll.

Abschließend sei noch einmal betont, dass die Vermittlung von Informationskompetenz ein schlüssiges Gesamtkonzept erfordert, das sowohl inhaltlich-didaktische Aspekte als auch personell-organisatorische Faktoren ausreichend berücksichtigen muss. Eine offizielle Verankerung der Schulungsaktivitäten als Kernaufgabe im Aufgabenprofil und Selbstbild der Bibliothek, wie dies an der Württembergischen Landesbibliothek der Fall ist, ist eine entscheidende Voraussetzung für einen erfolgreichen Übergang von der traditionellen Benutzerschulung zur aktiven Vermittlung von Informationskompetenz.

Anmerkungen:

- 1) „SteFi: Studieren mit elektronischen Fachinformationen“, s. <http://www.stefi.de> (Stand 18.10.2006)
- 2) Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Veröffentlicht am 10. Januar 1989 in Washington, D.C. s. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm> (Stand 18.10.2006)
- 3) vgl. Hapke, Thomas: Vermittlung von Informationskompetenz. Erfahrungen bei der Integration in das Curriculum an der TU Hamburg-Harburg. Bibliotheksdienst 34,5 (2000), S. 819-834, hier S. 821.
- 4) Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken / WR, Wissenschaftsrat. Köln: Wissenschaftsrat, 2001. S. www.wissenschaftsrat.de/texte/4935-01.pdf (Stand 18.10.2006), S. 8: „Der Vermittlung von Kompetenz zur methodischen Informationsgewinnung und -bewertung als eine entscheidende Schlüsselqualifikation auf dem Arbeitsmarkt trägt die Hochschullehre - auch in der Weiterbildung - noch nicht ausreichend Rechnung.“
- 5) Vgl. Online-Katalog mit Literatur ab 1989 (bald 1980) sowie von 1501 bis 1850; Digitalisierter Alphabetischer Zettelkatalog (DigiKat) mit dem Bestand 1501-1989; Digitalisierter Systematischer Katalog für die thematische Literatursuche vor 1995 (DigiSyk).
- 6) <http://www.informationskompetenz.de/laender/bw/materialien/NIK-Standards.pdf> (Stand 20.09.2006)
- 7) s. WLB-Forum Jg. 2006, Heft 1