

**Informationskompetenz für alle!**  
**Analyse von**  
**Benutzerschulungsangeboten in**  
**Öffentlichen Bibliotheken.**

**Diplomarbeit**

im Fach Informationsmanagement in Bibliotheken  
Studiengang Öffentliche Bibliotheken  
der  
Fachhochschule Stuttgart –  
Hochschule der Medien

**Cornelia Rauch**

Erstprüferin: Prof. Spribille  
Zweitprüferin: Prof. Biener

Bearbeitungszeitraum: 15. Juli 2002 bis 15. Oktober 2002

Stuttgart, Oktober 2002

## **Zusammenfassung:**

Das Thema Informationskompetenz wird auch deutsche Bibliotheken immer mehr beschäftigen. In dieser Arbeit geht es um die Vermittlung dieser Schlüsselkompetenz durch Öffentliche Bibliotheken. Es ist analysiert worden, wie das Schulungsangebot für die Kunden Öffentlicher Bibliotheken in Baden-Württemberg zurzeit aussieht. Mit Hilfe eines Fragebogens sind hauptsächlich die Vielfalt des Angebots und die angesprochenen Zielgruppen ermittelt worden. Es wird aufgezeigt, inwieweit sich das Angebot auf die herkömmlichen Schulungsmaßnahmen beschränkt und welche anderen Formen bereits etabliert sind oder ausgeweitet werden können. Wenn sich die Bibliotheken in Richtung „teaching library“ weiter entwickeln, können sie dazu beitragen, dass Informationskompetenz, die in Zukunft für alle an Bedeutung gewinnen wird, auch an alle weitergegeben wird. Die Ergebnisse der teilnehmenden Bibliotheken sollen den Status Quo der Benutzerschulungen in einem Bundesland repräsentieren und dazu anregen, über die Rolle Öffentlicher Bibliotheken als Vermittler von Informationskompetenz nachzudenken.

Schlagwörter: Informationskompetenz, Benutzerschulung, Zielgruppe, Öffentliche Bibliotheken, Baden-Württemberg

## **Abstract:**

The topic information literacy is gaining more and more importance in German libraries. This thesis deals with public libraries passing on this key competence. I have analysed latest offers of user instruction at public libraries in Baden-Württemberg. For this purpose I have designed a questionnaire to find out about the variety of offers and the target groups. I want to show where the offers are limited to the traditional kind of user instruction and where new offers are already established or could be extended. If libraries develop into “teaching libraries“, they can contribute to information literacy, which is important to everybody, being passed on to everyone. The results of the libraries involved shall represent the status quo of user instruction in one federal state and contribute to the discussion of the role of public libraries in the process of imparting information literacy.

**Keywords:** information literacy, user instruction, target group, public libraries, Baden-Württemberg

# Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung:</b> .....	<b>2</b>
<b>Abstract:</b> .....	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>3</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>6</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>7</b>
<b>2 Informationskompetenz als Schlüsselkompetenz</b> .....	<b>10</b>
2.1 Definitionen der Informationskompetenz.....	10
2.2 Notwendigkeit der Vermittlung von Informationskompetenz für alle .....	12
<b>3 Die Bibliothek als Schulungseinrichtung</b> .....	<b>15</b>
3.1 Die Bibliothek als "teaching library" .....	15
3.2 Benutzerschulungen in Bibliotheken zur Förderung der Informationskompetenz.....	16
<b>4 Vorgehensweise und Methoden</b> .....	<b>19</b>
4.1 Vorgehensweise.....	19
4.2 Auswahl der Bibliotheken.....	19
4.3 Erstellung des Fragebogens.....	20
4.3.1 Vorteile des Fragebogens .....	20
4.3.2 Entwicklung des Fragebogens .....	20
<b>5 Vorstellung und Bewertung der Ergebnisse</b> .....	<b>22</b>
5.1 Frage 1: Schulungsangebot und angesprochene Zielgruppen.....	22
5.1.1 Aktuelles Schulungsangebot.....	23
5.1.2 Angesprochene Zielgruppen .....	26
5.1.3 Schlussfolgerungen aus diesen Ergebnissen.....	28
5.1.4 Einteilung der Bibliotheken nach Angebotsvielfalt .....	31
5.2 Frage 2: Ziele von Benutzerschulungen.....	31
5.3 Frage 3: Bedeutung der Informationskompetenz.....	35
5.3.1 Gesamtergebnis aller Bibliotheken.....	35
5.3.2 Ergebnisse je nach Bibliotheksgröße.....	35
5.4 Frage 4: Angebotsausbau für weitere Zielgruppen.....	40

---

5.4.1	Allgemeines Ergebnis .....	40
5.4.2	Dialektische Gegenüberstellung .....	44
5.5	Frage 5: Werbung für Benutzerschulungen.....	45
5.5.1	Werbeaktivität der Bibliotheken .....	45
5.5.2	Beschrittene Werbewege .....	47
5.5.3	Bemerkungen zur Werbetätigkeit.....	48
<b>6</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>50</b>
	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis .....</b>	<b>51</b>
	<b>Anhang: .....</b>	<b>53</b>
	<b>Fragebogenvorlage .....</b>	<b>54</b>
	<b>Erklärung.....</b>	<b>57</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Angebotsverteilung bei vorgegebenem Angebot.....	24
Abbildung 2: Verteilung des Angebots auf Zielgruppen.....	26
Abbildung 3: Verteilung des Angebots auf Haupt-Zielgruppen.....	27
Abbildung 4: Einteilung der Bibliotheken nach Angebotsvielfalt.....	31
Abbildung 5: Bibliotheken als Vermittler von Informationskompetenz.....	35
Abbildung 6: Bibliotheken(Stufe 05) als Vermittler von Informationskompetenz.....	37
Abbildung 7: Bibliotheken(Stufe 06) als Vermittler von Informationskompetenz.....	37
Abbildung 8: Bibliotheken (Stufe 07)als Vermittler von Informationskompetenz.....	38
Abbildung 9: Bibliotheken (Stufe 08-10)als Vermittler von Informationskompetenz.....	38
Abbildung 10: Ausbau des Angebots für weitere Zielgruppen.....	40
Abbildung 11: Pro – Contra-Haltung zu Angebotsausbau.....	44
Abbildung 12: Werbeaktivität insgesamt.....	45
Abbildung 13: Werbeaktivität der Bibliotheken mit geringem Angebot.....	46
Abbildung 14: Werbeaktivität der Bibliotheken mit größerem Angebot.....	46

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Aktuelles Schulungsangebot.....	23
Tabelle 2: Genannte Sonstige Angebote.....	24
Tabelle 3: Verteilung des Angebots auf Zielgruppen.....	26
Tabelle 4: Begründungen für Benutzerschulungen I.....	32
Tabelle 5: Begründungen für Benutzerschulungen II.....	33
Tabelle 6: Begründungen für Benutzerschulungen I+II.....	34
Tabelle 7: Einteilung nach Bibliotheksgrößenklassen.....	36
Tabelle 8: Gründe gegen den Ausbau des Angebots.....	41
Tabelle 9: Bedingungen und Hinderungsgründe für Angebotsausbau.....	41
Tabelle 10: Arten der Werbung.....	47

## Vorwort

Für die Unterstützung durch die bibliothekarischen Fachstellen in Baden-Württemberg bei der Ermittlung der benötigten Bibliotheksadressen bedanke ich mich herzlich, genauso bei allen Bibliotheken und allen anderen, die gerne meine Fragen beantworteten und so das Zustandekommen dieser Arbeit ermöglichten.

Da die Befragung während der Ferienzeit statt fand, war die Rücklaufquote möglicherweise etwas geringer als sonst. Die Zahlenangaben im Kapitel „Vorstellung und Bewertung der Ergebnisse“, die den Bereich „Zielgruppen“ betreffen, sind nicht zweifellos als Abbild der Realität einzustufen, da der im Fragebogen für eine Zielgruppe verwendete Begriff „alle“ nicht definiert wurde. Bei der aktuellen Auswertung wurden die Angebote für „alle“ als Angebote betrachtet, die unspezifisch und allgemein für ein Publikum angeboten sind, also nicht für konkrete Zielgruppen konzipiert sind. Falls das von einigen Bibliotheken missverstanden wurde und als Angebot für wirklich alle einzelnen Zielgruppen gesehen wurde, kann das prozentuale Ergebnis leicht verzerrt sein.

In dieser Arbeit wird meistens die männliche Form verwendet. Natürlich sind damit jeweils Frauen und Männer gleichermaßen angesprochen.

# 1 Einleitung

Öffentliche Bibliotheken wollen aufgrund ihres Bildungsauftrags ein Wegweiser sein im Urwald der Informationen, die stets neu aus dem Boden sprießen. Die Menschen müssen sich auch in Zukunft darin zurecht finden können. Die Hilfestellungen und Fertigkeiten, die Bibliotheksbesuchern deshalb vermittelt werden müssen, werden zu einem großen Teil in Form von Benutzerschulungen angeboten. Welche verschiedenen Formen von Schulungen erwarten den Bibliothekskunden in Öffentlichen Bibliotheken?

Ziel dieser Arbeit ist es, festzustellen, welche verschiedenen Arten von Benutzerschulungen in Öffentlichen Bibliotheken derzeit angeboten werden. Zugleich soll ermittelt werden für welche Zielgruppen diese Angebote vor allem gedacht sind und ob bestimmte Alters- oder Interessengruppen zum Beispiel gar nicht berücksichtigt werden. Das Ergebnis wird genau aufgelistet und beurteilt. Fragestellungen sind zum Beispiel, ob das Angebot ausreichend ist in der heutigen Informationsgesellschaft, oder ob allen Bevölkerungsgruppen die nötigen Schulungen zur Verfügung gestellt werden.

Der Begriff Benutzerschulungsangebote beinhaltet hier alle möglichen Arten, Formen oder Konzepte von Benutzerschulungen. Es zählen also auch Klassenführungen, Bibliothekseinführungen o. Ä. zu den Benutzerschulungen. Als Benutzerschulung gilt hier auch jede Schulung, bei der die Teilnehmer bisher keine Bibliotheksbenutzer sind.

Unter Informationskompetenz sollen in Zusammenhang mit diesem Thema alle Fähigkeiten und Kenntnisse verstanden werden, die der einzelne benötigt, um mit den verschiedensten Informationssystemen selbstständig umzugehen, und um die darin enthaltenen Informationen zu überblicken, je nach Bedarf auszuwählen und sie vor Ort oder von zuhause aus zu beschaffen und weiter zu verwenden.

Die Auswahl der befragten Bibliotheken ist beschränkt auf einen Teil der Öffentlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg, weil eine Analyse aller deutschen Öffentlichen Bibliotheken im Rahmen der Diplomarbeit zu umfangreich wäre.

Eine Analyse der Schulungsangebote kann den Öffentlichen Bibliotheken zeigen, wie breit das Spektrum an tatsächlichen Schulungen momentan ist und wieweit dieses Angebot am gestiegenen Bedarf an Informationskompetenz orientiert ist. Bibliotheken jeder Art können aus der Aufstellung verschiedenster Schulungsangebote eventuell Unbekanntes für ihre eigenen Benutzerschulun-

gen in Betracht ziehen und kontrollieren, ob sie selbst ein vielfältiges Angebot bereit halten oder nicht. Wer sich mit dem Thema Öffentlichkeitsarbeit in Bibliotheken oder mit Öffentlichen Bibliotheken als „teaching libraries“ beschäftigt, kann aus dieser aktuellen Situationsanalyse einen Überblick über die momentane Breite des Schulungsangebots und Angaben über die Werbung dafür erhalten. Für fachfremde Leser ist es eventuell überraschend, welche unterschiedlichen Arten von Schulungen, die meist der Verbesserung der Informationskompetenz jedes Einzelnen dienlich sind, Bibliotheken bereits im Angebot haben.

Als Studentin der Hochschule der Medien liegt mein Interesse vor allem darin, festzustellen, ob es in Öffentlichen Bibliotheken neue Schulungsformen gibt, oder ob nur die bekannten Modelle eingesetzt werden. Besonders interessant ist meiner Meinung nach, das Angebot Öffentlicher Bibliotheken zu untersuchen, nachdem es im Bereich der Universitäts- und Landesbibliotheken bereits eine ähnliche Analyse in Form einer Diplom-Arbeit gibt<sup>1</sup>.

Die Ermittlung der Ergebnisse ist mit Hilfe eines selbst erstellten Fragebogens erfolgt, der per E-Mail übersandt worden ist. Dadurch hat der organisatorische Aufwand auf beiden Seiten relativ gering gehalten werden können. Da keine Bibliotheken namentlich genannt werden, hat die Anonymität zugesichert werden können. Das hat hoffentlich zur besseren Akzeptanz und einer möglichst hohen Beteiligung der Bibliotheken beigetragen. Ausgewertet worden sind die Antworten mit Hilfe statistischer Methoden, durch Zusammenfassung, Vergleichen und abschließende Bewertung.

Nach einer kurzen theoretischen Einführung in den Themenbereich Informationskompetenz, den Begriff der „teaching library“, und die Vermittlung von Informationskompetenz durch Benutzerschulungen, stellt die Arbeit die exakte Vorgehensweise und die verwendeten Methoden, also zum Beispiel den Fragebogen, genauer vor. Anschließend folgt die Auswertung durch eine Präsentation der Ergebnisse und die abschließende Beurteilung.

Nach den Erfahrungen aus dem bibliothekarischen Studium und aus der Praxis ist meine Meinung, dass zu einem großen Teil nicht bekannt ist, dass Bibliotheken viele Schulungen oft sogar kostenlos für alle Interessierten anbieten und wie groß dabei die Vielfalt des Angebots ist. Man begegnet immer wieder Leuten, die sich nicht vorstellen können, sich in einer modernen Bibliothek zurecht

---

<sup>1</sup> vgl. Henke, Verena: Benutzerschulungskonzepte in den Universitäts- und Landesbibliotheken Baden-Württembergs. Diplomarbeit an der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen, Stuttgart, 1999



zu finden, und nicht auf die Idee kommen, eine Bibliotheksschulung mitzumachen.

Deshalb habe ich für die Ergebnisse angenommen, dass entweder sehr viele Bibliotheken ihr Schulungsangebot auf die gängigen Einführungen beschränken und nach außen hin nicht deutlich machen, dass sie gerne bereit oder in der Lage sind, Informationskompetenz zu vermitteln. Vermutlich erreichen Öffentliche Bibliotheken mit den jetzigen Benutzerschulungen längst nicht alle Zielgruppen, die sie erreichen sollten und könnten.

## 2 Informationskompetenz als Schlüsselkompetenz

### 2.1 Definitionen der Informationskompetenz

Nach Aussage von Christine Bruce, die an der Queensland University of Technology Information Management und Library and Information Studies unterrichtet, ist eine der ältesten gängigen Definition, folgende:

„Information literacy is the ability to access, evaluate and use information from a variety of sources. (Doyle, 1992)<sup>2</sup>

In ihren Arbeitspapieren zu einem Vortrag auf einer bibliothekarischen Fachkonferenz, 1999 in Neuseeland, beschäftigt sie sich mit der Frage der Definition von Informationskompetenz und ihren eigenen Erfahrungen in Bibliotheken bisher. Information literacy ist demnach z. B. für Carol Kuhlthau die Fähigkeit, auf neue Art das Lernen zu lernen. Man ist dadurch befähigt, auf andere Weise an die Informationssuche heranzugehen.

Für Christine Bruce selber ist information literacy ebenfalls ein Phänomen wie Lehren oder Lernen; nichts Eigenständiges, sondern eine bestimmte Art, an Dinge heranzugehen, ein Weg zu denken<sup>3</sup>.

Eine weitere Definition, die das 1990 in den USA gegründete „National Forum on Information Literacy“ vertritt, lautet:

„Information literacy is defined as the ability to know, when there is a need for information, to be able to identify, locate and effectively use that information for the issue or problem at hand.“<sup>4</sup>

Eine relativ kurze und prägnante, deutschsprachige Form kommt dieser Definition sehr nahe. Sie stammt von Detlev Dannenberg von der Fachhochschulbibliothek Hamburg, der zugleich Mitglied der Arbeitsgemeinschaft Informationskompetenz (agIK) ist. Er verwendet sie als Grundlage für sein Lernsystem Informationskompetenz (LIK):

---

<sup>2</sup> s. Bruce, Christine: Information Literacy. An international review of programs and research. <http://www2.auckland.ac.nz/lbr/conf99/bruce.htm>, S.2

<sup>3</sup> s. Bruce, Christine, a.a.O., S.2

<sup>4</sup> s. Homann, Benno: Informationskompetenz – Grundlage für ein effizientes Studium und lebenslanges Lernen. In: BUB, 53(2001)9, S. 554

„Informationskompetenz ist die Fähigkeit,  
Themen zu finden  
Informationen zu finden  
Informationen zu beurteilen  
Informationen zu verarbeiten und zu präsentieren“<sup>5</sup>

Der Ansatz von Benno Homann, der sich an der Universitätsbibliothek Heidelberg mit Modellen der Informationskompetenz beschäftigt hat, und sich ebenfalls orientiert an diesem amerikanischen Vorbild, erscheint mir besonders geeignet, weil er sehr weitgehend ist. In seinem Modell der Informationskompetenz hebt er hervor, dass alle möglichen Informationen weltweit berücksichtigt werden müssen, nicht nur die momentan in der Bibliothek vorliegenden, und dass Kompetenzen erlernt werden müssen, die einen zur Lösung konkreter, persönlicher Informationsprobleme befähigen. Er fordert also eine problem- und handlungsorientierte Ausrichtung bibliothekarischer Schulungen, die nicht mehr nur einzelne Objekte, also z. B. nur Internet oder nur CD-ROM, im Blick haben<sup>6</sup>.

Der Begriff Informationskompetenz kann mehr Bereiche umschließen als z. B. der Begriff Medienkompetenz oder der Begriff Bibliothekskompetenz.

In der Fachwelt herrscht teilweise noch Unklarheit über die Abgrenzung der Begriffe Medienkompetenz und Informationskompetenz. Die beiden Begriffe werden von den Bibliothekaren zum Teil als Synonyme verwendet. Und manchmal wird klar unterschieden zwischen Informationskompetenz als Überbegriff und Medienkompetenz als Teilkompetenz davon. Manche Bibliotheken haben in ihren Antworten in den Fragebogen z. B. das Wort Medienkompetenz verwendet, damit aber mehr als nur die Unterscheidung der Medien oder den Umgang mit Medien gemeint.

Informationskompetenz als Schlüsselkompetenz, die nicht nur ein neues Schlagwort sein soll, sondern Informationsverarbeitungskompetenz genauso einschließt wie Informationsbewertungskompetenz usw. sollte in Deutschland vor allem auch in Öffentlichen Bibliotheken noch mehr zum Begriff werden.

Bereits dieser kurze Einblick in mögliche Definitionen der Informationskompetenz zeigt, dass es bisher keine allgemeingültige Definition und keine klare Abgrenzung zu den anderen Kompetenzen gibt. Dessen ungeachtet ist die Beschäftigung damit und die Einbeziehung in die Praxis auf jeden Fall wichtig.

---

<sup>5</sup> s. Dannenberg, Detlev: Wann fangen Sie an? Das Lernsystem Informationskompetenz (LIK) als praktisches Konzept einer Teaching Library. In: Bibliotheksdienst, 34(2000)7/8, S. 1248

<sup>6</sup> vgl. Homann, Benno: Informationskompetenz als Grundlage für bibliothekarische Schulungskonzepte. [http://www.dbi-berlin.de/dbi\\_pub/bd\\_art/bd\\_2000/00\\_06\\_03.htm](http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/bd_2000/00_06_03.htm), S.971ff

## 2.2 Notwendigkeit der Vermittlung von Informationskompetenz für alle

In einem Punkt sind sich alle oben genannten Experten einig. Durch die starken Veränderungen im Bereich der Informationstechniken und durch unüberschaubare Informationsmengen müssen die Menschen andere Qualifikationen als bisher erwerben. Kommunikations-, Medien-, Bibliotheks-, Methodenkompetenz usw. müssen im Bereich der Ausbildung, aber auch in der Fort- und Weiterbildung weiterhin als wesentliche Lerninhalte behandelt oder zukünftig verankert werden. Jeder persönlich, denke ich, sollte aber zusätzlich die Möglichkeit haben, sich Dinge, die er in der Ausbildung vielleicht gerade nicht lernt, z. B. in einer Bibliothek anzueignen.

Da der Informationsanstieg in der heutigen Zeit immens ist, ist für alle Menschen eine Kompetenz notwendig, um in der Welt der Informationen auch in Zukunft klar zu kommen. Dass sich z. B. der Informationsanstieg allein im Bereich des Internet zwischen 1998 und 2001 von 29,7 Millionen auf 109,6 Millionen verdreifachte<sup>7</sup>, gibt davon eine gewisse Vorstellung.

Immer wieder kommen Politiker oder Institutionen zu der Einsicht, dass im Bildungswesen mehr Wert auf Vermittlung von Informationskompetenz gelegt werden muss. Schon im Jahr 2000 verlangt der Wissenschaftsrat, der Informationskompetenz als Schlüsselqualifikation mehr Beachtung zu schenken<sup>8</sup>. Nach der PISA - Studie fordern zum Beispiel die Stiftung Lesen und die Bertelsmann Stiftung ein gemeinsames Vorgehen aller Beteiligten und die Bildung eines PISA - Paktes. Dadurch sollen alle Einrichtungen, die z. B. Verantwortung tragen bei der Leseförderung, genauso aber auch Wirtschaftsunternehmen, die ein eigenes Interesse daran haben, dass das Bildungssystem verbessert wird, effektiver zusammen arbeiten. Auch Bibliotheken, über die nach der PISA - Studie in der öffentlichen Diskussion nicht viel zu hören gewesen ist, werden direkt angesprochen. Mit vereinten Kräften soll etwas begonnen werden, damit wirklich Veränderungen geschehen können<sup>9</sup>.

Auch inhaltlich sollte meines Erachtens so eine allumfassende Sicht auf die Dinge vorgenommen werden, weil viele Gesichtspunkte zusammen eine wirkliche Informationskompetenz ausmachen. Man braucht für die berufliche und persönliche Weiterbildung und für eine erfolgreiche Teilnahme am gesellschaftlichen Leben unterschiedlichste Kompetenzen und die Kenntnis, wie man all

---

<sup>7</sup> vgl. Homann, Benno: Informationskompetenz – Grundlage für ein effizientes..., a.a.O., S. 553

<sup>8</sup> vgl. Homann, Benno: Informationskompetenz – Grundlage für ein effizientes..., a.a.O., S. 553

diese Kompetenzen verknüpft. Erst dann ist man fähig, sich stets selbstständig zu informieren. Weil alle Bevölkerungskreise gleichberechtigt daran teilhaben sollen, muss die Qualifizierung allen möglich gemacht werden. Öffentliche Bibliotheken können zum Beispiel durch ihr Schulungsangebot dazu beitragen, gesellschaftlich Benachteiligte auch einzubeziehen.

Benutzerschulung in Öffentlichen Bibliotheken ist ja hauptsächlich für den Personenkreis wichtig, der nicht sowieso schon selbst mit allen Möglichkeiten der Informationssuche usw. vertraut ist, und der z. B. noch nicht ausreichendes Wissen hat über neue Medien oder Recherche in Datenbanken. Dazu gehören vor allem diejenigen, die sich nicht privat mit den nötigen technischen Geräten ausstatten können. Das sind Personen, die sich also zum Beispiel zum ersten Herantasten ans Internet keinen eigenen Computer leisten können und keinen privaten Trainer oder Volkshochschulkurs bezahlen können. Um dennoch Chancengleichheit für alle zu gewährleisten, sollten die Angebote der Bibliotheken wie bisher weitgehend kostenlos oder zumindest kostengünstig bleiben. Damit sozial Schwache, Minderheiten oder andere gesellschaftliche Randgruppen durch freien Zugang zur Information die gleichen Bildungsmöglichkeiten und Schulabschlüsse erzielen können, muss gerade für diese Zielgruppen ein bezahlbares Angebot geschaffen oder erhalten werden.

Auf Dauer ist das für die meisten Bibliotheken nur finanzierbar über Sponsoren, mit Spendengeldern oder durch staatliche Unterstützung. In Amerika passiert in dieser Hinsicht viel durch ehrenamtliches Engagement<sup>10</sup>. Teacher in amerikanischen Bibliotheken sind zum Beispiel Rentner, die für während der Woche Berufstätige am Samstag Kurse halten und sogar selbst einen Online-Kurs entwickelt haben<sup>11</sup>. Sicher ist es für Öffentliche Bibliotheken lohnenswert, sich mit der Frage der Finanzierung ausführlich zu beschäftigen, und nach neuen Finanzquellen zu suchen. Ein wesentlicher Teil der Bibliotheksbesucher zählt ja nicht zu den wohlhabenden Bevölkerungskreisen, die sich ihre Bücher und sonstigen Medien meist selbst kaufen.

Informationskompetenz an alle zu vermitteln ist eine Aufgabe, die noch lange nicht erfüllt ist. Alle Institutionen aus dem Bildungs- und Ausbildungsbereich können und müssen dabei mitwirken, weil es für die gesellschaftliche Weiterentwicklung unbedingt nötig ist, dass jeder befähigt ist, am Wissen der Welt

---

<sup>9</sup> vgl. Erklärung der Stiftung Lesen und der Bertelsmann Stiftung vom 04.02.2002, <http://www.bertelsmann-stiftung.de/news/item.cfm?lan=de&nId=15&aId=5503&show>

<sup>10</sup> vgl. Spribille, Ingeborg: Die Bibliothek als Partner für Lehrende und Lernende. Modelle aus den USA. In: Bibliothek Forschung und Praxis, 26(2002)1, S. 65

<sup>11</sup> vgl. Spribille, Ingeborg, a.a.O., S. 59

teilzuhaben. Wie Bibliotheken das verwirklichen können, wird im nächsten Kapitel ausgeführt.

## 3 Die Bibliothek als Schulungseinrichtung

### 3.1 Die Bibliothek als "teaching library"

Besonders in amerikanischen Bibliotheken ist das Modell der "teaching library" inzwischen ein vertrauter Begriff geworden. Seit Ende der 80er Jahre, teilweise sogar schon seit den 70er Jahren, wird in Amerika Wert auf die Etablierung der Weitergabe von "Information Literacy" auch durch Bibliotheken gelegt<sup>12</sup>. Diese Entwicklung ist durch die besondere Förderung des Bildungswesens seit dieser Zeit angestoßen worden. Der Prozess ist in den USA zusätzlich durch Aus- und Fortbildungsprogramme für Bibliothekare begleitet worden<sup>13</sup>. Bibliotheken haben sich zu „teaching libraries“ entwickelt, indem sie z. B. ihr Schulungsangebot gezielt optimiert haben, dadurch dass sie im Prozess der Informationsvermittlung eine ganz andere Rolle als bisher übernommen haben.

In Deutschland dagegen gibt es damit noch wenig praktische Erfahrungen. Einer der ersten Ansätze ist zum Beispiel das an der FH Hamburg entwickelte Lernsystem Informationskompetenz(LIK)<sup>14</sup>. In der Praxis der Universitätsbibliothek Kassel und der Stadtbibliothek Köln wird z. B. ebenfalls versucht, dem Modell einer „teaching library“ gerecht zu werden.

Bibliotheken werden zur "teaching library", indem sie die Funktion einer Lehr- und Lerneinrichtung mehr und mehr für sich übernehmen. Dazu müssen sie auch die Rahmenbedingungen immer wieder optimieren, z. B. durch veränderte Schulungsräume oder weitere Qualifizierung des Personals<sup>15</sup>.

Für eine „teaching library“ ist die Evaluierung von Schulungen selbstverständlich. Schon 1981 ist in Deutschland darauf hingewiesen worden, dass in Schweden, England und den USA praktische Erfahrungen darin gesammelt würden. In Deutschland werde oft vorher nicht berücksichtigt, welche Ziele durch eine Schulung erreicht werden sollen. Die Methoden müssen ausgerichtet werden an den Zielgruppen und immer wieder auf ihren Erfolg hin überprüft

---

<sup>12</sup> vgl. Homann, Benno: Informationskompetenz – Grundlage für ein effizientes..., a.a.O., S. 554

<sup>13</sup> vgl. „Amerika, Du hast es besser?“ Erfahrungen zum Thema Information Literacy.  
[http://www.agik.net/modules.php?name=Downloads&d\\_op=viewdownload&cid=1](http://www.agik.net/modules.php?name=Downloads&d_op=viewdownload&cid=1), S.2

<sup>14</sup> vgl. Dannenberg, Detlev, a.a.O., S.1245

<sup>15</sup> vgl. Homann, Benno: Informationskompetenz als Grundlage für bibliothekarische..., a.a.O., S.969

werden<sup>16</sup>. Diese Forderungen von damals haben nichts von ihrer Gültigkeit verloren, weil längst nicht alle Bibliotheken ihnen nachkommen.

Außerdem ist das Entscheidende einer „teaching library“ das gegenseitige voneinander Lernen aller Beteiligten. Neue Partner bei diesem Modell sind die Bibliothekare als Informationskompetenz-Spezialisten, Lehrer, Bibliotheksbenutzer oder andere Kunden. Jeder kann und soll Einfluss nehmen bei der Gestaltung von Schulungen. So wird Informationskompetenz sowohl weitergetragen als auch für sich gewonnen. Das Modell der „teaching library“ soll so eine neue Lernkultur schaffen<sup>17</sup>. Durch die Methoden der „teaching library“ können jetzige Probleme, wie zum Beispiel, die Vorstellungen gewisser Zielgruppen nicht zu treffen, automatisch behoben werden.

Der Aufbau einer „teaching library“ könnte ein zweites Standbein für Bibliotheken werden oder neue Nutzergruppen erschließen. Dies führt zu einer größeren Nutzung, die den Bibliotheken auf lange Sicht eine Daseinsberechtigung verschaffen kann.

Die Frage ist nur, wie weit „Öffentliche Bibliotheken sich zukünftig als „teaching library“ verstehen wollen, und mit welchen Mitteln sie ihre Visionen von Benutzerschulungen verwirklichen können. Es besteht kein Zweifel daran, dass sie darüber andere Funktionen einer Bibliothek nicht vernachlässigen sollen. Weil einzelne Öffentliche Bibliotheken nicht alles leisten können, kann sich jeder auf das beschränken, was er umsetzen kann.

### **3.2 Benutzerschulungen in Bibliotheken zur Förderung der Informationskompetenz**

Alle Benutzerschulungen tragen meines Erachtens dazu bei, die Informationskompetenz zu fördern. Selbst wenn die übermittelten Lerninhalte bei einer Schulung sehr gering sein sollten, kommen die Teilnehmer durch die Auseinandersetzung mit Informationssystemen wieder zu einer anderen Sehweise. Sobald bei einer Veranstaltung der Bibliothek in den Köpfen der Anwesenden irgendeine neue Idee oder ein klarerer Durchblick entsteht, kann man anschließend z. B. die Fülle an Informationen besser einschätzen oder findet sich viel eher in der Bibliothek zurecht.

---

<sup>16</sup> vgl. Workshop zur Benutzerschulung: 1. April - 3. April 1981 / hrsg. von Ahmed H. Helal .... - Essen : Gesamthochschulbibliothek, 1982. (Veröffentlichungen der Gesamthochschulbibliothek Essen ; 3), S. 8

<sup>17</sup> vgl. Rockenbach, Susanne: „Teaching Library in der Praxis – Bedingungen und Chancen“. <http://www.agik.net/article.php?sid=19>, S. 2



Bibliotheksführungen sind deshalb genauso wichtig wie Internettraining oder andere Schulungen. Es kommt nur darauf an, dass die Teilnehmer neue Erkenntnisse für sich gewinnen können. Die Informationskompetenz des Einzelnen ist verbessert worden, egal ob man sich nach einer Führung gut in einer Bibliothek orientieren kann, ob man selbständig mit dem OPAC arbeiten kann oder schneller Aufsätze im Internet findet. Schulungen durch die Bibliothek dienen auf alle Fälle der Vermittlung von mehr Lösungsstrategien für Informationsprobleme. Sicherlich kann eine Öffentliche Bibliothek, die nur OPAC-Einführungen für ihre Leser hat, diese nicht in allen Bereichen kompetent ausbilden, sie leistet aber zumindest einen Beitrag zur Entwicklung von mehr Informationskompetenz.

Selbst Kindergartenkinder und Grundschüler können bei Besuchen in der Bibliothek das Umgehen mit großen Mengen an Informationen, die dort auf sie einfließen, für sich kennen lernen oder bestimmte Verhaltensweisen in einer Informationseinrichtung, z. B. das Suchen in verschiedenen Regalen oder Bücherkisten. Sie können später einmal von den angelegten Denkmustern profitieren. Material, das für Kinder attraktiv ist, kann unterschiedliche Fähigkeiten in ihnen wecken und zugleich das Interesse an der Bibliothek fördern. Positive Beispiele dafür aus der Praxis, die ich während meines Praxissemesters erlebt habe, sind z. B. Bilderbuch-Kinos, bei denen Bilderbücher eindrucksvoll visualisiert und durchlebt werden, oder Kindergartenbesuche in einem Bücherbus.

Das Einzige, was geleistet werden muss, ist, dass sich möglichst viele von den Veranstaltungen der Bibliothek angesprochen fühlen. Gründe für geringe Nutzung und Nachfrage der angebotenen Schulungen sind z. B., dass Leute sich nicht gerne an einen bestimmten Termin binden wollen, oder sich sogar zu mehreren Stunden oder Abenden verpflichten, oder dass sie durch die Themen nicht genug motiviert werden. Daraus kann man ableiten, dass der Trend eher zu individuelleren Schulungen gehen könnte. Durch Einzelschulungen z. B. oder gezielte persönliche Einladung und Ansprache kann eventuell mehr Erfolg erzielt werden. Die Leute haben dann auch weniger Hemmungen, sich Unbekanntem zu stellen, weil sie wissen, dass sie unterstützt werden. Es ist klar, dass diese Bibliothekarin oder eine andere Lehrende sich jetzt genug Zeit nimmt für den Einzelnen. Dadurch wird auch gewährleistet, dass der Einzelne sich zwar selber am Computer versuchen kann, aber nicht gleich aufgibt, wenn Schwierigkeiten auftreten, weil ja sofort Hilfestellungen möglich sind. Niemand muss dann Angst haben, sich vor anderen Teilnehmern zu blamieren. Jugendliche oder ältere Leute sind von solchen Ängsten nach meiner Erfahrung besonders betroffen.

Es ist deshalb nicht die ideal, wenn alle Bibliotheken oder alle Bibliotheken einer Region bei der Durchführung von Schulungen nach den gleichen Methoden und Konzepten vorgehen. Einheitliche Schulungen in allen Bibliotheken und dasselbe Vorgehen, das manchmal gefordert wird, behindert in meinen Augen die gezielte Anpassung an Zielgruppen oder an individuelle Bedürfnisse vor Ort. Schon früher, z. B. im Vorwort der Veröffentlichung zu einem Workshop über Benutzerschulungen<sup>18</sup>, der 1981 in der Gesamthochschulbibliothek in Essen stattgefunden hat, ist erwähnt worden, wie unheilvoll mangelnde Einheitlichkeit der Methoden sei. Zu dieser Zeit, wie zu lesen ist, ist Vermittlung von Informationskompetenz noch kein Thema gewesen. Die Bibliotheken haben damals erkannt, dass neben Führungen auch andere Schulungen geboten werden sollten.

Natürlich ist es nicht sinnvoll, dass jede Bibliothek bei ihren Überlegungen und Planungen zu Schulungen ganz neu anfängt. Die Erkenntnisse anderer sollten einbezogen werden und der Informationsfluss zwischen den einzelnen Bibliotheken muss dazu verbessert werden. Gute Konzepte und Ideen dürfen und sollen sogar von mehreren aufgegriffen werden. Dafür braucht es aber auch die Bereitschaft, sich mit den Erfahrungen anderer und den neuen Entwicklungen auseinander zu setzen. Von der Gegenseite her ist die Bereitschaft nötig, die eigenen Erkenntnisse oder Probleme mit Benutzerschulungen weiterzugeben. Es soll nur meiner Meinung nach keine allgemeine Vereinheitlichung der Schulungen geben. Denn eine möglichst vielfältige und speziell angepasste Angebotsauswahl für die Kunden kommt erst dann zustande, wenn an vielen verschiedenen Orten immer wieder neue Ansätze verfolgt werden.

Welches Schulungsangebot wirklich in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland zur Auswahl steht, ist vor einer möglichen Weiterentwicklung der Bibliotheken eine der Ausgangsfragen. Deswegen ist in dieser Analyse, bei der die Öffentlichen Bibliotheken Baden-Württembergs befragt worden sind, untersucht worden, welchen Zielgruppen welche Schulungsmöglichkeiten gegenüber stehen.

---

<sup>18</sup> vgl. Workshop zur Benutzerschulung, a.a.O., S. 7

## 4 Vorgehensweise und Methoden

### 4.1 Vorgehensweise

Für die Analyse sind mehrere Schritte bis zur Datenerhebung notwendig gewesen. Zu Beginn ist eine Auswahl der Bibliotheken vorgenommen worden, die einbezogen werden sollten, damit der organisatorische Aufwand für den zeitlichen Rahmen einer Diplomarbeit angemessen geblieben ist. Zur Adressenermittlung ist Unterstützung durch die Fachstellen in Anspruch genommen worden, um die E-Mail-Adressen aller Bibliotheken zu finden. Da die Daten mit Hilfe eines Fragebogens ermittelt worden sind, der elektronisch versendet wurde, ist diese Vorarbeit erforderlich gewesen. Der Fragebogen, der Grundlage für die Erfassung aller Daten und die spätere Auswertung gewesen ist, ist speziell für diese Untersuchung entwickelt worden. Die genauen Methoden dazu werden in den Kapiteln „Auswahl der Bibliotheken“ und „Erstellung des Fragebogens“ näher beschrieben.

Nach der fertigen Ausarbeitung des Fragebogens und der Kenntnis der Adressdaten, sind alle betroffenen Bibliotheken angeschrieben worden. Vom 06.08. – 16.08.2002 sind die Fragen zusammen mit einem Anschreiben versendet worden. Von diesem Zeitpunkt an begann der Erhebungszeitraum, der während der gesamten Datenerfassung bis zum endgültigen Abschluss der Auswertung andauerte. Zeitgleich erfolgte nach und nach die Übertragung, Zusammenfassung, der Vergleich und eine abschließende Auswertung und Darstellung der Daten. Bis zum 01.10.2002 konnten die eingehenden Antworten berücksichtigt werden.

### 4.2 Auswahl der Bibliotheken

Eine Beschränkung der Bibliotheken ist zum einen nach dem geographischen Prinzip erfolgt, da nur die Öffentlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg betrachtet worden sind. Zum anderen hat es eine Auswahl nach der Art der Besetzung gegeben. Es sind alle Bibliotheken herangezogen worden, die fachlich-hauptamtlich oder wenigstens hauptamtlich geführt werden, da in den Übrigen, meist sehr kleinen Bibliotheken, in der Regel keine Benutzerschulungen durchgeführt werden. Da der Fragebogen per Mail verschickt worden ist, ist die Zahl der Bibliotheken noch einmal eingeschränkt worden auf die Bibliotheken, die eine E-Mail-Adresse aufweisen konnten.

Die Gesamtzahl der schließlich befragten Bibliotheken beträgt 240. Davon sind

40 Bibliotheken aus dem Regierungsbezirk Tübingen/Reutlingen, 40 aus dem Regierungsbezirk Freiburg, 61 aus dem Regierungsbezirk Karlsruhe und 99 aus dem Regierungsbezirk Stuttgart.

## **4.3 Erstellung des Fragebogens**

### **4.3.1 Vorteile des Fragebogens**

Eine Befragung per Fragebogen ermöglicht im Gegensatz zu wenigen einzelnen Interviews oder einer Beschäftigung mit einer kleinen Auswahl von Beispiel-Bibliotheken, die vorgestellt oder betrachtet werden, eine größere Repräsentativität und einen besseren Vergleich untereinander. Weil die Fragen dabei immer gleich gestellt werden und teilweise auch die Antworten vorgegeben sind, ist ein Vergleich hinterher eher möglich als nach einem freien Gespräch oder nach Interviews, die je nach Ausgangssituation oder örtlicher Gegebenheit immer verschiedenen zu bewerten sind. Das Risiko der Befangenheit ist im Vergleich zum persönlichen Interview bei einem schriftlichen Fragebogen ebenfalls wesentlich geringer. Es konnte durch die Fragebogen-Aktion per E-Mail relativ problemlos eine viel größere Datenmenge erfasst werden als durch Besuche vor Ort.

### **4.3.2 Entwicklung des Fragebogens**

Zur Entwicklung des Fragebogens<sup>19</sup> sind die Ausgangshypothesen und Grundfragen zum Thema herangezogen worden. Vor allem hat die Frage nach der Bandbreite der Angebote und die Vielfalt der angesprochenen Zielgruppen beantwortet werden sollen.

Deshalb nimmt die erste Frage nach der Art der Angebote und der jeweiligen Zuordnung zu Zielgruppen den größten Raum im Fragebogen ein. In einer Tabelle sind senkrecht nur zehn verschiedene Benutzerschulungsformen vorgegeben worden, die keineswegs vollständig das bislang bekannte Angebot darstellen. Es sind unter „Sonstiges“ Felder frei gehalten worden, um zusätzlich zu den Vorgegebenen möglichst viele unterschiedliche, in der Praxis durchgeführte Schulungen herauszufinden. Genauso ist bei den waagrecht angezeigten Zielgruppen nur eine Auswahl an möglichen Zielgruppen angegeben worden. Für alle weiteren Zielgruppen, für die Bibliotheken ein Schulungsangebot bereithalten, sind freie Felder zur Verfügung gewesen. In den Feldern, in denen

---

<sup>19</sup> vgl. dazu die verwendete Fragebogenvorlage im Anhang

sich das Schulungsangebot mit der zutreffenden Zielgruppe schneidet, ist von den Bibliotheken später jeweils ein Kreuz gemacht worden.

Bei der zweiten Frage hat es sich um eine freie Frage gehandelt. Das heißt, dass die Bibliotheken, ohne dass etwas vorgegeben worden ist, ihre Meinung darüber geäußert haben, wie sie ihr in Frage 1 mitgeteiltes Angebot gegenüber ihrem Unterhaltsträger begründen würden. Diese Frage ergründet, warum die Bibliotheken gerade dieses Angebot und keine andere Kombination vorhalten, aus welchen Gründen die verschiedenen Formen ihre Berechtigung haben, und welche Ziele damit verfolgt werden.

Drei Antwort-Möglichkeiten sind dagegen bei Frage 3 zur Auswahl gestanden. Die Aussage, der man am ehesten zustimmt, hat angekreuzt werden sollen. Der Ausgangssatz lautet: „Die Vermittlung von Informationskompetenz gehört zu den Kernaufgaben einer Öffentlichen Bibliothek.“ Die zur Verfügung stehenden Antworten sind: „ja, auf jeden Fall“, „ja, aber nur wenn die technische und personelle Ausstattung zur Verfügung steht“, „nein, weil die Vermittlung von Information und Medien die eigentliche Kernaufgabe ist“

Die Frage ist gestellt worden, damit klar wird, welchen Stellenwert Vermittlung von Informationskompetenz augenblicklich bei den Bibliotheken hat.

Eine weitere freie Frage ist die vierte Frage gewesen. Es ist gefragt worden: „Könnten Sie sich vorstellen, ihr Angebot für weitere Zielgruppen auszubauen?“ Hier hat man sich wieder frei dazu äußern sollen, wie man sich die Benutzerschulungen in der eigenen Bibliothek in nächster Zeit vorstellt, welche Tendenzen es für die Zukunft gibt oder wo eventuell Hindernisse oder Probleme liegen.

Die fünfte Frage hat sich mit der Werbung für die Schulungen beschäftigt. Das Thema Werbung ist im Zusammenhang mit Schulungen immer von Interesse, weil nur dann die Teilnehmer erreicht werden, wenn sie entsprechend davon in Kenntnis gesetzt werden. Vor allem wenn neue Zielgruppen für Bibliotheksangebote gewonnen werden sollen, ist die Art des Werbemediums entscheidend. Die Bibliotheken sind gefragt worden, ob sie überhaupt Werbung machen für Benutzerschulungen und auf welchem Wege. Zur Auswahl sind folgende Möglichkeiten gestanden: in der Bibliothek, im Internet, auf Plakaten, mit Flyern, in der Zeitung, über Kontakte und „Sonstiges“.

Die letzte Frage bezieht sich nur auf statistische Angaben zu den Bibliotheken. Die Zahl der Personalstellen, die Medieneinheiten und die Zahl der aktiven Benutzer ist abgefragt worden, um die Bibliotheken größtmäßig etwas besser einordnen zu können.

## **5 Vorstellung und Bewertung der Ergebnisse**

Die Auswertung des Fragebogens und die Beurteilung der Ergebnisse erfolgt in den Kapiteln 5.1 - 5.5. und orientiert sich von der Abfolge her an der Gliederung des Fragebogens.

Bei der Analyse ist eine Rücklaufquote von 34% erzielt worden, da 81 Antworten von 240 angeschriebenen Bibliotheken ausgewertet werden konnten. Die folgenden Berechnungen und Angaben beziehen sich soweit nicht anders angegeben immer auf diese 81 Bibliotheken.

### **5.1 Frage 1: Schulungsangebot und angesprochene Zielgruppen**

Mit der ersten Frage soll das momentan aktuelle Angebot an Benutzerschulungen in den Öffentlichen Bibliotheken Baden-Württembergs erforscht werden. Die Fragestellung „Welches Benutzerschulungsangebot gibt es in ihrer Bibliothek für welche Zielgruppen?“ bringt einerseits zum Vorschein, welche unterschiedlichen Formen von Schulungen nach Angaben der Bibliothekare überhaupt angeboten werden. Andererseits sind die Zielgruppen, für die es Angebote gibt, ermittelt worden, und wie groß der Anteil ist, der auf die einzelnen Zielgruppen entfällt.

### 5.1.1 Aktuelles Schulungsangebot

Tabelle 1: Aktuelles Schulungsangebot

<b>Aktuelles Schulungsangebot</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
allgemeine Bibliotheks(ein)führung	380	61,8%
Internet für Einsteiger	63	10,2%
allgemeine Interneteinführung	47	7,6%
Medienrallye	40	6,5%
eigene OPAC-Schulung	39	6,3%
Internet-Themen-Recherche (z. B. speziell Wirtschaftsinformation)	9	1,5%
Recherche in überregionalen Bibliothekskatalogen	7	1,1%
Internet für Fortgeschrittene	6	1,0%
Betreutes Surfen / individuelle Hilfe bei Internet-Recherchen	5	0,8%
CD-ROM-Datenbanken	4	0,7%
Computer-Kurse	3	0,5%
Recherche im Bestand und OPAC	2	0,3%
Recherche-Schulung	2	0,3%
html-Kurse	2	0,3%
Chatkurse	1	0,2%
Internet und E-Mail	1	0,2%
Internetdemonstration für Zielgruppen	1	0,2%
intensive Betreuung	1	0,2%
Bilderbuchkino	1	0,2%
Expertengespräche zu Sachgruppen	1	0,2%
Online-Schulung (E-Learning)	0	0,0%
	615	100,0%

Insgesamt 21 verschiedene Angebote werden in den befragten Öffentlichen Bibliotheken praktiziert. Davon sind 10 bereits vorgegeben gewesen, die weiteren Formen wurden zusätzlich von den Bibliotheken genannt (vgl. dazu Abb. 1 und Tab. 2).

Es folgen die Schulungsangebote noch einmal etwas anders dargestellt. In der obigen Tabelle 1 sind alle vorkommenden Varianten enthalten und geordnet nach der Häufigkeit, in der sie auftreten. Im Folgenden sind diese aufgeteilt. Im Kreisdiagramm (Abb. 1) findet man die Angebote abgebildet, die im Fragebogen vorgegeben worden sind. In der Tabelle (Tab. 2) darunter gesondert die von den Bibliotheken zusätzlich genannten, „Sonstigen Angebote“, die stattfinden.

### Aktuelles Schulungsangebot

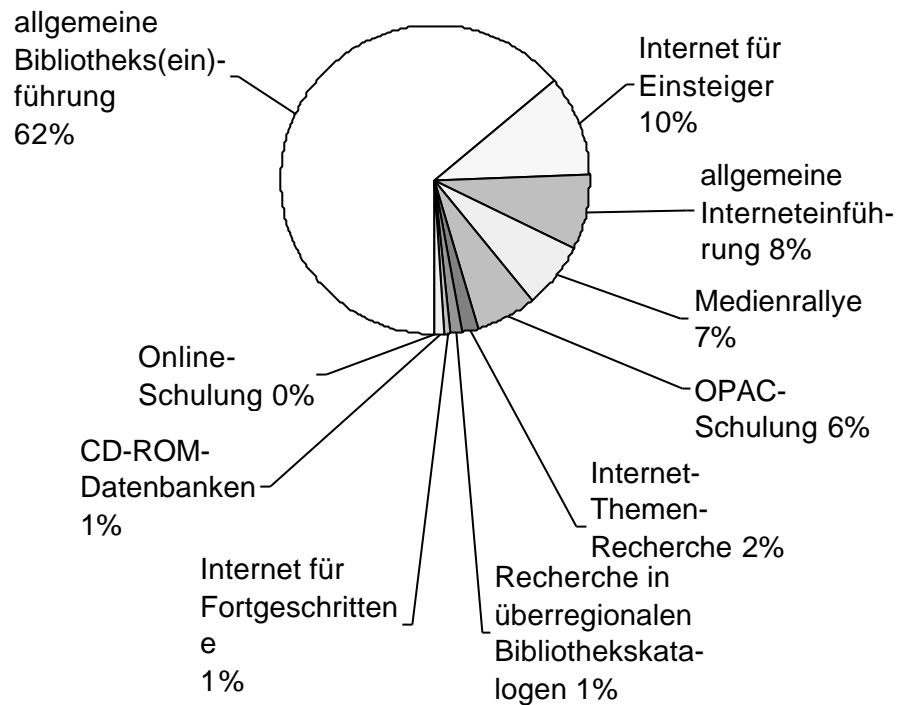


Abbildung 1: Angebotsverteilung bei vorgegebenem Angebot

Tabelle 2: Genannte Sonstige Angebote

Sonstige genannte Angebote	in Prozent
Betreutes Surfen/ individuelle Hilfe bei Internet-Recherchen	0,8%
Computer-Kurse	0,5%
Recherche im Bestand und OPAC	0,3%
Recherche-Schulung	0,3%
html-Kurse	0,3%
Chatkurse	0,2%
Internet und E-Mail	0,2%
Internetdemonstration für Zielgruppen	0,2%
intensive Betreuung	0,2%
Bilderbuchkino	0,2%
Expertengespräche zu Sachgruppen	0,2%



An dieser Aufteilung ist besonders auffallend, dass von den teilnehmenden Bibliotheken bisher keine Bibliothek dem neusten Lerntrend, dem E-Learning, Rechnung trägt und für potentielle Kunden z. B. eine Online-Schulung entwickelt hat. 0 % der Schulungen sind auf diesen Bereich entfallen. Sicher wäre die Entwicklung so einer Schulung für Öffentliche Bibliotheken ein enormer Aufwand und nicht einfach zu verwirklichen, aber gleichzeitig läge darin die große Chance, Leute zu erreichen, die nicht persönlich in die Bibliothek kommen können oder zu den Öffnungszeiten und Schulungszeiten oft verhindert sind. Ein weiterer Vorteil läge darin, dass sich Öffentliche Bibliotheken damit einen Namen im Gebiet des E-Learning machen könnten.

Ebenfalls ist zu erkennen, dass in den Bibliotheken schon viele Schulungsangebote anzutreffen sind, die ganz spezielle Kenntnisse vermitteln wie zum Beispiel Recherche-Schulungen oder Chatkurse. Durch solche Dienstleistungen bietet eine Bibliothek einen großartigen Service und setzt Akzente im kulturellen Umfeld. Sie kann dadurch hervorragen und glänzen, gleichzeitig aber einen Nutzen für alle Beteiligten bringen. Leider werden diese Angebote bisher nur von ganz wenigen Bibliotheken eingesetzt.

Erstaunlich ist, dass insgesamt nicht mehr als 21 verschiedene Schulungen genannt worden sind. Vielleicht ist durch die Vorgaben im Fragebogen verhindert worden, dass die eigene individuelle Form beim Namen genannt worden ist, weil diese einfach den aufgeschriebenen Versionen zugeordnet worden ist. Eine größere Anzahl an Schulungsformen bedeutet aber ja nicht unbedingt, eine Zunahme der Qualität für die Geschulten. Es spricht auch für eine erfreuliche Einigkeit unter den Bibliothekarinnen, wenn eine bestimmte Schulung bei den meisten unter dem gleichen Stichwort geführt wird, und wenn die eigenen Angebote den Vorgaben eindeutig zugeteilt werden können. Dennoch bedeutet eine reichere Vielfalt an Schulungen eine höhere Chance, für möglichst alle Zielgruppen ein passendes Programm zu offerieren. Diese Tatsache ist zu bedenken, so dass in Zukunft leichter für jeden die Möglichkeit besteht, sich mit der Informationssuche, mit OPAC oder Internet in der Bibliothek vertraut zu machen, dort neu einzusteigen oder sich tiefer einzuarbeiten. Je nach Bedarf soll es unterschiedliche Kurse geben, die in geringen Zeitabständen und wohnortnah abgehalten werden. Obwohl die nötige Infrastruktur in einigen Öffentlichen Bibliotheken vorhanden ist, fehlt zum Teil das Bewusstsein, dass Benutzerschulungen als Dienstleistung nicht zu vernachlässigen sind und mit Veränderungen den Bedürfnissen der Zielgruppen gerechter werden können.

### 5.1.2 Angesprochene Zielgruppen

Wie viel Prozent der gesamten Schulungen jeweils für welche Zielgruppen gedacht sind, zeigen Abbildung und Tabelle 3. Spezielle Gruppen, wie zum Beispiel Immigranten, Frauen, Senioren oder Sonder- und Förderschüler, werden wenig bedient.

**Verteilung des Angebots auf Zielgruppen**

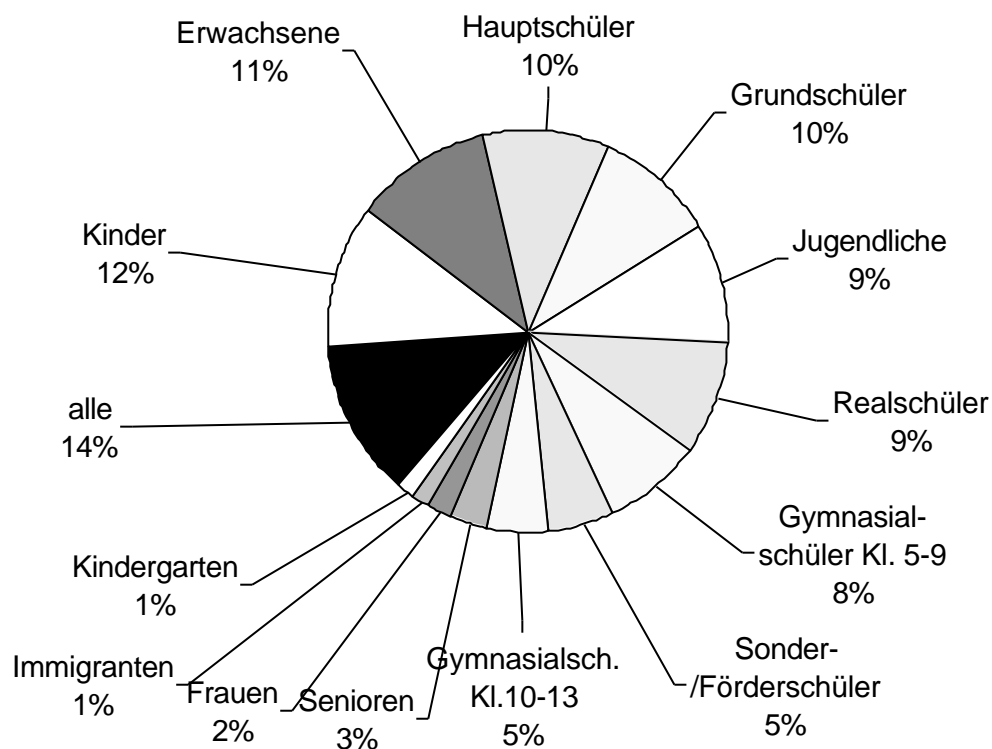


Abbildung 2: Verteilung des Angebots auf Zielgruppen

Tabelle 3: Verteilung des Angebots auf Zielgruppen

weitere Zielgruppen	in Prozent
Berufsschüler	0,3%
Fachbesucher	0,2%
Aussiedler	0,2%
Erzieherinnen in Ausbildung	0,2%
Elterngruppen sporadisch	0,2%
Grundschulförderklassen	0,2%
Schulklassen abends	0,2%

Wie vor der Analyse angenommen, bestätigt sich der Verdacht, dass den größten Anteil die typischen Bibliotheksführungen einnehmen. Sie liegen mit 61,8% an der Spitze. An den Ergebnissen meiner Analyse ist nämlich vor allem zu beobachten, dass die Klassenführungen für Grund-, Haupt- und Realschüler mit einem großen Vorsprung vor allen anderen Schulungsangeboten liegen. Dies sieht man deutlich auch in der Abbildung über die Verteilung des gesamten Angebots auf die zu Hauptzielgruppen zusammengefassten Zielgruppen. Die Prozentanteile der einzelnen Zielgruppen (vgl. Abb. 2 und Tab. 3) sind dabei zusammengezählt. Zusammengefasst sind die Schüler aller Schularten zur Gruppe „Schüler“, unter der Gruppe „Kinder“ sind auch die Kindergartenkinder dabei, unter die Gruppe „Erwachsene“ fallen Erwachsene, Immigranten, Aussiedler, Senioren, Frauen. Die Zielgruppe „allgemein alle“ beinhaltet die Angebote, die nicht konkret für eine Zielgruppe konzipiert sind, sondern unspezifisch für alle Interessenten gelten<sup>20</sup>.

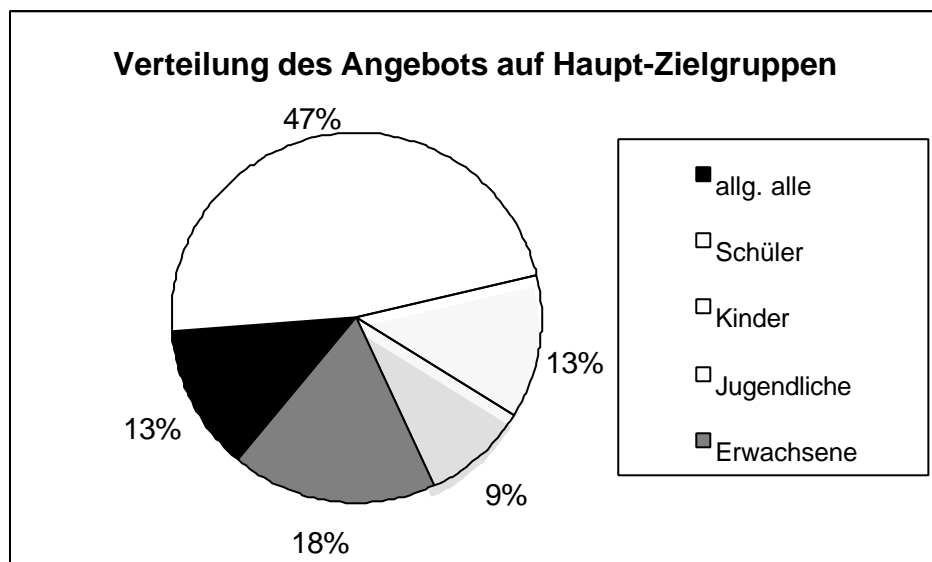


Abbildung 3: Verteilung des Angebots auf Haupt-Zielgruppen

Dass das Angebot für Schüler entsprechend umfangreich ist, ist für sich genommen nicht negativ zu bewerten, weil gerade Menschen dieser Altersgruppe Kontakt zur Bibliothek bekommen sollen und in die grundlegenden Vorgänge der Informationsbeschaffung eingeführt werden können. Sie können vieles noch spielerisch lernen und haben Spaß an einer abwechslungsreich und spannend gestalteten Schulung in der Bibliothek. Wichtig ist nur, rechtzeitig mit der Einführung an Informationsmedien anzufangen. Sicher ließe sich schon früher, al-

<sup>20</sup> vgl. dazu Anmerkung im Vorwort, S. 6

so bereits im Kindergartenalter, damit beginnen. Für diese Altersstufe beträgt das derzeitige Angebot nur 1% des Gesamtangebots.

Und gerade auch junge Erwachsene, die für Schule und Beruf immer wieder vielfältige Informationen benötigen, brauchen eine zuverlässige Möglichkeit, Informationskompetenz zu erwerben. Vor allem für diese Altersklasse findet sich nicht genug Angebot. Nur ca. 15% (Zielgruppe Jugendliche, Gymnasialschüler Kl. 10-13 und Berufsschüler) entfallen auf diese Zielgruppe. Von den 9% Veranstaltungen, die explizit Jugendliche ansprechen, sind 6% Bibliotheks(ein)führungen und nur 3% andere Dinge wie „Internet für Einsteiger“ usw. Im Gegensatz dazu ist zum Beispiel der Prozentsatz von (Ein)führungen allein für die Teilgruppe der Grundschüler mit 8% höher.

### 5.1.3 Schlussfolgerungen aus diesen Ergebnissen

Die Öffentlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg haben ihr Angebot also nur für eine einzige Ziel- bzw. Altersgruppe, nämlich für Grund-, Haupt- und Realschüler, wirklich gut ausgebaut. Für alle anderen besteht nicht an jedem größeren Ort die Gelegenheit, Bibliothekseinführungen oder sogar eine OPAC-Schulung mit zu machen.

Am besten wäre natürlich, wenn Jugendlichen oder Erwachsenen sogar eine kleine Auswahl an Schulungen gegenübersteht, aus der sie wählen können, welche Form sie persönlich am meisten anspricht oder welche Hilfestellungen sie im Augenblick gerade benötigen. Rein psychologisch würde dies das Bibliotheksangebot für manche Menschen plötzlich attraktiver werden lassen und dem unterschiedlichen Informationsbedarf des Einzelnen gerechter werden.

Natürlich sprechen in der Realität auch Argumente gegen den Ausbau des Schulungsangebots. Vor allem die Tatsache, dass bereits Angebotenes zum Teil von Bibliotheksbesuchern nicht genutzt wurde, ermutigt die Bibliothekare nicht dazu, das Spektrum zu erweitern. Ob dieses Phänomen in der Praxis tatsächlich in vielen Bibliotheken aufgetreten ist, könnte in einer weiteren Arbeit untersucht werden. In dieser Befragung sprechen dies nur wenige als Hinderungsgrund für den Ausbau ihres Angebots an. Allerdings hörte ich im Gespräch mit der Bibliotheksleiterin Veronika Hein<sup>21</sup>, dass sie für Erwachsene keine Einführungen mehr im Programm hat, weil die Anfragen und das Angebot einer Bibliothekseinführung bei diversen Vereinen und Gruppen bisher nicht auf Interesse gestoßen sind. Obwohl sie noch bereit ist, wieder Kontakt mit den Leuten aufzunehmen und noch einmal zu versuchen, die Bibliotheksangebote

---

<sup>21</sup> vgl. Hein, Veronika, Bibliothekarin, Gespräch in der Stadtbibliothek Amberg am 29.08.2002

zielgruppengerecht vorzustellen, hindert sie der bisherige Misserfolg im Augenblick daran, Schulungen für Erwachsene anzubieten.

Die Ursachen für das geringe Wahrnehmen der Veranstaltungen können jedoch in allen möglichen Bereichen liegen und müssen nicht zwangsweise darauf hindeuten, dass bei den Benutzern kein Bedarf vorhanden ist, Schlüsselkompetenzen von der Bibliothek vermittelt zu bekommen. Zum einen kann es daran liegen, dass es den Leuten gar nicht bewusst ist, dass sie in diesem Bereich Nachholbedarf hätten, weil sie nie darauf aufmerksam gemacht worden sind, welche großartigen Chancen sie ungenutzt lassen. Sie können sich nicht vorstellen, welche Fülle die Bibliothek mit ihren von dort aus zugänglichen Informationssystemen für sie persönlich bereithält. Es gibt eine Diskrepanz zwischen dem eigentlichen Bedarf und dem Bewusstsein darüber. Frau Rockenbach, Bibliothekarin der Universitätsbibliothek Kassel, berichtet davon in einer Kurzfassung eines Vortrags über die „teaching library“ in der Praxis<sup>22</sup>. Auch in einem besuchten Seminar an der Hochschule der Medien ist festgestellt worden, dass dieser Aspekt von großer Bedeutung ist.

Ebenso müssen die Vorteile, die Teilnehmer aus einer Schulung für sich selbst ziehen können, stark hervorgehoben werden. Viele wollen ja nur Zeit in etwas investieren, das auch großen Gewinn bringt. Man müsste z. B. vorher mit den Leuten einen Test machen, bei dem sie erfahren, was sie nicht wissen, was sie aber in einer Bibliothek schnell lernen könnten. Wenn für Kurse o. Ä. geworben wird, sollte vielleicht erst das übrige Bibliotheksangebot umfassend in der Öffentlichkeit präsentiert werden, damit die Bibliothek als Informationslieferant mehr ins Bewusstsein rückt.

Ein anderer wesentlicher Faktor kann nämlich das Image sein, das die Bibliothek bei vielen Teilen der Bevölkerung immer noch hat. Das Bild von der Bibliothek als Bücher-Bewahranstalt für alte Bücher, die nur mit komplizierten Systematiken erschlossen werden kann oder von der Öffentlichen Bibliothek als Romanausgabeort für Kinder oder andere Unterhaltungssüchtige ist in vielen Köpfen noch dominant. Vor diesem Hintergrund ist nicht verwunderlich, wenn Schulungen, die von einer Bibliothek ausgehen, erst einmal mit Misstrauen bedacht werden.

Abhilfe kann zum Beispiel eine veränderte Öffentlichkeitsarbeit schaffen. Mit unkonventionellen Methoden, die das Bild von der Bibliothek in ein anderes Licht rücken, können neue Zielgruppen die Öffentlichen Bibliotheken für sich entdecken. Eine Werbeaktion in der Fußgängerzone oder auf dem Marktplatz

---

<sup>22</sup> vgl. Rockenbach, Susanne: „Teaching Library in der Praxis – Bedingungen und Chancen“. <http://www.agik.net/article.php?sid=19>

zum Beispiel, könnte ein spektakulärer Auftritt für eine Bibliothek sein. Die Bibliothek kann vielleicht eine PC-Station aufstellen, an der die Website präsentiert wird oder andere Informationsseiten. Die Passanten können farbige Kärtchen mit der Internet-Adresse der Bibliothek oder mit Hinweisen auf Benutzerschulungen erhalten. So können die Leute die Bibliothek eher in Zusammenhang bringen mit neuen Medien und zukunftsorientierter Ausrichtung. Zugleich werden Schulungsangebote dadurch vorgestellt und eine Einladung in die Bibliothek ausgesprochen. Bibliotheken ohne Internet-Anbindung können die ganze Aktion ohne Computer starten, dafür aber zum Beispiel die Flyer in CD-ROM-Form gestalten.

Als weiterer Punkt, warum ein Angebot nicht angenommen wird, kann eine falsche Übermittlung der Inhalte genannt werden, wenn z. B. zu oft mit der gleichen Methode gearbeitet wird und die Schulung deswegen eintönig wird. Sobald bekannt wird, dass ein Kurs nicht für alle verständlich oder zeitlich schlecht bemessen gewesen ist, kann das Interesse an den Kursen der Bibliothek natürlich auch schnell abnehmen. Deshalb sollte eine regelmäßige Evaluation der Veranstaltungen auch durch die Teilnehmer stattfinden, die Kompetenz der Lehrenden immer weiterentwickelt und Lerntheorien bzw. das Lernen begünstigende Faktoren berücksichtigt werden. Auf jeden Fall ist wichtig, dass sich die Durchführenden in ihrer Sache sicher und motiviert fühlen. Bibliotheksmitarbeiter können - nach den Erfahrungen mit Internetschulungen in der Stadtbibliothek Köln - z. B. routinierter werden, wenn sie eine Schulung zuerst mit Kollegen durchführen<sup>23</sup>. Eine weitere Möglichkeit ist, dass die Inhalte oder die Organisation der Angebote nicht an der Zielgruppe orientiert sind, so dass diese nicht von Anfang an ausreichend motiviert wird.

Speziell an neue Bedürfnisse in der heutigen Zeit bzw. neuen Zielgruppen angepasst oder neu entwickelt worden, sind in letzter Zeit nur wenige Schulungsformen. Von den Benutzerschulungsvarianten, die bei dieser Untersuchung genannt worden sind, ist ein Großteil davon ja schon länger in den deutschen Bibliotheken bekannt. Ausnahmen sind z. B. Chat-Kurse oder Medienrallyes. Einige extra für Schüler konzipierte, neue Formen von Klassenführungen sind in einer Veröffentlichung der Bertelsmann Stiftung vorgestellt worden. Es reicht dabei von der Rallye über Entdeckungsreisen bis zum Fantasy-Trip<sup>24</sup>. Für Ju-

---

<sup>23</sup> vgl. Denner, Birgit: Die kunden- und praxisorientierte Ausarbeitung und Weiterentwicklung von Internetschulungskonzepten. <http://www.stbib-koeln.de/profi/bielefeld01/benutzerschulung.htm>

<sup>24</sup> vgl. Vom Entdecker zum Rechercheprofi: Klassenführungen im Projekt „Öffentliche Bibliothek und Schule – neue Formen der Partnerschaft“. Bertelsmann Stiftung (Hrsg.), Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh, 1998, S. 159-191

gendliche und Erwachsene könnte man z. B., wie das die Stadtbibliothek Stuttgart bereits macht, ein jährliches Lernfest veranstalten. Dort haben z. B. in diesem Jahr eine Sprachen-Lernberatung, eine Bewerbungsberatung und Vorträge zu Themen des lebenslangen Lernens stattgefunden.

#### 5.1.4 Einteilung der Bibliotheken nach Angebotsvielfalt

Aus den Angaben der Bibliotheken über ihr Angebot, lässt sich genau entnehmen, welche Bibliotheken Bibliotheksführungen oder -einführungen als einzige Schulungsform anbieten und wie viele darüber hinaus auch weitere Schulungen durchführen. Für die Betrachtung der nächsten Fragen und Ergebnisse, ist diese Einteilung sinnvoll. In Abbildung 4 ist deswegen diese Trennung vorgenommen worden. 62% der Bibliotheken können ihren Besuchern mehr Schulungen darbieten als Bibliotheks(ein)führungen.

Wenn viele kleinere Bibliotheken nicht in der Lage sind, ihr Angebot über Führungen hinaus zu erweitern, ist das verständlich. Nicht immer ist aber die Angebotsvielfalt von der Bibliotheksgröße abhängig gewesen. Von den Bibliotheken, die z. B. zwischen 10.000 und 30.000 Medieneinheiten haben, bieten 36% nur Bibliotheks(ein)führungen oder gar kein Angebot. Bei denjenigen, die zwischen 30.000 und 100.000 Medieneinheiten haben, sind es dagegen mit 44% mehr Bibliotheken, die nur (Ein)führungen oder gar nichts anbieten.

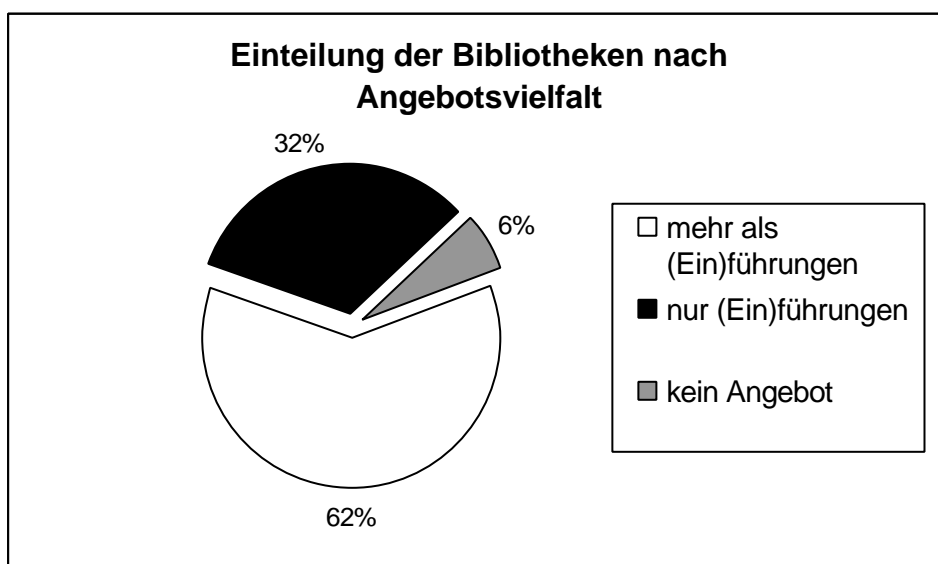


Abbildung 4: Einteilung der Bibliotheken nach Angebotsvielfalt

## 5.2 Frage 2: Ziele von Benutzerschulungen

Die zweite Frage an die Bibliotheken hat gelautet: Wie würden Sie dieses Dienstleistungsangebot gegenüber Ihrem Unterhaltsträger begründen?

Diese Fragestellung ist vor allem gewählt worden, um Hinweise darauf zu bekommen, warum Bibliotheken gerade diese Schulungsangebote für wichtig erachten und durchführen, und welche Ziele sie damit letztlich verfolgen. Aus den Antworten kann man zusätzlich die Gründe entnehmen, warum der Einsatz von finanziellen und sonstigen Mitteln für Benutzerschulungen aus Sicht der Bibliothekare auf jeden Fall gerechtfertigt ist.

Als erfreuliches Ergebnis für die Akzeptanz von Bibliotheken bzw. für die Anerkennung der bibliothekarischen Arbeit bei den Bibliotheksträgern ist zu werten, dass ein Teil der Bibliotheken diese Dienstleistungen nicht rechtfertigen muss, und sie dort schon als selbstverständlich angesehen werden.

Die Notwendigkeit von Bibliotheksführungen ist ja inzwischen weitgehend unumstritten. Deshalb ist gesondert ausgewertet und zusammengestellt worden, wie Bibliotheken, die mehr anbieten als (Ein)führungen, also zum Beispiel auch Internet-Kurse oder OPAC-Schulungen, dieses Angebot vor ihrem Träger begründen. Zuerst zeigt also die folgende Tabelle (Begründungen I) die Ergebnisse der Bibliotheken, die ein umfangreiches Angebot haben.

Tabelle 4: Begründungen für Benutzerschulungen I

<b>Gründe</b>	<b>Zahl der Nennungen</b>
Vermittlung und Förderung von Medienkompetenz	18
optimale Nutzung des Bibliotheksangebots ermöglichen	12
Kundenwerbung/Öffentlichkeitsarbeit	11
Kundenservice	10
Bildungsauftrag der Bibliothek	11
Leseförderung	10
Vermittlung von Informationskompetenz	9
Entlastung des Personals	6
Vermittlung von Recherchekompetenz	5
Informationsvermittlung	4
Vermittlung von Bibliothekskompetenz	4
Orientierungshilfe in Medienvielfalt	4
Schülern Zugang zur Bibliothek erleichtern	3



Schwellenangst vor Internet abbauen	3
Neugier wecken auf unterschiedlichste Interessensgebiete	3
Lernförderung, v. a. bei Schülern	3
gesellschaftspolitischer Auftrag, sozial Schwächere zu fördern	2
Beitrag zum kulturellen Leben leisten	1
Kompetenz des Personals zeigen und nutzen	1
zielgruppenspezifische Einführungen sind effektiver	1
aufgrund der Ressourcen ist nicht mehr möglich	1

Bei den Bibliotheken, die nur (Ein)führungen anbieten, liegen zum Teil andere Begründungen an der Spitze, die in der folgenden Tabelle (Begründungen II) zusammengefasst sind:

Tabelle 5: Begründungen für Benutzerschulungen II

<b>Gründe</b>	<b>Zahl der Nennungen</b>
Leseförderung	10
Kundenwerbung/Öffentlichkeitsarbeit	9
Vermittlung und Förderung von Medienkompetenz	6
Kindern und Jugendlichen Zugang zur Bibliothek eröffnen	6
Fördern des eigenständigen Arbeitens	5
Schwellenängste abbauen	5
Bestandsvermittlung	4
Informationsvermittlung	3
Bildungsauftrag der Bibliothek	3
optimale Nutzung des Bibliotheksangebots ermöglichen	3
Entlastung des Personals	3
Informationsfreiheit für alle	3
alle Interessensgebiete der Kinder ansprechen	2
Vermittlung von Informationskompetenz	2
Kundenservice	1
Beitrag zum kulturellen Leben leisten	1

Bibliothek kann Leserinteressen/Kundenwünsche erkunden	1
mehr nicht nötig, weil individuelle Betreuung	1
Ausnutzen der Ressourcen	1

Häufigste Gründe, weshalb die Bibliotheken Schulungen für Benutzer durchführen (die 13 am häufigsten genannten von allen antwortenden Bibliotheken insgesamt):

Tabelle 6: Begründungen für Benutzerschulungen I+II

<b>Gründe</b>	<b>Zahl der Nennungen</b>
Vermittlung und Förderung von Medienkompetenz	24
Leseförderung	20
Kundenwerbung/Öffentlichkeitsarbeit	20
optimale Nutzung des Bibliotheksangebots ermöglichen	15
Bildungsauftrag der Bibliothek	14
Vermittlung von Informationskompetenz	12
Kundenservice	11
Entlastung des Personals	9
Kindern und Jugendlichen Zugang zur Bibliothek erleichtern	9
Schwellenängste abbauen	8
Informationsvermittlung	7
Fördern des eigenständigen Arbeitens	5
Vermittlung von Recherchekompetenz	5

Wie wichtig den Bibliotheken also die Vermittlung von Medien- oder Informationskompetenz bei Schulungen ist, zeigt diese Aufstellung. Ein weiteres, wesentliches Ziel von Öffentlichen Bibliotheken ist immer noch die Leseförderung. Natürlich sollen Bibliotheksveranstaltungen die Bibliothek auch wirkungsvoll in der Öffentlichkeit vertreten und neue Kunden interessieren.

### 5.3 Frage 3: Bedeutung der Informationskompetenz

Welchen Stellenwert die Vermittlung von Informationskompetenz für Öffentliche Bibliotheken hat, machen die Antworten auf die dritte Frage deutlich. Die Bibliotheken haben sich entschieden, ob sie die Vermittlung dieser Kompetenz auf jeden Fall als Kernaufgabe ansehen<sup>25</sup>, ob Vermittlung von Informationskompetenz nur zu den Kernaufgaben zählt, wenn die technische und personelle Ausstattung zur Verfügung steht<sup>26</sup>, oder ob die Vermittlung von Informationen und Medien - und nicht von Informationskompetenz - die eigentliche Aufgabe ist<sup>27</sup>.

#### 5.3.1 Gesamtergebnis aller Bibliotheken

Das Ergebnis insgesamt zeigt die Abbildung 5. Für 58% aller Bibliotheken ist Vermittlung von Informationskompetenz nicht eindeutig eine Kernaufgabe Öffentlicher Bibliotheken, sondern nur unter bestimmten Bedingungen oder zum Teil (für 2%) sogar überhaupt nicht.

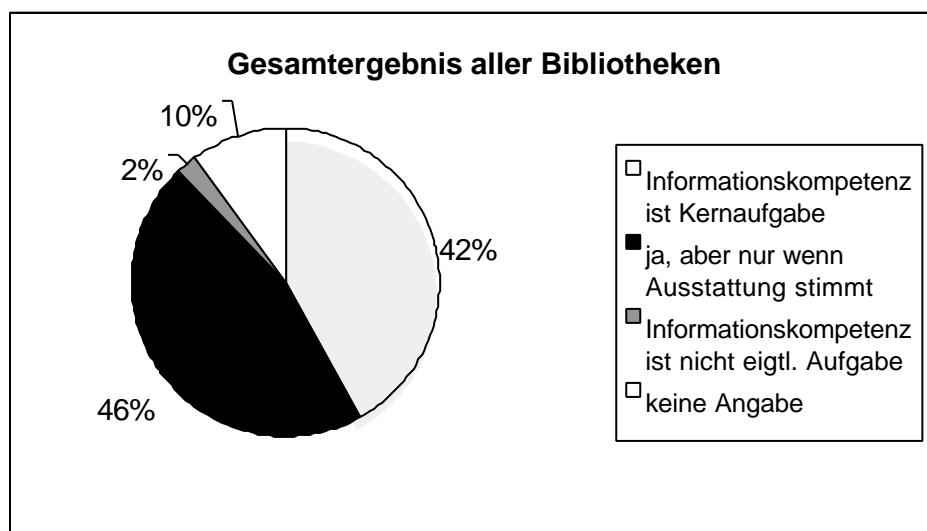


Abbildung 5: Bibliotheken als Vermittler von Informationskompetenz

#### 5.3.2 Ergebnisse je nach Bibliotheksgröße

Es hat sich aufgrund der weit auseinander gehenden Meinungen die Frage gestellt, ob ein Zusammenhang besteht zwischen der Größe der Bibliothek und der gewählten Antwort. Tatsächlich ist festgestellt worden, dass je nach Biblio-

<sup>25</sup> entspricht in Legende: Informationskompetenz ist Kernaufgabe

<sup>26</sup> entspricht in Legende: ja, aber nur wenn Ausstattung stimmt

<sup>27</sup> entspricht in Legende: Informationskompetenz ist nicht eigtl. Aufgabe

thecksgröße, und der damit einhergehenden unterschiedlichen Voraussetzungen, ein völlig anderes Bild entsteht. In den nächsten vier Abbildungen, wird dies sichtbar.

Um etwa gleichgroße Bibliotheken vergleichen zu können, sind zuvor alle Bibliotheken nach den Bibliotheksgrößenklassen der Deutschen Bibliotheksstatistik<sup>28</sup> verschiedenen Stufen zugeteilt worden (vgl. Tab. 7). Dann ist noch einmal die prozentuale Verteilung der Antworten ermittelt worden.

Tabelle 7 zeigt die genaue Unterteilung, die an der Zahl der Medieneinheiten festgemacht ist. Bei dieser Analyse sind nur Bibliotheken ab der Stufe 05 vorgekommen. Die Stufen 08-10 sind aufgrund der geringen Anzahl in einer Abbildung zusammengefasst. Zwei Bibliotheken bleiben im Folgenden unberücksichtigt, da sie keine Angaben über die Medieneinheiten gemacht haben.

Tabelle 7: Einteilung nach Bibliotheksgrößenklassen

<b>Bibliotheksgößenklassen nach Medieneinheiten</b>		
Stufe		
01	bis	1.000
02	1.001-	2.000
03	2.001-	3.000
04	3.001-	5.000
<b>05</b>	5.001-	10.000
<b>06</b>	10.001-	30.000
<b>07</b>	30.001-	100.000
<b>08</b>	100.001-	300.000
<b>09</b>	300.001-	1.000.000
<b>10</b>	über	1.000.000

Von den kleinsten beteiligten Bibliotheken, die nicht automatisch Zugang zum Internet vor Ort haben und zum Beispiel auch mit ihrem geringen Personal keine allzu umfassenden Schulungen für die Vermittlung von Informationskompetenz leisten können, ist die Frage nach der Bedeutung der Informationskompetenz zu großen Teilen unbeantwortet geblieben. Wegen der schlechten Rahmenbedingungen beschäftigen sich die Bibliotheken kaum mit diesem Thema. Es wurde nur die zweite Antwort gewählt, die den Stellenwert der Informationskompetenz von den vorliegenden Bedingungen abhängig macht.

<sup>28</sup> vgl. Bibliotheksgrößenklassenschlüsselnummer, Tabelle unter [http://www.dbi-berlin.de/dbi\\_dbf/bib\\_adr/dba\\_hlp.htm#02](http://www.dbi-berlin.de/dbi_dbf/bib_adr/dba_hlp.htm#02)

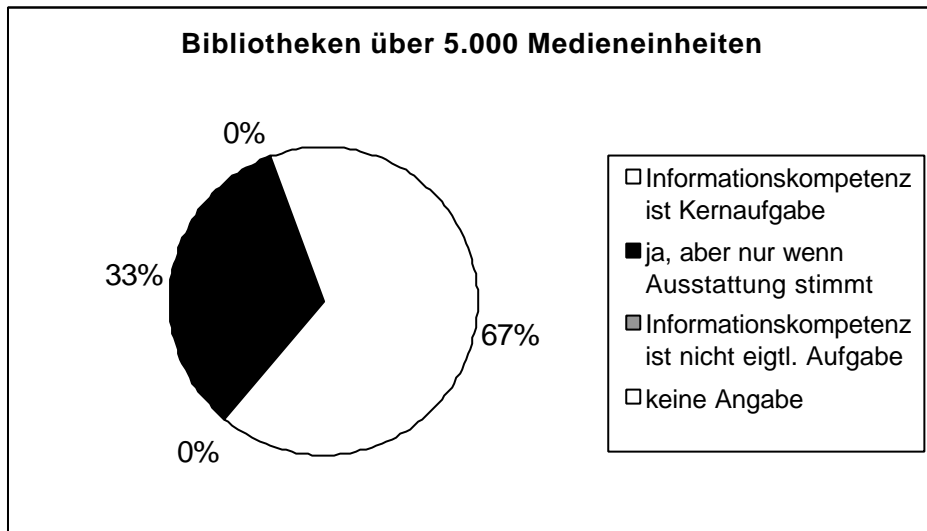


Abbildung 6: Bibliotheken(Stufe 05) als Vermittler von Informationskompetenz

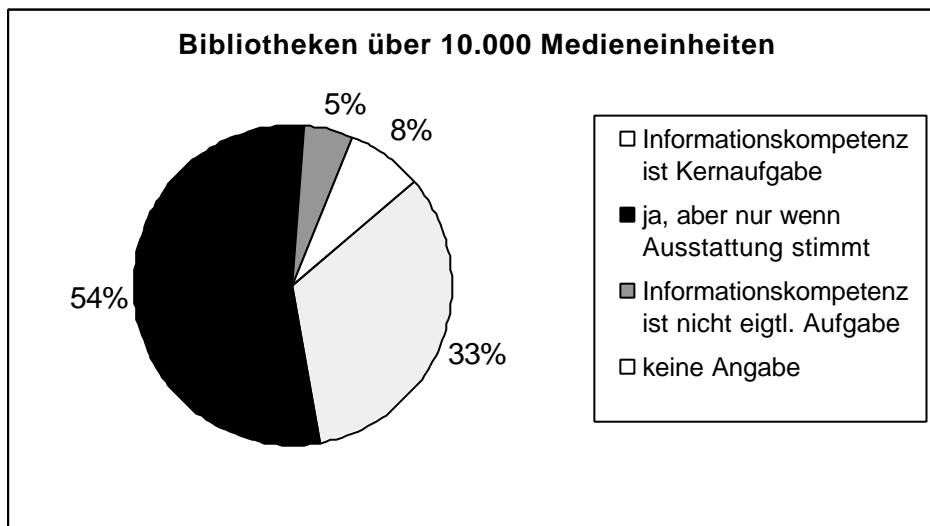


Abbildung 7: Bibliotheken(Stufe 06) als Vermittler von Informationskompetenz

Bei den Bibliotheken der Stufe 06 (insgesamt 39) gehen die Einstellungen am weitesten auseinander. 5% sagen sogar ausdrücklich, dass Vermittlung von Informationskompetenz keine Aufgabe von Öffentlichen Bibliotheken ist. Mit 54% kann mehr als die Hälfte dieser Bibliotheken, die Vermittlung nicht als Kernaufgabe ansehen, solange die Ausstattung der Bibliotheken nicht stimmt. Allein 8% geben keine Antwort auf diese Frage.

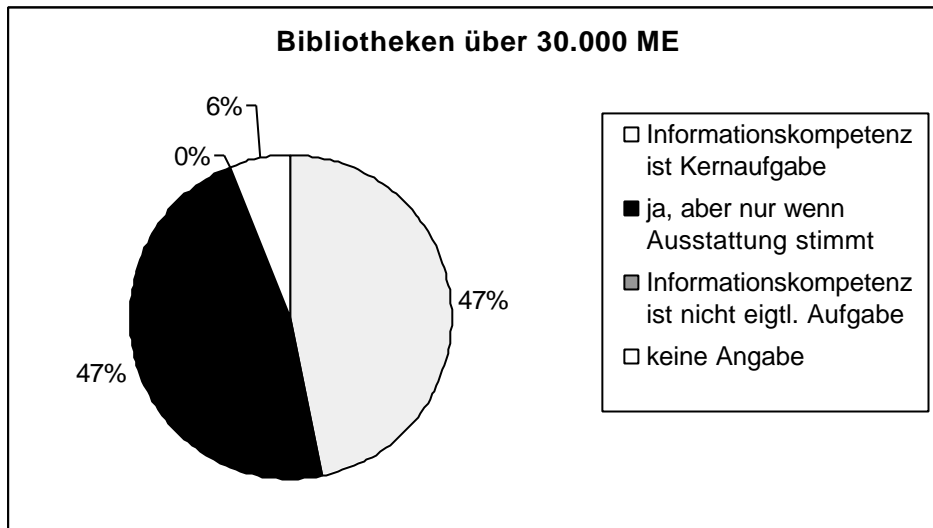


Abbildung 8: Bibliotheken (Stufe 07) als Vermittler von Informationskompetenz

Wieder anders sieht es bei den Bibliotheken (insgesamt 32) der nächsten Größenklasse aus. Sie sehen sich als Bibliotheken nur zum Teil in der Verantwortung, Informationskompetenz mitzugeben. Für fast 50% stellt Vermittlung von Informationskompetenz nur eine Kernaufgabe dar, wenn die technische und personelle Ausstattung vorhanden ist. 6% machen zu dieser Frage gar keine Aussage.

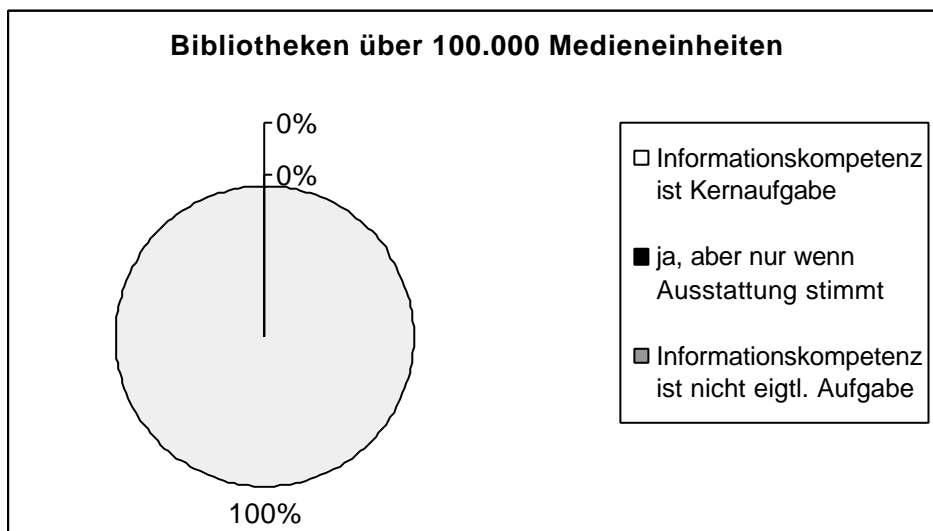


Abbildung 9: Bibliotheken (Stufe 08-10) als Vermittler von Informationskompetenz

Bei der letzten Gruppe liegen die Verhältnisse ganz anders. Alle Bibliotheken mit über 100.000 Medieneinheiten sehen die Vermittlung von Informationskompetenz als eine Kernaufgabe von Öffentlichen Bibliotheken an. Dies ist ein sehr eindeutiges und klar positives Ergebnis. Dass es für Großstadtbibliotheken

inzwischen eine Selbstverständlichkeit ist, das Thema Informationskompetenz als Herausforderung für sich anzunehmen, kann zukünftig hilfreich sein.

Fasst man nun diese Ergebnisse zusammen, kommt man zu dem Schluss, dass viele Bibliotheken sich einfach nicht mit dem Thema „Beitrag zur Informationskompetenz als Aufgabe Öffentlicher Bibliotheken“ auseinandersetzen, weil sie denken, dass sie mit ihren bescheidenen Mitteln nicht genug bewirken könnten. Dem sei klar eine Aufforderung entgegengesetzt: Sie können sofort anfangen, jede Bibliothek ist geeignet, jede Veränderung ist eine Verbesserung! Dannenberg spricht in ähnlicher Form allen Mut aus, mit einer einzigen solchen Schulung anzufangen, und hinterher weiter zu sehen, was möglich ist. Danach könne man sich z. B. „teaching library“ nennen und ein verbessertes Ansehen genießen<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> vgl. Dannenberg, Detlev, a.a.O., S. 1257

## 5.4 Frage 4: Angebotsausbau für weitere Zielgruppen

Die vierte Frage ist wieder eine freie Frage gewesen und das Ergebnis wird deshalb hier auch mit vielen Beispielen aus den gegebenen Antworten präsentiert. Die Frage hat gelautet: "Könnten Sie sich vorstellen, Ihre Schulungen für weitere Zielgruppen auszubauen?"

### 5.4.1 Allgemeines Ergebnis

Zuerst wird gezeigt, wie viele Bibliotheken tatsächlich ihr Angebot erweitern wollen, wie viele sich das nur bedingt vorstellen können, und wie viele sich das nicht vorstellen können.

Von insgesamt 81 Bibliotheken äußerten sich die einzelnen folgendermaßen:

**Nein:** 20    **Ja, aber ...:** 34    **Ja:** 18    **Keine Angabe:** 9

Die prozentuale Verteilung ist der Abbildung zum Ausbau des Angebots zu entnehmen:

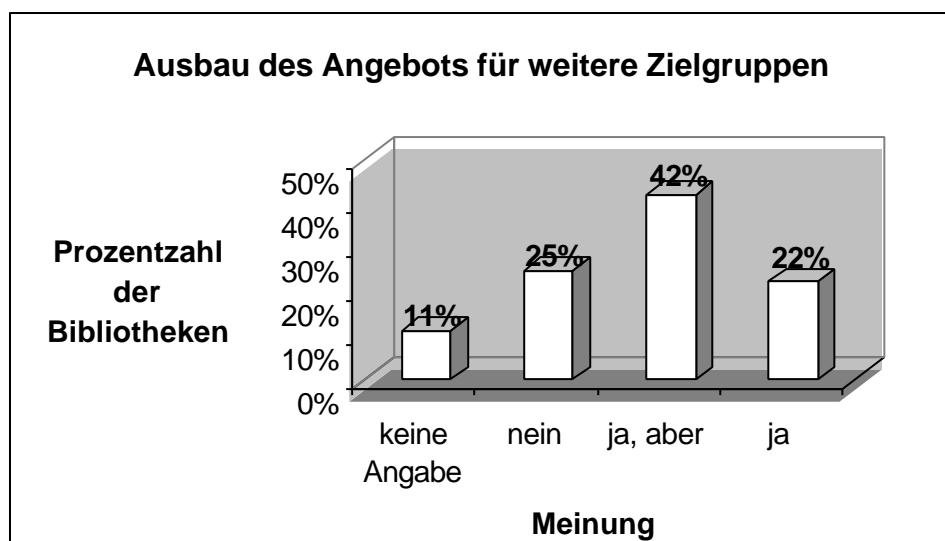


Abbildung 10: Ausbau des Angebots für weitere Zielgruppen

Welche unterschiedlichen Beweggründe diese unterschiedliche Haltung der Bibliotheken hervorgerufen haben, soll in den drei anschließenden Übersichten aufgezeigt werden. Die Antworten aus den Fragebogen wurden dazu den jeweiligen Bereichen zugeordnet, gezählt und zu Oberbegriffen zusammengefasst.

Diejenigen, die sich für nein entschieden haben, begründen das vor allem mit fehlenden Ressourcen und sind nicht alle grundsätzlich gegen mehr Schulungen durch Bibliotheken.



**Nein, weil:**

Tabelle 8: Gründe gegen den Ausbau des Angebots

<b>Gründe</b>	<b>Zahl der Nennungen</b>
Personalmangel / Zeitnot	17
Kein Bedarf, weil andere Institutionen das anbieten	4
Nachfrage zu gering	4
Kein Bedarf, weil anderswo billiger	1
Kein Bedarf, weil jeder PC zuhause hat	1
Einführungen finden nur bei Anfrage statt	3
Technische Voraussetzungen fehlen	2
Mittel fehlen	1
Bibliothek zu klein	1
Kernaufgabe sind nicht nur Schulungen	1
Raumsituation sehr schlecht	1
Keine Weiterbildung für Mitarbeiter	1
Echte Vermittlungskompetenz nicht möglich in kleinen und mittleren Bibliotheken	1

Die Bibliotheken, die zwar gerne ihr Angebot für weitere Zielgruppen ausbauen würden, das aber nicht können oder momentan zu viele Hindernisse überwinden müssten, um Neues umzusetzen, geben recht ähnliche Faktoren an. Für das tatsächliche Verwirklichen neuer Angebote, müssten entscheidende Bedingungen erfüllt oder ein anderer Umgang mit dem Problem erreicht werden.

**Ja, aber:**

Tabelle 9: Bedingungen und Hinderungsgründe für Angebotsausbau

<b>Bedingungen und Hindernisse</b>	<b>Zahl der Nennungen</b>
Nur wenn mehr Personal / Zeit vorhanden	27
Technische Voraussetzungen fehlen	12

Nur wenn Personal besser geschult	5
Nur wenn Bedarf und Interesse besteht	5
Nur bei besserer finanzieller Ausstattung	4
Es ist ein Wunschtraum	2
Nur mit Referenten von außerhalb	2
Abstimmung mit Volkshochschule nötig	2
Wichtigste Zielgruppen sind bereits bedient	1
Evtl. Zielgruppenübergreifendes besser	1
Individuelle Beratung ist besser	1
Schulung ist nur ein Punkt unter vielen	1
Nur vielleicht	1
Begriff „Schulung“ zu hoch gegriffen	1

Folgende Angebote sind nach den Angaben auf den Fragebögen momentan im Auf- oder Ausbau und werden in Zukunft verbessert werden bzw. sind noch als Ideen in den Köpfen der Bibliothekare. Die Stichworte werden in etwa genauso angeführt, wie sie von den Bibliotheken, die sich für einen Angebotsausbau ausgesprochen haben, genannt worden sind:

**Ja:**

- Bibliothekseinführungen für Erwachsene (in Planung)
- Schulungsangebot für Eltern ausbauen
- Interneteinführungen für Senioren („Oldies ans Netz“)
- „Babys ans Netz“ für Kindergarten- und Vorschulkinder weiter ausbauen, weil Erfolg
- Angebot für ausländische Frauen: extra einladen, weil große Hemmschwelle
- Führungen für Klassen 5-9 zielgruppengerechter gestalten in Richtung Medienrallye
- Interneteinführungen für Kinder (ca. ab 2003), wenn PC in Kinderbücherei

- Einführung in Themen-PCs (Angebot ausgewählter CD-ROMs und Links zu bestimmten Themen)
- Interneteinführungen für Einsteiger und Fortgeschrittene
- Optimierung der Benutzerschulungsangebote für verschiedene Benutzergruppen
- Ausdehnen der Angebote auf weitere Zielgruppen in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern
- Zielgruppenübergreifende Schulungen, um Teilnehmern neue Ansätze zur Diskussion und andere Blickwinkel zu eröffnen
- Ausbau im Bereich Senioren
- Ausbau des „Internet für Fortgeschrittene“
- Rechenschulung für Haupt- und Realschüler wäre sinnvoll
- Internet-Schulungen für Einsteiger v. a. im Erwachsenen-Bereich
- Erwachsenen-Bereich noch unterversorgt
- neue Angebote für Frauen und Senioren
- „Internet für Kids“
- Internet-Einführungen speziell für Mädchen und für Senioren (geplant)
- Ausbau für die Zielgruppe Eltern wäre wichtig
- Ausbau für ErzieherInnen und LehrerInnen
- Ausbau nicht unbedingt für mehr Zielgruppen, aber die Art und Weise der Führungen und die Werbung dafür verbessern
- an Konzept für OPAC- und Internet-Schulung wird gearbeitet

Aus diesen Antworten lässt sich sehr gut die Bereitschaft vieler Bibliotheken ablesen, die Qualität oder die Vielfalt ihres Angebots immer weiter nach vorne zu bringen. Besonders der Ansatz, zukünftig mehr die Zielgruppe Eltern oder Erzieher ins Auge zu fassen, ist auffällig. Es wird also bei einem Teil der Bibliotheken der Tatsache, dass bisher wenig Bibliothekseinführungen und andere Schulungen für Erwachsene veranstaltet werden, Rechnung getragen und nachgedacht über ein verbessertes Angebot für Erwachsene und andere vernachlässigte Zielgruppen wie zum Beispiel Senioren oder Frauen. Ebenso zeichnet sich hier ab, dass zielgruppengerechtere Ansprache noch mehr Beachtung finden wird und Internet-Schulungen in Bibliotheken noch weiter verbreitet werden können als bisher.

### 5.4.2 Dialektische Gegenüberstellung

Die oben gezeigten Haltungen zum Thema Erweiterung des Angebots sind teilweise sehr von den äußeren Rahmenbedingungen in den Bibliotheken bestimmt und spiegeln den Zwiespalt zwischen Wunsch und Realität wieder. Da die Bibliotheken, die „nein“ sagen zum Angebotsausbau, zu einem Großteil Personalmangel oder fehlende technische Ausstattung als Begründung nennen, sind sie nicht grundsätzlich gegen weitere Schulungen. Man kann den Antworten entnehmen, dass sie bei einer verbesserten Ausgangssituation auch das Angebot erweitern wollen, und nur unter den augenblicklichen Bedingungen dazu nicht „ja“ sagen können. Deshalb ist hier in der nächsten Abbildung unterschieden worden, wie viel Prozent der Bibliotheken tatsächlich gegen eine Angebotserweiterung eingestellt sind, und wie viel Prozent demgegenüber zur Erweiterung tendieren. Fast 80% aller beteiligten Bibliotheken nehmen im Grunde eine positive Haltung dazu ein, und nur 10% sprechen sich wirklich dagegen aus. 11% machen zu dieser Frage keine Angabe.

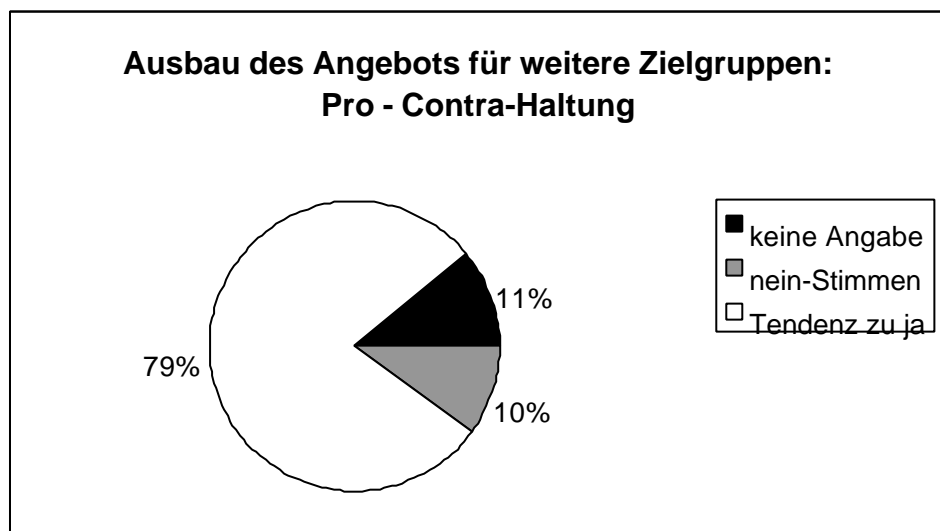


Abbildung 11: Pro – Contra-Haltung zu Angebotsausbau

Weil so viele Bibliotheken gewillt sind, das Angebot zu erweitern oder auch die Qualität zu verbessern, sollte man nach Lösungsmöglichkeiten vor allem für das Personalproblem suchen. Damit in Zukunft mehr Bibliotheken in der Lage sind, ihren Anteil an den notwendigen Aufgaben im Bereich Weiterbildung zu übernehmen, müssen die Ressourcen dafür auf neuen Wegen beschafft werden. Wie bereits in Kapitel 2 angesprochen, wäre eine Möglichkeit, die Schulungen mit Freiwilligen, z. B. aus IT-Firmen, oder in Kooperation mit sozialen Organisationen durchzuführen<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> vgl. Spribille, Ingeborg, a.a.O., S. 60ff

## 5.5 Frage 5: Werbung für Benutzerschulungen

Bei der fünften Frage zur Werbung ist nach der Werbeaktivität für das Schulungsangebot und nach den beschrifteten Werbewegen gefragt worden.

### 5.5.1 Werbeaktivität der Bibliotheken

An der nächsten Abbildung ist die Werbeaktivität der Bibliotheken insgesamt ablesbar. Auf die Frage, ob sie ihr Angebot bewerben, antworten 58 Bibliotheken mit „ja“, 15 mit „nein“ und 8 treffen keine Aussage. Mit 10% macht ein recht großer Anteil keine Angabe zum Werbeverhalten.

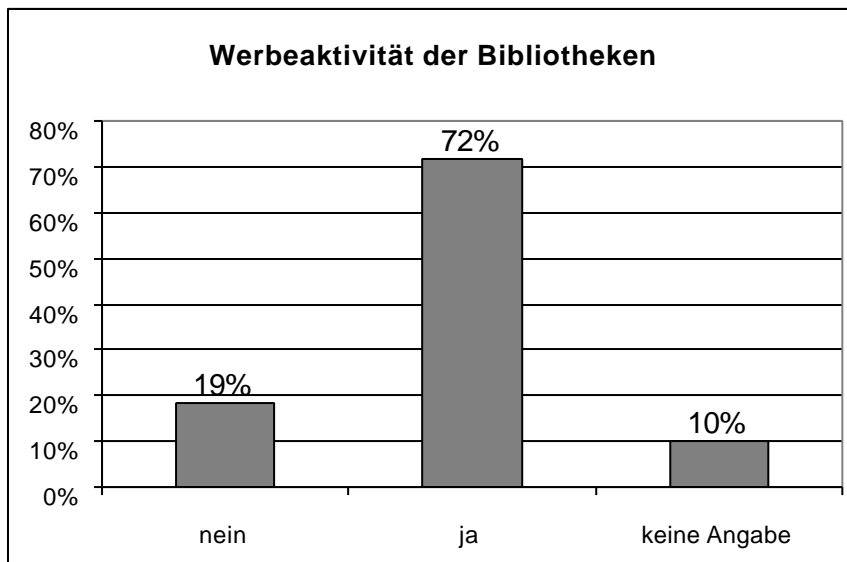


Abbildung 12: Werbeaktivität insgesamt

Auch hier ist durch eine gesonderte Auswertung wieder unterschieden worden zwischen den Bibliotheken, die nur (Ein)führungen machen und denen, die ein größeres Angebot haben.

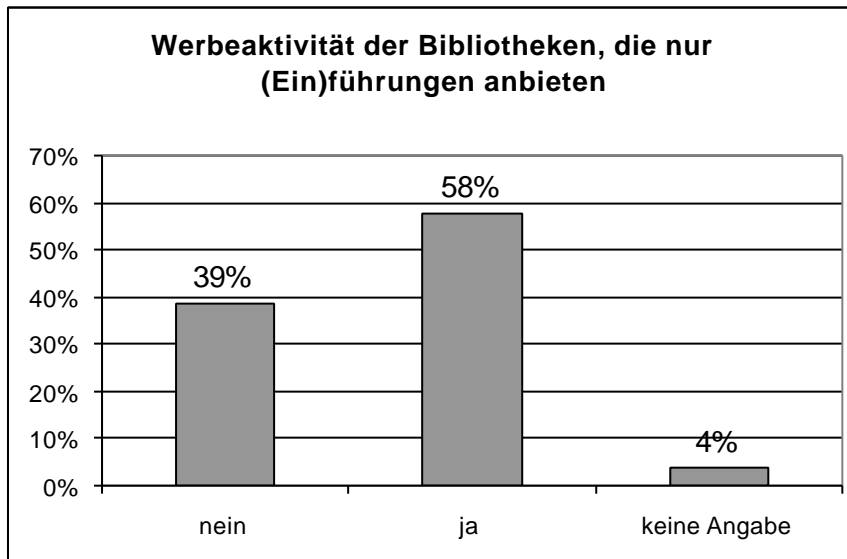


Abbildung 13: Werbeaktivität der Bibliotheken mit geringem Angebot

Von den Bibliotheken, die nur Benutzerführungen abhalten, werben beinahe 40% nicht für dieses Angebot. Es ist schade, dass nur etwas mehr als die Hälfte ihre Leistung nach außen darstellt und die Führungen nicht wesentlich mehr für Besucher, potentielle Kunden oder an Schulen vorstellt.

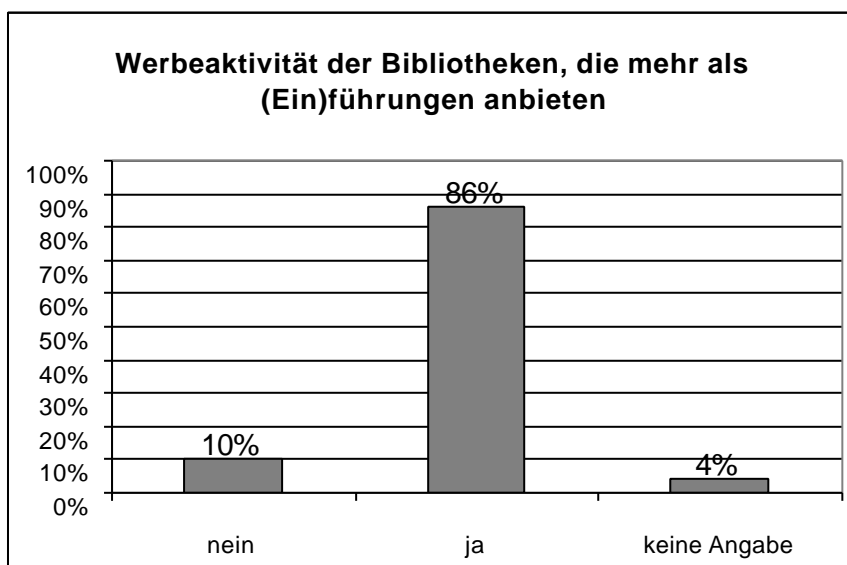


Abbildung 14: Werbeaktivität der Bibliotheken mit größerem Angebot

Fast 90% der Bibliotheken, die ein vielfältiges Schulungsangebot besitzen, betreiben dafür auch Werbung. So werden die verschiedenen Computerkurse, Recherche-Schulungen, Führungen usw. also meist einer gewissen Öffentlichkeit angekündigt. Dass das Ergebnis bei dieser Gruppe von Bibliotheken auffallend höher ausfällt, kann bedeuten, dass sich spezielle Angebote nur durchführen lassen, wenn dafür entsprechend Werbung gemacht wird. Oder diese

Bibliotheken haben über ihre hohe Aktivität für sich erkannt, dass sie mit Werbung am besten Leute ansprechen und nach außen präsentieren können, was sie schaffen.

### 5.5.2 Beschriftete Werbewege

Die Bibliotheken haben bei der Frage, auf welchem Wege sie werben, mehrere Antworten ankreuzen und unter „Sonstiges“ weitere Möglichkeiten angeben können. Es ist gezählt worden, welcher Weg am Häufigsten benutzt wird und welche Werbemedien eher selten gewählt werden. Die Tabelle 10 zeigt diese verschiedenen Arten, wie von den Bibliotheken geworben wird. Sortiert sind sie nach der angegebenen Häufigkeit.

Tabelle 10: Arten der Werbung

<b>Werbung für Benutzerschulungen</b>	<b>Zahl der Nennungen</b>
in der Bibliothek	36
über Kontakte	33
in der Zeitung	30
mit Flyern	24
im Internet	23
auf Plakaten	19
<b>Sonstige genannte Möglichkeiten</b>	
Brief an Schulen, schriftliche Info für Lehrer/Schulleiter	16
Amtsblatt	5
Mund-zu-Mund-Propaganda	3
Vorsprechen in Lehrerkonferenz	2
Monatsprogramm, das gedruckt wird und im Internet ist	2
Hauspost	1
Mitteilungsblatt	1
Vereine regelmäßig anschreiben	1
Gemeinde	1
Bibliotheksinformationszeitschrift geplant	1

Die bevorzugte Werbemöglichkeit ist die, in der Bibliothek selbst zu werben. Dies ist zweifellos mit weniger Arbeitsaufwand verbunden, als eine Werbung außerhalb, und so auch leichter von fast allen Bibliotheken leistbar. Die Werbung über persönliche Kontakte steht an zweiter Stelle. Sie ist ja ebenfalls eine besonders kostengünstige Möglichkeit. Am wenigsten oft werben die befragten Öffentlichen Bibliotheken auf Plakaten für ihre Schulungsveranstaltungen. Viel-

leicht ist diese Form mit viel Arbeit verbunden, aber in Zukunft häufiger einsetzbar. Die regelmäßige Benachrichtigung der Schulen und Lehrer ist von großer Wichtigkeit. Nach eigenen Erfahrungen im Praktikum wirkt die persönliche Teilnahme an einer Lehrerkonferenz am meisten. Das heißt, die Lehrer wollen, wie andere Zielgruppen auch, persönlich angesprochen werden und brauchen genaue Hinweise, bevor sie mit ihren Klassen die Bibliothek besuchen möchten.

### 5.5.3 Bemerkungen zur Werbetätigkeit

Ein erstaunliches Ergebnis ist, dass noch so viele Bibliotheken (19%) gar keine Werbung für ihr Angebot machen, obwohl sie ja ihren Kunden durchaus etwas bieten. Es erscheint unverständlich, dass man für seine Dienstleistungen nicht wirbt. Einsichtig ist dies nur bei Bibliotheken, die stets ausgebuchte Schulungsveranstaltungen haben, ohne dass dafür Werbung nötig ist.

Dadurch dass viele keine Werbung machen, zeigen sie leider nach außen hin nicht, dass Bibliotheken auch im Bereich von Schulungen einen gesellschaftlichen Beitrag leisten. Auf dem breit gefächerten Markt der Schulungsanbieter sind sie deshalb für viele Leute nicht vertreten, obwohl sie die Vermittlung verschiedener Kompetenzen bewerkstelligen.

Zudem wird den Benutzern damit nicht deutlich, welches Angebot sie in der Bibliothek erwarten können. Sie denken dann vielleicht gar nicht an die Möglichkeit, dass die Bibliothek ihnen Hilfestellungen bei der Recherche geben könnte oder dass dort Kundenservice inzwischen sogar groß geschrieben wird. Wenn die Leute nicht darauf aufmerksam gemacht werden, dass von Seiten der Bibliothek das Angebot besteht, zum Beispiel jederzeit Einführungen zu geben, fragen sie auch nicht danach.

So kann es vorkommen, dass aufgrund dieser Unwissenheit Bibliotheksmitarbeiter wegen geringer Nachfrage kein Angebot mehr aussprechen und keine Werbung mehr machen wollen. Wegen fehlender Werbung bleibt wieder das Angebot unbeachtet. Diesen Teufelskreis können die Bibliotheken am ehesten durchbrechen durch gleich bleibende und aufmerksame Öffentlichkeitsarbeit, die zielgruppenorientiert vorgeht.

Eine besondere Schwierigkeit ist die Ansprache solcher Zielgruppen, die eine Hemmschwelle überwinden müssen, um zu einer Schulung zu kommen. Dies ist z. B. bei Menschen mit geringen Deutschkenntnissen oder anderen Wissenslücken eher der Fall als bei anderen. Vor allem auch Älteren oder Frauen fällt es bekanntlich schwerer, sich an technische Geräte und somit auch an den OPAC heranzuwagen. Nach einer neuen Emnid-Umfrage<sup>31</sup> vom 12. September

---

<sup>31</sup> vgl. Stuttgarter Nachrichten vom Freitag, 13.09.2002, Nr. 213, S. 32



2002, bei der mehr als 30.000 Personen über 14 befragt worden sind, ist der Anteil an Nichtbenutzerinnen des Internet bei Rentnerinnen, Hausfrauen und Angestellten am größten. Deutlich mehr Männer als Frauen sind online. Das Internet ist demnach immer noch eine Männerdomäne, weil fast die Hälfte aller Männer online ist, aber dagegen nur 35% aller Frauen. Bei beiden Geschlechtern ist gleichermaßen festgestellt worden: je besser die Bildung, desto höher der Anteil jener, die im Netz sind.

Damit in Zukunft z. B. Hausfrauen oder älteren Menschen, die auch nach den Aussagen in den Fragebogen besonders betroffen sind, Hemmungen genommen werden, ist eine besondere Kommunikationsfähigkeit notwendig. Mit Hilfe einer Werbung, bei der die Ansprache und Verständigung richtig funktioniert, können vielleicht mehr Menschen für Schulungsangebote der Bibliothek interessiert werden.

## 6 Ausblick

Die Ausgangshypothesen haben sich durch die Analyse bestätigt. Es gibt nicht für alle Zielgruppen gleichermaßen Angebote und viele Öffentliche Bibliotheken beschränken sich auf die herkömmlichen Schulungsvarianten.

In den Öffentlichen Bibliotheken wird in den kommenden Jahren im Bereich Benutzerschulungen sicher noch viel passieren. Einmal, weil die technische Ausstattung mit Internetplätzen usw. noch lange nicht allerorts abgeschlossen ist und der Umgang mit neuen Medien noch große Aufmerksamkeit erfordert. Bei fast allen Personen gibt es dadurch sicher weiterhin genug Schulungsbedarf. Zum anderen haben viele Bibliotheken noch Ideen und Pläne, welche Angebote für die Besucher wichtig wären, und die sie deshalb umsetzen möchten.

Eine Erweiterung des Angebots muss sicher nicht unbedingt quantitativ erfolgen, sondern vor allem qualitativ. Ein Vorschlag ist, die bestehenden Angebote vor allem zielgruppenorientierter weiterzuentwickeln und in einer zielgruppengerechten Art zu werben, mehr als bisher Jugendliche, Erwachsene und Eltern anzusprechen, und nicht nur für Schulklassen toll gestaltete Angebote zu konzipieren. Dazu sollte man auch die Planungen oder Wünsche der Bibliotheken aus Kapitel 5.4. zum Vergleich heranziehen. Von den Bibliotheken wird nämlich bereits selbst erkannt, dass es in diese Richtung weitergehen könnte. Verstärkt könnten z. B. einzelne Lifestyle-Typen oder Berufsgruppen berücksichtigt werden. Mit einem „Informationskompetenz-Kurs“ für Modebewusste, einem für Häusliche oder einem für Freizeitmenschen könnte die Bibliothek z. B. neuen Besuchergruppen ins Auge fallen, und trotzdem Wissen vermittelt werden über eine bessere Handhabung persönlicher Informationsprozesse.

Durch das Einbeziehen einer Zielgruppe in die jeweilige Planung einer Schulung könnte nach dem Modell der „teaching library“ das Ziel der Kompetenzerweiterung sicherer erreicht werden, weil die Bibliotheken dann leichter erfahren können, was die eigentlichen Anliegen und Fragen der Zielgruppe sind. Bei einer Zusammenarbeit wird selbstverständlich die Neugier auf Öffentliche Bibliotheken als Schulungseinrichtung wieder geweckt.

„Ein wesentliches neues Element wird die Vermittlung von Informationskompetenz als Schlüsselkompetenz für das lebenslange Lernen bilden. Hier können und sollten Bibliothekare mitwirken.“<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> s. Homann, Benno, Informationskompetenz – Grundlage für ein effizientes..., a.a.O., S. 559

## Literatur- und Quellenverzeichnis

„**Amerika, Du hast es besser?**“ Erfahrungen zum Thema Information Literacy. [http://www.agik.net/modules.php?name=Downloads&d\\_op=viewdownload&cid=1](http://www.agik.net/modules.php?name=Downloads&d_op=viewdownload&cid=1) (Datum des Zugriffs: 05.08.2002)

**Bibliotheksgroßenklassenschlüsselnummer**, Tabelle unter [http://www.dbi-berlin.de/dbi\\_dbf/bib\\_adr/dba\\_hlp.htm#02](http://www.dbi-berlin.de/dbi_dbf/bib_adr/dba_hlp.htm#02) (Datum des Zugriffs: 20.08.2002)

**Bruce, Christine:** Information Literacy. An international review of programs and research. <http://www2.auckland.ac.nz/lbr/conf99/bruce.htm> (Datum des Zugriffs: 10.09.2002)

**Dannenberg, Detlev:** Wann fangen Sie an? : das Lernsystem Informationskompetenz (LIK) als praktisches Konzept einer Teaching Library. [http://www.dbi-berlin.de/dbi\\_pub/bd\\_art/bd\\_2000/00\\_07\\_13.htm](http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/bd_2000/00_07_13.htm) //In: Bibliotheksdienst, 34(2000)7/8, S. 1245 - 1257 (Datum des Zugriffs: 16.08.2002)

**Denner, Birgit:** Die kunden- und praxisorientierte Ausarbeitung und Weiterentwicklung von Internetschulungskonzepten. <http://www.stbib-koeln.de/profi/bielefeld01/benutzerschulung.htm> (Datum des Zugriffs: 19.09.2002)

**Erklärung** der Stiftung Lesen und der Bertelsmann Stiftung vom 04.02.2002. <http://www.bertelsmann-stiftung.de/news/item.cfm?lan=de&nId=15&ald=5503&show> (Datum des Zugriffs: 12.08.2002)

**Hapke, Thomas:** Vermittlung von Informationskompetenz. Erfahrungen bei der Integration in das Curriculum an der TU Hamburg-Harburg. In: Bibliotheksdienst, 34(2000)5, S. 819 - 830

**Hein, Veronika**, Bibliothekarin, Gespräch in der Stadtbibliothek Amberg am 29.08.2002

**Henke, Verena:** Benutzerschulungskonzepte in den Universitäts- und Landesbibliotheken Baden-Württembergs. Diplomarbeit an der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen, Stuttgart, 1999

**Homann, Benno:** Informationskompetenz – Grundlage für ein effizientes Studium und lebenslanges Lernen. In: BUB, 53(2001)9, S. 553-559

**Homann, Benno:** Informationskompetenz als Grundlage für bibliothekarische Schulungskonzepte. [http://www.dbi-berlin.de/dbi\\_pub/bd\\_art/bd\\_2000/00\\_06\\_03.htm](http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/bd_2000/00_06_03.htm) //In: Bibliotheksdienst, 34(2000)6, S. 968 – 978 (Datum des Zugriffs: 16.08.2002)

**Rockenbach, Susanne:** „Teaching Library in der Praxis – Bedingungen und Chancen“. <http://www.agik.net/article.php?sid=19> (Datum des Zugriffs: 19.09.2002)

**Rogers, Rick:** Teaching Information Skills: A Review of the Research and its Impact on Education. Bowker-Saur, 1994. (British Library Research)

**Spribille, Ingeborg:** Die Bibliothek als Partner für Lehrende und Lernende. Modelle aus den USA. In: Bibliothek Forschung und Praxis, 26(2002)1, S. 55-65

**Stuttgarter Nachrichten** vom Freitag, 13.09.2002, Nr. 213, S. 32

**Vom Entdecker zum Rechercheprofi:** Klassenführungen im Projekt „Öffentliche Bibliothek und Schule – neue Formen der Partnerschaft“. Bertelsmann Stiftung (Hrsg.), Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh, 1998

**Workshop zur Benutzerschulung:** 1. April - 3. April 1981 / Ahmed H. Helal .... (Hrsg.)- Essen : Gesamthochschulbibliothek, 1982. (Veröffentlichungen der Gesamthochschulbibliothek Essen ; 3)

## **Anhang:**



Frage 2:

Wie würden Sie dieses Dienstleistungsangebot gegenüber Ihrem Unterhaltsträger begründen?

---

---

---

---

Frage 3:

Inwieweit würden Sie folgender Aussage zustimmen?

Die Vermittlung von Informationskompetenz gehört zu den Kernaufgaben einer Öffentlichen Bibliothek.

- ja, auf jeden Fall
- ja, aber nur wenn die technische und personelle Ausstattung zur Verfügung steht
- nein, weil die Vermittlung von Information und Medien die eigentliche Kernaufgabe ist

Frage 4:

Könnten Sie sich vorstellen, ihre Schulungen für weitere Zielgruppen auszubauen?

---

---

---

---

Frage 5:

Wird für die Benutzerschulungen geworben?

- |                 |                          |                   |
|-----------------|--------------------------|-------------------|
|                 | <input type="checkbox"/> | nein              |
|                 | <input type="checkbox"/> | ja                |
| falls ja, wie ? | <input type="checkbox"/> | in der Bibliothek |
|                 | <input type="checkbox"/> | im Internet       |
|                 | <input type="checkbox"/> | auf Plakaten      |
|                 | <input type="checkbox"/> | mit Flyern        |
|                 | <input type="checkbox"/> | in der Zeitung    |
|                 | <input type="checkbox"/> | über Kontakte     |
| Sonstiges       | <input type="checkbox"/> |                   |

Frage 6:

Wie viele Personalstellen, Medieneinheiten, und aktive Leser gibt es in Ihrer Bibliothek?

Personalstellen: \_\_\_\_\_

Medieneinheiten: \_\_\_\_\_

aktive Leser: \_\_\_\_\_

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben für die Fragen,  
und Danke für das Zurückschicken des Fragebogens!



## Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift