

Informationskompetenz für den beruflichen Alltag – Erste Ergebnisse eines Projekts mit Hochschulabsolventen aus Berliner Unternehmen

Brigitte Pott, Linda Treude

Lehrangebote zur Vermittlung von Informationskompetenz – ob modularisiert, semesterbegleitend mit Credit Points oder als E-Learning-Angebot – sind im Bibliothekswesen en vogue und sind auch hier im „*Bibliotheksdienst*“ in verschiedenen Varianten des öfteren thematisiert worden.

Die Bedeutung von Informationskompetenz als Grundvoraussetzung lebenslangen Lernens ist unbestritten. Ziemlich rar und wenig institutionalisiert sind jedoch auch im internationalen Überblick Projekte zur Vermittlung von Informationskompetenz an Absolventen oder an Berufstätige aus kleinen Unternehmen.

Zum Hintergrund

Am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin wird seit Sommer 2005 mit EU-Förderung (ESF) ein Projekt durchgeführt, das sich speziell diesem Thema widmet: „Informationskompetenz als Schlüsselqualifikation für Lebenslanges Lernen von Hochschulabsolventen in Berliner Klein- und Mittel-Unternehmen“. Das Projekt findet in Verbindung mit mehreren Kooperationspartnern aus der Berliner Informationslandschaft wie der Universitätsbibliothek der TU Berlin und der Staatsbibliothek zu Berlin statt.¹

Ausgangspunkt bilden die Ergebnisse einer Online-Umfrage² im Frühjahr 2006 zu verschiedenen Aspekten der Nutzung vor allem elektronischer Informationsangebote. Dabei ging es um Fragen wie

- Welche Informationsbedürfnisse haben Mitarbeiter in kleinen und mittleren Unternehmen?
- In welchem Kontext wird vor allem recherchiert?
- Welche Informationsquellen werden dort genutzt?
- Welche Informationsdefizite werden wahrgenommen?

Insbesondere die frei formulierten Antworten zu „typischen Fragestellungen im beruflichen Alltag“³ wurden bei der Planung des Lehrgangs zugrunde gelegt. Anspruch des Projekts ist es, zu den Informationsbedürfnissen dieser Benutzergruppe problemadäquate Lösungsstrategien zu vermitteln.

1 siehe www.ib.hu-berlin.de/infokomp

2 siehe <http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage/infokomp/>

3 ebenda

Als typische Fragestellungen aus dem beruflichen Alltag wurden beispielsweise genannt:

- Welche neuen Technologien gibt es für die Entwicklung von xyz?
- Wie finde ich eine Prognose für die strategische Planung von abz?
- Gibt es spezielle Datenbanken, die Auskunft über aktuelle nationale und/oder europäische Förderprogramme geben?
- Wie findet man objektive, gesicherte Quellen?
- Wie genau kann ich über Pressedatenbanken recherchieren?
- Gibt es Information über geeignetes Material, das verwendet werden kann, um Doppelarbeit und Fehlerwiederholungen zu vermeiden?
- Wo bekomme ich bestmögliche Qualität zum besten Preis – und das innerhalb der vorgegebenen Lieferzeit?
- Wie sind Urheberrechte im Internet geregelt?

Traditionell wird Fachinformation vor allem als relevante Ressource für technologie-nahe Branchen geschätzt. Die Erfahrungen mit den Teilnehmern der ersten Kurse zeigen jedoch, dass der Bedarf an qualifizierten Recherchen auch in sehr kleinen Unternehmen und in allen Branchen auftritt.

Im Unterschied zu anderen Lernangeboten im Bereich Informationskompetenz geht das Projekt „KMU Infokompetenz“ nicht von den lokalen Gegebenheiten an bestimmten Bibliotheken bzw. Universitäten aus, sondern versucht fallbasiert darzustellen, welche Kombinationen verschiedener Datenquellen für die jeweilige Fragestellung erfolgreich sind.

Dabei wurden die in der Umfrage genannten Antworten klassifiziert in die folgenden Frage-Typen:

- Fragen allgemeiner, grundlegender Art, ohne unmittelbaren Bezug zur sofortigen praktischen Umsetzung
- Ad-hoc-Fragen nach Einzelfakten
- Rechtsfragen
- Organisatorische Fragen (faktenorientiert oder prozessorientiert)
- Fragen zur Wirtschaftlichkeit
- Praktisch technische Fragen
- Technisch-wirtschaftliche Fragen
- Technische Fragen mit rechtlichen Aspekten
- Produktbezogene Fragen
- Marktbezogene Fragen
- Fragen nach geeigneten Aufbereitungswerkzeugen

Allerdings sind die Teilnehmer der Online-Umfrage nur bedingt repräsentativ für die bisherigen Teilnehmer an den Präsenzlehrgängen, zumindest was Alter und fachliche Schwerpunkte angeht: So waren die bisherigen Teilnehmer der Präsenzkurse zwischen Ende 20 und Ende 50 Jahre alt. An der Online-Umfrage nahmen

38% Absolventen von Ingenieurwissenschaftlichen Studiengängen sowie 11% aus dem Bereich Mathematik und Informatik teil, während diese Fachgruppen in den Präsenzkursen bisher nur zu etwa einem Viertel vertreten waren. Einige von ihnen besuchen den Lehrgang auch vor dem Hintergrund eines möglichen eigenen Dienstleistungsangebots, andere sind selbst Multiplikatoren als Mitarbeiter privater Bildungsträger.

Zum Ablauf

Im Qualifizierungsteil des Projekts wird Teilnehmenden aus Berliner Unternehmen mittels eines Blended-Learning-Angebots Gelegenheit gegeben, einen umfassenden Überblick und praktische Fertigkeiten auf dem Gebiet der wirtschaftsrelevanten Recherche zu erwerben. Der Schwerpunkt Wirtschaft wurde als vermutlicher gemeinsamer Nenner gewählt, da fachliche Herkunft und Tätigkeitsfelder der Teilnehmenden weit streuen.

Es werden grundlegende Recherchetechniken dargestellt, die auch auf andere Fragestellungen und Fachgebiete anwendbar sind. Außerdem wird für nicht explizit im Lehrplan enthaltene Spezialgebiete auf einschlägige Portale oder Datenbanken verwiesen oder es werden Linklisten der wichtigsten Informationsquellen als Begleitmaterial zum Kurs erstellt.

Der Kurs ist als Blended-Learning-Angebot konzipiert. Die Präsenzphase des Projekts erstreckt sich jeweils auf 12 Wochen mit folgenden Themenblöcken:

- Grundlagen (Formulieren von Recherchefragen, Suchstrategien, Hilfsmittel für Recherchen)
- Typologie von Datenbanken
- Typologie von Internetdiensten
- Firmeninformation
- Marktinformation
- Finanzinformation/Statistische Daten
- Technische Recherche
- Werkzeuge im Umfeld der Recherche (u.a. Postprocessing, Visualisierung, Individualisierung)
- Rechtsfragen/gewerblicher Rechtsschutz
- Fallstudie betrieblicher Innovationsprozess (inkl. Patent- und Markenrecherche)
- Fallstudie Vortrag/Publikation
- Fallstudie Konkurrenzanalyse

Die Präsenztermine finden als berufsbegleitendes Angebot freitags am späten Nachmittag statt und umfassen je 6 Unterrichtsstunden. Über die Präsenztermine hinaus besteht die Möglichkeit, den Umgang mit Datenbanken auch individuell in

den Räumen der HU zu üben. Nach Abschluss der Präsenzphase stehen die E-Learning-Materialien und das individuelle Übungsangebot den Teilnehmern noch ca. 100 Tage zur Verfügung.

Die Nachfrage bei der ersten Ausschreibung im Juli 2006 war mit über 50 Interessenten erfreulich hoch. Teilnahmeberechtigt sind Selbständige und Mitarbeiter aus Berliner Unternehmen, die über einen Hochschulabschluss verfügen. Entsprechend dem Motto „Lebenslanges Lernen“ sind darunter auch viele Teilnehmer, die ihr Studium bereits vor längerer Zeit abgeschlossen haben. Manche äußerten explizit, dass sie schon seit ihrer Studienzeit hier ein Defizit empfunden hätten. Die fachliche Herkunft ist sehr unterschiedlich – von Architekten, Schriftstellern, Dozenten und Mathematikern über Medienberufe und Rechtsanwälte bis hin zu Informatikern und Maschinenbauingenieuren. Davon sind in den bisherigen Durchgängen ca. zwei Drittel selbständig.

Der Kurs wird von insgesamt zehn Dozenten an drei verschiedenen Orten entsprechend den beteiligten Institutionen durchgeführt. Der dadurch bedingte Wechsel der Perspektiven und Unterrichtsstile kommt bei den Teilnehmern gut an.

E-Learning

Im E-Learning-Bereich wird eine Lernumgebung unter dem „Open Source“-System Moodle bereitgestellt, dem in der Humboldt-Universität zentral eingesetzten Lernmanagementsystem.

Die Themenblöcke beinhalten

- grafische Übersicht (Wissenslandkarte)
- Kurzfassung
- Anleitung zum Vorgehen bei bestimmten Arten von Recherchefragestellungen
- Beispielhafter Rechercheablauf mit Screenshots
- Übungsaufgaben zur selbständigen oder gruppenweisen Bearbeitung
- Lektionen mit kurzer Darstellung der wesentlichen Fakten zum Thema und entsprechenden Fragen zur Lernkontrolle
- gescannte Print-Materialien aus Lehrbüchern und Fachzeitschriften
- Links auf thematisch einschlägige externe Online-Selbstlernmaterialien
- Abschließende Testfragen zur Rekapitulation der Inhalte der Lektion.

Für die ersten drei Themenblöcke gibt es relativ viel allgemein zugängliches Material aus größeren IK-Projekten insbesondere an Hochschulbibliotheken, auf das verwiesen bzw. das nachgenutzt werden kann. Dies gilt sowohl für Lehrmaterial und Beispiele für Präsenzveranstaltungen als auch für Selbstlernmaterialien. Insbesondere wurde hier auf Materialien aus dem Informationskompetenz-Projekt

der UB Konstanz⁴ zurückgegriffen. Allerdings behandeln diese Lernangebote vorwiegend die bibliografische Recherche, die bei den wichtigsten Fragen der Teilnehmenden jedoch eher eine nachgeordnete Rolle spielt.

Schwieriger wird es bei praxisorientierten Anleitungen zu Faktensuche z.B. im Bereich Firmen- und Marktinformation. Während die meisten deutschen Lehrbücher eher von den verfügbaren Quellen als von typischen Fragestellungen ausgehen, gibt es entsprechende Anleitungen und Tutorials hauptsächlich in Englisch (für manche Teilnehmer eine Hürde).

Bisherige Erfahrungen

Inzwischen wurden zwei Kurse durchgeführt, ein dritter begonnen. Alle Präsenztermine wurden per teilnehmender Beobachtung und durch Feedback-Befragungen ausgewertet. Zu jedem Kurs gibt es eine Anfangs- und eine Schlussbefragung. Außerdem wurden vor Beginn des Kurses die „wichtigsten Fragen“ der Teilnehmer an den Kurs erhoben und in Form eines Rankings zusammengestellt.

Trotz der umfangreichen Evaluation und Dokumentation ist es schwierig, summarische Ergebnisse aus den bisherigen Kursen zu ziehen, denn die Äußerungen und Wünsche sind entsprechend den Vorkenntnissen und Tätigkeitsfeldern der Teilnehmenden sehr unterschiedlich und oft auch gegensätzlich. Dabei plädierten die meisten Teilnehmer in der Abschlussevaluation für das Beibehalten solcher gemischter Teilnehmerzusammensetzungen.

Allgemein lässt sich feststellen: Kaum ein Teilnehmer hatte zu Beginn des Kurses Vorkenntnisse über Datenbanken; wenn doch, dann am ehesten Erfahrung mit eigenen Datenbanken oder freien Datenbanken im Internet. Auch ist der Begriff „Datenbank“ eher von Access oder Oracle besetzt. Ca. 20% der Teilnehmer sind Bibliotheksnutzer. Zentrale Zugangsmittel wie DBIS, EZB und KOBV waren aber allgemein unbekannt.

Nach eigener Einschätzung verfügen die meisten Teilnehmer über eine relativ gut entwickelte Informationskompetenz; fast alle haben viel Erfahrung mit Internetrecherchen, kennen aber die erweiterten Funktionen von Google kaum, andere Suchmaschinen noch weniger.

Der qualitative Vergleich zwischen verschiedenen Suchmaschinen und zwischen verschiedenen Datenbanken zählt daher oft zu den „wichtigsten Fragen“, dicht gefolgt von der Frage nach der Glaubwürdigkeit von Treffern bzw. Informationsquellen. So erwarten sich die Teilnehmer vom Kurs vor allem, ihre Recherchetechnik zu verbessern und ihre Suchstrategie zu optimieren und außerdem Rechercheergebnisse besser bewerten zu können. Manche kommen auch mit Vorstellungen von einer weltweiten, anbieterübergreifenden Datenbank z.B. für

4 <http://www.ub.uni-konstanz.de/ik/>

Fernsehprogramme. Andere haben Spezialfragen, die sich aus ihrem Berufsfeld ergeben, z.B. vielfach nach Datenbanken für Ausschreibungen.

Obwohl die einzelnen Präsenztermine relativ lang bemessen scheinen und es für Berufstätige durchaus anstrengend sein kann, über einen Zeitraum von 12 Wochen jeden Freitag einen Fortbildungstermin besuchen zu „müssen“, plädierte in der Abschlussevaluation bisher kaum jemand für ein rein modulares Angebot oder eine Verkürzung bzw. Streckung. Manche wünschen sich sogar eine Fortsetzung des Kurses.

Es gibt auch Teilnehmer, die nicht den Ehrgeiz haben, nach dem Kurs alle gezeigten Informationsquellen zu beherrschen, sondern die zufrieden sind, einen Überblick gewonnen zu haben und sich dann bei Bedarf einschlägige Hilfe holen zu können.

Großenteils sind die Teilnehmer motiviert und aktiv. Es besteht starkes Interesse an praxisbezogenen Übungen.

Im Laufe des ersten Durchgangs wurden die Themenblöcke teilweise noch stärker auf die Teilnehmerinteressen zugeschnitten. Z.B. war das Interesse an Finanzinformation in der ersten Gruppe sehr schwach ausgeprägt. Auch das Interesse an Patent- und Markeninformation hielt sich zunächst in Grenzen, steigerte sich aber deutlich im Laufe der praktischen Übungen. Allerdings wichen die Interessen im ersten und im zweiten Durchgang deutlich voneinander ab, so dass angesichts der geringen Gesamtzahl noch keine signifikanten Aussagen dazu gemacht werden können.

Beim Themenblock Recht fokussieren sich die – beim ersten Durchgang vorab erhobenen – Interessen vor allem um die Themen Wettbewerbsrecht und Urheberrecht sowie um das Teledienste-Gesetz. Den meisten Teilnehmern geht es hier vor allem um die Rechtslage als solche, weniger um die Informationsquellen. Recherchiert wird beim Präsenztermin nicht in rechtswissenschaftlichen Datenbanken, sondern vor allem in Gesetzes- und Urteilsdatenbanken. In den Begleitmaterialien wird jedoch auch auf kostenpflichtige Rechtsinformation eingegangen.

Relativ wenig Vorkenntnisse gab es im Durchschnitt in den Bereichen Statistik, Publizieren und Werkzeuge im Umfeld der Recherche. Allerdings hatten beim Thema Publizieren einige auch sehr viel persönliche Erfahrungen, was die Diskussion sehr belebte. Die Interessen konzentrierten sich vor allem auf den Aspekt des Selbst-Publizierens im Internet sowie auf direkt praktisch umsetzbare Checklisten oder Ablaufpläne.

Auch für die technische Recherche hatten der Großteil keinerlei Vorkenntnisse, selbst die Ingenieure unter den Teilnehmern nicht. Hier waren die Reaktionen auf die Präsenzveranstaltung extrem unterschiedlich, von starkem Desinteresse bis zur Euphorie über die gewonnenen Erkenntnisse.

Die Materialien in Moodle wurden auch nach Ablauf der Präsenzphase recht stark genutzt. Am beliebtesten ist dabei das Glossar, auf das aus den anderen Moodle-Texten automatisch verlinkt wird. Es gab kaum Materialien, die überhaupt nicht angeklickt wurden. Allerdings sind englischsprachige Tutorials, auf die wegen der größeren Praxisnähe gerade bei der Wirtschaftsinformation oft verwiesen wurde (Materialien US-amerikanischer und englischer Hochschulen) tendenziell weniger genutzt als deutsche. Auch Tutorials, die sich speziell auf einzelne Datenbanken beziehen, waren deutlich schwächer gefragt.

Dies korrespondiert mit dem Eindruck, dass viele Teilnehmer sich in diesem Kurs erst einmal einen generellen Überblick verschaffen wollen, bevor sie Fragestellungen aus ihrem unmittelbaren Tätigkeitsfeld gezielt angehen. Nicht sehr intensiv genutzt werden von den meisten die interaktiven Funktionen und kommunikativen Funktionen von Moodle, also z.B. die Feedbackfunktion, Wikis, das allgemeine Forum. Dies deckt sich mit Erfahrungen aus anderen Blended-Learning-Angeboten, dass Teilnehmer zwar alle Kommunikationskanäle benutzen, die gewohnt sind und direkten jedoch tendenziell bevorzugen.

Auffällig ist bei den bisherigen Präsenzkursen die starke Preissensibilität: Da die Teilnehmer alle aus dem privatwirtschaftlichen Bereich kamen, ging die Planung von einem überdurchschnittlichen Interesse an kommerzieller „Business Information“ aus. Um dies demonstrieren zu können und einen repräsentativen Überblick über die Informationslandschaft in diesem Bereich zu geben, sind in den Präsenzlehrgang auch die Hosts GENIOS, LexisNexis und Thomson einbezogen, die im normalen Angebot der Universitätsbibliotheken in Berlin nicht als Vollversion zur Verfügung stehen.

Manche Teilnehmer lehnen die kostenpflichtigen Informationsangebote grundsätzlich ab, und sind auch wenig interessiert, solche Informationsquellen kennenzulernen. Der Mehrwert kostenpflichtiger Datenbanken ließ sich einzelnen Teilnehmern schwer vermitteln; Hauptkriterium für die Nutzung einer Informationsquelle ist hier der Preis. Auch der Hinweis auf die kostenlosen Nutzungsmöglichkeiten in Bibliotheken befriedigt oft nicht: Primär interessant ist, was vom eigenen Arbeitsplatz aus genutzt werden kann. Am ehesten werden „pay as you go“-Tarife akzeptiert. Diese Einstellung ist wahrscheinlich Ergebnis der hier vorherrschenden Gruppenzusammensetzung.

Einzelne Teilnehmer waren aufgrund eigener Erfahrungen als Befragte oder aufgrund eigener persönlicher Anschauung jedoch sehr skeptisch in Bezug auf die Glaubwürdigkeit insbesondere von Firmendaten.

Dennoch zeigte sich im Verlauf des Kurses ein reges Interesse an den Möglichkeiten der Datenbankrecherche, die auch in der Abschlussevaluation als eine der wichtigsten Erkenntnisse benannt wurde. Dabei schienen die Teilnehmer vor allem begeistert über die Vielfalt des Angebots an Datenbanken und Daten-

bankanbietern sowie über die Recherchemöglichkeiten. Relativ wenig wurde versucht, alleine oder unter Inanspruchnahme des Dozenten spezifische Fragen aus dem eigenen Berufsumfeld zu lösen. Oft schien der Kurs eher als persönliche Weiterbildung betrachtet zu werden. Auf die Frage der Schlussevaluation, inwieweit die individuellen beruflichen Interessen im Kurs berücksichtigt wurden, entschieden sich die weitaus Meisten für die Option „Es wurde vieles behandelt, was für mich interessant war“.

Im Laufe des Kurses schlich sich bei manchen wieder eine eher intuitive als systematische Suchstrategie ein. Durch den Wechsel der Dozenten gab es relativ wenig Zeit für das gemeinsame Rekapitulieren der Grundlagen aus den ersten Terminen.

Vorläufiges Fazit und Ausblick

Ist die Vermittlung von Informationskompetenz ein tragfähiger Ansatz auch für Zielgruppen außerhalb der klassischen Bibliotheksklientel?

Diese Frage kann man allgemein gesprochen durchaus bejahen. Allerdings erfordert es für die Zielgruppe Berufstätige mehr als die Vorstellung der einschlägigen Informationsquellen. Für die kundenzentrierte Darbietung ist es erforderlich, „Glaubenssätze“ aus der Bibliothekslandschaft ständig in Frage zu stellen. Die Funktionalität von Informationsangeboten wird vom Kunden beurteilt. Insbesondere der Mehrwert von kostenpflichtigen Informationsangeboten will überzeugend belegt sein.

Die Rolle der Bibliotheken ist aus Sicht dieser Klientel meist peripher, obwohl manche Bibliotheken z.B. als Arbeitsort gerne nutzen. Hier könnte die Vermittlerrolle von Bibliotheken sicher noch mehr in den Mittelpunkt gestellt und propagiert werden.