

Wer sucht, der findet vielleicht - aber erst muß man lernen, wie man sucht

Paul S. Ulrich
Zentral- und Landesbibliothek Berlin

Veröffentlicht in:

[Log in](#). Informatische Bildung und Computer in der Schule. Berlin 18.1998, H.3/4, S.29-35

Von der Bibliothek zum Internet

Täglich besuchen mehr als 7000 Personen die Zentral- und Landesbibliothek Berlin. Alle suchen Information. Daß sie Information suchen, ist selbstverständlich, denn wir leben in einer Informationsgesellschaft, und mündige Bürger brauchen Information. Die Regale der Bibliothek sind mit circa 2 Millionen Bücher gefüllt, und in diesen Büchern schlummern das Wissen der Vergangenheit und die Informationen, die unsere Benutzer benötigen. Die Bibliothekare haben alles vorbereitet und mit größter Mühe die Informationen nach bibliothekarischen Regeln erschlossen und präsentiert, so daß jedermann dazu Zugang hat. Der Benutzer braucht nur zuzugreifen, und er wird das finden, was er sucht. - Alles scheint wunderbar zu sein. Wir haben einen Ort, wo die Informationsbedürfnisse der Bevölkerung befriedigt werden können. Was brauchen wir mehr?

Trotz dieser wunderbaren Einrichtung, der Bibliothek, stehen Benutzer in Schlangen vor den Auskunftsbibliothekaren und benötigen Hilfe, um die einfachsten Informationen zu finden. Etwas stimmt hier nicht:

- Die Benutzer verstehen nicht, wie Bibliothekaren Informationen "zugänglich" machen, und
- sie wissen all zu häufig nicht, wie man sucht.

Über die Jahrhunderte haben Bibliothekare sehr komplizierte Regeln entwickelt, um Informationen zu verwalten. Je mehr Bücher und Zeitschriften sie verwalten, desto komplizierter ist die verwalterische Arbeit. Je größer eine Bibliothek ist, desto undurchsichtiger ist sie für einen Benutzer. Aus der Sicht des Benutzers haben Bibliothekare die Informationen nicht zugänglich gemacht - sie haben die Informationen versteckt, und vom Benutzer wird verlangt, daß er mit diesem "Versteckspiel" zurechtkommt. Außer vielleicht einer kurzen Einweisung darin, wie die Bibliothek grob geordnet ist, haben die wenigsten Besucher von Bibliotheken in Deutschland eine Ahnung, wie man sie benutzt. Man geht davon aus, daß sie dies schon wissen. Woher? Wie man eine Bibliothek wirklich benutzt, kann den Benutzern in einer Stunde nicht beigebracht werden; es muß geübt, hart geübt werden. Wo den Benutzern diese Kenntnis beigebracht werden soll, ist bis jetzt in

Deutschland immer noch nicht geklärt. Sinnvoll wäre es jedenfalls in der Grundschule, denn solche Kenntnisse sind Grundkenntnisse, die zumindest für die Ausbildung genauso wichtig sind wie Rechtschreibung. (In den USA haben fast alle Grundschulen Bibliotheken mit Bibliothekaren, die regelmäßige Unterweisungen für die Schüler in die Nutzung der Bibliothek als Werkzeug für schulischen Aufgaben anbieten.)

Auch wenn die fehlende Kenntnis, wie eine Bibliothek zu benutzen ist, vielleicht erklärbar ist, unverständlich bleibt doch, daß die wenigsten Benutzer von Bibliotheken wissen, wie man (effektiv) sucht. Hilflosigkeit herrscht. Es wird viel Zeit in ineffektivem Suchen ver(sch)wendet; man beschäftigt sich, und wenn - mehr durch Zufall als Absicht - etwas entdeckt wird, verläßt man glücklich die Bibliothek mit dem Gefühl, daß man erfolgreich war.

Noch deutlicher ist dieser Zustand bei Benutzern, die nach Hilfe beim Auskunftsbibliothekar fragen. "Ich suche ein Buch" oder "Ich suche ein Jahrbuch". Solche Fragen kommen fast so häufig vor wie "Wo sind die Toiletten?" oder "Wo sind die Kopierer?" Man sucht in einem nach Verfasser geordneten Katalog nach einem Thema und ist erstaunt, daß die Bibliothek nichts darüber hat. Oder man sucht ein Buch über ein Ereignis, das nur ein paar Tage alt ist, und wundert sich, daß kein Buch darüber gefunden werden kann.

Aber diese Zustände beschränken sich nicht allein auf den Umgang mit Bibliotheken und die Informationen, die darin zu finden sind. Denselben Verhältnissen begegnet man im Umgang mit elektronischen Quellen, insbesondere beim Internet. Man könnte sogar behaupten, daß das Internet mit einer riesigen, chaotischen Bibliothek ohne Bibliothekare vergleichbar ist. Wenn man der Werbung glaubt, dann klingen die Behauptungen, wie einfach alles sei, wie leicht es sei, etwas zu finden, genau wie die Behauptung, daß eine Bibliothek in ganz einfacher Weise zu benutzen ist. Die Probleme, die man in einer Bibliothek hat, sind ziemlich identisch mit denen, die man im Internet hat. Überall fehlen Kenntnisse, nicht unbedingt wie Computer bzw. wie Programme zu bedienen sind, sondern - viel wichtiger - wie sich Informationen verhalten und wie man Informationen findet, die man braucht.

In Vergleich zu einer Bibliothek bietet das Internet unendlich mehr Möglichkeiten, Informationen zu verstecken, als dies für Bibliothekaren möglich wäre, sich auszudenken. In einer Bibliothek ist die Anzahl von Bibliothekaren, die Informationen verstecken, relativ gering, und die Regeln, wie man Information versteckt, sind verhältnismäßig durchschaubar (zumindest für den Eingeweihten). Im Internet ist jeder, der eine Seite anfertigt, ein Teilnehmer in diesem Versteckspiel, und es existiert keine Einigung, es gibt keine Regeln - ganz im Gegenteil, jeder denkt sich seine eigenen Regeln aus, die er dann selbst sofort wieder vergißt!

Gegenwärtig ist es modisch geworden - und niemand ist bereit dies in Frage zu stellen -, daß jedermann (insbesondere jede Schülerin und jeder Schuler) "computer literate" sein muß, d.h. er muß wissen, wie er mit einem Computer bzw. mit Computeranwendungen umgeht. Ungeachtet dessen ist mittlerweile eine andere "literacy" notwendig, nämlich "information literacy", d.h. Fähigkeiten im Umgang mit Informationen. Diese Fähigkeiten gelten als "von Natur aus" vorhanden, denn es gibt keine Lehrveranstaltungen, die dies den Schülern beibringen. Man geht davon aus, daß sie schon mit dieser Fähigkeit geboren wurden. Doch der Umgang mit Informationen muß nicht nur gelernt werden, es muß ständig geübt werden, sonst versagt man gerade dann, wenn Informationen am notwendigsten benötigt werden.

Heute leben wir in einer Informationsgesellschaft. Dies erfährt man aus fast jeder beliebigen Zeitung oder Zeitschrift, in fast jeder Rede von Politikern, in jeder Schule. Die Voraussetzung

für die Zugehörigkeit zu dieser Gesellschaft wird immer angegeben als: "Lernen, mit einem Computer umzugehen". Nachdem man die Grundlagen der Computerbedienung gelernt hat, müsse man nur ein paar Tasten drücken und sofort bekäme man die Informationen, nach denen man sucht. Es ist kinderleicht, und man gilt mit dieser Tastendruckfähigkeit auch als ein fähiges Mitglied dieser Gesellschaft. Wer dies jedoch glaubt, ist schon ab dem Zeitpunkt verloren, wenn er ernsthaft nach etwas sucht, und verbringt viel Zeit für wenig Ergebnisse.

Dieser Zustand wird allerdings verschleiert, indem man den Unterhaltungswert von Informationen in den Vordergrund stellt. "Infotainment" ist vielleicht brauchbar als ein Mittel, um Aufmerksamkeit zu erwecken, um jedoch Informationen zu bekommen, hat es minimalen Wert. Es darf nicht vergessen werden, daß Infotainment vorwiegend von der Unterhaltungsindustrie propagiert wird; Unterhaltung verpackt als ein Lernpaket bzw. Informationsträger verkauft sich sehr gut. Die Zeit vergeht schnell, wenn man diese "Lernsoftware" nutzt, denn sie erweckt Spieltriebe im Menschen, und jeder spielt gern; aus zeitökonomischer Sicht für die Informationsgewinnung betrachtet ist sie jedoch eine Mangelerscheinung.

Die Informationsgesellschaft als eine globale, internationale Gesellschaft

Spätest seit den 80er Jahren wird nicht nur über die Informationsgesellschaft geredet, sondern ebenso oft von der Internationalisierung bzw. die Globalisierung der Gesellschaft. Technisch mag dies stimmen. Allerdings stellt der Faktor "Mensch" diese Entwicklung oft in Frage. Die technische Voraussetzung für die Vernetzung ist die Einhaltung von Standards in der Übertragung von Datenpakete über das Internet. Voraussetzung für die Internationalisierung bzw. Globalisierung ist Kommunikation und ist die Fähigkeit, Gedanken bzw. Informationen miteinander auszutauschen. Dafür ist Sprache notwendig.

Aufgrund der relativ beschränkten Kommunikationswege vor die Verbreitung des Internets waren Kommunikationsprobleme nicht so gravierend. Sprachliche Probleme konnten weitestgehend eingekapselt werden. Das Internet hat diese Einkapselungswünsche mittlerweile zersprengt. Jedermann kann nunmehr Dokumente erstellen, kann Dokumente kopieren bzw. bearbeiten und sie in geänderter Gestaltung anbieten. Zig-Milliarden von Dokumenten sind jetzt in einer virtuellen Bibliothek vereinigt, aber diese Bibliothek wächst ständig und ist ohne Struktur, ohne Bibliothekare, die versuchen die Dokumente zugänglich zu machen. Die Probleme des babylonischen Turmes könnte die Informationsgesellschaft lahmlegen, wenn wir nicht lernen, damit umzugehen.

Entscheidend für eine Informationsgesellschaft ist Kommunikation, und Kommunikation kann nur stattfinden, wenn alle Beteiligten nicht nur derselbe Sprache benutzen, sondern auch diese Sprache verstehen. Sprache ist für Kommunikation sehr ungenau, sie bietet viele Möglichkeiten Gedanken auszudrücken. Wenn ein Informatiker und ein Fischer über "Netze" sprechen, dann sollten wir uns nicht wundern, wenn einige (sehr komische) Mißverständnisse entstehen. Ähnliches fand im übrigen statt, als der damalige Bundeskanzler Kohl die Formulierungen des US-Vizepräsidenten Al Gore über "information highway" als "Autobahn" im Sinne von Straßennetz mißinterpretierte.

Letztlich fängt jedes Suchen nach Informationen mit einem Übersetzungsproblem an: Ich weiß (so hoffe ich), wonach ich suche; um das zu finden, was andere darüber geschrieben haben, muß ich die Begriffe, die ich verwende, in diejenigen der anderen übersetzen und

danach suchen. Wenn ich dies nicht tue, sollte ich mich nicht wundern, wenn die Ergebnisse nicht zufriedenstellend sind.

Obwohl viel von der Informationsgesellschaft gesprochen wird, passiert dies ohne Kenntnis der tatsächlichen Gegebenheiten: Wir sind von Unmengen von Daten überflutet, und wir haben unendliche Möglichkeiten, selbst Informationen zu produzieren, um die unkontrollierte Flut noch unkontrollierbarer zu machen. Betont wird immer wieder, daß es nunmehr unzählige Möglichkeiten gibt, die gewünschten Informationen zu finden oder zu bekommen. Die Wirklichkeit sieht leider wieder ganz anders aus - und es wird ständig schlimmer statt besser. Um mit dieser Flut zurecht zu kommen, muß man wissen, wie die Realität wirklich ist. Ein Schönreden des Zustandes wird eher schaden als helfen.

Wenn eine Gesellschaft zu einer Informationsgesellschaft wird, dann ist das oberste Gebot, daß diese Information zugänglich sein muß. Es reicht nicht aus, daß die Information irgendwo (versteckt) vorhanden ist. Obwohl dies selbstverständlich erscheint, entspricht dies die Wirklichkeit keineswegs. Am Auskunftspult in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin hört man zimal am Tag: "Ich suche ein Buch über ..."; selten hört man "Ich suche einen Aufsatz über ...". Weshalb? Wenn Zeitschriften inhaltlich nicht erschlossen sind, werden sie nicht benutzt. Lehrer und Schüler betrachten Zeitschriften nicht als mögliche Quellen für ihre Arbeit, denn wenn sie nicht erschlossen sind, kann man sie nicht gezielt benutzen. (Dies gilt natürlich auch für LOG IN. Um herauszufinden, ob ein Thema in der Vergangenheit in LOG IN behandelt wurde, muß man sämtliche bis jetzt erschienenen Hefte - oder zumindest die einzelnen Jahresregister - durchsehen. Erweitert man seine Suche, um auch andere Zeitschriften zu erfassen, muß man sie alle durchschauen! Da keiner so viel Zeit hat, wird das Entdecken von Aufsätzen dem Zufall überlassen.) Diese Zustände lassen vermuten, daß die Aufsätze weniger zur Kommunikation gedacht sind, sondern viel mehr entweder als Selbstdarstellung des Verfassers dienen oder den beruflichen Werdegang des Verfassers bereichern sollen.

Der erste Schritt, um Information zugänglich zu machen, muß daher heißen: Die Information muß auffindbar sein. Wenn man vorhandene Information nicht finden kann, ist sie wertlos; noch schlimmer, für denjenigen, der sie sucht, existiert sie nicht! Dies bedeutet, daß alle Beteiligten am Informationsprozeß (Produzent, Vermittler und der Suchenden selbst) ihren Beitrag bewußt leisten müssen, wenn Suchende Erfolg haben soll.

Unberücksichtigte Faktoren beeinflussen das Finden von Information

Was immer wieder während des Suchens nach Informationen vergessen wird, ist, daß die Erfolgchancen des Wiederauffindens bereits bei die Erstellung des Dokuments ihren Anfang nehmen. Was nicht geschrieben ist, kann nicht gefunden werden! Wenn ein Thema nicht behandelt worden ist, wird es schwer, etwas darüber zu finden. Erschwerend dazu ist, daß die Hersteller von Informationen (besonders die Hersteller von Internet-Seiten) nur wenige Gedanken darauf verschwenden, wie sie gefunden bzw. wiedergefunden werden können! Es fängt schon bei der Auswahl des Titels an (häufig nicht vorhanden bzw. ohne Aussagekraft), geht weiter mit dem Wortauswahl im Text selbst und endet mit fehlenden Angaben (URL in Klartext), wo dieser Text wiedergefunden werden kann. Eine fehlende URL im Klartext ist der häufigste Fehler, dem man im Internet begegnet. Die Situation ist ähnlich dem Kopieren von Aufsätzen in Zeitschriften, ohne zu notieren, woher der Aufsatz kam - die Kopie ist wertlos. Wenn jemand eine Internet-Seite mit fehlendem URL-Klartext herunterlädt, wird er

im allgemeinen nie wieder auf die verwiesene Seite zurückkommen können, denn sämtliche Verbindungen zu dieser Seite fehlen als Quelle.

Die Schule soll Schülerinnen und Schüler auf das (Berufs-)Leben vorbereiten. Bezogen auf Information wird dies vernachlässigt. Sport z.B. ist ein Pflichtfach in der Schule; wie man mit Information umgeht, wird nicht gelehrt. Ob ich mein ganzes Leben mit Sport zu tun haben werde, ist zweifelhaft; daß ich mit Information (besonders in einer Informationsgesellschaft) umgehen werde, ist fast ohne Zweifel. Jeder geht davon aus, daß jeder weiß, wie man mit Information umgeht. Leider ist dies nicht der Fall. Bibliothekare haben täglich mit Benutzer (alt und jung, Schüler, Professoren, Lehrer und Geschäftsleute) zu tun, die ständig beweisen, daß sie keine Ahnung haben, was Information ist, und noch weniger Ahnung haben, wie Information sich verhält. Sie sind in der Suche nach Information weitgehend verloren, schon bevor sie zu suchen angefangen haben. Um Erfolg beim Suchen zu haben, muß man zuerst verstehen, wie Kommunikationsprozesse stattfinden und wie Menschen mit Informationen umgehen. Erst diese Kenntnisse erlauben den Menschen, die Fähigkeiten zu entwickeln, die sie fürs Leben in einer Informationsgesellschaft benötigen.

Kommunikationsprozesse

Kommunikation besteht aus drei zusammenhängende Komponenten:

- einem Kommunikator,
- einem Datenträger und
- einem Empfänger.

Ohne eines dieser drei Elemente ist Kommunikation nicht möglich. Jedes Glied dieses Prozesses übersetzt das, was von dem Vorgänger gekommen ist. Treten Störungen in einem Element auf, ist der Prozeß zumindest beschädigt, wenn nicht gar zerstört.

Der Kommunikator will etwas mitteilen und setzt seine Gedanken so um, daß andere diese wahrnehmen können. Dieses Umsetzen erfolgt auf einem Datenträger. Dafür wird eine "Sprache" verwendet. Mit "Sprache" sollen hier alle Kommunikationsformen gemeint sein, d.h. natürliche Sprache, Bilder, Ton usw. Insbesondere werden gegenwärtig auch Mischformen ("Multimedia") für Kommunikationszwecke verwendet. Dabei hat jede Form ihre eigenen Regeln, ihre eigene Grammatik, und die Beherrschung dieser Regeln, dieser Grammatik ist entscheidend, ob später Kommunikation stattfindet. Schon bei der Auswahl der "Sprache" bzw. des Wortschatzes entsteht die erste Entscheidung, für wen die Kommunikation bestimmt ist. Das heißt, schon hier werden mögliche Empfänger eingeschlossen bzw. sogar ausgeschlossen.

Bei der Wahl des Datenträgers ist entscheidend, wie der Inhalt der Kommunikation weitergegeben bzw. aufbewahrt werden soll. Zum Datenträger gehört nicht nur der Inhalt, sondern auch die "Verpackung". Die "Verpackung" kann entscheidend dafür sein, ob ein Empfänger erkennt, daß der Versuch einer Kommunikation vom Kommunikator vorhanden ist. Ob gewollt oder nicht, auf dieser Ebene spielen "Marketing"-Regeln eine größere Rolle als wir wahrnehmen wollen. Während dieser Phase verliert der Kommunikator sämtliche Kontrolle über den Inhalt seiner Kommunikation; er bietet sie der Öffentlichkeit an und kann nur hoffen, daß die Wahrnehmung seiner Absicht entspricht oder zumindest nicht zu stark abweicht.

Der Empfänger nimmt den Inhalt der Kommunikation und setzt (übersetzt) es in eine Form um, die er verwenden kann. Er hat jederzeit die Möglichkeit, den Kommunikationsprozeß zu unterbrechen, wenn für ihn der Inhalt nicht von Interesse ist: Beim Buch schließt man die Deckel (oder wirft es in die Ecke), beim Rundfunk und Fernsehen schaltet man den Sender aus (oder zappt zum nächsten), beim WWW klickt man mit der Maus und springt woanders hin. Wie ein Empfänger jedoch den Inhalt versteht (interpretiert) und verwendet, bleibt allein ihm überlassen.

Was hat dies mit dem Finden von Information zu tun?

Diese drei Ebenen haben sehr viel mit dem Informationssuchenden zu tun, sei es im täglichen Leben oder im Internet, sei es bei auditiven, schriftlichen, elektronischen oder multimedialen Kommunikationsprozessen.

Möchte man das größtmögliche Publikum erreichen, muß man eine Sprache wählen, die die größte Anzahl von Leuten verstehen kann. Im Mittelalter war diese Sprache Latein, heute ist sie Englisch. Nur - das Englische von dem einen Mensch ist nicht gleich dem Englisch eines anderen. Das gilt fürs Schreiben wie fürs Sprechen und Verstehen des Englischen. Selbst wenn jemand seine Muttersprache benutzt, kommen solche Unterschiede vor, denn beispielsweise verwenden auch nicht alle Deutschen ihre Muttersprache gleich. Die Beherrschung einer Sprache ist immer sehr ungleich und spiegelt eigene Erfahrung wider, ebenso wie Ausbildung und Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe. Es gibt immer Unstimmigkeiten zwischen Gesagtem, Gemeintem und Verstandenem.

Möchte man eine kleinere Gruppe ansprechen, dann verwendet man eine Sprache, die von dieser Gruppe verstanden und von Außenseitern nicht verstanden wird. Bekannte Wörter bekommen eine neue Bedeutung, die nur für Eingeweihte dieser Gruppe verständlich ist (typisches "Fach-Chinesisch"). Oder es wird beispielsweise eine Verschlüsselung angestrebt und verwendet. Die Kommunikationsprozeß wird somit bewußt eingeschränkt bzw. erschwert.

Der Mensch benutzt Sprache in jeweils gleicher Weise, um bewußt Kommunikation zu steuern, einzuschränken bzw. zu verhindern. Zweideutigkeit wird verwendet, um die größte mögliche Interpretationen zuzulassen. Die Sprache (und der Inhalt) eines Antrags auf Fördermittel ist z.B. mehr von dem geprägt, was der potentielle Geldgeber lesen will als vom Inhalt des Projektes selbst. Politiker verwenden Begriffe, die die Bevölkerung hören will. Überschriften von Zeitungen und Zeitschriften erwecken Erwartungen, die selten in dem Ausmaß befriedigt werden, der angedeutet wird.

Wenn Sprache der Träger für Kommunikation ist, dann ist die Rechtschreibung der Schlüssel, den wir gezwungen sind zu benutzen, um etwas zu finden. Hier stoßen wir auf so viele Hindernissen, daß wir fast verzweifelt jede Suche aufgeben müßten. Wenn es nur darauf ankommen würde, einen Suchbegriff "richtig" zu schreiben, wäre es schon kompliziert genug. Aber der Mensch ist schlampig, und gerade beim Schreiben macht er viele (ungewollte) Tippfehler. Solche Fehler existieren dann in den Dokumenten, in denen gesucht wird. Wenn den Begriff, wonach ich suche, bereits in der Quelle falsch geschrieben worden ist, nutzt es mir absolut nichts, wenn ich den Suchbegriff richtig schreibe; ich werde dieses Dokument nicht finden. Für mich existiert das Dokument dann überhaupt nicht!

Nur ein Beispiel von Dokumenten mit fehlerhafter Rechtschreibung aus [Altavista](#) vom 22. September 1998 bei der Suche nach dem Begriff "halloween":

halloween	430 860 Treffer
helloween	7 790 Treffer
haloween	2 532 Treffer
hallowen	924 Treffer
hellowen	75 Treffer
heloween	74 Treffer

Um Erfolg beim Suchen zu haben, ist man von vielen Faktoren abhängig:

- Man muß wissen, wonach man sucht.
- Man muß dort suchen, wo man Ergebnisse erwarten kann.
- Man muß das Vokabular (und damit die Sprache) verwenden, das dort benutzt wird, wo man sucht.
- Man muß wissen, wie sprachliche Eigenschaften dort verwendet werden, wo man sucht.
- Man braucht Zeit und Glück.

Man muß wissen, wonach man sucht

Obwohl dies sehr vereinfacht klingt, wird doch häufig vergessen, vorher darüber nachzudenken, wonach man suchen will. Dies ist der größte Fehler, den Benutzer machen, wenn sie nach Auskunft in einer Bibliothek fragen. Bevor man eine Frage stellt, sollte man überlegen: "Was will ich haben?" Je genauer man definiert, was gesucht werden soll, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, daß man bei den Informationen, denen man begegnet, erkennt, daß es das ist, was man sucht hat. Zusammenfassend kann man sagen, daß die Erfolgchancen, das Richtige zu finden, umso größer werden, je präziser die Definition dessen ist, was man sucht. Wichtig ist auch, daß man definiert, welche Eigenschaften das Gesuchte aufweisen sollte: Quantität, Qualität, Sprache usw. Wenn ein Schüler sagt, daß er "alles über die Umweltpolitik der Bundesregierung" haben will, dann kann man ziemlich sicher sein, daß er mit "nur" 200 Dokumente konfrontiert wird. Aber er wird dennoch sehr unzufrieden sein, da er mit so viel nicht gerechnet hat und keinesfalls so viel haben wollte.

Man muß dort suchen, wo man Ergebnisse erwarten kann

Mit einer Suchmaschine (z.B. Altavista, Dino, Fireball, Lycos, Yahoo usw.) kann man z.B. nicht in den Beständen der Zentral- und Landesbibliothek Berlin - oder irgendeiner anderen Bibliothek - suchen, obwohl der Katalog der Bibliothek im Internet zugänglich ist.

Auch wenn eine Bibliothek einen elektronischen Katalog ihres Bestandes (ein sogenanntes OPAC - **O**nline **P**ublic **A**ccess **C**atalog) hat, bedeutet dies beispielsweise nicht, daß darin erfolgreich nach Zeitschriftenaufsätzen gesucht werden kann: Bibliothekskataloge verzeichnen nur Bücher, vielleicht auch Zeitschriftentitel, aber nicht den Inhalt von Zeitschriften! Im übrigen sind auch die meisten Bücher inhaltlich nur oberflächlich erschlossen; einzelne Kapitel werden nicht verzeichnet, auch wenn sie im Bestand der Bibliothek die einzige Quelle zu diesem Thema wären.

So gut geschrieben ein Buch von 1970 auch sein mag, wenn ich eine aktuelle Behandlung eines Themas benötigen, wird das Buch mir kaum helfen. Wenn ich heute die Telefonnummer einer Bundesbehörde in Berlin-Mitte (ehemals Ost-Berlin) benötige, dann nutzt mir das Berliner Telefonbuch von 1989 absolut nichts.

Man muß das Vokabular (und damit die Sprache) verwenden, das dort benutzt wird, wo man sucht

In einer deutschen Bibliotheken werden deutsche Schlagwörter für sämtliche (englischen, französischen, russischen, japanischen) Bücher verwendet; nach englischen Schlagwörtern zu suchen, dürfte nicht sehr ergiebig sein. Umgekehrt, wenn ich erfahren möchte, ob es englischsprachige Bücher in einer Bibliothek gibt, die ein bestimmtes englischsprachigen Wort im Titel haben, kann ich die Frage nach dem englischsprachigen Wort erst mit einer deutschen Titelanfrage beantworten.

Obwohl das englische Wort "Jazz" in Brockhaus zu finden ist, sollte man nicht davon ausgehen, daß jedes englische Wort darin zu finden ist ("Halloween" wird man z.B. vergeblich suchen); umgekehrt weisen die Wörter "Kindergarten" und "Blitzkrieg" in den Encyclopedia Britannica nicht darauf hin, daß man andere deutschen Wörter darin finden wird.

Wenn man nach "Briefmarken" in offiziellen Dokumenten der Bundespost sucht, wird man nicht sehr viel finden, da die Post den Begriff "Postwertzeichen" verwendet.

Es ist nicht selten, daß man nach einer Anfrage plötzlich bemerkt, daß man - obwohl man die richtige Wörter bzw. Begriffe für einem Suchvorgang benutzt hat - ganz andere Ergebnisse erzielt, als erwartet wurden. Man hat vergessen (bzw. wußte nicht), daß das Wort oder der Begriff von anderen (eventuell auch in unterschiedlichen Sprachen) ganz anders verwendet wird. Das Wort "Bibliothek" wird unterschiedlich von Bibliothekaren und Informatikern benutzt. Ein Bibliothekar, der im WWW nach "AGB" (die Abkürzung für Amerika Gedenkbibliothek) sucht, wird sehr viele Treffer bekommen, bei denen die Bibliothek überhaupt nicht erwähnt wird, statt dessen die "Allgemeine Geschäftsbedingungen" von zahlreichen Firmen.

Man muß wissen, wie sprachliche Eigenschaften verwendet werden, wo man sucht

Gerade die deutsche Sprache kann hier größere Probleme verursachen, als zuerst vermutet wird. Wie werden beispielsweise Umlaute behandelt? Werden Umlaute aufgelöst so oder behandelt, als ob sie nicht vorhanden wären? (Es ist immer interessant zu sehen, wie "Goethe" eingeordnet wird: In älteren Nachschlagewerken wird die Schreibweise teilweise als "Göthe" behandelt oder nach Duden-Regeln als "Gothe" eingeordnet.)

Noch problematischer ist den Umgang im WWW mit Umlauten. Hier begegnet man allerlei Schreibweisen: In vielen Dokumenten werden prinzipiell alle Umlaute aufgelöst, in anderen Dokumenten werden wiederum die Umlaute in HTML-Kodierung umgesetzt, und in weiteren werden sie als "echte" Umlaute ohne Umsetzung geschrieben. Die präzise Umsetzung von Umlauten in HTML-Kodierung wäre

ä = ä
ö = ö
ü = ü

Leider begegnet man häufig fehlerhaften Umsetzungen der Umlaute durch einige HTML-Editoren, bei denen das abschließende Semikolon nicht gesetzt wird. Dann hängt es von der Version des jeweilig verwendeten Browsers ab, ob die Umlaute eventuell doch erkannt werden.

Wichtig ist auch zu wissen, wie die mit einem Bindestrich geschriebene Komposita (Wortzusammensetzungen) behandelt werden. Viele Suchmaschinen wandeln z.B. Bindestriche in ein Spatium (Wortzwischenraum) um. Die Konsequenz für den Suchenden ist, daß Suchbegriffe wie "Ost-Berlin", "Berlin-Charlottenburg" oder "I-Ging" als zwei Wörter und nicht als ein Begriff behandelt werden, und die Möglichkeiten, die Informationen darüber zu finden, sind entsprechend erschwert. (Es sei hier nicht weiter erläutert, wie sich die neue deutsche Rechtschreibung, bei der ja nahezu überall bei zusammengesetzten Wörtern Bindestriche benutzt werden dürfen, auf diese Problem auswirken wird.)

Man braucht Zeit und Gluck

Erfolgreiches Suchen verlangt entweder Zeit oder großes Gluck. Immer wieder wird erwartet, daß man sofort finden wird, wonach man sucht. Jeder Lehrer weiß - und natürlich auch jede Lehrerin -, daß die meisten Hausarbeiten in letzter Minute geschrieben werden. In einer Bibliothek bemerkt man sofort, wenn dasselbe Thema in mehreren Klassen in einer Schule verteilt worden ist: Kurz hintereinander wird nach demselben Thema gefragt. Nach der dritten Anfrage weiß man: Fast alles ist ausgeliehen. Und sollte es noch etwas zu diesem Thema in der Bibliothek geben, wird es sehr viel Zeit kosten, es überhaupt zu finden: Die fürs Schreiben der Arbeit verfügbare Zeit steht in umgekehrtem Verhältnis zu der Zeit, die man benötigt, um die Informationen zu finden.

Es ist genau wie bei jedem Werkzeug: Je besser man damit umgehen kann, desto besser kann es seine Aufgabe erledigen. Um Suchen zu lernen, muß man viel üben. Je mehr man übt, desto besser kann man das finden, was man sucht, wenn man es benötigt. Anders formuliert: Je mehr Zeit man als Schüler in die Beherrschung vom Auffinden von Informationen investiert, desto einfacher wird es später sein - nicht nur in der Schule, sondern auch im späteren Berufsleben.

Doch immer noch spielt - obwohl man es ungern hört - der Zufall eine große Rolle beim Suchen und vor allem beim Finden. Deshalb zum Abschluß die "Zehn Gebote zurr Informationsuche":

- *Erstens*: Konzentrieren Sie sich nicht nur auf *eine* Informationsquelle!
- *Zweitens*: Seien Sie nicht träge!
- *Drittens*: Benutzen Sie das passende Werkzeug für Ihre Informationssuche!
- *Viertens*: Führen Sie eine eigene Datenbank!
- *Fünftens*: Wechseln Sie während Ihrer Informationssuche Ihre Perspektive!
- *Sechstens*: Wenn Sie Hilfe brauchen - wenden Sie sich an die richtige Person!
- *Siebtens*: Planen Sie ausreichende Zeit für Ihre Informationssuche ein!
- *Achtens*: Bleiben Sie kritisch!
- *Neuntens*: Seien Sie dankbar!
- *Zehntens*: Aufhören, wenn notwendig!