

Information, Auskunft und Beratung

Einleitung

Auskunft- und Informationsdienste sind ein wesentlicher Bestandteil des Dienstleistungsangebots von Bibliotheken. Aufgabe der Auskunftgebenden ist es, den Nutzenden bei der Suche nach bestimmten Informationen, nach konkreten Titeln oder Literatur zu einem Thema zu helfen, oder sich im Gebäude zurechtzufinden. Im Zuge der Automatisierung und Digitalisierung finden Auskunft- und Informationsdienste neben dem klassischen Gespräch vor Ort auch am Telefon, per E-Mail oder Ticketsystem, über Chat oder Videokonferenz statt.

In einem weiteren Verständnis von Informationsdiensten zählen auch Schulungen von Nutzerinnen und Nutzern darunter. Hobohm unterscheidet fünf grundsätzliche Arten von Informationsdiensten:

- allgemeine Informationen (zur Orientierung, zu Öffnungszeiten etc.),
- technische Hilfestellungen (bei der Benutzung von Geräten),
- Nachschlageinformationen (wie „Kurzanfragen per Telefon oder E-Mail“),
- Informationsrecherchen („die ein regelrechtes Auskunftsgespräch verlangen: diese werden von Informationsspezialisten, z. B. nach Vereinbarung durchgeführt“),
- Nutzerinnen- und Nutzerberatung und -schulungen, die entweder separat organisiert oder zusammen mit anderen Diensten durchgeführt werden (Hobohm 2002, 5).

Informationsdienste wie auch Beratungsdienste sind planmäßig konzipierte Dienstleistungen für Nutzende und dienen der Unterstützung bis hin zur Empfehlung bei der Informationsbeschaffung oder der Vermittlung von Information (Hobohm 2002, 1, nach Lewé 1999, 12).

Während Informationsdienstleistung definiert ist als „Potenziale, Prozesse und Produkte, die eingesetzt werden mit dem Ziel, den Informationsbedarf Dritter zu decken“ (Rösch et al. 2019, 201), stellt der Informationsdienst eine spezifische Form des Vermittelns dar (Rösch et al. 2019, 212).

Geht man vom allgemeinen Begriffsverständnis der „Information“ als Dienstleistung aus, so bezieht sich „Information“ auf die (einseitige) Weitergabe von Fakten oder Daten, die Fragende darüber informieren, was sie wissen sollten. Eine Auskunft bezieht sich hingegen oft auf eine konkrete Fragestellung, auf welche Fragende eine Antwort erwarten. Eine Beratung schließt häufig die Weitergabe von Rat oder Empfehlungen ein und ist interaktiver. Die Übergänge sind fließend. Häufig umfassen eine Information, eine Auskunft oder eine Beratung gleichermaßen das Ziel, Fragenden dabei zu helfen, die besten Schritte zu wählen.

Im Bibliothekskontext werden die Begriffe Information und Auskunft (als Dienstleistung Informationsdienst und Auskunftsdienst) häufig synonym verwendet (Lewe 1999, 12; Rösch et al. 2019, 212).

Dieser Beitrag betrachtet insbesondere die synchronen Auskunft-, Informations- und Beratungssituationen, die in Bibliotheken im klassischen Sinn an Servicetheken und Informationstheken als direkte Dienstleistung angeboten werden. Er geht dabei der Frage nach, ob und in welcher Ausprägung Bibliotheksbeschäftigte in der Auskunft pädagogisch handeln und wenn ja, welche Herausforderungen sich dabei stellen.

Auskunft zwischen Kommunikation und pädagogischem Handeln

Viele Prozesse der Informationsdienste und insbesondere der Auskunftserteilung und Schulung für Nutzende beruhen auf Kommunikation und erfordern entsprechende Fähigkeiten (Koltay 2007).

Das Herzstück der Information und Auskunft ist das sogenannte Auskunftsgespräch. Nach Rösch handelt es sich dabei um eine ergebnisoffene Kommunikation, in welcher die Interviewenden das Gespräch strukturieren, Fragen stellen, aktiv zuhören, auch durch Paraphrasieren, Feedback geben und resümieren (Rösch 2007, 72). Die Gesprächslenkung ist dabei mit dem Ziel verbunden, die Fragenden zu einem Erkenntnisgewinn zu führen. Aus einer pädagogischen Perspektive betrachtet sollte das Auskunftsgespräch nicht manipulativ sein, sondern einen Dialog zwischen den Gesprächsteilnehmenden darstellen.

Dass bibliothekarische Auskunft – wie jede zwischenmenschliche Interaktion – im Wesentlichen auf Kommunikation beruht, beschreibt Becker anhand der Axiome Watzlawicks (Becker 2007, 22–27). Eine offene Haltung den Nutzenden gegenüber, Augenkontakt und freundliche Mimik bei Face-to-Face-Interaktionen, das deutliche Signal, dass Nutzende wahrgenommen werden, sind genauso Voraussetzungen für ein Gelingen der Kommunikation wie das Bemühen um eine Gesprächsebene auf Augenhöhe bei gleichzeitiger Unvoreingenommenheit (Becker 2007 22–27). „[...] das Verhalten der Auskunftsperson [ist] ausschlaggebend dafür [...], ob und wie die Kommunikationssituation verläuft. Der Auskunftgebende muss einfühlsam und situationenimmanent re-agieren [sic!]“ (Becker 2007, 27).

Einen im wahrsten Sinne spielerischen Ansatz beschreibt Becker beim Vergleich der Auskunftssituation mit einem Improvisationstheater. Hier wird das Konzept des Status-Spiels genutzt, um Machtgefälle in Kommunikationssituationen darzustellen, zu erkennen und zu reflektieren, um flexibel und angemessen zu agieren, positive Interaktionen zu fördern und Kommunikationsmissverständnisse zu vermeiden. Profes-

sionelle Distanz, Selbstreflexion und kollegiales Feedback sind dabei hilfreiche Instrumente, um das eigene Statusverhalten zu erkennen und zu verbessern (Becker 2022).

Ansätze, auf Grundlage der Pädagogik¹ oder Lerntheorien² konkret die Tätigkeit der Auskunft zu reflektieren oder in Bezug zu setzen, finden sich in der deutschsprachigen Literatur bei Zimmermann, indem sie beispielweise beschreibt, dass in den Auskunftsstandards der Stadtbibliothek Reutlingen aktive Benutzerschulung in das Auskunftsgespräch integriert und eigenständige Recherchen gefördert werden (Zimmermann 2007, 65). Auch Schoenbeck beschreibt bezogen auf die Aufgabe der Informationskompetenzentwicklung in Bibliotheken, dass dies als Gesamtaufgabe in Hinblick auf *Kompetenzentwicklung* von Nutzenden betrachtet werden muss. *Kompetenzentwicklung* sei dabei ein geeigneterer Begriff als Kompetenzvermittlung, da man bei „Vermittlung“ eher etwas verstehe „das den Nutzern fehlt, das ihnen beigebracht werden muss“ (Schoenbeck 2015, 85). Die Entwicklungsaufgabe individueller Kompetenzen bezieht Schoenbeck nicht allein auf Schulungen, sondern auf weitere bibliothekarische Kernangebote wie Auskunft und Beratung. Ein Auskunftsgespräch sei einem Tutorial zudem in der Hinsicht überlegen, dass es individuell auf Nutzende und ihre Kompetenzentwicklung eingehen könne (Schoenbeck 2015, 87).

Bei der Auskunft ergibt sich die Möglichkeit, im Dialog mit dem Nutzer Verständnisfragen zu klären, Missverständnisse auszuräumen und z. B. durch die gemeinsame Recherche Funktionsweisen technischer Schnittstellen zu Katalogen und Datenbanken zu erläutern. Erst durch diesen direkten Austausch ist vielfach individuelle Kompetenzentwicklung möglich. (Schoenbeck 2015, 87)

Als zwei wesentliche Hauptrichtungen der Lernunterstützung sehen Hanke und Sühl-Strohmenger zum einen die Informationskompetenzgrundlagen oder die -vertiefung, die durch formale Schulungen oder Kurse gefördert werden und zum anderen den „projekt-, themen- und anlassbezogenen Unterstützungsbedarf beim Umgang mit Informationen [...] oder beim Schließen von individuellen Kompetenzlücken“, die durch individuelle Beratung oder Coaching gefördert werden (Hanke/Sühl-Strohmenger 2016, 41).

Schultka sieht die Aufgaben der Informationsdienste im Randbereich zwischen Pädagogik, Kulturvermittlung und Kontaktarbeit (Schultka 2018, 338). Sind bibliothekarische Angebote ohne pädagogische Fundierung entwickelt worden und fehlen lernfördernde Ansätze, spricht Schultka jeglichen Angeboten auch im Bereich der bibliotheksspezifischen Informationskompetenzentwicklung einen pädagogischen Zweck ab (Schultka 2018, 302).

Die bibliothekarischen Informationsdienste können zwar kurzzeitig individuelle Lehr-/Lernsituationen kreieren, sofern ein Bibliotheksnutzer an der Informationstheke genau so etwas wünscht,

1 Siehe auch Stang (2024) in diesem Band.

2 Siehe auch Eigenbrodt (2024) in diesem Band.

doch zielen die Informationsdienste der Bibliothek nicht darauf ab, permanent Lehr-/Lernsituationen zu schaffen. (Schultka 2018, 337)

Sind Tätigkeiten jedoch in Richtung Lehren/Lernen verlagert, besteht der Bezug zur Bildungsarbeit, „dem planvollen Inszenieren von Lehr-/Lernsituationen“ in welchen man „schließlich auf die Menschen in ihrer gesamten Vielfalt und mit ihren speziellen Lernvoraussetzungen und -bedürfnissen [schaut]“ (Schultka 2018, 306). Hier stellen sich dann die „Fragen nach geeigneten Methoden, um das Lernen zu ermöglichen“ (Schultka 2018, 297).

Die Auseinandersetzung pädagogischer Ansätze im Zuge von Auskunftstätigkeiten ist in der deutschsprachigen Literatur noch marginal. Schultka stellt fest, dass hier weitere Studien erforderlich seien (Schultka 2018, 338). Auch Rösch weist darauf hin, dass das Bewusstsein um die Bedeutung des bibliothekarischen Auskunftsdienstes in Deutschland weniger ausgeprägt sei als im angloamerikanischen Raum (Rösch 2007, 81).

Elmborg schlägt vor, auf Grundlage der konstruktivistischen Lerntheorie eine Pädagogik für den Auskunftsdienst zu entwickeln. Er betrachtet Auskunftsdienste als eine Form des Lehrens und weist Bibliothekarinnen und Bibliothekaren eine pädagogische Rolle zu (Elmborg 2002).

[...] the reference desk can be a powerful teaching station – more powerful, perhaps, than the classroom. If we want to realize this potential, we will need a new framework for understanding reference work – a pedagogy for the reference desk. (Elmborg 2002, 455)

Für Lankes ist die Rolle von Bibliotheksbeschäftigten die von Unterstützenden. Sie helfen anderen Menschen bei der Aneignung von Wissen. In diesem Rollenverständnis blickt Lankes unter der Perspektive „Unterstützung des Lernens“ auf Bibliothekarinnen und Bibliothekare. Sie „wirken unterstützend auf das Lernen eines Gemeinschaftsmitglieds oder auch mehrerer Mitglieder ein, und jede Interaktion im Rahmen einer bibliothekarischen Auskunft ist auch gleichzeitig eine Lerninteraktion“ (Lankes 2017, 401).

Reale verdeutlicht die Notwendigkeit, die Auskunft nicht nur als Dienstleistung zu betrachten, sondern auch durch eine „pädagogische Brille“ zu sehen. Sie betont die notwendige Kenntnis von Herausforderungen, die Schülerinnen und Schüler beziehungsweise Studierende haben. Es sollte versucht werden, diese als konkrete „teachable moments“, als Lehrmomente zu nutzen (Reale 2018, 17). In der Auskunftssituation findet eine Transaktion statt und wahrscheinlich nehmen die Fragenden mehr mit als mit dem, womit sie gekommen sind (Reale 2018, 20). Dass die Bibliothek als außerschulischer Lernort dabei einen Raum bietet, der für non-formales und insbesondere informelles Lernen die passenden Voraussetzungen schafft, wird von Reale als großer Vorteil gesehen. An der Auskunftstheke wird nicht benotet, es werden keine Methoden kritisiert oder Hausaufgaben gegeben, sondern es werden Möglichkeiten geschaffen,

mit individuellen Fragen und Problemen zu kommen und Hilfe zu erhalten (Reale 2018, 16).

Die Befähigung von Nutzenden, unabhängig zu handeln, ihre eigenen Bedürfnisse zu erfüllen, steht für Saunders und Wong als zentraler Ansatz bei der Betrachtung des Auskunftsgesprächs als Lehr-/Lernsituation:

This approach aligns with the focus on self-actualization and self-direction of humanist and andragogical theories of learning, and supports critical pedagogy's emphasis on empowering learners and helping them develop agency. (Saunders/Wong 2020, 330)

Das Maß, in welchem Bibliotheksbeschäftigte pädagogisch handeln, wird dabei vom Informationsumfeld und Trägereinrichtungen beeinflusst. Saunders und Wong unterscheiden dabei drei Ansätze:

- Liberal oder Maximum: Die Auskunftsperson recherchiert für Nutzende, es wird weder Anleitung erwartet noch angeboten (in Firmen-, Medizin- oder Rechtsbibliotheken).
- Moderat oder mäßig: Die Auskunftsperson führt Recherchen für Nutzende durch oder unterstützt diese bei ihren eigenen Recherchen (häufig in Öffentlichen Bibliotheken anzutreffen, wo die Vorgehensweise an die Komplexität der Frage und die Bedürfnisse der Zielgruppen angepasst wird).
- Konservativ oder minimal: Die Auskunftsperson gibt Anleitungen in die Benutzung der Bibliothek und ihrer Ressourcen, es wird erwartet, dass Nutzende ihre eigenen Recherchen durchführen (häufig in Schulbibliotheken und Wissenschaftlichen Bibliotheken) (Saunders/Wong 2020, 330–331).

Wissenschaftliche Bibliotheken und Schulbibliotheken nehmen dabei eine besondere Rolle ein. Da sie den Bildungsauftrag ihrer Einrichtungen unterstützen (sollen), liegt die Aufgabe nahe, Schülerinnen, Schülern und Studierenden zu helfen, sich mit Informationsquellen zurechtzufinden. Ihnen auf ihre Fragen einfach nur Antworten zu geben, würde diesen Bildungsauftrag untergraben (Saunders/Wong 2020, 331). Auskunftsdienste können demnach nicht nur als Serviceleistungen betrachtet werden, sondern ebenso als Lernunterstützung. „Teachable moments“ gilt es dabei bewusst zu reflektieren und durch entsprechende pädagogische Kompetenzen des Auskunftgebenden als solche zu gestalten.

(Lern-)Situationen in der Auskunft

An den Auskunftstheken wird eine Vielzahl von unterschiedlichen Anfragen gestellt, von der Frage nach konkreten Räumen oder der Frage, ob man einen Locher ausleihen könne, bis zur Frage, wie der Kopierer oder Scanner funktioniert oder wo Bücher über Pinguine stehen oder wie man eine Internetseite richtig zitiert. Die Art der Anfra-

ge ist darüber entscheidend, in welcher Art und in welchem Umfang Bibliotheksbeschäftigte antworten und unterstützen.

Ein „lehrreicher“ Moment, eine Situation, in welcher Bibliotheksbeschäftigte situatives, spontanes Lernen unterstützen können, ist insbesondere dann gegeben, wenn Fragende dies entweder direkt einfordern, oder erkennbar offen dafür sind, etwas Neues zu lernen. Das unmittelbare Bedürfnis der Fragenden wird zu einem Katalysator für das Lernen, wobei in diesen Situationen die Bibliotheksbeschäftigten in die Rolle von Lehrenden schlüpfen (Saunders/Wong 2020, 331). Solche „lehrreichen Momente“ sind jedoch insofern herausfordernd, dass sie nicht vorhersehbar sind, Bibliotheksbeschäftigte müssen daher empfänglich und flexibel sein, bei Nutzenden spontan und sensibel, auf die Bedürfnisse angepasst, auf Fragen einzugehen (Avery 2008, 177).

Ob Nutzende, die sich an die Auskunft wenden, überhaupt offen sind, zu lernen, ist eine grundlegende Frage. Nutzende, die gestresst wirken, gehetzt sind oder direkt mitteilen, dass sie es eilig haben, sind für schnelle Informationen dankbar. Auch gibt es Situationen, in welchen kurze instruktive Antworten ausreichend sind, wenn es um Spezifika der Dienstleistungen vor Ort geht (z. B. „zum Abspeichern benötigt man einen USB-Stick“). Saunders und Wong geben als Indikatoren, die zeigen, ob Nutzende offen für eine Lehr-/Lernsituation sind, an, dass Nutzende zum Beispiel Fragen stellen in der Art „Können Sie mir zeigen, wie man...?“ oder ihr Interesse durch ihre Körpersprache signalisieren, wenn sie beispielsweise interessiert auf den Recherchebildschirm schauen; auch ist es möglich, als Auskunftgebende direkt zu fragen „Soll ich Ihnen zeigen, wie Sie das Gesuchte finden können?“ (Saunders/Wong 2020, 331–332). Wichtig ist dabei in der Gesprächssituation, dass Nutzende stets die Kontrolle über ihre Fragestellung behalten und Auskunftgebende nicht vorschnell auf eine Lösung drängen, hier bieten sich offene Fragestellungen an wie „Was möchten Sie über dieses Thema erfahren?“ (Saunders/Wong 2020, 332).

Wann immer wir die Frage eines Schülers beantworten, ohne dem Schüler beizubringen, wie wir sie beantwortet haben oder warum wir sie so beantwortet haben, wie wir sie beantwortet haben, nehmen wir dem Schüler im Grunde die Frage weg und schaffen damit eine Abhängigkeit bei ihm, die den Lernprozess eher untergräbt als stärkt. (Elmborg 2002, 459)

Mit dem Ziel, Lernende/Nutzende dabei zu unterstützen, ihr eigenes Lernen zu fördern, eigene Ziele zu verfolgen und zu erreichen, gilt es den Prozess so zu gestalten, dass die Fragenden bei einem ähnlichen Fall das nächste Mal ohne die Hilfe einer Auskunft zu einer Lösung kommen: Also zu lernen, das Wissen auf ähnliche Situationen hin zu übertragen.

Vossoughi und Zavala stellten bei ihrer Analyse von Interviewtranskripten fest, dass es vor allem auf interaktive, soziale Beziehungen im Rahmen des Dialogs ankommt, damit Wissen konstruiert wird. Die Rollen als Interviewende und Fragende sollten dabei eher als Denkende und Lernende verstanden werden, auf beiden Seiten, als Menschen, die mit Ideen ringen und diese entwickeln (Vossoughi/Zavala 2020, 153).

Bei der Formulierung grundlegender Lernziele im Rahmen der Auskunft kann man zwischen breiterem konzeptionellem Wissen und prozeduralem Wissen (Saunders/Wong 2020, 333) unterscheiden. *Konzeptionelles Wissen* umfasst grundlegende Prinzipien, wie zum Beispiel das Wissen, dass in Datenbanken Literatur recherchierbar und zum Teil enthalten ist oder wie Informationen durch Metadaten erschlossen werden können und wieder abrufbar sind, *prozedurales Wissen* bezieht sich auf Anwendungswissen und Fähigkeiten, geeignete Strategien anzuwenden, wie zum Beispiel die Anwendung Boole'scher Operatoren bei einer Recherche oder die Bedienung eines Scanners.

Grundlage für Auskunftsgespräche, die lernunterstützend sind, ist ein gutes Auskunftsinterview (Saunders/Wong 2020, 336). Saunders und Wong empfehlen eine Reihe von Strategien, um ein Auskunftsgespräch „pädagogisch zu gestalten“, wie „lautes (Nach-)Denken“, das Verbalisieren des Suchprozesses. Eine weitere Möglichkeit ist das Demonstrieren von Schritten am Bildschirm, um die Handlungen des Auskunftgebenden nachvollziehbar zu machen und Nutzende am Prozess zu beteiligen oder Fragen zu stellen wie „Sieht eines dieser Ergebnisse hilfreich aus?“, um zum aktiven Mitmachen aufzufordern und die Nutzenden einzubinden (Saunders/Wong 2020, 333–334). Insbesondere sind Ansätze effektiver, die aktive Lernsituationen schaffen und die Nutzenden „selbst machen lassen“; ebenso förderlich ist es, herauszufinden, was Nutzende bereits wissen, um sie in kleinen Schritten an neue Fähigkeiten heranzuführen (Saunders/Wong 2020, 334).

Kompetenzen

Bezogen auf die Tätigkeit „Auskunft als Service-Dienstleistung“ beschreiben Rösch et al. das Kompetenzprofil in sieben Bereichen:

- Ressourcenkompetenz (Informationsmittel kennen; Fachkenntnis in der Recherche),
- Methodenkompetenz (Recherchestrategien entwickeln, problemspezifische Information identifizieren, bewerten, verdichten; eigene Informationskompetenz),
- Kommunikationskompetenz/soziale Kompetenz (Dialogtechniken, Auskunftsgespräch, Vermittlung von Informationskompetenz zielgruppengerecht planen und durchführen, Konfliktsituationen beherrschen),
- Sprachenkompetenz (mind. Englisch),
- anwendungsorientierte IT-Kompetenz (technisches Hintergrundwissen),
- betriebswirtschaftliche Kompetenz (Planung des Informationsdienstes, Auswahl Informationsmittel, Marketingstrategien),
- breite Allgemeinbildung (mit politischen und gesellschaftlichen Diskursen vertraut sein, bei Anfragen breite Allgemeinbildung heranziehen können) (Rösch et al. 2019, 213–214).

Kommunikative Kompetenzen werden als besonders wichtig erachtet, um den Informationsbedarf der Nutzenden überhaupt erst verstehen zu können (Rösch et al. 2019, 213). Ergänzt sei neben der Kommunikationsfähigkeit noch insbesondere „Empathie“: Um die konkreten Bedarfe der Nutzenden erkennen und auf sie einzugehen zu können, sollten Auskunftsmitarbeitende in der Lage sein, eine vertrauensvolle Beziehung zu den Nutzenden aufbauen zu können und ein angenehmes Gesprächsklima zu schaffen.

Bezogen auf (Lern-)Situationen im Rahmen von Auskunft als pädagogisches Handeln sind Handlungswissen der Bezugswissenschaft Pädagogik, Kenntnisse über motivationale und soziale Lerneffekte bis hin zu lerntheoretischen Annahmen als Grundlage für die Gestaltung von Lernstrategien hilfreich, hierzu gehört ebenso die Gestaltung von entsprechenden Lernräumen (Keller-Loibl 2018, 52). Junge Lernende haben andere Bedürfnisse und Herausforderungen als erwachsene Lernende, auch hängt der Lernprozess von Faktoren wie Motivation, Selbstwirksamkeit bis hin zum Lernumfeld ab. Es ist wichtig zu erkennen, welche Art und welchen Grad der Unterstützung die jeweiligen Nutzenden in der betreffenden Situation benötigen. Hier sind grundlegende Kenntnisse beziehungsweise ein Verständnis der Entwicklungsstufen und Lerntheorien (Eigenbrodt 2024) hilfreich. Beispielsweise ist im Umgang mit der Zielgruppe Grundschulkinder (Alter zwischen sechs und zehn Jahren) neben sozial-kommunikativen Kompetenzen und empathischem Vermögen wichtig, in der Gesprächssituation Rücksicht auf die individuelle Sprachentwicklung und Lesekompetenz zu nehmen (Seifried 2022, 142).

Die Qualität der Auskunft und Beratung hängt von den Fähigkeiten der betreffenden Auskunftsmitarbeitenden ab. Neben der Aus-, Fort- und Weiterbildung, in denen grundlegende Kenntnisse erworben werden, ist ein „Training on the Job“ unerlässlich. Kollegiales Feedback kann zudem ein geeignetes Instrument zur Qualitätssicherung darstellen (Becker 2009).

Interne wie auch durch Gremien und Berufsverbände erarbeitete Auskunftsstandards sichern die Qualität. Hier sind insbesondere die *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* zu nennen, die seit Jahrzehnten als Leitlinienpapier aktualisiert und angepasst werden (ALA/RUSA 2023). Im Tool „User Skills Assessment“ wird eine Checkliste präsentiert, welche die einzelnen Standards der Association of College and Research Libraries (ACRL) für Informationskompetenz aufgreift und die Ergebnisse verdichtet auf diejenigen, die am wahrscheinlichsten während des Auskunftsgesprächs auftreten (Avery/Ward 2010, 48).

Fazit

„Instruction-at-the-point-of-use“, eine individuelle Betreuung bei der Lösung eines konkreten Informationsproblems (Rösch et al. 2019, 227) muss nicht zwingend an einer

Auskunftstheke geschehen. Es stellt sich die Frage, welche anderen Lernsettings Konzepte zu Auskunft, Information und Beratung hinsichtlich der Perspektive der Lernunterstützung umfassen können. Das aus der angloamerikanischen Bibliothekswelt bekannte Konzept der *Roving Librarians*, die außerhalb von Theken in Nutzungsbereichen für Fragen bereit stehen und auch aktiv auf Lernende zugehen, ist in Deutschland sehr selten (Rösch et al. 2019, 216). Auch das Konzept des *Liason Librarian* ist betrachtenswert. Für Beratungs- und Unterstützungsdienste mit Gesprächstermin, neben den bisher bekannten fachlichen Beratungsterminen in Wissenschaftlichen Bibliotheken, führen Rösch et al. ein Beispiel aus Yale an, wo Studierenden *Personal Librarians* zugewiesen werden, die als Beratende bei Informationsproblemen aller Art bereitstehen (Rösch et al. 2019, 218).

In unterschiedlichen Interaktionen mit Nutzenden nehmen Bibliotheksbeschäftigte mal mehr oder mal weniger Rollen als Informationsgebende, als Lehrende, als Coaches, als Beratende wahr. Die Informationstätigkeit ist daher sowohl eine informationsvermittelnde als auch (je nach Situation) eine pädagogische Rolle. Eine persönliche Kompetenzentwicklung kann im Rahmen einer Auskunftssituation gefördert werden, die insbesondere den Vorteil hat, individuell und anwendungsnah auf die Fragestellungen einzugehen. Fragenden zu helfen, die jeweiligen Informationsbedürfnisse zu klären und Lernen zu unterstützen, setzt eine ganzheitliche Betrachtung des Handelns und eine ganzheitliche Haltung voraus. Wenn Auskunft auch als Lernsituationen verstanden wird, dann nehmen Bibliotheksbeschäftigte eher die Rolle von Lernberatern ein, die reflektiert mit ihrer Rolle umgehen und dabei selbst lernen müssen, mehr Fragen zu stellen und sich auf eine kooperative Lernsituation einzustellen.

Die professionelle Auseinandersetzung mit dem Aspekt des pädagogischen Handelns in Auskunftssituationen ist (in Deutschland) in den Anfängen, hier sind weitere Betrachtungen erforderlich, insbesondere, wie informelles Lernen durch Bibliotheksbeschäftigte unterstützt werden kann.

Die Bibliothek ist ein Ort, an welchem nicht nur Informationen aufbewahrt und zugänglich gemacht werden, sondern an dem man auch lernt, wie man mit Informationen und Medien umgehen kann. Grundlegende pädagogische Kenntnisse sind dabei für alle Beschäftigten unerlässlich.

Literatur

- ALA/RUSA – American Library Association (ALA), Reference and User Services Association (RUSA) (2023): *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>.
- Avery, S. (2008): When Opportunity Knocks. Opening the Door Through Teachable Moments. *The Reference Librarian* 49/2, 109–118. <https://doi.org/10.1080/02763870802101260>.

- Avery, S.; Ward, D. (2010): Reference Is My Classroom. Setting Instructional Goals for Academic Library Reference Services. *Internet Reference Services Quarterly* 15/1, 35–51. <https://doi.org/10.1080/10875300903530264>.
- Becker, T. (2009): Kollegiales Feedback im Auskunftsdienst. Qualitätsstandards als Instrument der kooperativen Qualitätssicherung. *BIBLIOTHEK – Forschung und Praxis* 33/3, 346–359. <https://doi.org/10.1515/bfup.2009.039>.
- Becker, T. (2022): Improvisationstheater Auskunft. *BIBLIOTHEK – Forschung und Praxis* 46/1, 108–127. <https://doi.org/10.1515/bfp-2022-0002>.
- Eigenbrodt, O. (2024): Lerntheorien. In: U. Engelkenmeier; K. Keller-Loibl; B. Schmid-Ruhe; R. Stang (Hrsg.): *Handbuch Bibliothekspädagogik*. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 107–117. <https://doi.org/10.1515/9783111032030-010>.
- Elmborg, J. K. (2002): Teaching at the Desk. Toward a Reference Pedagogy. *Portal: Libraries and the Academy* 2/3, 455–464. <https://doi.org/10.1353/pla.2002.0050>.
- Hanke, U.; Sühl-Strohmeier, W. (2016): *Bibliotheksdidaktik. Grundlagen zur Förderung von Informationskompetenz*. Berlin; Boston: De Gruyter Saur.
- Hobohm, H.-C. (2002): Informationsdienstleistungen. In: H.-C. Hobohm; K. Umlauf (Hrsg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen*. Hamburg: Dashöfer, Abschnitt 8.2.
- Keller-Loibl, K. (2018): Zur Etablierung einer Bibliothekspädagogik. Professionalisierung der Bildungsarbeit Öffentlicher Bibliotheken. In: R. Stang; K. Umlauf (Hrsg.): *Lernwelt Öffentliche Bibliothek. Dimensionen der Verortung und Konzepte*. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 47–56. <https://doi.org/10.1515/9783110590982-005>.
- Kotay, T. (2007): A New Direction for Library and Information Science: the Communication Aspect of Information Literacy. *Information Research* 12/4, paper colise06. <http://InformationR.net/ir/12-4/colise06.html>.
- Lankes, R. D. (2017): New Librarianship. Warum wir eine Wissensperspektive brauchen. *BuB. Forum Bibliothek und Information* 69/7, 400–403. https://www.b-u-b.de/fileadmin/archiv/imports/pdf_files/2017/bub_2017_07_400_403.pdf.
- Lewe, B. (1999): *Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Grundlagen für Planung und Praxis*. Köln: Greven.
- Reale, M. (2018): *The Indispensable Academic Librarian. Teaching and Collaborating for Change*. Chicago: ALA Editions.
- Rösch, H. (2007): Das Auskunftsgespräch. In: T. Becker; C. Barz (Hrsg.): *Was für ein Service. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsgüte von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 69–82.
- Rösch, H.; Seefeldt, J.; Umlauf, K. (2019): *Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung*. 3. Aufl. Wiesbaden: Harrassowitz.
- Saunders, L.; Wong, M. (2020): *Instruction in Libraries and Information Centers*. Urbana, Ill.: Windsor & Downs Press. <https://doi.org/10.21900/wd.12>.
- Schoenbeck, O. (2015): Informationskompetenz als Gestaltungsaufgabe. *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 62, 85–93 <http://dx.doi.org/10.3196/186429501562241>.
- Schultka, H. (2018): *Bibliothekspädagogik. Lehren und Lernen in wissenschaftlichen Bibliotheken*. München: ko-paed.
- Seifried, P. (2022): Kompetenzen von Bibliothekar*innen im Auskunftsgespräch mit Grundschulkindern. *BIBLIOTHEK – Forschung und Praxis* 46/1, 140–143. <https://doi.org/10.1515/bfp-2021-0056>.
- Stang, R. (2024): Pädagogik. In: U. Engelkenmeier; K. Keller-Loibl; B. Schmid-Ruhe; R. Stang (Hrsg.): *Handbuch Bibliothekspädagogik*. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 97–106. <https://doi.org/10.1515/9783111032030-009>.
- Vossoughi, S.; Zavala, M. (2020): The Interview as Pedagogical Encounter. Nurturing Knowledge and Relationships with Youth. In: A. I. Ali; T. L. McCarty (Hrsg.): *Critical Youth Research in Education*. New York: Routledge, 136–154.

Zimmermann, J. (2007): Auskunftsdienstkonzepte. In: T. Becker; C. Barz (Hrsg.): *Was für ein Service. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 57–67.

