

Prof. Ingeborg Simon Remove the reference desk! Ergebnisse, Erfahrungen und Fazit eines Forschungsversuchs

Vortrag im Rahmen Fortbildung der BAB: Auskunft professionell gestalten – strukturelle und konzeptionelle Aspekte München 13.06.2013

Prof. Ingeborg Simon
Bibliotheks- und Informationsmanagement



Meine Ausgangssituation in der Lehre

Unsere Investition in die Lehre (im Pflichtteil) für den Auskunftsdienst im Bachelor-Studium

1. Sem. Informationsressourcen	4 SWS	60 Std.
1. Sem. Informationsdienstleistungen	2 SWS	30 Std.
Kurzpraktikum (3 Std/Tag, 5 Tge, 4 Wo	o.)	60 Std.
2. Sem. Informationsressourcen	4 SWS	60 Std.
Kurzpraktikum (3 Std/Tag, 5 Tge, 4 Wo.)		60 Std.
3. Sem. Fachinformation	4 SWS	60 Std.
Praktikumssemester 6 Monate		360 Std.
5. Sem. Kommunikation	2 SWS	30 Std.
Summe		ca. 750 Std.



Meine Ausgangssituation in der Lehre

Mein "Credo" bisher:

Für den Auskunftsdienst in der Bibliothek ist ein Bachelor-(oder Diplom-) Studium die Mindestvoraussetzung!

Nur so kann gewährleistet werden, dass

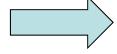
- hochwertige Dienstleistungen erbracht werden,
- die Qualität der Auskunftsdienstleistungen weiter entwickelt wird,
- die Professionalität und der Mehrwert der Auskunft in der Bibliothek von den Kunden wahrgenommen wird.



Meine Ausgangssituation in der Lehre Meine Irritation:

Stichproben von 2010 in ÖB (933 Fragen) und UB/WLB (480 Fragen)

Was wird gefragt?	Öff. B.	WLB/UB
Orientierung	10%	16%
Verfasser/Titel	13 %	9%
Kurzinformation	5%	1%
komplexe Fragen	6%	3%
Vorbestellungen	11%	19%
Benutzung (incl. PC)	27%	27%
Sonstiges	28%	25%







Meine Fragen für mein Forschungssemester 10/11:

- 1. Nehmen die Fragen vor Ort ab?
- 1. Wie hoch ist der Anteil der Fragen, für die bibliothekarische Qualifikation benötigt wird?
- 3. Wenn ja, wie wird diese Entwicklung begründet?
- 4. Welche Konsequenzen ziehen Bibliotheken aus dem veränderten Auskunftsverhalten der Benutzer?

Methoden: Auswertung v. Statistiken u. Fachliteratur, Interviews, Beobachtungen



Meine Ergebnisse in Deutschland

Auswertung der DBS:

Auskunftsfragen in Wiss. Universal- u. Hochschulbibliotheken

- nicht ergiebig:
- keine Sondererfassung von Fragen vor Ort
- keine Unterscheidung nach Art der Fragen
- kein eindeutiger Trend bzgl. Zu- oder Abnahme:

2007 bis 2010: Zunahme bei ca. 47 % d. Bibl.

Abnahme bei ca. 53 % d. Bibl.



Meine Ergebnisse in Deutschland

Auswertung von Statistiken einzelner Bibliotheken zu Auskunftsfragen nicht ergiebig:

- vorw. keine Sondererfassung von Fragen vor Ort
- keine Unterscheidung nach Art der Fragen

Rückgang der Auskunftsfragen insg. vor Ort 2006-2010

■ BSB München 21 %

UB Mannheim 44 %

Art der Fragen:

UB Mannheim 1/3 "inhaltlichen Fragen"

UB Konstanz: mehr technische Fragen – aber

auch schwierige Fragen



Meine Ergebnisse in Deutschland

Begründungen für diese Entwicklung:

- zunehmende Nutzung der digitalen Auskunft
 - BSB München um fast 50%
- Erfolg der Schulungen
 - UB Konstanz: eindeutig weniger Fragen aus Fachgebieten, mit intensiver - 2 SWS- IK-Schulung
- Unwissenheit, was man Bibliothekare fragen kann

Konsequenzen: "noch" keine personellen Veränderungen an der Auskunftstheke – Diskussion um neues Konzept



1. Rückgang von Fragen vor Ort in amerikanischen UB ALA-Statistik (1) 1994 - 2008: ca. 50,0 %

2. geringer Anteil an Fragen für Bibliothekare

Stetson University, DeLand, Florida 2008 (2)
 11,3%

Univ. of California LA 2009/2010 (3)

Type of question In-person: Total 83.869

Consultation0.8%

Research assistance6.5%

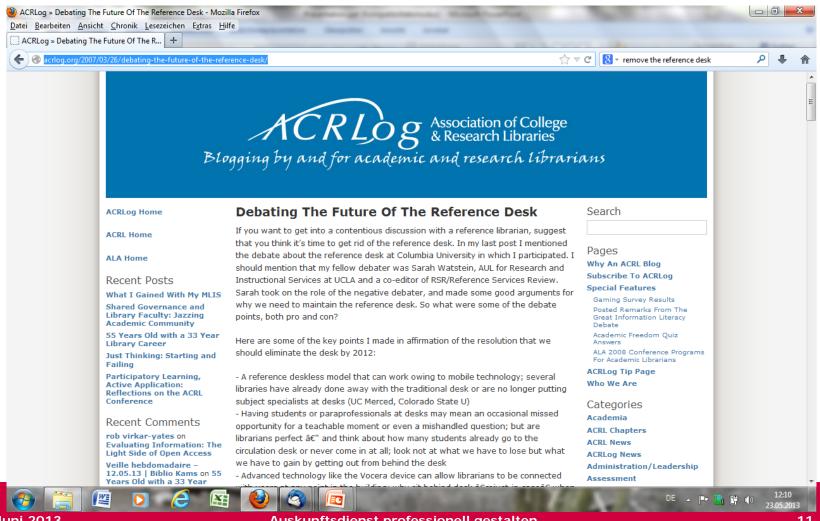


Begründungen/Spekulationen (4)

- eigene Suche im Internet
- Erfolg der Schulungen
- zunehmende Nutzung der digitalen Auskunft
 - prominente Werbung auf der Homepage (http://www.library.ucla.edu/)
 - "ask us"- Buttom auf jeder Seite (http://library.columbia.edu/eresources/catalogs.html)
 - Online-Hilfen zur Suche in Online-Quellen, u.a. VideoTutorials
 - umgehende Beantwortung von Mailanfragen
- Unkenntnis bzgl. der Qualifikation der Bibliothekare
- Unwissenheit, was man Bibliothekare fragen kann
- Weniger Öffnungszeiten wg. finanzieller / personeller Engpässe (UCLA)



Meine Ergebnisse und Erfahrungen im Ausland Blog mit Diskussion über "remove the library desk"





"What,

if we took away

the physical reference desk?"



Neue Konzeption des Auskunftsdienstes am Beispiel der Stetson University, DeLand, Florida 2008

1. Ist-Analyse:

- Statistik über Nutzung der Auskunft vor Ort und über Art der Fragen
- Kalkulation der Betriebskosten für die Beantwortung einer Frage vor Ort
- Befragung der Studierenden
- Analyse der bisherigen Öffentlichkeitsarbeit / Werbung für den Auskunftsdienst – auf den Websites und in gedruckten Materialien, bei den Schulungen



Meine Ergebnisse und Erfahrungen in USA

2. Neuplanung

- Abschaffung oder Umnutzung der Auskunftstheke
- Integration der Auskunft in die Servicetheke
 - Auskunft durch nichtbibl. Personal (vorw. Studierende!)
 - intensive Inhouse-Schulung des nichtbibl. Personals
 - bei Bedarf: Rufbereitschaft des bibliothekarischen Personals
- Ausbau der Kapazitäten für Online-Auskunft (Chat, Mail, SMS), Einzel-Beratung ("Research Consultions", "Book a Librarian") und Schulungen
- Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit für den Auskunftsdienst: Was kann wo beim wem gefragt werden?

ASK A LIBRARIAN www.columbia.edu/library/ask

There are lots of ways to contact a librarian, and the reference staff responds to all manner of research questions. Stop by any library to speak to a librarian, either at a reference desk or at a circulation desk. Librarians are also available to provide assistance by appointment, phone, e-mail, or instant message (IM).

RESEARCH CONSULTATIONS

www.columbia.edu/library/ask

Individual research consultations with subject specialist librarians are available by appointment to students, researchers, and tacuity. Librarians who are experts in your field will prepare a one-hour specialized research session to discuss relevan library resources or database search strategies. Visit the Libraries' website to request a consultation.

www.columbia.edu/library/ask

CHAT WITH A LIBRARIAN

Have a guick guestion? For general research help, you can IM a librarian and chat with any of a number of staff from libraries across campus. Visit www.columbia. edu/library/ask to IM a librarian. There's no need to set up an account.

You can also text message a librarian using your cell phone at 215-TEXTCUL or 215-839-8285, and we'll text you back.

WORKSHOPS

www.columbia.edu/library/workshops

Free workshops on research strategies, subject-specific resources, and specialized software will teach you how to use the wide range of e-resources available to Columbia students, faculty, and staff. Popular workshops include: EndNote, Adobe Photoshop, NVIVO, and GIS mapping software. The workshops are open to those with an active Columbia University UNI. Sign up for the workshops at www.columbia.edu/library/workshops/.

Check www.columbia.edu/library/hours for reference desk and phone reference hours.

SUBJECT SPECIALIST

www.columbia.edu/library/subject_specialists

Need help searching CLIO, using databases or other e-resources, formatting your bibliography, or developing a research strategy for your paper, dissertation, or project? Ask a librarian.

There are more than forty subject specialist librarians at Columbia to help you with your research. Find the librarian for your discipline at www.columbia.edu/library/subject_specialists.

Here are just a few of the subject specialists who work in the Libraries:



Danianne Mizzy ENGINEERING LIBRARIAN ENGINEERING LIBRARY

Engineering, engineering education, patents, technical reports, standards

SOUTH ASIAN STUDIES LIBRA

Literature, history, religion

traditions of South Asia

Bindu Bhatt

AREA STUDIES

and philosophical



Beth Katzoff

RCHIVAL/PUBLIC SERVICES IRPARIAN V STARR FAST ASIAN LIBRARY Makino Mamoru Collection on

the History of East Asian Film, modern Japanese history, omen's history



Jane Siegel

RARE BOOK LIBRARIAN RARE BOOK & MANUSCRIPT

Alvsse Jordan

SOCIAL WORK LIBRARIAN

SOCIAL WORK LIBRARY

19th- and 20th-century British and American literature, bibliography and history of the book

Children and families, counseling,

gerontology, health and mental nealth, psychotherapy, social welfare, social work



Junko Stuveras FRENCH & ITALIAN

LITERATURE LIBRARIAN BUTLER HISTORY & HUMANITIES

French and Francophone literature and language, Italian literature and language



John T. Oliver

REFERENCE AND INSTRUCTION LIBRARIAN AUGUSTUS C. LONG HEALTH SCIENCES LIBRARY

Research and clinical support in the



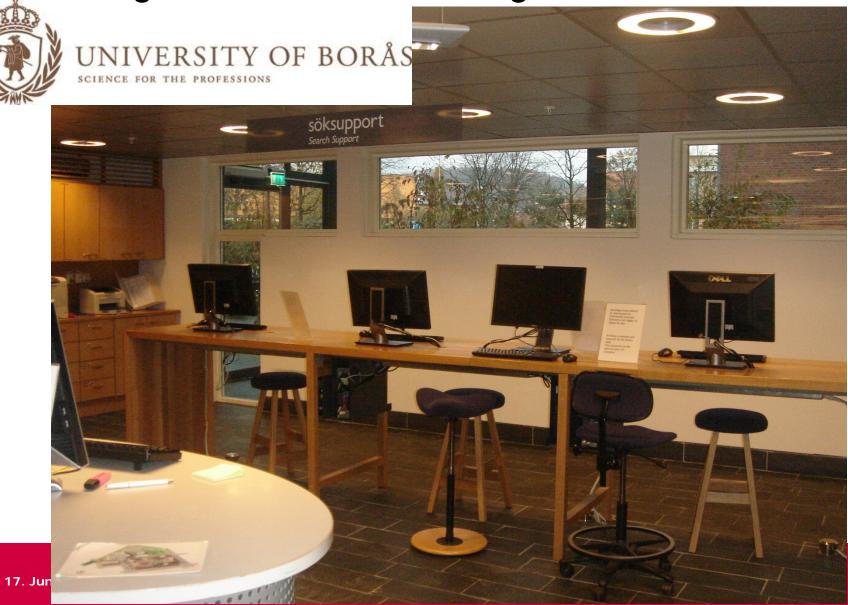






I I I II II II II

Meine Ergebnisse und Erfahrungen im Ausland



Zurück in Deutschland



Mein Fazit: Keine Forschungsergebnisse aber wichtige Erkenntnisse und Erfahrungen

Mein Aufruf beim Vortrag auf Bibliothekartag 2011:

- Überprüfen Sie Ihre Auskunftskonzepte!
- Ermitteln Sie,
 - wie viele Fragen bei Ihnen auch von Nicht-Bibliothekaren/innen beantwortet werden könnten,
 - was die Beantwortung einer Frage an der Theke kostet,
 - ob Ihre Benutzer/innen wissen, was sie fragen k\u00f6nnten und welche Hilfestellung sie wo und bei wem erwarten k\u00f6nnten,
 - wie Sie den Anteil an "bibliothekarischen Fragen" erhöhen können!
- Erwägen Sie, ob Ihr qualifiziertes Auskunftspersonal nicht effektiver einsetzen sollten!

Zurück in Deutschland



Meine Beobachtungen 2013:

- Trend
 - zum Abbau bzw. zur Umnutzung der Auskunftstheken
 - zur Integration der Auskunft in die Servicetheke
- Diskussion über die Auskunftstheke in einem bibliothekarischen Blog: http://xenzen.wordpress.com/2010/07/26/was-passiert-an-der-auskunftstheke/

Meine Fragen an Sie:

- Würden Sie Ihre Auskunftstheken abschaffen?
- Welche Erfahrungen haben Sie mit der Abschaffung Ihrer Auskunftstheke?



Quellen

- (1) s. ALA Office for Research and Statistics 2008: Academic libraries* in the United States: Statistical Trends, http://www.ala.org/ala/research/librarystats/academic/academiclibraries.cfm
- (2) s. Ryan, Susan M.: Reference Transaction Analysis: The Cost-Effectiveness of Staffing a Traditional Academic Reference Desk, in: Journal of Academic Librarianship. 34(2008)5, S. 389-399
- (3) unveröff. Statistik der Bibliothek der UCAL von 2009/2010
- (4) vgl. auch Applegate, Rachel: Whose Decline? Which Academic Libraries are "Deserted" in terms of Reference Transactions? In:. Reference & User Services Quarterly, 2(winter 2008) 48, S. 176-189;
 - s. Arndt, Theresa S.: Reference Service without Desk, in: Reference Service Review 38(2010)1, S. 71-80