

Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen



Prof. Dr. Hermann Rösch
Fachhochschule Köln

München, 13. Juni 2013

Gliederung

- 1 Einleitung
- 2 Bibliothekarische Dienstleistungen
- 3 Auskunft und Informationsdienst
 - 3.1 Merkmale von Auskunft und Informationsdienst
 - 3.2 Formen der Auskunft
 - 3.3 Umfang von Auskunft und Informationsdienst
 - 3.4 Alleinstellungsmerkmale von Auskunft und ID
- 4 Realitätscheck
- 5 Zukunftsperspektiven

1 Einleitung

Ausgangsfrage:

Warum ist **Auskunft** / Informationsdienst als bibliothekarische Dienstleistung jetzt **wichtiger denn je**?

1. Digitale Revolution / Internet: Bibliotheken haben große Konkurrenz erhalten

Google, Wikipedia, Facebook, Twitter...

Where do Americans begin their information search?



Search engine
2005: **82%**
2010: **84%**



Wikipedia
2005: **NA**
2010: **3%**



Library Web site
2005: **1%**
2010: **0%**

OCLC-Studie 2010

1 Einleitung

Ausgangsfrage:

Warum ist **Auskunft** / Informationsdienst als bibliothekarische Dienstleistung jetzt **wichtiger denn je**?

2. Neue Informationskultur

Verbreiteter Irrglaube über die Allmacht der Suchmaschinen:
Internet + Google = Zugriff auf das Wissen der Welt

3. Überschätzung der eigenen Informationskompetenz

1 Einleitung

These

Bibliotheken müssen sich **erheblich weiterentwickeln**, um ihren Platz in der Informationswelt zu stabilisieren

Potenzial ist da,

- um die **Bedeutung** im Wissenschaftssystem für Forschung und Lehre zu **erhalten** oder gar zu **steigern**
- um den Stellenwert für die Informationsversorgung der Bürgerinnen und Bürger zu behalten bzw. deutlich zu steigern

1 Einleitung

Was muss geschehen?

Entwicklung von

Inputorientierung zu Outputorientierung

Bestandsorientierung zu Nutzerorientierung

Obrigkeitsstaatlicher Mentalität zu Dienstleistungsorientierung

⇒ Akzent auf Dienstleistungen,
besonders konsumtiven Dienstleistungen
Auskunft und Informationsdienst

2 Bibliothekarische Dienstleistungen

Dienstleistung:

- auf Arbeit beruhende Leistung
- meist nicht materiell greifbar
- stiftet Nutzen bei Empfänger, deckt Bedarf
- lässt sich oft nicht lagern
- ...

Unterschied

Dienstleistung
Fahrschule

–
–

Sachleistung
Kauf eines PKW

2 Bibliothekarische Dienstleistungen

Volkswirtschaftliches Drei-Sektorenmodell:

- Agrarsektor
- Industriesektor
- Dienstleistungssektor

Alle bibliothekarischen Tätigkeiten sind als Dienstleistung bzw. **Informationsdienstleistung** (im weiteren Sinne) zu verstehen

Unterscheidung:

Investive Informationsdienstleistungen

Konsumtive Informationsdienstleistungen

2 Bibliothekarische Dienstleistungen

Investive Informationsdienstleistungen

- o erfolgen in übergeordnetem (institutionellem, gesellschaftlichen) Auftrag, aufgrund konzeptioneller Vorgaben
- o werden für **zukünftige Nutzer** erbracht (z.B. **Langzeitarchivierung, Erschließung** usw.)
- o erfolgen ohne Benutzerbeteiligung, im „Backoffice“

Konsumtive Informationsdienstleistungen

- o richten sich an **aktuelle, konkrete Nutzer**, im „Frontoffice“ (z.B. rasche Beschaffung und Bereitstellung von Neuerscheinungen, personalisierter Alertingdienst, **Auskunft**, Dokumentlieferung usw.)
- o stützen sich auf investive Informationsdienstleistungen

2 Bibliothekarische Dienstleistungen

Funktionsfelder der Bibliothek

1. Sammeln/Auswählen
2. Bewahren/Überliefern
3. Ordnen/Erschließen

⇒ **investive** Informationsdienstleistungen, die Voraussetzung für konsumtive Dienstleistungen sind

4. Bereitstellen/Benutzen
5. Vermitteln

⇒ eindeutig **konsumtive** Informationsdienstleistungen

2 Bibliothekarische Dienstleistungen

Konsumtive Informationsdienstleistungen

4. Bereitstellen/Benutzen

Bestandteile:

- o Lesesaal/Präsenznutzung
- o Virtuelle Nutzung über Webpräsenz (Katalog, Repositorien, Datenbanken...)
- o Ausleihe/Ortsleihe
- o Leihverkehr/Dokumentlieferung
- o Virtuelle Forschungs- und Arbeitsumgebungen

In einem **veralteten Verständnis** oft noch

- o Benutzerschulung
- o **Auskunft** (als reine Bestandsvermittlung / **Katalogauskunft**)

2 Bibliothekarische Dienstleistungen

Konsumtive Informationsdienstleistungen

5. Vermitteln („Informationsdienst“)

Bestandteile:

- o **konventionelle** und **digitale Auskunft**
- o Vermittlung von **Informationskompetenz**
- o **Information Consulting** („Informationsberatung“) /
Embedded Librarian („Forschungsbibliothekar“)
Liaison Librarian („Verbindungs-/Kontaktbibliothekar“)
- o ...

3 Auskunft und Informationsdienst

3.1 Merkmale von Auskunft / Informationsdienst

Informationsdienst:

- **konventionelle und digitale Auskunft** (= Pulldienst)
- Proaktive Informationsdienste (= Pushdienst)
 - Profildienste
 - personalisierte Pushdienste
 - themenbezogene Literatur- und Informationszusammenstellungen
- Informationsberatung
- Vermittlung von Informationskompetenz
- ...

⇒ **Auskunft = Teilmenge des Informationsdienstes**

3.1 Merkmale von Auskunft / Informationsdienst

Bibliothekarische Auskunft / Informationsdienst

- Organisierte, konzeptionell durchdachte (geplante) Dienstleistung
- Unterstützung des Nutzers bei der Suche nach Informationen

“**Reference Transactions** are **information consultations** in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources **to help others to meet particular information needs.**” (RUSA-Definition 2008)

- **Auskunftsinterview** als zentraler Bestandteil zur Klärung des individuellen Informationsbedarfs

3.2 Formen der Auskunft

Unterschieden nach **Kommunikationskanälen** :

Synchron: Sender und Empfänger kommunizieren zur selben Zeit miteinander

Vorteil: Auskunftsgespräch kann durchgeführt werden

Nachteil: bei digitalen Formen erheblicher Zeitdruck (Chat!)

Asynchron: Sender und Empfänger kommunizieren zeitlich versetzt miteinander

Vorteil: ausführliche, zeitintensive Recherche möglich

Nachteil: **Auskunftsgespräch ist nicht oder höchst eingeschränkt möglich**

3.2 Formen der Auskunft

Unterschieden nach **Kommunikationskanälen** :

Synchron	Asynchron
Face-to-face / konventionelle Auskunft	E-Mail
Telefon / VoIP	Webformular
Instant Messaging / Chat	Chatbot / FAQ
VideoKonferenz	Brief
	Fax

3.2 Formen der Auskunft

Vorteile der digitalen Auskunft

- o Steigerung der **Erreichbarkeit** bibliothekarischer Dienstleistungen (zeitlich und räumlich)
- o bessere Marktdurchdringung: Erschließung **neuer Nutzerschichten**
- o **Minderung von Barrieren** (Behinderte, Senioren)

Nachteile der digitalen Auskunft

- o **nonverbale Kommunikation** fehlt (bislang)
- o **Wissen über den Nutzer** ist geringer
- o **Auskunftsinterview** kaum möglich

3.2 Formen der Auskunft

Fazit:

- o Die einzelnen Varianten haben ihre je eigenen Stärken und Schwächen
- o Digitale Auskunft ist kein Ersatz für konventionelle Auskunft, sondern komplementär

3.3 Umfang von Auskunft / Informationsdienst

Auskunftsarten:

Orientierungsauskunft

Wo finde ich einen Scanner/Kopierer...?

Bibliographische Auskunft

Literatur/Dokumente zur Französischen Revolution

Sachauskunft

Faktenauskunft

Wann ist die Frz. Rev. ausgebrochen?

Sachverhaltsauskunft

Warum ist die Frz. Rev. ausgebrochen?

3.3 Umfang von Auskunft / Informationsdienst

Leistungsumfang Auskunft:

Referenzierende Auskunft: beschränkt sich auf Hinweise, wo sich einzelne Informationsmittel / Quellen befinden

Übernehmende Auskunft: Beschaffung und / oder Aufbereitung gesuchter Informationen

Darüber hinaus

Leistungsumfang Informationsdienst:

personalisierte Alertingdienste / Profildienste

Current Contentsdienste, SDI...

Recherche und Aufbereitung von Zielinformationen

Informationsberatung

...

3.4 Alleinstellungsmerkmale von Auskunft / ID

Bibliothekarische Auskunft / Informationsdienst und Retrieval über Suchmaschinen im Vergleich:

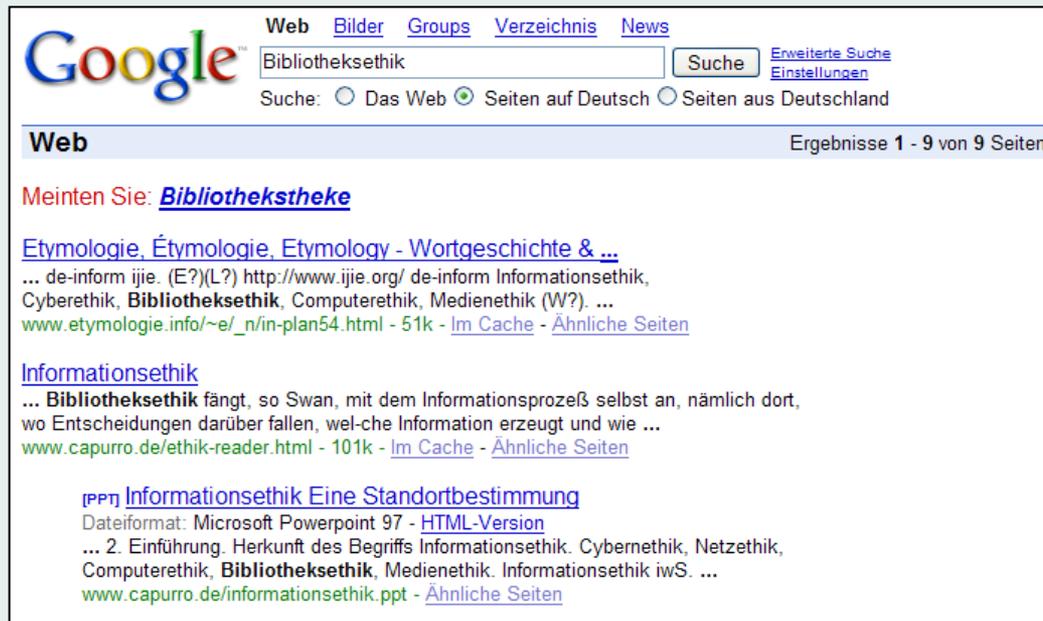
Zeichen/Informationen haben drei Dimensionen:

syntaktische	regelrechte Anwendung (Orthographie, Grammatik...)
semantische	Bedeutung (Inhalt)
pragmatische	Wirkung auf die Rezipienten (Anwendung)

3.4 Alleinstellungsmerkmale von Auskunft / ID

Suchmaschine:

- arbeitet Eingaben **rein syntaktisch** ab
 - falls Thesaurus vorhanden, in begrenztem Umfang auch semantisch („semantic web“)
- = **objekt-orientiert**



3.4 Alleinstellungsmerkmale von Auskunft / ID

Bibliothekarische Auskunft / Informationsdienst:

- Klärungsprozess durch **Auskunftsinterview**
- Höchst individueller Bedarf wird identifiziert
- Berücksichtigt neben **syntaktischen** und **semantischen** auch **pragmatische** Belange
(Subjektiver Bedarf, Anwendungskontext)
= **subjekt-orientiert**

⇒ **Alleinstellungsmerkmal gegenüber Suchmaschinen**

⇒ **Zukunft: Deutliche Aufwertung von Auskunft und Informationsdienst im bibliothekarischen Dienstleistungsportfolio**

4 Realitätscheck Deutschland

„Es gibt **zwei Kerndienstleistungen** einer Bibliothek. Die eine ist der Bestand und sein Profil, gemeinhin **Bestandsaufbau** genannt. Die andere ist die **Erschließung** des Bestandes. Und hier steht der Katalog im Vordergrund.“

Drauz, Susanne, Jürgen Plieninger: Nutzerwünsche sind nur bedingt RAK-kompatibel. In: BuB, 62, 2010, 1, S. 40-48. Hier S. 40

- ⇒ bestandsorientiert
- ⇒ ignoriert Bedeutung von Auskunft und Informationsdienst vollkommen
- ⇒ ignoriert Wandel der Informationskultur
- ⇒ ...

4 Realitätscheck

Beispiel SUB Göttingen (1)

SUB Göttingen » Kontakt » **Frag die SUB**

Frag die SUB

Willkommen bei unserem elektronischen
Auskunftsdienst!

Dieser Service bietet Ihnen die Möglichkeit, sich unabhängig von unseren Öffnungszeiten an uns zu wenden. Gerne beantworten wir (in der Regel innerhalb von **fünf Werktagen**) Ihre Fragen.

- ⇒ **Indiskutables Leistungsangebot**
- ⇒ **Geht an den Nutzererwartungen vollkommen vorbei**

4 Realitätscheck

Beispiel SUB Göttingen (2)

SUB Göttingen » Kontakt » **Information & Beratung**

Information und Beratung

- ▶ An der Zentralen Information stehen wir Ihnen montags bis freitags für **katalogbezogene und bibliografische Auskünfte** jeglicher Art gerne zur Verfügung und vermitteln Sie bei Bedarf an Ansprechpartnerinnen und -partner aus dem Haus weiter.

- ⇒ **Stark reduzierter Leistungsumfang**
- ⇒ **Rein bestandsorientierte Sicht**
- ⇒ **Verkennt Wandel der Informationskultur**

4 Realitätscheck

Seattle Public Library

The screenshot shows the Seattle Public Library website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Audiences, Using the Library (highlighted), Library Collection, Calendar of Events, Locations, and About the Library. The date June 19, 2012 is displayed on the right. Below the navigation bar, there is a purple banner for 'Using the Library' with a link to 'Get Help : Ask A Librarian'. The main content area is divided into several sections: 'SEARCH THE LIBRARY' with a search bar and options for Catalog, This Site, and Articles; 'LIBRARY LOCATOR' with a dropdown menu to 'Select a Branch' and a 'Go' button; and a 'Sign up for your FREE Library card!' section with a 'Sign up now!' link. On the left, there is a vertical sidebar with a 'Using the Library' menu. The 'ASK A LIBRARIAN' section is highlighted with a red border and contains the following information:

ASK A LIBRARIAN

How do I Ask a Librarian?

Chat with a librarian
Online help from librarians around the country 24 hours a day, seven days a week, 365 days a year. Librarians at The Seattle Public Library are usually available 9 a.m. to 6 p.m. seven days a week.

Email:
Use the online form to send your questions, comments or suggestions. We will get back to you as soon as possible.

Telephone:
Call the Quick Information Center at 206-386-4636 during the following hours:

- 10 a.m. to 8 p.m. Monday through Thursday
- 10 a.m. to 6 p.m. Friday and Saturday
- Noon to 6 p.m. Sunday

On the right side of the 'ASK A LIBRARIAN' section, there is a 'Need help? Ask us!' chat box with a 'Send' button and a 'Chat Available' indicator. At the bottom right, there is a logo for 'Your Next 5 BOOKS'.

4 Realitätscheck

University of Southern Denmark Library

The screenshot displays the University of Southern Denmark Library website. The main navigation bar includes links for PROGRAMMES, LIFELONG LEARNING, RESEARCH, NEWS, COOPERATION, LIBRARY, ABOUT SDU, and INFORMATION FOR... The breadcrumb trail indicates the user is in the 'Book a librarian' section. A left sidebar lists various library services, with 'Book a librarian' highlighted. The main content area, outlined in red, features a photo of a smiling librarian and text describing the service: 'Make an appointment with a librarian for personal assistance in information retrieval for your papers and projects'. It lists services such as help with research papers and 30-minute instruction. Below this is a 'Book a Librarian' form with a 'Details' section containing a text area for project description, a deadline selection (Year: 2012, Month: Juni, Day: 19), and fields for Name and E-mail. A right sidebar titled 'Related content' lists 'Biblioteksvagten.dk' and 'Courses and webtutorials'. At the bottom right, there is a 'SCRIBO version3' logo and a 'Shortcut to a good paper' link.

4 Realitätscheck

**Auskunft auf dem
Weg zum Nutzer:**

**Roving Reference
Texas Tech Univ**



5 Zukunftsperspektiven (1)

1. Aufwertung von Auskunft / Informationsdienst
2. Ausbau des Angebots
3. Beratung
4. Auskunfts- und Informationsverbände
5. Professionalisierung

1. **Aufwertung** von Auskunft / Informationsdienst

- mehr Personal, mehr Ressourcen
- mehr Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
- statistische Erfassung von Auskunft /ID
- Leistungsmessung stärker über Auskunft / ID

5 Zukunftsperspektiven (2)

2. Ausbau des Angebots

- Ausbau digitaler Angebote (Webformular, Chat, IM, VoIP, VideoConferencing)
- Auskunft über mobile Endgeräte (Smartphones)
- Kombination konventioneller und digitaler Auskunft
- Ausbau fach- und themenbezogener Auskunft und ID
- stärkere Einbeziehung kommerzieller Angebote
- Integration von Auskunft in andere digitale Umgebungen (Kataloge, Datenbanken, Fachportale, Virtuelle Lern- und Forschungsumgebungen, soziale Netzwerke...)
- Entwicklung und Angebot personalisierter / zielgruppenorientierter Dienstleistungen („tailored services“)
- Verzahnung bibliothekarischer Auskunft mit stark frequentierten Webseiten

5 Zukunftsperspektiven (3)

3. Beratung

- Informationsberatung: Entwicklung von Suchstrategien, übernehmende Auskunft
- Information Consultancy: neben Vermittlung von Informationskompetenz auch Beratung zum Urheberrecht, zur Langzeitarchivierung, zu digitalen Formaten, Literaturverwaltungssystemen...

4. Aufbau von Auskunfts- und Informationsverbänden

- digital gestützte, kooperative Beantwortung per Webformular, Chat usw.
- Entwicklung fachlicher Schwerpunkte
- Erweiterung der zeitlichen Verfügbarkeit durch Kooperation / Weiterleitung

5 Zukunftsperspektiven (4)

5. Professionalisierung

- Fachliche Kommunikation intensivieren: Diskussionslisten, Konferenzen, Publikationen, Blogs usw. zum Thema Auskunft und Informationsdienst
- Entwicklung von Auskunftsstandards (allg.: Guidelines...)
- Entwicklung von Auskunftspolicies (konkret: bibliotheks- bzw. verbundbezogen)
- Methoden und Techniken der Qualitätsmanagements
- Bemühungen zur langfristigen Steigerung der Nachfrage nach Auskunft und Informationsdienst („Wandel der Informationskultur beeinflussen“)

Ask-A-Librarian
call . email . chat.



ASK

Ask A

Need Direction?



Ask a Librarian



When in doubt,
ask a
LIBRARIAN

Life Is Just A Bowl Full Of Qu...



Ask A Librarian

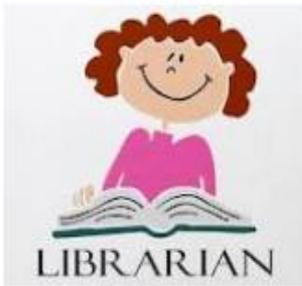
Ask a Librarian



Ask a Librarian

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Express Yourself!
Ask A Librarian.



Literaturhinweise:

Ball, Rafael, Bernhard **Lübbers**: Das Informationsmonopol der Bibliotheken ist gekippt. In: BIT online, 15, 2012, 5, S. 490f.

Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Engelbert Plassmann, Hermann Rösch, Jürgen Seefeldt, Konrad Umlauf. 2. Aufl. Wiesbaden 2011, S. 214-262.

Cassel, KayAnn, Uma **Hiremath**: Reference and Information Services. An introduction. 3rd ed. Chicago: Neal-Schuman 2013.

Definitions of Reference. Reference and User Services Association. 2008.
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>

Drauz, Susanne, Jürgen **Plieninger**: Nutzerwünsche sind nur bedingt RAK-kompatibel. In: BuB, 62, 2010, 1, S. 40-48. Hier S. 40

Mulac, Carolyn A.: Fundamentals of Reference. Chicago: ALA, 2012

Perception of Libraries 2010. Context and Community. A Report to the OCLC Membership. Cathy De Rosa... Dublin, Ohio 2011.

http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf

Rösch, Hermann: Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen. In: Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Hrsg. Konrad Umlauf und Stefan Gradmann. Stuttgart, Weimar: Metzler 2012. S. 89-110.