

Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Band 75

„Buchen Sie einen Bibliothekar!“
Chancen und Risiken der Einführung von
Research-Consultation-Dienstleistungen für individuelle
Nutzer an deutschen Universitätsbibliotheken

Olaf Guercke

Dezember 2014

Fachhochschule Köln

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Institut für Informationswissenschaft

Entstanden als Bachelorthesis im Studiengang Bibliothekswesen

Betreuer: Prof. Dr. Hermann Rösch

Guерcke, Olaf

„Buchen Sie einen Bibliothekar!“ Chancen und Risiken der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen für individuelle Nutzer an deutschen Universitätsbibliotheken.

Köln: Fachhochschule Köln,

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften,

Institut für Informationswissenschaft, 2014

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 75)

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

Die Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Instituts Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozentinnen und Dozenten als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung.

Jeder Band erscheint in elektronischer Version (über unsere Homepage:

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/arbeitspapiere.php>).

Fachhochschule Köln

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Institut für Informationswissenschaft

Claudiusstr.1 D-50678 Köln

Tel.: 0221/8275-3376, Fax: 0221/3318583

E-Mail: schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de

Schriftleitung: Prof. Dr. Hermann Rösch, Susanne Röltgen

© FH Köln 2014

ABSTRACT (DEUTSCH)

Research Consultations sind eine bisher vor allem in den USA verbreitete Form der bibliothekarischen Dienstleistung. Sie bestehen in der Regel aus einem formalisierten Angebot persönlicher Beratungsgespräche zwischen Nutzer und Bibliothekar zu einem vom Nutzer gewählten Thema in einem definierten Zeitrahmen nach vorheriger Terminabsprache. Anlässlich der Einführung der „Wissensbar“ an der Sächsischen Staatsbibliothek – Landes- und Universitätsbibliothek Dresden, die ein solches Beratungsangebot darstellt, wird in der vorliegenden Untersuchung eine Analyse von Chancen und Risiken der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken unternommen. Zu diesem Zweck wird der Untersuchungsgegenstand zunächst anhand einer systematischen Rezeption der US-amerikanischen Fachliteratur zum Thema umfassend beleuchtet. Neben der begrifflichen Eingrenzung und der Entwicklungsgeschichte von Research-Consultation-Dienstleistungen an College- und Universitätsbibliotheken in den USA werden hierbei ihre Funktion innerhalb übergeordneter Konzepte zur bibliothekarischen Grundhaltung sowie ihre Rolle im Spannungsfeld zwischen Auskunftsdienstleistung und Informationskompetenzschulung erforscht. Mit besonderer Aufmerksamkeit wird die Diskussion um Research Consultations als Ersatz für die traditionelle Auskunftstheke rezipiert und bewertet.

Vor diesem Hintergrund wird nach der Rezeption der deutschen Fachliteratur in einer Website-Analyse das Beratungsangebot von zwölf nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken untersucht. Die so geschaffene Wissensbasis ermöglicht eine kritische Diskussion über die mögliche Rolle von Research Consultations an deutschen Universitätsbibliotheken. Diese wird ergänzt durch eine umfassende Beschreibung und Analyse der Wissensbar, die sich unter anderem auf ein im Rahmen der Untersuchung geführtes Interview mit dem hierfür zuständigen Abteilungsleiter Dr. Jens Mittelbach stützt.

Ergebnis der Untersuchung ist eine ausdrückliche Empfehlung von Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken unter dem Vorbehalt, dass im Zuge ihrer Einführung die Thekenauskunft keineswegs reduziert werden sollte. Gut durchdachte Konzepte wie die Wissensbar können auch unter den Bedingungen an deutschen Universitätsbibliotheken einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung des Auskunftsangebots und der Informationskompetenzförderung der Bibliotheken leisten. Die potenzielle Qualitätsverbesserung der Beratung bietet neben den positiven Effekten für Nutzer und Mitarbeiter langfristig die Chance zu einer deutlich stärkeren Positionierung von Bibliothekaren als Informationsspezialisten innerhalb des Lehr- und Forschungsbetriebs ihrer Universitäten.

ABSTRACT (ENGLISCH)

Research Consultations are a special form of library service which is up to now mainly to be found in US libraries. They are usually offered as a formalized service of individual face-to-face-consultations by appointment between client and librarian during which a topic of the client's choice is discussed

within a defined timeframe. On the occasion of the introduction of the Wissensbar at the Sächsische Staatsbibliothek – Landes- und Universitätsbibliothek Dresden, which consists of such a consultation service, the present study conducts an analysis of the opportunities and risks concerning the implementation of research consultations services at German university libraries. For this purpose the subject matter first of all is examined closely by a systematic investigation of the US-scientific literature on the topic. In addition to a definition of the general term and a description on how research consultation services historically evolved at college and university libraries in the USA, their function within general concepts of library policy and their role as a service between traditional reference and information literacy instruction is examined. With particular attention the debate about research consultations as substitute for the traditional reference desk is examined and evaluated.

Based on these studies and after a revision of the German scientific literature, a website analysis regarding the consultation services of twelve Northrhine-Westfalian university libraries is conducted. The knowledge generated by this means provides the possibility of a critical discussion about the possible role of research consultation services at German university libraries. This discussion is completed by a comprehensive description and evaluation of the Wissensbar, which is amongst others based on an interview with the responsible head of department Dr. Jens Mittelbach.

Conclusion of the study is a strong recommendation of research consultation services at German university libraries with the condition, that desk reference is not weakened by any means in the context of their implementation. With regard to the terms at German university libraries, elaborated concepts like the Wissensbar can contribute to an essential improvement of reference service and information literacy instruction. The potential improvement of quality in the consultation service offers not only positive effects for clients and staff, but, on the long run, a chance for a considerable strengthening of the position for Librarians as experts for information within the faculties of their universities.

Schlagwörter: Persönliche Beratung, Informationskompetenz, bibliothekarische Auskunft, Universitätsbibliotheken, Face-to-Face-Auskunft, Wissensbar, Research Consultation, Reference Service, Information Literacy, College Libraries, University Libraries, Face-to-Face-Reference

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG	1
2	BEGRIFFSBESTIMMUNGEN	3
2.1	Was bedeutet Research Consultation Service?	3
2.2	Verwandte Fachbegriffe: Term Paper Clinics, Personalized Research Clinics, Tiered Reference, Reference by Appointment	6
2.3	Information Consulting und Counselor Librarianship: Zwei grundlegende Konzepte zur Erneuerung des Verhältnisses zwischen Bibliothekar und Nutzer	9
2.4	Research Consultation als Dienstleistung zwischen klassischer bibliothekarischer Auskunft und Informationskompetenzvermittlung	11
2.5	Zusammenfassung: Was könnte Research Consultation sein?	14
3	DIE BEDEUTUNG VON RESEARCH-CONSULTATION-DIENSTLEISTUNGEN AN US-AMERIKANISCHEN COLLEGE- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEKEN	15
3.1	Historische Entwicklung	15
3.2	Research Consultations und die Zukunft der Auskunftstheke an US-amerikanischen College- und Universitätsbibliotheken	18
3.2.1	Die Debatte um die Abschaffung der Auskunftstheke	18
3.2.2	Praxisbeispiel: Die Waidner-Spahr Library, Dickinson College, Carlisle, Pennsylvania	26
3.2.3	Fazit: Desk or no desk, this remains the question!	29
4	RESEARCH-CONSULTATION-DIENSTLEISTUNGEN AN DEUTSCHEN UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEKEN	31
4.1	Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken in der Fachliteratur – eine Spurensuche	31
4.2	Research-Consultation-Dienstleistungen an nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – eine Website-Analyse	34
4.2.1	Fragestellung und Untersuchungsergebnisse im Einzelnen	34
4.2.2	Zusammenfassung und Diskussion der Untersuchungsergebnisse	50
4.3	Individuelle Beratung an der Universitätsbibliothek Kaiserslautern	52
4.4	Diskussion: Ist es sinnvoll, die Thekenauskunft an deutschen Universitätsbibliotheken zugunsten von Research-Consultation-Modellen zu reduzieren?	54
5	DIE WISSENSBAR DER SÄCHSISCHEN LANDESBIBLIOTHEK – STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN	58
5.1	Profil der SLUB Dresden	58
5.2	Art und Umfang der Dienstleistung	58

5.3	Motivation und Hintergrund	62
5.4	Maßnahmen zur Vermarktung der Dienstleistungen und Entwicklungsperspektiven	64
5.5	Fortbildung der Mitarbeiter	65
5.6	Evaluation durch die Bibliothek	65
5.7	Kritische Bewertung	66
6	SCHLUSSBETRACHTUNG: CHANCEN UND RISIKEN DER EINFÜHRUNG VON RESEARCH-CONSULTATION-DIENSTLEISTUNGEN AN DEUTSCHEN UNIVERSITÄTS-BIBLIOTHEKEN	67
7	QUELLENVERZEICHNIS	70
	ANHANG	79

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1:	“Library Research Help” auf der Website der Brandeis Library and Technology Services	26
Abb. 2:	Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania: Individueller Web-Auftritt auf der Ask-a-Librarian-Website der Bibliothek, Teil 1	28
Abb. 3:	Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania: Individueller Web-Auftritt auf der Ask-a-Librarian-Website der Bibliothek, Teil 2	29
Abb. 4:	Hochschulbibliothek RTWH Aachen: Kontaktinformationen der Fachreferentin für Philosophie auf der Fachinformationsseite	35
Abb. 5:	UB Bochum: Angebot einiger Fachreferentinnen von Sprechstunden nach Terminvereinbarung	36
Abb. 6:	UB Bochum: Kontaktdatenfenster der Fachreferentin für Germanistik mit Angebot von individueller Rechercheberatung	37
Abb. 7:	ULB Bonn: Angebot der persönlichen Beratung für Examenskandidaten	38
Abb. 8:	ULB Düsseldorf: Angebot der persönlichen Beratung für Examenskandidaten	39
Abb. 9:	ULB Düsseldorf: Webformular des persönlichen Beratungsdienstes für Examenskandidaten	40
Abb.10:	ULB Münster: Web-Auftritt der Fachreferentin für Bibliotheks- und Informationswissenschaft	41
Abb. 11:	UuStb Köln: Sprechstundenangebot von zwei der 14 Fachreferenten	42
Abb. 12:	UB Bielefeld: Ansprechpartner der Fachbibliothek Geschichtswissenschaft	43
Abb. 13:	UB Dortmund: Übersichtsseite mit Beratungsangebot und Links zu allen Fachreferenten	44
Abb. 14:	UB Dortmund: Web-Auftritt des Fachreferenten für Informatik mit festen Sprechzeiten und Angebot der Terminabsprache zur individuellen Beratung	45
Abb. 15:	UB Duisburg-Essen: Fachinformationsseite Anglistik mit Kontaktdatenfenster der Fachreferentin	46
Abb. 16:	UB Paderborn: Web-Auftritt des Fachreferenten für Soziologie	47
Abb. 17:	UB Siegen: Fachinformationsseite Erziehungswissenschaft mit Kontaktdaten des Fachreferenten	48
Abb. 18:	UB Wuppertal: Seite des Schulungsangebots mit Hinweis auf individuellen Beratungsservice	49
Abb. 19:	UB Wuppertal: Definition des individuellen Beratungsservice auf der Schulungsseite	49

Abb. 20:	UB Kaiserslautern: Anmeldeformular für die individuelle Beratung	54
Abb. 21:	Startseite der Wissensbar	59
Abb. 22:	Themenbrowser der Wissensbar	60
Abb. 23:	Die drei Ebenen des Themenbrowsers	60
Abb. 24:	Themenseite der Wissensbar mit Links zur Anmeldung für Beratungsgespräche	61
Abb. 25:	Anmeldeformular der Wissensbar	62

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Statistische Entwicklung von Auskunftsdienstleistungen für Individuen und Gruppen in US-amerikanischen akademischen Bibliotheken	24
Tabelle 2:	Website-Analyse: Research-Consultation-Dienstleistungen an nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken	51

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ACRL: Association of College and Research Libraries

ALA: American Library Association

ARL: Association of Research Libraries

DBV: Deutscher Bibliotheksverband

DBS: Deutsche Bibliotheksstatistik

FAMI: Fachangestellte(r) für Medien- und Informationsdienste

IRCS: Individual Research Consultation Service

KNB: Kompetenznetzwerk für Bibliotheken

PRC: Personalized Research Clinics

RWTH [Aachen]: Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule [Aachen]

SFT: Solution Focused Therapy

SLUB [Dresden]: Sächsische Staatsbibliothek – Landes- und Universitätsbibliothek [Dresden]

SUNY: State University of New York

TPC: Term Paper Clinic

TU: Technische Universität

UB: Universitätsbibliothek

UIC: University of Illinois, Chicago

ULB: Universitäts- und Landesbibliothek

UuStb [Köln]: Universitäts- und Stadtbibliothek [Köln]

1 EINLEITUNG

Gegenstand der vorliegenden Untersuchung ist die Research Consultation, eine bisher vor allem in den USA verbreitete Form der bibliothekarischen Informationsdienstleistung. Ein Research Consultation Service besteht in der Regel aus einem formalisierten Angebot von ausführlichen persönlichen Beratungsgesprächen zwischen Nutzer¹ und Bibliothekar, die innerhalb eines definierten Zeitfensters nach vorheriger Terminabsprache an einem ruhigen Ort in der Bibliothek stattfinden. Anlässlich der Vorstellung eines solchen Dienstleistungsmodells, der „Wissensbar“², an der Sächsischen Staatsbibliothek – Landes- und Universitätsbibliothek Dresden werden in der vorliegenden Untersuchung Chancen und Risiken erörtert, die sich für deutsche Universitätsbibliotheken allgemein sowie im Hinblick auf die besonderen Bedingungen in Deutschland durch die Entwicklung von Research-Consultation-Dienstleistungen ergeben.

Ausgehend von der Hypothese, dass Research Consultations als potenziell hochwertige und für das deutsche Bibliothekswesen innovative Dienstleistungen den Universitätsbibliotheken die Möglichkeit eröffnen, die Qualität ihrer Face-to-Face-Auskunft entscheidend zu verbessern, werden folgende Fragen erörtert: Was macht die besondere Qualität von Research Consultations im Vergleich zur Auskunft an der Theke aus? In welcher Form und vor welchem Hintergrund werden sie in den USA eingesetzt? Wie hat sich die Dienstleistung dort entwickelt? Überwiegt bei Research Consultations der Aspekt der Auskunftsdienstleistung oder sollten sie eher als eine Form der Informationskompetenzschulung betrachtet werden? Was spricht für und was spricht gegen eine Abschaffung der Auskunftstheke zugunsten von Research Consultations an US-amerikanischen College- und Universitätsbibliotheken? Welche Schlüsse lassen sich aus dieser Diskussion im Hinblick auf ihren Einsatz an deutschen Universitätsbibliotheken ziehen? Welche Formen von Research Consultations gibt es abgesehen von der Wissensbar gegenwärtig an deutschen Universitätsbibliotheken? Ist die Wissensbar ein für andere Bibliotheken vorbildliches Dienstleistungsmodell?

Ziel der Untersuchung ist es, auf Grundlage der Erkenntnisse und Eindrücke, die sich aus der Bearbeitung dieser Fragestellungen ergeben, eine nachvollziehbare Chancen- und Risikobewertung zu formulieren. Darüber hinaus wird eine gründliche und umfassende Betrachtung des Gegenstandes geboten, die in deutscher Sprache bisher nicht vorlag.

In Kapitel 2 wird als Basis für die weitere Diskussion eine idealtypische Definition von Research Consultation Services erarbeitet. Diese beruht auf einer Analyse des Begriffs und seines semantischen Umfelds, einer Gegenüberstellung von Information Consulting und Counselor Librarianship als Konzepte zur Grundhaltung bibliothekarischer Auskunft sowie einer Erörterung des Gegenstands im Spannungsfeld zwischen reiner Auskunftsdienstleistung und Informationskompetenzschulung.

Das dritte Kapitel beginnt mit einem historischen Abriss zur Bedeutung von Research Consultations an US-amerikanischen College- und Universitätsbibliotheken. Darauf folgt eine ausführliche Analyse der Debatte über die Abschaffung der Auskunftstheke und deren Ersetzung durch Consultation Services, die durch die kritische Betrachtung eines solchen Auskunftsmodells an der Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania,³ ergänzt wird.

¹ Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten wird im Text bei der Erwähnung von Personengruppen, die aus Frauen und Männern bestehen könnten, stets das generische Maskulinum verwendet.

² Vgl. Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden: Wissensbar – Service mit Gesicht. Online verfügbar unter <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (zuletzt geprüft am 11.08.2014).

³ Vgl. Theresa S. Arndt: Reference service without the desk. In: *Reference Services Review* 38 (2010), 1, S. 71-80. Vgl. auch das Interview mit Theresa Arndt, Anhang 3.

Kapitel 4 bietet eine Dokumentation der weitgehend vergeblichen Suche nach deutschen Fachpublikationen, die sich im Zusammenhang mit Auskunft oder Informationskompetenzschulung explizit mit Research-Consultation-Dienstleistungen beschäftigen. Um eine Basis für die weitere Diskussion zu schaffen, wird anschließend im Rahmen einer Website-Analyse nach Beispielen solcher Dienstleistungen an zwölf nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken gesucht. Die so recherchierten Beratungsangebote werden im Rahmen einer Diskussion der Untersuchungsergebnisse bewertet und durch eine Beschreibung der „Individuelle[n] Beratung – Book a Librarian“⁴ an der Bibliothek der UB Kaiserslautern ergänzt. Auf dieser Grundlage wird die Debatte um die Reduktion der Thekenauskunft zugunsten von Research Consultations in Bezug auf deutsche Universitätsbibliotheken wieder aufgegriffen und analysiert.

Das fünfte Kapitel beinhaltet eine ausführliche Beschreibung der Wissensbar an der SLUB Dresden. Die Wissensbar wird anschließend vor dem Hintergrund der zuvor getroffenen Feststellungen kritisch betrachtet.

Abschließend werden in einer Schlussbetrachtung sämtliche Ergebnisse der Untersuchung zusammengeführt und im Hinblick auf Chancen und Risiken der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken ausgewertet.

Ergänzt wird die Untersuchung durch die im Anhang dokumentierten Interviews des Verf. mit Dr. Jens Mittelbach zur Wissensbar der SLUB Dresden⁵, mit Petra Kille zum individuellen Beratungsangebot an der Bibliothek der TU Kaiserslautern⁶ sowie mit Theresa Arndt zum Research-Consultation-Modell an der Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania⁷, deren Inhalte auch im Text verwendet wurden.

Um die Untersuchung einzugrenzen, werden Research Consultations ausschließlich im Zusammenhang mit deutschen Universitätsbibliotheken⁸ sowie US-amerikanischen College und University Libraries⁹ beleuchtet. Die Bereiche der öffentlichen Bibliotheken, deutschen Fachhochschulbibliotheken und wissenschaftlichen Spezialbibliotheken bleiben weitgehend ausgespart. Des Weiteren wird bis auf wenige Ausnahmen ausschließlich das US-amerikanische mit dem deutschen Bibliothekswesen verglichen. Da die Untersuchung auf einen Gegenstand fokussiert ist, der vor allem in Form von Face-to-Face-Auskunft angeboten wird, spielen andere wichtige Formen der bibliothekarischen Auskunft wie E-Mail-Auskunft oder Chat-Auskunft eine untergeordnete Rolle. Das bedeutet jedoch nicht, dass der Verf. sie für unwichtig hält.

⁴ Vgl. Technische Universität Kaiserslautern: Individuelle Beratung – Universitätsbibliothek Technische Universität Kaiserslautern. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-kl.de/dienstleistungen/digiauskunft/individuelle-beratung/> (zuletzt geprüft am 12.05.2014).

⁵ Vgl. Interview mit Dr. Jens Mittelbach, Anhang 1.

⁶ Vgl. Interview mit Petra Kille, Anhang 2.

⁷ Vgl. Arndt, Anhang 3.

⁸ Im Falle der SLUB Dresden und den ULBs Bonn, Münster und Düsseldorf handelt es sich um Bibliotheken, die neben der Informationsversorgung der Universitäten auch staats- beziehungsweise landesbibliothekarische Aufgaben übernehmen.

⁹ Die akademische Ausbildung in den USA ist in zwei Schichten strukturiert. Studierende absolvieren in der Regel zunächst ein Bachelorstudium an einem College, dem dann gegebenenfalls ein Masterstudium an einer Universität folgt. College und University Libraries betreuen somit arbeitsteilig ein Spektrum von Nutzern, welches dem der deutschen Universitätsbibliotheken entspricht. Daher wurden in der vorliegenden Untersuchung Bibliotheken beider US-amerikanischer Hochschulformen berücksichtigt.

2 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

2.1 Was bedeutet Research Consultation Service?

Die genaue Bedeutung des für den Titel der vorliegenden Untersuchung gewählten Begriffs „Research-Consultation-Dienstleistungen für individuelle Nutzer“ erschließt sich auch dem bibliothekswissenschaftlich vorgebildeten Leser nicht unmittelbar. Darüber hinaus bedarf dessen sprachliche Hybridität einer Erklärung. Die Untersuchung beginnt daher mit einer ausführlichen Bestimmung des Begriffs Research Consultation Service.

Die Wissensbar der SLUB Dresden bietet eine Dienstleistung, die im Kern aus einem persönlichen Beratungsgespräch zwischen Nutzer und Bibliothekar nach Terminabsprache besteht. Zur Vereinbarung des Gesprächstermins und zur inhaltlichen Beschreibung des Beratungsbedarfs steht dem Nutzer eine formalisierte Web-Infrastruktur zur Verfügung. Das eigentliche Gespräch findet dann am verabredeten Termin innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens in ungestörter Atmosphäre an einem ruhigen Ort in der Bibliothek statt. Eines der ersten Probleme, die sich für die Untersuchung solcher Dienstleistungen im Hinblick auf deutsche Universitätsbibliotheken ergeben, ist das Fehlen eines deutschsprachigen Fachbegriffs, der den Gegenstand erfasst.¹⁰ Darüber hinaus zeigt sich ein Mangel an deutschsprachiger Fachliteratur zum Thema. Dem gegenüber stehen eine ganze Reihe von Arbeiten in Fachperiodika und Lehrbüchern der US-amerikanischen Bibliothekswissenschaft, die sich mit persönlichen Beratungsdienstleistungen nach Terminabsprache in Bibliotheken befassen. Hier ergibt sich vielmehr das Problem einer begrifflichen Vielfalt und Unschärfe, welches eine genauere Betrachtung verwandter und konkurrierender Bezeichnungen erforderlich macht, die in Kapitel 2.2 der Untersuchung geleistet wird. Da sich jedoch, wie weiter unten gezeigt wird, der Begriff „Research Consultation Service“, gelegentlich mit dem vorangestellten Zusatz „Individual“ versehen oder alternativ zu Research Consultation Model variiert, über einen längeren Zeitraum hinweg allmählich als Bezeichnung für die oben beschriebene Dienstleistung durchgesetzt zu haben scheint, wurde für die vorliegende Untersuchung darauf zurückgegriffen.

„Research“ bezeichnet „a careful study of a subject, especially in order to discover new facts or information about it“¹¹, was zum einen der Bedeutung des deutschen Begriffs „Forschung“ entspricht, zum anderen jedoch auch durch das Fremdwort „Recherche“ im Sinne von „Nachforschung, Ermittlung“ übersetzt werden kann.¹² Letzteres erscheint im Kontext von bibliothekarischer Informationsdienstleistung zunächst als sinnvoller. „Consultation“ wird als „the act of *discussing something with somebody* [Herv. d. Verf.] or with a group of people before making a decision about it“, „a *formal meeting* [Herv. d. Verf.] to discuss something“ und „a meeting *with an expert* [Herv. d. Verf.], especially a doctor, to get advice or treatment“¹³ beschrieben. Der Begriff enthält also in seinen verschiedenen Bedeutungen die Aspekte des gemeinschaftlichen Austauschs auf gleicher

¹⁰ Vgl. hierzu Jens Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB. Informationsvermittlung als echte Dienstleistung. In: *BIS - Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen* 6 (2013), 3, S. 180-183. Hier: S. 180. Mittelbach löst das Problem, indem er die Dienstleistung typologisch unter dem Marketingbegriff „Wissensbar“ einordnet: „[...] bietet die SLUB Dresden ihren Benutzern einen für Bibliotheken neuartigen Service an – eine Wissensbar“.

¹¹ Oxford University Press: Oxford Learner's Dictionaries: http://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/research_1 (zuletzt geprüft am 04.07.2014).

¹² Vgl. Bibliographisches Institut: Duden online: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Recherche> (zuletzt geprüft am 04.07.2014).

¹³ Oxford University Press: Oxford Learner's Dictionaries: <http://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/consultation> (zuletzt geprüft am 04.07.2014).

Augenhöhe, des formalisierten Charakters dieses Austauschs und der Anwesenheit eines Experten. Dem deutschsprachigen Begriff „Beratung“ fehlt in seiner Semantik vor allem der Aspekt des formalen Treffens. Zudem scheint im Deutschen die Gegenseitigkeit des „sich mit jemandem beraten“ im Vergleich zum einseitigen „jemanden in einer Sache beraten“ weniger ausgeprägt zu sein. Consultation und Beratung sind also in ihrer Bedeutung graduell unterschiedliche Begriffe, so dass eine bloße Übersetzung von Research Consultation durch Rechercheberatung mit einem Verlust an begrifflicher Präzision einherginge.

Bei genauerer Betrachtung der Dienstleistungsmodelle, die in der US-amerikanischen Literatur als Research Consultation Services bezeichnet werden, deutet sich an, dass der Begriff einen graduellen Bedeutungswandel erfahren hat. Massey-Burzio (1993) und Herman (1994) sprechen im Zusammenhang mit dem so genannten Brandeis-Modell¹⁴ von einem „Research Consultation Model“.¹⁵ Dieses Auskunftskonzept beinhaltet, so Massey-Burzio, die Ersetzung der traditionellen bibliothekarische Auskunft an der Theke durch ein mit Hilfskräften besetztes „Information Desk“¹⁶ und einen „Research Consultation Service“.¹⁷ Nutzer mit komplexeren Fragen werden ins „Research Consultation Office“ umgeleitet, wo sie in einem „enclosed private space“ von einem ausgebildeten Bibliothekar beraten werden.¹⁸ Der Begriff bezeichnet hier demnach ein qualitativ hochwertiges, in einem angemessenen zeitlichen¹⁹ und örtlichen Rahmen präsentiertes Ad-hoc-Beratungsangebot für individuelle Nutzer. Eine Terminabsprache ist nur in Ausnahmesituationen²⁰ vorgesehen.

Im Gegensatz dazu beschreibt Yi (2003) das Konzept des „Individual Research Consultation Service (IRCS)“²¹ an der California State University St. Marcus Library als „opportunity to make appointments [Herv. d. Verf.] with subject specialist librarians for in-depth research assistance on their research projects or other information inquiries“,²² die den Studierenden zusätzlich zum traditionellen Auskunftsdienst und zur Nutzerschulung als „one-to-one student-librarian encounter“²³ zur Verfügung stehe. Auch in der darauf folgenden Zusammenfassung der Vorteile des IRCS gegenüber der traditionellen Thekenauskunft spielt der Aspekt der Terminabsprache im Vorfeld eine wichtige Rolle. Diese ermögliche es dem Bibliothekar, sich auf das Thema des Gesprächs vorzubereiten, garantiere einen definierten Zeitrahmen für die ungestörte Arbeit und erleichtere es, den für das Gespräch geeigneten Experten zu finden.²⁴

¹⁴ Vgl. Douglas Herman: But does it work? Evaluating the Brandeis Reference Model. In: *Reference Services Review* 22 (1994), 4, S. 17-28. Vgl. auch die ausführliche Diskussion des Brandeis-Modells in Kapitel 3.2 der Untersuchung.

¹⁵ Vgl. Virginia Massey-Burzio: Rethinking the reference desk. In: Anne Grodzins Lipow (Hg.): *Rethinking reference in academic libraries*, 1993, S. 43-48. Hier: S. 43. Vgl. hierzu auch Herman: But does it work?, S. 20.

¹⁶ Massey-Burzio: *Rethinking the reference desk*, S. 43.

¹⁷ Ebd.

¹⁸ Vgl. ebd.

¹⁹ Vgl. Herman: But does it work?, S. 20: „A walk in research consultation has an approximate twenty minutes, when other patrons are waiting.“

²⁰ Vgl. ebd.: „Appointments to individual librarians are sometimes offered, especially in cases, where the need to keep re-stating a complex problem to a variety of librarians would be likely to obstruct progress.“

²¹ Hua Yi: Individual research consultation service: an important part of an information literacy program. In: *Reference Services Review* 31 (2003), 4, S. 342-350.

²² Ebd., S. 343.

²³ Ebd.

²⁴ Vgl. ebd.

Gayle/Evans (2007) fassen den "Research Consultation Service"²⁵ an der Duane G. Meyer Library, Bibliothek der Missouri State University wie folgt zusammen:

The service, available to all Missouri State University undergraduate and graduate students, staff and faculty, consists of 45-60 minute one-to-one-sessions with a reference librarian. Consultations are requested through an electronic form on the libraries *Ask-a-Librarian* page [...]. The consultation requests are electronically routed to the public service librarian who then distributes them among the professional librarians according to various criteria including expertise and availability of time.²⁶

Hier wird demnach besonderer Wert auf den formalisierten Charakter der Terminabsprache gelegt. Es fällt zudem auf, dass der Aspekt des Einzelgesprächs im Fachbegriff "Research Consultation Service" nicht mehr eigens durch einen Zusatz betont wird.

Der Begriff wird in den folgenden Jahren von verschiedenen Autoren mit oder ohne Zusätze verwendet. Jastram/Zawistoski (2008) bezeichnen den Gegenstand ihrer zusammenfassenden Untersuchung als "Research Consultations"²⁷, Reinsfelder (2012) kehrt zum Begriff "Individual Research Consultations"²⁸ zurück, Magi/Mardeuzs (2013) sprechen von "Individual, Face-to-Face Research Consultations"²⁹ während Faix et al. (2014) wiederum die Bezeichnung "research consultations"³⁰ verwenden, nicht ohne jedoch gleich zu Beginn ihrer Untersuchung auf den "one-to-one"³¹-Charakter der Dienstleistung hinzuweisen.

Die durchgehende Verwendung des Begriffs "Research Consultation" für eine bibliothekarische Beratungsdienstleistung, die aus einer zuvor terminierten, ausführlichen und individuellen Einzelberatung sowie der zur Organisation dieser Beratung bereitgestellten formalisierten Infrastruktur besteht, deutet auf eine Etablierung dieser Bezeichnung für den Untersuchungsgegenstand hin.³² Die häufige Verwendung von erklärenden Zusätzen wie "Individual" verweist jedoch möglicherweise auf das Bedürfnis einiger Autoren, den Begriff näher zu bestimmen, da seine Bekanntheit beim Fachpublikum nach wie vor nicht vorausgesetzt werden kann.

²⁵ Crystal D. Gale und Betty S. Evans: Face-to-Face. The Implementation and Analysis of a Research Consultation Service. In: *College & Undergraduate Libraries* 14 (2007), 3, S. 85-101. Hier: S. 85.

²⁶ Gale und Evans: Face-to-Face, S. 89.

²⁷ Iris Jastram und Ann Gwinn Zawistoski: Personalizing the Library via Research Consultations. In: Sarah K. Steiner und M. Leslie Madden (Hg.): *The desk and beyond. Next generation reference services*, S. 14-24. Hier: S. 14. Der Begriff umfasst neben der terminierten Beratung allerdings auch "drop in counseling at a predictable place during predictable hours" (S. 20)

²⁸ Thomas L. Reinsfelder: Citation Analysis as a Tool to Measure the Impact of Individual Research Consultations. In: *College and Research Libraries* 73 (2012), 3, S. 263-277. Hier: S. 263.

²⁹ Trina J. Magi und Patricia E. Mardeusz: Why Some Students Continue to Value Individual, Face-to-Face Research Consultations in a Technology-Rich World. In: *College and Research Libraries* 74 (2013), 6, S. 605-618. Hier: S. 605.

³⁰ Allison Faix et al.: Research consultation effectiveness for freshman and senior undergraduate students. In: *Reference Services Review* 42 (2014), 1, S. 4-15. Hier: S. 4.

³¹ Ebd.

³² Auch im aktuellen Auskunftsangebot der Brandeis Library spiegelt sich diese Etablierung. Im Gegensatz zum von Massey-Burzio beschriebenen Modell wird heute differenziert zwischen "Research Help Desk" für Ad-hoc-Auskunft und "Research Consultation" für Fachauskunft nach Terminabsprache. Vgl. hierzu: Brandeis University, Waltham, Massachusetts: Library Research Help. Library & Technology Services. Online verfügbar unter <http://lts.brandeis.edu/research/help/index.html> (zuletzt geprüft am 12.08.2014). Vgl. auch Abbildung 1.

Für den Titel der vorliegenden Arbeit hat der Verf. auf den Begriff "Research Consultation" zurückgegriffen. Aufgrund des Fehlens einer in der Fachwelt etablierten deutschsprachigen Entsprechung und da eine mögliche Übersetzung wie etwa „individuelle, terminbasierte Rechercheberatungsdienstleistung“ semantisch zwar treffend aber sprachästhetisch unbefriedigend gewesen wäre, wurde der US-amerikanische Begriff mit dem erklärenden deutschsprachigen Zusatz „Dienstleistungen für individuelle Nutzer“ kombiniert. Dieser Kompromiss schien angesichts der oben beschriebenen begrifflichen Problematik wenn nicht die beste, so doch die am wenigsten schlechte Lösung zu sein.

2.2 Verwandte Fachbegriffe: Term Paper Clinics, Personalized Research Clinics, Tiered Reference, Reference by Appointment

Die bibliothekswissenschaftliche Fachliteratur kennt neben der Research Consultation noch eine Reihe weiterer Fachbegriffe, die ähnliche Formen der Dienstleistung bezeichnen oder synonym verwendet werden. Im Folgenden werden die wichtigsten dieser Bezeichnungen kurz erklärt und eingeordnet:

Term Paper Clinics: Nach Gale/Evans (2007) bezeichnet der Begriff "Term Paper Clinics" eine "older version of research consultation"³³, die "usually a source-driven service rather than an instructional service with the goal to produce a bibliography for patrons"³⁴ gewesen sei, sich demnach also eher schematisch am Angebot der Bibliothek als an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Nutzer innerhalb der allgemeinen Informationsinfrastruktur orientierte. Die hier in Bezug auf die 1970er und -80er Jahre beschriebene Dienstleistung richtete sich, so Gale/Evans weiter, vor allem an Gruppen von Studierenden, die während eines vorgegebenen Termins gemeinsam zu einem bestimmten Studienarbeits-Thema beraten wurden.

Im Gegensatz zu Gale/Evans beschreiben Auster et al. (1994) Term Paper Clinics als "one-on-one instruction [Herv. d. Verf.] on how to locate and use resource materials relevant to [...] term paper topics".³⁵ Rothstein (1989a) beschreibt eine von ihm im Rahmen eines Seminars konzipierte Term Paper Clinic. Diese wurde ab dem Jahr 1975 über einen bestimmten Zeitrahmen von wenigen Wochen innerhalb des Semesters für Studierende angeboten. Der Service bestand aus einem individuellen Vorgespräch zur Klärung des Recherchebedarfs, der Herstellung eines entsprechenden "search guide"³⁶ durch den Bibliothekar³⁷ in Abwesenheit des Nutzers und einem gemeinsamen Abschlussgespräch, in dem der "search guide" besprochen und übergeben wurde.³⁸

Bergen/McAdam (1985), beschreiben eine "Term Paper Assistance"³⁹-Session als "one-to-one interaction between librarian and student"⁴⁰, die genau auf das Recherchetema des Studenten zugeschnitten sei und durch die großzügige Zeitbemessung "in

³³ Gale und Evans: Face-to-Face, S. 87.

³⁴ Ebd.

³⁵ Ethel Auster et al.: Individualized Instruction for Undergraduates. Term. Paper Clinic Staffed by MLS Students. In: *College & Research Libraries* 55 (1994), 6, S. 550-558. Hier: S. 551.

³⁶ Samuel Rothstein: Point of Need/Maximum Service. An Experiment in Library Instruction. In: Bill Katz, Charles A. Bunge und Samuel Rothstein (Hg.): Rothstein on reference-with some help from friends, 1989, S. 253-284. Hier: S. 260.

³⁷ „Bibliothekare“ sind in diesem Falle Rothsteins Library School Students, die er im Rahmen des Seminars als Berater einsetzt.

³⁸ Vgl. Rothstein: Point of Need/Maximum Service 1989, S. 258 ff.

³⁹ Kathleen Bergen und Barbara McAdam: One-on-One. Term Paper Assistance Programms. In: *RQ* 24 (1985), 3, S. 330-340. Hier: S. 333.

⁴⁰ Ebd.

depth”⁴¹-Interaktionen ermögliche.⁴² Ein solches Konzept müsse aber klar abgegrenzt werden von “the concept of term paper clinics, in which students either sign up for or arrive at a preannounced time for group sessions designed to provide term paper assistance”⁴³.

Term Paper Clinics scheinen also ursprünglich Gruppenangebote gewesen zu sein, die sich in ambitionierteren Modellen zu Einzelberatungen entwickelt haben. Von modernen Resarch Consultations unterscheiden sie sich durch ihre Beschränkung auf einen bestimmten Zeitraum und durch ihre Fixierung auf eine vom Bibliothekar erstellte Rechercheanleitung anstelle des gemeinsamen Erarbeitens einer Suchstrategie.

Term Paper Clinic könnte man grob mit „Hausarbeits-Sprechstunde“⁴⁴ übersetzen. Obwohl der Begriff als veraltet gilt, finden sich auch heute noch College Libraries, die Term Paper Clinics anbieten⁴⁵ und Quellen, die unter dieser Überschrift auf Research-Consultation-Dienstleistungen hinweisen.⁴⁶

Personalized Research Clinics (PRCs): Cardwell et al. (2001) verwenden diesen Begriff für eine wie folgt charakterisierte Research-Consultation-Dienstleistung:

A student makes an appointment to work one-on-one with a librarian for a specific period of time, usually an hour. The librarian and student then focus on the student’s search for information, from formulating a search strategy to locating materials in the library.⁴⁷

In diesem Zusammenhang präsentieren die Autorinnen diverse synonyme Begriffe für den Service.⁴⁸

Im Unterschied zu den bisher beschriebenen Formen der Research Consultation finden die PRCs an der Auskunftstheke statt, können aber auch Führungen durch die Räumlichkeiten der Bibliothek beinhalten.⁴⁹ Aufschlussreich ist auch die Entwicklung des Angebots an der Bowling Greens State University, welches, so Cardwell et al., ursprünglich auf einen bestimmten Zeitraum im Semester beschränkt gewesen sei, der dann von zunächst zwei auf vier Wochen verlängert und schließlich um ein kontinuierliches Basisangebot erweitert wurde.⁵⁰ Die PRCs können demnach als Zwischenstufe beschrieben werden, in der sich die im Hinblick auf Zeit, Thema und Gruppe beschränkten Term Paper Clinics durch Individualisierung und zeitliche Flexibilisierung zu einem Research Consultation Service entwickeln. Mit der zeitlichen Beschränkung entfiel der Grund, die

⁴¹ Ebd.

⁴² Hier findet sich auch der Hinweis, dass solche Sessions bereits zu diesem frühen Zeitpunkt oft als “consultations” (ebd.) bezeichnet werden.

⁴³ Ebd., S. 334.

⁴⁴ Der Begriff “Clinic” ist hier vermutlich nicht mit „Krankenhaus“, sondern mit „Sprechstunde“ zu übersetzen. Vgl. Oxford Learner’s Dictionaries: <http://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/clinic>: “a period of time during which doctors give special medical treatment or advice”.

⁴⁵ Vgl. Grossmont College, El Cajon, California: Grossmont College Library. Term Paper Clinics. Online verfügbar unter <http://grossmontlibrary.blogspot.de/2013/04/the-library-is-offering-term-paper.html>. (zuletzt geprüft am 04.07.2014).

⁴⁶ Vgl. Gilton, Donna L.: Term Paper Clinics and Other Forms of Bibliographic Counseling. Online verfügbar unter <http://www.uri.edu/artsci/lsc/Faculty/gilton/Menu-TermPaperClinics.htm> (zuletzt geprüft am 04.07.2014).

⁴⁷ Caterine Cardwell et al.; My librarian. Personalized research clinics and the academic library. In: *Research Strategies* 18 (2001), S. 97-111. Hier: S. 97f.

⁴⁸ Vgl. Cardwell et al.: My librarian, S. 97. Genannt werden “research project clinics, term paper clinics [und] research consultation clinics”. Den Begriff “research consultations” beschreiben sie als “version of PRCs” (S. 102).

⁴⁹ Vgl. ebd., S. 101.

⁵⁰ Vgl. ebd., S. 100.

Dienstleistung als “Clinics” zu bezeichnen, so dass Gayle/Evans (2007) den Begriff “personalized research clinics” anlässlich der Einordnung von Cardwell et al. (2001) in die Fachliteratur zur Research Consultation nur noch in Anführungszeichen verwenden.⁵¹

Tiered Reference: Nach Tyckoson (2011) ist unter Tiered Reference ein Dienstleistungs-Modell zu verstehen, in dem die Fragen der Nutzer je nach den hierfür erforderlichen Kompetenzen von Mitarbeitern mit unterschiedlich hohen Ausbildungsgraden beantwortet werden. Einfache Fragen werden von Hilfskräften an einer Informationstheke bearbeitet, während Nutzer mit komplexeren Anliegen an ausgebildete Bibliothekare weitergeleitet werden, die im Hintergrund, häufig in einem Auskunftsbüro, verfügbar sind.⁵² Diese durch „mehrschichtige Auskunft“ zu übersetzende Form der Auskunftsdienstleistung ist auch als Brandeis Reference Model⁵³ oder Brandeis-Modell bekannt, da sie erstmals 1992 an der Brandeis University Library in Massachusetts eingeführt wurde. Herman (1994) und Massey-Burzio (1993) bezeichnen das Brandeis-Modell als “Research Consultation Model”.⁵⁴ Ein reines Tiered-Reference-Konzept ohne die formalisierte Möglichkeit der Terminabsprache erfüllt aus heutiger Sicht nicht mehr die Bedingungen für diese Bezeichnung (siehe auch Kapitel 3.1).

Um die Begriffe präzise zu trennen, scheint die Definition von Cassell et al. (2013) hilfreich, die den Tiered Reference Service als dreischichtiges Modell mit Informationstheke, Auskunftstheke und Consultation Service beschreibt.⁵⁵ Hochwertige und gut organisierte Research-Consultation-Dienstleistungen wären demnach eine Möglichkeit zur qualitativen Aufwertung der obersten Schicht eines Tiered-Reference-Modells.

Hauptkritikpunkt am Brandeis-Modell war und ist der bereits von Massey-Burzio angesprochene Zweifel an der Eignung von bibliothekarischem Hilfspersonal für den Dienst an der Informationstheke.⁵⁶

Reference by Appointment: Dieser Begriff wird gelegentlich synonym für Research Consultation Service eingesetzt, scheint jedoch weniger geeignet zu sein, da er die Dienstleistung auf den Akt der Terminabsprache reduziert und auf die semantische Vielfalt des Begriffs “Consultation” verzichtet. Tyckoson (2011) beschreibt Reference by Appointment kritisch als eine “more extreme version of tiered reference”.⁵⁷ Die erforderliche Terminabsprache führe dazu, dass Nutzer, die auf sofortigem Service bestehen, überhaupt keine Auskunft erhielten.⁵⁸ Diese Kritik würde für einen Research Consultation Service nur zutreffen, wenn er nicht als zusätzliches Angebot sondern als Ersatz für die klassische Auskunft angeboten würde.

Die bisherigen Eindrücke zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich der Begriff “Research Consultation” für den Gegenstand der Untersuchung in den USA zwar weitgehend durchgesetzt hat, es jedoch weiterhin Varianten und unpräzise Verwendungen desselben gibt. Es ist daher erforderlich, in jedem Fall darauf zu achten, was genau gemeint ist, wenn von Research Consultations die Rede ist.

⁵¹ Vgl. Gale und Evans: Face-to-Face, S. 87.

⁵² Vgl. David A. Tyckoson: History and function of reference service. In: Richard E. Bopp und Linda C. Smith (Hg.): Reference and information services. An introduction. 2011, S. 3-28. Hier: S. 18.

⁵³ Vgl. Herman: But does it work?, S. 17. Vgl. auch die ausführliche Diskussion des Brandeis-Modells in Kapitel 3.2 der vorliegenden Untersuchung.

⁵⁴ Vgl. Herman: But does it work?, S. 17 ff. und Massey-Burzio: Rethinking the reference desk, S. 44 ff.

⁵⁵ Kay Ann Cassell und Uma Hiremath: Reference and information services. An introduction, 2013, S. 461.

⁵⁶ Insbesondere wird befürchtet, dass potenziell komplexe Auskunftsfragen vom Hilfspersonal nicht als solche erkannt und daher nicht an das Consultation Office weitergeleitet werden. Vgl. Massey-Burzio: Rethinking the reference desk, S. 46f. Vergleiche auch die Diskussion in Kapitel 3.2 der Untersuchung.

⁵⁷ Tyckoson: History and function of reference service, S. 19.

⁵⁸ Vgl. ebd.

2.3 Information Consulting und Counselor Librarianship: Zwei grundlegende Konzepte zur Erneuerung des Verhältnisses zwischen Bibliothekar und Nutzer

Wenn im Zusammenhang mit bibliothekarischen Informationsdienstleistungen von Information Consulting oder Counselor Librarianship gesprochen wird, sind in beiden Fällen Konzepte gemeint, welche die Grundhaltung des Bibliothekars zum Nutzer nach dem Vorbild eines außerbibliothekarischen Berufsfelds definieren möchten. Beim Information Consulting soll der Bibliothekar dem Nutzer entgegentreten wie ein professioneller Beratungsdienstleister aus der freien Wirtschaft, im Fall des Counselor Librarianship wird das therapeutische Verhältnis eines Psychologen zu seinem Klienten zum Vorbild für den bibliothekarischen Auskunftsdienst genommen. In praktischen Beispielen der Umsetzung beider Ansätze kommen neben anderen Formen der Auskunft auch Research Consultations vor.⁵⁹ Im Folgenden werden Information Consulting oder Library Counseling miteinander verglichen. Des Weiteren wird untersucht, ob Research Consultations sich besonders dafür eignen, zum Gelingen solcher Ansätze beizutragen.

Information Consulting und Research Consultation könnten wegen des für beide Begriffe grundlegenden Verbs "to consult" für bedeutungsähnliche Begriffe gehalten werden. Es zeigt sich jedoch, dass "Consulting" oder "Consultancy" nicht die weit gefasste Bedeutung von "Consultation" hat, sondern stets im Sinne von Beratung als kommerzielle Dienstleistung verwendet wird. Noch 1989 fassen Gurnsey et al. (1989) Information Consultancy bezogen auf Großbritannien ausschließlich als Möglichkeit für Bibliothekare auf, sich als selbstständige Berater oder Angestellte in der freien Wirtschaft neue berufliche Horizonte außerhalb des finanziell marginalisierten Bibliothekswesens zu erschließen.⁶⁰ Gut ein Jahrzehnt später drehen Frank et al. (2001) den Spieß um, indem sie die Übertragung von Methoden aus der kommerziellen Beratungsbranche auf das akademische Bibliothekswesen fordern. Auf diese Weise sollen funktionierende und dynamische Partnerschaften zwischen den Bibliotheken und den mit ihnen assoziierten Fakultäten geschaffen werden, um dem drohenden Bedeutungsverlust der Bibliotheken im Internet-Zeitalter wirksam zu begegnen.⁶¹ Zu den diesbezüglichen Anforderungen an die Bibliothekare zählen nach Frank et al. das proaktive Anbieten und Vermarkten ihrer Dienstleistungen, der Aufbau vertrauensvoller Beziehungen zu den Nutzern durch offene Kommunikation sowie die Entwicklung innovativer Angebote. Die Bibliotheksleitung wird aufgefordert, für die hierfür erforderliche, von Fehlertoleranz, Experimentierfreude und Kreativität geprägte Arbeitsatmosphäre zu sorgen.⁶² Frank et al. fassen zusammen:

⁵⁹ Vgl. als Beispiel für Information Consulting: Jean Donham und Corey Williams Green: Perspectives on ... developing a culture of collaboration: librarian as consultant. In: *The Journal of Academic Librarianship* 30 (2004), 4, S. 314-321. Hier: S. 319. Vgl. als sehr frühes Beispiel für Counselor Librarianship: David Kempton Maxfield: Counselor librarianship: a new departure. In: *University of Illinois Library School Occasional Papers* (1954), 38, S. 1-40. Hier: S. 29.

⁶⁰ Vgl. John Gurnsey und M. S. White: Information consultancy, 1989, S. 2: "Information consultancy can be regarded justifiably as a subset of the wider management consultancy field. [...]. Indeed, in recent years the UK library sector has been so hard hit by cutbacks, that it can be now regarded really as only a small – and impoverished – subset of the total information consultancy industry. By linking themselves to the wider management field, information consultants not only broaden their sphere of activity, they also work in areas where the use of consultants is far more established and accepted."

⁶¹ Vgl. Donald G. Frank et al.: Information consulting: The key to success in academic libraries. In: *The Journal of Academic Librarianship* 27 (2001), 2, S. 90-96. Hier: S. 90ff.

⁶² Vgl. ebd., S. 94.

[T]he consultant takes the initiative to develop active partnership with scholars, conferring and deliberating on important instructional and research issues. Consultants anticipate and assess information needs, delivering value-added information and services in a timely way. When consulting with individual scholars, it is clear that the consultant is working with them to find solutions to their unique research or instructional needs. The consultant is providing counsel and giving advice. But true Information Consulting fulfills the definition of taking counsel together and conferring.⁶³

Es fällt auf, dass im oben wiedergegebenen Zitat von “taking counsel together” die Rede ist. Diese Wortwahl verweist auf eine Verwandtschaft des Information Consulting Ansatzes mit einem älteren Konzept, welches die Beziehung zwischen Bibliothekar und Nutzer in Analogie zur Psychotherapie als “Counselor Librarianship” beschreibt. LaBaugh (2008)⁶⁴ greift auf den Ansatz von Maxfield (1954) zurück, der die revolutionäre Umwandlung der Auskunftsabteilung seiner Bibliothek in ein mit “Counselor Librarians”⁶⁵ besetztes “Department of Library Instruction and Advicement”⁶⁶ nachvollzieht. Dabei handelte es sich um den ehrgeizigen Versuch, die bibliothekarische Auskunft von einer reinen Informationsdienstleistung in eine tiefgründige, die Fähigkeiten und Defizite des Nutzers berücksichtigende Beratung umzuwandeln. Diese verfolgte vor allem das Ziel, den Nutzer durch emphatische Unterstützung in die Lage zu versetzen, als souveränes Individuum im Informationsumfeld der Bibliothek selbstständig zu handeln.

A counselor, as contrasted with an adviser, is chiefly concerned with encouraging students to ask searching questions about themselves, their situations, and their problems, and to take personal responsibility for seeking for themselves intelligent and realistic answers of their own.⁶⁷

LaBaugh stellt nun fest, dass dieser zunächst weitgehend folgenlos gebliebene Ansatz viel eher ins 21. Jahrhundert passe als in die 50er Jahre des 20. Jahrhunderts. Er überträgt das moderne verhaltenstherapeutische Konzept der Solution Focused Therapy (SFT) auf das bibliothekarische Auskunftsgespräch. Die SFT sei, so LaBaugh, eine pragmatische Form der Psychotherapie, die einen gleichberechtigten Umgang von Patient und Therapeut als wichtigste Voraussetzung für den Erfolg begreift. Der Therapeut solle den Patienten dabei unterstützen, seine Ressourcen zu erkennen und auf diese Weise seine durch ihn selbst definierten Probleme selbstständig zu lösen.⁶⁸ Am Beispiel eines ausführlichen Auskunftsgesprächs zeigt LaBaugh, wie ein solches Konzept im bibliothekarischen Alltag umgesetzt werden könnte.⁶⁹ In einer Schlussbetrachtung setzt er sein Modell in einen klaren Gegensatz zum “reference approach from informative to consultative”⁷⁰ und “our

⁶³ Ebd., S. 92.

⁶⁴ Ross T. LaBaugh: Solution Focused Reference. Counselor Librarianship Revisited. In: Sarah K. Steiner und M. Leslie Madden (Hg.): The desk and beyond. Next generation reference services, 2008, S. 38-52.

⁶⁵ Maxfield: Counselor librarianship, S. 3.

⁶⁶ Ebd.

⁶⁷ Ebd., S. 19-20

⁶⁸ Vgl. LaBaugh: Solution Focused Reference, S. 43-46.

⁶⁹ Vgl. ebd. S. 47ff.

⁷⁰ Ebd. S. 51.

complete buy in to a consumer model of library service”,⁷¹ also zum oben beschriebenen Information-Consulting-Ansatz.⁷²

Vergleicht man beide Ansätze, so fällt zunächst auf, dass beim Information Consulting dem Marketing von Informationsdienstleistungen sehr viel mehr Bedeutung zufällt. Begründet wird dies mit der Konkurrenzsituation, in welche die Bibliotheken durch den Fortschritt in der Informationstechnologie geraten sind. Murphy (2011) erklärt etwa ihre Verwendung der Begriffe Consumer und Customer für Bibliotheksnutzer damit, dass diese auch in “most industries”⁷³ verwendet würden, daher allgemein bekannt seien und auf die Freiheit von Individuen verwiesen, entweder die bibliothekarische Dienstleistung zu wählen oder sich an die Konkurrenz in Web und Buchladen zu wenden.⁷⁴ Die berechnete Forderung nach gutem Marketing schlägt hier in eine tendenzielle Gleichsetzung von bibliothekarischer und kommerzieller Dienstleistung um. Dabei entsteht die Gefahr, dass die Verpflichtungen von Bibliotheken im Hinblick auf ihren öffentlichen Bildungsauftrag zu sehr aus dem Blick geraten.

Dem Ansatz des Counselor Librarianship im Sinne von LaBaugh (2008) wäre auf der anderen Seite vorzuhalten, dass er die nicht von der Hand zu weisende Notwendigkeit der aktiveren Vermarktung bibliothekarischer Dienstleistungen zu wenig berücksichtigt. In diesem Punkt ließe sich jedoch leicht Abhilfe schaffen. Ein intensives und systematisches Marketing, das die Qualität der Dienstleistung herausstellt und dabei im Bewusstsein des bildungspolitischen Auftrags von Bibliotheken auf die unkritische Idealisierung des freien Marktes verzichtet, stünde nicht im Widerspruch zu einer hochwertigen, emanzipativen Auskunftsdienstleistung, die von den Methoden und Erfahrungen der modernen Verhaltenstherapie profitiert. Auch spricht nichts dagegen, Franks oben zitierte Forderung nach partnerschaftlichem “taking counsel together” und die von ihm betonte Wichtigkeit von Experimentierfreude und Fehlertoleranz in der bibliothekarischen Arbeitskultur in ein Counselor-Librarianship-Modell im Sinne von LaBaugh zu integrieren.

Für den weiteren Verlauf der Arbeit bleibt festzuhalten, dass einem hochwertigen Research Consultation Service im Idealfall ein Konzept zugrunde liegen könnte, welches die inhaltliche Tiefe des Counselor Librarianship mit den methodischen Innovationen und der Experimentierfreude des Information Consulting vereint.

2.4 Research Consultation als Dienstleistung zwischen klassischer bibliothekarischer Auskunft und Informationskompetenzvermittlung

Die Wichtigkeit von Informationskompetenz für jedes Mitglied einer demokratischen Gesellschaft ist im US-amerikanischen Bibliothekswesen kein neuer Gedanke. Bereits 1952 stellt Lowell A. Martin fest:

Skill in using printed and similar resources becomes increasingly important as the body of recorded knowledge expands ... without it [the adult] can only wait for what the most convenient means of communication place before him. It is not too much

⁷¹ Ebd.

⁷² Ein weiterer moderner Counselor-Librarianship-Ansatz wird von Klipfel (2013) beschrieben: Vgl. Kevin Michael Klipfel: The Librarian as Existential Counselor. Rule Number One: A Library Blog on WordPress.com, 2013. Online verfügbar unter <http://rulenumberoneblog.com/2013/11/06/the-librarian-as-existential-counselor/> (zuletzt geprüft am 11.07.2014).

⁷³ Sarah Anne Murphy: The librarian as information consultant. Transforming reference for the information age, 2011, S. ix.

⁷⁴ Vgl. ebd.

to claim that competence to get at recorded knowledge as needed helps the adult to free himself from mass control and to realize his potentialities as an individual.⁷⁵

Die Fähigkeit, Informationen aufzufinden und zu beurteilen ist demnach eine Grundvoraussetzung für jedes Individuum, um als freier Bürger an einer freien Gesellschaft teilzuhaben und ist damit entscheidend für das Gelingen des Gesellschaftsmodells. Bibliotheken in den USA haben sich bereits in den 1950er Jahren als Förderer dieser Fähigkeit betrachtet.

Durch die Popularisierung des Internets ab Mitte der 1990er Jahre ist aus der Expansion des "body of recorded knowledge" eine Explosion geworden, die mit einer zunehmenden Unsicherheit angesichts der Herkunft und Qualität des aufgezeichneten Wissens sowie mit einer wachsenden Unübersichtlichkeit der Informationsinfrastruktur einhergeht. Vor diesem Hintergrund spricht die Association of College and Research Libraries (ACRL) zur Jahrtausendwende in ihren Information Literacy Competency Standards for Higher Education von einer stetig wachsenden Bedeutung von Informationskompetenz auf allen Ebenen des lebenslangen Lernens.⁷⁶

Als Reaktion auf diese Entwicklung bauen Bibliotheken nicht nur in den USA ihre Angebote der Informationskompetenzvermittlung stetig aus. Dabei etabliert sich die Informationskompetenzvermittlung einerseits durch Schulungskonzepte und innovative Online-Angebote als eigenständiger Bereich, gewinnt jedoch andererseits auch als Teilaspekt jeder klassischen Auskunftsdienstleistung an Bedeutung. Hinchliffe (2011) vermutet, dass in manchen Fällen die individuelle Einzelbetreuung, die ein Nutzer im bibliothekarischen Auskunftsgespräch erhält, die "most effective form of instruction"⁷⁷ sein könnte. Sie konkretisiert:

One philosophical approach to reference work is that instruction is a part of reference. When reference librarians approach reference questions with an instructional philosophy, not only do they provide the information that users need; they also capitalize on the opportunity to utilize the experience as a "teaching moment".⁷⁸

In Bezug auf Research Consultation Services finden sich zahlreiche Autoren, die diesen Aspekt betonen. Schon Adams (1980) beschreibt eine frühe Form des individuellen Consultation Services.⁷⁹ Er führt aus, dass die hohe Qualität der umfassenden Auskunftsdienstleistung zum Zeitpunkt eines dringenden Auskunftsbedarfs beim Nutzer erst die Motivation erzeuge, die eine Voraussetzung für eine erfolgreiche Kompetenzschulung ist:

Students like such services because through them they receive a great deal of information at a time when they need it. To make the sessions teaching situations, however, librarians must be careful that they are not just handing out information, but are demonstrating a method which may be used by the student in the future. Since

⁷⁵ Zitiert nach Maxfield 1954, S. 5. Maxfield bezieht sich auf eine unveröffentlichte Arbeit Martins.

⁷⁶ Vgl. Association of College and Research Libraries: Information Literacy Competency Standards for Higher Education, 2000. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/standards.pdf> (zuletzt geprüft am 12.07.2014). Die Standards werden laut ACRL gegenwärtig einer intensiven Überarbeitung unterzogen.

⁷⁷ Vgl. Lisa Janicke Hinchliffe: Instruction. In: Richard E. Bopp und Linda C. Smith (Hg.): Reference and information services. An introduction, 2011, S. 221-260. Hier: S. 228.

⁷⁸ Ebd.

⁷⁹ Vgl. Mignon Adams: Individualized Approach to Learning Library Skills. In: *Library Trends* 29 (1980), 1, S. 83-94. Hier: S. 88. Der Personalised Library User Service (PLUS) der State University of New York (SUNY) Oswego wird von Adams als "Reference Tutorial Service" bezeichnet.

they are dealing with highly motivated students on an individual basis, chances for successful and meaningful teaching are high.⁸⁰

Yi (2003) bezeichnet den individuellen Research Consultation Service 23 Jahre später dennoch als “another traditional library service”⁸¹ und schlägt vor, die Dienstleistung einer erneuten Betrachtung im Hinblick auf ihre Wirksamkeit als Bestandteil von modernen Information Literacy Programmen zu unterziehen.⁸² Im Folgenden fasst sie die Vorteile der Research Consultation sowohl gegenüber der traditionellen Thekenauskunft als auch der bibliothekarischen Gruppenschulung zusammen. Demnach seien an der Auskunftstheke ausführliche Gespräche in ungestörter Atmosphäre ohne Unterbrechungen kaum möglich. Auch könne sich der Bibliothekar durch die Terminvereinbarung im Vorfeld des Gesprächs auf das vom Nutzer gewünschte Thema vorbereiten, was zur Qualität der Beratung beitrage. Gegenüber den Schulungsveranstaltungen wird herausgestellt, dass Nutzer in Einzelgesprächen besser gemäß ihrer individuellen Fähigkeiten gefördert werden könnten und dass die Motivation der Studierenden besonders hoch sei, wenn sie die Informationen, etwa für eine Hausarbeit, dringend benötigten. Ganz allgemein wird der psychologische Vorteil betont, den eine solche intensive Gesprächssituation sowohl für den Nutzer als auch für den Bibliothekar im Hinblick auf die Entwicklung einer positiven sozialen Beziehung haben könne.⁸³

Aus diesen Argumenten, die im Folgenden anhand von statistischem Untersuchungsmaterial diskutiert und verifiziert werden,⁸⁴ schließt Yi, dass Research Consultations nicht nur für den Auskunftsdienst sondern auch für die Informationskompetenzschulung eine höchst effektive Ergänzung sein können. Ein wichtiges Argument Yis für die Subsummierung der Dienstleistung unter dem Begriff Information Literacy ist neben der dadurch erreichten Stärkung des Bewusstseins der Bibliothekare für die Teaching Situation, dass „the library administration may budget more time for the service, and the profession may recognise it in its role for information-literacy-instruction“.⁸⁵ Dieser pragmatische Aspekt der Argumentation zielt darauf ab, eine in beiderlei Hinsicht als sinnvoll erachtete Serviceleistung unter der im Bibliothekswesen aktuell erfolversprechenden Überschrift Informationskompetenzschulung zur verdienten Beachtung und Verbreitung zu verhelfen.

Auch in der darauf folgenden Literatur wird der Aspekt der Informationskompetenzschulung häufig betont. Lee (2004)⁸⁶ und Gale/Evans (2007) untersuchen die Dienstleistung explizit unter diesem Aspekt, während Jastram/Zawistoski (2008) in einem allgemeineren Ansatz den Vorteil der “collaborative learning experiences”⁸⁷ für Nutzer und Bibliothekar erwähnen. Faix et al. (2014) schließlich stellen eine weiterhin bestehende Unsicherheit in der Einordnung der Dienstleistung fest:

⁸⁰ Ebd., S. 88.

⁸¹ Yi: Individual research consultation service, S. 342.

⁸² Vgl. ebd.

⁸³ Vgl. ebd., S. 343-344.

⁸⁴ Yi diskutiert die Ergebnisse einer Studie an der California State University St. Marcos Library.

⁸⁵ Yi: Individual research consultation service, S. 348.

⁸⁶ Deborah Lee: Research Consultations: Enhancing Library Research Skills. In: *The reference librarian* 41 (2004), 85, S. 169-180.

⁸⁷ Jastram und Zawistoski: Personalizing the Library via Research Consultations, S. 16.

Library research consultations are not a widely studied topic in the library literature perhaps because they exist at the border between reference services and information literacy instruction and cannot be clearly defined as entirely one or the other.⁸⁸

Diese Unsicherheit kann allerdings auch als Qualitätsmerkmal anstatt als Problem aufgefasst werden. Als zusätzliches Angebot der Informationskompetenzförderung bieten Research Consultations eine sehr wirkungsvolle Möglichkeit zur Vermittlung und Vertiefung von Lerninhalten. Gleichzeitig werden durch die Attraktivität der Auskunftsdienstleistung auch diejenigen Nutzer erreicht, die Gruppenschulungen zur Informationskompetenz eher nicht in Anspruch nehmen. Die Bibliothek kann daher mit dem Angebot einer einzigen Dienstleistung eine Schärfung ihres Profils auf beiden Gebieten erreichen.

Die im Rahmen von Auskunftsdienstleistungen vermittelten Kompetenzen können die reine Auskunft ganz entscheidend aufwerten, da sie dem Nutzer zu einer spürbar größeren Selbständigkeit bei künftigen Recherchen verhelfen. Für Bibliotheken als von der Allgemeinheit geförderte Bildungseinrichtungen bietet sich hier eine besondere Chance, da sie ein glaubwürdiges Interesse an der Förderung dieser Selbständigkeit haben als kommerzielle Anbieter, die den Kunden ihre Beratungsdienstleistungen möglichst häufig verkaufen wollen und daher eher an der Schaffung eines langfristigen Beratungsbedarfs interessiert sind. Auch angesichts dieses potenziellen Alleinstellungsmerkmals von Bibliotheken hat die Konzentration auf Informationskompetenzförderung bei der Konzeption von Research-Consultation-Dienstleistungen durchaus ihre Berechtigung.

2.5 Zusammenfassung: Was könnte Research Consultation sein?

Ein modernes Research-Consultation-Dienstleistungsmodell kann nach den bisher gewonnenen Erkenntnissen im Idealfall verstanden werden als ein formalisiertes, leicht zugängliches Angebot an die Nutzer einer Bibliothek, mit spezialisierten Bibliothekaren zeitlich klar definierte Beratungsgespräche zu selbst gewählten, im Vorfeld abgesprochenen Themen nach vorheriger Terminvereinbarung zu führen. Die Gespräche selbst sind konzentrierte, für beide Seiten lehrreiche Beratungen auf gleicher Augenhöhe, die vom Bibliothekar mittels Auskunftsinterview im Sinne eines Counselor-Librarianship-Ansatzes behutsam und reflektiert moderiert werden. Vermarktet und gestaltet werden kann das Angebot im Geiste eines von den Bedürfnissen des Nutzers ausgehenden Information Consulting, welches den grundsätzlichen Unterschied zwischen bibliothekarischer Dienstleistung und kommerziellem Informationsangebot berücksichtigt. Innerhalb des Dienstleistungsportfolios der Bibliotheken könnte der Service im Bereich der Informationskompetenzförderung angesiedelt sein, müsste dann aber unbedingt auch für Nutzer sichtbar und zugänglich gemacht werden, die eine bloße Auskunftsdienstleistung in Anspruch nehmen möchten. Sinnvoll wäre es, einen solchen Dienst, der sowohl eine hochwertige Auskunftsdienstleistung als auch ein mächtiges Instrument der Informationskompetenzförderung ist, auch auf der organisatorischen Ebene als Bindeglied oder Brücke zwischen beiden Bereichen anzusiedeln.

⁸⁸ Faix et al.: Research consultation effectiveness for freshman and senior undergraduate students, S. 5.

3 DIE BEDEUTUNG VON RESEARCH-CONSULTATION-DIENSTLEISTUNGEN AN US-AMERIKANISCHEN COLLEGE- UND UNIVERSITÄTS-BIBLIOTHEKEN

3.1 Historische Entwicklung

Die allgemeine Geschichte der bibliothekarischen Auskunft an akademischen Bibliotheken in den USA kann hier nur kurz skizziert werden. Rothstein (1989b) berichtet von einer im Vergleich mit den Public Libraries relativ späten Entwicklung ab Ende des 19. Jahrhunderts, die durch einen an den Universitäten zuvor nicht vorhandenen Auskunftsbedarf angestoßen worden sei. In der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts habe sich die Auskunft dann nur langsam und gegen Widerstände etabliert.⁸⁹ Rothstein berichtet weiterhin von einer beständigen Unsicherheit darüber, ob Auskunft sich in der Erklärung von Informationsmitteln erschöpft oder ob sie die Versorgung des Nutzers mit tatsächlichen Informationen umfassen sollte. Diese "instruction versus information issue"⁹⁰ sei jedoch nicht anhand von historischen Debattenbeiträgen nachzuvollziehen, da diese fehlten:

[...] I have given no dates for any of the above developments. [...] This is because in this field it is almost impossible to discern meaningful specific *events* [Herv. i. Org.] in the flow of everyday operations.⁹¹

Ein auch heute nachvollziehbares Ereignis ist in diesem Zusammenhang die bereits weiter oben beschriebene Etablierung des Counselor-Librarianship-Programms an der Bibliothek der University of Illinois, Chicago (UIC), von der Maxfield (1954) berichtet. Hier findet sich ein erster früher Hinweis auf Research Consultations:

To keep their counseling proficiency sharp, all of the Counselor Librarians are scheduled for a small amount of interviewing each week [...]. One of these librarians will not infrequently suggest to a student – given preliminary assistance in the reading room – that he come [sic!] at a specified time to see him again in the quarters of the Counseling Bureau, where conditions are much more conducive to conversation and full utilization of counseling techniques and tools. In the period June-December 1953, the four Counselor Librarians handled 203 separate interviewing sessions with individual students in the Bureau, and it is expected that in January-May 1954, there will be scheduled some 250 more. As a rule these sessions are approximately one hour in duration.⁹²

Solche Beratungsgespräche waren demnach ein integraler Bestandteil des Programms und wurden auch statistisch erfasst.

Maxwells Modell steht in dieser Zeit als Sonderfall für sich und verursachte, folgt man LeBaugh (2008), keine in der Literatur nachvollziehbare Entwicklung.⁹³ Ein ähnliches

⁸⁹ Vgl. Samuel Rothstein: An Unfinished History. A Developmental Analysis of Reference Services in American Academic Libraries. In: Bill Katz, Charles A. Bunge und Samuel Rothstein (Hg.): Rothstein on reference-with some help from friends, 1989, S. 365-409. Hier: 370ff.

⁹⁰ Ebd., S. 375.

⁹¹ Ebd., S. 378.

⁹² Maxfield: Counselor librarianship, S. 29.

⁹³ Vgl. LaBaugh: Solution Focused Reference, S. 41.

Bild ergibt sich für Research Consultations in den 1960er Jahren. In der untersuchten Literatur finden sich keine Verweise auf Quellen aus dieser Zeit.

Rothstein (1989a) bemerkt in Bezug auf seine ab 1975 durchgeführte Term Paper Clinic, dass solche Angebote für Nutzer-Gruppen zu diesem Zeitpunkt recht verbreitet gewesen seien, beschreibt seinen Ansatz des Einzelgesprächs jedoch als innovativ.⁹⁴ Adams (1980), der ein steigendes Interesse an Library Instruction seit Anfang der 1960er Jahre feststellt, erwähnt mit dem PLUS⁹⁵ erstmals einen Research Consultation Service mit vorheriger Themen- und Terminabsprache, der im Rahmen eines klassisch ressourcenorientierten Bibliotheksschulungsprogramms⁹⁶ angeboten wird. Er stellt fest, dass ähnliche Services “are offered at libraries around the country”.⁹⁷ Research Consultations könnten demnach um 1980 bereits eine gewisse Bedeutung innerhalb ambitionierterer Bibliotheksschulungsprogramme gehabt haben.

Diese Einschätzung bestätigen Bergen/McAdam (1985), die eine heute leider nicht mehr auffindbare Studie der ACRL von 1977⁹⁸ erwähnen, nach der 133 akademische Institutionen in den USA “some programmatic versions”⁹⁹ von “individualised term paper assistance programm[s]”¹⁰⁰ anboten. In diesem Zusammenhang taucht erstmals der Begriff “research consultations”¹⁰¹ als Alternative zu anderen Bezeichnungen auf.

Wilson/Wright (1989) stellen rückblickend fest: “Term paper counseling has emerged as the library's solution to the instructional limitations and constraints of the reference desk and the bibliographic instruction classroom.”¹⁰²

Frühe Formen des Research Consultation Service, vor allem in der Variante der Term Paper Clinic, hatten sich also im Laufe der 1970er und 1980er Jahre an den akademischen Bibliotheken etabliert, als 1990 mit dem Brandeis-Modell ein ambitionierter und bis heute viel beachteter Versuch unternommen wurde, Research Consultations in Form von Ad-hoc-Beratungen im Reference Office als integralen Bestandteil eines neuartigen Gesamtkonzepts bibliothekarischer Auskunft einzuführen.¹⁰³ Dieses Modell der Tiered Reference sei nach Tyckoson (2011) insbesondere von wissenschaftlichen Bibliotheken adaptiert worden, habe sich jedoch im Ganzen betrachtet bisher nicht durchgesetzt.¹⁰⁴

Cardwell et al. (2001) beklagen im Rückblick auf die 1990er Jahre den aus ihrer Sicht zu seltenen Einsatz von “PRCs”¹⁰⁵ an akademischen Bibliotheken in den USA. Yi (2003) stellt dagegen fest, dass “[m]ost of the academic libraries provide some form of IRCS, with various names and configurations”,¹⁰⁶ berichtet jedoch vom häufig veralteten oder

⁹⁴ Vgl. Rothstein: Point of Need/Maximum Service, S. 257.

⁹⁵ Vgl. Adams: Individualized Approach to Learning Library Skills, S. 88.

⁹⁶ Oberstes Ziel der verschiedenen Maßnahmen war hier noch “to teach library skills” (Adams, S. 87), also die Befähigung des Nutzers zu fördern, sich möglichst erfolgreich in der gegebenen Bibliotheksstruktur zu bewegen.

⁹⁷ Adams: Individualized Approach to Learning Library Skills, S. 88.

⁹⁸ Association of College and Research Libraries, Bibliographic Instruction Task Force: State of the art of academic library instruction. Arlington, VA. Zitiert nach: Bergen und McAdam: One-on-One, S. 339.

⁹⁹ Bergen und McAdam: One-on-one, S. 333.

¹⁰⁰ Ebd.

¹⁰¹ Ebd.

¹⁰² Lizabeth Wilson und Joyce C. Wright: Term Paper Counseling. In: *The reference librarian* 10 (1989), 24, S. 269-287. Hier: Abstract.

¹⁰³ Vgl. Massey-Burzio: Rethinking the reference desk.

¹⁰⁴ Verl. Tyckoson: History and function of reference service, S. 19: “Tiered reference service has not been widely adopted. However, those institutions who do use this approach are predominantly academic libraries.”

¹⁰⁵ Vergl. Cardwell et al.: My librarian, S. 99: “Despite librarians long standing interest in PRCs it appears, that they have not caught on at most campuses.”

¹⁰⁶ Yi: Individual research consultation service, S. 343.

auch bloß informellen Charakter der Dienstleistung und beklagt den Mangel an aktueller Fachliteratur zu Thema.¹⁰⁷ Vor diesem Hintergrund fordert sie eine Neubetrachtung und Wiederbelebung von Research Consultations als eine Form der Informationskompetenzschulung: “It is time for academic librarians to study, analyze and reflect an old library service and investigate its role in information literacy.”¹⁰⁸

Diese Forderung findet bis heute ein breites Echo in der Fachwelt. Gale (2007), Magi (2013) und Faix (2014) beziehen sich in ihren Studien zur Wirkung von Research Consultations innerhalb von Information Literacy Programmen explizit auf Yi, während Lee (2004)¹⁰⁹ und Donham/Green (2004), eventuell noch ohne Kenntnis von Yis Untersuchung, unabhängig davon ihrerseits Studien zu Research Consultations innerhalb derartiger Programme vorlegen. Letztere evaluieren den Service dabei ausdrücklich unter den Vorzeichen eines Information-Consultancy-Ansatzes.¹¹⁰

Auf der anderen Seite verhandeln gerade in jüngerer Vergangenheit Autorinnen wie etwa Sonntag/Palson (2007)¹¹¹, Arndt (2010)¹¹² und Schulte (2011)¹¹³ Research Consultations als Teil von Auskunftskonzepten, in denen vor dem Hintergrund eines als sinkend wahrgenommenen Bedarfs die klassische Auskunft an der Theke bewusst abgeschafft wurde.

Angesichts der zahlreichen Beiträge ist festzuhalten, dass Research Consultations in den letzten etwa zehn Jahren wieder verstärkt diskutiert werden. Ein Blick auf den Profiles Report 2010 der Association of Research Libraries¹¹⁴ zeigt jedoch, dass es übertrieben wäre, von einer Renaissance zu sprechen. Im Hinblick auf Information Literacy wird im entsprechenden Kapitel die “one to one research assistance”¹¹⁵ als ein Mittel unter vielen anderen lediglich kurz erwähnt und keineswegs hervorgehoben. Unabhängig davon werden im Kapitel Information-Delivery-and-Traditional-Services-Modelle skizziert, die eine Abschaffung der Auskunftstheke mit persönlicher Beratung verbinden:

Many libraries report that overall reference transactions have declined, and a few, like Purdue University Libraries, reports that they have made an effort to “eliminate the traditional reference service.” At these institutions, trained staff and graduate students provide assistance at service desks, while professional librarians are available for on-demand, in-depth support.¹¹⁶

Auch in diesem Zusammenhang beschränkt sich das Phänomen demnach auf wenige Bibliotheken.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Research Consultations eine lange Tradition als Dienstleistungen akademischer Bibliotheken haben, stets leidenschaftliche

¹⁰⁷ Vgl. ebd. S. 344: “However, most of the articles discussed here are several years old.”

¹⁰⁸ Ebd.

¹⁰⁹ Vgl. Lee: Research Consultations.

¹¹⁰ Vgl. Donham und Green: Perspectives on ... developing a culture of collaboration.

¹¹¹ Vgl. Gabriela Sonntag und Felicia Palsson: No Longer the Sacred Cow – No Longer a Desk: Transforming Reference Service to Meet 21st Century User Needs. In: *Library Philosophy and Practice* (2007), 111, S. 1-15

¹¹² Vgl. Arndt: Reference service without the desk.

¹¹³ Vgl. Stephanie J. Schulte: Eliminating traditional reference services in an academic health sciences library: a case study. In: *J Med Libr Assoc* 99, (2011), 4, S. 273-279.

¹¹⁴ William Grey Potter et al.: ARL Profiles. Research Libraries 2010. Online verfügbar unter http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Profiles_Report_2010.pdf (zuletzt geprüft am 23.07.2014).

¹¹⁵ Vgl. Potter et al.: ARL Profiles, S. 26.

¹¹⁶ Ebd., S. 22.

Anwälte in der Fachwelt fanden und in den letzten Jahren unter verschiedenen Vorzeichen wieder vermehrt diskutiert wurden. Dennoch kamen sie bisher nicht über den Status einer vielversprechenden und interessanten Nebensache im Gesamtbild der Auskunftsdienstleistungen an College- und Universitätsbibliotheken in den USA hinaus. Gleichwohl wurde und wird ihnen häufig ein großes Potential für die Zukunft zugesprochen. Von einer möglichen, kontrovers diskutierten Interpretation dieses Zukunftspotentials, dem Einsatz von Research Consultations als Ersatz für die Auskunft an der Theke, handelt das nun folgende Kapitel.

3.2 Research Consultations und die Zukunft der Auskunftstheke an US-amerikanischen College- und Universitätsbibliotheken

3.2.1 Die Debatte um die Abschaffung der Auskunftstheke

Im Schlussteil ihrer Untersuchung beschäftigen sich Jastram/Zawistoski (2008) mit der Zukunft von Research Consultations und verweisen dabei, ohne Partei zu ergreifen, auf zwei mögliche Wege für deren Einsatz:

Moving forward, however, libraries are adjusting their services sufficiently to allow researchers to perform their work in the most effective way. Some libraries may choose to offer research consultations in conjunction with their traditional reference desk services for researchers to perform drop in counseling at a predictable place during predictable hours. Others may find that it makes sense to use consultations for all research assistance [Herv. d. Verf].¹¹⁷

Hier klingt in eher versöhnlichem Tonfall eine Frage an, die in Teilen der Fachwelt sehr konfrontativ diskutiert wird: Ist die Auskunft an der traditionellen Auskunftstheke im Informationszeitalter weiterhin eine effektive und vor allem effiziente Dienstleistung oder sollte der Desk zugunsten anderer Formen bibliothekarischer Auskunftsservices abgeschafft werden? Immer wieder ist in dieser Debatte von Research Consultations die Rede. Anders als etwa bei Yi (2003) und Gale/Evans (2007), die sie als ergänzende Komponente innerhalb von Information-Literacy-Programmen begreifen¹¹⁸, werden Research Consultations in Ansätzen, die eine Abschaffung der von Auskunftsbibliothekaren besetzten Auskunftstheke beinhalten, häufig als qualitativ hochwertiger Ersatz für die Thekenauskunft empfohlen. Einige Fürsprecher solcher Modelle erscheinen auf den ersten Blick beinahe aggressiv, indem sie etwa, wie Sonntag/Palsson (2007), die Auskunftstheke als "Sacred Cow"¹¹⁹ bezeichnen oder, wie Schulte (2011), ihre Untersuchung mit "Eliminating [Herv. d. Verf.] traditional reference services"¹²⁰ betiteln.

Nachdem Ford (1986) die Auskunftstheke erstmals in Frage stellte, indem sie forderte, "[a]cademic librarians must ask, whether their clientele really need a reference desk or whether other services would meet their needs in a more effective manner",¹²¹ wurde 1990 im Brandeis-Modell die professionelle Auskunft durch ausgebildete Bibliothekare

¹¹⁷ Jastram und Zawistoski: Personalizing the Library via Research Consultations, S. 20.

¹¹⁸ Vgl. Gale und Evans: Face-to-Face, S. 90: "As a complement to an information literacy program, consultations provide an opportunity to ensure success for students, who might fall through the cracks [...]."

¹¹⁹ Vgl. Sonntag und Palsson: No Longer the Sacred Cow – No Longer a Desk.

¹²⁰ Vgl. Schulte: Eliminating traditional reference services in an academic health sciences library.

¹²¹ Barbara Ford: Reference beyond (and without) the reference desk. In: *College and Research Libraries* 47 (1986), 5, S. 491-494. Hier: S. 492.

systematisch von der Theke ins Back-Office verlagert. Wie bereits weiter oben angedeutet, beinhaltete das Modell eine von Hilfskräften besetzte Informationstheke, an der in der Regel der Erstkontakt mit dem Nutzer stattfand. Hatte dieser eine Frage, die bibliothekarisches Fachwissen erforderte, wurde er ins Back-Office weitergeleitet, wo – meist ad hoc und ohne Terminabsprache – eine ausführliche Research Consultation mit einem Auskunftsbibliothekar stattfand. Die Hauptbeweggründe für die Einführung des neuen Systems waren nach Massey-Burzio der “overwhelming patron demand brought on mostly by the new electronic information technologies”¹²², der sich am Desk nicht mehr sinnvoll bewältigen lasse, sowie der durch Studien gestützte Verdacht, Reference Service sei “nowhere near as successful as we had thought it was”.¹²³ Massey-Burzio stellt in diesem Zusammenhang die rhetorische Frage, ob nicht ein “lawyer-client model”¹²⁴ zur Durchführung intellektueller Transaktionen besser geeignet sei als das traditionelle “department store sales clerk model”¹²⁵ der Auskunftstheke. Sie kommt zu dem Urteil, dass „the traditional reference desk looks like a service that does not expect to be taken seriously”.¹²⁶

Massey-Burzio argumentiert demnach mit der erhöhten Arbeitsbelastung an der Auskunftstheke durch die wachsende Komplexität der Fragen und formuliert vor diesem Hintergrund als Anwältin einer höheren Wertschätzung der Auskunft ihr Unbehagen hinsichtlich der Theke. Des Weiteren beklagt sie, dass die Gegner des Modells die in ihren Augen notwendige Neuverortung der Rolle des Auskunftsbibliothekars als Experte für ausschließlich komplexe Fragen nicht nachzuvollziehen bereit seien, sondern sich stattdessen darauf beschränkten, fundamentale Kritik an der mit Hilfspersonal besetzten Informationstheke zu üben. Hier kommt sie jedoch nicht umhin, immerhin die Möglichkeit einzuräumen “that this segment of the model is in fact weak – that is, we can’t really train non-librarians to properly interview, answer or refer questions, as some librarians claim”.¹²⁷ Zwar vermutet sie im Folgenden, dass dem eine Scheu traditioneller Bibliothekare zugrunde liege, sich in ihrer Arbeit ernsthaft von den Hilfskräften abzusetzen und letzteren die einfacheren Aufgabenbereiche in der Auskunft zu überlassen, doch es gelingt ihr nicht, den Einwand damit wirkungsvoll zu entkräften.¹²⁸

Vergleicht man Massey-Burzios Argumentation mit aktuelleren Publikationen zum Thema, fällt eine deutliche Veränderung in der Motivation zur Abschaffung der Desk-Auskunft auf: Die Auskunftstheke ist nun nicht mehr durch eine Zunahme von komplexen Rechercheanfragen überlastet, sondern wird vor dem Hintergrund einer statistisch relevanten Abnahme der Gesamtzahl an Transaktionen¹²⁹ in Frage gestellt. Sonntag/Palsson (2007) stellen fest:

[...] the fact remains that desks are just not as busy as they once were. The Association of Research Libraries (ARL) statistical report of “Service Trends” shows a 34% drop in reference transactions from 1991 to 2004, with an average decline of

¹²² Massey-Burzio: Rethinking the reference desk, S. 44.

¹²³ Ebd.

¹²⁴ Ebd., S. 45.

¹²⁵ Ebd.

¹²⁶ Ebd.

¹²⁷ Ebd., S. 46.

¹²⁸ Vgl. ebd., S. 47.

¹²⁹ Vgl. American Library Association: Academic Libraries in the United States: Statistical Trends. 1990-2008 and 1994-2008. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/research/librarystats/academic/academiclibraries> (zuletzt geprüft am 29.07.2014).

3.2% per year. [...] What does this mean? Some believe that because of the influence of the web most people now prefer online reference. If this is the case, then the usefulness of the reference desk is in question.¹³⁰

Vor diesem Hintergrund führen Sonntag/Palsson die wachsenden Anforderungen für Auskunftsbibliothekare im Bereich der Vorbereitung und Durchführung von Informationskompetenzschulungen an und kommen zu dem Schluss, dass “[t]ime spent waiting for a question at a desk is better used designing effective instruction programs [...]”.¹³¹ Das von Sonntag/Palsson im Folgenden beschriebene Auskunfts-Konzept¹³² ist eine modernere Version des Brandeis-Modells, welche die Integration von Informationskompetenzschulung und bibliothekarischer Auskunft, einen Information Desk mit wöchentlich fortgebildeten Bibliotheksassistenten sowie Research Consultations ad hoc und per Terminvergabe beinhaltet. Als wirksamstes Mittel, die Sichtbarkeit der Bibliothekare unter diesen Bedingungen weiterhin zu gewährleisten, wird das ehrgeizige und intensive Schulungsprogramm angeführt.¹³³

Die Vermutung liegt nahe, dass der statistisch evidente Rückgang von Face-to-Face-Auskunftsgesprächen,¹³⁴ die damit zusammenhängenden konkreten Erfahrungen mit „verlorener“ Wartezeit an der Auskunftstheke und die wachsenden Anforderungen für Bibliothekare in der Informationskompetenzschulung ernsthafte Ambitionen verstärkt haben, das Brandeis Modell zu adaptieren und zu modernisieren. Obwohl dabei stets betont wird, dass es nicht um eine Abschaffung, sondern vielmehr um eine Reorganisation der Auskunft geht, ist es – auch angesichts der Vehemenz, mit der die Desk-Auskunft verworfen wird – nicht verwunderlich, dass dies in Teilen der Fachwelt auf ebenso vehementen Widerspruch stößt. Die Argumente der gegnerischen Parteien sollen an dieser Stelle anhand des Pro-und-Contra-Artikels von Watstein/Bell (2008)¹³⁵ in angemessener Gründlichkeit rezipiert werden.

Watstein eröffnet die Diskussion mit einer Bekenntnis zur ungebrochenen Bedeutung von Face-to-Face-Auskunft im 21. Jahrhundert und zur Auskunftstheke als “powerful symbol”¹³⁶ für bibliothekarische Auskunftsdienstleistungen und “primary method and mode of delivering quality face to face service.”¹³⁷ Bell sieht dagegen für die Zukunft einen “precipitous drop in the need or desire for face-to-face reference transactions”¹³⁸ und gesteht lediglich zu, dass ein “complete death of the type of reference we seek to preserve”¹³⁹ nicht zu erwarten sei. Daher sei die Debatte über die Zukunft der Auskunftstheke notwendig, auch wenn sie durch “[s]ome reference Librarians” erschwert werde, die “so attached to the idea of the desk” seien, dass “they will likely refuse to even discuss the possibility of exploring alternative service delivery models”.¹⁴⁰

¹³⁰ Sonntag und Palsson: No Longer the Sacred Cow – No Longer a Desk, S. 3.

¹³¹ Ebd., S. 7.

¹³² Sonntag/Palsson beschreiben das Auskunfts-Konzept an der Kellogg Library der California State University St. Marcos.

¹³³ Vgl. Sonntag und Palsson: No Longer the Sacred Cow – No Longer a Desk, S. 7ff.

¹³⁴ Zur aktuellen statistischen Entwicklung von Auskunftsdienstleistungen in den USA vgl. Tabelle 1.

¹³⁵ Sarah Barbara Watstein und Steven J. Bell: Is There a Future for the Reference Desk? A Point-Counterpoint Discussion. In: *The Reference Librarian* 49 (2008), 1, S. 1-20. Der Text bildet den Verlauf einer Debatte beider Bibliothekare zur Zukunft der Auskunftstheke im Rahmen des Fifth Annual Reference Symposiums an der Columbia University 2007 ab.

¹³⁶ Ebd., S. 2.

¹³⁷ Ebd.

¹³⁸ Ebd., S. 3.

¹³⁹ Ebd.

¹⁴⁰ Ebd., S. 3f.

Nach diesem vor allem von Seiten Bells recht angriffslustigen Beginn kommt die sinkende Zahl von Transaktionen an der Auskunftstheke zur Sprache. Bell weist in diesem Zusammenhang auf die Zeitverschwendung gut ausgebildeter Bibliothekare am Desk und die vielen einfachen, auch für Hilfskräfte geeigneten Fragen hin und deutet zudem das Aufkommen von “an entirely different type of question that is ill suited for the traditional reference desk (more on that later)”¹⁴¹ an. Watstein hält dagegen, dass der Bedarf an professioneller, intensiver Beratung im Informationszeitalter aufgrund der zunehmend komplexen Informationsinfrastruktur eher gestiegen sei und fordert als Reaktion auf die sinkende Nachfrage eine aktivere Vermittlung der “unique value”¹⁴² der bibliothekarischen Auskunftsdienstleistung.

Angesichts der Frage, ob eine zentrale Anlaufstelle für professionelle Hilfe in einer Bibliothek weiterhin notwendig sei, ergreift Watstein die Gelegenheit, die moderne Auskunftstheke mit ihrer “elegant integration of furniture + technology + quality service”¹⁴³ als “unbeatable solution to our users’ needs, and an unbeatable gateway to our resources, services, and collections”¹⁴⁴ zu verteidigen. Bell hält es wiederum für Ressourcenverschwendung, gut ausgebildete Kräfte an einen “Central Service Point”¹⁴⁵ zu platzieren und schlägt stattdessen einen von Hilfskräften besetzten Infopoint vor. Die professionellen Bibliothekare möchte er eher ausgerüstet mit moderner Kommunikationstechnik unterwegs “throughout the building and across Campus”¹⁴⁶ wissen.

Nach dem Austausch dieser mehr oder weniger unversöhnlichen Standpunkte kommen die Kontrahenten zu der Frage, ob ein “pure consultation model”¹⁴⁷ die Auskunftstheke ersetzen könne. Bell tritt entschieden für ein solches Modell ein, indem er den bereits anfangs erwähnten, für die Auskunftstheke ungeeigneten Fragetyp genauer beschreibt:

Another source of frustration, I am told, is of the inability to properly help those who now have the dominant type of question for which professional help is truly needed. That’s the research consultation, and the traditional reference desk is poorly suited as a location for responding to these questions. Many end users need detailed assistance. They need help in choosing the right databases. They need help to properly articulate their research question. They need help to formulate good search strategies. They need help in using the right database. And they may need a skilled professional who can point out all the added value features that can help them save time, such as a citation tool. But providing all of this help takes time. Would you expect a physician to provide a through checkup at a desk in the middle of a noisy and busy room? That’s why we need to move to the model that professionals use – the consultation room.¹⁴⁸

Watstein, die mit ähnlichen Argumenten kurz zuvor die fortwährende Relevanz der Face-to-Face-Auskunft begründet hat, lehnt Research Consultations keineswegs ab, möchte diese aber als Teil eines Gesamtkonzepts sehen, in dem auch die Auskunftstheke ihren Platz hat:

¹⁴¹ Ebd., S. 4.

¹⁴² Ebd.

¹⁴³ Ebd., S. 5.

¹⁴⁴ Ebd.

¹⁴⁵ Ebd., S. 6.

¹⁴⁶ Ebd.

¹⁴⁷ Ebd.

¹⁴⁸ Ebd., S. 6f.

So, let's meet our users at their point of need – at our reference desks, in our offices by appointment or consultation, via phone, via digital technology such as chat or instant messaging or video or voice over IP. [...] Is there a “one size fits all” reference service model? Heck no—not in this life, Second Life, or any other life! A pure consultation model has its own particular strengths and weaknesses, just as each of the other methods noted.¹⁴⁹

Hier scheinen sich beide Kontrahenten etwas näher zu kommen. Obwohl Watstein das reine Consultation-Modell ablehnt, gesteht sie ihm doch bestimmte Stärken zu und schätzt die Research Consultation offenbar als ergänzende Serviceleistung. Bell hingegen widerspricht mit seiner ausführlich formulierten Wertschätzung der Sinnhaftigkeit von hochwertiger Face-to-Face-Auskunft im Rahmen von Research Consultations seiner anfänglichen Geringschätzung dieser Form der Auskunft.

In der Frage des Einsatzes von Hilfskräften an der Auskunftstheke nimmt Watstein die erwartungsgemäß kompromisslose Haltung ein, dass “stepping up the plate with anything less than professional librarians”¹⁵⁰ angesichts der gestiegenen Ansprüche von Nutzern der Netzgeneration “a half-measure”¹⁵¹ sei. Der persönliche Service professioneller Auskunftsbibliothekare sei ein Alleinstellungsmerkmal von Bibliotheken gegenüber konkurrierenden Anbietern. Bell gibt ihr darin Recht, merkt aber ebenso erwartungsgemäß an, dass die Auskunftstheke kein geeigneter Ort sei, um diese Professionalität effizient einzusetzen:

Given our resource constraints we'll never get everyone the professional service they need when and where they need it, but some of our new “deskless” solutions may move us further in that direction. The first step is to ‘unchain’ the professional librarians from the desk so we can begin to spread the quality around the physical and virtual library.¹⁵²

Nachdem im Folgenden unter verschiedenen Aspekten über den Wandel des Informationsverhaltens der Nutzer im 21. Jahrhundert gesprochen wird, kommt gegen Ende des Gesprächs die Bedeutung von Informationskompetenzvermittlung im Hinblick auf den Rückgang von Besuchen an der Auskunftstheke zur Sprache. Bell merkt an, die Integration von bibliothekarischer Informationskompetenzvermittlung in akademische Curricula tatsächlich auf sehr wünschenswerte Weise zugenommen habe und vermutet hierin die Ursache für eine zunehmende Neigung der Studierenden, anstatt der Thekenauskunft personalisierte Research Consultations in Anspruch zu nehmen:

What I think it has certainly done is shift the questions from the desk (location) to the librarian (person). I observed this at my own library. A drop in reference questions was matched by an increase in students making direct visits to librarians' offices for consultations. It became clear that students would get to know individual librarians through classroom instruction, and then they would go directly to these librarians, not to a stranger at the desk, when they needed research help.¹⁵³

Watstein bekräftigt die wachsende Bedeutung der Informationskompetenzvermittlung, prognostiziert jedoch eine daraus resultierende Steigerung des Beratungsbedarfs an der

¹⁴⁹ Ebd., S. 7.

¹⁵⁰ Ebd., S. 8.

¹⁵¹ Ebd.

¹⁵² Ebd., S. 9.

¹⁵³ Ebd., S. 14.

Auskunftstheke: “You posit a reduction in reference desk visits? I suggest that we will see an increase in reference desk visits!”¹⁵⁴

Beim Versuch, die Diskussion in ihrer Gesamtheit zu bewerten, fällt auf, dass sich die Kontrahenten tief in ihren ideologischen Schützengräben verschanzt haben. Bell wird nicht müde, die Auskunftstheke immer wieder polemisch als Ort der Einsamkeit zu beschreiben, wo rückständige, diskussionsunwillige und von ihren Nutzern entfremdete Bibliothekare verbissen und bis zum bitteren Ende versuchen, das Informationszeitalter auszusitzen. Watstein idealisiert die Auskunftstheke hingegen als bestmögliche aller denkbaren Umgebungen für Auskunftsgespräche und begreift die sinkende Nachfrage nach Thekenauskunft als reines Vermittlungsproblem. Obwohl es beiden offenbar aufrichtig um die Organisation möglichst hochwertiger und zeitgemäßer Auskunftsdienstleistung geht, scheint hier keine Einigung möglich zu sein. Watstein begreift die Notwendigkeit eines breit gefächerten physischen und virtuellen Dienstleistungsangebots inklusive Research Consultations durchaus, weicht aber der Frage aus, ob nicht, wie Bell behauptet, manche komplexen Recherchefragen grundsätzlich besser im Consultation Office aufgehoben sein könnten. Für sie scheint die professionell besetzte Auskunftstheke die Grundlage zu sein, auf der sämtliche darüber hinaus gehende Dienstleistungen aufbauen. Unter den gegebenen Bedingungen endlicher Ressourcen – die im Laufe der Diskussion nur von Bell thematisiert werden – hätte die von Watstein geforderte kompromisslose Besetzung der Auskunftstheke mit spezialisierten Bibliothekaren demnach absolute Priorität, auch gegenüber der Entwicklung alternativer Auskunftsdienstleistungen wie etwa Research Consultations.

Es bietet sich an dieser Stelle an, zu überprüfen, inwiefern die statistische Entwicklung der Auskunft und Informationskompetenzschulung die Argumentation gegen die Auskunftstheke stützt. Wie sich aus den Zahlen in Tabelle 1 unschwer erkennen lässt, ist tatsächlich ein signifikanter Rückgang von Auskunftsgesprächen zu verzeichnen, wobei sich die Entwicklung von 2010 mit 34,6 Million Kontakten zu 2012 mit 28,85 Million Kontakten durchaus als dramatisch bezeichnen lässt. Gleichzeitig ist auf dem Gebiet der Gruppenveranstaltungen eine kontinuierliche Steigerung sichtbar, die als Ausdruck der wachsenden Bedeutung von Schulungen durch die Bibliotheken interpretiert werden kann. Der Bedarf an Orientierung in der komplexen Infrastruktur des Informationszeitalters scheint sich also nicht, wie Watstein prophezeit hat, in einem “increase in reference desk visits”¹⁵⁵ auszudrücken, wohl aber in einer stetigen Etablierung von bibliothekarischen Schulungsveranstaltungen. Es ist also festzuhalten, dass sich die Problematik der sinkenden Nutzung der Auskunftstheke und des damit verbundenen ineffizienten Einsatzes der Arbeitszeit gut ausgebildeter Bibliothekare weiter verschärft. Die Motivation zur Entwicklung eines Konzepts, das die Expertise der Auskunftsbibliothekare gezielter nutzen möchte, ist daher nachvollziehbar.

¹⁵⁴ Ebd., S. 15.

¹⁵⁵ Ebd.

Jahr	Anzahl der Bibliotheken	Gate Count (Physische Besucher/Woche)	Reference Transactions to individuals/Woche Ab 2010: Information Services to individuals/Jahr	Information services to groups (Total number of presentations/Jahr)	Information services to groups (Total number served /Jahr)
2000	3.527	16.546.612	1.582.386	432.451	7.503.005
2006	3.617	18.765.712	1.100.863	471.089	8.306.186
2008	3.827	20.274.423	1.079.770	498.337	8.967.559
2010	3.689	22.515.136	34.599.983 [= ca. 665.384/Woche]	520.122	9.656.402
2012	3.793	22.404.805	28.856.409 [= ca. 554.930/Woche]	536.065	10.109.738

Tabelle 1: Statistische Entwicklung von Auskunftsdienstleistungen für Individuen und Gruppen in US-amerikanischen akademischen Bibliotheken¹⁵⁶

Problematisch bleibt jedoch der Qualitätsverlust, den ein mit Hilfskräften besetzte Informationstheke gegenüber der klassischen Auskunftstheke bedeuten würde. Angesichts von über 22.000.000 Besuchern wöchentlich, für die eine solche Informationstheke der zentrale Anknüpfungspunkt zum Kontakt mit ihrer Bibliothek ist, liegt es auf der Hand, dass die Thekenauskunft im Rahmen des hier verhandelten Auskunftskonzepts nicht vernachlässigt werden darf. Die mit Hilfskräften besetzte Informationstheke müsste ein integraler Teil des Konzepts sein und einen soliden, nachvollziehbar definierten Basisservice bieten, der über bloße Orientierungsfragen und Ausleihservice hinausgeht. Im Rahmen einer gelebten Bibliothekskultur der Offenheit, Sichtbarkeit und Erreichbarkeit müsste er außerdem Kontaktstelle zu den Auskunftsbibliothekaren sein und deren Serviceangebot vermarkten.

¹⁵⁶ Die Information Services to Individuals werden ab 2010 jeweils in absoluten Zahlen pro Jahr angegeben und wurden zusätzlich vom Verf. in wöchentliche Transaktionen umgerechnet, die in eckigen Klammern angegeben sind. Da die Angaben pro Woche sich in den Original-Statistiken von 2000-2008 jeweils auf eine "typical week" beziehen und nicht deutlich wird, inwiefern hier beispielsweise Semesterferien berücksichtigt werden, sollte der Vergleich mit den errechneten Zahlen für 2010 und 2012 nur unter Vorbehalt erfolgen.

Quellen: Für 2000: National Center for Education statistics: Academic Libraries: 2000. (2003)

<http://nces.ed.gov/pubs2004/2004317.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

Für 2006: National Center for Education statistics: Academic Libraries 2006. First Look. (2008).

<http://nces.ed.gov/pubs2008/2008337.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

Für 2008: National Center for Education statistics: Academic Libraries: 2008. First Look. (2009).

<http://nces.ed.gov/pubs2010/2010348.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

Für 2010: National Center for Education statistics: Academic Libraries: 2010. First Look. (2011).

<http://nces.ed.gov/pubs2012/2012365.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

Für 2012: National Center for Education statistics (2014): Academic Libraries: 2012. First Look. (2014).

<http://nces.ed.gov/pubs2014/2014038.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

Im US-amerikanischen Bibliothekswesen ist die Kluft zwischen Librarians und den für eine solche Informationstheke in Frage kommenden Library Assistants sehr groß. Während die ALA als Standardausbildung für Bibliothekare einen zertifizierten Masterabschluss verlangt¹⁵⁷, sind Library Assistants in der Regel High-School-Absolventen ohne spezifisch bibliothekarische Ausbildung, die an ihrem Arbeitsplatz fortgebildet werden.¹⁵⁸ Um einen ins Auskunftskonzept integrierten, erfolgreiche Informationstheke zu gewährleisten, müssten also bei Auswahl und Fortbildung der Mitarbeiter große Anstrengungen unternommen werden.

Da auch von gut fortgebildeten und motivierten Hilfskräften keine echte bibliothekarische Auskunft erwartet werden kann, ist ein Modell, das eine Ad-hoc-Beratung durch Bibliothekare im Back-Office mit Research Consultations nach Terminabsprache verbindet, einem reinen Research Consultation Service mit zwingender Terminabsprache in jedem Fall vorzuziehen. Ein solches Modell könnte sich jedoch durchaus auf eine mit gut vernetzten Hilfskräften besetzte Erstkontaktstelle verlassen, die den Zugang zur eigentlichen Auskunft organisiert. Dies setzt allerdings voraus, dass eine ernsthafte Sensibilisierung der Hilfskräfte für das Erkennen potentieller Auskunftsfragen durch Fortbildungen gewährleistet ist. Des Weiteren sollte, durch die Ansprechbarkeit und Erreichbarkeit der im Hintergrund arbeitenden Bibliothekare und eine allgemein offene, wertschätzende Arbeitskulturr, ein gutes Zusammenarbeiten der verschiedenen Auskunftsstellen ermöglicht werden.

Bevor im folgenden Kapitel ein Modell vorgestellt wird, das diese Bedingungen zu erfüllen scheint, soll noch ein Beispiel erwähnt werden, in dem ein Research Consultation Service mit der Wiedereinführung der Auskunftstheke kombiniert wird. Das aktuelle Auskunftskonzept der Library & Technology Services an der Brandeis-Universität bietet laut der Website neben der allgemeinen Informationstheke und dem Research Consultation Service für die fachbezogene Auskunft auch ein Research Help Desk. Hier steht demnach zu bestimmten Öffnungszeiten ein ausgebildeter Bibliothekar zur Verfügung. Während der Semesterferien und im Sommersemester ist das Research Help Desk nicht durchgehend besetzt und der Kontakt zum Bibliothekar kann über die Informationstheke hergestellt werden.¹⁵⁹ Das ursprüngliche Brandeis-Modell wurde also insofern modifiziert, als zum einen die Auskunftstheke zu bestimmten Zeiten im Jahr wieder eingeführt und zum anderen der Research Consultation Service von einem Ad-hoc-Angebot im Back-Office zu einer Fachauskunft mit Terminabsprache und Auswahlmöglichkeit der zu konsultierenden Fachbibliothekare entwickelt wurde. Trotz der oben angeführten Argumente gegen die Auskunftstheke war es der Bibliothek offenbar wichtig, die unmittelbare Erreichbarkeit eines ausgebildeten Bibliothekars im Gegensatz zum klassischen Brandeis-Modell zumindest während des Frühlings- und Herbstsemesters wieder herzustellen.

¹⁵⁷ Vgl. American Library Association: Becoming a Librarian. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/educationcareers/careers/paths/librarian> (zuletzt geprüft am 30.07.2014). Vgl. auch Joseph J. Mika; Debbie Rabina: Signifikante Unterschiede in der Ausbildung. Zehn Dinge, die Sie über das Studium der „Bibliotheks- und Informationswissenschaften“ in den USA wissen sollten. In: *BuB* 62 (2010), 3, S. 218-223.

¹⁵⁸ Vgl. American Library Association: Becoming a Library Assistant or Technician. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/educationcareers/careers/paths/assistant> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

¹⁵⁹ Vgl. Brandeis University, Waltham, Massachusetts: Library Research Help. Library & Technology Services. Online verfügbar unter <http://lts.brandeis.edu/research/help/index.html> (zuletzt geprüft am 12.08.2014). Vgl. auch Abbildung 1.

Abbildung 1: “Library Research Help” auf der Website der Brandeis Library and Technology Services¹⁶⁰

3.2.2 Praxisbeispiel: Die Waidner-Spahr Library, Dickinson College, Carlisle, Pennsylvania

Die Waidner-Spahr Library betreut das Dickinson College, eine mit 2400 Studierenden und 240 Fakultätsmitgliedern recht kleine private Hochschule im Bundestaat Pennsylvania.¹⁶¹ Arndt (2010) beschreibt die Campus-Kultur als familiär und betont die durch “low faculty-student ratios” ermöglichte intensive Betreuung der Studierenden. Die Bibliothek befindet sich demnach zentral auf dem Campus und sei als sozialer Ort etabliert.¹⁶²

¹⁶⁰ Quelle: <http://lts.brandeis.edu/research/help/index.html> (Screenshot vom 06.10.2014).

¹⁶¹ Vgl. Arndt: Reference service without the desk, S. 71-72.

¹⁶² Vgl. ebd., S. 72.

Die ernüchternden Ergebnisse einer systematischen Evaluation der Nutzerkontakte an der Auskunftstheke ab 2006 hätten, so Arndt weiter, zusammen mit den zunehmenden Problemen, die Theke bei steigender Arbeitsbelastung durch ein stark wachsendes Schulungsprogramm mit Bibliothekaren zu besetzen, zu der Entscheidung geführt, ein Research-Consultation-Modell zu implementieren.¹⁶³

Das Modell beinhalte, so Arndt weiter, ein mit studentischen Hilfskräften besetzten Circulation Desk. Die Research Consultations würden auf zwei verschiedene Arten angeboten. Zum einen gebe es tägliche Reference Hours, in denen jeweils ein Bibliothekar in seinem Büro für Beratungsgespräche zur Verfügung stehe. Nutzer würden entweder vom Circulation Desk weiter verwiesen oder könnten selbständig das als geöffnet gekennzeichnete Büro betreten. Zum anderen hätten die Nutzer die Möglichkeit, über die Ask-a-Librarian-Website der Bibliothek einen Auskunftsbibliothekar ihrer Wahl zu kontaktieren und einen Gesprächstermin zu ihrem Recherchethema zu vereinbaren.¹⁶⁴ Es handelt sich also um ein Modell, das die Ad-hoc-Beratung nicht aufgibt, sie jedoch durch die Verlegung ins Office aufwertet und gleichzeitig einen vollen Research Consultation Service mit den Vorteilen der Terminvereinbarung anbietet.

Arndt geht im Folgenden auf eine Reihe von Vorbehalten ein, die bei der Implementierung des Service im Team geäußert worden seien. Das Problem der mangelnden Sichtbarkeit des Service bezeichnet sie als "less of an issue for us, because at this same time librarians were becoming highly visible through our active liaison outreach and information literacy program".¹⁶⁵ Dennoch sei eine begleitende Marketingkampagne entwickelt und durchgeführt worden, die neben Plakaten, Beschilderungen und regelmäßiger Information auf jeder Schulungsveranstaltung, die Gestaltung einer prominent platzierten und umfangreichen Ask-a-Librarian-Website beinhaltet habe. Die Website umfasst neben grundsätzlichen Informationen zum Inhalt des Service persönliche Seiten für jeden der neun Auskunftsbibliothekare mit Fotos, Kontaktdaten, Fachgebieten, Zuständigkeitsbereichen und einer Auflistung der jeweils angebotenen Dienstleistungen.¹⁶⁶

Einem weiteren Vorbehalt, der möglicherweise mangelhaften Weiterleitung von Nutzern durch das Hilfspersonal am Circulation Desk, sei man mit der Implementierung eines "formal reference referral training program for all circulation desk staff, including student workers" begegnet.¹⁶⁷ Schließlich seien angesichts der Befürchtung, man entferne mit der Auskunftstheke ein "powerful symbol of librarianship and library service"¹⁶⁸ ausführliche Gespräche im Auskunftsteam geführt worden, bei denen deutlich geworden sei, dass "the new model would allow us to keep the best aspects of reference services, while eliminating some of the problems we experienced with our current, desk-bound model".¹⁶⁹

Die Bilanz, die Arndt am Ende ihrer Betrachtung zieht, ist äußerst positiv. Neben der größeren Zufriedenheit und der reduzierten Arbeitsbelastung des Personals sowie dem guten Teamwork von Auskunftsbibliothekaren und Hilfspersonal durch die tägliche Zusammenarbeit¹⁷⁰ führt sie statistisches Zahlenmaterial an, welches tatsächlich auf einen Erfolg des neuen Modells hindeutet:

¹⁶³ Vgl. ebd., S. 72-73.

¹⁶⁴ Vgl. ebd., S. 73.

¹⁶⁵ Ebd.

¹⁶⁶ Vgl. Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania: Ask a Librarian. Online verfügbar unter http://www.dickinson.edu/info/20391/library/2473/ask_a_librarian (zuletzt geprüft am 01.08.2014). Vgl. auch Abbildung 2 und Abbildung 3.

¹⁶⁷ Arndt: Reference service without the desk, S. 74. Vgl. auch ebd., S 75-76.

¹⁶⁸ Ebd., S.74.

¹⁶⁹ Ebd.

¹⁷⁰ Vgl. ebd., S. 77-78.

We saw a dramatic increase in the use of true reference encounters with librarians, including consultation appointments with subject specialists. In the first year following the change in our service model, combined appointments and walk-in consultations increased 37 percent (from 308 to 421 encounters). When measured alone, consultations by appointment with a specific librarian more than doubled (from 66 to 214). Non-reference questions (directional, password resets, computer problems) answered by a librarian decreased 66 percent (from 615 to 211).¹⁷¹

Aktuell berichtet Arndt im für die vorliegende Untersuchung durchgeführten Interview, dass das Modell bis heute ohne größere Modifikationen gut funktioniere, was sich auch in einer durchgeführten Evaluation durch die Studierenden bestätigt habe. Die Zahl der durchgeführten Beratungsgespräche sei weiter gestiegen. Dennoch sei geplant, das Marketing zu intensivieren, um die Dienstleistung vor allem bei neu eintreffenden Studienanfängern bekannt zu machen.¹⁷²

Waidner-Spahr Library Ask a Librarian |

HOME DO RESEARCH SERVICES ABOUT THE LIBRARY ARCHIVES DICKINSON SCHOLAR

Ask a Librarian

- JumpStart >
- Library Catalog >
- Databases >
- Journals List >
- Film Search >
- New Items in the Catalog >
- Borrow from Other Libraries >

- Ask a Librarian
- Theresa Arndt
- **Christine Bombaro**
- Kirk Doran
- Elise Ferer
- James Gerencser
- Jessica Howard
- Anna Kozłowska
- Nick Lonergan
- Malinda Triller Doran

CHRISTINE BOMBARO

POSITION

Associate Director for Information Literacy and Research Services (2011-2013, and 2014- present)

PAST POSITIONS

Susquehanna University, Interim Director (2013-2014)

Dickinson College

- Associate Director for Library Collections (2008-2011)
- Coordinator of Information Literacy (2003-2008)

EDUCATION

- Certificate -- Harvard Graduate School of Education - Leadership Institute for Academic Librarians (2009)
- Certificate -- Association for College & Research Libraries, Information Literacy Immersion Program Track (2006)
- MLS -- Drexel University (1995) - Library Science
- BA -- Dickinson College (1993) - History/Education

CONTACT INFORMATION

- **Email:** bombaroc@dickinson.edu
- **Phone:** 717-245-1868
- **Home page:** <http://users.dickinson.edu/~bombaroc/>

LIAISON LIBRARIAN TO:

- Classical Studies ([research guide](#))
- East Asian Studies ([research guide](#))
- History ([research guide](#))

Abbildung 2: Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania: Individueller Web-Auftritt auf der Ask-a-Librarian-Website der Bibliothek, Teil 1¹⁷³

¹⁷¹ Ebd., S. 77.

¹⁷² Vgl. das Interview mit Theresa Arndt in Anhang 3.

¹⁷³ Quelle: http://www.dickinson.edu/info/20391/library/2473/ask_a_librarian/3 (Screenshot vom 24.08.2014).

BACKGROUND AND AREAS OF EXPERTISE

As a student at Dickinson College, I majored in History and earned secondary teaching certification. My master's research concerned providing effective library service to patrons whose first language is not English. I am responsible for the running the library's teaching program with particular focus on first-year students. Students are my first priority!

I can be of particular help with:

- Historical research
- Primary sources - how to find them and how to use them
- Biographical searches
- Building bibliographies
- Proper citing techniques
- ...and much more!

SELECTED PUBLICATIONS

- Bombaro, Christine. "Overcoming the Barriers to Information Literacy Programs: CALM Lab for English Majors at Dickinson College." *Reference Services Review* 42.2 (2014): 246-262. doi: 10.1108/RSR-10-2013-0050 [↗](#).
- Bombaro, Christine. *Finding History: Research Methods and Resources for Students and Scholars*. Lanham, MD: Scarecrow Press, September 2012.
- Osborne, John and Christine Bombaro. "Learning to Read the Signs." *The History Teacher* 43, no. 2 (February 2010): 205-222.
- Bombaro, Christine. "The Clicky Things Rocked!" In *Practical Pedagogy for Library Instructors: Strategies to Make Your Students Stand Up and Applaud*. Edited by Doug Cook and Ryan Sittler, 40-49. Chicago: Association for College & Research Libraries, 2008.
- Bombaro, Christine. "Using Audience Response Technology to Teach Academic Integrity: 'The Seven Deadly Sins of Plagiarism' at Dickinson College." *Reference Services Review* 35, no. 2 (2007): 296 - 309. doi: 10.1108/00907320710749209 [↗](#).
- Bombaro, Christine and John C. Stachacz. "Case Study I: The Library & the First-Year Experience Over Time at Dickinson College." *The Role of the Library in the First College Year*. Edited by Larry Hardesty. Columbia, SC: National Resource Center for the First-Year Experience & Students in Transition, 2007.

Abbildung 3: Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania: Individueller Web-Auftritt auf der Ask-a-Librarian-Website der Bibliothek, Teil 2¹⁷⁴

3.2.3 Fazit: Desk or no desk, this remains the question!

Das Beispiel der Waidner-Spahr Library zeigt recht eindrucksvoll, dass ein sorgfältig konzipiertes Research-Consultation-Modell auch ohne klassische Auskunftstheke in einer relativ kleinen und personell gut besetzten US-amerikanischen College-Bibliothek

¹⁷⁴ Quelle: http://www.dickinson.edu/info/20391/library/2473/ask_a_librarian/3 (Screenshot vom 24.08.2014).

zufriedenstellend funktionieren kann. Besonders herauszuheben ist, dass durch die Beibehaltung einer Ad-hoc-Beratung zu festgesetzten Öffnungszeiten zwei positive Effekte erzielt werden: Zum einen bleibt eine gute Erreichbarkeit der Dienstleistung auch für spontan anfragende Nutzer erhalten, zum anderen führt die alltägliche Zusammenarbeit von Auskunftsbibliothekaren und Hilfspersonal an der Informationstheke zu einer Entschärfung der Problematik des Qualitätsverlusts am wichtigsten Ort des Erstkontakts. Dennoch scheint das aktuelle Auskunftsmodell an der Brandeis University, das den Bibliothekar zu bestimmten Zeiten wieder an die Theke holt, in dieser Hinsicht die bessere Lösung zu sein. Allerdings ist zu bedenken, dass die Brandeis Library als Universitätsbibliothek im Vergleich zur Waidner-Spahr Library, die ein College versorgt, es mit einer größeren Zahl von höher qualifizierten Studierenden zu tun¹⁷⁵, so dass der Bibliothekar am Research Help Desk eventuell auf einen anspruchsvolleren Informationsbedarf trifft und durchgehender beschäftigt ist.

Hier muss jede Bibliothek angesichts der vorhandenen Ressourcen ihre Prioritäten setzen und entsprechende Entscheidungen treffen. Die Frage, ob der Auskunftsbibliothekar an der Theke oder im Büro sitzt ist, ist dabei durchaus von Bedeutung. Gute Auskunft aber ist in beiden Fällen möglich, wenn ein durchdachtes Konzept aktiv gepflegt wird, mit dem hochwertige Face-to-Face-Auskunft, auch in Form von Research Consultations, sichtbar und erreichbar gemacht wird.

Diese Aussage lässt sich allerdings in solcher Eindeutigkeit nur vor dem Hintergrund der US-amerikanischen Bibliothekskultur machen, in der sich die Auskunft in einer langfristigen Entwicklung seit dem Ende des 19. Jahrhunderts umfassend etabliert hat. Marketing von Auskunftsdienstleistungen kann hier auf einem deutlich höher entwickelten Bewusstsein über den Wert bibliothekarischer Auskunft aufbauen, als das etwa in Deutschland der Fall ist.¹⁷⁶ Ob und auf welche Weise Research-Consultation-Dienstleistungen auch unter den in dieser Hinsicht erheblich problematischeren Bedingungen an deutschen Universitätsbibliotheken zur Verbesserung der Auskunftsdienstleistung beitragen können, wird in den folgenden Kapiteln der Untersuchung beleuchtet.

¹⁷⁵ Vgl. Brandeis University: <http://www.brandeis.edu/about/facts/index.html> (zuletzt geprüft am 20.08.2014).

¹⁷⁶ Vgl. Hermann Rösch et al.: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung, 2011, S. 232f.

4 RESEARCH-CONSULTATION-DIENSTLEISTUNGEN AN DEUTSCHEN UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEKEN

4.1 Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken in der Fachliteratur – eine Spurensuche

Bei der Beschäftigung mit konzeptionell fundierten Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken fällt zunächst der Mangel an Fachliteratur auf, die sich speziell mit diesem Thema befasst. In Mittelbachs (2013) Arbeit zur Wissensbar an der SLUB Dresden ist von einem „für Bibliotheken neuartigen Service“¹⁷⁷ die Rede. Dementsprechend fehlen Verweise auf Literatur zu verwandten Konzepten. Auch insgesamt führt die Recherche mit unterschiedlichen Suchbegriffen in den einschlägigen Fachportalen und Datenbanken zu enttäuschenden Ergebnissen. Ein Grund dafür könnte die von Rösch et al. (2011) beklagte „bislang [...] zu geringe Wertschätzung“¹⁷⁸ von Auskunfts- und Informationsdienstleistungen in deutschen Bibliotheken sein, die zu einem Verzicht „auf theoretische Reflexion und konzeptionelle Absicherung dieses Dienstleistungsangebots“¹⁷⁹ geführt habe. Rösch et al. plädieren für eine qualitative Aufwertung der bibliothekarischen Auskunft durch systematische Anwendung des Auskunftsinterviews nach US-amerikanischem Vorbild¹⁸⁰ und entwickeln einen umfassenden Katalog von Kompetenzanforderungen für Auskunftsbibliothekare.¹⁸¹ Auch in diesem die Bedeutung qualitativ hochwertiger Auskunft besonders betonenden Zusammenhang wird jedoch auf die explizite Erwähnung und Beschreibung von Research Consultations als Sonderform der klassischen Face-to-Face-Auskunft verzichtet, was wiederum auf einen Mangel an dokumentierten Konzepten zu dieser Form der bibliothekarischen Beratung hindeutet.¹⁸²

Diesen Befund bestätigt der Blick in das von Becker herausgegebene Sammelwerk „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken“.¹⁸³ In Beckers einleitender Standortbestimmung zur Face-to-Face-Auskunft¹⁸⁴ findet sich kein Hinweis zu Research-Consultation-Dienstleistungen und darüber hinaus werden sie lediglich von Daniel (2007) unter der Überschrift „Kostenpflichtige Dienste

¹⁷⁷ Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 180.

¹⁷⁸ Rösch et al.: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 235.

¹⁷⁹ Ebd.

¹⁸⁰ Vgl. ebd.

¹⁸¹ Vgl. ebd., S. 236.

¹⁸² Innerhalb der ausführlichen Typologie von Auskunftsdienstleistungen bei Rösch et al. wären Research Consultations in der Grauzone zwischen passiver und funktionaler Informationsdienstleistung einzuordnen, da sie sowohl bibliographische als auch Sachverhaltsauskünfte umfassen können (vgl. ebd., S. 238) und darüber hinaus im besten Falle den Charakter einer „kundenbezogenen Unterstützungs- und Beratungstätigkeit“ (ebd., S. 241) haben können, die „Aspekte der Verwertbarkeit, der Anwendbarkeit und der Nützlichkeit im konkreten Problemlösungskontext“ (ebd.) einbeziehen.

¹⁸³ Tom Becker (Hg.): „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, 2007.

¹⁸⁴ Tom Becker: Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft. Eine Standortbestimmung der Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst. In: Tom Becker (Hg.): „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, 2007, S. 9-38.

am Auskunftspult“ im Sinne des Angebots von Auftragsrecherchen als Reaktion auf komplexe Auskunftsfragen erwähnt.¹⁸⁵

Gantert/Hacker (2008) plädieren wie Rösch et al. für das bibliothekarische Auskunftsgespräch¹⁸⁶, schätzen allerdings die Bedeutung von Beratung innerhalb der Auskunft an Universitätsbibliotheken als außerordentlich gering ein:

Besonders anspruchsvoll ist der *Beratungsdienst* [Herv. i. Org.], bei dem der Bibliothekar dem Benutzer Literatur *empfiehlt* [Herv. i. Org.]. [...] In wissenschaftlichen Bibliotheken werden Fragen nach Literaturempfehlungen nur sehr selten gestellt; hier ist es meist die Aufgabe des Fachreferenten, die Benutzer entsprechend zu beraten.¹⁸⁷

Trotz dieser Reduktion von Beratung auf die bloße Literaturempfehlung weisen Gantert/Hacker in ihrem Kapitel zur Informationskompetenz darauf hin, dass klassische Auskunft auch als Form der Kompetenzschulung verstanden werden kann. Sie schränken jedoch ein, dass „die passive Auskunftstätigkeit in der Regel eher das individuelle Informationsproblem eines einzelnen Benutzers [löst], während die aktiven Schulungsangebote von Bibliotheken die behandelten Informationsmittel meist exemplarisch vorstellen und somit stärker der Vermittlung der allgemeinen Informationskompetenz dienen.“¹⁸⁸ Rösch et al. gehen hier weiter, indem sie innerhalb ihrer Aufzählung von Formen der Informationskompetenzvermittlung unter anderem „selbstverständlich die ganz individuelle Variante, die Betreuung bei der Lösung eines konkreten Informationsproblems (‘Instruction at the point of use’)¹⁸⁹“ erwähnen. Es stellt sich nun die Frage, ob diese individuelle Variante in der Fachliteratur als Teil von Informationskompetenzförderung Beachtung findet.

Im Rahmen des Kompetenznetzwerks für Bibliotheken (KNB) erhebt das Portal www.informationskompetenz.de statistische Daten zur Informationskompetenzschulung in Deutschland. Diese beziehen sich indes ausschließlich auf Gruppenschulungen, die im Hinblick auf Teilnehmerzahl, Themenspektrum, Präsentationsform und Zielgruppe sehr genau differenziert werden. Einzelberatungsgespräche werden hingegen nicht erfasst.¹⁹⁰ Sühl-Strohmenger (2011) präsentiert eine an der Universität Freiburg durchgeführte Umfrage unter Studierenden „zu ihrer Selbsteinschätzung, zu ihrer Informationspraxis und zu ihren Erwartungen an die bestmögliche Förderung der Informationskompetenz sowie

¹⁸⁵ Vgl. Frank Daniel: Ressourcen für den Auskunftsdienst. In: Tom Becker (Hg.): „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, 2007, S. 103-112. Hier: S. 109: „Bei erhöhtem Besucherzuspruch ist es allerdings kaum möglich, sich einem Kunden länger als ein paar Minuten zu widmen. In komplizierten Fällen muss eine solche Recherche auch nicht notgedrungen sofort erfolgen. Ein wirklich am Thema interessierter Nutzer wird gerne bereit sein, zu einem besser geeigneten Zeitpunkt einen gesonderten Termin zu vereinbaren oder später wiederkommen um ein Ergebnis abzuholen. Wenn absehbar ist, dass das Auskunftspersonal mit einer Recherche über das normal übliche Maß hinaus beschäftigt sein wird, kann dies auch im Rahmen einer kostenpflichtigen Dienstleistung angeboten werden.“

¹⁸⁶ Vgl. Klaus Gantert und Rupert Hacker: Bibliothekarisches Grundwissen, 2008, S. 281.

¹⁸⁷ Ebd., S. 282.

¹⁸⁸ Ebd., S. 384.

¹⁸⁹ Rösch et al.: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 245.

¹⁹⁰ Vgl. Informationskompetenz – Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken: IK-Schulungsstatistik 2013. Schulungsstatistik Deutschland 2013. Online verfügbar unter http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Tabelle_Details_IKde_2013.pdf (zuletzt geprüft am 03.08.2014).

zur Rolle der Bibliothek¹⁹¹, in der die bibliothekarische Auskunft überhaupt nicht vorkommt. Bei der Frage nach möglichen Maßnahmen zur Verbesserung der Informationskompetenz werden ausschließlich verschiedene Formen der institutionellen und bibliothekarischen Gruppenschulung genannt¹⁹², die „Bedeutung der Bibliothek als Lernort“¹⁹³ wird ohne Erwähnung der dort befindlichen Bibliothekare verhandelt und bei der Erhebung zu Möglichkeiten der Informationssuche gibt es zwar die Antwortmöglichkeit „[d]ie Professoren zu fragen“¹⁹⁴, die Bibliothekare als möglicher Ansprechpartner kommen jedoch nicht vor.¹⁹⁵

Tappenbeck (2013) legt die Ergebnisse einer Befragung von Bibliotheksleitern und Schulungsbibliothekaren an Hochschulbibliotheken vor, welche vor dem Hintergrund der wachsenden Bedeutung des Arbeitsfeldes subjektive Erwartungen an das Kompetenzprofil der Schulungsbibliothekare dokumentieren. Angesichts der komplexen, für einzelne Mitarbeiter nicht mehr erfüllbaren Anforderungen schlägt sie unter anderem die Einrichtung von arbeitsteiligen Schulungsteams vor.¹⁹⁶ Obwohl auch Tappenbecks Arbeit den Aspekt der Gruppenschulung in den Vordergrund stellt, lassen die Ergebnisse ihrer Befragung Schlüsse bezüglich der Bedeutung von Research Consultations im Bereich der Informationskompetenzförderung zu. Bei der Frage an die Schulungsbibliothekare nach „oft“ bis „sehr oft“¹⁹⁷ eingesetzten Vermittlungsinstrumenten sind „Beratungsgespräche“¹⁹⁸ mit über 75% die zweihäufigste Antwort. Ob es sich dabei eher um Kurzgespräche innerhalb von Gruppenschulungen oder um die von Rösch et al. erwähnte “[i]nstruction at the point of use” handelt und in welchem Rahmen die Gespräche stattfinden, bleibt unklar. Ein weiterer interessanter Befund ist das Ergebnis der Befragung der Bibliotheksleiter nach Aufgabenbereichen, denen sie „eine ‚wichtige‘ bis ‚sehr wichtige‘ Rolle in der strategischen Profilbildung ihrer Bibliothek zu[...]messen“.¹⁹⁹ Hier rangiert der Auskunftsdienst vor Ort mit über 90% positiver Bewertungen nur knapp hinter der Informationskompetenzvermittlung.

Die im Rahmen der Untersuchung bisher rezipierte Literatur zur Informationskompetenzförderung weist dem Einzelberatungsgespräch eine eher untergeordnete Rolle zu. Geht man aber davon aus, dass die Fähigkeiten, die sich ein arbeitsteiliges Schulungsteam im Sinne von Tappenbeck (2013) im Rahmen seiner Tätigkeit aneignet, zum großen Teil auch als Grundlagen für einen qualitativ hochwertigen und thematisch breit angelegten Consultation Service geeignet wären, dann bietet es sich tatsächlich an, über eine Einbeziehung eines solchen Service in das Gesamtkonzept der Informationskompetenzförderung nach dem Vorbild von Yi (2003) nachzudenken.

Einen entscheidenden Schritt in diese Richtung unternimmt Tappenbeck (2012), indem sie bestehende Schulungsprogramme der Bibliotheken dahingehend kritisiert, dass

¹⁹¹ Wilfried Sühl-Strohmer: Informationskompetenz im Bachelor- und Masterstudium. In: *B.I.T. Online* (2011), 1, S. 11-18. Hier: S. 11.

¹⁹² Vgl. Sühl-Strohmer: Informationskompetenz im Bachelor- und Masterstudium 2011, S. 12.

¹⁹³ Ebd., S. 14.

¹⁹⁴ Ebd., S. 16.

¹⁹⁵ Sühl-Strohmer dokumentiert die Fragebögen seiner Umfrage im Aufsatz nicht. Da die Einzelauskunft jedoch an keiner Stelle erwähnt wird, geht der Verfasser davon aus, dass auch nicht danach gefragt wurde.

¹⁹⁶ Vgl. Inka Tappenbeck: Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken: Praxis, Bedarfe, Perspektiven. In: *Bibliothek, Forschung und Praxis* 37 (2013), 1, S. 59-69. Hier: S. 63ff.

¹⁹⁷ Ebd., S. 62.

¹⁹⁸ Ebd.

¹⁹⁹ Ebd., S. 67.

sie in ihrem bibliothekarischen „Absolutheitsanspruch“²⁰⁰ angesichts der dynamischen Entwicklung der Informationsinfrastruktur den individuellen, kontextbezogenen Bedürfnissen der Nutzer nicht mehr entsprechen:

Tatsächlich braucht jeder Nutzer in Relation zu seinem Handlungskontext und zu der jeweiligen Beschaffenheit seiner Informationsumwelt seine eigene Art von Informationskompetenz. Informationskompetenz lässt sich nicht absolut, sondern nur „in Relation zu“ definieren, als das Set von Kenntnissen und Fähigkeiten, das ein Nutzer in einer konkreten Handlungssituation zur Bewältigung einer konkreten Aufgabe in einer konkreten Informationsumwelt braucht.²⁰¹

Vor diesem Hintergrund schlägt sie einen Übergang von der klassischen Teaching Library zur Consulting Library nach dem Vorbild von Frank (2001) vor, in dem „[d]er Bibliothekar [...] in der Rolle eines Beraters agieren [würde], der im Gespräch mit dem Nutzer und gemeinsam mit diesem zunächst eine differenzierte Bedarfsanalyse bezüglich der für den Nutzer (oder die Nutzergruppe) erforderlichen Informationskompetenzen erstellt, auf deren Basis er ihm dann einen Vorschlag für ein seinem konkreten Bedarf angemessenes Qualifikationsangebot unterbreitet.“²⁰²

Ein Research-Consultation-Modell innerhalb eines Konzepts zur Informationskompetenzschulung wird hier zwar nicht explizit formuliert, es bietet sich jedoch als geeignetes Mittel an, dem Information-Consulting-Ansatz inhaltlich gerecht zu werden.

4.2 Research-Consultation-Dienstleistungen an nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – eine Website-Analyse

4.2.1 Fragestellung und Untersuchungsergebnisse im Einzelnen

Die im vorhergehenden Kapitel rezipierte Literatur erweckt den Eindruck, dass zuvor terminierte persönliche Beratungsgespräche abgesehen vom konkreten Ansatz der Wissensbar im deutschen Bibliothekswesen bisher nicht breit diskutiert worden sind. Das muss jedoch nicht zwangsläufig bedeuten, dass sie nicht stattfinden. Um ein etwas weniger spekulatives Bild von der tatsächlichen Verbreitung von Research Consultations zu erlangen, werden im Folgenden die Websites von zwölf nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken²⁰³ untersucht. Da die Dienstleistungsangebote der Bibliotheken sehr heterogen organisiert sind, wird keine bloße Statistik erstellt, sondern jede Bibliothek für sich kurz beschrieben²⁰⁴, bevor die Ergebnisse in einer Tabelle zusammengefasst werden.²⁰⁵ Ziel der Erhebung ist es, Research-Consultation-Angebote zu identifizieren und genauer zu beschreiben. Darüber hinaus soll ein allgemeiner Eindruck vom Stellenwert des individuellen Beratungsgesprächs mit fachlich spezialisierten Mitarbeitern innerhalb

²⁰⁰ Inka Tappenbeck: Das Konzept der Informationskompetenz in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Herausforderungen und Perspektiven. In: Wilfried Sühl-Strohenger (Hg.): Handbuch Informationskompetenz, 2012, S. 156-166. Hier: S. 162.

²⁰¹ Ebd., S. 163.

²⁰² Ebd., S. 165.

²⁰³ Untersucht wurden alle in der Deutschen Bibliotheksstatistik aufgeführten Universitätsbibliotheken mit Ausnahme der Universitätsbibliothek Hagen, die als Bibliothek einer Fernuniversität eine Sonderstellung einnimmt und der UB Witten/Herdecke sowie der Bibliothek der Deutschen Sporthochschule Köln, die Dienstleister von vergleichsweise kleinen Institutionen sind.

²⁰⁴ Bei zweischichtigen Bibliothekssystemen wird nur das Angebot der zentralen Universitätsbibliothek berücksichtigt.

²⁰⁵ Vgl. Tabelle 2.

der verschiedenen Auskunftskonzepte entstehen. Des Weiteren werden Informationen zur Beschaffenheit des Angebots der klassischen Thekenauskunft gesammelt. Die Untersuchung wird daher im Hinblick auf folgende Fragen durchgeführt:

- Gibt es auf der Website der Bibliothek ein explizit formuliertes und formalisiertes Angebot persönlicher Beratungsgespräche nach Terminabsprache für alle Nutzer?
- Gibt es ein solches Angebot, das nur für bestimmte Nutzergruppen gilt?
- Werden Kontaktdaten von spezialisierten Bibliothekaren angeboten oder gibt es andere Hinweise auf informelle Beratungsangebote.
- Wird auf das Angebot einer Face-to-Face-Thekenauskunft hingewiesen und wie wird dieses Angebot beschrieben?

Untersuchungsergebnisse:

Hochschulbibliothek RWTH Aachen²⁰⁶

- Nein.
- Nein.
- Eine Auflistung sämtlicher Fachreferenten mit Telefon- und E-Mail-Kontaktdaten ist unter dem Menüpunkt Fachinformation verfügbar.²⁰⁷ Jedes Fach hat wiederum eine Seite, auf der die Kontaktdaten der Referenten hervorgehoben sind. Einige Referenten bieten Kurse auf Anfrage ab fünf Teilnehmern an.
- Es gibt ein Informationszentrum, das persönliche Auskunft zu Bibliotheksbenutzung und Informationsrecherche anbietet. Dieses Zentrum bietet auch die Möglichkeit der Auskunft per Videokonferenz.²⁰⁸

The screenshot shows the website interface for 'Fachinformation' at the University of Applied Sciences Aachen. The navigation bar includes 'Ansprechpartner', 'Service', 'Kurse', and 'Fachinformation'. The breadcrumb trail is 'Studium > Fachinformation > Philosophische Fakultät > Philosophie'. The left sidebar lists various faculties, with 'Philosophische Fakultät' expanded to show 'Erziehungswissenschaft', 'Geschichte und Archäologie', 'Philosophie' (highlighted), 'Politische Wissenschaft', and 'Psychologie'. The main content area for 'Philosophie' includes a 'KURSE' section with the text: 'Aktuell stehen keine Termine an. Ab 5 Teilnehmern bieten wir Kurse auch auf Anfrage an, bitte kontaktieren Sie uns.' and a 'KONTAKT' box for 'Dr. Ulrike Eich, Fachreferat: Philosophie, Theologie' with phone number '+49 241 80-94446' and an 'E-Mail schreiben' link. Other sections include 'RECHERCHE' (with links to 'Katalog der Hochschulbibliothek', 'Veröffentlichungen der RWTH', and 'E-Book Portal Dawson Era'), 'DATENBANKEN' (with links to 'Philosopher's Index' and 'weitere Fachdatenbanken'), and 'VOR ORT' (with links to 'Freihandbestand CA - CK', 'Lehrbuchsammlung CA - CK', 'Anschaffungsvorschlag', and 'Bibliothek des Philosophischen Instituts').

Abbildung 4: Hochschulbibliothek RTWH Aachen: Kontaktinformationen der Fachreferentin für Philosophie auf der Fachinformationsseite²⁰⁹

²⁰⁶ Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen: Hochschulbibliothek RWTH-Aachen. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.bth.rwth-aachen.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²⁰⁷ Vgl. ebd.: <http://www.bth.rwth-aachen.de/studium/fachinformation/>.

²⁰⁸ Vgl. ebd.: <http://www.bth.rwth-aachen.de/service/benutzung/informationszentrum/>.

²⁰⁹ Quelle: http://www.bth.rwth-aachen.de/studium/fachinformation/philosophische_fakultaet/-philosophie/ (Screenshot vom 07.10.2014).

Universitätsbibliothek Bochum²¹⁰

- a. Nein.
- b. Ja. Drei von insgesamt elf Ansprechpartnern für die Fachbereiche bieten Sprechstunden nach Vereinbarung an. Diese werden von zwei Ansprechpartnerinnen in ihren Kontaktdatenfenstern auf den Fachinformationsseiten als „individuelle Rechercheberatung“ angeboten.²¹¹ Darüber hinaus werden im Bereich Fernleihe individuelle Beratungstermine für Nutzer angeboten, die aufgrund von Examensarbeiten größere Mengen an Literatur bestellen möchten.²¹²
- c. Unter dem Menüpunkt Fachinformation wird auf den Seiten der einzelnen Fächer der jeweilige Ansprechpartner mit Foto und Kontaktdaten vorgestellt. Es gibt außerdem eine allgemeine Liste der Ansprechpartner.²¹³
- d. Die Abteilung „Information“ bietet eine inhaltlich genau definierte „Soforthilfe“ an einer „Servicetheke“, die auch „thematische Literaturrecherche“ umfasst.²¹⁴

Ansprechpartner für die Fachbereiche			
Biologie, Informatik, Medizin	Dr. J. Albrecht, Dipl.-Biol.	22260	joerg.albrecht@rub.de
Archäologie, Ur- und Frühgeschichte, Geschichte, Klassische Philologie	Dr. K. Bubke	22998	karolin.bubke@rub.de » Sprechstunde (nur nach Vereinbarung) UB, Etage 6, Raum 6
Theologie und Religionswissenschaft, Orientalistik & Islamwissenschaft Psychologie (zurzeit vertreten durch K. Lucht-Roussel) Erziehungswissenschaft (zurzeit vertreten durch B. Ramisch)	V. Josenhans, Dipl.-Theol	28560	veronika.josenhans@rub.de » Sprechstunde (nur nach Vereinbarung) UB, Etage 4, Raum 7
Allgemeines, Buch- und Bibliothekswesen, Slavistik, Osteuropäische Geschichte	Dr. E. Lapp	22350 22351	erda.lapp@rub.de
Anglistik, Kunstgeschichte Psychologie (i.V.)	K. Lucht-Roussel	22053	kathrin.lucht-roussel@rub.de
Wirtschaftswissenschaften, Medienwissenschaft, Musik, Theaterwissenschaften, Sport	Dr. U. Müller	22383	uta.mueller@rub.de
Germanistik, Linguistik, Literaturwissenschaft (allgemein), Komparatistik, Politikwissenschaft, Romanistik, Sozialwissenschaft, Sprachlehrforschung, Sprachwissenschaften (allgemein)	G. Ogasa, M.A. (LIS)	27354	qisela.ogasa@rub.de » Sprechstunde (nur für RUB-Mitglieder): nach Vereinbarung UB, Etage 6, Raum 20
Erziehungswissenschaft (i.V.)	B. Ramisch	27214	beate.ramisch@rub.de
Philosophie	M. Rijntjes	26918	martin.rijntjes@rub.de

Abbildung 5: UB Bochum: Angebot einiger Fachreferentinnen von Sprechstunden nach Terminvereinbarung²¹⁵

²¹⁰ Ruhr-Universität Bochum: Universitätsbibliothek der Ruhr-Universität Bochum. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ub.rub.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²¹¹ Vgl. zum Beispiel Abbildung 6.

²¹² Vgl. ebd.: <http://www.ub.ruhr-uni-bochum.de/Informationen/auskunft.html>.

²¹³ Vgl. ebd.: <http://www.ub.rub.de/Ansprechpartner/Funktionen.html#fachbereiche>.

²¹⁴ Vgl. ebd.: <http://www.ub.ruhr-uni-bochum.de/Informationen/auskunft.html>.

²¹⁵ Quelle: <http://www.ub.ruhr-uni-bochum.de/Ansprechpartner/Funktionen.html> (Screenshot vom 07.10.2014).

RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM

A-Z | ÜBERSICHT | SUCHE | KONTAKT

BIBLIOTHEKSPORTAL

FACHINFORMATION GERMANISTIK, LINGUISTIK, SPRACHWISSENSCHAFT

RUB » Bibliotheksportal » Fachinformation » Sprachwissenschaft » Fachinformation Germanistik, Linguistik, Sprachwissenschaft

START SEITE

BIBLIOTHEKSSYSTEM

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK

FACHBIBLIOTHEKEN

ONLINEANGEBOTE

- ▶ OPAC / Benutzerkonto
- ▶ Zentralkatalog Monographien (ZKM)
- ▶ Zeitschriftendatenbank (ZDB)
- ▶ e-Zeitschriften (EZB)
- ▶ e-Books
- ▶ Hochschulbibliographie
- ▶ Datenbanken
- ▶ Fachinformation
- ▶ Fernleihe / DigiBib
- ▶ Weitere Kataloge

KONTAKT

FACHINFORMATION GERMANISTIK, LINGUISTIK, SPRACHWISSENSCHAFT

▶ Fachdatenbanken:

- ▶ [Germanistik, Niederländische Philologie, Skandinavistik](#)
- ▶ [Allgemeine und Vergleichende Sprach- und Literaturwissenschaft](#)
- ▶ [Pädagogik](#)

▶ Fachportal: [GiN = Germanistik im Netz](#)

▶ ... und außerdem

- ▶ [Einzelne Autoren](#)
- ▶ [Wörterbücher, Lexika, Grammatik, Sprachkurse](#)
- ▶ [Virtuelle Bibliotheken, Linksammlungen, Textsammlungen](#)
- ▶ [Fachbibliotheken, Fakultäten, Institutionen](#)

▶ **Bücher in der Universitätsbibliothek:**

- ▶ [Neuerwerbungen Germanistik](#)
- ▶ [Neuerwerbungen Sprach- und Literaturwissenschaft](#)
- ▶ [Fachgruppen HW - IA \(Sprach- und Literaturwissenschaft allg.\)](#)
- ▶ [Fachgruppen IB - JB \(Germanistik, Nordistik, Niederlandistik\)](#)

▶ **Zeitschriften:** Bitte ermitteln Sie den Standort mithilfe des [OPAC](#).

OPEN ACCESS IN DER PHILOLOGIE

 "In der Universitas als der Gemeinschaft voneinander Lernender ist es uns wichtig, dass Wissen und Information ohne finanzielle, technische oder rechtliche Barrieren für alle online abrufbar sind. Die Ruhr-Universität unterstützt daher diese Philosophie des *Open Access*." (Aus: [Open Access an der RUB](#))

- ▶ [Informationen zu Open Access allgemein](#)
- ▶ [Open Access in der Philologie](#) (Open-Access-Zeitschriften, Disziplinäre Repositorien und Datenbanken u.a.)
- ▶ [Open Access-Repositorium der RUB](#)

IHRE ANSPRECHPARTNERIN IN DER UB

- ▶ [Gisela Ogas](#)  M.A. (Library and Information Sciences), Tel. 32-27354
Individuelle Rechercheberatung
siehe Seite "[Ansprechpartner](#)"



RUB-CAMPUS

- ▶ [Fakultät für Philologie](#)
- ▶ [Germanistisches Institut](#)
- ▶ [Bibliothek](#)

VIRTUELLE FACHBIBLIOTHEK

- ▶ [Germanistik im Netz](#)
- ▶ [Linguistik - Portal für Sprachwissenschaft](#)

Abbildung 6: UB Bochum: Kontaktdatenfenster der Fachreferentin für Germanistik mit Angebot von individueller Rechercheberatung²¹⁶

Universitäts- und Landesbibliothek Bonn²¹⁷

- a. Nein.
- b. Ja. Es gibt ein explizites, jedoch nicht formalisiertes Rechercheberatungsangebot für Examenskandidaten und Doktoranden durch die Fachreferenten. Außerdem gibt es ein allgemein formuliertes Angebot der fachspezifischen Beantwortung von Fragen durch die Referenten.²¹⁸
- c. Die Fachreferenten werden mit Kontaktdaten und zum Teil mit Fotos vorgestellt.
- d. Es gibt „Informationsstellen“, die persönliche Beratung „in allen Fragen zur Bibliothek und zur Nutzung ihres Angebots“ anbieten.²¹⁹

²¹⁶ Quelle: <http://www.ub.ruhr-uni-bochum.de/DigiBib/Fachinfo/GermanistikLink.htm> (Screenshot vom 06.10.2014).

²¹⁷ Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn: Universitäts- und Landesbibliothek Bonn. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ulb.uni-bonn.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²¹⁸ Vgl. Abbildung 7.

²¹⁹ Vgl. ebd.: <http://www.ulb.uni-bonn.de/nutzung-service/information-beratung>.

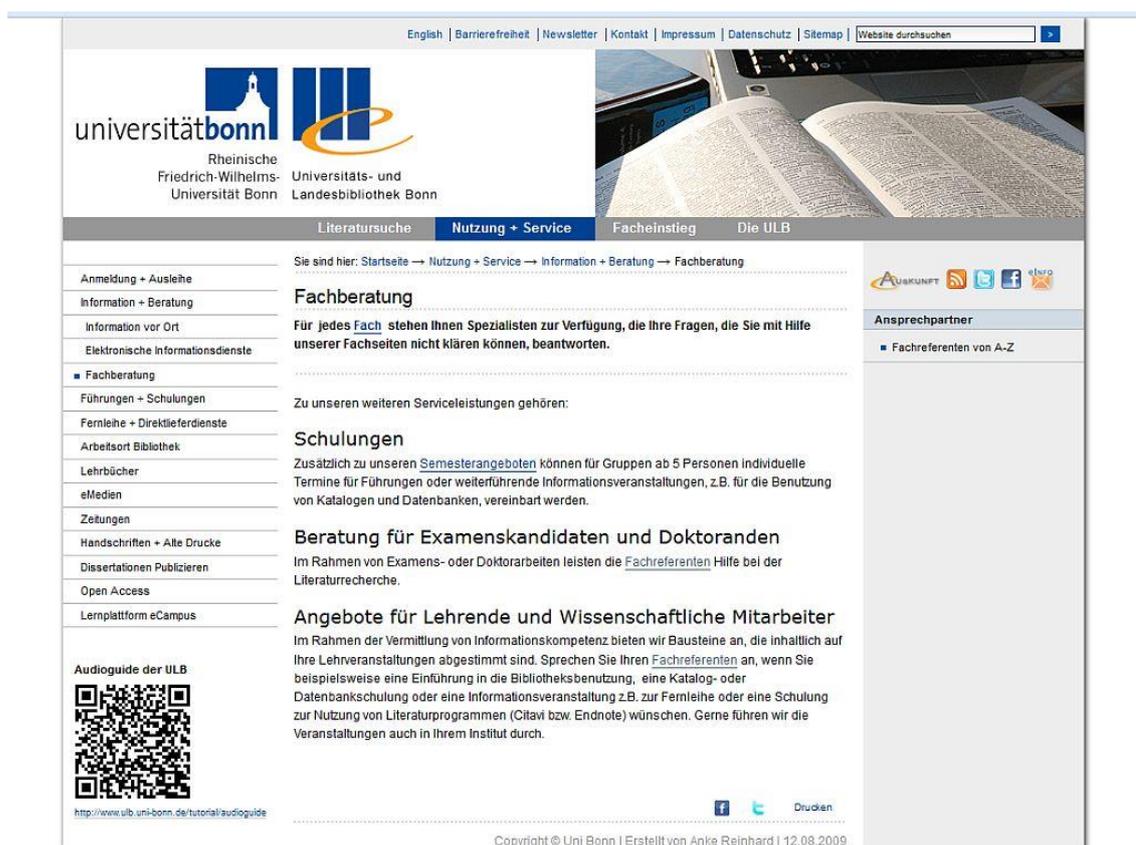


Abbildung 7: ULB Bonn: Angebot der persönlichen Beratung für Examenskandidaten²²⁰

Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf²²¹

- a. Nein.
- b. Ja. Es gibt ein explizites, durch genaue Beschreibung und Web-Anmeldung formalisiertes Angebot im Sinne einer individuellen Research-Consultation-Dienstleistung, das auf Examenskandidaten beschränkt ist. Dieser Service wird im Zusammenhang mit Lehrveranstaltungen zur Informationskompetenz angeboten.²²²
- c. Die Kontaktdaten der Fachreferenten stehen nach Fächern sortiert ohne Fotos zur Verfügung. Unter „Bibliothek A-Z“ wird beim Begriff „Auskunft“ darauf hingewiesen, dass für schwierigere Fragen auch die Fachreferenten zur Verfügung stehen.²²³
- d. Es gibt eine „Infothek“, deren Service unter anderem den Punkt „Auskunft“ umfasst.²²⁴ Der Umfang persönlicher Auskunft vor Ort wird an keiner Stelle genau beschrieben. Zusätzlich gibt es eine Chat-Auskunft, die an prominenter Stelle zu finden ist.

²²⁰ Quelle: <http://www.ulb.uni-bonn.de/nutzung-service/information-beratung/fachberatung> (Screenshot vom 06.10.2014).

²²¹ Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf: Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ulb.hhu.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²²² Vgl. Abbildung 8 und Abbildung 9.

²²³ Vgl. ebd.: <http://www.ulb.hhu.de/nc/a-z.html>.

²²⁴ Vgl. ebd.: <http://www.ulb.hhu.de/zg-ulb/infothek/oeffnungszeiten.html>.



[Zurück zur Universität](#)

- [Startseite ULB](#)
- [Die ULB](#)
- [Recherchieren](#)
- [Ausleihen und Bestellen](#)
- [Lernen und Arbeiten](#)
- [Informationskompetenz](#)
- [Landesbibliothek und Sammlungen](#)
- [Universitätsarchiv](#)

Einzelberatung für Examenskandidatinnen und -kandidaten

Promovierende und Examenskandidatinnen und -kandidaten der HHU können auf Anfrage individuelle Beratungstermine vereinbaren.

Die Inhalte im Überblick

In 30- bis 60-minütigen Intensivkursen

- ▶ Lernen Sie die für Ihr Thema relevanten Rechercheinstrumente (Fachdatenbanken, wissenschaftliche Suchmaschinen etc.) kennen
- ▶ entwickeln Sie effektive Suchstrategien
- ▶ erfahren Sie, wie Bücher und Zeitschriftenartikel, die in Düsseldorf nicht vorhanden sind, schnell und preiswert beschafft werden können.

Wann und Wo?

Interessenten füllen bitte das untenstehende Formular vollständig aus. Wir setzen uns umgehend per E-Mail oder telefonisch mit Ihnen in Verbindung. Vereinbaren Sie Ihren Termin bitte frühzeitig.

Bitte beachten Sie:

Wir beraten Sie gerne, suchen müssen Sie allerdings selbst. Auftragsrecherchen können nicht durchgeführt werden.

Anmeldeformular

Bitte füllen Sie alle Punkte im untenstehenden Formular aus. Felder, die mit einem * gekennzeichnet sind, müssen ausgefüllt werden.

Ich schreibe eine *

- Dissertation
 Masterarbeit
 Bachelorarbeit
 Diplomarbeit
 Magisterarbeit
 und wünsche persönliche Beratung.

Kontrast 


 WWW-Seite Katalog

Online Auskunft 

Abbildung 8: ULB Düsseldorf: Angebot der persönlichen Beratung für Examenskandidaten²²⁵

²²⁵ Quelle: <http://www.ulb.hhu.de/informationskompetenz/lehrveranstaltungen/beratung.html> (Screenshot vom 06.10.2014).

Anmeldeformular

Bitte füllen Sie alle Punkte im untenstehenden Formular aus.
Felder, die mit einem * gekennzeichnet sind, müssen ausgefüllt werden.

Ich schreibe eine *

Dissertation Masterarbeit Bachelorarbeit Diplomarbeit Magisterarbeit
und wünsche persönliche Beratung.

Meine Daten:

Anrede	Bitte wählen ▾
Name *	<input type="text"/>
ULB-Benutzernummer *	<input type="text"/>
ULB-Passwort *	<input type="password"/>
E-Mail *	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
Fach *	-- bitte wählen -- ▾
Thema *	<input type="text"/>
Literaturstelle *	<input type="text"/>
Bitte nennen Sie uns hier einige für Ihr Thema relevante Monografien oder Zeitschriftenaufsätze	
Seminare *	<input type="text"/>
Welche Schulungsveranstaltungen/ Seminare der ULB haben Sie schon besucht?	
Bemerkungen/besondere Wünsche	<input type="text"/>

Verbindliche Anmeldung

Abbildung 9: ULB Düsseldorf: Webformular des persönlichen Beratungsdienstes für Examenskandidaten²²⁶

Universitäts- und Landesbibliothek Münster²²⁷

- Nein.
- Nein.
- Die Fachreferenten werden detailliert mit Foto, Kontaktdaten, Kompetenzfeldern, Lebenslauf und Publikationslisten vorgestellt. Es wird darauf hingewiesen, dass sie für eine fachspezifische Beratung zur Verfügung stehen.²²⁸
- Unter dem Menüpunkt „Information und Schulungen“ wird eine allgemeine Thekenauskunft zu Bibliothek, Benutzung, Literaturrecherche und -beschaffung sowie sonstigen Informationen angeboten. Es wird außerdem ausdrücklich auf die

²²⁶ Quelle: <http://www.ulb.hhu.de/informationskompetenz/lehveranstaltungen/beratung.html> (Screenshot vom 06.10.2014).

²²⁷ Westfälische Wilhelms-Universität Münster: Universitäts- und Landesbibliothek Münster. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ulb.uni-muenster.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²²⁸ Vgl. ebd.: <http://www.ulb.uni-muenster.de/service/auskunft/index.html>. Vgl. auch Abbildung 10.

Möglichkeit der Beratung durch die Fachreferenten in fachspezifischen Fragen hingewiesen. Die Bereiche Auskunft und Schulung sind nicht getrennt. Es gibt ein äußerst umfangreiches und differenziertes Schulungsprogramm mit starker Einbindung von Online-Lehrmitteln.²²⁹

Erweiterte Suche
SCHNELLZUGRIFF

Aufsatz finden Buch finden Thematisch suchen Fachlich suchen

Ausleihe Service Sammlungen Die ULB

Dr. Viola Voß, M.A., MA LIS

Forschungsschwerpunkte

- Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Informationstechnologie, Wissenschaftliches Publizieren, Open Access, Wissensmanagement u.a.)
- Allgemeine und angewandte Sprachwissenschaft (Schriftlinguistik, Etymologie u.a.)

Vita Projekte Publikationen

Akademische Ausbildung

03/2010 - 08/2012	Fachhochschule Köln
08/2003 - 06/2009	Westfälische Wilhelms-Universität Münster
10/1996 - 07/2003	Westfälische Wilhelms-Universität Münster

Beruflicher Werdegang

seit 08/2003	Universitäts- und Landesbibliothek Münster
07/1999 - 06/2003	Westfälische Wilhelms-Universität, Institut für Allgemeine Sprachwissenschaft

Mitgliedschaften und Aktivitäten in Gremien

seit 2011	Deutscher Germanistenverband (DGV), Gesellschaft für Hochschulgermanistik
seit 2011	Gesellschaft für Klassifikation e.V. (GfKl)
seit 2004	Verein Deutscher Bibliothekare e.V. (VDB)
seit 2004	Deutsche Gesellschaft für Kognitive Linguistik (DGKL)
seit 2003	Deutsche Gesellschaft für Sprachwissenschaft (DGfS)

KONTAKT
Telefon: 0251/83-25556
E-Mail

Abbildung 10: ULB Münster: Web-Auftritt der Fachreferentin für Bibliotheks- und Informationswissenschaft²³⁰

Universitäts- und Stadtbibliothek Köln²³¹

- Nein.
- Zwei von 14 Fachreferenten bieten Sprechstunden zu bestimmten Zeiten und nach Terminvereinbarung an, inhaltliche Angaben zum Angebot fehlen jedoch.²³²
- Die Kontaktdaten der Fachreferenten sind verfügbar, weitere Informationen fehlen.
- Persönliche Auskunft zu Bibliothek und Literaturrecherche an einer Informations- theke wird angeboten, jedoch nicht näher definiert.²³³

²²⁹ Vgl. ebd.: <http://www.ulb.uni-muenster.de/service/auskunft/>.

²³⁰ Quelle: <http://www.ulb.uni-muenster.de/~personal/voss/> (Screenshot vom 06.10.2014).

²³¹ Universität zu Köln: Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-koeln.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²³² Vgl. Abbildung 11.

²³³ Vgl. ebd.: http://www.ub.uni-koeln.de/infotehke/auskunft/index_ger.html.

Herr Dr. P. Schmidt	Raum 224, Tel. +49 221 470-3325 Vertreterin: Frau Faresin E-Mail	Geschichte, Musik, Politikwissenschaft, Volks- und Völkerkunde, Slavistik
Herr Prof. Dr. W. Schmitz	Raum 125, Tel.: +49 221 470-2260 E-Mail	Altes Buch, Gymnasial-Bibliothek, Historische Sammlungen
Frau Dr. C. Suthaus, M.B.A. (USA)	Raum 220, Tel. +49 221 470-3309 Sprechstunde: Mo, 13.30-14.30 Uhr und nach Vereinbarung E-Mail Vertreter: Herr Depping Raum 123, Tel. +49 221 470-2351 E-Mail	Wirtschaftswissenschaften allgem., Betriebswirtschaft (Sondersammelgebiet der Deutschen Forschungsgemeinschaft), Volkswirtschaftslehre
Herr Dr. R. Thiele	Raum 127, Tel. +49 221 470-2404 Vertreterin: Frau Wolter E-Mail	Medienwissenschaft/ Film- und Theaterwissenschaften, Philosophie, Psychologie
Herr A. Welters, M.A., M.L.I.S.	Raum 227, Tel. +49 221 470-3326 Vertreterin: Frau Mrowka E-Mail	Anglistik, Geografie, Heimat- und Länderkunde, Reisen, Atlanten
Frau U. Wolter, M.A.	Raum 222, Tel. +49 221 470-7015 Sprechstunde: Mo, 14.00-16.00 Uhr und nach Vereinbarung Vertreter: Herr Dr. Thiele E-Mail	Germanistik, Nordistik, Allgemeine und Vergleichende Sprach- und Literaturwissenschaft

Abbildung 11: UuStb Köln: Sprechstundenangebot von zwei der 14 Fachreferenten²³⁴

Universitätsbibliothek Bielefeld²³⁵

- a. Nein.
- b. Nein.
- c. Die Fachreferenten und sonstigen Mitarbeiter der verschiedenen Fachbibliotheken werden mit Kontaktdaten und zum Teil mit Gruppenfotos vorgestellt.²³⁶
- d. Es gibt ein allgemeines Angebot der Beratung zu „allen Fragen der Literatursuche und Literaturbeschaffung“ im Informationszentrum. Für fachspezifische Fragen wird auf die Ansprechpartner in den Fachbibliotheken verwiesen.²³⁷

²³⁴ Quelle: http://www.ub.uni-koeln.de/bibliothek/kontakt/fachref/index_ger.html (Screenshot vom 06.10.2014).

²³⁵ Universität Bielefeld: Universitätsbibliothek Bielefeld. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-bielefeld.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²³⁶ Vgl. zum Beispiel Abbildung 12.

²³⁷ Vgl. ebd.: <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/schulung/beratung.htm>.

Dienste

- ⌘ Recherche
- ⌘ Fachinformation
- ⌘ Ausleihe und Fernleihe
- ⌘ Digitales Publizieren und E-Learning
- ⌘ Lern- und Arbeitsort
- ⌘ Hilfen und Schulungen
- ⌘ Kontakt
- ⌘ Wir über uns

Geschichtswissenschaft: Ihre Ansprechpartner



v.l.n.r.: Mario Bebek, Dr. Sabine Rahmsdorf, Thorsten Sanft, Britta Kühne, Ute Wiessner, Sabrina Füllbrunn

Fachreferentin Frau Dr. Sabine Rahmsdorf sabine.rahmsdorf@uni-bielefeld.de Tel.: +49 521 106-3036 Raum: Gebäude X F1-206	Semesterapparate, Zeitschriften Frau Britta Kühne britta.kuehne@uni-bielefeld.de Tel.: +49 521 106-3034 Raum: Gebäude X F1-230
Abteilungsleiterin Frau Ute Wiessner ute.wiessner@uni-bielefeld.de Tel.: +49 521 106-3035 Raum: Gebäude X F1-232	Tischapparate Herr Mario Bebek mario.bebek@uni-bielefeld.de Tel.: +49 521 106-3037 Raum: Gebäude X F1-228
Ansprechpartnerin (In Abwesenheit der Abteilungsleiterin) Frau Britta Kühne britta.kuehne@uni-bielefeld.de Tel.: +49 521 106-3034	Herr Thorsten Sanft thorsten.sanft@uni-bielefeld.de Tel.: +49 521 106-3033 Raum: Gebäude X F1-216
	Fortsetzungen u. Serien

Abbildung 12: UB Bielefeld: Ansprechpartner der Fachbibliothek Geschichtswissenschaft²³⁸

Universitätsbibliothek Dortmund²³⁹

- a. Eingeschränkt Ja. Es gibt ein fachübergreifendes, genau definiertes und umfassendes Beratungsangebot aller fünf Fachreferenten.²⁴⁰ Jeder Fachreferent bietet Beratung zu bestimmten Sprechzeiten an und steht darüber hinaus jederzeit für Kurzberatung und Terminabsprachen im Büro zur Verfügung.²⁴¹ Es handelt sich

²³⁸ Quelle: http://www.ub.uni-bielefeld.de/portals/history/history_kontakt.htm (Screenshot vom 06.10.2014).

²³⁹ Technische Universität Dortmund: Universitätsbibliothek Dortmund. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²⁴⁰ Vgl. Abbildung 13.

²⁴¹ Vgl. zum Beispiel Abbildung 14.

- um einen inhaltlich klar definierten Research Consultation Service mit informellem Anmeldungsprocedere.
- Professoren, wissenschaftliche Mitarbeiter und Gastdozenten haben Anspruch auf eine persönliche Bibliotheksführung.
 - Das allgemeine Auskunftsteam und die Fachreferenten werden mit Fotos und Kontaktdaten auf der Website präsentiert.
 - Es steht ein Auskunftsplatz mit allgemeiner Thekenauskunft zur Verfügung. Bei speziellen Fragen wird auf das Angebot der Fachreferenten verwiesen.²⁴²

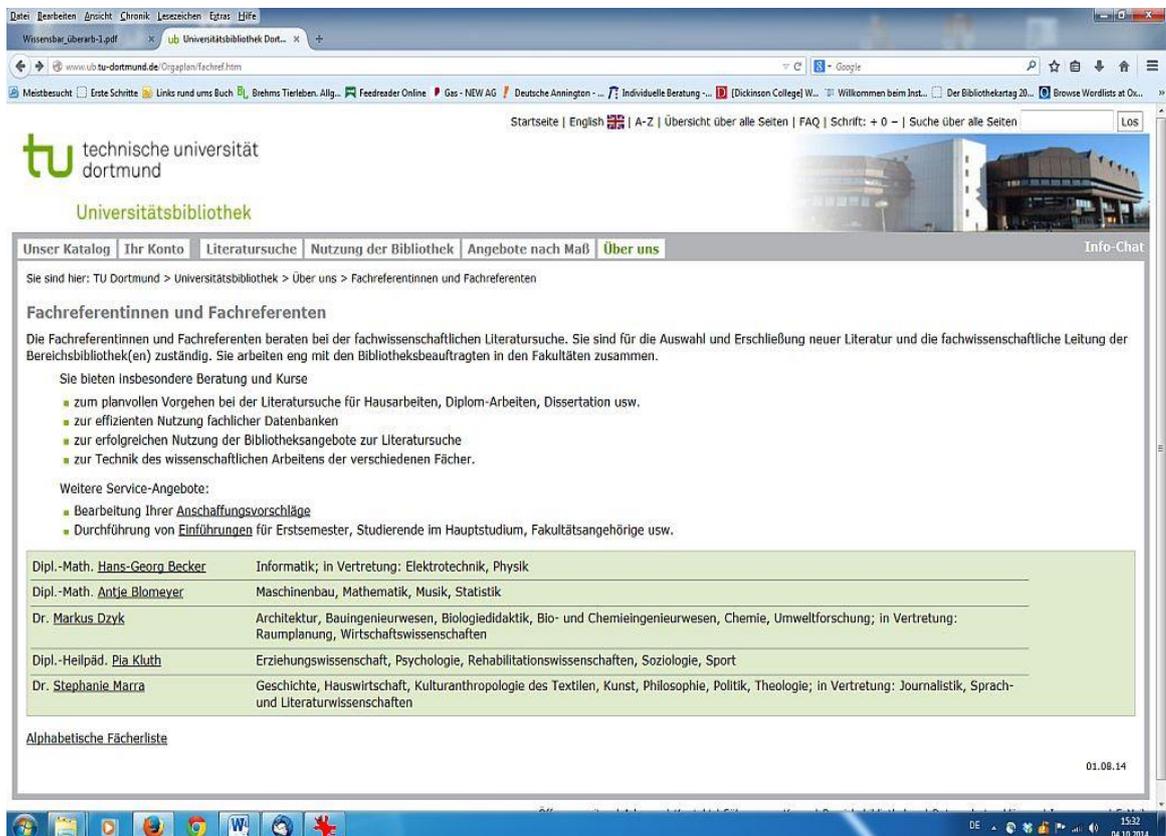


Abbildung 13: UB Dortmund: Übersichtsseite mit Beratungsangebot und Links zu allen Fachreferenten²⁴³

²⁴² Vgl. ebd.: <http://www.ub.tu-dortmund.de/literatursuche/auskunftonline.html>.

²⁴³ Quelle: <http://www.ub.tu-dortmund.de/Orgaplan/fachref.htm> (Screenshot 06.10.2014).

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the University of Applied Sciences (TU) Dortmund library. The page is titled "Fachreferent Dipl.-Math. Hans-Georg Becker" and provides contact information for a subject librarian in Informatics. The contact details include a phone number (0231 / 755 - 4036), a fax number (0231 / 755 - 4032), and an email address (hans-georg.becker@ub.tu-dortmund.de). The office is located in the Central Library, Room 124. The page also lists the librarian's availability: 11:00 - 12:00 hours on Fridays in the office, and 13:00 - 14:00 hours on Tuesdays in the Otto-Hahn-Bibliothek 1. A photo of Hans-Georg Becker is shown on the right side of the page. The website navigation menu includes "Unser Katalog", "Ihr Konto", "Literatursuche", "Nutzung der Bibliothek", "Angebote nach Maß", and "Über uns". The footer contains "Öffnungszeiten", "Adresse", "Kontakt", "Führungen, Kurse", "Bereichsbibliotheken", "Datenschutzerklärung", "Impressum", and "E-Mail".

Abbildung 14: UB Dortmund: Web-Auftritt des Fachreferenten für Informatik mit festen Sprechzeiten und Angebot der Terminabsprache zur individuellen Beratung²⁴⁴

Universitätsbibliothek Duisburg-Essen²⁴⁵

- Nein.
- Nein.
- Es gibt eine Liste der Fachreferenten mit Kontaktdaten, in der darauf hingewiesen wird, dass diese für fachspezifische Beratungen und Schulungen zur Verfügung stehen.²⁴⁶ Auf den Seiten der einzelnen Fächer werden die Referenten mit Fotos vorgestellt. Konkret bieten die Referenten fachspezifische Gruppenschulungen nach Vereinbarung an.²⁴⁷
- Einige der Teilbibliotheken verfügen über eine zentrale Informationsstelle mit Kontaktdaten, die jedoch nicht näher beschrieben wird.²⁴⁸

²⁴⁴ Quelle: <http://www.ub.tu-dortmund.de/Orgaplan/finformatik.htm> (Screenshot vom 06.10.2014).

²⁴⁵ Universität Duisburg-Essen (2014): Universitätsbibliothek Duisburg-Essen. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <https://www.uni-due.de/ub/index.php> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²⁴⁶ Vgl. ebd.: <https://www.uni-due.de/ub/abisz/fachref.shtml>.

²⁴⁷ Vgl. zum Beispiel ebd.: <https://www.uni-due.de/ub/schulung/paed.php>. Vgl. auch Abbildung 15.

²⁴⁸ Vgl. ebd.: <https://www.uni-due.de/ub/adroeff.shtml>

The screenshot shows the website for the English Studies department at the University of Duisburg-Essen. The page is titled 'Anglistik' and includes a navigation menu on the left with categories like 'Studieren an der UDE', 'KATALOGE', 'SERVICES', 'ORIENTIERUNG', 'DUEPUBLICO', 'UNIVERSITÄTSARCHIV', and 'KONTAKT'. The main content area is divided into several sections: 'Anglistik an der UDE' with contact information for Dorothee Graf (Campus Essen, Fachbibliothek GW/GSW), 'Literatur zum Fachgebiet' listing resources at different campuses and digital collections, 'Neuerwerbungen' (new acquisitions), and 'Informationsmittel zur Literatur- und Faktensuche' (information sources for literature and fact-finding). There are also sidebars for 'Schulungen Anglistik' (English Studies courses) and 'Online-Tutorial'.

**Abbildung 15: UB Duisburg-Essen: Fachinformationsseite Anglistik mit Kontakt-
datenfenster der Fachreferentin²⁴⁹**

Universitätsbibliothek Paderborn²⁵⁰

- Nein.
- Nein.
- Es gibt eine Liste der Fachreferenten, in der darauf hingewiesen wird, dass sie Ansprechpartner für fachbezogene Fragen zu Literatur- und Informationsbeschaffung, Datenbankrecherchen etc. sind.²⁵¹ Auf der Liste sind die jeweiligen Seiten der Referenten verlinkt, auf denen die Kontaktdaten sowie Informationen zu Biographie und teils Veröffentlichungen aufgeführt sind.²⁵²
- Es gibt ein allgemeines Informationszentrum mit definiertem Aufgabenbereich.²⁵³

²⁴⁹ Quelle: <https://www.uni-due.de/ub/fachinfo/anglistik.shtml> (Screenshot vom 06.10.2014).

²⁵⁰ Universität Paderborn: Universitätsbibliothek Paderborn. Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-paderborn.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²⁵¹ Vgl. ebd.: http://www.ub.uni-paderborn.de/wir_ueber_uns/organisation/fachreferate.shtml.

²⁵² Vgl. zum Beispiel Abbildung 16.

²⁵³ Vgl. ebd.: http://www.ub.uni-paderborn.de/wir_ueber_uns/organisation/b_s-info-fbb-info.shtml.



Recherchieren
Ausleihen und Bestellen
Lernen und Arbeiten
Fachinformation
Publizieren
Wir über uns
Kontakt
Index A - Z

Gerd Richter

Universitätsbibliothek Paderborn
Warburger Str. 100
D-33098 Paderborn

E-Mail g.richter@ub.uni-paderborn.de

Dezernent Benutzung & Service

Fachreferat Soziologie
Raum Bl1.116
Fon 0 52 51 / 60 - 2010



Biographische Informationen:

Geb. 1970 in Langen/Hessen. - Studium der Germanistik, Linguistik und Literatur des Mittelalters, Politikwissenschaft, Computerlinguistik und Pädagogik an der Justus-Liebig-Universität Gießen, Magister 1999, wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Germanistik (Arbeitsbereich Sprache), im Hessischen Flurnamenarchiv und am Zentrum für Medien und Interaktivität (ZMI) der Universität Gießen 1999-2005, (zuletzt fachliche Leitung des DFG-Projekts "Web-Usability des Informations- und Interaktionsangebots von Hochschulbibliotheken"). - Bibliotheksreferendariat an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek in Göttingen (SUB) 2006-2008, Fachprüfung und Master LIS 2008. - Wissenschaftlicher Angestellter an der Universitätsbibliothek Kassel - Landesbibliothek und Murhardsche Bibliothek der Stadt Kassel 2009-2010 (Fachreferate Pädagogik, Sozialwesen, Psychologie; komm. Leitung der Hessischen Abteilung, Open-Access-Koordination). - Hochschul- und Landesbibliothek Rhein/Main - Landesbibliothek Wiesbaden 2010-2012 (Bibliotheksrat z.A. 2010, Bibliotheksrat 2012; Leitung der Abteilungen Benutzung und IT, Fachreferate, komm. Leitung der Landesbibliothek 2011). - Seit Dez. 2012 Universitätsbibliothek Paderborn (Leiter des Dezernats Benutzung & Service).

Veröffentlichungen (in umgekehrter Jahres-Chronologie)

- 2013:** • Richter, Gerd: Methoden der Usability-Forschung. In: Konrad Umlauf, Simone Fühles-Ubach und Michael Seadle (Hgg.): Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin/Boston 2013, S. 203-256.
- 2006:** • Fritz, Gerd / Richter, Gerd / Dynkowska, Malgorzata / Kaltwasser, Dennis / Stührenberg, Maik (2006): Leitfaden für die Usability-Prüfung von Web-Angeboten von Hochschulbibliotheken. Justus-Liebig-Universität Gießen 2006. <http://www.uni-giessen.de/usability/downloads/Leitfaden.pdf>
• Dynkowska, Malgorzata / Fritz, Gerd / Richter, Gerd (2006): Ursachen für Probleme bei der Nutzung bibliotheksanischer Webangebote. Justus-Liebig-Universität Gießen 2006. http://www.uni-giessen.de/usability/downloads/Ursachenbereiche_.pdf
• Dynkowska, Malgorzata / Fritz, Gerd / Richter, Gerd (2006): Gestaltung von benutzerfreundlichen Online-Angeboten wissenschaftlicher Bibliotheken: Empfehlungskatalog. Justus-Liebig-Universität Gießen 2006. http://www.uni-giessen.de/usability/downloads/Empfehlungskatalog_.pdf
- 2003:** • Ramge, Hans / Richter, Gerd: Neuere Methoden der Flurnamenforschung. Am Beispiel der Dokumentation und Präsentation der Flurnamen Hessens. In: Meineke, Eckhard (Hg.): Perspektiven der thüringischen Flurnamenforschung. Frankfurt/Main [u. a.] 2003, S. 203-248. Preprint: <http://www.uni-giessen.de/~g91059/publikationen/jena.pdf>

Abbildung 16: UB Paderborn: Web-Auftritt des Fachreferenten für Soziologie²⁵⁴

Universitätsbibliothek Siegen²⁵⁵

- Nein.
- Nein.
- Auf den Fachinformationsseiten werden die jeweiligen Ansprechpartner mit Kontaktdaten, aber ohne weitere Informationen an wenig prominenter Stelle genannt.²⁵⁶
- Es gibt eine zentrale Information mit breit gefasstem, genau definiertem Auskunftsangebot.²⁵⁷

²⁵⁴ Quelle: http://www.ub.uni-paderborn.de/wir_ueber_uns/mitarbeiter/ri.shtml (Screenshot vom 06.10.2014).

²⁵⁵ Universität Siegen: Universitätsbibliothek Siegen. Website. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-siegen.de/cms/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²⁵⁶ Vgl. zum Beispiel Abbildung 17.

²⁵⁷ Vgl. ebd.: <http://www.ub.uni-siegen.de/cms/index.php?id=4>.

The screenshot shows the website of the University of Siegen's library. The main content area is titled 'Erziehungswissenschaft, Sozialpädagogik und Sozialarbeit'. It includes a navigation menu on the left with categories like 'Startseite', 'Bibliothekskatalog', and 'Recherche und Kataloge'. The main content area has several sections: 'Medienstandorte' (Media locations), 'Lageplan' (Location plan), and 'Neuerwerbungen' (New acquisitions). The 'Medienstandorte' section contains a table with the following data:

Monografien	Standort 20/Z1	Systemstellen HYA-IKZ
Sozialpädagogik, Sozialarbeit	Standort 20/Z1	Systemstellen IAZ-IBF
Lehrbuchsammlung	Standort 73	
Zeitschriften	Standort 20	Fachnummer 25

The 'Lageplan' section lists 'Hauptbibliothek Adolf-Reichwein-Straße (AR), Ebene 1 - Mediensammlung' and 'Datenträger, sonstige Medien' at 'Standort 70/72'. The 'Neuerwerbungen' section provides information about new acquisitions for the current and previous months.

Abbildung 17: UB Siegen: Fachinformationsseite Erziehungswissenschaft mit Kontaktdaten des Fachreferenten²⁵⁸

Universitätsbibliothek Wuppertal²⁵⁹

- Eingeschränkt Ja. Eingebettet in das Schulungsangebot der Bibliothek wird ein individueller Beratungsservice nach Terminabsprache angeboten.²⁶⁰ Termine und Beratungsinhalte können informell mit den Mitarbeitern der Informationsstelle Elektronische Dienste abgesprochen werden.²⁶¹
- Nein.
- Die Fachreferenten sind mit Kontaktdaten auf einer Liste aufgeführt. Auf ihre Beratungsfunktion bei Recherchen wird hingewiesen.²⁶²
- Die Bibliothek verfügt über eine zentrale Informationsstelle, die zur Bibliotheksbenutzung berät und bei speziellen Fragen Ansprechpartner vermittelt.²⁶³ Darüber hinaus wurde mit dem „I-Punkt“ ein kooperatives Thekenberatungsangebot entwickelt, das von der Bibliothek in Zusammenarbeit mit dem Zentrum für Informations- und Medienarbeit durchgeführt wird.²⁶⁴

²⁵⁸ Quelle: <http://www.ub.uni-siegen.de/cms/index.php?id=572> (Screenshot vom 06.10.2014).

²⁵⁹ Bergische Universität Wuppertal: Universitätsbibliothek Wuppertal. Einstiegseite. Online verfügbar unter <http://www.bib.uni-wuppertal.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

²⁶⁰ Vgl. Abbildung 18 und Abbildung 19.

²⁶¹ Vgl. ebd.: <http://www.bib.uni-wuppertal.de/ied.html>.

²⁶² Vgl. ebd.: <http://www.bib.uni-wuppertal.de/a-z-seiten/fachreferate.html>.

²⁶³ Vgl. ebd.: <http://www.bib.uni-wuppertal.de/information.html>.

²⁶⁴ Vgl. Bergische Universität Wuppertal: Pressestelle: Benutzerberatung und Uni-Bibliothek weiten Beratungsangebot aus. Online verfügbar unter <http://www.presse.uni-wuppertal.de/medieninformationen/ansicht/detail/01/oktober/2013/artikel/benutzerberatung-und-uni-bibliothek-weiten-beratungsangebot-aus.html> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Abbildung 18: UB Wuppertal: Seite des Schulungsangebots mit Hinweis auf individuellen Beratungsservice²⁶⁵

Abbildung 19: UB Wuppertal: Definition des individuellen Beratungsservice auf der Schulungsseite²⁶⁶

²⁶⁵ Quelle: <http://www.bib.uni-wuppertal.de/kurse.html> (Screenshot vom 06.10.2014).

²⁶⁶ Quelle: <http://www.bib.uni-wuppertal.de/kurse.html> (Screenshot vom 06.10.2014).

4.2.2 Zusammenfassung und Diskussion der Untersuchungsergebnisse

Die Untersuchung zeigt auf den ersten Blick ein sehr heterogenes Bild der angebotenen Dienstleistungen. Für die darstellende Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse mittels Tabelle 2²⁶⁷ ergibt sich daher die Schwierigkeit, dass auf den Websites präsente Dienstleistungen nicht immer eindeutig anhand der eingangs festgelegten Fragestellungen klassifiziert werden können. Aus diesem Grund enthält die Tabelle die Kategorie „Eingeschränkt Ja“ zur Klassifizierung von Dienstleistungsangeboten, die den in der Fragestellung definierten Eigenschaften zwar überwiegend, jedoch nicht in Gänze entsprechen. In den Anmerkungen zur Tabelle werden die Gründe für die Einordnung der einzelnen Dienstleistungen in diese Kategorie kurz erläutert. Des Weiteren werden zu den Fragestellungen c. und d. jeweils zwei Antwortkategorien gebildet, um die Ergebnisse der Untersuchung differenzierter darstellen zu können.

Im Hinblick auf die Untersuchungsergebnisse kann zunächst festgestellt werden, dass auf sämtlichen untersuchten Websites die Angebote der Bibliotheken zur Face-to-Face-Auskunft differenziert dargestellt werden. Darüber hinaus können folgende Schlüsse gezogen werden:

- Sämtliche Bibliotheken stellen die Kontaktdaten ihrer Fachreferenten zur Verfügung. In acht von zwölf Bibliotheken wird explizit auf deren Beratungsfunktion hingewiesen. Die Art der Präsentation von Fachreferenten ist unterschiedlich und reicht vom bloßen Auflisten der Namen mit Kontaktdaten bis zu sehr ausführlichen persönlichen Seiten mit differenzierten Informationen. Alle Fachreferenten sind prinzipiell für die Nutzer erreichbar.
- Obwohl es kein voll ausgeprägtes Research-Consultation-Modell mit formalisiertem Zugang für alle Nutzer zu terminierten und thematisch vorbereiteten Beratungsgesprächen gibt, werden an insgesamt sechs Bibliotheken Fachauskunftsdienstleistungen in einer Weise angeboten, die über die bloße Feststellung der Zuständigkeit für Beratung hinausgeht. Die ULB Bonn und die ULB Düsseldorf bieten individuelle Beratungsdienste für Examenskandidaten an, die im Falle von Düsseldorf durch ein Web-Formular zur Anmeldung formalisiert sind. Explizite Angebote für individuelle Rechercheberatungsgespräche auf Fachreferentenebene nach Terminvereinbarung gibt es bei einigen Fachreferentinnen der UB Bochum und bei allen Fachreferenten der UB Dortmund, die darüber hinaus feste Sprechzeiten anbieten. Auch an der UuStB Köln bieten zwei Fachreferenten Sprechstunden an. Ein Sonderfall ist die UB Wuppertal, die einen individuellen Beratungsservice im Rahmen ihres Schulungsprogramms anbietet, der sich nicht ausschließlich auf die Beratung durch Fachreferenten beschränkt.
- Sämtliche Bibliotheken weisen auf das Angebot einer allgemeinen Thekenauskunft hin. Dieses Angebot wird in acht von zwölf Fällen näher definiert und umfasst in der Regel auch Informationsrecherche. Im Zusammenhang mit der Thekenauskunft wird häufig auf die weiterführenden fachspezifischen Beratungsdienste der Fachreferenten hingewiesen. Der Ausbildungsgrad der Thekenmitarbeiter wird auf keiner Website beschrieben. Es dürfte sich jedoch meist um Mitarbeiter unterhalb der Fachreferentenebene handeln. Dafür spricht auch, dass an allen untersuchten Bibliotheken eine aus der Struktur ihres im Web präsentierten Angebots klar hervorgehende Zweiteilung von allgemeiner Auskunft an der Theke und – mehr oder weniger deutlich formulierten – Fachauskunftsangeboten besteht.

²⁶⁷ Vgl. Tabelle 2.

Die Website-Analyse korrigiert den bei der Literaturrecherche gewonnenen Eindruck der untergeordneten Bedeutung von Research Consultations an deutschen Universitätsbibliotheken. Es gibt durchaus explizite Angebote, die in einigen Fällen konzeptionell durchdacht zu sein scheinen.²⁶⁸ Die Sichtbarkeit der Fachreferenten auf den Websites und die häufigen Hinweise auf deren Beratungsfunktion lassen vermuten, dass auch darüber hinaus auf eher informeller Ebene vereinzelt persönliche Beratungsgespräche stattfinden. Es sind also in jedem Fall Fundamente vorhanden, auf denen umfassendere formalisierte Angebote aufgebaut werden könnten. Insgesamt entsteht der Eindruck, dass Research Consultations sehr wohl stattfinden, wobei die Angebote vermutlich desto häufiger in Anspruch genommen werden, je konkreter und einladender sie formuliert sind. Über die tatsächliche Anzahl von Research Consultations an nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken kann hier jedoch nur spekuliert werden, da statistische Erhebungen zu diesem Gegenstand bisher fehlen. Festzuhalten bleibt, dass sich die vorhandenen Angebote in der Fachliteratur bisher nicht abzubilden scheinen.

Fragestellung	Ja	Eingeschränkt Ja	Nein
Zu Frage a.: Gibt es ein explizit formuliertes, formalisiertes Research-Consultation-Angebot mit Terminabsprachemöglichkeit für alle Nutzer?	0	2*	10
Zu Frage b.: Gibt es ein explizit formuliertes, formalisiertes Research-Consultation-Angebot mit Terminabsprachemöglichkeit beschränkt auf bestimmte Nutzergruppen?	3**	1***	8
Zu Frage c.: Sind Kontaktdaten der Fachreferenten einsehbar?	12	0	0
Zu Frage c.: Wird auf die Zuständigkeit der Fachreferenten für Fachauskunft hingewiesen?	8	2****	2
Zu Frage d.: Wird auf eine Informationstheke hingewiesen?	12	0	0
Zu Frage d.: Wird das Angebot an der Informationstheke genauer beschrieben?	8	0	4

Tabelle 2: Website-Analyse: Research-Consultation-Dienstleistungen an nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken

Anmerkungen zu Tabelle 2:

* Das fachwissenschaftliche Beratungsangebot der UB Dortmund erfüllt alle in der Fragestellung a. verlangten Bedingungen außer der Formalisierung der Terminabsprache über ein Webformular. Daher wird es mit „Eingeschränkt Ja“ klassifiziert. Ebenso gewertet wird der Beratungsservice der UB Wuppertal, der als zusätzlicher Service zum Kursangebot präsentiert wird und mit der Möglichkeit, sich als Gruppe oder Einzelperson individuelle Kurse nach Wunsch zusammenstellen zu lassen, einen Sonderfall darstellt. Auch hier ist die Terminabsprache informell gestaltet.

²⁶⁸ Vgl. die Anmerkungen zu Tabelle 2. Als Beispiele für konzeptionell durchdachte Beratungsangebote können das fachwissenschaftliche Angebot der UB Dortmund, der persönliche Beratungsservice der UB Wuppertal und die Beratung für Examenkandidaten an den ULBs Düsseldorf und Bonn angesehen werden.

** Als Research-Consultation-Angebote, die sich auf bestimmte Nutzergruppen beschränken, werden die Beratungsangebote der ULB Bonn und der ULB Düsseldorf gewertet, die sich exklusiv an Examenkandidaten richten. Des Weiteren fällt die individuelle Rechercheberatung einiger Fachreferentinnen der UB Bochum in diese Kategorie, da deren Angebot zwar prinzipiell für alle Nutzer der UB gilt, jedoch nur für Studierende und Universitätsmitarbeiter der entsprechenden Fachrichtungen interessant sein dürfte.

*** Als eingeschränktes Consultation-Angebot wurde das nicht weiter erläuterte Angebot zweier Fachreferenten der UuStb Köln gewertet, sie nach Terminabsprache und zu bestimmten Zeiten persönlich zu sprechen.

**** Die Hochschulbibliothek Aachen verweist zwar nicht ausdrücklich auf die Beratungsfunktion ihrer Fachreferenten, gestaltet die Präsentation der Kontaktdaten jedoch sehr übersichtlich und einladend. Der Eindruck entsteht, dass die Kontaktaufnahme mit den Fachreferenten durchaus gewünscht ist. Ähnliches gilt für die UB Bochum, die ihre Fachreferenten durchgehend als „Ansprechpartner“ bezeichnet und auf diese Weise implizit deren Zuständigkeit auch für Beratungsgespräche andeutet.

Die durchgehend vorhandene Zweiteilung der Auskunft in Informationstheke und Fachauskunft gibt außerdem einen Hinweis auf die unterschiedliche Auskunftssituation in Deutschland und dem USA. Die Informationstheke bietet in der Regel einen definierten Service, der Literaturrecherche zwar umfasst, doch bei fachspezifischen Fragen auf die Fachreferentenebene verweist. Das für die USA beschriebene Problem des an der Auskunftstheke feststehenden, unterbeschäftigten Reference Librarian mit Masterabschluss, der seine Expertise besser in Consultations einsetzen könnte, stellt sich also für das deutsche Bibliothekswesen in dieser Form nicht. Das in US-amerikanischen Konzepten beschriebene Zusammenwirken beider Auskunftsebenen kann jedoch ein Vorbild für die Organisation der besseren Erreichbarkeit von Fachauskunft in Deutschland sein.

4.3 Individuelle Beratung an der Universitätsbibliothek Kaiserslautern²⁶⁹

Als Beispiel für ein formalisiertes Research-Consultation-Dienstleistungsangebot an einer deutschen Universitätsbibliothek kann neben der Wissensbar auch der Service „Individuelle Beratung/Book a Librarian“ der Universitätsbibliothek Kaiserslautern gelten.²⁷⁰ Der Service wird als ergänzender Baustein innerhalb des Schulungsprogramms der Bibliothek angeboten²⁷¹ und beinhaltet die Möglichkeit, sich mit einem Webformular anzumelden²⁷². Unter dem Menüpunkt „Anlass“ bietet das Formular alle Formen der wissenschaftlichen Arbeit von der Studienarbeit bis zur Dissertation an und enthält auch einen Punkt „sonstiges“. Der Service steht also in Prinzip jedem Nutzer zur Verfügung, richtet

²⁶⁹ Technische Universität Kaiserslautern: Universitätsbibliothek Technische Universität Kaiserslautern. Einstiegsseite. Online verfügbar unter http://www.ub.uni-kl.de/home/?no_cache=1 (zuletzt geprüft am 07.08.2014).

²⁷⁰ Vgl. Technische Universität Kaiserslautern: Individuelle Beratung - Universitätsbibliothek Technische Universität Kaiserslautern. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-kl.de/dienstleistungen/digiauskunft/individuelle-beratung/> (zuletzt geprüft am 12.05.2014).

²⁷¹ Vgl. Kille, Anhang 2.

²⁷² Vgl. Abbildung 20.

sich jedoch vor allem an Studierende oder Doktoranden, die eine größere Arbeit verfassen.

Grundsätzlich bietet die UB Kaiserslautern mit ihrer zentralen Informationsstelle eine umfangreiche und inhaltlich definierte Thekenauskunft²⁷³ und präsentiert die Kontaktdaten ihrer Fachreferenten auf die Website, ohne allerdings auf deren Beratungsfunktion ausdrücklich hinzuweisen.²⁷⁴ Sie verfügt darüber hinaus über ein vielseitiges Schulungsprogramm, welches vor allem durch Fachreferenten durchgeführt wird.²⁷⁵

Der Beratungsservice ist nach Angaben der Bibliothek ein rein ergänzendes Angebot, das seit 2009 implementiert ist. Er umfasst individuelle Beratungsgespräche von etwa einer Stunde Länge und wird auch von Arbeitsgruppen genutzt, die je nach Bedarf länger und umfangreicher beraten werden können. Die Beratungen werden entsprechend dem gewünschten Thema entweder von Fachreferenten oder von Mitarbeitern der zentralen Information, auf jeden Fall aber von Bibliothekaren des gehobenen oder höheren Dienstes durchgeführt. Der Dienst hat allerdings mit fünf bis zehn Beratungen im Jahr eine zumindest quantitativ untergeordnete Bedeutung innerhalb des Auskunftskonzepts der Bibliothek. In der Fachpresse wurde er bisher nicht vorgestellt und wird auch, abgesehen von der recht guten Sichtbarkeit auf der Website, nicht sehr intensiv vermarktet.²⁷⁶

Während vor allem der großzügige zeitliche Rahmen der einzelnen Beratungen auf eine qualitativ sehr hochwertige Dienstleistung schließen lässt, erscheint die quantitative Nutzung mit fünf bis zehn Beratungen im Jahr als eher gering. Es wäre aber, falls die Bibliothek ihr Profil in dieser Hinsicht entwickeln möchte, den Versuch wert, die bereits vorhandene Struktur auszubauen, intensiver zu vermarkten und so eine bessere Nutzung der Expertise der Fachreferenten im Rahmen des Auskunftsangebots zu erreichen.

²⁷³ Vgl. Technische Universität Kaiserslautern: <http://www.ub.uni-kl.de/dienstleistungen/zentrale-information/>.

²⁷⁴ Vgl. ebd.: <http://www.kis.uni-kl.de/campus/all/unit.asp?gguid=0x10CC6F4A4896634791B0E5700965BEB5&tguid=0xACA2830FBD495A47A2BBFA9C240A6856>.

²⁷⁵ Vgl. ebd.: <http://www.ub.uni-kl.de/schulung/>.

²⁷⁶ Vgl. zu den Informationen in diesem Absatz: Kille, Anhang 2.

Universitätsbibliothek Kaiserslautern

TU / Universitätsbibliothek / Dienstleistungen

Suche extern bei StartPage

Individuelle Beratung - Book a librarian

Vereinbaren Sie einen Termin mit den Informationsprofis der UB.
Wir unterstützen Sie bei der Literaturrecherche für Ihre wissenschaftliche Arbeit oder Ihr Projekt und beraten Sie zu den Angeboten der UB (z.B. Digibib, Datenbanken, E-Medien).

Thema/Beschreibung:

Name:

E-Mail:

Fachbereich / Institut:

falls Studierende(r), Fachsemester:

Anlass:
Dissertation

1. Terminwunsch:

2. Terminwunsch:

Info an die Bibliothek

Für die individuelle Beratung stehen wir Ihnen von Montag bis Freitag von 8:00 - 16:00 Uhr zur Verfügung.
Sie erhalten innerhalb von 24 Stunden (ausgenommen Wochenende und Feiertage) Rückmeldung an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse.

Absenden

Katalog
Schnellsuche im Katalog
Bibliothekskonto

Schnellzugriff UB
Fragen Sie uns
Digibib (Metasuche und mehr)
Datenbanken
E-Journals
E-Books
E-Tutorials
Dokumentlieferung
Elektronischer Semesterapparat
Dokumentenserver KLUEDO

Schnellzugriff Allgemein
StudierendenServiceCenter
Fachbereiche
International Students
Universitätsbibliothek
Mensa
KIS Vorlesungsverzeichnis

Abbildung 20: UB Kaiserslautern: Anmeldeformular für die individuelle Beratung²⁷⁷

4.4 Diskussion: Ist es sinnvoll, die Thekenauskunft an deutschen Universitätsbibliotheken zugunsten von Research-Consultation-Modellen zu reduzieren?

Anhand der bisher erlangten Eindrücke und Erkenntnisse soll am Ende dieses Teils der Untersuchung diskutiert werden, ob die vorgestellten US-amerikanischen Modelle, die eine weitgehende Reduktion der Thekenauskunft zugunsten von Research Consultations vorschlagen, eine sinnvolle Lösung für deutsche Universitätsbibliotheken darstellen könnten. Simon (2013) stellt solche Modelle im Rahmen eines Vortrags vor und fordert deutsche Bibliotheken auf, darüber nachzudenken, „ob [sie] ihr qualifiziertes Auskunftspersonal nicht effektiver einsetzen sollten“²⁷⁸ als an der Auskunftstheke. Zentrales Argument ist ein in einer selbst vorgenommenen Stichprobe errechneter Anteil von im Falle

²⁷⁷ Quelle: <http://www.ub.uni-kl.de/dienstleistungen/digiauskunft/individuelle-beratung/> (zuletzt geprüft am 24.08.2014).

²⁷⁸ Ingeborg Simon: Remove the reference desk! Ergebnisse, Erfahrungen und Fazit eines Forschungsversuchs. Vortrag, München 13.06.2013. Hier: S. 18. Online verfügbar unter <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/82e2821d-b267-470b-8025-41aff67f3339> (zuletzt geprüft am 30.05.2014).

der Universitätsbibliotheken nur 3% „komplexe[r] Fragen“²⁷⁹, die eine bibliothekarische Expertise erfordern. Höldrich (2013) rezipiert Simons Beschreibung von Research-Consultation-Modellen im Vortrag wie folgt:

Vielerorts wurde [in den USA] versucht, die Auskunfts- in die Service-Theke zu integrieren, die teilweise mit nicht-bibliothekarischem Personal, größtenteils sogar mit Studierenden besetzt wird. Dies setzt natürlich eine intensive Inhouse-Schulung des Thekenpersonals voraus. Um die Qualität der Auskunft zu wahren, sollte eine Art „bibliothekarische Rufbereitschaft“ angeboten werden, die im Bedarfsfall die erforderliche Fachkompetenz bereitstellt. Die nunmehr freie Zeit des Fachpersonals kann genutzt werden, um Online-Angebote und Schulungsbereiche auszubauen (z. B. „book a librarian“ für die individuelle Information). Zeitgleich ist die Öffentlichkeitsarbeit zu intensivieren, gerade im Hinblick auf die Frage „Was kann wer gefragt werden?“²⁸⁰.

An dieser Stelle sind zunächst zwei Dinge einzuwenden. Zum einen relativiert sich der geringe Anteil komplexer Fragen an der Theke deutlich, wenn der vielfach höhere Zeitaufwand bedacht wird, der für die adäquate Bearbeitung solcher Fragen im Vergleich zu Orientierungsfragen, Standortnachweisen oder Vorbestellungen in der Regel notwendig ist. Zum anderen wird in Consultation-Modellen wie dem von Arndt (2010), auf das sich Simon unter anderem beruft, die bibliothekarische Auskunft keineswegs auf „eine Art ‚bibliothekarische Rufbereitschaft‘“ reduziert, sondern, wie bereits beschrieben wurde, in einem konzeptionell ausgefeilten, gut sichtbaren und über alle zur Verfügung stehenden Informationskanäle kommunizierten Modell aus sofort und per Terminabsprache verfügbaren Consultations angeboten.

Zu bedenken ist auch, dass solche Modelle in den USA mit dem Ziel implementiert wurden, die Dienstleistung des US-amerikanischen Reference Librarian adäquater anzubieten. Dieser verfügt in der Regel über einen Masterabschluss, befindet sich also auf einem mit dem deutschen Fachreferenten vergleichbaren Ausbildungsniveau. Wie die in Kapitel 4.2 vorgenommene Untersuchung zeigt, sind an den Auskunftstheken der deutschen Universitätsbibliotheken nur selten Fachreferenten anzutreffen. Es handelt sich vielmehr häufig um integrierte Informationstheken, die eine von der Fachauskunft als getrennt definierte Basisauskunft anbieten und mit Mitarbeitern unterhalb der Referentenebene besetzt sind. Problematisch erscheint hier weniger die Besetzung der Infotheken mit überqualifiziertem Personal als vielmehr die mangelnde konzeptionelle Integration und niederschwellige Erreichbarkeit der Fachauskunft.

Ein diesbezüglich realistisches Bild bietet eine Online-Kundenbefragung an der Universitätsbibliothek Bochum, von der Fühles-Ubach (2012) berichtet. Vor dem Hintergrund des statistischen Befundes, dass jeder achte Student bibliothekarische Beratung in Anspruch nimmt, beschreibt sie die Personalsituation an der Servicetheke der Universität:

²⁷⁹ Ebd., S. 4.

²⁸⁰ Simone Höldrich: Auskunft muss nicht, Auskunft kann! In: *Bibliotheksforum Bayern* (2013), 7, S. 285-288. Hier: S. 286.

Hinsichtlich der Beratung ist die Situation an der Universitätsbibliothek Bochum deutlich schwieriger als an anderen Universitäten. In Bochum stehen derzeit 2 Mitarbeiter der 76 Mitarbeiter (VZÄ) an der Servicetheke von 9-16 Uhr für Kundenberatung zur Verfügung. Ab 16 Uhr gibt es noch eine Person im Spätdienst.²⁸¹

Hinsichtlich der Auskunftsdienstleistung der Fachreferenten kommt Fühles-Ubach zu folgendem Schluss:

Auch in der UB Bochum stehen den Kunden – unabhängig von den Mitarbeitern der Informationstheke – Fachreferenten telefonisch, per E-Mail oder persönlich zur Verfügung. Diese hochspezialisierte Form der Kundenberatung, die den Studierenden und Wissenschaftlern einen fachlichen Austausch „auf Augenhöhe“ bietet, sollte an der UB Bochum nicht nur stärker bekannt gemacht werden sondern auch als „fachspezifische Wissenschaftsberatung“ institutionalisiert werden. Auf diese Weise treffen sich die Kompetenzen der höchstqualifizierten Mitarbeiter der Bibliothek mit den spezifischen Informationsbedarfen der Wissenschaftler, für die Unterstützung bei der Sichtung, Beschaffung und beim Zugang von Information eine unverzichtbare Unterstützung bietet.²⁸²

Zumindest an der Universitätsbibliothek Bochum wären demnach kaum personelle Ressourcen für eine bessere Auskunft zu gewinnen, indem die Servicetheke mit Hilfskräften besetzt wird. Der entscheidende Schritt zur Qualitätsverbesserung wäre vielmehr eine bessere organisatorische Einbindung der Fachauskunft. Die von Fühles-Ubach vorgeschlagene Institutionalisierung könnte durchaus in Form eines formalisierten, gut sichtbaren und leicht erreichbaren Research Consultation Service stattfinden, der durch seine Qualität auch für Wissenschaftler interessant wäre. Personelle Ressourcen hierfür sollten eher im Bereich der vielfältigen Aufgabengebiete der Fachreferenten gesucht werden als an der Informationstheke.²⁸³ Die Theke müsste in den organisatorischen Ausbau mit einbezogen werden, um als wichtiger Anknüpfungspunkt und Kommunikationskanal zur Erreichbarkeit der Fachauskunft beizutragen. Hierzu wäre es zumindest im Falle der Universitätsbibliothek Bochum eher sinnvoll, die Theke zu verstärken und in jeder Hinsicht zu unterstützen.

Im Hinblick auf die Fragestellung der vorliegenden Untersuchung soll an dieser Stelle festgehalten werden, dass die Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken innerhalb eines Konzepts, welches Schwächung oder Abschaffung der Thekenauskunft beinhaltet, ein großes Risiko bedeuten würde. Die einseitige Übernahme gerade dieses Aspekts einiger US-amerikanischer Modelle ohne Berücksichtigung der unterschiedlichen Grundvoraussetzungen könnte zu einer generell schlechteren Sichtbarkeit der Auskunft insgesamt führen, die wiederum eine lediglich marginale Nutzung des Consultation Service verursachen könnte. Der grundsätzliche

²⁸¹ Simone Fühles-Ubach: Wie nutzen die Kunden die Bibliothek? Online-Kundenbefragung der Universitätsbibliothek Bochum. Fachhochschule Köln, 2012. Online verfügbar unter <http://epb.bibl.fh-koeln.de/frontdoor/index/index/docId/276> (zuletzt geprüft am 30.05.2014).

²⁸² Ebd., S. 13f.

²⁸³ Vgl. hierzu: Marcus Schröter: Fachreferat 2011 – Innenansichten eines komplexen Arbeitsfeldes. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 36 (2012), 1, S. 32-50. Hier: S.35. Auf die Frage an die Fachreferenten, welche ihrer traditionellen Aufgaben am ehesten auch von anderen Mitarbeitern übernommen werden könnten, wird folgendermaßen geantwortet: „48,2 Prozent halten dies in der Sacherschließung für möglich, 40,1 Prozent in der Erwerbung – allerdings nur 16,3 Prozent in der Fachinformationsvermittlung.“

Vorsprung US-amerikanischer Bibliotheken im Hinblick auf ihre kulturell bedingte Popularität als Auskunftsdienstleister erleichtert dort die Einführung von Research-Consultation-Modellen ohne Auskunftstheke. Häufig verfügen die US-Bibliotheken zudem über Fachbibliothekare, die als Liaison Librarians in ihren Fachbereichen sichtbarer sind als die deutschen Fachreferenten an ihren Fakultäten, so dass deren Beratungsangebote eher wahrgenommen werden. In deutschen Bibliotheken muss hingegen die Möglichkeit von Fachauskunft in Form eines Consultation Service gegenüber Nutzern kommuniziert werden, für die eine solche Dienstleistung in der Regel etwas vollkommen Neues ist. Auf die Thekenauskunft als Vermittlungsstelle für eine solche Auskunft zu verzichten, würde die beabsichtigte Verbesserung der Erreichbarkeit von Fachauskunft sowie die allgemeine Auskunftssituation gefährden.

Als Chance kann hingegen die von Fühles-Ubach vorgeschlagene Institutionalisierung der Fachauskunft als „wissenschaftliche Fachberatung“ gesehen werden. Ein umfassendes bibliothekarisches Auskunftsdienstleistungsangebot an einer Universitätsbibliothek, das sowohl von Studierenden als auch von Wissenschaftlern mit Gewinn genutzt würde, wäre in jeder Hinsicht ein bedeutender Erfolg.

Eine weitere Chance würde darin liegen, den Stimmen im deutschen Bibliothekswesen, die eine vollständige Abschaffung der Face-to-Face-Auskunft fordern, inhaltlich interessante und innovative Konzepte entgegenzusetzen. Mit der TU München hat 2012 eine große Universitätsbibliothek die Thekenauskunft abgeschafft und in Gänze durch Online-Angebote ersetzt, ohne so etwas wie einen Research Consultation Service zu implementieren.²⁸⁴ Der Bedarf an Face-to-Face-Auskunft wurde dabei mit Hinweis auf ein „sehr technisch versiertes, junges, internationales Publikum“²⁸⁵ schlicht verneint oder zur unerwünschten Folge mangelhafter Suchinstrumente erklärt.²⁸⁶ Depping (2012) befasst sich im Rahmen einer Abhandlung über Bibliotheksautomatisierung mit der Frage „ob es eine realistische Option für Hochschulbibliotheken ist, stark auf personalintensive persönliche Dienstleistungen als Gegengewicht zur unpersönlichen Selbstbedienung (-stechnologie) zu setzen“²⁸⁷ und verwirft diese Möglichkeit mit dem allgemeinen Hinweis auf „zu erwartende [...] Ressourcen- und Personalknappheit“.²⁸⁸ Angesichts solcher Modelle und Aussagen, welche die Face-to-Face-Auskunft generell entwerten und letztendlich auf eine Bibliothek ohne sichtbare Bibliothekare hinauslaufen, wäre es sehr hilfreich, auf erfolgreiche Research-Consultation-Modelle verweisen zu können.

²⁸⁴ Vgl. Caroline Leiß: Videotelefonieren Sie mit uns! Virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München. In: *Bibliotheksforum Bayern* (2013), 7, S. 103-107.

²⁸⁵ Höldrich: Auskunft muss nicht, Auskunft kann! S. 286.

²⁸⁶ Vgl. ebd., S. 287.

²⁸⁷ Ralf Depping: Selbstbedienung in Hochschulbibliotheken. Teil 2: Selbstbedienung aus Kunden- und Mitarbeiterperspektive. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 59 (2012), 1, S. 20-32. Hier: S. 31.

²⁸⁸ Ebd.

5 DIE WISSENSBAR DER SÄCHSISCHEN LANDESBIBLIOTHEK – STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN²⁸⁹

5.1 Profil der SLUB Dresden

Die SLUB Dresden ist als Staats-, Landes- und Universitätsbibliothek eine der bedeutendsten wissenschaftlichen Bibliotheken Deutschlands. Neben ihrem landesbibliothekarischen Sammelauftrag für die sächsische Literatur und der Rolle als Staatsbibliothek des Freistaats Sachsen fungiert sie als Informationseinrichtung der Technischen Universität Dresden und ist damit Dienstleister für 37000 Studierende und 4300 Mitarbeiter.²⁹⁰ Die SLUB verfügt über 265 Personalstellen und 50 Drittmittelstellen, die sich auf 406 Mitarbeiter verteilen.²⁹¹ Die bibliothekarische Auskunft ist organisatorisch in der Abteilung „Benutzung und Information“ angesiedelt.²⁹²

5.2 Art und Umfang der Dienstleistung

Die Wissensbar der SLUB Dresden²⁹³ bietet seit Mai 2013 ein umfassendes, thematisch strukturiertes Angebot von persönlichen Beratungsgesprächen mit spezialisierten Bibliothekaren nach Terminabsprache für sämtliche Nutzer der Bibliothek. Die Gespräche dauern in der Regel etwa 30 Minuten, können bei Bedarf aber auch umfangreicher sein. Das Angebot kann über einen Themenbrowser²⁹⁴ auf der Website der Bibliothek erschlossen werden, der zu speziellen Themenseiten führt, auf denen das Angebot näher erläutert und die entsprechenden Berater mit Foto und kurzem Informationstext vorgestellt werden²⁹⁵. Hier kann auch die Terminbuchung mittels einer im Hause modifizierten Typo3-Software vorgenommen werden.²⁹⁶ Die Anmeldung erfolgt über ein Web-Formular, in dem der Nutzer dazu aufgefordert wird, seinen persönlichen Beratungsbedarf genauer zu definieren²⁹⁷.

Ungewöhnlich ist die große Vielseitigkeit der angebotenen Beratungsthemen, die mittels des Browsers sehr übersichtlich in drei Ebenen angeordnet sind. Unter den allgemeinen Oberbegriffen „Lernen/Forschen“, „Schreiben/Publizieren“ und „Technik/Technologien“²⁹⁸ finden sich jeweils speziellere Themenbereiche, die wiederum in einzelne konkrete Beratungsthemen aufgeteilt sind. Der Bereich „Lernen/Forschen“ umfasst die fachspezifische Rechercheberatung in 23 verschiedenen wissenschaftlichen Fachbereichen

²⁸⁹ Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden: Einstiegsseite. Online verfügbar unter <http://www.slub-dresden.de/startseite/> (zuletzt geprüft am 20.08.2014).

²⁹⁰ Vgl. ebd.: <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/>.

²⁹¹ Vgl. ebd.: <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/kennzahlen/>.

²⁹² Vgl. ebd.: <http://www.slub-dresden.de/ueber-uns/organisation/>.

²⁹³ Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden: Wissensbar – Service mit Gesicht. Online verfügbar unter <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (zuletzt geprüft am 11.08.2014). Vgl. auch Abbildung 21.

²⁹⁴ Vgl. Abbildung 22 und 23.

²⁹⁵ Vgl. Abbildung 24.

²⁹⁶ Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 181.

²⁹⁷ Vgl. Abbildung 25.

²⁹⁸ Die Strukturierung von Informationskompetenz in diese drei Teilbereiche beschränkt sich nicht auf die Wissensbar sondern findet sich in der Struktur des Schulungsprogramms wieder. Vgl. hierzu Mittelbach: Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 183.

und bietet darüber hinaus Beratung zu sozialen Netzwerken in der Wissenschaft, speziellen Datenbanken, Textmining, virtuellen Forschungsumgebungen, aber auch speziellen Themenbereichen wie Familienforschung oder sächsische Landeskunde an. Unter „Schreiben/Publizieren“ werden Beratungen zum Verfassen wissenschaftlicher Arbeiten in den Bereichen Geistes/Sozialwissenschaften, Naturwissenschaften/Medizin und Ingenieurwissenschaften angeboten. Darüber hinaus umfasst dieser Bereich unter anderem Beratungen zu Bibliometrie, Elektronischem Publizieren/Open Access, Publikation von Forschungsdaten, Literaturverwaltung und Informationsvisualisierung. Der Bereich „Technik/Technologien“ teilt sich in Infrastruktur/Technik und Langzeitarchivierung auf. Ersterer Punkt enthält neben Informationsangeboten zum Benutzerservice der Bibliothek auch Beratungen zu Datenschutz und Sicherheit im Internet. Insgesamt werden Beratungen zu 47 definierten Themenbereichen angeboten.²⁹⁹

Als Berater für die verschiedenen Themenbereiche kommen neben Bibliothekaren der Fachreferentenebene auch Mitarbeiter zum Einsatz, die unterhalb dieser Ebene arbeiten und durch Projektarbeit oder ihre alltägliche Arbeit zu Experten auf einem bestimmten Gebiet geworden sind. Auch die IT-Spezialisten der Bibliothek bieten Beratungen an. Die Beratungsgespräche finden in der Regel in den Gruppen- und Schulungsräumen der Bibliothek statt. Alternativ wird telefonische Beratung und Beratung via Skype angeboten.³⁰⁰

SLUB Dresden > Service > Wissensbar

Wissensbar - Service mit Gesicht

Der perfekte Ort für individuelle Beratung



In der Wissensbar beraten wir Sie ganz individuell zu Ihrem speziellen Thema. Unsere Expertinnen und Experten stehen Ihnen dabei ganz persönlich zur Verfügung.

Wie läuft der Termin ab

Die Wissensbar-Beratung dauert ca. 30 Minuten, aber je nachdem, um welches Thema es geht und worauf sich Ihre Fragen konzentrieren, kann es auch etwas länger dauern.

Ihre Beratung kann dabei vor Ort in einem unserer [Gruppen- bzw. Schulungsräume](#) erfolgen, aber auch gern per Telefon oder via [Skype](#) (Audio / Video).

Wissensbar-Termin vereinbaren

Sie können keinen passenden Wunschtermin finden oder es fehlt ein Thema? Dann [schreiben Sie uns](#) bitte und wir vereinbaren einen persönlichen Wissensbar-Termin mit Ihnen.

Wissensbar - so geht's!

- 1 | Thema auswählen**
Wählen Sie als erstes ein Thema, zu dem Sie mehr von uns wissen möchten oder zu dem Sie Hilfe benötigen, aus unserem Angebot aus.
- 2 | Wunschtermin finden**
Im zweiten Schritt finden Sie weitere Informationen zu Ihrem gewählten Thema und zu unseren Beratern. Suchen Sie sich einen der angebotenen Beratungstermine aus.
- 3 | Verbindlich buchen**
Im letzten Schritt buchen Sie ganz unkompliziert unter Angabe Ihres Namens und Ihrer Benutzernummer ihren persönlichen Termin. Stellen Sie uns ggf. hier schon Ihre speziellen Fragen, damit wir uns auf den Termin vorbereiten können.

Abbildung 21: Startseite der Wissensbar³⁰¹

²⁹⁹ Vgl. Wissensbar: <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/>. Vgl. auch Abbildung 22 und Abbildung 23.

³⁰⁰ Vgl. Mittelbach, Anhang 1.

³⁰¹ Quelle: <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (Screenshot vom 24.08.2014)

Wissensbar-Termin vereinbaren

Sie können keinen passenden Wunschtermin finden oder es fehlt ein Thema?
Dann [schreiben Sie uns](#) bitte und wir vereinbaren einen persönlichen Wissensbar-Termin mit Ihnen.



Abbildung 22: Themenbrowser der Wissensbar³⁰²

Das Screenshot zeigt den Themenbrowser der Wissensbar. Ein zentrales Fenster listet verschiedene Disziplinen auf, darunter Musik, Kommunikationswissenschaft, Anglistik / Amerikanistik, Slavistik, Germanistik, Erziehungswissenschaften, Wirtschaftswissenschaften, Rechtswissenschaft und Politikwissenschaft. Ein Textfeld rechts unten enthält eine Einladung zur Beratung: 'Sie suchen Fachliteratur zu einem ganz bestimmten Thema und möchten einen Überblick über geeignete Datenquellen? Sie haben schon selbst recherchiert und wollen Ihre Suche verfeinern? Wir beraten Sie gern zu Recherchestrategien und Datenquellen für die Politikwissenschaften. Gern gehen wir dabei auf Ihr jeweiliges Thema ein und beraten Sie individuell.' Ein rotes Navigationsband am unteren Rand enthält die Links 'Impressum', 'Schreiben Sie uns', 'TU Dresden' und 'Anfahrt'.

Abbildung 23: Die drei Ebenen des Themenbrowsers³⁰³

³⁰² Quelle: <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (Screenshot vom 24.08.2014).

³⁰³ Quelle: <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (Screenshot vom 24.08.2014).

Wissensbar-Termin vereinbaren

Sie können keinen passenden Wunschtermin finden oder es fehlt ein Thema? Dann [schreiben Sie uns](#) bitte und wir vereinbaren einen persönlichen Wissensbar-Termin mit Ihnen.

Schreiben in den Naturwissenschaften und in der Medizin

Sie arbeiten an Ihrer Haus-, Bachelor-, Master-, Diplomarbeit oder Dissertation? Von der Recherche bis zur Texterstellung – wir unterstützen Sie gern und geben Ihnen Orientierung: Wir zeigen Ihnen geeignete Recherchestrategien zum Auffinden und Beschaffen der entsprechenden Fachliteratur sowie Tools zur Verwaltung Ihrer gefundenen Dokumente. Wir geben Ihnen Hinweise zum methodischen Vorgehen bei der Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten von der Stoffsammlung über die inhaltliche Strukturierung (z.B. Titel, Zusammenfassung, Stichwörter, Einleitung, Methoden, Resultate, Diskussion, das Fazit, Referenzen, usw.) bis hin zu Konsistenz, Logik, Grammatik der Sprache sowie zur Platzierung von Illustrationen und Diagrammen im Text.

Diese Beratungsthema hat Anknüpfungspunkte zu folgenden weiteren Themen:

- Lernen / Forschen | Natur- und Ingenieurwissenschaften, Medizin: Recherche
- Schreiben Publizieren | Werkzeuge | [Literaturverwaltung](#)
- Schreiben Publizieren | Werkzeuge | [Textverarbeitungsprogramme](#)
- Schreiben Publizieren | Publikationsberatung

Wir beraten Sie



Daniela Zabel

Daniela Zabel hat an der TU Dresden Chemie studiert. In der SLUB arbeitet sie seit 2003 als Fachreferentin für Chemie, Biologie und Erziehungswissenschaften. In diesen Fächern ist sie bei allen Fragen gern Ihre Ansprechpartnerin.



Manuela Queitsch

Manuela Queitsch hat an der TU Dresden Maschinenwesen / Werkstoffwissenschaft und Anglistik studiert und ist für Fragen in den Fächern Psychologie, Umweltwissenschaften und Landwirtschaft gern Ihre Ansprechpartnerin. Darüber hinaus berät sie zu Sozialen Medien und wissenschaftlicher Karriere.

1 2 nächste

Mi, 22.10.2014 14:00 Uhr - 14:30 Uhr

[Anmeldung](#)

Mo, 27.10.2014 15:00 Uhr - 15:30 Uhr

[Anmeldung](#)

November 2014

Mo, 03.11.2014 15:00 Uhr - 15:30 Uhr

[Anmeldung](#)

Abbildung 24: Themenseite der Wissensbar mit Links zur Anmeldung für Beratungsgespräche³⁰⁴

³⁰⁴ Quelle: <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/thema/gbList/85/#book-me-now> (Screenshot vom 06.10.2014)

SLUB Dresden » Service » Nutzer der SLUB werden » Meine Veranstaltungen » Anmelden

Anmelden

Beratertermin: Schreiben in den Naturwissenschaften und in der Medizin
 Mo, 03.11.2014 15:00 Uhr - 15:30 Uhr
 Ort: [Mitarbeiter-Büro, Zentralbibliothek: Treffpunkt Infopunkt 2](#)

Haben Sie bereits ein SLUB-Nutzerkonto? Dann melden Sie sich bitte zunächst in Ihrem Konto an. Sie werden automatisch zur Veranstaltungsanmeldung zurückgeleitet.

Name *

E-Mail *

Benutzernummer

Haben Sie schon jetzt konkrete Fragen? Stellen Sie sie uns, damit wir uns auf das Gespräch vorbereiten können.

Nachricht

[Zurück](#) [Verbindliche Anmeldung](#)

Abbildung 25: Anmeldeformular der Wissensbar³⁰⁵

5.3 Motivation und Hintergrund

Vorbild für die Struktur der Wissensbar ist das Buchungssystem der Genius-Bar von Apple.³⁰⁶ Mittelbach betont, dass die entscheidende Idee die Adaption des Buchungssystems der Genius-Bar gewesen sei und man erst in einem zweiten Schritt begonnen habe, sich mit Research-Consultation-Modellen aus den USA zu befassen, wobei vor allem das Brandeis-Modell betrachtet worden sei.³⁰⁷ Eine effizientere Strukturierung des Auskunftsdienstes durch Verlagerung komplexerer Gespräche ins Back-Office und durch die

³⁰⁵ Quelle: [http://www.slub-dresden.de/service/nutzer-der-slub-werden/meine-veranstaltungen-/anmelden/?tx_slubevents_eventssubscribe\[event\]=-2534&tx_slubevents_eventssubscribe\[category\]=85&cHash=90e7e74d68ef0a56f20cfe8bd09f5675](http://www.slub-dresden.de/service/nutzer-der-slub-werden/meine-veranstaltungen-/anmelden/?tx_slubevents_eventssubscribe[event]=-2534&tx_slubevents_eventssubscribe[category]=85&cHash=90e7e74d68ef0a56f20cfe8bd09f5675) (Screenshot vom 06.10.2014).

³⁰⁶ Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 180. Vgl. hierzu auch: Apple Inc.: Apple Store – Genius Bar. Online verfügbar unter <https://www.apple.com/de/retail/geniusbar/> (zuletzt geprüft am 11.08.2014).

³⁰⁷ Vgl. Mittelbach, Anhang 1.

Entlastung bibliothekarischer Experten vom Thekenauskunftsdienst im Sinne des Brandeis-Modells wird dem entsprechend angestrebt³⁰⁸, scheint jedoch nicht die Hauptmotivation für die Implementierung der Wissensbar zu sein. Im Gegensatz zum Brandeis-Modell beinhaltet das Konzept nicht die Reduktion des Thekendienstes auf einen mit Hilfskräften besetzten Informationspunkt. Vielmehr wird der Anspruch formuliert, weiterhin einen „soliden, hochqualitativen und breitgefächerten Basisservice an den Theken“³⁰⁹ anzubieten, die laut Mittelbach überwiegend mit FAMIs und Bachelor/Diplom-Bibliothekaren besetzt sind.³¹⁰ Die allmähliche Verlagerung von spezialisierten Beratungsgesprächen in die Wissensbar wird dabei als positiver Effekt begrüßt, der sich bei stärkerer Nutzung im Laufe der Entwicklung gleichsam natürlich ergeben, jedoch nicht durch eine aktive Reduktion der Thekenauskunft erzwungen werden soll.

Die Hauptmotivation für die Entwicklung der Wissensbar ist eher auf dem Gebiet der Informationskompetenzförderung zu suchen.³¹¹ Mit der Wissensbar soll die Beschränkung herkömmlicher bibliothekarischer Schulungs- und Beratungsangebote auf den Themenbereich Recherchekompetenz überwunden werden, indem die gesamte Bandbreite des in der Bibliothek vorhandenen Spezialwissens für die Kompetenzförderung der Nutzer durch Beratungsgespräche zugänglich gemacht wird.³¹² Gleichzeitig soll, wie Mittelbach betont, durch die Übersichtlichkeit des Themenbrowsers auf Seiten der Nutzer ein Bewusstsein für die Vielfalt der Themenfelder im Bereich Informationskompetenz erzeugt werden, um auf diese Weise einen zuvor nicht oder nur diffus wahrgenommenen Informationsbedarf zu wecken.³¹³ Mit der Wissensbar soll laut Mittelbach ein vielschichtiges Dienstleistungsangebot entwickelt werden, das breite Nutzerkreise, vom interessierten Laien bis zum Doktoranden oder Fachwissenschaftler, anspricht und auch jene Nutzer erreicht, die ein kursbasiertes Schulungsangebot eher nicht wahrnehmen würden.³¹⁴

Hintergrund der Initiative zur thematischen Ausweitung des Beratungsangebots ist, so Mittelbach, die wachsende Zahl von Schlüsselfähigkeiten, die im digitalen Zeitalter unter Informationskompetenz zu verstehen sind und die einen Beratungs- und Unterstützungsbedarf zur Folge haben.³¹⁵ Bibliotheken, die diesen wachsenden Bedarf ignorieren, liefern demnach „Gefahr, ihren Bildungsauftrag zu missachten, die Entwicklung bedarfsgerechter Services zu versäumen und damit schlussendlich ihre Daseinsberechtigung einzubüßen, wenn sie nicht dem gesamten Spektrum Aufmerksamkeit schenken und ihren eigenen Berufsbegriff entsprechend weiterentwickeln.“³¹⁶

Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, bemühe sich die SLUB Dresden in ihrer Beratungstätigkeit grundsätzlich um „Informationsvermittlung auf gleicher Augenhöhe“³¹⁷, die sich am „ganz persönlichen Bedarf des Kunden“³¹⁸ orientiere. Diese Aus-

³⁰⁸ Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 181: „Gleichzeitig wird die knappe Ressource Expertentum zielgerichteter und damit ökonomischer eingesetzt. Fachreferenten beispielsweise oder Spezialisten auf dem Gebiet der digitalen Wissenschaft müssen theoretisch nicht mehr an einer Auskunftstheke sitzen und warten, bis ein Kunde oder eine Kundin vorbei kommt und eine Frage stellt, die zufällig ihrem Spezialgebiet entspricht.“

³⁰⁹ Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 183.

³¹⁰ Vgl. Mittelbach, Anhang 1.

³¹¹ Vgl. ebd.

³¹² Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 182.

³¹³ Vgl. Mittelbach, Anhang 1.

³¹⁴ Vgl. ebd.

³¹⁵ Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 182.

³¹⁶ Ebd.

³¹⁷ Vgl. Mittelbach, Anhang 1.

³¹⁸ Ebd.

kunftsphilosophie werde, wie Mittelbach weiter ausführt, unter Beteiligung aller Mitarbeiter in einem offenen Prozess, der auch die Formulierung neuer Dienstleistungsideen umfasse, ständig weiterentwickelt. In ihrer Betonung der partnerschaftlichen Beratung statt Belehrung der Nutzer, der Orientierung am persönlichen Informationsbedarf und der Wertschätzung von Kreativität bei den Mitarbeitern erinnert diese Herangehensweise an den bei Frank (2001) vorgestellten Information-Consulting-Ansatz.³¹⁹

5.4 Maßnahmen zur Vermarktung der Dienstleistungen und Entwicklungsperspektiven

Ein wichtiges Marketing-Standbein für die Wissensbar ist sicherlich der intuitiv verständliche Themenbrowser, der an prominenter Stelle auf der Website zu finden ist. Laut Mittelbach soll dieser in Zukunft im Hinblick auf seine Benutzbarkeit noch verbessert werden.³²⁰ Eine weitere Entwicklungsperspektive ist, so Mittelbach weiter, die geplante Implementierung einer personenzentrierten Web-Zugangsmöglichkeit zum Service. Nutzer könnten dann zusätzlich zur themenzentrierten Suche über persönliche Seiten der Mitarbeiter zu deren Angeboten gelangen. Hintergrund ist, so Mittelbach, der berechtigte Wunsch der Fachreferenten, über die Wissensbar eine bessere Sichtbarkeit an ihren Fakultäten zu erreichen. Im Verbund mit einem sich via Mundpropaganda allmählich aufbauenden Renommee durch qualitativ hochwertige Beratungsgespräche wäre eine solche Sichtbarkeit demnach für die Akzeptanz der Fachreferenten als Informationsexperten sehr förderlich. Diese Akzeptanz wiederum würde, so die Hoffnung, zu einer größeren Zahl von durch Dozenten vermittelte Beratungsgespräche führen.³²¹

Abgesehen von derartigen perspektivischen Überlegungen werde die Wissensbar laut Mittelbach über regelmäßige Erwähnung der Dienstleistung an der Informationstheke und im Callcenter vermarktet. Auch die Social-Media-Auftritte der Bibliothek würden demnach als Marketing-Kanäle für den Service genutzt. Darüber hinaus zeigten die Mitarbeiter bei Veranstaltungen der Universität regelmäßig Präsenz in Form einer „Wissensbar-Theke“.³²²

Ein weiterer Schritt zur Verbesserung der Sichtbarkeit des Service werde, so Mittelbach weiter, die für die Zukunft geplante Etablierung der Wissensbar als real existierender Ort in der Bibliothek sein. Dieser Ort solle architektonisch tatsächlich an eine Bar erinnern, an der die Beratungsgespräche in einer privaten Atmosphäre stattfinden. Ziel sei neben der Bereitstellung einer für die Beratungen geeigneten Umgebung auch die Sichtbarkeit der Beratungstätigkeit für Außenstehende, deren Interesse auf diese Weise geweckt werden soll.³²³

Schließlich solle in naher Zukunft durch die Implementierung einer Software, die im Gegensatz zu Skype keine Installation auf Nutzerseite erfordert, auch die Online-Beratung via Videokonferenz und Co-Browsing ermöglicht werden.³²⁴

³¹⁹ Vgl. Frank et al.: Information consulting.

³²⁰ Vgl. Mittelbach, Anhang 1. Eine Möglichkeit wäre, den Themenbrowser so zu platzieren, dass nicht heruntergescrollt werden muss und im Erklärungstext konkret auf ihn hinzuweisen.

³²¹ Vgl. ebd.

³²² Ebd.

³²³ Vgl. ebd.

³²⁴ Vgl. ebd.

5.5 Fortbildung der Mitarbeiter

Mittelbach räumt ein, dass die Fortbildung der Mitarbeiter bisher noch kein integrierter Teil des Wissensbar-Konzepts sei. Man habe jedoch die dringende Notwendigkeit eines fundierten Fortbildungskonzepts zur Sicherung der Dienstleistungsqualität festgestellt und bereits einen Mitarbeiter mit dessen Erstellung beauftragt.³²⁵

Ein wichtiger Aspekt scheint neben der Fortbildung der im Zusammenhang mit Consultation-Modellen häufig erwähnte positive Effekt der Beratungstätigkeit auf die Kompetenz und Souveränität des Beraters zu sein. Mittelbach bestätigt diese Erfahrung für sich selbst³²⁶ und berichtet von ähnlichen Aussagen anderer Mitarbeiter.³²⁷

Regelmäßige Fortbildungen könnten zusammen mit diesem Effekt zu einer spürbaren Verbesserung der Dienstleistung führen. Im Idealfall wäre diese mit einer allgemeinen Kultur der Reflexion über Auskunftsqualität verbunden.

5.6 Evaluation durch die Bibliothek

Da für Beratungsgespräche vor der Einführung der Wissensbar Mittelbach zufolge keine statistischen Daten erhoben worden seien, gebe es auch keine Vergleichsmöglichkeit des Service mit der herkömmlichen Form der Beratung. Seit Einführung der Wissensbar würden jedoch statistische Auswertungen vorgenommen. Wird die Nutzung des Service bei Mittelbach (2013) noch als „Relativ moderat[...]“³²⁸ bezeichnet, berichtet er im Interview bereits von einer spürbaren Etablierung und wachsenden Nutzung der Dienstleistung.³²⁹ Laut einer nicht veröffentlichten Statistik³³⁰ gab es bis zum 30.04.2014 insgesamt 163 Beratungsgespräche. Bemerkenswert scheint hier, dass insgesamt 50% der Gespräche im Bereich „Schreiben/Publizieren“ stattfanden, der in erster Linie Beratungen zu Aspekten der aktiven Informationskompetenz anbietet. Dieser Bereich wurde demnach etwas häufiger genutzt als der die klassischen Formen der fachspezifischen Rechercheberatung umfassende Bereich „Lernen/Forschen“, auf den 39% der Gespräche fielen.³³¹ Die restlichen 11% der Gespräche fanden im Bereich Technik statt. Bisher beliebtestes Einzelthema war mit insgesamt 44 Gesprächen die Beratung zur Literaturverwaltung.

Da es durch die technische Infrastruktur der Wissensbar möglich ist, solche die Nutzungsfrequenz des Angebots genau aufschlüsselnde Daten ohne viel Aufwand zu erheben, könnte eine regelmäßig durchgeführte, inhaltlich aufschlussreiche Evaluation in der Zukunft entscheidend zur Entwicklung und Verbesserung der Dienstleistung beitragen.

³²⁵ Vgl. ebd., S. 97.

³²⁶ Ebd.

³²⁷ Vgl. Mittelbach: Eine Wissensbar für die SLUB, S. 183.

³²⁸ Ebd., S. 182.

³²⁹ Vgl. Mittelbach, Anhang 1.

³³⁰ Es handelt sich um intern erhobenes Zahlenmaterial, welches durch die ehemalige Praktikantin Daniela Link (HTWK Leipzig, Fakultät Medien) im Rahmen einer Seminararbeit aufbereitet wurde. Der Erhebungszeitraum der Statistik reicht vom 24.05.2013 bis zum 30.04.2014. Die Präsentation zu dieser Arbeit wurde dem Verf. von Dr. Mittelbach zur Verfügung gestellt.

³³¹ Vgl. ebd.

5.7 Kritische Bewertung

Nach Auffassung des Verf. hat die Wissensbar den Best-Practice-Wettbewerb des DBV als innovatives, praxistaugliches Konzept zur Vermittlung von Informationskompetenz³³² zu Recht gewonnen. Mit ihrer gut durchdachten Infrastruktur ermöglicht sie die umfassende Beratung individueller Nutzer im Bereich der Informationskompetenzförderung. Diese Individualisierung bietet im Verbund mit der großen thematischen Bandbreite des Angebots eine attraktive praktische Lösung für die Umsetzung des von Tappenbeck (2012) geforderten Perspektivwechsels und „methodische[n] Umstieg[s] von einem Lehr- auf ein Beratungsmodell“³³³ in der modernen Informationskompetenzvermittlung. Aufgrund der Vielfalt des Themenspektrums geht die Wissensbar über das Angebot eines herkömmlichen Research-Consultation-Service hinaus und ist in der Lage, einen großen Teil des komplexen Bereichs der Informationskompetenz abzubilden. Sie wäre daher im Hinblick auf die bereits festgestellte Doppelbedeutung des Begriffs „Research“ nicht mehr als bloße Rechercheberatung sondern vielmehr als thematisch viel breiter angelegte Forschungsberatung im allgemeinen Sinne zu bezeichnen. Da sie für Vorhaben von der umfangreichen, hochspezialisierten Dissertation bis zur Vertiefung des Wissens zu privaten Interessensgebieten und Hobbys in Anspruch genommen werden kann, ist sie potenziell interessant für eine breite Schicht von Nutzern und könnte bei weiterhin engagiertem Marketing in Zukunft sehr viel intensiver in Anspruch genommen werden.

Durch das Sammeln von Erfahrungen in der Beratungstätigkeit und durch die im Zuge der Implementierung natürliche Auseinandersetzung der Mitarbeiter mit Auskunftsqualität bietet sich die Chance einer für die Nutzer spürbaren Qualitätsverbesserung in den Beratungsgesprächen. Auch durch das im Vergleich zur Thekenauskunft vorteilhaftere Setting für die Gespräche erfährt die bibliothekarische Auskunft sowohl aus Mitarbeiter- als auch aus Nutzersicht eine deutliche Aufwertung. Voraussetzung hierfür wäre die Unterstützung der Mitarbeiter durch die Bibliotheksleitung in Form eines systematischen Fortbildungsprogramms, welches die genannten positiven Effekte aufgreift und verstärkt.

Ein weiterer wichtiger Beitrag zum Erfolg könnte die tatsächliche Einbindung einer leistungsfähigen Thekenauskunft in das Konzept sein. Hier könnten die Mitarbeiter durch die Einbeziehung in das Fortbildungsprogramm profitieren und gleichzeitig zu einer größeren Bekanntheit der Wissensbar beitragen³³⁴

Eine ganz entscheidende Stärke der Wissensbar liegt in ihrer potentiellen Attraktivität für Nutzer, die auf der Suche nach einer Auskunftsdienstleistung sind und sich vom herkömmlichen Informationskompetenzschulungsprogramm nicht angesprochen fühlen. Im Hinblick auf die Auskunft wird eine qualitative Aufwertung erreicht und im Hinblick auf die Informationskompetenzförderung werden neue Nutzerkreise angesprochen. Aus Sicht der Bibliothek bedeutet das eine Schärfung des Profils in beiden Bereichen durch die Entwicklung einer einzigen Dienstleistung.

³³² Vgl. Sächsische Landesbibliothek - Staats- und Universitätsbibliothek Dresden: Wissensbar der SLUB gewinnt Best-Practice-Wettbewerb. Online verfügbar unter <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2014/06/05/wissensbar-gewinnt-best-practice-wettbewerb/> (zuletzt geprüft am 12.08.2014).

³³³ Tappenbeck: Das Konzept der Informationskompetenz in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft, S. 156.

³³⁴ Für die Thekenauskunft könnte darüber hinaus eine Aufwertung stattfinden, indem die geplante Wissensbar als wirklicher Ort in der Bibliothek auch für Ad-hoc-Beratungen genutzt wird. Voraussetzung hierfür wäre allerdings eine doppelte Besetzung der Theke.

Eine große Chance, die der Wissensbar innewohnt, ist ihre Vorbildfunktion für andere deutsche Universitätsbibliotheken. Würde sie Schule machen, wäre das eine entscheidende Aufwertung der bibliothekarischen Face-to-Face-Auskunft. Ob ein solches Angebot vom Nutzer als Informationsdienstleistung oder als Informationskompetenzschulung wahrgenommen wird, ist, solange es ein attraktives Angebot ist, letztendlich unwichtig.

6 SCHLUSSBETRACHTUNG: CHANCEN UND RISIKEN DER EINFÜHRUNG VON RESEARCH-CONSULTATION-DIENSTLEISTUNGEN AN DEUTSCHEN UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEKEN

Wie bereits in Kapitel 2 gezeigt wurde, ermöglichen Research-Consultation-Dienstleistungen hochwertige Auskunftsangebote in Bibliotheken. Sie eignen sich daher gut zur konkreten Umsetzung ambitionierter Konzepte wie Information Consulting oder Counselor Librarianship, die hohe Anforderungen an die Qualität der Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothekar stellen. Durch die Beratung an einem ruhigen Ort in einem definierten Zeitfenster zu einem vom Nutzer definierten Thema, auf das sich der für dieses Gebiet am besten geeignete Bibliothekar zuvor vorbereiten konnte, bieten sie Vorteile sowohl gegenüber der Thekenauskunft als auch gegenüber der Informationskompetenzschulung in Gruppen. Da sie im Idealfall eine umfassende Auskunftsdienstleistung mit einer wirkungsvollen Schulung „at the point of need“ verbinden, können sie in beiden Bereichen eingesetzt werden. Durch die Entwicklung einer Dienstleistung erreichen die Bibliotheken auf diese Weise eine qualitative Verbesserung zweier Aspekte ihres Angebots.

US-amerikanische College- und Universitätsbibliotheken blicken auf eine lange Tradition von Research-Consultation-Dienstleistungen in verschiedenen Formen zurück. Diese wurden zunächst als sowohl die traditionelle Auskunft als auch das Schulungsangebot ergänzende Angebote aufgefasst. Seit Beginn der 1990er Jahre, besonders aber in jüngster Zeit, werden Konzepte entwickelt und diskutiert, in denen die klassische Thekenauskunft durch Research Consultations ersetzt wird, um die Expertise der in der Regel hochqualifizierten Auskunftsbibliothekare effizienter einzusetzen. Wie sich gezeigt hat, ist die Motivation hierfür durch den statistisch sichtbaren starken Rückgang von Auskunftsfragen an der Theke gut begründet. Erfolgreiche Umsetzungen solcher Modelle in den USA sind möglich. Allerdings wird der Consultation Service auch hier in der Regel durch eine Ad-hoc-Fachauskunft in Form von Consultations im Back-Office ergänzt, die zu festen Sprechzeiten angeboten wird. Es bleibt festzuhalten, dass diese Variante eines ambitionierten Research-Consultation-Modells unter den Bedingungen in den US-amerikanischen Universitätsbibliotheken mit ihren gut integrierten Bibliothekaren und ihrem traditionellen Renommee als Auskunftsdienstleister eine funktionsfähige Alternative zu Modellen mit Auskunftstheke darstellen kann.

Für die deutschen Universitätsbibliotheken wurde festgestellt, dass trotz des Mangels an Reflexion in der Fachwelt auch neben der Wissensbar Research-Consultation-Angebote existieren, die jedoch häufig nicht formalisiert sind, sich nur auf begrenzte Nutzerkreise beziehen oder zu selten genutzt werden. Ein Abbau der Thekenauskunft zugunsten von Research Consultations stellt sich für deutsche Universitätsbibliotheken als nicht sinnvoll und sogar riskant dar. Die Theken sind in der Regel mit Mitarbeitern unterhalb der Fachreferentenebene besetzt. Es geht also hier nicht um die Entlastung hochqualifizierter Fachbibliothekare von der Thekenauskunft, sondern vielmehr darum, die als bloße Zuständigkeitsbehauptung von nahezu allen Bibliotheken formulierten, aber nur selten einladend gestalteten und formalisierten Angebote der Fachauskunft durch die Fachreferenten mittels eines sichtbaren Research Consultation Service attraktiver und zugänglicher zu machen. Als wichtiger Anknüpfungspunkt für die Organisation und den Zugriff auf die neuartige Dienstleistung sollte die Auskunftstheke eher gestärkt werden. Personelle Ressourcen für den erwünschten starken Ausbau der Fachauskunft sind nicht an den

Auskunftstheken zu finden sondern könnten durch Entlastung der Fachreferenten in ihren sonstigen Aufgabebereichen geschaffen werden.

Ein großes Risiko der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken liegt somit in einer Schwächung der Thekenauskunft zugunsten des neuen Services. Da Research Consultations hierzulande relativ unbekannt sind, liegt eine weitere Gefahr in der Unterschätzung des Marketingaufwands bei der Einführung und im weiteren Verlauf. Ein Verzicht auf die organisatorische Einbindung der Theke könnte bei halbherziger Vermarktung zu einer mangelnden Nutzung des Consultation Service führen, der schlimmstenfalls mit einer allgemeinen Verschlechterung der Face-to-Face-Auskunft durch Personalabbau an der Theke einhergeht.

Diesen vermeidbaren Risiken stehen eine Reihe von Chancen gegenüber, die sich gut anhand des Beispiels der Wissensbar beschreiben lassen. Das Angebot der Fachauskunft wird dort nicht nur formuliert, sondern durch ein übersichtliches Terminbuchungssystem ohne weitere Hürden zugänglich gemacht. Der themenbasierte Browser ermöglicht den Nutzern darüber hinaus, sich einen Überblick über die Bandbreite des Beratungsangebots zu verschaffen. Auf diese Weise präsentiert die Bibliothek die Vielseitigkeit der Expertise ihrer Mitarbeiter und eröffnet ihren Nutzern die Möglichkeit, im Rahmen eines Face-to-Face-Angebots von dieser Expertise in einer Weise zu profitieren, die durch ihre potenzielle Qualität nachhaltige Begeisterung auslösen kann. Auf Seiten der Mitarbeiter und der zum Teil ins Beratungsangebot integrierten Leitung führt die praktische Erfahrung mit Research Consultations zu einer verstärkten Auseinandersetzung mit den Qualitätsanforderungen von Auskunft. Neben einer konkreten Verbesserung der individuellen Beratungskompetenz wird auf diese Weise auch die Wahrnehmung für den Bedarf systematischer Fortbildungsprogramme geschärft. Wird ein solches Programm umgesetzt, kann es zu einer nach außen deutlich wahrnehmbaren Qualitätsverbesserung des bibliothekarischen Beratungsangebots beitragen, die wiederum eine Stärkung der Position der fachlich spezialisierten Bibliothekare innerhalb des Lehr- und Forschungsbetriebs der Universitäten bedeuten und zu einer häufigeren Nutzung des Angebots führen kann. Das Angebot von Research Consultations im Rahmen der Informationskompetenzvermittlung erweitert zum einen das potenzielle Themenspektrum der Beratungen und erschließt zum anderen Nutzerkreise für die Kompetenzförderung, die eher auf der Suche nach Auskunftsdienstleistungen sind und die Consultations auch als solche wahrnehmen.

Ein gut funktionierender und gut dokumentierter Research Consultation Service bietet darüber hinaus ein überzeugendes Argument gegen Positionen in der Fachwelt, die Face-to-Face-Auskunft allgemein als obsolet betrachten und die als Rechtfertigung für Budgetkürzungen herangezogen werden könnten.

Die Wissensbar der SLUB Dresden befindet sich nach Auffassung des Verf. hinsichtlich der oben beschriebenen Chancen und der Vermeidung von Risiken auf einen sehr guten Weg und soll daher ausdrücklich zur Nachahmung empfohlen werden. Für die Zukunft wäre es wünschenswert, dass ihre Entwicklung in den nächsten Jahren Gegenstand von weiteren Untersuchungen sein wird, deren Ergebnisse hinsichtlich der Potenziale von Research-Consultation-Dienstleistungen an deutschen Universitätsbibliotheken sehr aufschlussreich sein könnten.

Da Research Consultations im Rahmen der vorliegenden Untersuchung nur in Bezug auf akademische Bibliotheken untersucht wurden, wäre es darüber hinaus sinnvoll, sie zusätzlich im Hinblick auf andere Bibliothekstypen zu betrachten. Insbesondere käme hierfür der Bereich der öffentlichen Bibliotheken in den USA und in Deutschland in Frage.

7 QUELLENVERZEICHNIS

Adams, Mignon: Individualized Approach to Learning Library Skills. In: *Library Trends* 29 (1980), 1, S. 83-94.

Agada, John: Information Counseling and the Outsourcing Challenge to Corporate Librarianship. In: *College and Research Libraries* 58 (1997), 4, S. 337-346.

American Library Association: Academic Libraries in the United States: Statistical Trends. 1990-2008 and 1994-2008. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/research/librarystats/academic/academiclibraries> (zuletzt geprüft am 29.07.2014).

American Library Association: Becoming a Librarian. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/educationcareers/careers/paths/librarian> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

American Library Association: Becoming a Library Assistant or Technician. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/educationcareers/careers/paths/assistant> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

Apple Inc.: Apple Store – Genius Bar. Online verfügbar unter <https://www.apple.com/de/retail/geniusbar/> (zuletzt geprüft am 11.08.2014).

Arndt, Theresa S.: Reference service without the desk. In: *Reference Services Review* 38 (2010), 1, S. 71-80. DOI: 10.1108/00907321011020734.

Association of College and Research Libraries: Information Literacy Competency Standards for Higher Education, 2000. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/standards.pdf> (zuletzt geprüft am 12.07.2014).

Auster, Ethel; Devakos, Rea; Meikle, Sian: Individualized Instruction for Undergraduates. Term. Paper Clinic Staffed by MLS Students. In: *College and Research Libraries* 55 (1994), 6, S. 550-558.

Ball, Raffael; Lübbers, Bernhard: „Das Informationsmonopol der Bibliotheken ist gekippt“. Quo vadis, bibliothekarisches Informationswesen? In: *B.I.T. Online* 15 (2012), 5, S. 486-493.

Bates, Marcia J.; Maack, Mary Niles: *Encyclopedia of library and information science*. 3rd ed. Boca Raton [etc.]: CRC Press Taylor & Francis Group, 2010.

Bauer, Charlotte; Hacker, Lucia: „Mehr“ Bibliothek durch weniger Handgriffe? Von Selbstverbuchung und Serviceerweiterung. In: *BIS – Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen* (2013), 2, S. 78-81.

Becker, Tom (Hg.): „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2007. (B.I.T. online – Innovativ, Bd. 13)

Becker, Tom: Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft. Eine Standortbestimmung der Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst. In: Tom Becker (Hg.): „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2007, (B.I.T. online – Innovativ, Bd. 13), S. 9-38.

Becker, Tom (Hg.): Gut ist uns nie gut genug. Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für die „ausgezeichnete Bibliothek“. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010. (B.I.T. online – Innovativ, Bd. 30)

Bergen, Kathleen; McAdam, Barbara: One-on-One. Term Paper Assistance Programms. In: *RQ* 24 (1985), 3, S. 330-340.

Bergische Universität Wuppertal: Universitätsbibliothek Wuppertal. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.bib.uni-wuppertal.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Bergische Universität Wuppertal: Pressestelle: Benutzerberatung und Uni-Bibliothek weiten Beratungsangebot aus, 2014. Online verfügbar unter <http://www.presse.uni-wuppertal.de/medieninformationen/ansicht/detail/01/oktober/2013/artikel/benutzerberatung-und-uni-bibliothek-weiten-beratungsangebot-aus.html> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Bibliographisches Institut: Duden online. Online verfügbar unter <http://www.duden.de/> (zuletzt geprüft am 27.08.2014).

Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. (Hg.): Reference and information services. An introduction. 4th ed. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited, 2011. (Library and information science text series)

Brandeis University, Waltham, Massachusetts: Library & Technology Services. Library Research Help. Online verfügbar unter <http://lts.brandeis.edu/research/help/index.html> (zuletzt geprüft am 12.08.2014).

Cardwell, Caterine; Furlong, Katherine; O’Keeffe, Julie: My librarian. Personalized research clinics and the academic library. In: *Research Strategies* 18 (2001), S. 97-111.

Cassell, Kay Ann; Hiremath, Uma: Reference and information services. An introduction. 3rd ed. Chicago: Neal-Schuman, 2013, an imprint of the American Library Association.

Daniel, Frank: Ressourcen für den Auskunftsdienst. In: Tom Becker (Hg.): „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2007 (B.I.T. online – Innovativ, Bd. 13), S. 103-112.

DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik (2014): BibS – Die Suchmaschine für Bibliotheken. Online verfügbar unter <http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/adrbrowser/bibs.php> (zuletzt geprüft am 04.08.2014).

Depping, Ralf (2012): Selbstbedienung in Hochschulbibliotheken. Teil 2: Selbstbedienung aus Kunden- und Mitarbeiterperspektive. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 59 (1), S. 20-32.

Deutsche Sporthochschule Köln (2014): Zentralbibliothek der Sportwissenschaften der Deutschen Sporthochschule Köln. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.zbsport.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Deutscher Bibliotheksverband: Staats- und Universitätsbibliothek Dresden und die Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg gewinnen Best-Practice-Wettbewerb für die Vermittlung von Informationskompetenz, 2014. Online verfügbar unter <http://www.bibliotheksverband.de/dbv/presse/presse-details/article/eine-wissensbar-der-saechsischen-landesbibliothek-staats-und-universitaetsbibliothek-dresde.html> (zuletzt geprüft am 18.06 .2014).

Donham, Jean; Green, Corey Williams: Perspectives on ... developing a culture of collaboration: librarian as consultant. In: *The Journal of Academic Librarianship* 30 (2004), 4, S. 314-321.

Faix, Allison; MacDonald, Amanda; Taxakis, Brooke: Research consultation effectiveness for freshman and senior undergraduate students. In: *Reference Services Review* 42 (2014), 1, S. 4-15.

Farmer, Lesley S. J (Hg.): The human side of reference and information services in academic libraries. Adding value in the digital world. Oxford: Chandos, 2007. (Chandos information professional series)

Ford, Barbara: Reference beyond (and without) the reference desk. In: *College and Undergraduate Libraries* 47 (1986), 5, S. 491-494.

Frank, Donald G.; Raschke, Gregory K.; Wood, Julie; Yang, Julie Z.: Information consulting: The key to success in academic libraries. In: *The Journal of Academic Librarianship* 27 (2001), 2, S. 90-96.

Fühles-Ubach; Simone: Wie nutzen die Kunden die Bibliothek? Online-Kundenbefragung der Universitätsbibliothek Bochum. Fachhochschule Köln, 2012. Online verfügbar unter <http://epb.bibl.fh-koeln.de/frontdoor/index/index/docId/276> (zuletzt geprüft am 30.05 .2014).

Gale, Crystal D.; Evans, Betty S.: Face-to-Face. The Implementation and Analysis of a Research Consultation Service. In: *College and Undergraduate Libraries* 14 (2007), 3, S. 85-101. DOI: 10.1300/J106v14n03_06.

Gantert, Klaus; Hacker, Rupert: Bibliothekarisches Grundwissen. 8., vollständig neu bearb. und erw. Aufl. München: K.G. Saur, 2008.

Gapski, Harald; Tekster, Thomas: Informationskompetenz in Deutschland. Überblick zum Stand der Fachdiskussion und Zusammenstellung von Literaturangaben, Projekten und Materialien zu einzelnen Zielgruppen. Landesanstalt für Medien Nordrhein Westfalen, 2009. Online verfügbar unter http://www.bui.haw-hamburg.de/pers/ursula.schulz/teaching_library_2/informationskompetenz_in_deutschland.pdf (zuletzt geprüft am 04.08 .2014).

Gebhard, P.: The Reference Realist in Library Academia. Jefferson: McFarland, 1997.

Gilton, Donna L.: Term Paper Clinics and Other Forms of Bibliographic Counseling. University of Rhode Island. Online verfügbar unter <http://www.uri.edu/artsci/lsc/Faculty/gilton/Menu-TermPaperClinics.htm> (zuletzt geprüft am 04.07.2014).

Gratz, Amy; Gilbert, Julie: Meeting student needs at the reference desk. In: *Reference Services Review* 39 (2011), 3, S. 423-438.

Grossmont College, El Cajon, California: Grossmont College Library. Term Paper Clinics. Online verfügbar unter <http://grossmontlibrary.blogspot.de/2013/04/the-library-is-offering-term-paper.html> (zuletzt geprüft am 04.07.2014).

Gurnsey, John; White, M. S.: Information consultancy. London: Bingley, 1989. (Looking forward in librarianship)

Hapke, Thomas: Informationskompetenz 2.0 und das Verschwinden des „Nutzers“. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 31 (2007), 2, S. 137-149.

Heilig, Mathias; Demarmels, Mischa; Huber, Stephan; Reiterer, Harald: Blended Library. Neue Interaktionsformen für die Bibliothek der Zukunft. Konstanz: Bibliothek der Universität Konstanz, 2010.

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf: Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ulb.hhu.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Herman, Douglas: But does it work? Evaluating the Brandeis Reference Model. In: *Reference Services Review* 22 (1994), 4, S. 17-28.

Hinchliffe, Lisa Janicke: Instruction. In: Richard E. Bopp und Linda C. Smith (Hg.): Reference and information services. An introduction. 4th ed. Santa Barbara, Calif: Libraries Unlimited, 2011 (Library and information science text series), S. 221-260.

Höldrich, Simone: Auskunft muss nicht, Auskunft kann! In: *Bibliotheksforum Bayern* (2013), 7, S. 285-288.

Informationskompetenz – Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken: IK-Schulungsstatistik 2013. Schulungsstatistik Deutschland, 2013. Online verfügbar unter http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Tabelle_Details_IKde_2013.pdf (zuletzt geprüft am 03.08.2014).

Ismail, Lizah: What net generation students really want: Determining library help-seeking preferences of undergraduates. In: *Reference Services Review* 38 (2010), 1, S. 10-27.

Jastram, Iris; Zawistoski, Ann Gwinn: Personalizing the Library via Research Consultations. In: Sarah K. Steiner und M. Leslie Madden (Hg.): The desk and beyond. Next generation reference services. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2008, S. 14-24.

Johnson, Corey M.; Anelli, Carol M.; Galbraith, Betty J. (2011): Information Literacy Instruction and Assessment in an Honors College Science Fundamentals Course. In: *College and Research Libraries* 72 (2011), 6, S. 533-547.

Katz, Bill; Bunge, Charles A.; Rothstein, Samuel (Hg.): Rothstein on reference-with some help from friends. New York, London: Haworth, 1989 (The Reference librarian series, 25/26).

Klipfel, Kevin Michael: The Librarian as Existential Counselor. Rule Number One [Blog des Autors], 2013. Online verfügbar unter <http://rulenumberoneblog.com/2013/11/06/the-librarian-as-existential-counselor/> (zuletzt geprüft am 11.07.2014).

LaBaugh, Ross T.: Solution Focused Reference. Counselor Librarianship Revisited. In: Sarah K. Steiner und M. Leslie Madden (Hg.): *The desk and beyond. Next generation reference services*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2008, S. 38-52.

Lee, Deborah: Research Consultations: Enhancing Library Research Skills. In: *The reference librarian* 41 (2004), 85, S. 169-180.

Leiß, Caroline: Videotelefonieren Sie mit uns! Virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München. In: *Bibliotheksforum Bayern* (2013), 7, S. 103–107.

Lipow, Anne Grodzins (Hg.): Rethinking reference in academic libraries. The proceedings and process of Library Solutions Institute No. 2. University of California, Berkeley, March 12th-14th, 1993, Duke University, June 4-6, 1993. Berkeley, CA: Library Solutions Press, 1993.

Magi, Trina J.; Mardeusz, Patricia E.: What students need from reference librarians. Exploring the complexity of the individual consultation. In: *College and Research Libraries News* 74 (2013), 6, S. 288-291.

Magi, Trina J.; Mardeusz, Patricia E. (2013): Why Some Students Continue to Value Individual, Face-to-Face Research Consultations in a Technology-Rich World. In: *College and Research Libraries* 74 (2013), 6, S. 605-618.

Massey-Burzio, Virginia: Rethinking the reference desk. In: Anne Grodzins Lipow (Hg.): Rethinking reference in academic libraries. The proceedings and process of Library Solutions Institute No. 2. University of California, Berkeley, March 12th-14th, 1993, Duke University, June 4th-6th, 1993. Berkeley, CA: Library Solutions Press, 1993, S. 43-48.

Maxfield, David Kempton: Counselor librarianship: a new departure. In: *University of Illinois Library School Occasional Papers* 38 (1954), S. 1-40.

Mayfield, Tracy: Technology impact on physical access to reference and information services. In: Farmer, Lesley S. J (Hg.): *The human side of reference and information services in academic libraries. Adding value in the digital world*. Oxford: Chandos, 2007 (Chandos information professional series), S. 73-81.

Mika, Joseph J.; Rabina, Debbie: Signifikante Unterschiede in der Ausbildung. Zehn Dinge, die Sie über das Studium der „Bibliotheks- und Informationswissenschaften“ in den USA wissen sollten. In: *BuB* 62 (2010), 3, S. 218-223.

Miller, William (1984): What's wrong with reference? Coping with success and failure at the reference desk. In: *American Libraries* 15 (1984), 5, S. 303-306, 321-322.

Mittelbach, Jens: Service mit Gesicht. Die Wissensbar der SLUB Dresden. Präsentation für einen Vortrag auf dem Bibliothekartag 2013 in Bremen. Online verfügbar unter <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2014/1726/> (zuletzt geprüft am 24.08.2014).

Mittelbach, Jens: Eine Wissensbar für die SLUB. Informationsvermittlung als echte Dienstleistung. In: *BIS - Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen* 6 (2013), 3, S. 180-183.

Murphy, Sarah Anne: *The librarian as information consultant. Transforming reference for the information age.* Chicago, IL, London: American Library Assoc., 2011.

National Center for Education statistics: *Academic Libraries: 2000 (2003).* Online verfügbar unter <http://nces.ed.gov/pubs2004/2004317.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

National Center for Education statistics: *Academic Libraries 2006 (2008). First Look.* Online verfügbar unter <http://nces.ed.gov/pubs2008/2008337.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

National Center for Education statistics: *Academic Libraries: 2008 (2009). First Look.* Online verfügbar unter <http://nces.ed.gov/pubs2010/2010348.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

National Center for Education statistics: *Academic Libraries: 2010 (2011). First Look.* Online verfügbar unter <http://nces.ed.gov/pubs2012/2012365.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

National Center for Education statistics: *Academic Libraries: 2012 (2014). First Look.* Online verfügbar unter <http://nces.ed.gov/pubs2014/2014038.pdf> (zuletzt geprüft am 30.07.2014).

Niemitz, Tara: *Policies für den Auskunftsdienst. Funktion und Verbreitung in Deutschland.* Köln, 2011 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 59).

Oxford University Press: *Oxford Learner's Dictionaries.* Online verfügbar unter <http://www.oxfordlearnersdictionaries.com/> (zuletzt geprüft am 27.08.2014).

Potter, William Grey; Cook, Colleen; Kyrillidou, Martha: *ARL Profiles. Research Libraries 2010.* Association of Research Libraries, 2011. Online verfügbar unter http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Profiles_Report_2010.pdf (zuletzt geprüft am 23.07.2014).

Reference and User Services Association: *Definitions of a Reference Transaction.* Online verfügbar unter <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference> (zuletzt geprüft am 06.06.2014).

Reinsfelder, Thomas L.: *Citation Analysis as a Tool to Measure the Impact of Individual Research Consultations.* In: *College and Research Libraries* 73 (2012), 3, S. 263-277.

Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn: *Universitäts- und Landesbibliothek Bonn.* Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ulb.uni-bonn.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen: *Hochschulbibliothek RWTH-Aachen.* Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.bth.rwth-aachen.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Rösch, Hermann: *Das Auskunftsgespräch.* In: Tom Becker (Hg.): „Was für ein Service!“ – Entwicklung und Sicherung der Auskunftsgüte von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2007 (B.I.T. online – Innovativ, Bd. 13), S. 69-82.

Rösch, Hermann: *Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen.* In: Konrad Umlauf (Hg.): *Handbuch Bibliothek. Geschichte – Aufgaben – Perspektiven.* Stuttgart: Metzler, 2012.

Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad; Plassmann, Engelbert: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. 2., vollst. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Wiesbaden: Harrassowitz, 2011.

Rothstein, Samuel: An Unfinished History. A Developmental Analysis of Reference Services in American Academic Libraries. In: Bill Katz, Charles A. Bunge und Samuel Rothstein (Hg.): Rothstein on reference – with some help from friends. New York, London: Haworth, 1989 (The Reference librarian series, 25/26), S. 365-409. Zuerst veröffentlicht 1987.

Rothstein, Samuel: Point of Need/Maximum Service. An Experiment in Library Instruction. In: Bill Katz, Charles A. Bunge und Samuel Rothstein (Hg.): Rothstein on reference – with some help from friends. New York, London: Haworth, 1989 (The Reference librarian series, 25/26), S. 253-284. Zuerst veröffentlicht 1979.

Ruhr-Universität Bochum: Universitätsbibliothek der Ruhr-Universität Bochum. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ub.rub.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden: Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.slub-dresden.de/startseite/> (zuletzt geprüft am 20.08.2014).

Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden: Wissensbar – Service mit Gesicht. Online verfügbar unter <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (zuletzt geprüft am 11.08.2014).

Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden: Wissensbar der SLUB gewinnt Best-Practice-Wettbewerb. Online verfügbar unter <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2014/06/05/wissensbar-gewinnt-best-practice-wettbewerb/> (zuletzt geprüft am 12.08.2014).

Schröter, Marcus: Fachreferat 2011 – Innenansichten eines komplexen Arbeitsfeldes. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 36 (2012), 1, S. 32-50.

Schuldt, Carsten: Das Unbehagen mit der Informationskompetenz. Bibliotheken als Bildungseinrichtungen [Blog des Autors], 2013. Online verfügbar unter <http://bildungundgutesleben.wordpress.com/2013/05/13/das-unbehagen-mit-der-informationskompetenz/> (zuletzt geprüft am 20.05.2014).

Schulte, Stephanie J.: Eliminating traditional reference services in an academic health sciences library: a case study. In: *Journal of the Medical Library Association* 99 (2011), 4, S. 273-279.

Simon, Ingeborg: 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. Online verfügbar unter <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/82e2821d-b267-470b-8025-41aff67f3339> (zuletzt geprüft am 30.05.2014).

Sonntag, Gabriela; Palsson, Felicia (2007): No Longer the Sacred Cow – No Longer a Desk. Transforming Reference Service to Meet 21st Century User Needs. In: *Library Philosophy and Practice* (2007), 111, S. 1-15.

Steiner, Sarah K.; Madden, M. Leslie (Hg.): The desk and beyond. Next generation reference services. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries, 2008.

Suhasini L. Kumar; Raghini S. Suresh: Strategies for Providing Effective Reference Services for International Adult Learners. In: *The reference librarian* 33 (2000), 69-70, S. 327-336.

Sühl-Strohmenger, Wilfried: Informationskompetenz im Bachelor- und Masterstudium. In: *B.I.T. Online* (2011), 1, S. 11-18.

Sühl-Strohmenger, Wilfried (Hg.): Handbuch Informationskompetenz. Berlin: De Gruyter Saur, 2012.

Tappenbeck, Inka: Das Konzept der Informationskompetenz in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Herausforderungen und Perspektiven. In: Wilfried Sühl-Strohmenger (Hg.): Handbuch Informationskompetenz. Berlin: De Gruyter Saur, 2012, S. 156-166.

Tappenbeck, Inka (2013): Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken. Praxis, Bedarfe, Perspektiven. In: *Bibliothek, Forschung und Praxis* 37 (2013), 1, S. 59-69.

Technische Universität Dortmund: Universitätsbibliothek Dortmund. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Technische Universität Kaiserslautern: Universitätsbibliothek Technische Universität Kaiserslautern. Individuelle Beratung. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-kl.de/dienstleistungen/digiauskunft/individuelle-beratung/> (zuletzt geprüft am 12.05.2014).

Technische Universität Kaiserslautern: Universitätsbibliothek Technische Universität Kaiserslautern. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter http://www.ub.uni-kl.de/home/?no_cache=1 (zuletzt geprüft am 07.08.2014).

Tochtermann, Klaus: 10 Thesen zum zukünftigen Profil von wissenschaftlichen Informations-Infrastruktureinrichtungen mit überregionaler Bedeutung. ZBW – Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften. ZBW-Mediatalk [Blog der ZBW], 2013. Online verfügbar unter <http://www.zbw-mediatalk.eu/2013/08/klaus-tochtermann-zehn-thesen-zum-zukunftigen-profil-von-wissenschaftlichen-informationsinfrastruktureinrichtungen-mit-uberregionaler-bedeutung/> (zuletzt geprüft am 20.05.2014).

Tyckoson, David A.: What's right with reference. The failures and successes with reference reforms. In: *American Libraries* 30 (1999), 5, S. 57-63.

Tyckoson, David A.: History and function of reference service. In: Richard E. Bopp und Linda C. Smith (Hg.): Reference and information services. An introduction. 4th ed. Santa Barbara, Calif: Libraries Unlimited, 2011 (Library and information science text series), S. 3-28.

TYPO3. The Enterprise Open Source CMS (2014). Online verfügbar unter <http://typo3.org/> (Zuletzt aktualisiert am 19.05.2014 (zuletzt geprüft am 20.05.2014).

Umlauf, Konrad (Hg.): Handbuch Bibliothek. Geschichte – Aufgaben – Perspektiven. Stuttgart: Metzler, 2012.

Universität Bielefeld: Universitätsbibliothek Bielefeld. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-bielefeld.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Universität Duisburg-Essen: Universitätsbibliothek Duisburg-Essen. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <https://www.uni-due.de/ub/index.php> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Universität Paderborn: Universitätsbibliothek Paderborn. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-paderborn.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Universität Siegen: Universitätsbibliothek Siegen. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-siegen.de/cms/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Universität Witten/Herdecke: Universitätsbibliothek Witten/Herdecke. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.uni-wh.de/studium/bibliothek/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Universität zu Köln: Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-koeln.de/> (zuletzt geprüft am 06.08.2014).

Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania: Ask a Librarian Website. Online verfügbar unter http://www.dickinson.edu/info/20391/library/2473/ask_a_librarian (zuletzt geprüft am 01.08.2014).

Watstein, Sarah Barbara; Bell, Steven J.: Is There a Future for the Reference Desk? A Point-Counterpoint Discussion. In: *The reference librarian* 49 (2008), 1, S. 1-20.

Westfälische Wilhelms-Universität Münster (2014): Universitäts- und Landesbibliothek Münster. Einstiegsseite der Website. Online verfügbar unter <http://www.ulb.uni-muenster.de/> (Zuletzt aktualisiert am 06.08.2014 (zuletzt geprüft am 06.08.2014)).

Wilson, Lizabeth; Wright, Joyce C.: Term Paper Counseling. In: *The reference librarian* 10 (1989), 24, S. 269-287.

Yi, Hua: Individual research consultation service: Individual research consultation service: an important part to an information literacy programm. In: *Reference Services Review* 31 (2003), 4, S. 342-350.

ANHANG

Anhang 1:

Interview mit Dr. Jens Mittelbach zur Wissensbar der SLUB Dresden

Telefoninterview mit Dr. Jens Mittelbach, dem Leiter der Abteilung Benutzung und Information der SLUB Dresden zum neuen Dienstleistungskonzept der Wissensbar

Interviewer: Olaf Guercke

Das Interview fand am 17.07.2014 am Telefon statt. Das Gespräch wurde nicht aufgezeichnet, daher handelt es sich im Folgenden um ein Gedächtnisprotokoll des Verf., das von Dr. Mittelbach überarbeitet und als zitierfähiges Dokument genehmigt wurde. Vorweg sei gesagt, dass Dr. Mittelbach für die Adressaten der bibliothekarischen Dienstleistung den Begriff „Kunden“ benutzt während in der vorliegenden Untersuchung durchgehend von „Nutzern“ die Rede ist. Da das Für und Wieder der Begriffe nicht Thema des Gesprächs war, bildet sich dieser unterschiedliche Sprachgebrauch auch in den Fragen und Antworten ab. Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten, wird im Gespräch immer dann, wenn von Frauen und Männern die Rede ist, das generische Maskulinum verwendet.

Frage: Als erstes möchte ich mich bei Ihnen dafür bedanken, dass Sie sich die Zeit für dieses Gespräch nehmen ...

Antwort: Gerne!

F.: ...und Ihnen herzlich zum Gewinn des Innovationspreises vom DBV auf dem Bibliothekartag in Bremen gratulieren.

A.: Vielen Dank. Der Preis hat uns natürlich sehr gefreut und darin bestärkt, in der eingeschlagenen Richtung weiter zu arbeiten. Wir sind ja, was die Wissensbar und ihre Einbettung in unser Gesamtkonzept zur Informationsvermittlung angeht, in einem stetigen Entwicklungsprozess, in dem wir das Angebot unter allen möglichen Aspekten modifizieren und erweitern. So eine Bestätigung hilft uns sehr bei dieser Arbeit.

F.: Empfinden Sie die Einführung einer für das deutsche Bibliothekswesen so neuartigen und ungewöhnlichen Dienstleistung als großes Risiko?

A.: Nein, eigentlich nicht. Intensive Beratungsgespräche mit Kunden der Bibliothek hat es an der SLUB ja auch schon vor der Wissensbar gegeben und wir können unser neues Konzept auf einem großen Erfahrungsschatz aufbauen. Man könnte sagen, wir verkaufen alten Wein in neuen Schläuchen. Dennoch braucht es natürlich Zeit und einen langen Atem, um ein solches Konzept zu etablieren. Neben der Vermarktung nach außen ist auch viel Überzeugungsarbeit nach innen notwendig, um die Mitarbeiter mitzunehmen.

F.: Die regelmäßige 1:1 Beratungssituation in Einzelterminen ist sicher für viele Ihrer Mitarbeiter neu und gewöhnungsbedürftig. Inwiefern werden die Kollegen unterstützt? Gibt es Fortbildungen und regelmäßige Reflexionstermine?

A.: Regelmäßige Fortbildungen für die Mitarbeiter sind bisher noch kein integrierter Teil der Wissensbar. Wir haben aber durch unsere bisherigen Erfahrungen der letzten Monate erkannt, dass sie unbedingt notwendig sind, wenn man für eine solche Dienstleistung eine gleichbleibend gute und für den Kunden verlässliche Qualität erreichen will. Ohne Fortbildung und Reflexion sind die Mitarbeiter auf sich gestellt, jeder entwickelt sein eigenes

Konzept und es herrscht im Prinzip eine Art Anarchie, die dem Gesamtbild der Dienstleistung nicht zuträglich ist. Um uns hier zu verbessern, haben wir nun einen Fortbildungsbeauftragten benannt, der gegenwärtig ein wissenschaftlich fundiertes Konzept für regelmäßige Fortbildungen entwickelt.

Auf der anderen Seite kann ich aber aus eigener Erfahrung sagen, dass ich durch die Beratungen, die ich selber anbiete, ganz von alleine an Beratungs- und auch Fachkompetenz auf meinem Spezialgebiet gewinne. Ähnliche Erfahrungen werden auch aus dem Kollegenkreis berichtet. Die regelmäßige Vorbereitung auf die Gespräche und die Gespräche selbst haben auf jeden Fall einen spürbaren positiven Effekt nicht nur für den Kunden, sondern auch für den Berater.

F.: Gibt es an der SLUB eine grundsätzliche Policy für die Auskunft, mit der den Nutzen, aber auch den Mitarbeitern, eine bestimmte „Auskunftsphilosophie“ vermittelt wird?

A.: Im Moment erarbeiten wir eine sogenannte Auskunfts-Policy als Grundlage für ein gleichbleibend qualitätsvolles, verlässliches Dienstleistungsportfolio. Der Effekt der wechselseitigen Kompetenzsteigerung beim Kunden und Berater passt sehr gut zu unserer prinzipiellen Idee einer Auskunftsphilosophie: Von großer Wichtigkeit ist für uns, dass die Informationsvermittlung auf gleicher Augenhöhe stattfindet. Die Beratungen sollen Workshop-Charakter haben und immer den ganz persönlichen Bedarf des Kunden im Blick haben. Auf keinen Fall sollte der Bibliothekar wie ein „Türhüter des Wissens“ auftreten, der dem Kunden erklärt, wie er sich innerhalb der gegebenen Infrastruktur der Bibliothek am besten zu verhalten hat. Vielmehr begreifen wir uns als Serviceeinrichtung, die sich in ihren Dienstleistungen am Kunden orientiert und diesen darin unterstützt, sich gemäß seiner eigenen Bedürfnisse durch eine Informationsinfrastruktur zu bewegen, die im Internetzeitalter die Grenzen der Bibliothek längst gesprengt hat.

Man darf sich diese Philosophie aber nicht als statisch vorstellen. In der SLUB sind wir fortwährend dabei, intensiv darüber nachzudenken, was eine Bibliothek heutzutage für ihre Kunden sein könnte, wo unsere Alleinstellungsmerkmale sind und wie wir uns unentbehrlich machen können. Dabei ist es wichtig, auch mal über den bibliothekarischen Horizont hinaus zu denken. Ein Beispiel: In der Popkultur gibt es seit neuestem einen Attraktivitätsgewinn der Figur des „Nerd“ oder, exakter, „Geek“. Der leidenschaftliche Wissenshunger, die Expertise auf oft exotischen Fachgebieten und die individuelle Verschrobenheit dieses Rollenmodells gelten auf einmal bei vielen jungen Menschen als „sexy“. Als Bibliothek können wir das aufgreifen indem wir unseren Kunden sagen: „Kommt zu uns und wir helfen euch dabei, noch attraktivere Geeks zu werden, als ihr sowieso schon seid“. Das hört sich zwar ziemlich unbibliothekarisch an, macht uns und unser Angebot aber vielleicht für ganz neue Kundenkreise interessant.

Wir wollen jedenfalls durch beständiges offenes Nachdenken über solche Dinge letztendlich zu einer Art Dienstleistungs-Policy kommen, die aber nicht einfach ein von oben bestimmtes Mission-Statement sein soll. Vielmehr soll sie sich über Workshops für Führungskräfte (top-down) und willkommene Beiträge von Mitarbeitern der darunter liegenden Hierarchieebenen (bottom-up) als eine Art Gesamtkunstwerk entwickeln, mit dem sich alle identifizieren können und das auch der besonderen Tradition der SLUB als Zusammenschluss zweier Bibliotheken gerecht wird.

Durch die Wissensbar sammeln wir gegenwärtig wichtige Erfahrungen im direkten Kundenkontakt, die unser Problembewusstsein in dieser Hinsicht schärfen und uns daher sehr viel weiterbringen.

F.: Die Struktur der Dienstleistung nimmt sich die Apple Genius Bar zum Vorbild. Haben Sie sich bei der Konzeption der Dienstleistung auch bibliothekarische Konzepte, (z.B. US-amerikanische Research-Consultation-Modelle) angesehen?

A.: Die Grundidee der Wissensbar stammt tatsächlich von der Apple Genius Bar. Deren Terminbuchungssystem haben wir zum Vorbild genommen und auf dieser Grundlage auf Typo3-Basis unseren Themenbrowser entwickelt. Erst in einem zweiten Schritt haben wir uns Konzepte aus den USA angesehen und uns vor allem mit dem so genannten Brandeis-Modell beschäftigt, in dem die Auskunft genau wie bei uns in einen Basisservice an einem allgemeinen Infopoint und eine tiefere fachspezifische Auskunft in einem Büro oder einem anderen ruhigen Ort aufgeteilt wird.

F.: Gibt es nicht einen grundsätzlichen Unterschied zwischen Apple als profitorientiertem Unternehmen und einer Bibliothek, die als Bildungseinrichtung dem Allgemeinwohl verpflichtet ist und ihren Nutzern eine kostenlose Dienstleistung anbieten kann?

A.: Moment, die Dienstleistung ist ja nur scheinbar kostenlos und wird von jedem einzelnen Bürger durch seine Steuern finanziert. Deshalb liegt der Unterschied zu Apple darin, dass wir der Allgemeinheit gegenüber in einer ganz besonderen Verantwortung stehen, aus den uns zur Verfügung gestellten Mitteln auch hochwertige Dienstleistungen zu entwickeln. Kostenlos darf nicht gleich wertlos sein. Genau wie bei einem Wirtschaftsunternehmen geht es auch bei uns darum, manifeste Bedürfnisse zu befriedigen und latente Bedürfnisse zu erkennen und durch entsprechende Angebote Zufriedenheit bzw. sogar Begeisterung zu erzeugen. Es hat ja vorher auch niemand geahnt, dass ein Tablet Computer wie das iPad eine sehr attraktive Sache sein könnte. Wenn es uns mit der Wissensbar ähnlich gehen würde, wäre das ein großer Erfolg.

F.: Zusätzlich zu den fachspezifischen Beratungsterminen formulieren Sie den Anspruch, einen vollen Auskunftsservice mit gut geschultem Bibliothekspersonal an Ihren Informationspunkten anzubieten. Konkret gefragt: Setzen Sie an den Informationspunkten überwiegend FAMIs oder Diplom/Bachelorbibliothekare ein? Wie sieht es mit studentischen Hilfskräften aus? Was hat sich im Vergleich zu früher an den Infopoints geändert? (Hintergrund: In den USA gibt es eine sehr kontroverse Diskussion zur Abschaffung der traditionellen Auskunftstheke. Research Consultations werde dabei häufig im Zusammenhang mit sehr abgespeckten Infopoints diskutiert, die nur von (allerdings gut fortgebildetem) Hilfspersonal besetzt sind.)

A.: Wir haben in der Vergangenheit sehr gute Erfahrungen mit studentischen Hilfskräften gemacht, gerade was den Umgang auf gleicher Augenhöhe und das Wissen über die Bedürfnisse ihrer Kommilitonen angeht. Daher hätte ich keine Probleme damit, sie an der Auskunft einzusetzen. Leider sind wir aber wegen landespolitischer Vorschriften dazu gezwungen, weitgehend auf Studierende als Arbeitskräfte zu verzichten.

Unsere Informationspunkte sind daher durchweg mit FAMIs und Diplom- oder Bachelorbibliothekaren besetzt. Somit sind wir, was die Basisauskunft angeht, sehr gut aufgestellt. Mitarbeiter auf Fachreferentenebene bzw. auf der Ebene des wissenschaftlichen Dienstes sind derzeit ebenfalls im Auskunftsdienst eingesetzt. Ich könnte mir aber vorstellen, diese Personen eher für spezielle Beratungskontexten heranzuziehen, damit sie die knappe Ressource ihres tiefenspezifischen Fachwissens sehr viel zielgerichteter und effizienter nutzen können, und den Basisauskunftsdienst im Sinne des Konzeptes „Information Commons“ mit Mitarbeitern abzudecken, die einen breiten, aber weniger tiefen Fokus haben. Freilich ist das arbeitsorganisatorisch nicht unkomplex. Außerdem ist auch hier ein entsprechend abgestimmtes Fortbildungskonzept eine Voraussetzung.

F.: Wie wird am Informationspunkt in der täglichen Praxis mit Recherchefragen umgegangen, die aufgrund ihrer Komplexität eigentlich ein Fall für die Wissensbar sind?

A.: Hier versuchen wir, unsere Mitarbeiter an den Informationspunkten zu ermutigen, die Kunden bei tiefer gehenden Recherche- oder sonstigen Informationskompetenzfragen, die in einer fachspezifischen Beratung besser aufgehoben wären, auf die Möglichkeiten der Wissensbar hinzuweisen. Das wäre auch ein wichtiger Ansatz für die Fortbildungen, denn es gehört ja einiges dazu, die Grenzen seiner Kompetenz zu erkennen und sich vom Anspruch zu verabschieden, für den Kunden alles selber lösen zu wollen. In diesem Zusammenhang ist es ganz wichtig, die hohe Wertschätzung der soliden Basisauskunft als Teil unseres Konzepts zu kommunizieren.

F.: Die Wissensbar ist auf Ihrem Internetauftritt sehr gut sichtbar. Gibt es noch andere Kanäle, die Sie verwenden, um die Dienstleistung Ihren Nutzern bekannter zu machen?

A.: Natürlich versuchen wir, die Wissensbar neben dem auf intuitive Verständlichkeit angelegten Themenbrowser auch über andere Kanäle bekannt zu machen. An den Auskunftstheken und im Callcenter wird regelmäßig auf das Angebot hingewiesen. Auch in unseren Social-Media-Auftritten stellen wir die Wissensbar vor. Außerdem zeigen wir mit einer „Wissensbar-Theke“ regelmäßig Präsenz bei öffentlichen Veranstaltungen der Universität. Für die Zukunft planen wir, die Wissensbar als realen, sichtbaren Ort in der Bibliothek zu etablieren um die Beratungstätigkeit, die gegenwärtig im Back-Office stattfindet, in einer tatsächlich Bar-ähnlichen Umgebung sinnlich erfahrbar zu machen.

F.: Wie sieht es im Hinblick auf das Marketing der Wissensbar mit der durch die Fachreferenten angeregten Vermittlung über Universitätsdozenten aus?

A.: Das wäre sehr wünschenswert! Tatsächlich ist es so, dass viele Fachreferenten sich eine bessere Sichtbarkeit ihrer Person und ihres Kompetenzprofils über die Wissensbar wünschen. Im Unterschied zu den Modellen aus den USA verfolgen wir ja einen themenbezogenen Ansatz, weil wir glauben, dass die Themen das sind, was die Leute antreibt. Daher findet man in der Wissensbar den Experten, indem man nach einem Thema browsst und kann nicht umgekehrt nach Personen suchen und dann sehen, welche Dienstleistungen diese zu bieten haben.

Mittlerweile sind wir zum Schluss gekommen, dass auch eine personenbezogene Erschließungsmöglichkeit sinnvoll ist und werden diese demnächst zusätzlich in das Angebot integrieren. Ein großer Vorteil der persönlichen Beratung ist ja, dass sie ein ideales Umfeld zur Entwicklung guter sozialer Beziehungen zwischen Kunde und Berater bietet. Nur wenn die Fachreferenten sich als erfolgreiche Informationsexperten positionieren, werden sie es schaffen, die Dozenten als Multiplikatoren für die Wissensbar zu gewinnen. Das könnte sehr gut über Mundpropaganda funktionieren. Ein Dozent, der in seinen Sprechstunden von Studierenden öfter über positive Erfahrungen mit der Wissensbar hört, wird vielleicht auf diesem Wege zum Anwalt für unser Angebot. Auch daher ist es sinnvoll, unsere Fachreferenten auf der Website so sichtbar wie möglich zu machen.

F.: Würden Sie sagen, dass die Wissensbar eher Informationskompetenzvermittlung oder eher Auskunftsdienstleistung ist? Oder vielleicht eine glückliche Verbindung von beidem?

A.: Die Wissensbar ist in ihrer Intention eindeutig als Dienstleistung zur Informationskompetenzvermittlung gedacht. Ein ausführliches bibliothekarisches Beratungsgespräch wäre im Internetzeitalter als reine Auskunftsdienstleistung nicht mehr sinnvoll. Der Vor-

teil der Wissensbar ist aber, dass mit ihr auch Kunden angesprochen werden, die um klassische Informationskompetenzschulungen eher einen Bogen machen und deren Motivation die im Angebot mitgelieferte Auskunftsdienstleistung ist.

Schon durch Suchumgebung des Themenbrowsers möchten wir beim Kunden ein Bewusstsein dafür schaffen, wie vielseitig und komplex das Feld der Informationskompetenz heute ist. Jemand, der eigentlich an einer geisteswissenschaftlichen Informationsrecherche interessiert ist könnte beim Browsen in der Wissensbar ganz nebenbei über Bereiche wie etwa „Soziale Netzwerke und wissenschaftliche Karriere“ oder „Feeds und Alerting Services“ stolpern und dadurch seine Neugierde und seinen Beratungsbedarf zu diesen Themen entdecken. Um unser Beratungsangebot noch transparenter auf die jeweils relevanten Abschnitte im Forschungs-, d.h. Informationsverarbeitungsprozess beziehen zu können, denken wir darüber nach, wie wir den Themenbrowser noch intuitiver und nutzerfreundlicher gestalten können.

F.: Wie wird die Dienstleistung evaluiert? Werden systematisch Daten zu den Gesprächen oder Feedback von den Nutzern gesammelt?

A.: Natürlich führen wir eine Statistik und schauen uns genau an, welche Angebote besonders häufig genutzt werden und welche eher weniger. Dabei zeichnet sich bisher ab, dass der Bereich Schreiben/Publizieren intensiver genutzt wurde als die klassische Informationsrecherche des Bereichs Lernen/Forschen, in der es eine größere Zahl von Angeboten gab. Der Bereich Technik wächst, ist jedoch noch ausbaufähig. Allgemein haben wir den Eindruck, dass die Wissensbar nach einer gewissen Anlaufzeit mittlerweile sehr viel besser angenommen wird und sind sehr gespannt auf die weitere Entwicklung. Einen wirklichen Vergleich der Wissensbar mit unserem früheren Angebot können wir leider nicht vornehmen, da uns hierzu verlässliches Zahlenmaterial aus der Vergangenheit fehlt. Daher ist es nur möglich, eine Entwicklung innerhalb der Wissensbar nachzuvollziehen.

Geplant ist darüber hinaus ein Evaluationsbogen, der den Kunden der Wissensbar automatisch per Mail zugeschickt werden soll. Hier arbeiten wir an einer technischen Lösung, die den hierfür nötigen zusätzlichen Arbeitsaufwand minimiert.

F.: Wie wird Ihr neues Angebot angenommen, die Beratungstermine über Skype durchzuführen?

A.: Das Angebot besteht seit kurzem, wurde aber bisher nicht angenommen. Skype ist in unseren Augen nicht die ideale Lösung, da es auf Kundenseite die Installation eines Programms erfordert, das darüber hinaus als Microsoft-Anwendung nicht jedermanns Sache ist. Wir wollen daher eine browserbasierte Lösung finden, die hochwertige persönliche Beratungssessions im Rahmen der Wissensbar ermöglicht, etwa mit gegenseitigem View auf den Bildschirm des Gegenübers und der Möglichkeit, Sessions aufzuzeichnen. Allerdings soll dieses System auch für andere Aspekte des Verhältnisses zwischen Kunde und Bibliothekar nutzbar sein. Wir haben da bereits eine bestimmte Lösung im Auge.

Allgemein sind wir an der SLUB immer bestrebt, mit unseren Lösungen möglichst viele Fliegen mit einer Klappe zu schlagen. So werden etwa der Themenbrowser und die Buchungsfunktionen der Wissensbar mithilfe einer im Haus programmierten Typo3-Extension realisiert, die gleichzeitig für unser Veranstaltungsmanagement, also für den Veranstaltungskalender und die entsprechenden Anmeldeöglichkeiten da ist..

Auch auf die Dienstleistungsangebote selbst lässt sich dieses Prinzip übertragen. Wir sind vollkommen davon abgekommen, spezielle Kundengruppen zu identifizieren und dann Dienstleistungen zu entwickeln, die auf diese Gruppen zugeschnitten sind. Im Gegenteil ist ein Angebot wie die Wissensbar themenspezifisch und damit so flexibel und vielschichtig angelegt, dass davon sowohl ein einfacher Bürger profitieren kann, der sich

besser über sein Hobby informieren möchte als auch ein Doktorand, der Unterstützung bei der Literaturrecherche, beim Schreiben und bei der Veröffentlichung seiner Dissertation braucht.

F.: Vielen Dank für das ausführliche Gespräch!

A.: Gerne!

Anhang 2:

Interview mit Petra Kille zum individuellen Beratungsservice an der UB Karlsruhe

E-Mail-Interview vom 04.08.2014 zum individuellen Beratungsservice „Book a Librarian“ der Universitätsbibliothek Kaiserslautern mit Petra Kille, Mitarbeiterin an der Zentralen Information. Die Antworten wurden dem Verfasser von Frau Kille per E-Mail zugeschickt, eine Aufnahme des Textes in den Anhang der Arbeit und das Zitieren aus dem Text wurden von ihr genehmigt.

Interviewer: Olaf Guercke

F.: Seit wann gibt es den persönlichen Beratungsservice?

A.: Seit Mai 2009. Anfänglich haben wir den Service regelmäßig, am ersten Dienstag im Monat von 10.00-11.00 Uhr (ohne Voranmeldung) oder nach Terminansprache angeboten. Heute bieten wir die Beratung nur noch nach persönlicher Anmeldung an, um im Vorfeld das Thema und den Bedarf zu klären. Je nachdem wird ggf. entschieden, welcher Mitarbeiter die Beratung übernimmt.

F.: Wie häufig wird der Service genutzt. Können Sie in dieser Hinsicht bereits eine Entwicklung feststellen?

A.: 5-10 x pro Jahr. Dieses Angebot sehen wir als wichtigen Baustein zu unserem kompletten Schulungsangebot. Das Angebot wird auch von Arbeitsgruppen genutzt, die eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Schulung über das Angebot der UB erhalten möchten. Diese dauert i.d.R. länger und findet im Schulungsraum der UB statt.

F.: Der Service ist auf Ihrer Website gut sichtbar. Verwenden Sie auch noch andere Informationskanäle, um den Service zu vermarkten und bei Ihren Nutzern bekannter zu machen?

A.: Ja. Eine Rundmail TU weit (1x pro Semester) und ein Hinweis im Flyer zu unserem Schulungsangebot. Anfänglich wurde der Service auch im Campus-TV vorgestellt.

F.: Die persönliche Beratung ist als Erweiterung Ihres Schulungsprogramms gedacht. Ist er ein rein zusätzliches Angebot oder haben sich durch ihn auch organisatorische Änderungen an der zentralen Information ergeben (etwa im Sinne einer Reduzierung der Thekenauskunft auf definierte Bereiche mit Verweis auf Beratungstermine bei komplexeren Fragestellungen / einer Entlastung bestimmter Mitarbeiter von der Thekenauskunft zugunsten von Beratungsgesprächen)?

A.: Der Service ist ein ergänzendes Angebot und wird zusätzlich zum Aufgabengebiet der beratenden Mitarbeiter geleistet.

F.: Wie lang sind die Beratungstermine in der Regel?

A.: Ca. 1 Stunde, je nach Bedarf

F.: Welche Mitarbeiter führen die Termine in der Regel durch? Sind es eher Mitarbeiter des Infoteams oder spezialisierte Fachreferenten? Wie werden die Anfragen auf die verschiedenen Mitarbeiter verteilt?

A.: Abhängig vom Thema der Anfrage und Zeitkapazität wird die Beratung von Mitarbeitern der Zentralen Information oder von Fachreferenten durchgeführt. Die Berater sind in der Regel Mitarbeiter des gehobenen und höheren Dienstes.

F.: Haben Sie das Konzept in der Fachliteratur vorgestellt oder ist es dort von jemandem aufgegriffen worden? (Leider habe ich bisher nichts gefunden)

A.: Nein

F.: Gibt es regelmäßige Fortbildungen oder Teamsitzungen, in denen die Gesprächstermine reflektiert werden?

A.: Es gibt Teamsitzungen (1 x pro Semester). Hier besteht bei Bedarf die Möglichkeit, den Beratungsservice zu thematisieren. Dies ist aber nicht institutionalisiert und wird daher nicht automatisch mit in die Tagesordnung aufgenommen.

Falls Sie noch weitere Fragen dazu haben, können Sie gerne wieder Kontakt mit uns aufnehmen.

Anhang 3:

Interview mit Theresa Arndt zum Research Consultation Modell an der Waidner-Spahr Library, Carlisle, Pennsylvania

E-Mail-Interview vom 04.08.2014 mit Theresa Arndt, Assoc. Director for Library Resources & Administration der Waidner-Spahr Library, Dickinson College, Carlisle, Pennsylvania. Ms. Arndt hat die Aufnahme des Interviews in den Anhang der Arbeit und das Zitieren aus ihren Antworten genehmigt.

Interviewer: Olaf Guercke

F.: Has your mixed model of walk-in reference during office hours and consultations by appointment changed in a principle way during the past 4 years?

A.: Our reference services model remains the same as that described in my article. We recently completed an assessment of the model using a survey of our students and some other methods, and we concluded that the model continues to work well for our library. We have adjusted the specific hours of the “on-call” service somewhat over the years, based on demand for the service.

F.: Browsing your “Ask a Librarian” website one can see the high visibility of the Reference Librarians, with portraits, field of expert knowledge, contact-info and more. However, what I did not find is a clear wordly announcement, that consultations *by appointment* are part of the service. Is this, because it is so well known, that patrons understand it without saying? Or has the importance of the consultations by appointment declined in comparison to the walk-in- reference?

A.: How interesting that you noticed that! I think that is an oversight on our part, rather than a deliberate decision to not explicitly state the availability of appointments. We primarily advertise the availability of appointments through the classroom teaching that we do. We also have some faculty who list the liaison librarian for their course on the syllabus, and who will encourage students to make an appointment with the liaison librarian for the relevant subject area. If a student comes to the circulation desk and asks a question,

the staff there will encourage the student to make an appointment with a librarian if one is not immediately available. There are business cards for each liaison librarian available in a small display rack at the circulation desk. Since we have a small population (approximately 2400 students) we have been successful in getting the word out about the availability of appointments. However, I think we should state that option on our website as well, so thank you for pointing that out to us.

F.: Did you manage to maintain the impressive increase of true reference encounters (both walk-in and appointed), that you consider in your article. Or did you manage to stabilize it at high level?

A.: The number of reference consultations by appointment continues to be strong, and has increased as the number of classes we teach has increased. Students are typically motivated to make a consultation appointment if a librarian has visited their class and has been presented by the faculty member as an expert who can assist the student with research for a specific assignment. Faculty referral is most often cited by students as the reason they sought help from a librarian. We also have a librarian assigned to each “first year seminar” (a requirement for all first year students), so that introduces our incoming students to at least one librarian in-person, and to our reference services model.

F.: Do you have plans for further development of your service model?

A.: We are planning to do additional marketing of our reference services to our students this fall, since we have new students coming in who may be less familiar with how to get in touch with a librarian. We also have worked with our “Writing Center” tutors (student peer-tutors who assist with the writing process), to encourage them to also refer students working on research papers to librarians.

Thanks for sharing the “Knowledge Bar” link. We have discussed creating an online form on our website for booking specific appointments, but we decided against that because we have a small number of librarians whose schedules differ widely from day to day. All the librarians have many additional responsibilities, including teaching classes, consulting with faculty members, serving on various committees, etc. So none of us felt that we could post a reliable calendar of our availability on the web. Instead we ask students to contact us individually by email to schedule a mutually agreeable appointment time. If an appointment with the preferred librarian is not available in a timely fashion (for example, if someone is on vacation), we will refer the person to a colleague for more immediate service.

F.: Thank you very much in advance for answering my questions!

A.: You are most welcome!