

Reference and information services: an introduction

Reference and information services : an introduction / ed. by Melissa A. Wong; Laura Saunders. - Sixth Ed. - Santa Barbara, Ca.; Denver, Co.: Libraries Unlimited, 2020. - XIV, 748 S.

(Library and information science text series)

ISBN 978-1-4408-6883-2 Leinen: \$ 82,75 (US)

ISBN 978-1-4408-7504-5 Paperback: \$ 76,45 (US)

ISBN 978-1-4408-6884-9 E-Book

Mit dem Band liegt die erneut überarbeitete, aktualisierte und deutlich erweiterte Auflage eines erstmals 1991 erschienenen Handbuchs¹ vor. Es ist wiederum als Lehrbuch für Studierende in den USA konzipiert, möchte aber auch im Berufsalltag helfen.

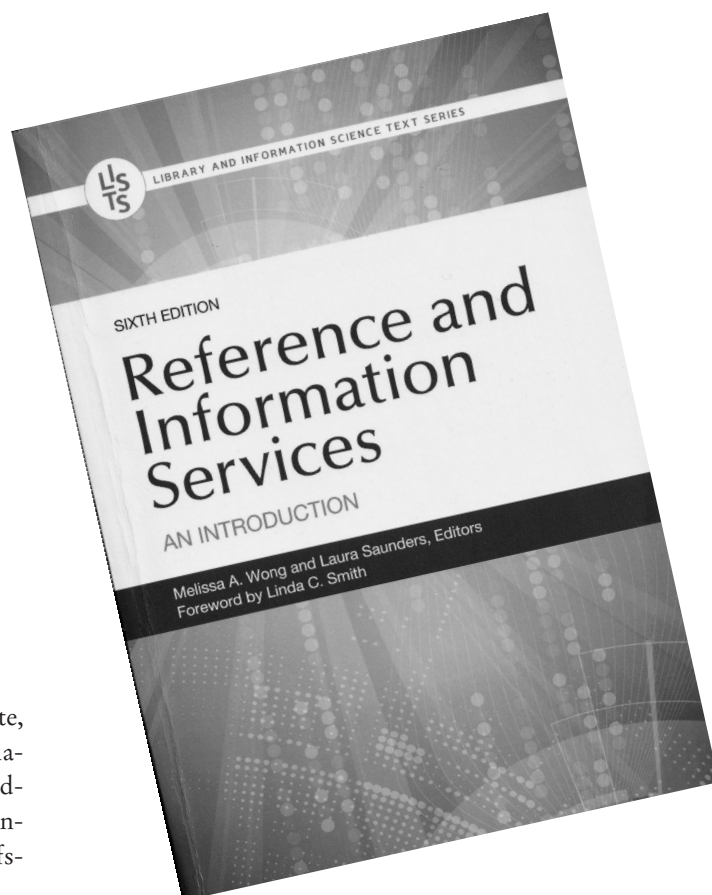
Zur Struktur und zu den Inhalten

Der Aufbau, die Inhalte und die Ziele der Auflagen sind, dem Fortschritt der Informationstechnologie und der wissenschaftlichen Kommunikation wie auch den Umbrüchen in Bibliotheken und im Verlagswesen folgend, über die Jahre hinweg annähernd gleichgeblieben. Das Buch legt im Rahmen der Aufgaben in der Benutzung und in den bibliothekarischen Grundfunktionen den Schwerpunkt auf die Auskunft- und Informationsarbeit in Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken in den USA. Das Werk verlässt dabei in der jüngsten Auflage den in früheren Auflagen dominierenden Schwerpunkt auf dem Printbereich und stellt die Erfordernisse, Wege und Ziele im Management der Online-Informationsmittel und ihrer Konsequenzen von der Titelauswahl und Lizenzierung bis hin zur Alltagsbenutzung und Aussonderung noch stärker heraus. Wie in den Vorgängerauflagen sind die aktuellen Entwicklungen und Tendenzen seit der 5. Auflage von 2016 einbezogen und in ihren Folgen für die gerade im Zeitalter von *Google* und *Wikipedia* noch stärker benötigte bibliothekarische Auskunft und Information erläutert.

Das Buch besteht erneut aus zwei Hauptteilen und seit der 5. Auflage zusätzlich aus einem Schlussteil, dem neuen Kapitel 32, »Creating the future of reference services«. Teil I, »Concepts and processes«, umfasst in den

Kapiteln 1–12 die eher allgemeinen, grundlegenden Kapitel, auf denen dann die Informationsmittel im Teil II aufbauen. Die Kapitel des ersten Teils beginnen mit der Geschichte und Funktion der Auskunft und Information und mit Fragen der Ethik. Dann gehen sie auf die einzelnen Bereiche der Thematik ein: Dabei werden u. a. in zwei Kapiteln das Auskunftsgespräch selbst, die Formen der Auskunft und Information sowie ihre Bewertung, ihr Management und Marketing samt der Öffentlichkeitsarbeit sowie die Schulung und berufliche Weiterentwicklung der Bibliothekar*innen besprochen. In den Schlusskapiteln des ersten Teils folgen die Dienste für Kinder und Heranwachsende und die Aufgaben für die gesellschaftlichen Randgruppen.

Auch Teil II, »Information sources and their use«, mit den Kapiteln 13–31 wurde in der Neuauflage deutlich überarbeitet – so etwa in der vergrößerten Zahl der Webquellen und insbesondere durch zwei neue Kapitel ergänzt, nämlich mit dem Kapitel 13, »Introduction to information creation and dissemination«, und dem Kapitel 23, »News sources«. Die Komplettierung befasst sich zum einen mit der Entstehung, Verbreitung, Speicherung und dem Zugriff auf Informationen, aber auch mit der Analyse, Auswahl, Bewertung und kritischen



Sicht von Informationsquellen sowie mit den Leistungen und Grenzen von Publikationsformen. Zum anderen blickt das neue Kapitel auf Nachrichten und ihre Quellen in all ihren Varianten – so u.a. auf Zeitungen, den Hörfunk, das Fernsehen oder die Sozialen Medien. Es soll insbesondere zur Bereitstellung glaubwürdiger Informationsquellen und zu ihrer kritischen Nutzung führen.

Den Schwerpunkt dieses Teils II bilden aber – neben einleitenden Kapiteln zur Auswahl und Bewertung der Informationszugänge, zu ihrer Lizenzierung und den Recherchestrategien – die Beschreibung und Übersicht über vorrangig anzubietende, ausgewählte Informationsmittel. Es werden u.a. Wörterbücher, Enzyklopädien, Bibliografien und Bibliothekskataloge, Bibliografische Datenbanken, Fachdatenbanken und Zitationsdatenbanken mit ihren Suchstrategien dargestellt und andererseits die Zugänge zu den geografischen, biografischen und genealogischen Informationsquellen mit samt wesentlichen Titeln in den Bereichen Staat, Statistik, Wirtschaft, primäre und archivarisches Quellen, Medizin, Gesundheit und Recht vermittelt. Die »Readers' advisory services and sources«, also die Auskunft und Information an Öffentlichen Bibliotheken, und die »Ready-reference sources«, die für die Einstiegssuche und zur Faktenverifizierung nötigen Hilfsmittel, erhalten je ein eigenes Kapitel, auch wenn sie, zum Teil mit bedingt durch die Nutzung von *Google* oder *Wikipedia*, heute nur noch einen geringen Teil der Auskunftszeit beanspruchen. Das Schlusskapitel blickt auf die sich abzeichnenden Änderungen in der Auskunft und Information als auch auf die Faktoren, welche ihre Zukunft bestimmen. Über die Kenntnis der Informationsmittel hinaus werden den Bibliothekaren die Bedeutung der eigenen Weiterentwicklung in einer persönlichen Dienstleistungsphilosophie und die Wege der Mitgestaltung nahegebracht.

Formale Aspekte

Den Kapiteln geht jeweils eine kurze Einleitung voraus. Sie enden in der Regel mit einem Ausblick und einer knappen Zusammenfassung und, soweit in Einzelfällen nötig, mit den zugehörigen »Guidelines, standards, and definitions« bzw. den »Competencies, standards, and guidelines«, der für einen schnellen Überblick hilfreichen »List of sources« und den jeweils in zwei Abschnitten angeordneten Literaturangaben. Am Ausgang des Buches steht der kombinierte Index, der u.a. Organisationen, Personen, Sachbegriffe, Soziale Medien und Verbände erschließt. Da ferner die in den Texten besprochenen Datenbanken, Informationsquellen, Nationalbibliografien, Verlage oder Zeitschriften zum Teil aufgenommen sind, kann das Buch partiell auch als Nachschlagewerk dienen. Kurze Angaben zu den Mitautor*innen sowie zu den beiden Herausgeberinnen, leider jeweils ohne bibliografische Daten, beschließen

den Band. Ein Glossar der im Buch verwendeten Fachbegriffe fehlt.

Der Einband und die Bindung der Paperback-Ausgabe erscheinen nicht robust genug. Die ordentliche, bis hin zu den Abschnitten und Unterabschnitten differenzierte Typografie, die lebenden Kolumnentitel sowie die gelungene Aufbereitung und Erschließung des Stoffes durch jeweils gut lesbare Screenshots ausgewählter Datenbanken, klare Tabellen und Grafiken führen zu einer beispielhaften formalen Gestaltung. Besonders hervorzuheben sind die vielen Lesekästen (»Boxes«) im laufenden Text: Sie vertiefen den spezifischen Lernstoff, regen zum Weiterdenken an, bieten Übungsaufgaben und führen zum Nachvollzug und zur Einübung mittels konkreter Beispiele aus dem Bibliotheksalltag. Leider ist die hilfreiche Liste der »Boxes«, die noch im Index der letzten Auflage enthalten war, nun entfallen, die Tabellen, Grafiken und Screenshots bleiben aber weiterhin im Register suchbar.

Inhaltliche Aspekte

Das Werk vermittelt trotz der schwankenden Qualität in den Beiträgen und der kaum vermeidbaren Überschneidungen viele auf eine breite Praxiserfahrung gestützte Hinweise, die zwar alle auf den amerikanischen Verhältnissen basieren, aber nicht allein aufgrund der Dominanz amerikanischer Verlage und Datenbankanbieter auch für deutsche Bibliotheken von großer Bedeutung sind. In den Texten wie auch in den Endnoten der Kapitel mit ihren zahlreichen Quellenangaben und in den weiterführenden, annotierten Lektüreempfehlungen geben die Autoren einen guten Einblick in die englischsprachige Theorie und Praxis der Gegenwart.

Der Band hat, wie auch die konkurrierenden amerikanischen Titel der jüngsten Zeit,² in seiner umfassenden Darstellung, insbesondere im Teil I, noch kein volles deutschsprachiges Äquivalent – sieht man einmal ab von Teil II.³ Die Beiträge verdienen Beachtung, da sie einerseits wichtige Fragen der Auskunft und Information einschließlich der Methodik der Auswahl der Referenzwerke, Lizenzierung und Aussonderung bis zur Evaluierung und den Suchstrategien ansprechen und andererseits wesentliche Fachressourcen in Auswahl vorstellen. Dabei nützen auch die Informationen zu maßgeblichen Rezensionsquellen (S. 310–311 und S. 477), die freilich nur an wenigen deutschen Orten im Nah- oder Fernzugriff erreichbar sind. Diese Rezensionsquellen, jeweils auch als Datenbanken greifbar, sollten nach Möglichkeit über die Fachinformationszentren ebenfalls den hiesigen Nutzer*innen zugänglich sein. *ARBA* allerdings wurde jüngst eingestellt. Neben den Vorteilen der Nutzung der Referenzwerke gehen die Texte beispielsweise auch auf die Risiken in der Recherche bei *Google Scholar* ein und warnen vor der unkritischen und alleinigen Verwendung freier Webquellen (vgl. Kapitel 22, »Indexes and abstracts«, S. 472 und 475). Auch die gewiss elementa-

ren Kurzinformationen zu einigen Suchmaschinen, nämlich zu *Google*, *Bing*, *DuckDuckGo*, *The Wayback Machine*, *Wolfram Alpha* und *Blackbird* im Kapitel 16, »Search strategies for online sources« (S. 347) sind leistungsfähig.

Die Texte ergänzen, erläutern und vertiefen Aspekte der Thematik, die in der deutschen Bibliothekswissenschaft und der Alltagspraxis in Teilgebieten noch nicht die nötige Aufmerksamkeit erfahren, auch wenn es bereits in mehreren Bereichen recht gute Darstellungen gibt. So trägt der Band dazu bei, partiell bestehende deutsche Defizite⁴ abzubauen und gibt Denkanstöße zu den in der Bibliothek und über die Bibliotheksräume ausgreifenden Möglichkeiten der aktiven Auskunft (»Roving Reference«), zum »Integrierten Bibliothekar« (»Embedded Librarian«) oder zum weiteren Ausbau der virtuellen Auskunft, nachdem in Deutschland der feste Auskunftsort in den Bibliotheken und die Informationsvermittlungsorten aus mehreren Gründen vielerorts an Bedeutung verloren haben. Überdies bespricht der Band, was zumal für unsere Öffentlichen Bibliotheken zunehmend wichtig wird, die Randgebiete der Auskunft und Information wie die soziale Bibliotheksarbeit für Kinder und Heranwachsende in Kapitel 11 sowie für Menschen mit Behinderungen, Einwanderer*innen, Flüchtlinge, Inhaftierte und Senioren im Kapitel 12. Die auch in Deutschland anstehende Aufgabe der Vertiefung der Kooperation, speziell mittels Konsortien, zwischen den Bibliotheken und ihr Gewinn für die Information der Benutzer*innen werden nicht übergangen.

Kritische Aspekte

Trotz der Fülle des angebotenen Stoffes verbleiben Desiderata: Dies gilt für Einzelpunkte wie einige in der Darstellung fehlende Grundlagen des WWW, so die *HyperText Markup Language (HTML)*. Sie betreffen ferner Einzelaspekte der Information etwa der Preprints, der Sozialen Netzwerke der Forschung wie *Academia.edu* oder *ResearchGate* sowie der Digitalen Informationsinfrastruktur mitsamt den nicht hinreichend behandelten Integrierten Bibliothekssystemen.⁵ Mitunter finden die Beiträge auch nicht die Mitte zwischen einer recht elementaren Darstellung einerseits und mangelnder Breite andererseits. In diesen Aspekten wird das Buch seiner Zielsetzung nicht völlig gerecht oder setzt zu viel voraus. Dies gilt beispielsweise für das oben erwähnte, neue Kapitel 13.

Obwohl die Kapitel 24–31 in Teil II, »Information sources and their use«, wertvolle Detailinformationen, allerdings wiederum speziell nur für die USA und einige englischsprachige Länder, anbieten, sollte vornehmlich dieser Teil überdacht und in einer künftigen Neuauflage überarbeitet werden. Dies betrifft – ausgenommen die Kapitel 14, »Selection and evaluation of reference sources«, und 22, »Indexes and abstracts«, – speziell die Kapitel 18, »Dictionaries«, 19, »Encyclopedias«, und 20,

»Bibliographic sources«: Bei den Lexika werden, außer einem kleinen Seitenblick auf »Dual language dictionaries«, nur englischsprachige Wörterbücher behandelt und allein in den Lektüreempfehlungen des Kapitels ist die allgemeine Literatur knapp aufgeführt. Bei den Enzyklopädien sind im Unterabschnitt »Non-English-language encyclopedias« (S. 409) neben den englischsprachigen nur noch spanische und französische Titel erwähnt. Die Quellen im Kapitel 20 werden ausgewogener behandelt, es wird aber bei den Nationalbibliografien der Länder im Unterabschnitt »National bibliographies from other countries« (S. 425) ohne nähere Angaben oder Recherchehinweise nur auf das *National Bibliographic Register* der IFLA verwiesen.

Fazit

Generell gesehen wären eine Neukonzeption des Buches und eine Aufteilung in zwei Bände überlegenswert. Das vorliegende Werk kann jedoch bereits jetzt für deutsche Bibliotheken, speziell die Auskunft, Information und Schulung, empfohlen werden, da es in einer breiten Darstellung die deutschsprachige Literatur zur Thematik vervollständigt und aktualisiert sowie gleichzeitig eine willkommene Einführung in wichtige Segmente der Benutzung an den amerikanischen Bibliotheken bietet. Das Buch ermöglicht es ferner den hiesigen Praktiker*innen, die Leistung seines Hauses aus der Perspektive der Entwicklungstendenzen in den amerikanischen Auskunft- und Informationsdiensten zu prüfen. Vorrangig sollte der Sammelband aber für Berufsanfänger*innen und Studierende im Bibliotheksbereich sowie für Unterrichtende angeboten werden, zumal er nach Anleitung für die punktuelle Recherche oder das systematische, kapitelweise Eigenstudium in Betracht kommt.

SEBASTIAN KÖPPL

Anmerkungen

- ¹ *Reference and information services: an introduction* / ed. Richard E. Bopp; Linda C. Smith. Englewood, Co.: Libraries Unlimited, 1991. (Library science text series). Das Buch orientiert sich offenbar am zweibändigen Standardlehrbuch *Introduction to reference work* / William A. Katz. 5. ed. New York u. a.: McGraw-Hill, 1987 (McGraw-Hill series in library education). Siehe dazu Klaus Schreibers vergleichenden Hinweis in: *ZfBB* 39 (1992), 5, S. 424–425. Er besprach ebenfalls die 2. Auflage des vorliegenden Werks von 1995 in: *Informationsmittel für Bibliotheken (IFB)* 5 (1997), 97-1/2 - 020.
- ² Diese Werke sind: *Information services today: an introduction* / ed. Sandra Hirsh. 2. ed. Lanham, Md. u. a.: Rowman & Littlefield, 2018 und *Reference and information services: an introduction* / ed. Kay Ann Cassell; Uma Hiremath. 4. ed. Chicago: ALA Neal Schuman, 2018. Zu Hirsh vgl. Sebastian Köppl in: *ABI Technik* 40 (2020), 3, S. 313–316,

- zu Cassell / Hiremath siehe in: *Ibid.* 40 (2020), 2, S. 210–215, und B. Ghilardi in: *Choice* 56 (2019), 06, 2182, S. 726. Die Titel unterscheiden sich deutlich: Katz (wie Endnote 1) und Cassell / Hiremath (wie oben) kommen der Konzeption von Wong/Saunders am nächsten. Bei Hirsh (wie oben) heben sich die Teile I, »Information landscapes: cultural and technological influences«, II, »Information professions: physical and virtual environments«, und IV, »Managing information organizations: management skills for the information professional« deutlich ab. Gut informiert auch Carrie Forbes' und Peggy Keerans Überblick im Kapitel 6, »Reference, instruction, and outreach: current methods and models«, in: *Academic librarianship today* / ed. Todd Gilman. Lanham, Md. u. a.: Rowman & Littlefield, 2017, S. 85–100. Die *Benutzungsdienste in Bibliotheken: Bestands- und Informationsvermittlung* / Wilhelm Hilpert u. a. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 2014 (Bibliotheks- und Informationspraxis; 52) bleiben, zumal in den Kapiteln 6, 13 und 14, für die hiesige Ausbildung und Praxis unverzichtbar.
- 3 Siehe die verlässliche Darstellung des Teils 3, »Beschreibung allgemeiner und fachübergreifender Informationsressourcen« und des Teils 4, »Ressourcen für die Fachinformation« in: *Informationsressourcen: Ein Handbuch für Bibliothekare und Informationsspezialisten* / Margrit Lauber-Reymann. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 2017 (Bibliotheks- und Informationspraxis; 49).
- 4 Sie sind indes knapp angesprochen bei Wilhelm Hilpert (wie Endnote 2), in Hermann Rösch' Überblick, »Die Bibliothek und ihre Dienstleistungen«, in: *Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven* / hrsg. von Konrad Umlauf; Stefan Gradmann. Stuttgart; Weimar: Metzler, 2012, S. 89–110, und

bei Anne Christensens schmalem Beitrag, »Bibliothekarische Auskunft und Informationsdienstleistungen«, in: *Praxishandbuch Bibliotheksmanagement* / hrsg. von Rolf Griebel u. a. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 2015 (De Gruyter Reference). Bd. 1, S. 484–494.

- 5 Siehe jetzt zur Ergänzung *Library information systems* / ed. Joseph R. Matthews; Carson Block. 2. ed. Santa Barbara, Ca.: Libraries Unlimited, 2020 (Library and information science text series) und Joseph Koivistos Besprechung in: *The library quarterly* 90 (2020), 4, S. 584–586.

Die Rezensenten

Dr. Ulrich Hohoff, Direktor der Universitätsbibliothek Augsburg, Universitätsstraße 22, 86159 Augsburg, ulrich.hohoff@bibliothek.uni-augsburg.de

Dr. Martin Hollender, Wiss. Referent in der Generaldirektion, Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz, Unter den Linden 8, 10117 Berlin, martin.hollender@sbb.spk-berlin.de

Dr. Sebastian Köppl, Kastanienweg 5, 96163 Gundelsheim, koepl_sebastian@gmx.de