

Join the Conversation!

**Wie integrieren wir Benutzerwünsche in
unsere eigene Strategie?**

Praxisbeispiele aus den USA

Maren Krähling
Librarian in Residence 2012
Fachreferentin für Soziologie, Politik und Wirtschaft
Leitung der Teaching Library
Badische Landesbibliothek
www.blb-karlsruhe.de
kraehling@blb-karlsruhe.de

Angebot und Nachfrage: Was erwarten unsere Nutzer und unsere Nichtnutzer von uns?
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Librarian in Residence 2012: Informationskompetenz stärken – Anspruch und Wirklichkeit der ‚teaching library‘



Ermöglicht durch:
Goethe-Institut New York
BI International

Selbstverständnis



Begrifflichkeiten

Media Literacy

Research Methods

Programming

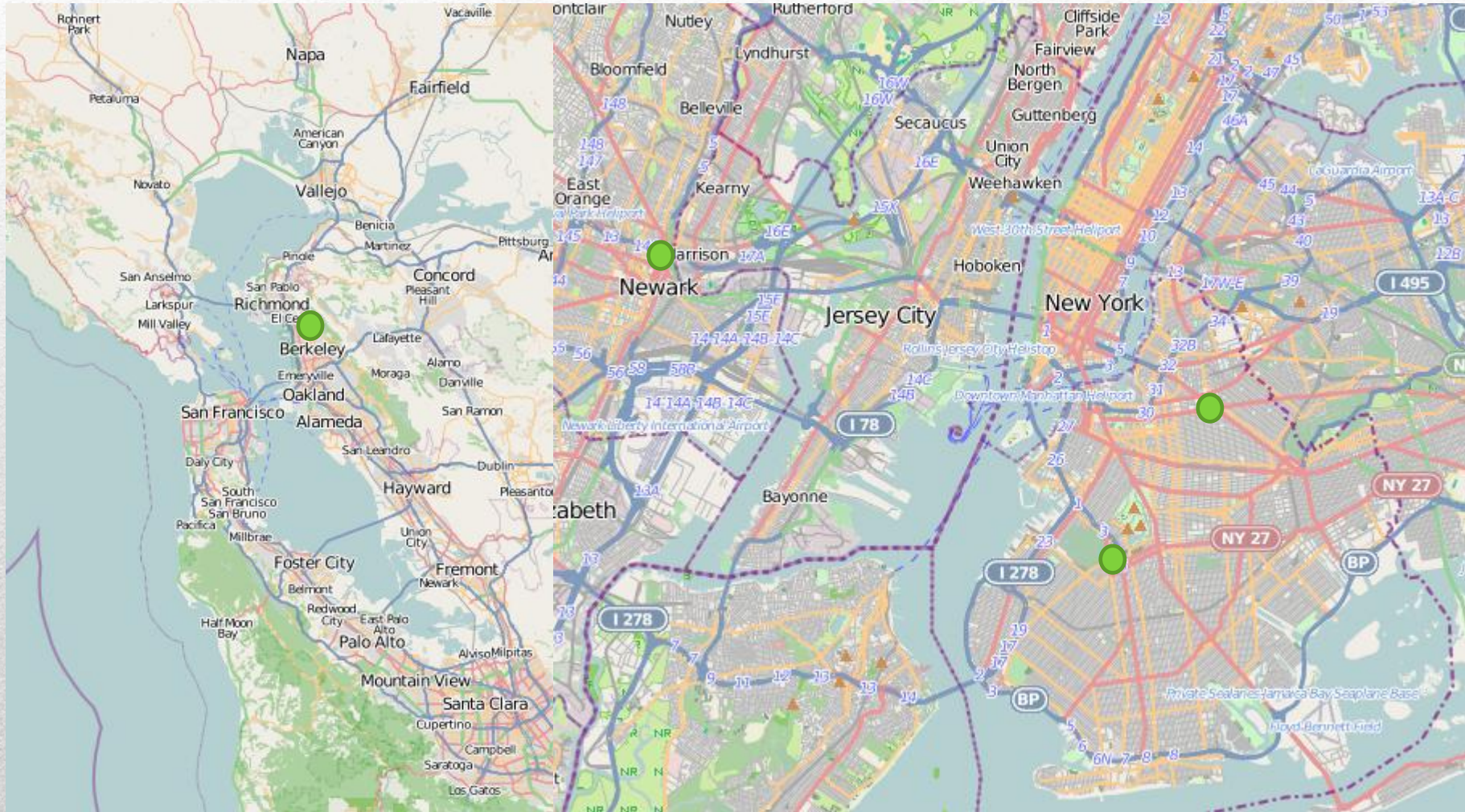
Instruction

Outreach

Financial Literacy

...

4 Praxisbeispiele



Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Open Street Map



UC Berkeley

Re-Envisioning the Library

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Re-Envisioning the UC Berkeley Library

The Library is considering many changes to hours, locations, and services.

Questions or comments? Please send them to future@library.berkeley.edu

The Timeline

- December 2011: Launch of the Re-envisioning Initiative. Learn more from the University Librarian's [introduction](#) to the initiative, [principles](#) for the process, and [charges](#) to the Library's self-study groups.
- January 2012 - April 2012: Library self-study teams investigate options, develop viable approaches, and make recommendations to be shared with campus. Read the [Library Service Models Self-Study Team Report](#), [Library Service Model Overviews](#), and [Role of the Librarian Self-Study Team Report](#).
- April 2012: University Librarian Tom Leonard's [April 16 letter](#) to the campus.
- May 2012: Initial campus comment period through online survey. Learn more by reading the [Executive Summary of the Initiative](#) and the [Q & A from the University Librarian](#).
- July 2012: Library receives feedback from the campus survey. Read the report: [Attitudes Toward Re-Envisioning The UC Berkeley Library, An Online Survey Of The UC Campus Community](#).
- Summer 2012: University Librarian Tom Leonard leads further faculty engagement on plans. Library implementation planning and selected projects begin.
- Fall 2012: Executive Vice Chancellor and Provost George Breslauer and Academic Senate Chair Christina Maslach form [The Commission on the Future of the UC Berkeley Library](#) to study the current state of the University Library and envision its future. Their report will inform the Library's re-envisioning process and implementation planning. The Commission [welcomes comments](#) from the Library's many constituents.
- 2013: University Librarian Tom Leonard will issue an Outcome Letter.

Konzeption des Re-Envisioning-Prozesses

- self-study groups
- 2 Modelle zur Reorganisation
- Umfrage unter allen Campus-Angehörigen
- Universitätskommission und Bibliothek entscheiden

University of California, Berkeley - Re-Envisioning the Library

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Kommunikation

... nach innen



... nach außen



University of California, Berkeley - Re-Envisioning the Library

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

„Surveys can be useful for getting a sense of people’s stated preferences (often different from their actual preferences) but rarely go deeper. In fact, relying on surveys and market research techniques alone can actually be harmful, setting up a consumer/producer dynamic that doesn’t let us recognize our patrons as individuals.”

Aaron Schmidt: Learn by asking, in: Library Journal, March 1, 2010, S. 24.

???

Nein, hier nicht der Fall

- Einbindung in längeren Diskussionsprozess mit unterschiedlichsten Akteuren
- Sehr gutes Beispiel für gelingende Kommunikation durch Umfragen

“I guess I would have to say that we keep trying new things and then collecting feedback to see how our users react to them.”

Roberta Tipton, Business Librarian /
Information Literacy Coordinator, John
Cotton Dana Library, Rutgers University



Rutgers University

Kommunikation auf vielen Ebenen

Rutgers University, New Jersey – Kommunikation auf vielen Ebenen

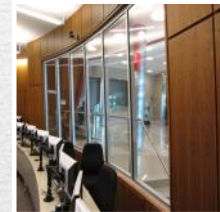
Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Verbesserung von Informationskompetenz-Services



Große ethnographische Studie über Studierende und deren Informationsverhalten

Bericht über Status Quo von Seiten der Bibliothek in Bezug auf Informationskompetenz-Angebote



Gruppendiskussionen mit Studierenden und der Fakultät über Informationskompetenz-Angebote

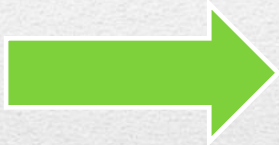
ILIAC (Information Implementation Advisory Committee): Interviewprojekt mit Fakultätsangehörigen zum Thema Informationskompetenz



ILIAC (Information Implementation Advisory Committee)

Tiefen-Interviews mit 22 Fakultätsangehörigen

- Wie unterrichten diese Informationskompetenz bereits heute – auch wenn sie es evtl. anders nennen?
- Was brauchen Studierende heute, um informationskompetent zu sein?
- Wie könnten weitere Kooperationen mit der Bibliothek aussehen?



Gemeinsamer „Action Plan“

Ethnographische Studie über Studierende und deren Informationsverhalten



Website Redesign



Chat Widgets in Ebscohost und ProQuest Datenbanken

Die Sprache der Benutzer verstehen...

“Our students are a whole new generation brought up on the Web with a heavy dose of social media.”



Roberta Tipton, Business Librarian /
Information Literacy Coordinator,
John Cotton Dana Library, Rutgers
University



Junge Bibliothekare und
Bibliothekarinnen bewusst
als “Interpreters” einsetzen



Sich von Studierenden
beraten lassen:
Peer Information
Counselors

“I think we can always do a better job of learning from our users. Unfortunately, to do it justice requires a significant financial investment.”

Richard Reyes-Gavilan,
Central Library Director



Brooklyn Public Library

Community Needs Assessment & Strategic Plan

Brooklyn Public Library – Community Needs Assessment & Strategic Plan

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Community Needs Assessment

Groß angelegte Studie mit verschiedenen Methoden

Ziel: Services und Dienstleistungen überarbeiten, um Kernaufgaben neu zu ausuarbeiten, die Veranstaltungsarbeit zeitgerecht zu gestalten und die Bibliothek der diversifizierten Bevölkerung Brooklyns anzupassen

Intern

- Verschiedene interne Klausurtagungen
- Mitarbeiterbefragung
- Fokusgruppen- und Einzelinterviews mit über 60 MitarbeiterInnen

Extern:

- Interviews vor Ort, Telefoninterviews, Onlineinterviews mit über 2.500 EinwohnerInnen (Bibliotheksbenutzer und –nichtbenutzer)
- Diskussionen mit Fokusgruppen
- Analyse von demographischen Daten, ökonomischen Trends und anderen statistischen Datenquellen



New York City Department of Transportation

Strategic Plan

Goals

1. Education

Promote early literacy, lifelong learning and civic participation

2. Access

Improve access to library resources

3. Culture

Support creative expression, culture and the arts throughout Brooklyn

4. Inclusion

Present a welcoming and inclusive environment

5. Space

Provide functional, attractive and safe spaces

6. Stewardship

Develop and maintain an adaptive and responsive culture of service



2013: öffentliche
Checkliste auf der
Homepage



“All the goals of the plan (except for stewardship) come directly from what we heard that Brooklynites want from their library: better educational programs, better programs for vulnerable populations, etc.”

Richard Reyes-Gavilan, Central Library Director

Education

MyLibraryNYC

Kooperation von New York Public Library, Brooklyn Public Library und Queens Public Library und dem NYC Department of Education

- Gemeinsamer Katalog, Lieferung von Büchern direkt an Schulen
- Jeder Schüler hat automatisch einen Bibliotheksausweis, muss keine Mahngebühren zahlen
- Bestände für die Schule systematisch und in großem Maßstab ausbauen

Space

Shelby White and Leon Levy Information Commons



Brooklyn als DAS Zentrum der Kreativwirtschaft mit Schriftstellern, Künstlern usw. in den USA

- Public meeting rooms
- Open workspace
- Training lab
- iMacs mit Filmbearbeitungssoftware
- Aufnahmestudio

Brooklyn Public Library – Community Needs Assessment & Strategic Plan

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013



Queens Public Library

Community Work & New Americans Program

Queens Public Library – Community Work & New Americans Program

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

New Americans Program

Queens:

160 Sprachen in einem Stadtteil

47,7% der Einwohner sind nicht in den USA geboren



Heath Brandon

New Americans Program

- 1977 gegründet
- Nicht-englischsprachige Bestände
- Kurse und Zusammenarbeit mit den Communities
- Ziel: Einleben in der neuen Kultur und Pflege der Herkunftskultur



Demographiebibliothekarin

- Analyse von Studien, Wissen aus Communities, Behörden, „Grassroots knowledge“ usw.
- Erstellung von Herkunfts- und Sprachprofilen und Entwicklung neuer Services
- Sobald eine bestimmte Populationsgröße erreicht ist, wird in Zusammenarbeit mit der Community ein Bestand aufgebaut

Queens Public Library – Community Work & New Americans Program

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Community Work

Gut sichtbare Bestände in den jeweiligen Sprachen zu allen Themengebieten und allen Altersgruppen

Marketing in den Communities: zielgruppenspezifische Mailinglisten, "walking the streets" mit Flyern usw.

Zweisprachige Beschilderung

Mehrsprachige Website und Online-Katalog

Zweisprachige Veranstaltungsarbeit

Veranstaltungen und Services gemeinsam mit Communities erarbeiten

Mehrsprachige Socialmedia-Kanäle, z.B. Spanischsprachige Facebook-Seite; twittern in Mandarin

Zweisprachige Einführung in die Bibliothek bei migrantischen Events

Mitarbeiter und Freiwillige mit Sprachkenntnissen als Botschafter

"It is not only important that users understand changes and strategies, it is important to Queens Library that they have the opportunity to contribute to them before while still in development."

Fred Gitner, Director of the New Americans Program



- Offene Foren
 - Community Foren
 - Think Tank Sessions
 - ...
- mit Benutzern für Projekte im Planungszustand

Mitarbeiterentwicklung



Alex Gorzen



	10-12 a.m. skills development and staff learning		
14	15	16	17
	10-12 a.m. skills development and staff learning		
21	22	23	24

1x pro Woche interne Fortbildung, häufig zu Benutzungsthemen



Benutzerfeedback und –beschwerden werden vom Direktor selbst beantwortet und in einen internen Bearbeitungsprozess geschickt



“On the Spot” Award

Für Mitarbeiter, die auf spezifische Benutzerbedürfnisse auf innovative Weise eingehen

Respekt

Fazit

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

Transparenz

Fazit

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013



Kontextsensitivität

Fazit

Join the Conversation! Wie integrieren wir Benutzerwünsche in unsere eigene Strategie? Praxisbeispiele aus den USA
12. InetBib-Tagung, 5. März 2013

VIELEN DANK!

Blog zum Aufenthalt:

<http://blog.goethe.de/librarian/>

Film zum Aufenthalt:

<http://www.fundingstories.de/referenzprojekte.html>

Maren Krähling
Librarian in Residence 2012
Fachreferentin für Soziologie, Politik und Wirtschaft
Leitung der Teaching Library
Badische Landesbibliothek
www.blb-karlsruhe.de
kraehling@blb-karlsruhe.de