

CARDIFF
UNIVERSITY

PRIFYSGOL
CAERDYDD

information services
gwasanaethau gwybodaeth



Service- und Kundenorientierung britischer Universitätsbibliotheken

Sonja Haerkoenen
Cardiff University

insrv

Überblick

- **Beispielbibliotheken**
 - ▶ University of Cambridge
 - ▶ Cardiff University
 - ▶ Manchester Metropolitan University
- **Serviceangebote für Nutzer**
 - ▶ Bibliothekseinführungen / Schulungen
 - ▶ Online-Tutorien
 - ▶ Vermittlung von Informationskompetenz
 - ▶ Beziehungen zu den akademischen Fakultäten
 - ▶ „Information Commons“ Konzept
- **Zusammenfassung**

University of Cambridge

■ Universität

- ▶ Gegründet 1209
- ▶ 16,500 Studenten
- ▶ 31 Colleges
- ▶ Fokus: Forschung

■ Bibliothekssystem

- ▶ Über 7,5 Mio. Bände
- ▶ 216 Mitarbeiter
- ▶ 4 abhängige Bibliotheken
- ▶ 54 unabhängige Fakultäts- und Abteilungsbibliotheken

Cardiff University

- **Universität**
 - ▶ Gegründet 1883
 - ▶ 22,000 Studenten
 - ▶ Fokus: Forschung, Lehre, „Third Mission“

- **Bibliothekssystem**
 - ▶ Über 1,2 Mio. Bände
 - ▶ 182 Mitarbeiter
 - ▶ 18 Bibliotheken

Manchester Metropolitan University

■ Universität

- ▶ Gegründet 1992
- ▶ 31,000 Studenten
- ▶ Fokus: Lehre

■ Bibliothekssystem

- ▶ 900.000 Bände
- ▶ 211 Mitarbeiter
- ▶ 7 Campus-Bibliotheken

Bibliothekseinführungen / Schulungen

„Training in the use of the library, its services and resources is primarily offered face-to-face in the form of presentations, seminars, practicals and demonstrations. Some courses are of general interest, others focus on specific subject areas or are talks on and demonstrations of electronic information resources.“

Cambridge University Library User Education Website

Bibliothekseinführungen / Schulungen

- „Drop in sessions“ in Cambridge
 - ▶ Zielgruppen: Forscher, Postgraduates
 - ▶ Angebote: Katalog-, Datenbank-Schulungen, fachspezifische Einführungen
- MMU, Cardiff: „Inductions“ für alle Erstsemester
 - ▶ kurze Führungen
 - ▶ Präsentationen der wichtigsten Informationen
 - ▶ Workshops mit Nutzerbeteiligung

Online-Tutorien

„The project’s vision was to create units that could be easily “slotted” into a variety of course and institutional settings and that could be “mixed-and-matched” as a series of units that could then constitute an information module.“

INHALE Project, 1999-2003, Final Report

Online-Tutorien

- Informs: Entwicklung zielgerichteter Tutorien für spezifische
 - ▶ Nutzergruppen
 - ▶ Fachgebiete
 - ▶ Informationsquellen
 - ▶ Anwendungsbereiche

Vermittlung von Informationskompetenz

„Information literacy is knowing when and why you need information, where to find it, and how to evaluate, use and communicate it in an ethical manner.“

CILIP Information Literacy Definition

Vermittlung von Informationskompetenz

Entwicklung von Kenntnissen bzgl.

- des vorhandenen Informationsbedarfs
- der Auswahl passender Informationsquellen
- der Recherchemethoden / -strategien
- der Evaluierung und effektiven Nutzung von Rechercheergebnissen
- des ethischen und verantwortlichen Umgangs mit Informationen
- der Aufbewahrung und Strukturierung von Literaturangaben

Vermittlung von Informationskompetenz

■ Projekt in Cardiff:

- ▶ Kooperation mit den Fakultäten
- ▶ Integration von „information skills“ in den Lehrplan
- ▶ Einbettung der workshops in fachliche Zusammenhänge
- ▶ Bewertung und Evaluation der gewonnenen Kenntnisse

■ Projekt in Manchester:

- ▶ Entwicklung von preisgekrönten „InfoSkills“ Printmaterialien

Beziehungen zu den akademischen Fakultäten

„Good communication between the library staff and academic departments is essential if the Library is to meet the needs of its users...“

MMU Library Service Level Statement

Beziehungen zu den akademischen Fakultäten

- Teilnahme an Sitzungen der Fachbereiche
- Formelle und informelle Kommunikation durch Newsletter, Neuerwerbungslisten sowie persönliche Literaturempfehlungen
- Kooperation bzgl. aktueller Literaturlisten, Erweiterung des Bestandes
- Angebot von „1-2-1 sessions“ – individuelle Nutzerunterstützung

„Information Commons“ Konzept

“Information commons ensure open access to ideas and the opportunity to use them. These commons are characterized by values and laws, organizations, physical and communication infrastructures, resources, and social practices that promote sharing, community, and freedom of information. They encourage people to learn, think, and participate in democratic discourse, fundamental to ensuring an informed and active citizenry. In short, information commons are essential to democracy.”

American Library Association's Office of Information Technology Policy

„Information Commons“ Konzept

- Nordamerikanisches Konzept zur Gestaltung von Bibliotheken
- Bibliotheken / Information Commons als
 - ▶ Orte des individuellen Lernens
 - ▶ Orte der Zusammenarbeit
 - ▶ Orte der Kommunikation
 - ▶ soziale, interaktive Treffpunkte

University of Hertfordshire

College Lane Campus

“This pioneering design successfully provides a distinctive new focus on campus. The new Learning Resources Centre delivers a visionary concept of the net-enhanced university with integrated learning services and ground-breaking IT services on a large scale. It facilitates excellent interaction between users and services, stimulates innovation in teaching and learning and supports independent learning and a self-help culture. The design represents outstanding value for money.”

SCONUL Library Design Award 2002

Sonja Haerkoenen, Bibliothekartag 2005

insrv

Zusammenfassung - Unterschiede

- Serviceangebote variieren je nach
 - ▶ den strategischen Zielen der Universitäten
 - ▶ den primären Nutzergruppen
 - ▶ der Struktur des jeweiligen Bibliothekssystems

Gemeinsamkeiten 1

■ Kundenorientierung

„Our mission: To deliver world-class information services that give staff and students an edge in realising their potential and achieving their objectives.“

Cardiff University Information Services Mission Statement

■ Kooperation / Kommunikation

- ▶ Bibliotheksintern zwischen Abteilungen
- ▶ Universitätsintern mit den Fakultäten
- ▶ Extern mit anderen Institutionen

Gemeinsamkeiten 2

- Integration neuer Technologien / Praktiken
 - ▶ elektronische Dienstleistungen
 - ▶ Informationskompetenz
 - ▶ „Information Commons“
- Evaluation und Weiterentwicklung
 - ▶ regelmäßige Nutzerbefragungen
 - ▶ MMU Library besitzt seit 2003 „Investors in People“ Status
 - ▶ Cardiff University Library Services Review

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

**Sonja Haerkoenen
HaerkoenenS@cardiff.ac.uk**

Weitere Informationen

- www.lib.cam.ac.uk/
- www.cardiff.ac.uk/insrv/
- www.library.mmu.ac.uk/
- www.cilip.org.uk/professionalguidance/informationliteracy/
- <http://informatics.hud.ac.uk/inhale/>
- www.info-commons.org/
- www.sconul.ac.uk/activities/buildings/sconulibrarydesignaward02.html

CARDIFF
UNIVERSITY

PRIFYSGOL
CAERDYDD

information services
gwasanaethau gwybodaeth

Service and User Orientation in British University Libraries

Sonja Haerkoenen
Cardiff University

insrv



Overview

- Example libraries
 - ▶ University of Cambridge
 - ▶ Cardiff University
 - ▶ Manchester Metropolitan University

- User services
 - ▶ Inductions, training
 - ▶ Online tutorials
 - ▶ Information literacy
 - ▶ Academic Liaison
 - ▶ „Information Commons“ concept

- Summary

Summary - Differences

- User services vary depending on
 - ▶ The strategic aims and missions of the universities
 - ▶ The primary / focus user groups
 - ▶ The structures of the library systems

Similarities 1

- User orientation

„Our mission: To deliver world-class information services that give staff and students an edge in realising their potential and achieving their objectives.“

Cardiff University Information Services Mission Statement

- Cooperation / communication

- ▶ Internal within library departments
- ▶ Internal with academic departments
- ▶ External with other institutions

Similarities 2

- Integration of new technologies / practices
 - ▶ Information literacy
 - ▶ Electronic services
 - ▶ „Information commons“
- Evaluation and development
 - ▶ Regular user surveys
 - ▶ MMU Library gained „Investors in People“ status in 2003
 - ▶ Cardiff University Library Services Review