

Fachreferententätigkeit in Großbritannien am Beispiel der Cardiff University

Sonja Haerkoenen

1. Einleitung

Im Zuge der Diskussionen um die Ausbildung und Fachkenntnisse von Fachreferenten im höheren Dienst in deutschen Hochschulbibliotheken soll dieser Vortrag auf die Praxis in Großbritannien aufmerksam machen. Anhand der praktischen Erfahrungen der Referentin innerhalb der Cardiff University „Information Services“ sollen die Struktur sowie die Tätigkeitsfelder der dortigen Fachreferate für „Psychologie“ und „Europastudien“ vorgestellt werden.

Einleitend werden zunächst Cardiff University und die Abteilung „Information Services“ kurz skizziert. Den Schwerpunkt dieses Vortrages bilden jedoch detailliertere Ausführungen zu den Tätigkeiten der dort angestellten Fachreferenten. Eine der wichtigsten Aufgaben der Fachreferenten in Cardiff ist die kundenorientierte Benutzerschulung und die Vermittlung von Informationskompetenz. Diese Trainingsangebote werden verstärkt in den Lehrplan integriert und innovative Praktiken, wie z.B. die „Cephalonian Method of Induction“ und gezielt eingesetzte Online-Tutorien, dienen der Motivationsförderung von Studenten und Fachreferenten gleichermaßen.

2. Cardiff University

Die Geschichte der Cardiff University ist eng verknüpft mit den momentanen Strukturwandlungen und Entwicklungen im dortigen Bibliothekssystem. Ein kurzer historischer Abriss soll daher den Hintergrund verdeutlichen.

Cardiff University wurde 1883 als College der University of Wales gegründet. Im August 2004 schloss sich Cardiff nach mehreren Jahren der Verhandlungen und Planung mit dem University of Wales College of Medicine zusammen und besitzt seitdem den Status einer eigenständigen Universität mit allen Rechten und Pflichten. Dieser Zusammenschluss resultierte in einer enormen Vergrößerung der gesamten Institution. Heute beschäftigt die Universität rund 5500 Mitarbeiter und hat über 22000 Studenten, von denen ca. 17% aus dem ausser-europäischen Ausland kommen. Diese Mitarbeiter und Studenten verteilen sich auf 28 Fakultäten („Schools“ genannt). Cardiff University ist „research led“, d.h. stark orientiert an der Forschung, und eine der höchst bewerteten Universitäten in Grossbritannien. Dies äussert sich unter anderem in Cardiffs RAE Werten, laut derer Cardiff University Rang 7 aller britischen Universitäten einnimmt. Der „Research Assessment Exercise“ (RAE) wird circa alle 5 Jahre durchgeführt und misst den „Research Output“, also die Qualität der Forschungsergebnisse, aller britischer Universitäten. Cardiff University ist allerdings auch interessiert an der Förderung neuer Talente durch die Lehre – die

eigens zu diesem Zweck kürzlich verabschiedete „Learning, Teaching and Assessment Strategy“ bildet hierfür die strategische Basis.

3. Information Services

Cardiff University hat im Vergleich zu anderen britischen Universitäten, wenn man von Collegesystemen wie Cambridge oder Oxford absieht, die meisten Bibliotheken. Daher hat sich auch in „Information Services“ der oben beschriebene Zusammenschluss in besonderem Masse ausgewirkt: so wurden im August 2004 aus 11 Bibliotheken 18, mit einem Bestand von über 1,3 Millionen Bänden, und die Mitarbeiterzahl ist auf über 500 angestiegen (dies allerdings beinhaltet auch die Kollegen der technischen Abteilungen).

Dieses Bibliothekssystem wird von der Bibliotheksdirektorin Janet Peters („University Librarian“) geleitet. Jede einzelne Bibliothek wird von einem Bibliotheksleiter („Site Manager“) geführt und diesem unterstehen die Fachreferenten („Information Specialists“) sowie die Bibliotheksassistenten. Diese Bibliotheken sind jedoch an die gemeinsame Bibliotheksordnung gebunden und stehen als Zweigstellen gleichberechtigt nebeneinander. Die Erwerbung und Katalogisierung sind zentral untergebracht. Ungewöhnlich am Bibliothekssystem in Cardiff ist, dass viele der Bibliotheken an Krankenhäuser angeschlossen sind und teilweise von der NHS, dem National Health Service, mitfinanziert werden. Dies bedeutet, dass die dort angebotenen Dienstleistungen auch verstärkt an diese Nutzergruppen (z.B. Ärzte, Krankenschwestern, Pflegepersonal, Medizinstudenten) angepasst werden müssen.

Zusätzlich zur reinen Vergrößerung der Universität und ihren Einrichtungen zog der Zusammenschluß jedoch noch einige weitere Veränderungen mit sich. Die beiden „colleges“ - die alte Cardiff University und das College of Medicine - sollten an einander angeglichen werden, um eine einheitliche neue Organisation zu schaffen. Um dies zu erreichen, wurde unter anderem eine „Library Services Review“ durchgeführt, also eine detaillierte Analyse des Bibliothekssystems in Cardiff. Diese Analyse enthält ausser einer Bestandsaufnahme Ergebnisse aus Nutzerbefragungen und ausgearbeitete Vorschläge zur Weiterentwicklung und Verbesserung des gesamten Bibliothekssystems und der Dienstleistungsangebote. Diese Review wurde vor kurzem vom Universitätssenat befürwortet und verabschiedet und soll jetzt im Rahmen eines 10-Jahres-Planes umgesetzt werden, um die gesamte Bibliotheksstruktur und den Servicebereich zu modernisieren. So ist zum Beispiel die Reduzierung der Anzahl von Bibliotheken vorgesehen, und ein neues Bibliotheksgebäude soll nach Vorbild des Information Commons Prinzips entstehen. Das Konzept des Information Commons stammt ursprünglich aus Kanada und den USA und hat das Ziel, ein „one stop shop“ Informationssystem bereitzustellen. Dieses System besteht aus den Komponenten „Bibliothek“, „IT“ und „Mediengestaltung / Graphikdienstleistungen“ - häufig werden zusätzlich sogenannte „student support services“ integriert. Durch diese Kombination soll der Zugang zu allen relevanten Informationen in der physischen Bibliothek und in virtuellen Netzwerken ermöglicht werden. Information Commons werden als Orte des individuellen Lernens, der Zusammenarbeit, der Kommunikation und als soziale, interaktive Treffpunkte angesehen.

Die „Library Services Review“ hat jedoch nicht nur die physische Struktur des Bibliothekssystems in Cardiff evaluiert. Desweiteren wurden die verschiedenen Dienstleistungsangebote der Bibliothek begutachtet und die Ergebnisse durch Nutzerbefragungen verifiziert und ergänzt. So wird z.B. der Rolle des Fachreferenten eine grosse Bedeutung zugemessen. Dies äussert sich in der zunehmenden Unterstützung der Fachreferenten durch Schulungsmassnahmen, die Förderung des fachlichen Austauschs, der Durchführung eines Information Literacy Projektes (auf das später näher eingegangen wird) sowie der aktiven, positiven Einflussnahme der Bibliotheksdirektorin auf die Dekane der Fakultäten.

An britischen Universitäten sind heutzutage häufig IT und Bibliothek in einer Abteilung zusammengefasst. Dies ist auch in Cardiff der Fall. Daher beinhaltet „Information Services“ neben dem Bibliothekssystem (ULS - University Library Service) noch fünf weitere Teams: MRC - Media Resource Centre, TEG - The Enablement Group, UFG - University Futures Group, UIG - University Infrastructure Group und USG - University Systems Group. Diese Teams befassen sich mit der Mediengestaltung / Graphikdesign, Computertraining für Universitätsangehörige, der gesamten Computertechnik und den dazugehörigen Systemen sowie deren Weiterentwicklung. Im Folgenden wird allerdings der Schwerpunkt auf dem ULS liegen, da die Arbeit der Fachreferenten diesem Bereich zugeordnet wird.

4. Fachreferenten in Cardiff

„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

Die Bibliotheksmitarbeiter, und damit auch die Fachreferenten, sind diejenigen, die dieses „Mission Statement“ in die Tat umsetzen. Dies geschieht vor allem durch die direkte Zusammenarbeit mit dem Lehrpersonal in den Fakultäten. Um in Cardiff als Fachreferent arbeiten zu können wird ein abgeschlossenes Bibliothekarsstudium benötigt. In Grossbritannien wird dies entweder als BA, Bachelor, oder als MA in Library Science, Masterstudiengang, angeboten, wobei letztere Ausbildung weiter verbreitet ist als das Erststudium zum Bibliothekar. Nur selten wird ein Studium in einem bestimmten Fachgebiet gefordert, da Bibliothekare in Großbritannien dazu ausgebildet werden, sich den verschiedensten örtlichen Gegebenheiten anpassen und sich das nötige Fachwissen schnell aneignen zu können. Besonders gefragt sind Fähigkeiten wie Kommunikationskompetenz und Wissen über die Vermittlung von Informationskompetenz, also Lehrkompetenz. Es entsteht eine Symbiose zwischen dem akademischen Fachpersonal, also den Professoren und Dozenten, und den Fachreferenten, in der sich die fachliche Kompetenz der Professoren und die bibliothekarische Kompetenz der Fachreferenten ergänzen.

In Cardiff arbeiten insgesamt 29 Fachreferenten an den 18, über die Stadt verteilten, Bibliotheken. Einige dieser Fachreferenten leiten jedoch zugleich Bibliotheken und erfüllen somit eine Doppelrolle. Je nach örtlichen Gegebenheiten ist ein Fachreferent für ein Teilfachgebiet oder sogar für mehrere Fakultäten zuständig. Zusätzlich zur Arbeit mit den Fakultäten werden die Fachreferenten vielfach in Projekte und die Arbeit der zahlreichen Arbeitsgruppen mit einbezogen. Dies ist besonders sinnvoll,

da die Fachreferenten die Brücke zwischen der Bibliotheksleitung, also dem strategischen Management, und den Nutzern selbst schlagen und so häufig gut Vorschläge für neue oder veränderte Dienstleistungen praxisorientiert beurteilen können. Die Arbeitsfelder der Fachreferenten variieren dementsprechend in jedem Einzelfall, allerdings werden durch die strategischen Ziele des „Information Services“-Dezernates bestimmte, einheitliche Schwerpunkte in den Dienstleistungen gesetzt. Daher soll in diesem Vortrag repräsentativ die Arbeit der Autorin als Fachreferentin für „Europastudien“ und „Psychologie“ vorgestellt werden.

Die beiden Fakultäten der Psychologie und Europastudien sind sehr heterogen. Sie unterscheiden sich nicht nur in ihrer fachlichen Einordnung (Geisteswissenschaften bzw. Medizin) sondern auch in ihren Strukturen, Bibliotheksbeständen und Herangehensweisen ans Forschen, Lehren und Studieren. Tätigkeiten, die beide Fakultäten gleichermaßen betreffen, umfassen vor allem das Bestandsmanagement - also die Verwaltung der Literaturlisten und Zeitschriftenabonnements - sowie die Bestandsentwicklung. Der direkte Kontakt mit den Studenten, Professoren und Mitarbeitern, „academic liaison“ genannt, und vor allem die Vermittlung von Informationskompetenz variieren jedoch enorm. Daher sollen im Folgenden diese zwei Hauptarbeitsfelder der Fachreferentin näher beschrieben werden.

4.1. Academic Liaison

Jede Fakultät wählt zwei Vertreter aus ihren Reihen, die für jegliche Kommunikation mit „Information Services“ zuständig sind und damit als Schnittstelle zu Bibliothek („library representatives“) und IT („computing representatives“) dienen. Die Beziehung der Fachreferenten zu den jeweiligen Vertretern ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen „Information Services“ und den Fakultäten. Funktioniert die Kommunikation zwischen beiden Parteien können Probleme schnell gelöst und produktive Partnerschaften aufgebaut werden.

Formen der Kommunikation variieren, aber beinhalten die Teilnahme an ausgewählten Sitzungen der Fakultäten, individuelle Emails, Treffen und Telefonate, sowie formelle und informelle Kommunikation durch Newsletter, Neuerwerbungslisten oder persönliche Literaturempfehlungen. Cardiff University setzt viel Wert auf informelle Kommunikation, insbesondere was die Zusammenarbeit bezüglich der Aktualisierung von Literaturlisten und der Bestandserweiterung betrifft. Um die Kommunikation mit den Fakultäten weiter zu verbessern, werden zudem vermehrt „1-2-1 sessions“ für Mitarbeiter und Doktoranden angeboten. Dieses System des individuellen Trainings, dass persönlich auf den jeweiligen Nutzer, seine Bedürfnisse und seinen Kenntnisstand zugeschnitten wird, ist sehr positiv aufgenommen worden und findet grossen Anklang besonders bei den häufig vielbeschäftigten Wissenschaftlern. Die Sessions werden individuell auf Wunsch des Nutzers gestaltet und reichen von einer halbstündigen Führung durch die Bibliothek zu zweistündigen Datenbankdemonstrationen und –recherchen. Zusätzlich geben die Fachreferenten Hilfestellung bei Bewerbungen für Projektgelder, sofern diese systematische Literaturrecherchen beinhalten.

4.2. Bibliothekseinführungen

In Cardiff werden in der Regel alle Erstsemester von dem jeweiligen Fachreferenten begrüßt. In der Mehrzahl der Fälle werden die Fachreferenten kurz vor Anfang des Wintersemesters von den Fakultätssekretariaten kontaktiert, um Termine für die Bibliothekseinführungen der Erstsemester festzulegen. Es wird viel Wert darauf gelegt, sich den Studenten im ersten Semester früh vorzustellen und sie so rasch wie möglich mit der Bibliothek und ihren Angeboten bekannt zu machen. Zumeist geschieht dies durch Bibliotheksführungen und / oder kurze Präsentationen mit den wichtigsten Bibliotheksinformationen, Benutzungsregeln etc. Je nach Gruppengröße finden diese Ersteinführungen teilweise als Workshops und interaktive Sessions mit hoher Nutzerbeteiligung statt, in denen den Studenten Zeit zum Ausprobieren des Kataloges und der Webangebote gegeben wird.

Da diese Präsentationen und Workshops in der Vergangenheit teilweise jedoch sehr trocken gestaltet waren und die Studenten mit zu vielen Informationen gleich zu Beginn ihres Studiums überladen wurden, sollten die Methoden der Studenteneinführungen modernisiert werden. Zum Einen, um den Studenten die wichtigsten Informationen besser zu vermitteln, zum Anderen, um die Fachreferenten selbst wieder neu zu motivieren. Zudem läuft in Cardiff gerade ein Information Literacy Projekt, das sich mit der Vermittlung von Informationskompetenz beschäftigt, und im Rahmen dieses Projektes werden innovative Lehrmethoden unterstützt.

Informationskompetenz wird zunehmend in den Lehrplan integriert und daher konnten die generellen Einführungen verkürzt und auf die „basics“ reduziert werden. Zwei Fachreferenten in Cardiff, Nigel Morgan und Linda Davies, haben zu diesem Zweck die „Cephalonian Method of Induction“ entwickelt. Das neue Modell für einführende Veranstaltungen in die Informationswelt in Cardiff sollte interaktiv, interessant, humorvoll, mitreissend und „attention grabbing“ sein. Ausserdem sollte es die Fachreferenten wieder motivieren und ihnen mehr Spass bei der Durchführung dieser Studenteneinführungen bereiten. Die „Cephalonian Method of Induction“ besteht aus einer Powerpoint Präsentation, im Hintergrund laufender Musik und viel Mitwirkung des Publikums. Die Präsentationen selbst sind informell gestaltet und in vier Farben gehalten: Blau (Grundinformationen), Rot (Dienstleistungen), Gelb (Katalogsuche) und Grün (Sonstiges). Die Folien beantworten Fragen zur Buchausleihe, zu Öffnungszeiten, zu Kopier- und Druckmöglichkeiten und zu den Rechten und Pflichten der Nutzer. Die Studenten selbst bekommen zu Anfang der Präsentation verschiedenfarbige Karten in die Hand, die genau diese Fragen stellen. Auf ein Stichwort des Fachreferenten (z.B. „jetzt eine blaue Frage, bitte“) werden diese dann laut vorgelesen und die entsprechenden Folien auf den Bildschirm geholt. Dieses System ermöglicht den Studenten viel Partizipation und Interaktion mit Kollegen und dem Fachreferent und fördert gleichzeitig die Konzentration des Vortragenden, da die Reihenfolge der Fragen in jeder Veranstaltung unterschiedlich ausfällt. Diese Bibliothekseinführungen dienen so dazu, den Studenten einen ersten Eindruck von „Information Services“ zu geben und sie zu motivieren, weiterführende Informationskompetenz-Angebote in Anspruch zu nehmen.

4.3. 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.“

Definition des Begriffes „information literacy“, also Informationskompetenz, des Chartered Institutes of Library and Information Professionals CILIP

Diese Definition von Informationskompetenz wird generell als Basis für eine tiefergehende Begriffsbeschreibung genutzt. Grob übersetzt beschreibt sie Informationskompetenz als „zu wissen wann und warum man Informationen braucht, wo sie zu finden sind und wie sie in einer ethischen Weise bewertet, genutzt und weitervermittelt werden können“ [Übersetzung der Autorin].

Strukturiert man diese Definition weiter, kann Informationskompetenz in die Entwicklung mehrerer Kenntnisse gegliedert werden, und zwar Kenntnisse

- 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

Diese Kenntnisse werden durch verschiedene Methoden vermittelt.

Informationskompetenz nimmt in Cardiff einen hohen Stellenwert ein. Fakultäten werden daher, unter anderem durch die „University Strategy“, dazu angehalten, die Vermittlung von Informationskompetenz als festen Bestandteil in ihre Lehrpläne zu integrieren. Von seiten der „Information Services“ üben die Fachreferenten eine motivierende Beraterfunktion aus, um die Fakultäten bei dieser Integrierung zu unterstützen, und, wo möglich, setzen sie diese sofort in die Praxis um. In Cardiff läuft zudem zur Zeit ein Projekt in dem aktiv versucht wird, mit möglichst vielen Fakultäten Kooperationen einzugehen, so dass workshops und sessions in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Dozenten in dessen Vorlesungen und Seminare integriert werden. Dies verdeutlicht den Studenten die Wichtigkeit dieser Kenntnisse und gibt den Fachreferenten mehr Möglichkeiten, die zu vermittelnden Kenntnisse und Kompetenzen in fachliche Zusammenhänge zu bringen und sie damit relevanter für die Studenten zu machen. Zudem sollen die Studenten befähigt werden, die gewonnenen Kenntnisse bewerten zu können und kritisch an die Nutzung von Informationen heranzugehen.

2004/05 wurde im Rahmen des zuvor angesprochenen Information Literacy Projektes ein „Information Literacy Audit“ durchgeführt, in dem sämtliche Schulungsangebote für Studenten analysiert wurden. Daraus wurde deutlich, dass bereits jetzt erfolgreich in 28% aller „gelehrten“ Studiengänge Informationskompetenz integriert in Module vermittelt wird. Im Folgenden verdeutlicht eine Auflistung der Studiengänge und der Zahl der Studierenden im Jahr 2005/2006 für die Fakultäten Europastudien und Psychologie die Ausmasse dieses Vorhabens.

Studiengänge in der Fakultät „Europastudien“

- Undergraduate degree schemes – 773 Studenten
 - BA French
 - BA German
 - BA Italian
 - BA Spanish
 - BSc Econ European Union Studies
 - BSc Econ Politics
- Postgraduate taught degree schemes – 22 Studenten
 - MA European Studies
 - MA Literature in European Cultures
 - MSc Econ Political Theory
 - MSc Econ Public Policy
 - MSc International Relations
- Postgraduate research – 21 Studenten
- Gesamtzahl von Studenten in der Fakultät „Europastudien“: 816

Studiengänge in der Fakultät „Psychologie“

- Undergraduate degree schemes – 582 Studenten
 - BA / BSc Applied Psychology
 - BA / BSc Psychology
- Postgraduate taught degree schemes – 57 Studenten
 - MSc Clinical Psychology
 - MSc Educational Psychology
 - MSc Occupational Psychology
- Postgraduate research – 93 Studenten
- Gesamtzahl von Studenten in der Fakultät „Psychologie“: 732

Beide Fakultäten zusammen umfassen demnach insgesamt 1548 Studenten. Trainingsangebote werden für Studienanfänger und alle anderen Semester bereitgestellt, um den Studenten kontinuierlich im Laufe ihres Studiums gestaffelt mehrstufig Informationskompetenz zu vermitteln. Ziel ist es hierbei, den Studenten jedes Jahr mit jeder Veranstaltung ein wenig mehr Kompetenz und Selbstbewußtsein im Umgang mit Informationen zu vermitteln, so dass am Ende des Studiums ein abgerundetes Wissen über die Aneignung, Evaluation und Nutzung von Informationen bereitsteht, welches anschließend in weiterführenden Studien und im Berufsleben angewendet werden kann. Seit September 2005 wurden in diesen beiden Fakultäten durch die Autorin bereits 33 Informationskompetenz-Veranstaltungen in 44 Stunden angeboten, weitere sind in Planung.

Neben den geplanten, integrierten und persönlich stattfindenden Schulungsmassnahmen durch die Fachreferenten werden in Cardiff zunehmend auch elektronische Tutorien entwickelt. Ein weiteres aktuelles Ergebnis des „Information Literacy“ Projektes ist die Entstehung der „Information Literacy Resource Bank“. Die Vision dieses Vorhabens ist es, Einheiten zu erarbeiten die einfach in verschiedene Kurs- und Arbeitsstrukturen eingefügt werden können. Verschiedene, elektronisch zur Verfügung stehende Einheiten können entweder eigenständig in Online-Lehrmaterialien eingebunden oder variabel zu einem „Informationsmodul“ verknüpft werden. Vorteile sind unter anderem die Möglichkeit, diese Module auf bestimmte Nutzergruppen, Fachgebiete, Informationsquellen oder Anwendungsbereiche (eigenständig, als Teil eines Workshops, als benotete Tests)

zuzuschneiden. Nutzer können zudem ihr Lerntempo selbst bestimmen und auch den Zeitpunkt und Ort an dem sie das Tutorium absolvieren. Die Module sind einfach zu aktualisieren, da sie zentral gespeichert werden und das überflüssige Ausdrucken von Material für Unterrichtsstunden entfällt.

Zusätzlich zu den Angeboten für Studierende in Studiengängen mit Lehrveranstaltungen bieten die Fachreferenten auch Dienstleistungen an, die sich ausschliesslich an Doktoranden, Wissenschaftler und Lehrpersonal in den Fakultäten richten. Die bereits erwähnten „one-to-one“ Sessions z.B. werden besonders geschätzt und haben neben der Vermittlung von Informationskompetenz zudem einen hohen Marketingwert für „Information Services“.

Nicht selten resultiert eine solche Session ebenfalls in der Planung weiterer Veranstaltungen für Kollegen des Doktoranden oder Studenten des jeweiligen Wissenschaftlers. Ausserdem werden oft durch die Gespräche, die sich im Laufe der Sessions ergeben, andere Probleme oder Wünsche erkennbar, so dass auch hierfür Lösungen gefunden werden können. Auch für den Fachreferenten sind diese Gelegenheiten nützlich, da hierdurch ein tieferes Verständnis für die Nutzerbedürfnisse entwickelt werden kann und mehr Kenntnisse über die Forschungsschwerpunkte in den Fakultäten gewonnen werden können. Dies wiederum erleichtert das Bestandsmanagement und beeinflusst die Planung zukünftiger Schulungsangebote.

5. Schlussbemerkungen

Der vorliegende Vortrag sollte einen kleinen Einblick in die Welt der Fachreferenten in Großbritannien liefern. Weiterführende Informationen können den Literaturangaben am Ende dieses Vortrages entnommen werden. Es sollen nun noch kurz abschließend einige Gemeinsamkeiten von britischen Universitätsbibliotheken erwähnt werden, welche die Arbeit der Fachreferenten vor Ort stark beeinflussen.

Als erstes ist die starke Kundenorientierung zu nennen. Das bereits zitierte „Mission Statement“ von „Information Services“ verdeutlicht, wie sehr Kundenorientierung im Vordergrund steht und es die Basis für alle Dienstleistungsangebote bildet.

Die zweite Gemeinsamkeit ist der Wille und das Engagement zur Kooperation und zu guter Kommunikation. Dies gilt sowohl bibliotheksintern zwischen verschiedenen Abteilungen, als auch innerhalb der Hochschule mit den Fakultäten, für die die jeweilige Bibliothek zuständig ist. Ausserdem wird zunehmend extern mit anderen Institutionen kooperiert - in Cardiff bekommen Studenten einiger anderer örtlicher Universitäten Ausleihrechte und seit knapp einem Jahr gibt es CLIC („Cardiff Libraries In Cooperation“). Bei dieser Initiative geht es um die Kooperation zwischen Universitäts-, Museums-, Firmen- und öffentlichen Bibliotheken zwecks Ideenaustausch und dem Aufbau von Netzwerken und gemeinsamen Veranstaltungen.

Desweiteren werden ständig neue Technologien und neue Praktiken in Pilotprojekten ausprobiert, evaluiert und häufig anschließend voll in das Dienstleistungsspektrum der Bibliotheken integriert. Britische Universitätsbibliotheken orientieren sich stark an amerikanischen Modellen und sind sehr daran interessiert innovativ zu arbeiten. Dies

umfaßt elektronische Dienstleistungen, die heute natürlich überall gang und gäbe sind, aber auch die Vermittlung von Informationskompetenz – wie bereits verdeutlicht anhand der diversen Projekte in Cardiff. Ein weiteres Beispiel ist das Information Commons Konzept, das kurz erwähnt wurde.

Die letzte Gemeinsamkeit, die an dieser Stelle aufgeführt werden soll - obwohl es sicher viele mehr gibt, ist die kontinuierliche Evaluierung des Status Quo (zum Beispiel durch regelmäßige Nutzerbefragungen und die hier vorgestellte „Library Services Review“), die Weiterentwicklung der Dienstleistungsangebote und deren Anpassung an die sich stets ändernden Nutzerbedürfnisse. Auch werden intern die Strukturen und Arbeitsabläufe ständig verbessert. Dies beurteilt und zertifiziert unter anderem der sogenannte „Investors in People Award“. IIP ist eine unabhängige Organisation, die Unternehmen in diversen Kategorien (u.a. Mitarbeiterschulung / Weiterbildung, effektive Nutzung der Mitarbeiter, Motivation / Anerkennung von Leistungen, Evaluation der Management-Strategien etc.) beurteilt und bei zufriedenstellenden Ergebnissen einen Preis verleiht, der mit viel Prestige verbunden ist.

Dies alles zeigt wie sehr Universitätsbibliotheken in Grossbritannien zukunftsorientiert und strategisch arbeiten – durch stetige Evaluation, Benchmarking, Weiterentwicklung und Wechsel der Arbeitsvorgänge, Dienstleistungen und des eigenen Rollenverständnisses. Fachreferenten, die vor diesem Hintergrund erfolgreich sein wollen, müssen strategisch denken, kreativ an ihre Aufgaben herangehen und bereit sein, ihre Rollen den ständig sich verändernden Bedürfnissen anzupassen.

6. Literaturangaben und weiterführende Informationen

Cardiff University Homepage. <http://www.cardiff.ac.uk/>

Chartered Institute of Library and Information Professionals (2004). Information Literacy Definition. <http://www.cilip.org.uk/professionalguidance/informationliteracy/>

Information Commons. <http://www.info-commons.org/>

Information Literacy Resource Bank, Information Services, Cardiff University. <http://ilrb.cf.ac.uk/>

Information Services, Cardiff University. <http://www.cardiff.ac.uk/insrv/>

Jackson, C. und R. Mogg (2005). Embedding IL into the curriculum. In: *Update*, 4 (1-2), S. 32-33.

Morgan, N. und L. Davies (2004). Innovative induction: introducing the Cephalonian Method. In: *SCONUL Focus*, 32, S. 4-8.