

# ▶ Was ein internationaler Austausch bringen kann

Als Ergebnis einer seit mehreren Jahren bestehenden Partnerschaft zwischen der St. Johns Library in York (England) und der Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg in Frankfurt am Main, die sich unter anderem auch in einem regelmäßigen Austausch von Auszubildenden niederschlägt, hatten Clare McCluskey, BA(Hons), MSc, MCLIP und Lauren Shipley, BA(Hons), MSc die Gelegenheit, auf Einladung von „Bibliothek und Information International“ nicht nur die UB Frankfurt zu besuchen, sondern dort auch an dem im Oktober 2007 durchgeführten Internationalen Symposium zum Thema „Integration of University Infrastructures into Information Services“ teilzunehmen. Zusätzlich organisierte die UB Frankfurt noch ein Beiprogramm, welches es den beiden Besucherinnen ermöglichte, neben der Deutschen Nationalbibliothek auch noch die Universitätsbibliotheken in Mannheim, Darmstadt und Gießen, sowie die neue Stadtbibliothek Frankfurt zu besuchen. Das Ziel des Besuches bestand insbesondere darin, soviel wie möglich an Erkenntnissen zum Thema Informationsdienstleistungen zu gewinnen und diese dann mit der Situation in York direkt zu vergleichen. Einen besonderen Schwerpunkt bildeten dabei Nutzerbefragungen und die daraus resultierenden Ergebnisse. In diesem Bericht geht es nun in erster Linie darum, an einem konkreten Beispiel aufzuzeigen, welche Erkenntnisse der Aufenthalt gebracht hat und wie diese in die Arbeit „zu Hause“ in York umgesetzt werden konnten.

## **Das Symposium und der Vortrag von Wendy Pradt Lugee: „the flow“**

Lugee ist die Bibliothekarin der Universität von Minnesota und gleichzeitig Inhaberin des McKnight Presidential Lehrstuhls. Bekannt geworden ist sie in den letzten Jahren insbesondere durch ihre zahlreichen Veröffentlichungen zum Thema „digital libraries“. In ihrem Vortrag stellte sie die Herausforderungen an den Anfang, denen sich Bibliotheken durch das sich veränderte Verhalten der heutigen Studierenden bei der Suche nach Informationen stellen müssen. Davon ausgehend wurde dann auch das veränderte Verhalten der Forscher-Community mit angesprochen. Dabei stand die sich immer mehr ausbreitende interdisziplinäre Teamarbeit im Vordergrund.

Ihre Präsentation war ein Plädoyer dafür, dass sich Bibliotheken und die in ihnen ar-

beitenden Bibliothekarinnen und Bibliothekare ohne Ängste mit diesen Veränderungen auseinandersetzen müssen. Im Gegenteil sollten die Bibliotheken ihre spezifischen Fähigkeiten in die Arbeitsabläufe (Workflow) der Forschenden einbringen. Dabei strich sie insbesondere die Bedeutung von „Lernumgebungen“ sowohl im physischen als auch im virtuellen Sinn heraus und legte dar, dass die Bibliotheken ihre Nutzer explizit dazu auffordern sollten, die Schaffung und gegenseitige Vermittlung von Information in solchen Lernumgebungen wahrzunehmen. Weiterhin wurde dargelegt, dass das bloße Zusammenführen von Informationen heutzutage kein hinreichendes Modell mehr darstellt. Vielmehr müssen Ressourcen so in Nutzerumgebungen eingebunden werden, dass sie das Lernen und Forschen zielgerichtet unterstützen. Bibliothekare sollten sich nicht mehr als Hüter von Information verstehen, sondern eher als ausgebildete Fachleute, die in der Lage sind, sinnvolle Wege durch eine immer komplexer werdende Informationswelt einzuschlagen.

## **Was bedeutet nun der Begriff „Flow“ und wie kann er von Bibliotheken umgesetzt werden?**

Flow ist ein Begriff, der 1990 von dem Psychologen Csikszentmihályi eingeführt wurde. Darunter verstanden wird das mit einer positiven Grundeinstellung verbundene Herangehen an eine gestellte Aufgabe sowie wesentlich gekoppelt mit dem Gefühl, dass die Aufgabe nicht als Qual empfunden wird, sondern in ihrer Erfüllung einer klaren Linie zur letztendlichen Erreichung des gesteckten Ziels folgt. Die Bibliothek, wenn sie das nötige Verständnis gegenüber dem „natürlichen Fluss“ ihrer Benutzer aufbringt, kann ihre Dienste dann sowohl auf physischer als auch auf digitaler Grundlage weniger als Hemmnis, sondern stärker nutzerorientiert gestalten.

In der heutigen Bibliothekslandschaft, besonders im Bereich der tertiären Bildung, wo von den Studierenden verlangt wird, dass sie immer mehr für ihre Ausbildung bezahlen, was wiederum einen höheren Anspruch an die zurückfließenden Ergebnisse bewirkt, ist es nicht länger vertretbar, dass sich der Bibliotheksnutzer an den Bedürfnissen der Bibliothek zu orientieren hat. Lorcan Dempsey von OCLC bezeichnete dies mit den Worten „Historically, library users have adapted their workflow to the library. As the network be-

## ► Was ein internationaler Austausch bringen kann

comes more important, libraries need to adapt their services to the network workflows of our users" (Dempsey, 2006, p.8).

Wenn man der Auffassung zustimmt, dass die Mehrheit der Bibliotheksbenutzer zum Zwecke des Auffindens von Information den Weg des geringsten Widerstands wählt, lässt sich daraus ableiten, dass diese Mehrheit eher dazu neigt, irgendeine Information, die leichter und einfacher zugänglich ist zu akzeptieren, als nach möglicherweise besserer Information mit höherem Aufwand zu suchen. Bestätigt wird dies durch eine Untersuchung von CIBER (Centers for International Business Education and Research) über die Gewohnheiten junger Leute bezüglich des Suchens und Findens von Information, in der es heißt: „the speed of young people's web searching indicates that little time is spent in evaluating information, either for relevance, accuracy or authority" (CIBER, 2008, S. 12). Daraus kann somit der Schluss gezogen werden, dass Bibliotheksbenutzer sich einfach an diese Maxime halten.

### Wie wird "the Flow" nun in York bei St. John umgesetzt?

In St. John haben wir den Prozess so umgesetzt, dass der Erwerb von Informationskompetenz vollständig in das akademische Ausbildungsprogramm integriert wurde. St. John folgt dem Prinzip des „unterstützten offenen Lernens“, wobei der Focus auf den Studierenden liegt. Von Bibliothekaren durchgeführte Übungen zu Forschungsmethoden oder der Nutzung bibliographischer Datenbanken usw. sind fester Bestandteil von mit Credit points versehenen Lehrveranstaltungen. Informationsdienstleistungen müssen in den Kontext der Nutzer eingebaut werden und durch den Einsatz von Übungen, die sich auf die jeweils spezifischen Lehrveranstaltungen beziehen, wird der Wert für die Nutzer gesteigert. Der Schlüssel liegt nach Lougee (Lougee, 2007) darin, die Dienstleistungen dorthin zu bringen, wo Interesse, Motivation und Anwendung zusammen treffen. Und dies bedeutet, die Dienstleistungen der Bibliothek in die Arbeitsabläufe der Nutzer zu integrieren.

Allerdings beruhte der bisher erzielte Fortschritt auf der Aktivität einzelner Bibliothekare, die sich ergebende Gelegenheiten genutzt hatten, ihre Vorstellungen in dazu geeignete Lehrveranstaltungen einzubringen. In dem bei der gleichen Konferenz gehaltenen Vortrag von Graham Bulpitt wurde dazu die Notwendigkeit betont, Bibliothekare in die Planung, Erstellung und Durchführung entsprechender Module von Anfang an einzubinden. Um diese Erkenntnis weiter zu vertiefen, nutzten wir auch die Gelegenheit, an einer „learning and teaching conference“ in St. John teilzunehmen (2008). Diese wurde vom Management der Hochschule organisiert und es war dort möglich, den hohen

Stellenwert der Bibliothek in der Durchführung solcher Kurse vorzustellen. Wir hoffen, dass dies dazu führt, die Bibliothek noch stärker und vor allen Dingen stärker in formaler Hinsicht in die genannten Aktivitäten einzubinden. Ebenso konnte aufgezeigt werden, dass das „Eintauchen in den Fluss“ auf Seiten der Bibliothek gar keine so großen und teuren Änderungen erfordert. Schon kleinere Anpassungen der jetzt geübten Praxis können deutliche Verbesserungen nach sich ziehen. Wir waren auch in eine Gruppe eingebunden, die sich das Redesign der Web-Seiten der Bibliothek zum Ziel gesetzt hatte. Obwohl die Seiten gut strukturiert und aus unserer Sicht für die Studierenden sehr hilfreich waren, wurden sie kaum genutzt. Im Zusammenhang mit dem Redesign des Aufbaus der Seiten, verbunden mit kleineren Nutzertests, wurde es möglich, die Information stärker intuitiv zu präsentieren, um damit zusätzliche Suchvorgänge möglichst zu vermeiden. Zum Beispiel macht es viel mehr Sinn, die Erläuterungen über die Suche im OPAC auf derselben Seite unterzubringen, auf der auch der Katalog selbst „angeboten“ wird, als die Hilfen in einem speziellen Untermenü zu „verstecken“. Dies sind nur zwei Beispiele dafür, wie uns die auf der Konferenz aufgenommene Idee des „Flow“ zur Umsetzung in unserer eigenen Bibliothek inspiriert hat.

### Warum war der Besuch so bedeutsam?

Der Bericht hat gezeigt, dass ein auf der Konferenz präsentierter Beitrag ausgereicht hat, uns zu inspirieren, das Gehörte „zu Hause“ in konkrete Schritte umzusetzen. Wenn man davon ausgeht, dass dies nur ein kleiner Teil eines insgesamt 10 Tage währenden Aufenthalts war, so kann der Gewinn in der Summe gar nicht hoch genug eingeschätzt werden. Es ist eben zu leicht, wenn man an einer Aufgabe innerhalb einer Institution arbeitet, diese als selbstverständlich anzusehen. Und auch wenn man auf die nationale Ebene übergeht, ändert sich daran nicht viel. Auf diese Weise erfährt man so gut wie nie, was an anderer Stelle entwickelt wird. Andererseits hat man ohne diesen Hintergrund auch kaum die Möglichkeit, die Dienstleistungen der eigenen Bibliothek im Vergleich mit anderen zu sehen. Dieser Besuch ermöglichte uns, neue Ideen kennen zu lernen, er inspirierte uns, gewonnene Erkenntnisse im Rahmen unserer täglichen Aufgaben nach unserer Rückkehr umzusetzen und auch die Qualität unserer bereits bestehenden Dienste bestätigt zu bekommen. Neue Kontakte zum Austausch neuer Ideen sind darüber hinaus zu erwähnen. Im Endergebnis liegt der Schlüssel zur Verbesserung eigener Bibliotheksdienstleistungen darin, von „best practice“ Anwendungen an anderer Stelle zu lernen. Dies kann am Besten gelingen, wenn der Austausch von Ideen weite Bereiche um-

fasst. Internationale Austauschprogramme sind ein ausgesprochen guter Weg, dieses Ziel zu erreichen.

## Referenzen

Bulpitt, G. (2007) Collaboration is the secret of success: strategies for integrating information services with learning, teaching and research. In *Integration of Information Services into University Infrastructures: 7th Frankfurt Scientific Symposium*, October 12-13, Frankfurt [Internet]. Frankfurt, Universität Frankfurt am Main. Available from: <[http://publikationen.ub.uni-frankfurt.de/volltexte/2007/4965/pdf/Frankfurt\\_Integration\\_v3.pdf](http://publikationen.ub.uni-frankfurt.de/volltexte/2007/4965/pdf/Frankfurt_Integration_v3.pdf)> [Accessed 11 February 2008].

CIBER (2008) Information behaviour of the researcher of the future. A CIBER briefing paper. [Internet] London, University College London. Available from <<http://www.bl.uk/news/pdf/googlegen.pdf>> [Accessed 08 February 2008].

Csikszentmihalyi, M. (1990) *Flow: the psychology of optimal experience*. Grand Rapids, Harper and Row.

Dempsey, L. (2006) The (digital) library environment: ten years after. In *Ariadne* [Internet], 46 Feb. Available from <<http://www.ariadne.ac.uk/issue46/>> [Accessed 08 February 2008].

York St. John Learning and Teaching Conference, 2008. York (2008). *Internationalising the student experience*, York St. John University. York, York St. John University.

Lougee, W.P. (2007) The library as strategic asset in the information chain. In *Integration of Information Services into University Infrastructures: 7th Frankfurt Scientific Symposium*, October 12-13, Frankfurt [Internet]. Frankfurt, Universität Frankfurt am Main. Available from: <[http://publikationen.ub.uni-frankfurt.de/volltexte/2007/4967/pdf/Lougee\\_Frankfurt\\_rev\\_nov2.pdf](http://publikationen.ub.uni-frankfurt.de/volltexte/2007/4967/pdf/Lougee_Frankfurt_rev_nov2.pdf)> [Accessed 08 February 2008].

### Verfasser:

*Clare McCluskey, BA(Hons), MSc, MCLIP, Senior Information Desk Assistant in the Fountains Learning Centre, York St. John University.*

*Lauren Shipley, BA(Hons), MSc, Senior Acquisitions and Database Assistant and Digital Media Archive Coordinator at York St. John University.*

Was ein internationaler Austausch bringen kann ▶▶

## Bibliotheca

### ▶▶ Universitätsbibliothek Mainz setzt auf BiblioChip

Sowohl die Zentralbibliothek als auch die neue Bereichsbibliothek Philosophicum arbeiten in Zukunft mit dem BiblioChip RFID-System. Steht bei der Zentralbibliothek die Optimierung der Medienverbuchung im Vordergrund, so setzt das Philosophicum den Schwerpunkt zunächst auf die Mediensicherung.

„In der Zentralbibliothek erwarten wir eine Entlastung des Bibliothekspersonals in der Ausleihe und weniger Warteschlangen während der Stoßzeiten. Zukünftig möchten wir die Ausleihe der Freihandbestände auch außerhalb der Thekenöffnungszeiten ermöglichen“, so Dr. Marianne Bartsch, EDV-Verantwortliche der UB.

Parallel zur Systeminstallation übernimmt Bibliotheca RFID Library Systems die komplette Konvertierung des Freihandbestands. In Zusammenarbeit mit Studierenden der Universität Mainz werden seit Mitte Januar 400.000 Medien mit fertigen RFID-Labels ausgestattet. Mit mobilen BiblioConversion

Stations werden die Labels unmittelbar am Regal initialisiert und gedruckt. In kürzester Zeit, das heißt im Mainzer Fall innerhalb von zwei Monaten, wird der Medienbestand bei laufendem Betrieb konvertiert. Rechtzeitig zu Semesterbeginn am 7. April 2008 soll das neue System in Betrieb gehen.

Bereits im Dezember 2007 wurde im Philosophicum die Sicherung der 625.000 Medien mit RFID-Etiketten abgeschlossen. Die neue Bereichsbibliothek der Universität Mainz konnte so planmäßig am 9. Januar 2008 mit großzügigen Öffnungszeiten starten. „Wir waren sehr erfreut, wie einfach die BiblioSecure-Software zu handhaben ist. Auch Kolleginnen mit weniger EDV-Erfahrung haben keine Probleme bei der Bedienung“, kommentiert Dr. Martina Jantz, Leiterin der Bereichsbibliothek.

Der nächste Schritt ist offensichtlich: Die Einführung der RFID-gestützten Online-Ausleihe ist das nächste Ziel. Und in der Zukunft möchte die Bibliothek zudem Selbstverbuchung via BiblioChip-System anbieten.



Die Zentralbibliothek der UB Mainz