

Adsetts Learning Center der Sheffield Hallam University Karin Eckert (UB Mainz)

Am ersten Tag der Studienreise besuchte die Teilnehmergruppe das Adsetts Learning Center auf dem City Campus der Sheffield Hallam University (SHU). Hier wurde unter der Leitung von Graham Bulpitt bereits Mitte der 90er Jahre - zu einem auch für britische Verhältnisse sehr frühen Zeitpunkt - die Idee von einer „Bibliothek als Lernzentrum“ in die Praxis umgesetzt. Zur Gestaltung der hierfür notwendigen Veränderungsprozesse liegen in Sheffield Erfahrungen aus mittlerweile 10 Jahren vor, sodass das ganztägige Vortrags- und Diskussionsprogramm für die Besucher aus Deutschland ein hoch informativer Einstieg in das Thema „Innovation and Learning“ war.

Die SHU hat ihre Wurzeln in der 1843 gegründeten Sheffield School of Design. Durch Zusammenschluss mit drei weiteren Colleges in der Stadt entstand später ein Polytechnic, dem 1992 der Universitätsstatus verliehen wurde. Die Gründung der Universität war Anlass für einen systematischen und fortlaufenden Prozess der Strategieentwicklung, mit dem die Hochschule auf dem Bildungsmarkt Großbritanniens ihre Wettbewerbsfähigkeit sichern muss.

In Anknüpfung an ihre Tradition als Ausbildungseinrichtung setzt die Universität, deren 27.000 Studierende und 2.800 Beschäftigte sich auf 11 schools of study (zukünftig 4 Fakultäten) verteilen, ihren strategischen Schwerpunkt auf die Lehre. Um auf das sich verändernde Studienverhalten zu reagieren und um neue Kundengruppen für das Studium zu gewinnen, soll das Lehrangebot verstärkt auf selbstständige, flexible und technologieunterstützte Formen des Lehrens und Lernens ausgerichtet werden. Bereits jetzt liegt der Anteil an Teilzeitstudierenden in Sheffield Hallam bei 53%. In Zukunft sollen verstärkt auch Studierende aus bildungsferneren Schichten und Studierende im Weiterbildungsstudium angeworben werden. Das Learning and Teaching Institute (LTI) der SHU unterstützt durch Begleitforschung diesen Prozess der Entwicklung und Implementierung neuer Formen des Lehrens und Lernens. Es wird vom Higher Education Funding Council for England (HEFCE) als Center of Excellence gefördert.

Aus dieser universitären Gesamtstrategie leiten sich auch der Auftrag und die Ziele des Adsetts Learning Centers ab. Das Center dient als zentrale Einrichtung der Informationsversorgung - mit Fokus auf Studium und Lehre. Wesentlich ist auch, dass der Zugang zu Print-Medien und „klassischen“ Bibliotheksdienstleistungen sowie die Nutzung von elektronischen Medien und Informationstechnologien in ein übergreifendes Gesamtkonzept integriert werden. Wie gleichwertig die konventionellen und technologiebasierten Informationsressourcen tatsächlich nebeneinander stehen, belegen die aktuellen für das Adsetts Center ermittelten Nutzungszahlen: 62% der ca. 8.000 täglichen Besucher benutzen die Print-Bestände, 63% die zur Verfügung stehenden Computerarbeitsplätze.

Um die Integration zu erreichen, wurden 1996 mehrere, vorher getrennte Serviceeinrichtungen für den City Campus im neu gegründeten Adsetts Center reorganisiert: die ehemalige Universitätsbibliothek, verschiedene Dienste zur Medienproduktion, ein Teil der universitären IT-Dienste und das Learning and Teaching Institute. Die Einbeziehung weiterer Dienstleistungsbereiche ist bereits geplant. Ab Herbst 2005 werden sämtliche IT-Dienste der Universität eingegliedert, ab 2008 übernimmt das Center die Informationsversorgung für die gesamte Universität mit allen Standorten.

Ein wichtiger Treiber für diesen Trend zur Zentralisierung und Reorganisation ist neben der inhaltlichen Motivation - Verbesserung des Informations-Managements an der Universität - eindeutig die erwartete Kostenersparnis. Durch defizitäre Budgetentwicklung steht das Adsetts Center unter erheblichem Kostendruck: Während die Kostensteigerung derzeit um 5% liegt, beträgt der Budgetzuwachs nur 1,5% (£ 4,5 Mio.). Die räumliche und funktionale Zusammenlegung von Supportkapazitäten bietet gerade im Hinblick auf die mit £ 3 Mio. etwas über dem britischen Durchschnitt liegenden Personalkosten ein erhebliches Einsparpotenzial.

Im Mittelpunkt der neuen Organisation steht der 1996 bezogene und mit dem SCONUL Library Design Award 2002 ausgezeichnete Neubau, in dem auf 11.000 qm Fläche und 7 Stockwerken ein breitgefächertes Mix an Informationsressourcen, Arbeitsplätzen und Dienstleistungen angeboten wird. Hierzu gehören ca. 500.000 Bände Printmedien in Freihandaufstellung und 450 öffentlich zugängliche Computerarbeitsplätze mit Zugriffsmöglichkeiten auf elektronische Medien, Kataloge, Datenbanken und weitere Softwareprodukte. Die Versorgung des Gebäudes mit Wireless LAN wurde bisher noch nicht realisiert, sodass ein Arbeiten mit eigenen Desktop-Ressourcen nur eingeschränkt möglich ist.

Hier bleibt das Center bei ansonsten hervorragendem Ausstattungsniveau noch hinter dem hohen Standard an deutschen Hochschulbibliotheken zurück, der in den letzten Jahren durch BMBF-Förderung („Notebook-University“) erreicht werden konnte.

Die Öffnungszeiten des Gebäudes entsprechen einerseits dem veränderten Zeitmanagement vieler Studierender (Teilzeitstudium), andererseits zielen sie auch auf eine maximale Auslastung der bereitgestellten Raumkapazitäten: 24/7-Öffnung während des Semesters, jedoch Freitag bis Sonntag nachts aus Sicherheitsgründen eingeschränkt. Da die offene Bauweise des Gebäudes und die starke Nutzung der Gruppenarbeitsplätze tagsüber zu erheblichen Lärmproblemen führen, werden die Nachtöffnungszeiten von vielen Studierenden auch gerne in Anspruch genommen, um individuell und ungestört arbeiten zu können.

Die Nachtöffnungszeit wird durch Einsatz von 3 festen Mitarbeitern und Sicherheitspersonal realisiert, der Zugang zum Center ist während dieser Zeit nur für Hochschulangehörige erlaubt. Die auf allen Stockwerken des Gebäudes befindlichen Help Desks zur Nutzerbetreuung sind während der Nacht nicht besetzt, Support vor Ort kann also nicht in Anspruch genommen werden. Bei der Planung der 24/7-Öffnung wurden unter anderem auch Informationsgespräche mit der örtlichen Polizei und einer Supermarktkette geführt, deren Geschäfte nachts geöffnet sind.

Die inhaltliche Integration bibliothekarischer und IT-bezogener Beratungsdienste im Adsetts Center und ihre Verankerung im Organisationsplan folgen dem Prinzip „one face to the customer“. Ziel ist es, die Ebene des First-level-supports im Rahmen einer Teamstruktur abzudecken, in der ein erster Ansprechpartner alle häufigen Fragen zur Literatur-, Medien- und Computernutzung beantworten kann und schwierigere Anfragen dann gezielt an Fachkolleginnen und –Kollegen weitervermittelt.

Um die hierfür erforderlichen Mischkompetenzen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Centers aufzubauen, sind umfangreiche Investitionen im Bereich der Personalentwicklung notwendig. Ein wichtiger Fortbildungsbaustein sind Angebote zum Erwerb von IT-Zertifikaten für das bibliothekarisch ausgebildete Personal, da an den Help Desks Fragen zur Computernutzung im Vordergrund stehen. Bei der Personalauswahl sind Fähigkeiten und Erfahrungen in der Kundenbetreuung ein wichtiges Auswahlkriterium, sodass zunehmend auch Arbeitskräfte aus dem privatwirtschaftlichen Bereich angeworben werden – eine im Vergleich zu deutschen Verhältnissen sehr ungewöhnliche Aquisitionsstrategie, die sich aus Sicht der britischen Kollegen bewährt hat.

Eher den Charakter eines „trainings on the job“ haben Personalentwicklungsmaßnahmen wie Arbeitsplatztausch und die systematische Einführung von Vertretungsregelungen. Neben dem Wissensaustausch unter Kollegen geht es hierbei auch um eine Flexibilisierung des Personaleinsatzes und damit um eine Optimierung der mit 150 Vollzeit-Stellen recht hohen Personalkapazität. Nach der für den Herbst geplanten Zusammenlegung mit den zentralen IT-Diensten werden weitere 120 Mitarbeiter hinzukommen.

In den Lehr- und Lernbetrieb der Universität ist das Center auch durch direkte Zusammenarbeit mit den Fakultäten eingebunden. Fakultätsteams, die insgesamt etwa 25 „subject-specialists“ umfassen, beteiligen sich an Lehrveranstaltungen und sorgen für eine Rückkopplung der fakultätsbezogenen Anforderungen. Mitarbeiter des Adsetts Centers sind entscheidungsberechtigte Mitglieder der Fakultätsgremien.

Eine der Leitlinien der Universität ist die Integration von neuen Medien und Informationstechnologie und darauf basierender Arbeitsformen in das Studium. Ergänzend zu den vor Ort angebotenen Diensten wird deshalb seit mehreren Jahren und mit erheblichem Personalaufwand (9 Mitarbeiter) die Nutzung der Lern-Plattform „Blackboard“ forciert. Während die Akzeptanz bei den Studierenden mit 80% mittlerweile ein gutes Niveau erreicht hat, ist die Nachfrage durch das Lehrpersonal nach wie vor nicht zufriedenstellend und Gegenstand von Förderungsmaßnahmen wie z.B. Schulungen oder gezielten Beratungsangeboten.

Ein geringeres Gewicht liegt auf der technischen Integration sonstiger elektronischer Dienste. Zwar bietet das Learning Center neben den eigenen Katalogen Zugriff auf rund 13.000 elektronische Produkte (E-Books, E-Journals und Datenbanken), anwenderfreundliche Oberflächenstrukturen wie Metadienste oder Portallösungen sind jedoch noch nicht in konkreter Planung. Ebenso fehlt ein softwareunterstütztes Content-Management für die Website des Centers. Hier wird deutlich, dass die Tradition von der „Bibliothek als Ort“ auch im Konzept des Learning Centers ihre Fortsetzung findet.

Die soziale Komponente des Informations- und Lernprozesses und das Arbeiten vor Ort stehen im Vordergrund.

Insgesamt vermittelte der Besuch des Adsetts Learning Centers den Teilnehmern der Studienreise den Eindruck, dass hier durch die Konzentration auf klar umrissene Zielgruppen und Handlungsfelder, durch die konsequente Reorganisation und den Aufbau neuer Steuerungsstrukturen und durch ein Change Management im Sinne einer „lernenden Organisation“ ein erhebliches Innovationspotential freigesetzt werden konnte.