

Newcastle, Northumbria och Durham University Libraries: Några nedslag från en Erasmusresa till norra England

Therese Erixon

För över ett år sedan väcktes tanken på att göra en resa för att studera verksamheten vid något brittiskt universitetsbibliotek. Efter diskussioner med ledningen vid Umeå UB samt universitets internationella koordinator, en del pappersexercis och kontakter med brittiska universitet stod det klart att jag skulle tillbringa två veckor, 9-20 februari, vid tre universitetsbibliotek: Newcastle University, Northumbria University (båda i Newcastle) och Durham University (2 mil söder om Newcastle). Erasmus för administrativ personal innebär s.k. jobbskuggning, vilket för mig i praktiken bl.a. innebar individuella samtal med bibliotekspersonal inom olika områden, deltagande i möten samt observationer av undervisning och passtjänstgöring. Samtliga bibliotek hade färdigställt scheman för mina dagar vilka var minst sagt ambitiösa och även inkluderade lunchmöten med olika bibliotekarier varje dag. Med syfte att studera flera delar av verksamheterna snarare än att djupdyka i något speciellt område, hoppades jag kunna skapa mig en bred bild av biblioteken och ta med idéer inom flera områden hem till min arbetsplats på Umeå universitetsbibliotek.

Användarfokus och bibliotek 24/7

Ett synnerligen utpräglat användarfokus. Så kan det mest markanta gemensamma draget hos de tre biblioteken jag besökte sammanfattas. Biblioteken verkar ha en central betydelse för universiteten i stort vad gäller konkurrensen om studenterna och är inkluderade i den årliga enkätundersökningen för sistaårsstudenter vars resultat tas på mycket stort allvar. Både biblioteken på Newcastle och Northumbria University hade erhållit "Customer Service Excellence", en nationell standard och certifiering för en kundorienterad verksamhet. En intressant aspekt av det användarcentrerade arbetssättet

är kursavgifterna vid brittiska universitet: inhemska studenter betalar £9000 per år (detta varierar naturligtvis mellan olika universitet, t.ex. har Oxford och Cambridge högre avgifter) och internationella studenter betalar nära det dubbla. Detta har medfört ökade krav från användare som gärna inleder sina önskemål eller synpunkter med: "I pay £9000 for my studies, I expect the library to..." Verksamheten blir med andra ord business på ett helt annat sätt än i Sverige och även om biblioteken naturligtvis har ett genuint intresse av att arbeta användarcentrerat, problematiserades det faktum att studenter ibland betraktar sig själva som kunder på en marknad och benämndes som "en krass verklighet att förhålla sig till".

Vad vill studenterna ha då? Jo, fler studieplatser, fler datorer och tillgång till bibliotek och personal 24 timmar om dygnet. De vill ha tysta miljöer, gruppstudieytor och de vill ha nära till böckerna. De vill naturligtvis också ha tillgång till kurslitteraturen på ett snabbt och enkelt sätt. Samtliga bibliotek jag besökte var öppna och bemannade dygnet runt och erbjöd också 24-timmars chattjänst genom det s.k. Northern collaboration (för universitetsbibliotek i norra England) och amerikanska bibliotek genom OCLC. För att möta behoven av fler studieplatser hade Newcastle University Library flyttat stora delar av sina samlingar – i princip alla tryckta tidskrifter samt böcker som inte lånats ut på fem år – till ett fjärrmagasin och på så sätt frigjort ytor för studieplatser och datorkluster. De öppnar under studietunga perioder också ett "Pop-Up Library", också det på campus, med läsplatser och datorer. Tydligt var att de tre biblioteken lagt ner stor möda för att åstadkomma tysta och funktionella läsplatser för *många* studenter. Allt ifrån möblering, färg, form och material, höjd på skärmar mellan studieplatser och ljusinsläpp hade beaktats. På Newcastle University Library hade en "Library noise alert service" lanserats. Studenter som störs av hög ljudnivå kan skicka ett anonymt sms till biblioteket, och personal på Customer services vidtar omedelbara åtgärder.



Inför permanentandet av bibliotek 24/7 hade Durham University Library mött motstånd från studentkåren. De var bekymrade över de signaler biblioteket sände ut – att det skulle uppmuntra en ohälsosam livsstil. Biblioteket menade dock att de endast ville tillgodose studenternas önskemål och erbjuda service som passade flera typer av lärostilar (en del föredrar att studera på natten och sova på dagen). Diskussionerna resulterade i ett samarbete mellan biblioteket, vaktbolaget och Student Wellbeing för att kunna identifiera

och hjälpa stressade studenter som överutnyttjar biblioteket på bekostnad av sömn, mat etc.



Devisen "användaren i centrum" fick för mig en helt ny betydelse under min vistelse. Lyssnar vi tillräckligt mycket på studenterna vid svenska universitets- och högskolebibliotek? Kan det vara så att vi inte är beroende av deras feed-back på samma sätt som bibliotek i Storbritannien verkar vara?

Förvärv och tillgängliggörande av kursböcker

Arbete med kurslistor var ett omfattande område som samtliga bibliotek arbetade med. Genom egenutvecklade eller kommersiella system skapades kurslistor för i princip alla kurser på universiteten. Exemplet på Northumbria University Library var mycket intressant. Programvaran för Reading Lists var Talis produkt "Talis Aspire" och var integrerat i bibliotekets discoverysystem (Summon). Genom en bookmarklet i webbläsaren lägger lärare till böcker, artiklar etc till sin användare och kan i systemet därefter skapa olika kurslistor genom att dra och släppa de poster som importerats från Summon. De kan också beställa digitalisering av material, exempelvis kapitel i böcker, och systemet gör en automatisk kontroll av copyright för det aktuella materialet. Efter digitalisering tillgängliggörs filen i systemet för direkt åtkomst för studenter som är registrerade på kursen. Lärare får också vikta allt innehåll enligt "Advised for student purchase", "Essential reading", "Recommended reading" och "Further reading". Detta,

tillsammans med antal registrerade studenter på varje kurs, använder biblioteket sedan för att beräkna hur många exemplar de behöver köpa in. Integration fanns även mellan Reading Lists och lärplattformen Blackboard. Förutom böcker och artiklar kunde även andra resurser som filmer, webbsidor etc läggas till och lärare kunde också skapa noteringar, som t.ex. läsanvisningar, uppgifter etc. Statistik över användning var också lättillgänglig och lärare kunde se hur studenterna interagerat med listorna (antal sidvisningar, antal klick på resurser, antal studentnoteringar etc.).

Att arbeta med kurslistor var en så pass central del av universitetsbibliotekens verksamhet var ganska förvånande liksom arbetet med att skanna delar ur böcker. När jag frågade om de inte tyckte att de servade studenterna för mycket (de lär sig ju inte söka själva etc) så fick jag veta att visst hade de haft diskussioner om "spoon feeding", men på grundnivå så är det viktigaste för studenterna att få tag på materialet utan att behöva ägna så mycket tid åt det. De kommer för eller senare att lära sig söka när de inleder studier på mer avancerad nivå menade de bibliotekarier jag frågade.

Organisering av institutionskontakter och undervisning

Vad gäller institutionskontakter/kontaktbibliotekarieskap, skiljde sig biblioteken åt ganska mycket. På Newcastle och Durham University fanns "Liaison librarians" med ansvar för kontakter gentemot institutioner och ämnen samt undervisning, medan Northumbria hade ett team som arbetade med "study skills" för samtliga ämnen. I study skills var förutom informationssökning också akademiskt skrivande, studieteknik, referenshantering etc. inkluderat. Det fanns också en modell för "Faculty Library Liaison" men till skillnad från de båda andra biblioteken var detta en uppgift som de olika avdelningscheferna hade. De närvarade bl.a. i fakultets- och institutionsmöten, och jag fick under mitt besök på Northumbria möjlighet att följa med till en träff med "Faculty student learning experience committee". Överhuvudtaget verkar arbetet med institutionskontakter vara mycket väl etablerat vid alla universitet jag besökte. Varje institution/school har också en biblioteksrepresentant och när det gäller informationskompetens - information literacy eller academic literacy - drivs ett målmedvetet samarbete med lärare. Moira Bent, som också planerade mitt schema och förmedlade kontakter till Northumbria och Durham, är Liaison librarian för Faculty of Science, Agriculture and Engineering, och har ägnat en stor del av sitt yrkesliv åt undervisning och forskning om information literacy. Hon har exempelvis utvecklat modellen "Seven pillars of information literacy". En kollega till henne, Helen Blanchett, är medförfattare till boken "A guide to teaching information literacy" och jag hade nöjet att sitta med vid en av hennes lektioner. I Durham, vid en rundabordsdiskussion om undervisning och institutionskontakter fick jag träffa Richard Pears, en av författarna till "Cite them right". Att bibliotekarierna i Storbritannien av tradition publicerar sig en hel del råder det ingen tvekan om.

Intressant var också att väldigt lite arbete ägnas åt förvärv utifrån ämnesbevakning. Denna uppgift som tidigare legat på kontaktbibliotekarierna hade rationaliserats bort till förmån för PDA och inköpsförslag från studenter, lärare och forskare. Ingen jag pratade

med på Newcastle University Library tyckte detta var problematiskt. "Vi är inga ämnesexperter på det sätt som krävs för att göra denna typ av bedömningar" och "Vi måste ständigt motivera våra kostnader gentemot universitetsledningen och då kan vi inte köpa böcker om vi inte vet om de kommer att användas" var några anledningar som angavs.

Specialsamlingar och samverkan med det omgivande samhället

Specialsamlingar var liksom arbetet med kursböcker egentligen inte något jag planerat att undersöka under min vistelse, men både Newcastle och Durham hade lagt in presentationer om verksamhet och projekt som innefattade delar av specialsamlingar, arkiv och museum i mitt schema. Newcastle University Library's biträdande överbibliotekarie, Jill Taylor-Roe visade stort engagemang vad gäller denna typ av verksamhet: "Vad gör vårt bibliotek unikt? Vi har alla samma e-resurser, erbjuder samma service etc. Det som gör oss speciella är just våra specialsamlingar och dem måste vi utnyttja - i projekt, i marknadsföring etc. Specialsamlingarna kan inte fortsätta bara vara där nere i magasinet, osynliga och kända för ingen – de måste ut och jobba!" Så för några år sedan inledde biblioteket ett arbete med att använda specialsamlingarna i projekt riktade till "the wider community". Ett projekt tog avstamp i en samling med receptböcker från 1800-talet. I samarbete med forskare inom matlagingskemi och nutrition och skolbarn lagades recepten i universitetets matlagingslabb, det färdiga resultatet analyserades och jämfördes med moderna recept. Lärare från bibliotekets "Special collections outreach team" besökte skolor och föreläste och diskuterade matvanor förr och nu med barnen.

En annan satsning var Herbal Magic Project, som också innefattade forskare, studenter och grundskolor. Samlingarna som användes var "Herbals" från 1500-1700-talet med illustrationer och beskrivningar av örter och dess olika användningsområden. Forskare inom fytokemi och medicinalväxter involverades och studenter fick av sina lärare i uppgift att skapa undervisningsmaterial med hjälp av både specialsamlingarna och aktuell forskning – för barn i femårsåldern. En liten laboration i form av tillverkning av badbomber med örter ingick också. Projektet blev en succé och presenterades senare av Aimee Cook och Gillian Johnston på LILAC-konferensen i Sheffield 2014. Delar av aktiviteterna återupprepades också under British Science Festival. En fysisk utställning skapades liksom en webbguide för Herbal Magic. Biblioteket har nu utarbetat en modell för denna typ av utåtriktade projekt som är lätt att återanvända och vinsterna med verksamheten är många: Goodwill för universitetet och biblioteket, bättre kontakter mellan institutionerna och biblioteket, forskarna får upp ögonen för bibliotekets samlingar, skolbarn får möjlighet att träffa forskare och får en inblick i universitetsvärlden - "What's not to like?" som Jill uttryckte det. Här fanns också en tydlig medvetenhet om de stora klasskillnaderna i regionen, och dessa outreach-aktiviteter kan nog sägas gå hand i hand med universitetets långsiktiga strävan att öka rekryteringen av studenter från arbetarklassområden. Organisatoriskt hörde Specialsamlingarna på Newcastle University Library till avdelningen för "Learning and research support services".

På Durham University Library fanns ett liknande, om inte än mer utvecklat samarbete mellan bibliotek, organisationer och skolor och de har ett "Heritage collections education team". Inom biblioteksorganisationen fanns förutom arkiv också två museer: Palace Green och Oriental Museum och de har lagt ner en hel del arbete på att göra både arkiv- och museiobjekt (inklusive fotografier) sökbara i sitt discoveryssystem (Primo). Eftersom det tidigare inte fanns något publikt sökgränssnitt för det gamla systemet var museerna överlyckliga. Ett projekt pågick också att få in andra samlingar av föremål från olika institutioner på universitetet.

I Sverige är i näst intill samtliga universitets- och högskolebibliotek öppna för allmänheten. Kan det vara så att vi s.a.s. nöjer oss med det? Borde vi arbeta mer aktivt tillsammans med det omgivande samhället, den f.d. tredje uppgiften, för att jämte institutioner och fakulteter sprida kunskap om universitet, bibliotek, samlingar och forskning?

Och hemma igen

Min huvudsakliga drivkraft att söka Erasmusmedel var kanske min aldrig sinande reslust, men såklart också en önskan att se något annat, bli inspirerad, utmanad, få nya idéer och såklart också öva på språket. Som alltid efter en resa, studiebesök eller konferens är utmaningen att verkligen ta tillvara på alla lärdomar, intryck och idéer på ett konstruktivt sätt. Att gärna också kunna dröja i känslan av att ha ett lite öppnare sinne och att fortsätta känna att förändring är möjlig. Naturligtvis går det inte att lyfta ett helt koncept och utan omsvep implementera det i en annan kontext, men förhoppningsvis kan några av mina erfarenheter och idéer medverka till utveckling av mitt arbete på hemmaplan. Sist, men absolut något av det allra viktigaste med resan var det fantastiskt fina bemötande och omhändertagande jag fått på samtliga tre universitetsbibliotek. Erasmusvistelsen i Newcastle är utan tvekan det roligaste jag gjort under mitt hittills tioåriga yrkesliv som bibliotekarie.

Publikationer nämnda i artikeln

Blanchett, Helen, Webb, Jo. & Powls, Chris (2012). A guide to teaching information literacy: 101 practical tips. London: Facet

Pears, Richard & Shields, Graham J. (2013). Cite them right: the essential referencing guide. 9. ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan

SCONUL Working Group on Information Literacy (2011). The SCONUL Seven pillars of information literacy: a research lens for higher education. <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/researchlens.pdf>

Länkar

Northumbria University Reading Lists: <http://readinglists.northumbria.ac.uk>

Talis Reading Lists: <http://www.talis.com/reading-lists/>

Discover (Primo, Durham): <http://discover.durham.ac.uk/>

Customer Service Excellence: <http://www.customerserviceexcellence.uk.com/>

Erasmus för lärare och administratörer: <http://www.programkontoret.se/sv/Program-och-stipendier/Program-A---O/Erasmus-mobilitet/Erasmus-for-larare-och-administratorer1/>

Om författaren



Therese Erixon

Therese jobbar sedan 2012 på Umeå universitetsbibliotek med bland annat webb, undervisning och pliktleveranser.

Foto: Anders Lennver