

# Rapport fra en studietur til 9 universitetsbibliotek i Brisbane, Sydney, Melbourne og Perth (Australia) 20. oktober – 21. november 2016

**Almuth Gastinger**  
**Førstebibliotekar**  
**NTNU Universitetsbiblioteket i Trondheim**



Her i denne rapporten skal jeg beskrive det jeg synes er mest interessant og viktigst for å utvikle bibliotekene våre, med fokus på områdene forsknings- og læringsstøtte, organisasjonsstruktur, strategier og kompetanseutvikling. Siden det kan være vanskelig å oversette en del av de engelske begrepene, blir det nok en blanding av norsk og engelsk.

Jeg må også beklage at rapporten ble relativt lang. Det er veldig mye interessant og viktig å fortelle om, så jeg bestemte meg for å ikke begrense meg enda mer enn jeg allerede har gjort.

**En mer detaljert beskrivelse av bibliotekene i Australia, deres tjenester og organisasjonsstrukturer og mine personlige refleksjoner over hva vi kan lære og hvordan vi burde utvikle våre bibliotek finner dere i bloggen: <http://almuthinaustralia.blogspot.no/>**

## **Bakgrunn for og mål med studieturen**

NTNU har som kjent fusjonert med tre høgskoler (Gjøvik, Sør-Trøndelag og Ålesund) i 2016. Høsten 2016 skulle det fokuseres på bibliotekets organisasjonsstruktur, tjenester og synergier med andre avdelinger ved NTNU. Man skulle bl.a. diskutere om den nåværende organisasjonsstrukturen er god nok for å utvikle og levere bibliotek tjenester av høy kvalitet og hvordan biblioteket kan samarbeide med avdelinger som leverer lignende tjenester. Ett fokusområde var/er forskningsstøttetjenester, især forskningsdata, bibliometriske analyser og undervisning i informasjonskompetanse.

Australske universitetsbibliotek er blant de fremste når det gjelder forskningsstøtte, undervisning og samarbeid med faglærerne og forskerne.

Med bakgrunn i disse to forholdene har jeg (i samarbeidet med kolleger i Australia) planlagt en studietur til diverse universitetsbibliotek i Brisbane, Sydney, Melbourne og Perth, og turen ble gjennomført i oktober-november 2016.

**Prosjektet hadde tittelen «Investigations into the quality of research support services and information literacy teaching in Australian academic libraries, within the context of the organisational structure of the individual libraries».**

Målet med studieturen var å få kunnskap om «best practices» ang. organisasjonsstrukturer, strategier og aktiviteter for forskningsstøttetjenester, undervisningstjenester og internasjonalisering – for så å kunne bruke erfaringene til å utvikle og forbedre tjenester og strukturer ved NTNU UB.

**Hovedspørsmålene som jeg ønsket å få svar på** var følgende (på engelsk):

1. What research support do researchers get from their university and library, and how is this organised? (This includes strategies, services, practical work, organisational structures, collaboration between the library and other university departments/units, etc.)

2. What strategies and practices exist concerning information literacy and digital literacy teaching and what changes have been made during the last years? (This includes content of courses, technologies and methods used, assessment of learning outcomes, how the teaching is organised and how it is integrated in the curriculum.)
3. How do Australian academic libraries deal with internationalisation? How do they support international students and staff? How do they support colleagues who want to go abroad, and how do they work on international projects?
4. Which organisational structure is appropriate for providing high quality services, and what processes and considerations led to the present structure?

Studieturen gikk altså til Brisbane, Sydney, Melbourne og Perth, og jeg besøkte bibliotekene på disse 9 universitetene: **Queensland University of Technology, The University of Queensland, Griffith University, The University of Sydney, Macquarie University, University of Technology Sydney, The University of Melbourne, Monash University og University of Western Australia.** Oppholdene inkluderte observering av det praktiske arbeidet, diskusjoner med ansatte og bibliotekets nøkkelpersoner og studering av mange strategidokumenter, rammeverk, aktivitetsplaner, hjemmesider o.l.

### **Generelle «fakta» og veldig interessante saker/ting**

I Australia er **universitetsbibliotekene ikke noe «ved siden av», men de er integrert i universitetene.** Dvs. universitetsledelser og mange av de faglige ansatte har det klart for seg at **bibliotekene er en utmerket samarbeidspartner når det gjelder å designe kurs/emner, lære studenter diverse ferdigheter (research and learning skills) og bli støttet i forskningsprosessen.** På Monash University Library har man f.eks. «innført» å ikke bruke ordene «støtte» og «service» men derimot «partnerskap» og «samarbeid». På denne måten **oppfattes bibliotekarene og andre universitetsansatte som likeverdige.** Dette beskrives nærmere i følgende artikkel:

[http://www.cur.org/assets/1/23/Fall\\_issue\\_fourth\\_article.pdf](http://www.cur.org/assets/1/23/Fall_issue_fourth_article.pdf)

**På alle bibliotek jeg besøkte deltar bibliotekarer/fagansvarlige i diverse møter på fakultets- og instituttnivå. Dvs. de er medlemmer i fakultetenes forskningskomiteer og komiteer for undervisning og læring. Bibliotekene er også ofte med i møter på universitetsnivå (dekanmøter, rektormøter osv.).**

En av de mange tingene jeg likte veldig var såkalte «**roving students**» på biblioteket. Disse studentene har vester på seg for å bli gjenkjent som **læringsassistenter** og de går rundt på biblioteket for å hjelpe andre studenter med å skrive oppgaver/avhandlinger. Dette må da være noe som er relativt enkelt å prøve ut hos oss. Kanskje det blir en suksess her også?

### **Organisasjonsstrukturer, fagansvarlige og skranketjenesten**

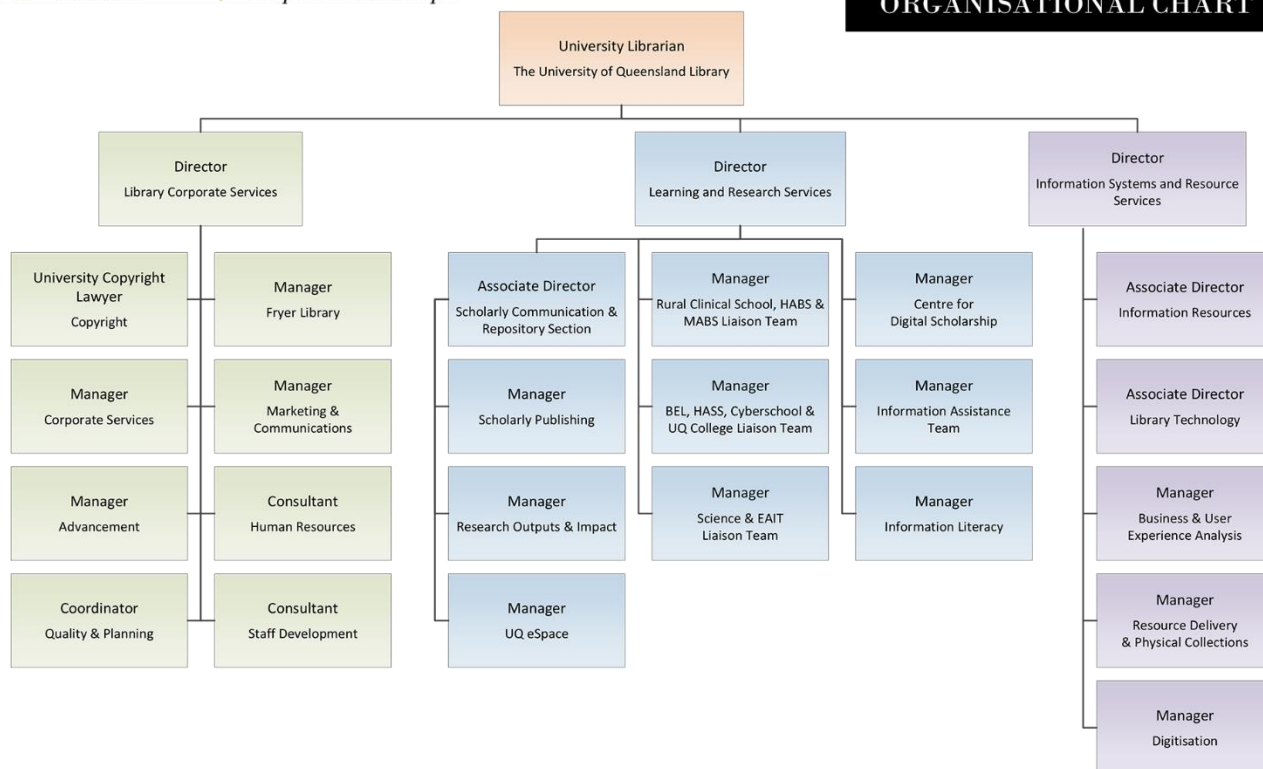
**De fleste universitetsbibliotekene har endret sin organisasjonsstruktur for flere år siden for å fokusere mer på forskningsstøtte og læringsstøtte, mens noen er i ferd med å endre den nå.** Uansett organisasjonsstruktur var det noen fellestrekk i organiseringen av tjenester og oppgaver. Mange organisasjonskart inneholder **avdelinger for Informasjonssystemer og Informasjonsressurser (Information Systems and Resource Services), for Lærings- og forskningstjenester (Learning and Research Services) og for fellestjenester (Corporate Services)** som HR, kompetanseutvikling, markedsføring & kommunikasjon og kvalitetssikring. De siste årene har universitetsbibliotekene i Australia fått **avdelinger som jobber spesielt med håndtering av forskningsdata (RDM=Research Data Management), bibliometriske analyser, copyright, e-læring og digital humanities/digital scholarship.**

Mange universitetsbibliotek har **stillinger som «copyright officer», «Manager for Information Research Skills», «Manager for Learning Skills», «eLearning Coordinator», «Scholarly Communications Librarian/Manager», «Research Support Manager»** og lignende. Nedenfor er det ett eksempel på en organisasjonsstruktur, fra The University of Queensland. Organisasjonsstrukturer fra de andre UBene er beskrevet i bloggen min.



**LIBRARY**  
Your partner in scholarship

The University of Queensland Library  
**ORGANISATIONAL CHART**

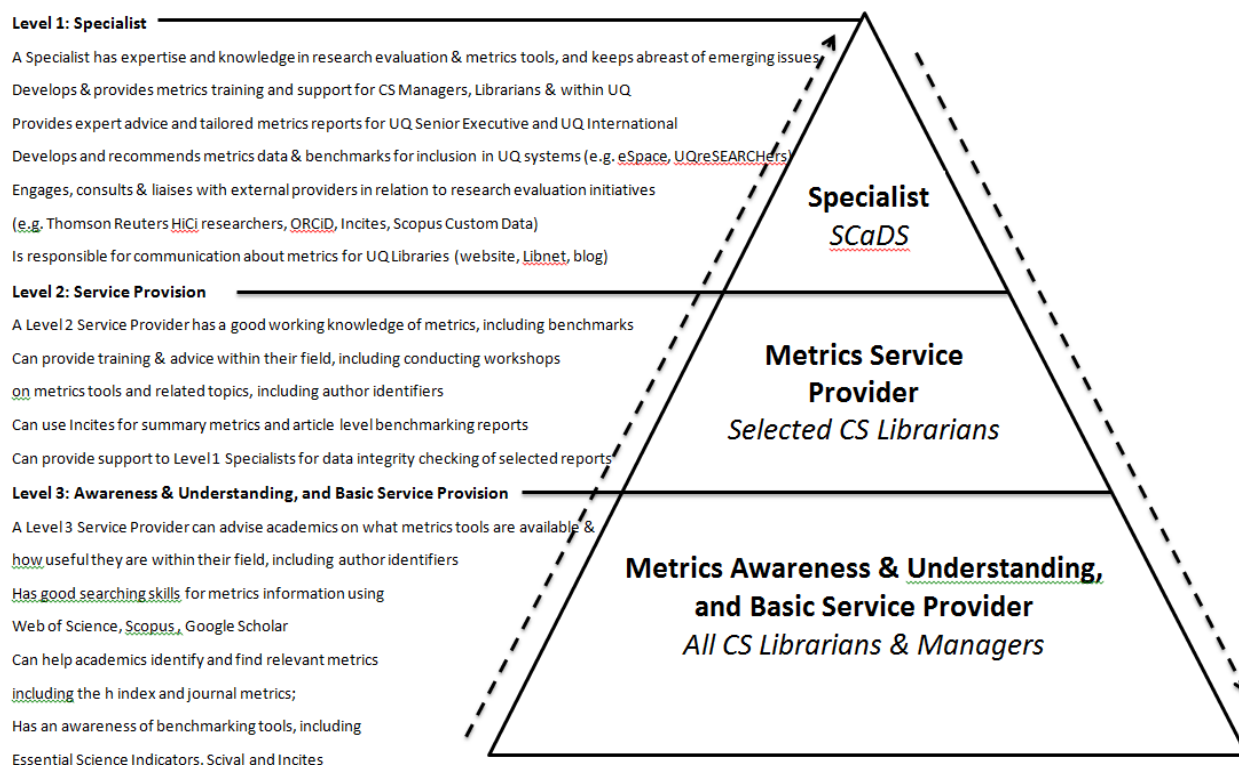


Effective Jan 2016

De **fagansvarlige/fagreferenter (liaison librarians)** er vanligvis organisert under delbiblioteket for fagene de betjener/støtter (hvis det var flere delbibliotek). Alle fagansvarlige er del av et team og de trenger ikke å ha noe utdanning i fagene, men en bibliotekutdanning. Dette fungerte utrolig bra! **I flere av fagansvarligteamene hadde noen et spesielt ansvar for forskningsstøtte, noen for læringsstøtte og noen for samlingsutvikling** (hvis de fortsatt hadde dette som oppgave).

Ved Queensland University of Technology (QUT) f.eks. bestod fagansvarligteamene av fagansvarlige, bibliotekrådgivere (library advisers) og rådgivere for akademiske ferdigheter (academic skills advisers). Les mer om de konkrete oppgavene og rollene til disse teamene: <http://almuthinaustralia.blogspot.no/2016/10/liason-teams-supporting-students-and.html>

Flere bibliotek har en såkalt **Triage Model**, dvs. det er tre nivå for å levere forskjellige tjenester. Nedenfor er det modellen for «metrics services», men det finnes f.eks. også en lignende modell for studie- og læringsstøtte (Study & Learning Support).



Like interessant var det å se hvordan **skranketjenesten/publikumsbetjeningen** var organisert og fungerte. I Australia kaller man det «frontline services» og det er for det meste «assisting librarians» eller «technical librarians» som sitter eller står i skrankene. Bortsett fra ved ett bibliotek er det ingen fagansvarlige som har skranketjenester. Organisasjonen av skranketjenesten er veldig profesjonell. Veldig ofte har bibliotekene en database med standardiserte spørsmål og svar som skrankepersonalet må kunne i sitt arbeid. Basen blir jevnlig oppdatert, så de vet nøyaktig hva de må kunne og dermed får brukerne den samme servicen på forskjellige delbibliotek. Og hvis det er noe skrankepersonalet ikke kan svare på, så henviser de til fagansvarlige eller bibliotekarer (triage model!). **Denne måten å ha publikumsbetjeningen organisert på kan gjerne etterlignes, mener jeg.**

### Forskningsstøtte

Som jeg allerede har nevnt i avsnittet om organisasjonsstrukturer, så har akademiske bibliotek i Australia hatt **fokus på forskningsstøtte i mange år**. Man har begynt med å la flere ansatte jobbe med dette, eller man tilsatte folk med **kompetanser som tekstanalyse, datavisualisering, copyright, RDM (research data management), digitalisering, bibliometri** o.l.

Ved utvikling av forskningsstøttetjenestene tok man selvfølgelig utgangspunkt i forskningsprosessen (research lifecycle) og så på hvordan biblioteket kunne støtte opp under de enkelte fasene. Jeg liker veldig den strukturerte websiden ved The University of Sydney: <https://library.sydney.edu.au/research/research-support.html> Her har man samlet lenker til og annen viktig informasjon om fem faser av forskningen: **design&discover, plan&fund, research&experiment, disseminate&publish, and curate&preserve**. Også siden om RDM er godt strukturert og lett å finne seg til rette på: <https://library.sydney.edu.au/research/data-management/index.html>

Det finnes **to fantastiske verktøy** hvis man ønsker å lære mer om RDM: «**23 (research data) Things**» og «**23 Things: Libraries for Research Data**». Som dere kan gjette er verktøyene basert på «23 ting» som mange av oss har brukt før. Det første er et åpent tilgjengelig læringsprogram

om RDM og det andre gir en oversikt over gratis online-ressurser som biblioteksansatte kan bruke for å inkorporere RDM i sin yrkespraksis. Den ene **bloggposten** min beskriver disse nærmere:

<http://almuthinaustralia.blogspot.no/2016/10/23-research-data-things-and-23-things.html>

Et annet åpent tilgjengelig **online-kurs er MANTRA**, støttet av JISC Managing Research Data Programme: <http://datalib.edina.ac.uk/mantra/>

For Macquarie University Library er **RDM** et ganske nytt område, men i samarbeid med universitetet har de laget en fin **verktøykasse**:

[http://www.research.mq.edu.au/current\\_research\\_staff/data\\_management/managing\\_research\\_data/research\\_toolkit](http://www.research.mq.edu.au/current_research_staff/data_management/managing_research_data/research_toolkit)

Mens jeg hospiterte ved Queensland University of Technology (QUT) var jeg med på **Open Access Week**. Dette er et globalt arrangement og gjennomføres også i Norge. Organiseringen i Brisbane var helt fantastisk. Bl.a. inviterte man til flere **seminar hvor forskere fra de tre universitetene i byen snakket om hvorfor Open Access (OA) og deling av forskningsdata er viktig for sin forskning og bibliotekarer snakket om nyheter på OA-fronten**. Mottoet i 2016 var «Open in Action», so alle på seminaret fikk et ark med mulige OA-aksjoner alle kan gjøre og som man kunne huke av. Organisatorene delte også ut et ark med teksten «**My Open Action is ...**» og du kunne skrive ned din aksjon/handling. Etterpå ble det tatt bilde av deg med arket og din aksjon. Super idé og noe vi kunne gjøre på NTNU i år (2017)!

QUT har også et verktøy som kalles OA Publishing Planning Tool. Dette er mer et ark eller en tabell, men med alle viktige spørsmålene man burde spørre før man bestemmer seg hvor man skal publisere. Jeg sender dere gjerne en kopi av arket hvis dere er interessert.

Har dere ellers hørt om kampanjen «**Think. Check. Submit**»? Denne sjekklisten kan forskere bruke for å identifisere journaler av høy kvalitet og troverdige forlag. **Se denne fine videoen**: <http://thinkchecksubmit.org/2016/01/28/help-your-colleagues-grin-the-right-journal-with-our-new-video/>

De siste årene har det vært mer fokus på **bibliometriske analyser** i Australia siden **dokumentasjon om «impact of publications and research outputs» kreves når forskere søker om forskningsmidler og opprykk**. Noen bibliotek har dannet grupper som jobber med å lage rapporter med resultater av slike analyser. Ved The University of Melbourne har biblioteket f.eks. laget 163 rapporter i 2014 og 144 rapporter i 2015. Biblioteket har også laget en webside med oversikt over temaet: [http://unimelb.libguides.com/research\\_impact?hs=a](http://unimelb.libguides.com/research_impact?hs=a)

**Fagansvarlige eller andre bibliotekarer deltar i diverse forskningsutvalg** som allerede nevnt. På denne måten vet de hva som rører seg på fakultetene og instituttene og kan markedsføre bibliotekenes kompetanse og tjenester. Akkurat som undervisnings- og læringsstøtte (se neste avsnitt) bedrives også forskningsstøtte via chat, epost, telefon, individuelle konsultasjoner, kurs.

I Melbourne arrangerer man årlig den såkalte «**Researcher@Library Week**» hvor biblioteket viser de mange måtene det kan støtte forskerne på. Det organiseres workshops, bibliotekturer, presentasjoner o.l. og flere av disse blir tatt opp og tilgjengeliggjort etterpå. Her er oversikten over arrangementene i 2016: <http://library.unimelb.edu.au/research/researcher@library-week/program> Jeg synes vi kan gjøre noe lignende hos oss, eller?

### **Informasjonskompetanse og undervisnings- og læringsstøtte**

Bibliotekene i Australia har enten et **rammeverk for læring eller informasjonskompetanse** som de bruker som utgangspunkt for sin undervisnings- og læringsstøtte eller de jobber med å lage et for tiden. Det beste rammeverket er etter min mening det fra **Monash University**. Det kalles «**Research Skills Development Framework**» og hele universitetet har godkjent det som grunnlag

for sin utdanningsplan. Fagansvarlige og «learning skills advisers» bruker rammeverket og samarbeider tett med faglærerne ved design av læreplaner og kursinnhold. Det er tom slik at lederen for «information research skills» ved biblioteket (Lynette Torres) underviser faglærere i å forstå og anvende dette rammeverket. Denne undervisningen skjer i samarbeid med avdelingen som lærer ansatte hvordan å undervise! Følgende **artikkel** beskriver denne prosessen/dette samarbeidet: [http://www.cur.org/assets/1/23/Fall\\_issue\\_fourth\\_article.pdf](http://www.cur.org/assets/1/23/Fall_issue_fourth_article.pdf) Se her for **det konkrete rammeverket:**

[http://www.monash.edu/data/assets/pdf\\_file/0007/156760/research-skills-development.pdf](http://www.monash.edu/data/assets/pdf_file/0007/156760/research-skills-development.pdf)

I Norge har vi Kvalifikasjonsrammeverket for livslang læring, men jeg er ikke sikker på om dette brukes virkelig aktivt ved design av innhold og oppgaver i kurs/emner. Noen bibliotek i Norge har også pedagogiske plattformer, men personlig synes jeg at dette rammeverket fra Monash (som tar utgangspunkt i rammeverket fra Willison og O'Reagan) er mer oversiktlig og tydeligere. Det er ikke bare ved Monash University at bibliotekarer/fagansvarlige samarbeider tett med faglærerne ved kursdesign, men ved alle bibliotek jeg besøkte. Det samme gjelder deltakelsen i komiteer for undervisnings- og læringsstøtte som jeg allerede har skrevet om.

Her er tilgangen til andre interessante dokumenter, nemlig «**Information Literacy Framework/Syllabus**», **informasjonskompetansestrategier og evalueringskriterier for informasjonskompetanseferdigheter**, alt fra Queensland University of Technology: <https://www.library.qut.edu.au/about/management/literacy/framework.jsp> **Jeg mener alle akademiske bibliotek burde ha slike dokumenter. Kanskje UHR-B sin arbeidsgruppe for læringstjenester kan jobbe med dette?**

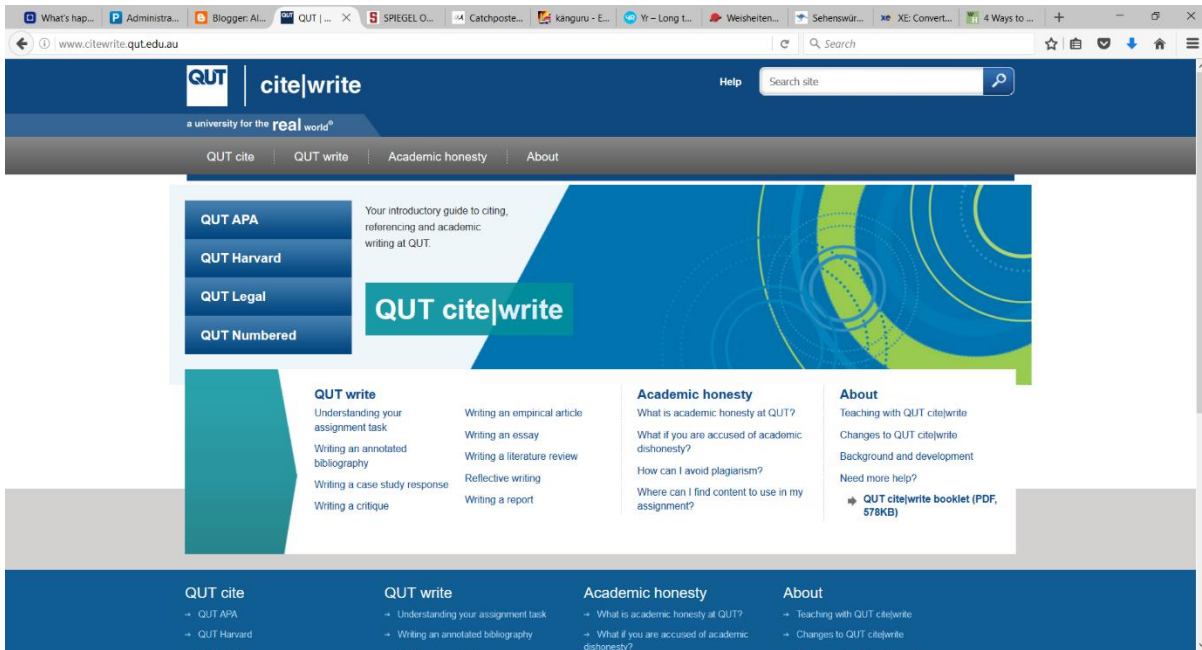
Det som også er likt for alle bibliotek er at det (nesten) ikke tilbys generiske kurs mer, dvs. **bibliotekundervisningen er integrert i læreplanen (curriculum) og undervisningsressurser (tutorials, LibGuides, videoer) er integrert i LMS (Learning Management System).**

Når det gjelder LibGuides, så finnes det utrolig mange av dem. Jeg har snakket om LibGuides i mange år og har flere ganger foreslått å anskaffe dem ved NTNU UB. **LibGuides er nyttig og profesjonelt laget, og de er brukt i mange bibliotek verden rundt. Hvorfor ikke ved NTNU?**

Biblioteket til University of Technology Sydney (UTS) har utviklet et **online videobasert kurs/tutorial called HeadsUp**. <http://www.lib.uts.edu.au/headsup> Kurset består av 9 moduler, og jeg liker veldig godt at det er enkelt og strukturert. **Jeg synes vi ved NTNU UB kan hente mange ideer derfra og utvikle lignende videoer for den nye VIKO (Veien til InformasjonsKOMpetanse).** UTS har også sin egen Youtube-kanal som mange andre bibliotek. <https://www.youtube.com/user/UTSLibrary/videos> Når vi har laget diverse videoer på biblioteket burde vi også starte vår egen kanal, synes jeg.

Ved UTS lærte jeg også om den såkalte **CRAP-testen**. Mange av dere kjenner vel den, men for meg var den ny. CRAP handler om å evaluere informasjon og står for Currency, Reliability/Relevance, Accuracy, Purpose. Det er mange videoer om CRAP og jeg skal bruke den fra UTS i min fremtidige undervisning: <https://www.youtube.com/watch?v=z0VF3kh1ffk>

Jeg likte også veldig godt **veiledningsverktøyet QUT cite/write** siden det er utrolig strukturert og har eksempler for alle typer referanser i mange forskjellige referansestiler.



QUT sitt kurs «**IFN001 Advanced Information Research Skills**» er også verdt å se på. Kurset gir fire studiepoeng og er obligatorisk for noen studenter. Se her for kursets mål, innhold, læringsressurser o.l.: <http://airs.library.qut.edu.au/>

Bibliotekene tilbyr mange forskjellige muligheter å få **brukerstøtte på: chat, telefon, epost, e-til-en konsultasjoner** mm. Ved University of Sydney bruker biblioteket Sharepoint for å dele ALT undervisningsmateriale, videoer, PowerPoint-presentasjoner osv., og dette var bare supert. Kunnskapsdeling burde jo være en selvfølge i disse dagene, men det er det nok ikke overalt. Like interessant var det at **nesten all undervisning på universitetene** (altså også kurs holdt av bibliotekansatte) blir **tatt opp** (filmet) og senere lagt ut på LMS.

**Vennligst se på de enkelte bloggpostene for andre konkrete tutorials, LibGuides, kurstilbud, videoer osv. Det lønner seg virkelig å se nærmere på dem og lar seg inspirere til eget arbeid.**

### **Strategiarbeid, kompetansenivå og kompetanseutvikling**

Jeg var veldig **imponert over kompetansenivået på bibliotekene**, på alle nivåer.

Ledelsen jobber for det meste med strategisk ledelse, endringsledelse, lobbyvirksomhet o.l. - og når man ser på strategidokumentene, så ser man at de har den nødvendige kunnskapen for å lage slike dokumenter/planer. **Strategidokumentet** jeg likte best var det fra The University of Western Australia (UWA):

[http://www.library.uwa.edu.au/data/assets/pdf\\_file/0003/2778114/University-Library-Strategic-Directions-2015-2020.pdf](http://www.library.uwa.edu.au/data/assets/pdf_file/0003/2778114/University-Library-Strategic-Directions-2015-2020.pdf) **Ledere fra NTNU UB, dere kan lære mye av det!**

Administrative oppgaver blir utført av sekretærer eller delegert til lavere nivå. **Ledelsen informerer hyppig og tydelig** om hva som skjer på ledelsesnivå på universitetet. Flere direktører skriver enten blogg eller sender ukentlige mailer med nyheter til sine ansatte.

Hvis man ikke har kompetanse til å utføre oppgaver / lage planer, så henter man inn konsulenter som er med i hele prosessen.

Jeg likte spesielt de **strategiske teamene** ved UWA Library. Teamene er **tverrfunksjonelle** og det er fem av dem **for følgende strategiske områder: forskning, undervisning/utdanning, samlingsutvikling, markedsføring og kommunikasjon, og IT og brukerstøtte**. Se på min bloggpost som beskriver mål og ansvar for forskningsstrategiteamet i detalj:

<http://almuthinaustralia.blogspot.no/2016/11/uwa-perth-library-strategy-and.html> **Jeg ønsker meg slike team ved NTNU UB.**

Kompetansenivået er altså også høyt blant de fagansvarlige, dvs. de kan mye om kursdesign, innovativ undervisning, og de har mye teknisk kompetanse (IT). Mange har begynt med «Library Carpentry» (biblioteksløyd) og jeg ble glad når jeg så at UB Oslo har et slikt tilbud.

På The University of Melbourne har fagansvarlige bl.a. tatt et kurs som heter «**Digital Learning Design Programme**» for å få kompetansen i hvordan man designe/lage et kurs. Programmet ble utviklet ved Clive Shepherd (UK) og dere kan lese mer her: <http://shop.cipd.co.uk/shop/cipd-training/courses-qualifications/learning-talent/learning-technology/digital-learning-design-programme> Programmet koster noe, så en MOOC med lignende innhold er kanskje like bra. Som f.eks. «**Learn to teach online**» som er en MOOC kolleger ved University of Sydney Library har tatt. Sjekk den ut her: <https://www.coursera.org/learn/teach-online>

Uansett skjer kompetanseutviklingen ved bibliotekene på en strukturert og systematisk måte og overlates ikke (bare) til den enkelte.

Skrankepersonalet (frontline service) har også høy kompetanse selv om de ofte ikke er bibliotekarer men hjelpebibliotekarer. Se avsnittet om skranketjenesten ovenfor.

### **Avsluttende kommentarer**

Det var mye arbeid med å organisere denne turen, spesielt fordi jeg måtte lage et godt program og en detaljert søknad for å få sjansen til et stipend fra IATUL. Som jeg ikke fikk til slutt allikevel! Men studieturen var verdt alt arbeid, det var faktisk den beste studieturen jeg noensinne har hatt – og jeg har besøkt ganske mange bibliotek på de 17 år jeg har jobbet ved NTNU UB. Jeg fikk nye perspektiver på og ny kunnskap om forskningsstøttetjenester, informasjonskompetanse og formålstjenlige organisasjonsstrukturer. Jeg har utvidet nettverket mitt enda mer, jeg har fått brukt språkferdighetene i engelsk, jeg har fått ideer til prosjekt og internasjonalt samarbeid, og jeg ble generelt motivert og utrolig inspirert.

Det var også veldig givende å holde et foredrag om Norge og Norges akademiske bibliotek på flere av bibliotekene jeg besøkte.

### **Så: Tusen takk til alle som støttet meg og gjorde denne turen til en stor suksess!!!**

Takk til Forskerforbundets Bibliotekforening og Norsk fagbibliotekforening (NFF) for deres stipend og en stor takk til min seksjonsleder Jorunn Alstad for økonomisk støtte da IATUL ikke fikk til å vurdere min søknad.

Uten de sjenerøse tilbudene av venner/kolleger om å bo hos dem (gratis!), måtte jeg ha brukt mye av mine egne penger til studieturen. Gill Hallam og Jill Benn, dere og deres familier er bare så fantastiske og jeg er veldig takknemlig for deres støtte og vennskap!

Jeg må også si takk til alle ledere og ansatte ved disse ni universitetsbibliotekene. Dere gjorde alt for at jeg følte meg velkommen og dere delte all kunnskap og ekspertise med meg slik at jeg kunne lære veldig mye. Dere vet at huset mitt er alltid åpent for besøkende!

