

## INDHOLD

1.0	Fra hybridt til elektronisk bibliotek (udvikling i benyttelse)	s. 1
1.1	Andre tendenser i den primære service	
1.2	Kort om nye services	
1.3	Markedsføring	s. 2
2.0	Understreger aktiviteterne i 2008 bevægelsen mod det elektroniske bibliotek?	
2.1	Konferenceservice	s. 3
2.2	Ændringer i webportefølje	
3.0	Faciliteter	s. 4
3.1	Brugerundersøgelser	
4.0	Kontakt og formidling – forskning og studier	s. 5
4.1	Open access	
4.2	Experts@CBS	
4.3	Insights@CBS	
4.4	Research Hub	
4.5	Registrering af CBS-forskningspublikationer	
4.6	Forskerservices	s. 6
4.7	Studieservices	
4.8	Info boards	
4.9	Chat-service	
5.0	Bibliotekets arbejde med strategiimplementering	
5.1	Strategisk international biblioteksalliance	s. 7
6.0	Personale	
7.0	Finansielle ressourcer	s. 8

## 1.0 Fra hybridt til elektronisk bibliotek

Det klassiske bibliotek med stort fysisk udlån er ved at være en saga blot på CBS; benyttelsen af biblioteket bevæger sig med stor hast i elektronisk retning. Set over en 5-årig periode er det elektroniske udlån steget 52 %, og det fysiske udlån er faldet 42 %. I perioden 2000-2009 har CBS Bibliotek arbejdet som en hybrid serviceenhed med stort set lige megen fokus på klassiske services som elektroniske. Den aktuelle udvikling understreger, at det konkurrencedygtige bibliotek med en aktuel og efterspurgt opgaveportefølje er det elektroniske bibliotek.

Udviklingen i den primære benyttelse ser sådan ud over en 5-årig periode:

Udlån/materialetype	2008	2007	2006	2005	2004
Benyttelse af fysiske materialer	210.166	252.637	274.726	342.555	366.380
Benyttelse af elektroniske materialer	2.188.829	1.704.456	1.524.045	1.361.558	1.015.483
- heraf CBS Open Archive	228.590	232.929	184.417	113.206	-
- heraf CBS OJS <sup>1</sup>	175.000	158.497	23.868	-	-
<b>I alt (ekskl. fornyelser)</b>	<b>2.398.995</b>	<b>1.957.093</b>	<b>1.798.771</b>	<b>1.704.113</b>	<b>1.381.863</b>

## 1.1 Andre tendenser i den primære service

For første gang siden ibrugtagningen af faciliteterne på Solbjerg Plads er der et lille fald i antallet af besøgende:

- -18.615 på CBS Bibliotek Solbjerg Plads
- +5.447 på CBS Bibliotek Dalgas Have
- +6.756 på CBS Bibliotek PorcelænsHAVEN
- Samlet fald: 6.756 (udddybes i afsnit 3.0)

Tilgængeligheden af materialer har trukket i to retninger i 2008:

- Forbedret indlånstid for bøger og tidsskrifter: Fald fra 11 til 9 dage
- Øget ventetid for reserverede materialer: Fra 14,5 til 17 dage

## 1.2 Kort om nye services

- Research Hub – portal for CBS-forskere (se 4.4)
- Konferencetjeneste (se 2.1)
- Gyldendals Røde ordbøger på nettet (se 2.0)
- Info boards, dvs. fladskærme i de tre biblioteker (se 4.8)

---

<sup>1</sup> Opgjort siden oktober 2006

- Åbningstid for chat og telefonservice – udvidelse med 3 timer: kl. 9-15 (før kl. 10-13)
- Udvidelse af åbningstiden på Solbjerg Plads med 1 time på lørdage
- Døgnåbent på PorcelænsHAVEN
- Digitale optagere til udlån har erstattet 'old school båndoptagere'.

### 1.3 Markedsføring

Biblioteket har gennemført et mindre markedsføringsprojekt med post-it blokke, kubus-blokke, kildevandsflasker og ørepropper. Alle elementer var grafisk tilrettelagt af 4Plus4-design. Desuden er der produceret 4 biblioteksfilm, som eksponeres via hjemmesiden og i undervisnings- og foredragssammenhænge. Advisory Board var tilfredse med kvaliteten af produkterne, men indvendte, at der måske ikke er behov for at markedsføre sig overfor nye brugere, da de fysiske faciliteter ikke er gearret til at tiltrække flere.

## 2.0 Understreger aktiviteterne i 2008 bevægelsen mod det elektroniske bibliotek?

Benyttelsesstatistikken for **e-ressourcer** viser nogle interessante bevægelser og tendenser:

- Den samlede e-benyttelse steg 36 % i 2008 til 1.785.239.
- Benyttelsen af e-artikler er stabil og lå på ca. 764.000 downloads i 2008.
- Antallet af downloadede kapitler/dokumenter fra e-bøger er steget med 171 % til 60.743.
- Benyttelsen af referenceværker, virksomhedsdatabaser, statistik, ordbøger o. lign. er steget 223 %. Ordboger.gyldendal.dk og Ebsco A&I-databaser og ISI Emerging Markets er de mest anvendte produkter. Produktet fra Gyldendal står alene for 139 % af stigningen.
- I bibliotekets lille tilbud af cd-romprodukter opdateres nu kun 2 ud af 6 produkter, og benyttelsen faldt i 2008 med 13 %, svarende til 1.409 logins.

Benyttelsen af **fjernadgang til e-ressourcerne** er fortsat i top og for mange brugere er det den eneste måde at benytte biblioteket på, dvs. at bruge det elektroniske bibliotek uafhængigt af tid og sted.

Aktiviteten vedr. **kontraktforhandlinger** har været stor i 2008: Kontrakter for i alt 95 betalingsressourcer er blevet genforhandlet, 19 nye e-ressourcer er blevet anskaffet og flere produkter er blevet udvidet med ekstra indhold. Desuden er der forhandlet kontrakter for e-bøger: 500 e-bøger via MyLibrary, 9 referenceværker og 2 e-bogssamlinger.

2008 var synonymt med det første hele år, hvor SFX<sup>2</sup> var primær adgangsflade til bibliotekets tidsskriftsbestand. Systemet blev implementeret fuldt ud, og **A-Z listen** er nu den komplette platform og brugerflade for de elektroniske tidsskrifter. Alle e-tidsskriftsposter er i øvrigt i løbet af 2008 migreret til SFX. I tal har systemet modtaget 119.025 søgeforespørgsler, og heraf er der 'klikket igennem' til 102.338 tidsskrifter. Dette svarer til 9.900 søgninger i A-Z pr. måned og 8.530 klik videre.

I 2008 blev der etableret aftaler om aflevering af e-afhandlinger med studieadministrationen. Rent teknisk lagres de studerendes afhandlinger i Institutional Repository, og posterne eksponeres via katalogen. 24/7-adgang til **download af e-afhandlinger** er en markant serviceforbedring, som i sit første år gav 4.711 downloads (fordelt på 34 titler). Vurderingen er den, at når afleveringsrutinerne er kørt helt ind i samarbejde med studiernes linjeseekretærer, så vil antallet af downloads overstige det aktuelle udlån af fysiske hovedopgaver.

I lighed med e-hovedopgaver er der i 2008 arbejdet på indkøring af en e-afleveringsprocedure for ph.d.-afhandlinger. Med udgangen af 2008 var der arkiveret 28 **e-ph.d.-afhandlinger**, som blev downloadet 2.381 gange. I modsætning til hovedopgaver er der i nogle tilfælde udfordringer mht. at publicere ph.d.-afhandlingerne, da enkelte ph.d.-kandidater har prestigegivende aftaler med akademiske forlag, som ikke umiddelbart ønsker at give tilsagn til gratis download af en e-version.

Biblioteket indførte **SMS-service** i marts: Brugere kan få besked om aflevering og reservationer. Tilslutningen til denne service har ikke været overvældende, men teknikken kører, og brugerne har nu et reelt valg om at få besked via e-mail eller SMS.

## 2.1 Konferenceservice

Biblioteket har været den primære aktør i et DEFF-projekt<sup>3</sup> med det formål at evaluere videnskabelige konferencestøttesystemer. Mod årets slutning tegnede resultaterne sig så lovende, at biblioteket turde satse på en egentlig konferenceservice, der stiller både organiseret rådgivning og system til rådighed. Rektors ledelsespulje har støttet projektet med en bevilling på kr. 900.000 over 3 år (2009-2011).

## 2.2 Ændringer i webportefølje

I 2008 indgik biblioteket aftale med universitetsdirektøren om at afgive ansvaret for det administrative intranet. Konkluderende kan det tilføjes, at biblioteket har haft svært ved at løfte udviklingsopgaven uden ekstra finansiering og kan nu fokusere entydigt på cbs.dk. Opgavernes omfang kan ikke sammenlignes, men med bibliotekets fokus på øget forskerservice er det naturligt, at biblioteket nu fokuserer på drift og udvikling af forskerportalen (Research Hub).

Websekretariatet er blevet opnormeret i 2008 med en øget bevilling (+750.000,-), som bl.a. finansierer en ekstra medarbejder.

---

<sup>2</sup> En internetbaseret tidsskriftsportal med indgang til CBSB's elektronisk og trykte ressourcer

<sup>3</sup> Et projekt i regi af Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek under Biblioteksstyrelsen

### 3.0 Faciliteter

Døgnåbent – også kaldet **24/7-adgang** - til bibliotekets læsesal på Porcelænsø blev endelig en realitet i maj. Det har medvirket til en vækst i antal besøgende svarende til +6.756. CBS-studerende kan benytte døgnadgangen med et særligt adgangskort. I 2008 blev der udleveret ca. 500 kort. Nærheden til studiemiljøet og det internationale kollegium på Porcelænsø markerer, at biblioteket er en primær aktør i udviklingen af et attraktivt studiemiljø på CBS.

**Udvidelse af åbningstiden** på Solbjerg Plads med 1 time på lørdage: Hermed åbent mandag-lørdag kl. 8-22, søndag kl. 10-22. Udvidelsen har dog ikke medvirket til vækst i antallet af besøgende, for første gang siden ibrugtagningen af Solbjerg Plads har der været et fald i antallet af besøgende: -18.615 (2008: 1.005.730). Vurderingen er den, at der dels reelt er mange, som går forgæves til de meget efterspurgte læsepladser på Solbjerg Plads, og at de studerende efterhånden har fået øjnene op for læsepladserne på Porcelænsø, jf. ovenfor.

På **Dalgas Have** er en ændring af brugsmønstret efter renoveringen af grupperum og læsepladser i 2007 nu slået tydeligt igennem. De **forbedrede læringsfaciliteter** har medvirket til at vende en negativ besøgsurve: Antallet af brugere er steget for første gang i mange år: +5.447.

**Semestersamlingen** er blevet udvidet i 2008. I sommer indgik biblioteket aftale med SL Books om øget dialog om undervisernes bestillinger. Aftalen indebærer, at biblioteket kan stille flere relevante ressourcer i rådighed i højsæsonen, og at samlingen er up-to-date.

#### 3.1 Brugerundersøgelser

Biblioteket har i 2008 gennemført en stor generel brugerundersøgelse – den såkaldte LIBQUAL-undersøgelse<sup>4</sup>. 51 undervisere og 1.682 studerende deltog i undersøgelsen online. Ud over data fra de i alt 1.733 besvarelse havde hele 524 respondenter afgivet kommentarer.

- De **studerende** giver 7,15 (på en skala fra 1-9) til den måde de føler sig behandlet på
- 6,47 til den støtte de får i biblioteket
- Samlet set vurderer de kvaliteten til 6,70
  
- **Underviserne** giver 7,72 til den måde de føler sig behandlet på
- 7,39 til den støtte de får i biblioteket
- Samlet set vurderer de kvaliteten til 7,43

I forbindelse med projekt 'Bibliotek Dalgas Have som studiebibliotek' blev der i sensommeren gennemført en spørgeskemaundersøgelse, som skulle belyse brugen af biblioteket på Dalgas Have. 400 studerende og 45 ansatte deltog. Undersøgelsen blev desuden suppleret med 2 fokusgruppeinterviews med i alt 6 deltagere. Undersøgelsen indeholdt ingen generelle tilfredshedsmaal, men var derimod en temperaturmåling blandt brugerne i forhold til flg. parametre: Hvad er den enkelte bruger mest tilfreds med, mest

---

<sup>4</sup> Et internetbaseret system til måling af servicekvalitet, se også <http://www.libqual.org/>

utilfreds med og hvilke mangler man synes der er. Meningerne viste sig at være meget divergerende, men der var generel enighed blandt respondenterne om, at der bør etableres (endnu) flere grupperum og arbejdes med indeklima/miljø samt støjgener. Generelt blev servicen fremhævet som god.

Konkrete handlingsplaner for begge undersøgelser følger i 2009.

## 4.0 Kontakt og formidling – forskning og studier

### 4.1 Open access

På baggrund af bibliotekets forarbejde underskrev CBS' rektor i april Berlin-deklarationen<sup>5</sup>. Med denne underskrift forpligter CBS sig nu til at implementere en politik, som kræver, at CBS-forskere arkiverer en e-kopi af alle deres publicerede artikler i et open access-arkiv, og CBS skal desuden opfordre forskerne til at publicere i open access-tidsskrifter i det omfang, der findes egnede tidsskrifter. Biblioteket er primær driver hvad angår etablering af teknisk open access-infrastruktur på CBS mht. artikelindsamling og institutional repository.

### 4.2 Experts@CBS

Med udgangen af 2008 var der registreret 240 deltagere i basen. I løbet af 2008 er der optaget 18 nye deltagere og antallet af brugere er steget svarende til 3,8 % = 116.485 visitor sessions (se figur). Ifølge CBS' udviklingskontrakt er målet for 2008 86.493. Antallet af brugere er således 35 % over målet.

	2008	2007	2006	2005	2004
<b>Antal besøg</b>	116.485	112.159	69.739	53.926	57.680

Kilde: Funnel Web Analyzer, januar 2009, antal visitor sessions

### 4.3 Insights@CBS

Aktiviteten har været lavere end tidligere år, og der er kun udsendt 3 numre. Alligevel er antallet af besøgende steget: 40.604 visitor sessions (32.681 i 2007). Ultimo 2008 er der 925 eksterne abonnenter (720 i 2007).

### 4.4 Research Hub

En portal med services for CBS-forskere blev lanceret primo oktober. På indholdssiden er portalen udviklet i samarbejde med forskningsdekansekretariatet. Der eksponeres services indenfor flg. områder: Offentlig støtte, EU-støtte, Privat støtte, Publicering & registrering. Desuden indeholder portalen nyheds- og arrangementssektioner og introduktion til forskningsaktiviteterne på CBS. I forbindelse med lanceringen er bibliotekets servicebeskrivelse på det administrative intranet blevet nedlagt, og samtidig er servicebeskrivelsen på hjemmesiden til samme målgruppe blevet revideret/reduceret.

### 4.5 Registrering af CBS-forskningspublikationer i PURE

Biblioteket har nu i 2 år arbejdet med PURE til registrering af CBS' forskningspublikationer. Mhp. automatisering af udtræk fra PURE om peer-review tidsskrifter, har biblioteket i et tværuniversitært samarbejde medvirket til

<sup>5</sup> <http://oa.mpg.de/openaccess-berlin/berlindeclaration.html>

implementeringen af **bibliometrisk forskningsindikator** i PURE. Bibliotekets primære 'PURE'-medarbejder blev i 2008 formand for den nationale arbejdsgruppe.

#### **4.6 Forskerservice**

Der er i 2008 blevet gennemført i alt 70 forskerbesøg, 248 konsultationer via mail/chat/telefon og 69 stk. gruppeundervisning. Ca. 6 udbudte VIP-sessions pr. semester og et årligt heldagskursus for ph.d.-studerende er desuden blevet faste tilbud. Der har desuden været gennemført en del foredragsaktivitet om forskningsregistrering og -kvalitetsanalyse for forskningsmiljøerne.

Et særligt tema har været arbejdet med den nye model til fordeling af basisforskningsmidler i samarbejde med Danske Universiteter (Rektorkollegiet) og Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling.

#### **4.7 Studieservice**

Der har været fokus på at integrere informationssøgningslektioner i de studerendes skemaer og på samarbejde med de faglige undervisere om tilrettelæggelse af opgaver. Generelt har der været en udvikling mod færre "udenfor skemaet"-lektioner, med deraf følgende højere motivation og deltagelse hos de studerende. For første gang har biblioteket i 2008 haft mulighed for at undervise på HA-Almen som en del af studiet. Desuden har der været der har været udbudt flg. kurser:

- 2 kurser i samarbejde med CBS Learning Lab: *Curriculumudvikling og de studerendes informationskompetence* og *Web 2.0 i undervisningen* (for undervisere)
- 2 kurser i 'stabil linkning' for undervisere
- 2 kurser i RefWorks for studerende.

Kvantitativt har der været afholdt 41 sessioner (2007: 40) med 2.233 deltagere. Der har været 127 henvendelser til bestil-en-bibliotekar (2007:118).

Bredt formidlende til de studerende har biblioteket været involveret i kampagnen 'Stopplagiat.nu', og desuden er der blevet produceret 4 'vejledningsfilm', som knytter sig tæt til informationssøgning og derfor eksponeres under 'Søg i biblioteket' på hjemmesiden.

#### **4.8 Info boards**

Der er etableret informationsskærme - dvs. fladskærme - i de tre biblioteker, som i 2008 har fungeret som elektroniske opslagstavler i kombination med korte markedsføringsfilm. Rent konkret har skærmene, som administreres af PUB, medvirket til at reducere behovet for papiropslag.

#### **4.9 Chat-service**

Åbningstid på chat øget med 3 timer pr. dag.

### **5.0 Bibliotekets arbejde med strategiimplementering**

I 2008 har advisory board (AB) ad 2 omgange behandlet direktionens forslag til strategiimplementering og givet værdifuldt input til drøftelserne og prioriteringen af indsatsområderne, som udgøres af flg.: Faciliteter, E-ressourcer, Kontakt, Formidling og Web. I disse er flg. fokusskift tænkt ind:

- Fra skrankebetjening til differentieret kundeservice

- Fra bøger til e-ressourcer
- Fra enhedskatalog til integreret søgning
- Fra 90/10 til 50/50 servicering (studerende og forskerservice)

Primært i forhold til servicering af de to store brugergrupper har det ligget AB meget på sinde, at både CBS-studerende og -ansatte får så omfattende et serviceudbud fra biblioteket som muligt. I forhold til forskerservice har AB understreget, at relationen bibliotekar-forsker i sin optimale form kan inddrage bibliotekaren som en kvalificeret forskningsassistent.

### **5.1 Strategisk international biblioteksalliance**

CBS Bibliotek har arbejdet intensivt med sin globale orientering i 2008 og samarbejdet med Harvard-biblioteket Baker Library er fortsat tæt og inspirerende. Ved årsskiftet er det sidste partnerskab faldet på plads. Tsinghua University, som tillige er CBS' CEMS<sup>6</sup>- og PIM<sup>7</sup>-partner, skal nu indgå som den asiatiske bibliotekspartner på linje med den amerikanske partner, Baker Library. AB drøftede ved sit novembermøde, om biblioteket lægger for stor vægt på de eksterne partnerskaber i forhold til de interne. Det er direktionens holdning, at det i forhold til CBS' internationaliseringsstrategi er uhyre væsentligt med de eksterne partnerskaber, både nationalt og internationalt, fordi det er dér udviklingsdialogen om nye services foregår.

## **6.0 Personale**

### **Efteruddannelse**

5 medarbejdere var i 2008 i gang med masteruddannelser, 2 diplom-uddannelser, 1 lederkursus ved TEC. Kursus i kundebetjening for hele PUB. I gennemsnit har hver medarbejder brugt 4,5 kursusdage i 2008 (6,5 i 2007).

I 2008 havde biblioteket fokus på projektledelse og –deltagelse. Baggrunden var et ønske om styrke projektkulturen ved biblioteket. I samarbejde med konsulentfirmaet PA Consulting gennemgik direktion, afdelingsledere og et udvalg af medarbejdere et forløb, som skal bidrage til udbredelse og kvalificering af projektarbejdsformen i biblioteket.

### **Årsværk**

Biblioteket anvendte i 2008 50,33, det svarer til en stigning på 0,5 årsværk.

### **Rekruttering**

Biblioteket fastansatte 4 medarbejdere i 2008 fordelt på 2 afdelinger. Derudover blev 1 medarbejder ansat i en midlertidig stilling som trainee, og 1 medarbejder blev ansat i 1 månedes virksomhedspraktik, som blev forlænget i 3 måneder under ordningen om oprettelse af job med løntilskud. 1 medarbejder vendte tilbage efter 1 års orlov.

---

<sup>6</sup> CEMS er en strategisk alliance for ledende business schools

<sup>7</sup> PIM er et konsortium af ledende internationale business schools

## 7.0 Finansielle ressourcer

Udgifter i mio. kr.	2008	2007	2006	2005	2004
Samlede driftsudgifter	37,6	35,8	32,1	30,9	30,0



René Steffensen, biblioteksdirektør