

12. maj 1999
Ref: 054-990317-mcs-1

Over tærsklen ...

Bibliotekets beretning til Biblioteksudvalget om virksomheden i 1998

Handelshøjskolens Bibliotek i København
Maj 1999

0. Hovedperspektiv

1998 blev året, hvor biblioteket krydsede tærsklen til det som tidligere blev betegnet som det digitale bibliotek eller det elektroniske bibliotek, men som nu mere realistisk kaldes det hybride bibliotek, d.v.s. kombinationen af en elektronisk og en klassisk biblioteksfunktion. Konkret skete dette i form af en eksplosiv fremgang i benyttelsen af bibliotekets elektroniske tidsskrifter, p.t. primært ABI-web samlingen på 650 titler (fra 5.000 i 97 til 33.000 i 98). Den traditionelle biblioteksfunktion i form af udlån af trykte materialer tog tilsvarende - og for første gang i bibliotekets nyere historie - et dyk, omend et mindre.

Samlet var der en fremgang i registreret benyttelse på 5%, selvom lånertallet faldt med 2% i forbindelse med fortsat nedgang i studenterbestanden ved Handelshøjskolen.

1. Service: færre lånere, større benyttelse

I perioden 1995-1998 faldt antallet af studerende ved HHK med 8 % til 14.172. Dette fald afspejles i, at antallet af registrerede studenterlånere ved biblioteket faldt med 2% fra 1997 til 1998. Det er første gang siden indførelsen af bibliotekets edb-baserede lånerregister i 1990, at der er målt en nedgang i lånerbestanden. Den samlede bestand af registrerede **lånere** ved biblioteket udgjorde ved årets slutning 30.324 (-1% i forhold til 1997), heraf 13.347 HHK-studerende.

På trods af nedgangen i antallet af lånere steg den samlede **registrerede benyttelse** (incl. fornyelser) af bibliotekets med 4% til i alt 506.212 enheder, heraf 370.943 (+5%) førsteudlån og 135.269 (+2%) fornyelser. Førsteudlånene var fordelt med 352.307 (+5%) på direkte lån, 13.540 (+7%) på udlån til andre biblioteker. og 5.096 (-6%) på indlån fra andre biblioteker.

Udover den registrerede materialebenyttelse omfatter den samlede benyttelse af biblioteket også publikums uregistrerede benyttelse af biblioteket. Denne kan inddirekte og delvis aflæses i **publikums egen kopiering**, der i 1998 udgjorde i alt 751.654 (-9%) sider. Faldet i forhold til 1997 menes at have sammenhæng med den betydelige vækst i benyttelsen af elektroniske materialer, der ikke fører til kopiering men til downloadning eller direkte udskrivning.

Bibliotekets **åbningstid** var pr. 31.12.99 på 105 timer ugtl., heraf 54,5 timer ved Økonomisk Bibliotek og 50,5 timer ved Sprogbiblioteket. Antallet af **besøgende** i bibliotekets 2 afdelinger var i alt på 335.054, heraf 210.095 ved Økonomisk Bibliotek og 124.959 ved Sprogbiblioteket. Dette svarer til gns. 735 besøgende pr. dag ved Økonomisk Bibliotek og 508 på Sprogbiblioteket.

Bibliotekets **Institutservice** udførte 435 hotline-opgaver og 185 egentlige dokumentationsopgaver (informationssøgninger) for institutterne.

I alt 665 lånere deltog i et af bibliotekets **undervisningsforløb**.

I efteråret lancerede biblioteket en ny version af sin egen **hjemmeside** med ny grafik og som

bedre eksponerer bibliotekets servicetilbud. Denne side indeholder bl.a. en elektronisk postkasse, der benyttes flittigt af lånerne (100 elektroniske henvendelser imod 54 skriftlige via den "normale" postkasse).

Udover biblioteksopgaver varetager biblioteket en række særlige opgaver for HHK. Særligt skal her fremhæves **HHKs homepage**, CBS-Web. Den omfattede pr. 31.12.1998 i alt 12.010 sider, og den blev besøgt 618.392 gange i løbet af året. Driften af CBS web beslaglægger efterhånden 2 årsværk pr. år.

Biblioteket har igen i 1998 redigeret **HHKs forskningsberetning**, på grundlag af indberetninger fra institutterne.

Endelig er HHKs **arkivsamling af hovedopgaver** blevet videreført: i alt indgik 1.279 opgaver i arkivet.

2. Interne processer: mindre flow igennem processystemet

Som følge af nedskæringer i materialebudgetterne er der konstateret en mærbar nedgang i flow'et af nye bøger og tidsskrifthæfter igennem det interne processystem:

Der blev **bestilt** 4.369 bøger (-14%) og **accessioneret** 4.834 (-4%), hvilket indebærer at nedgangen i højere grad har ramt de individuelt indkøbte bøger end gaver m.v.

Tilvæksten af **nye tidsskrifthæfter** androg 18.021 (-9%).

Bogkatalogiseringen var på i alt 11.704 (-7%) fordelt med 8.798 (-4%) titler ved Økonomisk Bibliotek og 2.906 (-12%) ved Sprogbiblioteket.

3. Innovation: På vej ud i det ukendte

I bibliotekets Målsætning og strategiske perspektiv af 1997 er opstillet 3 innovationsmål (bortset fra ny bygning), der anføres nedenfor sammen med de mest markante tiltag i 1998:

3.1 IT-basering af den klassiske biblioteksfunktion: I foråret tog biblioteket en *web-udgave af HERMES-katalogen* i brug. Denne udgave er enklere at bruge for lånerne, bl.a. på grund af bedre grafiske muligheder, men den mangler til gengæld visse af de mere avancerede faciliteter fra den tidligere udgave af HERMES.

Endvidere er Accessionsafdelingen begyndt i betydeligt omfang at downloade *katalog-poster fra internationale databaser* i stedet for at producere dem lokalt. Dette indebærer, at mange katalogposter har indholdsfortegnelser og abstracts, som vil blive gjort tilgængelige for lånerne.

3.2 Opkobling til det globale bibliotek: Den store landvinding i 1998 var ibrugtagningen af *web-udgaven af ABI-samlingen* på 650 online elektroniske tidsskrifter. Denne version træder i stedet for den tidligere CD-ROM udgave, og har bl.a. den væsentlige fordel at kunne stilles direkte til HHK-medarbejderes rådighed via egne pc'ere. Overgangen til web-versionen har udløst en meget kraftig stigning i benyttelsen fra 4.825 i 1997 til 32.720 i 1998. Nyordningen ses som et gennembrud i bibliotekets udvikling henimod betalingsbaserede elektroniske tidsskrifter.

En anden landvinding, foreløbig af mere principiell karakter, er reorganiseringen af *adgangen til web-tilgængelige informationsressourcer* af enhver. Som et led heri katalogiseres enkelte web-dokumenter (elektroniske artikler, rapporter, årsberetninger, ordbøger m.v.) i HERMES med direkte klik-adgang, også selvom biblioteket ikke selv "ejer" eller abonnerer på disse ressourcer. I 1998 blev 600 web-ressourcer lagt ind i HERMES.

3.3 Udvikling af nye serviceformer over for forskerne: Et særligt system til organisering af bibliografiske referencer, *Reference Manager*, er blevet revideret under hensyntagen til den nye web-udgave af HERMES.

Uncover-ordningen, der giver de videnskabelige medarbejdere adgang til løbende at få tilsendt indholdsfortegnelser fra nye tidsskrifter, er udvidet og omfattede pr. 31.12.98 101 af lærerne.

Informationen til institutter og videnskabelige medarbejdere om *ny litteratur i biblioteket* er gjort elektronisk med information om nye lister inden for de forskellige fag via e-mail og med klik-mulighed fra de enkelte titler til pågældende HERMES katalogpost med elektronisk bestillingsmulighed.

4. Kvalitet: videre i processen

Generelt bevæger biblioteket sig henimod den *europæiske kvalitetsmodel*, og forskellige konkrete initiativer igennem 1998 tog sigte på at kunne opfylde kriterierne i denne model. Endvidere foregår der en reorientering af kvalitetsarbejdet over imod bibliotekets *afdelinger*. Kvalitetsmålene er blevet relateret til de ansvarlige afdelinger, som selv bliver ansvarlige for at følge målopfyldelsen og rapportere derom samt om hvad man vil gøre i de tilfælde hvor målene ikke opfyldes. Endelig har biblioteket deltaget i en fælles *benchmarkingproces* for 6 danske forskningsbiblioteker vedr. en række kvalitetsmål udviklet ved HBK. Processen i 1998 var udvidet i forhold til en tilsvarende proces i 1997 dels med flere kvalitetsindikatorer, dels med en best-practice analyse af gennemløbstid i de interne processer.

Udover de i innovationsafsnittet nævnte tiltag er der som et led i arbejdet med kontinuerlig forbedring af service- og proceskvalitet gennemført følgende:

- Åbningstiden er udvidet med 1 time om lørdagen ved Økonomisk Bibliotek og med 1 time om fredagen ved Sprogbiblioteket.
- Sprogbiblioteket har udvidet sin hyldekapacitet, således at der nu kan være 10.000

flere bøger i den åbne samling.

- Sprogbiblioteket har etableret et afsnit med stillelæsepladser.
- Institutservice har gennemført 69 institutbesøg med individuel undervisning af i alt 144 lærere i benyttelsen af bibliotekets online katalog og andre elektroniske serviceformer.
- Leveringstiden fra eksterne bogleverandører er sat ned til 22 dage (median), hvilket betyder at de nye bøger eller bøger bestilt efter lånerønske kommer hurtigere i hus.
- Beholdningsregistreringen er blevet skudt frem i den interne proces således at lånerne med det samme kan se, når de nye bøger er kommet i hus.
- Antallet af katalogiseringsfejl ved Økonomisk Bibliotek er faldet fra 8% til 3%, hvilket - langt om længe - opfylder det stående kvalitetsmål og højner online-katalogens effektivitet som søgeredskab.
- Informationsvagtkompetencen ved Sprogbiblioteket er højnet igennem en ændret personalenormering.
- Ved Økonomisk Bibliotek er Semestersamlingen udvidet med yderligere 500 bind, hvilket styrker de studerendes mulighed for altid at kunne komme til at benytte central studielitteratur.
- Sprogbiblioteket har omstrimlet et stort antal bøger med henblik på at gøre dem lettere at finde for lånerne.
- Ved Sprogbiblioteket er der anskaffet 2 nye fjernsyn og videoptagere, der forbedrer de studerendes mulighed for at benytte videomaterialer.
- Ved Økonomisk Bibliotek er der gennemført et forbedringsprogram m.h.t. skiltningen, således at der på reolgavlene er opsat oversigter over over emnerne i de pågældende reolafsnit.
- Antallet af pc'er til publikums benyttelse er udvidet med 4.
- Igennem en konsekvent dubleringspolitik er det lykkedes at nedbringe antallet af reservationer i forhold til udlån (fra 0,34 i 1994 til 0,28 i 1998), således at lånerne oftere kan få direkte bøgerne direkte fra hylden.
- Ved Sprogbiblioteket er der indført regningsbetaling ved udlånsskranken i hele åbningstiden. Lånerne skal således ikke via den særlige Udlånsadministration for at bringe deres mellemværender ud af verden.
- For at lette nyansatte læreres adgang til at blive låner er der udviklet en "informations-pakke", som systematisk sendes til alle nyansatte videnskabelige medarbejdere ved HHK. En engelsksproget version er udarbejdet af hensyn til udenlandske medarbejdere.

- Første led i bibliotekets nye undervisningsprogram for studenterlånere er iværksat.

På negativsiden bør nævnes følgende:

- Der har i sidste halvår af 1998 været væsentlige problemer med udskrivning fra pc'erne i Elektronisk Studiecenter, til betydelig gene for lånerne, samt problemer med Danmønt-faciliteten.
- Den japanske ambassade har trukket sin støtte til Japan Information Center tilbage, hvilket har medført en svækkelse af Sprogbibliotekets japanske satsning.
- Den interne procestid ved Økonomisk Bibliotek er steget - omend det stående kvalitetsmål på 14 dage i gennemsnit stadig overholdes.
- Antallet af katalogposter med fejl er steget ved Sprogbiblioteket.

5. Ressourcer: færre penge, mindre personale

5.1 Finansielle ressourcer: Bibliotekets samlede driftsudgifter faldt med 3% til 28.25 mio kr. De fordelte sig med 17.98 mio kr til personale (+1%), 5.75 mio (-7%) til materialer, d.v.s. bøger og tidsskrifter m.m., og 4.51 mio. kr. til øvrige (-11%). Der blev i 1998 sparet 1.3 mio kr. op til indretning af den nye bygning.

5.2 Personaleressourcer: Biblioteket (excl. IT-søjlen) anvendte i 1998 60,86 årsværk, et fald på 2.13 årsværk i forhold til 1997.

En særlig Personalepolitisk beretning redegør for udviklingen på dette område. De vigtigste tiltag på personaleområdet i 1998 var: (a) Opfølgning af Medarbejdertilfredshedsundersøgelse 1997 gennem en række initiativer aftalt i SU og med afsluttende rapportering; (b) iværksættelse af et nyt efteruddannelsesprogram, bl.a. med afholdelse af interne kurser for informationsvagter; (c) gennemførelse af en bogløftundersøgelse, der udmundede i en nyordning hvorefter påpladsætning af bøger overvejende varetages af studentermedhjælpere, samt gennemførelse af en egentlig Arbejdspladsvurdering; og (d) udarbejdelse ved en medarbejdergruppe af en rapport om Personalegrupperne i fremtiden med opfølgning i SU.

5.3 Materialeressourcer

Ved materialeressourcer forstås bøger, tidsskrifter m.v.

Samlingen af fysiske materialeressourcere voksede netto med 8.460 bind og udgjorde ved udgangen af 1998 270.040 bind (+5%). Tilvæksten af bøger var på i alt 16.971 bind (-8%), som fordelte sig med 13.473 bind til Økonomisk Bibliotek (-4%) og 3.498 bind til Sprogbiblioteket (-21%).

Samlingen af fuldtekst elektroniske materialeressourcer, her forstået som elektroniske

ressourcer som biblioteket på den ene eller måde betaler for, udgøres p.t. overvejende af ABI-samlingen af ca. 650 erhvervsøkonomiske tidsskrifter.

Benyttelsesgraden i forhold til bestand var på 1.4 udlån pr. bind og i forhold til tilvækst på 17.

6. Mål 1999: ny bygning, mere elektronisk bibliotek

De vigtigste konkrete mål for 1999 vil være følgende:

6.1 Innovationsmål: (a) Indretningen i den nye bygning og flytningen af biblioteket; (b) Udvidelse af antallet af elektroniske tidsskrifter og andre elektroniske ressourcer, herunder med direkte adgang for de videnskabelige medarbejdere.

6.2 Kvalitetsmål: (a) Udvidelse af åbningstiden til 8-21 mandag til torsdag, 8-17 fredag, og 10-16 lørdag-søndag; (b) ibrugtagning af forbedret udgave af HERMES web; (c) strømlining af det interne procesforløb

Michael Cotta-Schønberg