

# **Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service: 1999**

- på vej mod et videncenter for HHK

## **0. Indledning**

I 1999 har planlægningen af de nye biblioteksfaciliteter og IT-netværk på Solbjerg Plads og selve den fysiske flytning stået i centrum for aktiviteterne. Åbningen af Økonomisk Bibliotek d. 13. december 1999 vil blive stående som et af højdepunkterne i bibliotekets historie og som en milepæl for de senere års arbejde. Ligeledes har IT-Services løsning af de IT-infrastrukturelle udfordringer på SP3 og supporten af højskolens personale ved ind- og omflytning været båret af en særdeles positiv medarbejderindsats.

## **1. Biblioteket**

### **1.1 Service**

Den samlede bestand af registrerede lånere var ved årets slutning 29.995 (-1%). Antallet af studenterlånere ved biblioteket udgjorde i 1999 13.184. Den registrerede benyttelse steg med 6% til 391.467 udlån, hvortil kommer 132.101 fornyelser (-2%), i alt 523.568.

Man kan således konstatere, at det stadig faldende antal HHK-studerende (-1,7% i 1998/99) også har sat sig spor i antallet af registrerede lånere ved biblioteket: For andet år i træk er antallet af HHK-studerende lånere faldet med ca. 1%. På trods af dette er benyttelsen steget. De aktive brugere har bevæget sig godt og vel over tærsklen til det elektroniske bibliotek, for skønt der for andet år i træk er et fald i anvendelsen af de fysiske materialer har benyttelsen af elektroniske ressourcer foretaget et kvantespring. Dette kan illustreres med, at lånernes benyttelse af onlinetidsskriftsystemet ABI-Inform er steget med 106% (1998: 32.720/1999: 67.533).

Biblioteket har gennem en årrække haft et tilgængelighedsproblem, dvs. at det kunne være vanskeligt for de studerende at komme til materialerne, når de havde brug for dem. Det alt for stærke pres på bogsamlingen er nu ved at aftage mærkbart og tilgængeligheden af bibliotekets materialer forbedres løbende. Dette kan aflæses ved, at antallet af reservationer er faldet med godt 7% (til 96.604) og fornyelser er faldet med 2% (til 278.198). Nettoeffekten for den enkelte studerende er, at det er blevet nemmere at låne de bøger, man har brug for.

I 1999 udvidede Økonomisk Bibliotek sin åbningstid med yderligere en halv time om morgenen og med 1 time lørdag eftermiddag, således at den samlede ugentlige åbningstid ved udgangen af 1999 var 58 timer (46,5 ved Sprogbiblioteket).

- Besøgende i biblioteket: 301.379 (NB! December ikke registreret pga. lukning. 1998: 335.054)
- Direkte betjening (Institutservice) af VIP ved HHK: 69 personer

- Gruppeundervisning af studerende ved HHK: 557 personer/15 hold
- Besøg på bibliotekets hjemmeside: 135.773
- Lånerforslag via hjemmesiden: 171 (+ 32 på papir). Et tilbagevendende tema har været ønsket om at kunne foretage elektronisk fornyelse af udlån.

## 1.2 Strategiopfyldelse

De konkrete innovations- og kvalitetsmål for bibliotekets arbejde i 1999 arbejde var flg.:

- |   |
|---|
| <p>(a) Indretningen i den nye bygning og flytningen af biblioteket;</p> <p>(b) Udvidelse af antallet af elektroniske tidsskrifter og andre elektroniske ressourcer, herunder med direkte adgang for de videnskabelige medarbejdere.</p> <p>(c) Udvidelse af åbningstiden til 8-21 mandag til torsdag, 8-17 fredag, og 10.-16 lørdag-søndag;</p> <p>(d) ibrugtagning af forbedret udgave af Hermes-Cat;</p> <p>(e) strømlining af det interne procesforløb</p> |
|---|

### 1.2.1 Innovation

**Indretningen af det nye bibliotek** og LRC har været en særdeles omfattende og tværgående arbejdsproces for størstedelen af bibliotekets og ITS' medarbejdere i den afsluttende fase i 1999. I tæt samarbejde med byggeledelsen, entreprenører og producenter af bla. møblement, IT-udstyr, flyttefirmaer mm. har medarbejderne løftet en enorm opgave, som 13. december var så vidt, at det nye bibliotek kunne åbne - omend med reduceret adgang til IT-faciliteter. Biblioteket indfrieede målsætningen om, at lukningen skulle være så kort som mulig; 3.600 hyldemeter blev pakket ned på RA31 og stillet på plads på SP3, således at den samlede lukketid blev på kun 14 dage.

I forberedelsesfasen har der i de seneste 2 år været arbejdet på en forenkling af opstillingssystemet for både Bogsamling og Håndbogssamling, hvilket var gennemført kort inden lukningen på Rosenørns Allé. Alle håndbøger er nu samlet på 2. sal i en fortløbende opstilling, "Referencesamlingen", og der er ydet en stor indsats for at forkorte opstillingssignaturerne på en stor del af Bogsamlingens titler.

**Adgangen til elektroniske ressourcer** er blevet væsentlig øget i det forløbne år blandt andet i forbindelse med samarbejde i Danmarks Elektroniske Forskningsbiblioteks regi. Biblioteket kan nu tilbyde højskolens ansatte og direkte brugere adgang til Social Science Citation Index (1.700 titler), Springer Verlag (370 titler) og Kluwer Academic Publishers (360 titler). Desuden har brugerne i årets løb fået adgang til Børsen Online, EU-Karnov, Amadeus (finansiel virksomhedsdatabase) og

DanBib (danske bibliotekers fælleskatalog). Brugen af ABI-Inform er blevet konsolideret i årets løb, da basen nu udelukkende kan nås via web-adgangen; der er blevet udlånt 67.533 artikler fra ABI. Ligeledes er UnCover (indholdsfortegnelser til 17.000 tidsskrifter) blevet vel modtaget af højskolens forskere, 143 abonnerede 31.12.99 (1998=100). Der er ved årets udgang adgang til ca. 1.800 elektroniske tidsskrifter i fuldtekst

Endelig eksponeres adgangen til Danmarks 12 største forskningsbiblioteker via link til DEF-vejviseren på forsiden af bibliotekets hjemmeside.

Udviklingen af elektronisk abonnement til bibliotekets accessionslister giver Handelshøjskolens brugere en forbedret mulighed for at orientere sig i bibliotekets nyanskaffelser.

**HHK's Forskningsberetning.** Biblioteket afgav i efteråret forslag til en ny ordning for den årlige indberetning. Ordningen betyder, at forskningsproduktionen fremover udelukkende eksponeres på CBS-Web, og at den bliver søgbar via Hermes-Cat. Fra årsskiftet 2000 opfordres højskolens forskere til løbende at indberette deres publicering til biblioteket.

**BisLibNjuuz.** Den trykte udgave af bibliotekets nyhedsbrev blev nedlagt i 1999, og fra september udkom nyhedsbrevet kun elektronisk på HHK. Ved årsskiftet havde ca. 400 eksterne brugere tegnet abonnement.

### 1.2.2 Kvalitet

I et selvstændigt afsnit om biblioteket i Professor Lee Harvey's *Fourth Report on Quality Initiatives at Copenhagen Business School* noteres bla.:

*My overall opinion of the library service in the years I have been visiting CBS is that it is very good and continues to improve. Importantly, as far as I could ascertain, the users of the library appreciate the service orientation, the investment in quality and that the library services continue to evolve. The perception amongst students I talked to was that the library is very service-oriented and tries hard to meet the needs of the user. (kap 5.)*

**Udvidelsen af åbningstiden** blev mht. lørdag gennemført først i 1999, og udvidelse af morgenåbningstiden blev gennemført sidst i 1999 i forbindelse med åbningen på Solbjerg Plads. Yderligere åbningstidsudvidelser er med baggrund i den forsinkede indflytning blev udsendt til begyndelsen af 2000.

**Lånerkort=studiekort** I samarbejde mellem AIDA, ITSb&w og biblioteket er der blevet udviklet et nyt studiekort, som også kan bruges som lånerkort. Et stort ønske fra højskolens studerende er hermed imødekommet. Kortet skal aktiveres af bibliotekets personale, før det kan bruges som lånerkort.

**Gratis forsendelse.** Forsendelse til fjernbrugere/HHK-ansatte er blevet gratis for brugeren. Forsendelse til fjernbrugere/HHK-studerende er gratis, når det er artikelkopier - for bøger tages et forsendelsesgebyr på 20 kr.

**Forbedring af brugerfladen i Hermes-Cat.** Det er nu muligt at klikke direkte fra katalogen til ABI-Inform. I søgninger kan brugerne udskille Internetressourcer og elektroniske tidsskrifter fra øvrige materialegrupper. Brugernes adgang til egne data (lånerstatus) er blevet forbedret.

**Strømlining af det interne procesforløb.** Bibliotekssystemets fjernlånsmodul blev implementeret med forventet effektivisering af de tilknyttede processer som en naturlig følge.

Bibliotekariske fagreferenter inddaterer selv klassifikation direkte i katalogmodulet; hermed spares et procesled.

### 1.3 Ressourcer

#### 1.3.1 Finansielle ressourcer

(Udgifter i mio. kr.)	1999	1998	1997
<b>Samlede driftsressourcer:</b>	27,7	28,3	29,0
<b>Personaleressourcer</b>	18,4	18,0	17,8
<b>Materialer</b>	5,3	5,8	6,1
<b>Øvrige</b>	4	4,5	5,1

#### 1.3.2 Personaleressourcer

Biblioteket anvendte i 1999 61 årsværk incl. timelønnede, hvilket svarer til 1998, men er et fald på 2 åv i forhold til 1997.

**De vigtigste tiltag på personaleområdet:** (a) Fremlæggelsen af en *Personalepolitisk beretning for 1998*, (b) Medarbejdernes involvering i arbejdsgrupper som fx. *Projektgruppe vedr. fjernbetjening*, *Arbejdsgruppe vdr. indretning af kontorområder* i ny bygning, *Arbejdsgruppe om struktur og teams*, (c) Forsøg med *bibliotekariske fagreferenter*, (d) En medarbejder på eksternt kursus i pc-kørekort, (e) Begyndelse af *diskussion af organisationsstruktur*, (f) Oprettelse af 3 *web-bibliotekarstillinger*.

## 1.4 Mål 2000

(a) Videreførelse af den traditionelle biblioteksfunktion i det fornødne omfang, omend denne forventes at blive mærkbart reduceret i de kommende år

(b) Maksimal formidling og ibrugtagning af relevante elektroniske ressourcer - så vidt det er muligt med direkte adgang fra den enkelte brugers arbejdsplads. Dette skal konkretiseres dels i form af:

**“Handelshøjskolens Elektroniske Bibliotek”** (som sigter på en omfattende og tværgående fokusering på Internetbaserede informationssystemer og -ressourcer)

og dels som:

**Etablering af biblioteket som et videntcenter**, (et miljø hvor informationsressourcer og IT-tjenester stilles integreret til rådighed for de studerende: Fysiske informationsmaterialer og et egentligt studieområde i form af læsesal og 157 studiepladser med netopkobling, samt et Learning Resource Center med 130 egentlige pc-arbejdspladser for de studerende og adgang til en lang række elektroniske informationsressourcer og arbejdsredskaber

Som led i gennemførelse af denne strategi gennemfører bibliotek og LRC i foråret 2000 forsøg med søndagsåbent, hvilket betyder, at biblioteket i højsæsonen får en ugentlig åbningstid på 64 timer.

## 2. IT-Service

### 2.1 Service

Pr. 1. januar 1999 blev de tidligere IT-afdelinger HITS, LITUS og SYS organisatorisk placeret som IT-søjlen i bibliotek & IT-Service, hvor de 3 afdelinger nu bærer navnene ITS-Personalesupport, ITS-Undervisningssupport og ITS-Biblioteks- & Websupport.

### 2.2 Større opgaver i forbindelse med direkte service

#### 2.2.1 ITSp

- År2000-sikring af alle servere
- Indsamling af data om alle personalepc'er mhp. central og decentral År2000-sikring af personalets pc'er
- Planlægning og gennemførelse af support til de enkelte afdelinger umiddelbart efter flytningen
- Flytning af servere til Solbjerg Plads
- Planlægning og etablering af netværk på Solbjerg Plads

- Standardisering af maskinudbud og software til højskolens medarbejdere
- Gennemførelse af 3 møder med IT-Forum for Personalesupport

### **2.2.2 ITSu**

- Planlægning af det ny Learning Resource Center på Solbjerg Plads i samarbejde med biblioteket
- Gennemførelse af strategi mhp. på samme serviceniveau og ens adgang til IT-faciliteter for alle studerende på højskolen
- År2000-sikring af pc'er i edb-lokalerne
- År2000-sikring af servere
- Nyindkøb af mobile og fastmonterede projektorer til undervisningslokalerne
- Gennemførelse af 3 møder med IT-Forum for Undervisningsupport

### **2.2.3 ITSb&W**

- År2000-sikring af bibliotekssystemet
- Flytning af bibliotekssystemet til Solbjerg Plads
- Flytning af CBS-Web-server til kraftigere server
- Valg og implementering af bordscanner til skranke i det nye bibliotek.
- Indgåelse af aftale med SUN Danmark om levering og delvis sponsering af 50 net-pc-arbejdspladser til det nye bibliotek
- Gennemgribende revision af web-interface til Hermes-Cat, bibliotekets onlinekatalog
- Gennemførelse af 2 møder med IT-Forum for Web-support

## **2.3 Kvalitet og strategi**

IT-Service har gennem 1999 arbejdet med at formulere en fælles strategi og med at integrere de tre afdelinger i den nye struktur, men den store opgavemængde med flytning og År2000-sikring har i betydelig grad hæmmet dette arbejde. Begyndelsen af året var primært koncentreret om, at afdelingerne skulle nærme sig hinanden og den nye fælles identitet som IT-Service. En del initiativer er taget mht. at drage gensidig fordel af den øgede fællesmængde af ekspertise som sammenlægningen har medført, herunder etablering af forskellige erfaringsudvekslingsgrupper og projektgrupper mellem afdelingerne.

Afdelingscheferne har holdt 2 månedlige møder året igennem.

**Hovedopgaverne i 1999:** Indflytningen på Solbjerg Plads og År2000-sikringen af centrale og decentrale IT-systemer blev gennemført til fuld tilfredshed. Etableringen af netværket på SP3 og supporten til medarbejderne i forbindelse med flytningen gik over al forventning båret af en stor indsats fra medarbejderne. Flytningen og genetableringen af serverparken forløb også gnidningsfrit.

Der blev i de tre afdelinger lagt et meget betydeligt arbejde i År2000-sikringen af de maskiner og systemer, som afdelingerne havde ansvar for, samt med at yde støtte til sikringen af den enkelte brugers pc. Og ved

årsskiftet kunne det konstateres, at der ikke opstod problemer af noget nævneværdigt omfang.

I årets løb er IT-S kommet ind i en fast dialog med de forskellige brugergrupper, hvilket har manifesteret sig i 8 møder i de 3 IT-Fora og 3 møder med IT-Udvalget. En af de vigtigste meldinger på disse møder har været, at brugerne ønsker et specificeret ydelseskatalog. Endvidere har der været udtrykt utilfredshed med den manglende klarhed i ansvarsfordelingen mellem højskolens forskellige IT-enheder. Desuden har der været dialog om højskolens software og hardwarestandarder.

## **2.4 Ressourcer**

### **2.4.1 Finansielle ressourcer**

	<b>1999</b>
<b>Samlede driftsressourcer :</b>	14.242.000
<b>Personaleressourcer</b>	9.212.000
<b>Øvrige</b>	5.030.000

### **2.4.2 Personaleressourcer**

IT-Service anvendte i 1999 31,3 årsværk. Der var afgang på 4 medarbejdere plus en orlov og en barselsorlov og tilgang på 6 medarbejdere, heraf en barselsvikar.

**De vigtigste tiltag på personaleområdet:** Nedsættelse af (tværgående) ad hoc arbejdsgrupper til løsning af bla. serverflytning og reservemailsystem samt afholdelse af et personaleseminar om serviceorientering

## **2.5 Mål 2000**

De enkelte afdelinger arbejder ud fra en handlingsplan, der specificerer de større opgaver, men for den samlede organisation er de vigtigste mål i 2000:

- Etablering af et sæt strategiske målsætninger og kvalitetsmålsætninger
- Fortsætte arbejdet med at integrere afdelingerne i en fælles organisation
- Udarbejdelse af et specificeret ydelseskatalog for hver afdeling, der

klart og tydeligt synliggør, hvilke ydelser og service brugerne kan forvente

- Endelig må der arbejdes målrettet med at få skabt klare ansvarsfordelinger mellem højskolens forskellige IT-afdelinger, så brugerne ikke føler sig som kasterbold i en uoverskuelig struktur - jvf. kommentarerne i IT-Udvalget og IT-Fora