

Beretning 2000: Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service

- en synlig service

- 1. Biblioteket
 - 1.1 Service
 - 1.2 Strategiopfyldelse
 - 1.3 Innovation
 - 1.4 Kvalitet
 - 1.5 Ressourcer
 - 1.6 Mål 2001

- 2. IT-Service
 - 2.1 ITSp: Større opgaver i forbindelse med direkte service
 - 2.2 ITSu: Større opgaver i forbindelse med direkte service
 - 2.3 ITsb&w: Større opgaver i forbindelse med direkte service
 - 2.4 Kvalitet og strategi
 - 2.5 Hovedaktiviteterne i 2000
 - 2.6 Ressourcer
 - 2.7 Mål 2001

0. Indledning

Over tærsklen til et nyt årtusinde i helt nye rammer, en ny begyndelse – for alle medarbejdere og brugere af biblioteket og IT-Service har 2000 været et år, hvor vi skulle finde os til rette og gribe de muligheder, som ligger i det integrerede studie- og forskningsmiljø på Solbjerg Plads. Y2K bød ikke på ubehagelige problemer for de velforberejede teknikere, det var snarere det velkendte fænomen *sommerregn*, som blev årets ubehagelige overraskelse. Høj luftfugtighed fik gulvet i Økonomisk Bibliotek til at rejse sig...

1. Biblioteket

1.1 Service

Det er endnu for tidligt at konkludere, at flytningen til Solbjerg Plads har betydet varige ændringer i sammensætningen af bibliotekets brugere, det er dog tydeligt, at et samlet fald (-2% = 29.332) i antallet brugere udelukkende bæres af færre lånere udefra (-7%). Derimod er antallet af HHK-brugere steget 2%, og markant er det, at lån til andre institutioner er steget 4%, hvilket kan tolkes ud fra den større synlighed bibliotekets samling har fået via bl.a. Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek (<http://www.deff.dk/vejviser/list.zap?sprog=dk>) og www.bibliotek.dk

Væksten i antallet af HHK-brugere er et tegn på, at det er væsentligt, at biblioteket ligger i centrum af Handelshøjskolen, og at de stærkt forøgede åbningstider gør stedet tilgængeligt for endnu flere - ikke mindst deltidsstuderende med fuldtidsarbejde kan nu gå på biblioteket indtil kl. 21 og i dagtimerne lørdag/søndag. Væksten i antallet af f.eks. HD 1.dels studerende 1999/2000 har været 62%.

Inkl. fornyelser er udlånet steget 19% (98.387). Ekskl. fornyelser er stigningen på 101.932 udlån, heraf udgør udlån af avisartikler (Børsen Online, Polinfo og udenlandske avisartikler) 90.258. Fratrullet benyttelsen af aviser er stigningen i udlånet på 2,9% (11.674).

Åbningstiderne fik endnu et hak opad i 2000, svarende til en forøgelse på 15 timer – alle placeret ved Økonomisk Bibliotek/Learning Resource Center med udvidelse mandag-torsdag fra 20 til 21 og indførelse af søndagsåbent 10-16. Handelshøjskolens Bibliotek er hermed det af Danmarks 12 største forskningsbiblioteker, som giver den mest fleksible adgang til sine faciliteter.

- Besøgende i biblioteket: 426.811 (29%). Et eksempel: Novemberbesøgende på Solbjerg Plads: 70.630 (=2.395 pr. åbningsdag). Stikprøveundersøgelser i efteråret viste, at publikum fordeler sig ca. 52/48 i LRC og biblioteket. I gnsn. havde Sprogbiblioteket 479 daglige brugere i 2000.
- Udlån ved kopi: 197.469 (+132%). Benyttelsen af ABI/Inform tidsskriftssystemet er steget 73% (1999=67.533, 2000=92.843), og udgør dermed næsten halvdelen (47%) af det samlede udlån ved kopi. Brug af danske og udenlandske online avissystemer udgør 46%, andre fuldteksts- og working paper-systemer udgør de resterende 7% af kopiudlånet.

1.2 Strategiopfyldelse

Strategiske mål i perioden 2000/2003:

- Etablering af biblioteket som et videntcenter med integrerede informationsressourcer og IT-tjenester
- Udvidelse af bibliotekets åbningstider, herunder søndagsåbning
- Etablering af det elektroniske bibliotek, vha. substitution af trykte materialer med e-abonnementer
- Deltagelse i opbygning af en erhvervsøkonomisk Internetportal
- Opbygning af webbaserede adgangslader for enkelte brugergrupper
- Udvælgelse og oprettelse af 10.000 web-tilgængelige dokumenter.

I løbet af første halvår på Solbjerg Plads var faciliteterne ved at være på plads. Åbningen af LRC med 130 pc-pladser, udvidelse af åbningstiden til alle ugens 7 dage, åbning af læsesalen med 80 siddepladser og med etableringen af hjemmeadgang til størstedelen af de elektroniske tidsskrifter samt netstik ved læsepladserne i bibliotekssalen og kantinen – Biblioteket og IT-Service har i 2000 taget nogle meget væsentlige skridt i etableringen af et integreret videnmiljø på HHK.

Bibliotekets medarbejdere har i årets løb arbejdet intensivt i interne og eksterne projekter med implementering af det elektroniske bibliotek, dels i form af forskellige nationale portalprojekter som markedsføres i løbet af 2001, og dels i arbejdet med indkøring af en lang række nye elektroniske ressourcer og services. Således har der været en vækst i antallet elektroniske produkter på 17 webtilgængelige baser, heraf 5 tidsskriftsbaser, som primært er tilgængelige via "Hermes-Web".

Status på antallet af webtilgængelige dokumenter tilgængelige via bibliotekets katalog er 3.930. Målet bør muligvis revurderes, da mediet har en kortere livscyklus end de traditionelle biblioteksmaterialer; websites etableres og nedlægges i rivende hast.

1.3 Innovation

- Biblioteket har åbnet for fornyelse af materialer via Internettet (Hermes-Cat) – et længe efterspurgt lånerønske.
- Bibliotekets lånere kan nu selv udlåne materialer vha. udlånsautomater (i begge biblioteker).
- Ordningen med søndagsåbningen er gjort permanent i den undervisningsaktive periode.
- Indlån af materialer til undervisere og studerende foregår nu vha. elektroniske blanketter.
- Grænsefladen til bibliotekets katalog er blevet beriget med en parallel engelsksproget flade.
- Der er etableret gratis print fra en række e-tidsskrifter på udvalgte pc'er. Derudover er der opsat Danmøntbetaling på samtlige kopimaskiner og printere i biblioteket og LRC til imødegåelse af overdrevent papirforbrug.
- Etablering af studiestartsider (dansk/engelsk) og HA-sider på bibliotekets hjemmeside mhp. at øge de studerendes kendskab til bibliotekets brede informationstilbud allerede tidligt i studieforløbet.
- Iværksættelse af et projekt, hvor de basale elektroniske systemer har fået dansk/engelske søgevejledninger og udvidede danske vejledninger til alle baser. Projektet fortsætter i 2001.

Sponsormidler

Civiløkonomernes Arbejdsløshedskasse er indgået i et samarbejde med Handelshøjskolen om sponsering af indkøb af bøger. Donationen lyder på 50.000 kr. årligt i 3 år. I første periode har biblioteket valgt at satse på bøger indenfor fagområdet E-business.

E-business som særligt indsatsområde

E-Business er udpeget til særligt fagligt satsningsområde på Handelshøjskolens Bibliotek, og i 2000 har biblioteket medvirket som fagredaktør på webportalen www.eForretning.dk. Biblioteket står for en generel sektion på web-siden, nemlig "Information og Ressourcer".

HHK's forskningsberetning

I sommeren 2000 lancerede biblioteket en ny søgeflade, Research@CBS <http://hermescat.lib.cbs.dk/is/hhkforsk/>, hvori man kan finde HHK-forskning dokumenteret; dels som retrospektiv dokumentation for aktiviteterne og dels som indgang til alle de forskningsresultater biblioteket reelt giver adgang til for alle lånere. Forskningsbasen har både dansk og engelsk søgeflade. Biblioteket har etableret løbende indberetning af publikationer, og én gang årligt laves status og tjek af samtlige publikationer i samarbejde med institutter og centre. Endelig udgør basen det statistiske grundlag for den årlige indberetning af HHK's publiceringsaktivitet til Forskningsministeriet.

1.4 Kvalitet

Bibliotekets kvalitetsberetning 2000 fremhæver følgende positive træk:

- En meget intensiv benyttelse af de nye servicefaciliteter på Solbjerg Plads
- Nedbringelse af katalogposter med væsentlige fejl til max. 3%
- Overholdelse af tidsrammen for den interne proces

Der fremhæves flg. negative træk:

- For højt niveau af støj og uorden i bibliotekssalen og for mange tekniske problemer med kopimaskiner og Danmønt-ordningen
- Utilstrækkelig opfyldelse af målet om dag-til-dag ekspedition af hjemmeværende materialer
- Utilstrækkelig undervisningsaktivitet

Informationsaktivitet

Bibliotekets elektroniske nyhedsbrev BisLibNjuuz er i løbet af 2000 blevet kernen i bibliotekets informationsindsats. Nyhedsbrevet udsendes 7-8 gange årligt, og fra hovedsageligt at have været information om biblioteksservices formidler biblioteket nu også nyt om institutionens forskningsaktiviteter.

1.5 Ressourcer

1.5.1 Finansielle ressourcer

(Udgifter i mio. kr.)	1997	1998	1999	2000
Samlede driftsudgifter	29,0	28,3	29,6	29,3

1.5.2 Personaleressourcer

Biblioteket anvendte i 2000 63,4 ÅV, dette er et fald på knapt 2,2 ÅV i forhold til 1999 (65,6)

1.5.3 De vigtigste tiltag på personalområdet i 2000

- Personaleseminar i september og december om bibliotekets fremtidige struktur. Principbeslutning om at den kommende struktur skal baseres på brugergrupper.
- Den økonomiske situation betinger en vis rationalisering og omprioritering i de interne processer, hvilket bl.a. betyder, at personaleafgang ikke automatisk udløser genbesættelse.
- 10 bibliotekarer har nu fagreferentopgaver, og en ny stilling som contract manager er besat af en bibliotekar.
- Der er oprettet 3 HK-fuldmægtigstillinger i perioden (én udlånsinspektør, én kvalitetskoordinator, én samlingsansvarlig), og 2 deltager i fagreferentordningen.
- To forskningsbibliotekarer er blevet delvist frikøbt til forskningsprojekter ved Institut for Ledelse, Politik og Filosofi.
- 5. runde medarbejdersamtaler er blevet gennemført, denne gang ud fra revideret oplæg til medarbejderudviklingssamtaler.
- Der er gennemført revision af kompetenceprofiler.
- 3 medarbejdere har været på udveksling ved europæiske business school biblioteker, og biblioteket har haft genbesøg i efteråret. 7 medarbejdere har været på fælles studierejse til Paris, hvor perspektivet var biblioteks- og informationssektoren, herunder alternative løsninger og innovative tiltag samt integration af medarbejderne på tværs af normale afdelingstilhørsforhold.
- Pladsforholdene for medarbejderne er blevet væsentligt forbedret med indflytningen på SP3, hvorimod afdelingernes placering i bygningen har medført mindre uformel kontakt personalet i mellem. Generelt har flytningen betydet en langt bedre integration med den øvrige højskole.

1.6 Mål 2001

Videreudvikling af arbejdet med de integrerede informationsressourcer og IT-tjenester og i forbindelse hermed en særlig indsats for udvikling af webbaserede adgangsflader i dialog med enkelte brugergrupper på HHK. Overskriften for dette arbejde er: Handelshøjskolens Elektroniske Bibliotek.

Gennemførelse af brugerorienteret organisationsstruktur på Økonomisk Bibliotek, herunder udvikling af nye serviceformer, som er attraktive for forskere og studerende.

Videreudvikling af kompetenceudviklingsprogrammet med særlig vægt på etablering af et sammenhængende og realistisk program på basis af de formulerede kompetenceprofiler.

2.0 IT-Service: Beretning 2000

De 3 afdelinger, ITS-Personalesupport, ITS-Undervisningsupport og ITS-Biblioteks- & Websupport, gik særdeles velforberedte ind i år 2000, hvor de første uger viste, at Y2K-sikringen af systemerne havde været optimal. Ingen systemer viste tegn på alvorlige afledte problemer i løbet af året. Meget synlige problemer har der til gengæld været for alle på HHK – e-mail-systemet har været genstand for stor opmærksomhed hele året, og de problemer som forblev uløste i 2000 har været en utryk faktor for alle medarbejdere, om end de konstaterbare gener sandsynligvis ikke har været af samme omfang som bekymringerne.

2.1 ITSp – Større opgaver i forbindelse med direkte service

Gennemført:

- IT-sikkerhedsfunktion blev etableret i løbet af 3. kvartal 2000.
- En generel opgradering af netværksudstyret blev gennemført på Dalgas Have med udgangen af andet kvartal.
- Opgradering af de mindre bygninger blev delvist gennemført ved en længe tiltrængt opgradering af Blågaardsgade.
- AHD (Advanced HelpDesk): Ibrugtagning af registreringssystemet til Helpdesk'en. Dette har uden tvivl styrket Helpdesken i form af bedre overblik over igangværende og afsluttede opgaver.
- Standardisering af supporten: På Sprogfakultetet er indført samme praksis for udgående support som på det Økonomisk Fakultet; den enkelte supporter har nu sine "egne" institutter.
- En del af de decentrale servere blev samlet i ITSp's serverrum på Solbjerg Plads og Dalgas Have mhp. rationalisering for både backup, overvågning og driftsvedligeholdelse i øvrigt. Desuden er der på SP3 blevet etableret et nødstrømsanlæg i det fælles serverrum.
- Etablering af ydelseskatalog: <http://www.cbs.dk/its/p/ydelseskatalog.shtml> – mhp. standardisering og servicedeklarering.
- Der har været afholdt 4 møder i IT-Forum for Personalesupport.

2.2 ITSu – Større opgaver i forbindelse med direkte service

Gennemført:

- Tæt integration med biblioteksområdet. Udvikling af *Videnscentret* (LRC plus bibliotek). Integrationen af de to kulturer i biblioteket og hos IT-vejlederne medførte en række grænsesituationer. Disse blev søgt reduceret gennem øget dialog og indsigt i arbejdsforholdene.
- Udskiftning af pc'er i brugerrum: Der blev udskiftet 75 pc'er (=25%), heri ikke medregnet indkøbet af 135 pc'ere til LRC (blev finansieret af biblioteket og ØKFAK).
- Windows 2000 blev testet på en række servere og taget i brug. Hverken såkaldt "tynde klienter" eller gratissoftware blev afprøvet seriøst, men der blev fulgt med i bibliotekets forsøg med Sunray tynde klienter og AIDAs Citrix.
- Intraundervisning til nye studerende: Intraundervisningen blev afholdt, specielt i et godt og nært samarbejde med Sprogfakultetet. På Økonomisk Fakultet blev samarbejdet præget af den besværligheder i forhold til at etablere og fastholde kommunikationen med de mange introhold.
- Udbygning af fejlsikring af servere: Et større nødstrømsanlæg blev anskaffet og installeret. En række udfald og læk i bygningens køling udgjorde den største generelle trussel mod servernes

driftsstabilitet. Dataserverne blev opgraderet til Windows 2000 og viste bl.a. større stabilitet i håndteringen af studerendes diskkvotaer.

- Undersøgelse og pilotforsøg med SITEScape: Det erhvervsøkonomiske Fakultet besluttede at satse på platformen SITEScape til netstøttet undervisning. En testserver blev opstillet i efteråret 2000, og en håndfuld kurser benyttede serveren. Den egentlige driftssituation fra foråret 2001 blev med succes forberedt. ITSu varetager serverdrift og brugervalidering.
- Fælles login: Der blev etableret fælles login-domæne for samtlige studerende.
- Etablering af ydelseskatalog: <http://www.cbs.dk/its/u/ydelseITSu.shtml> - mhp. standardisering og servicedeklarering
- Der har været afholdt 4 møder i IT-Forum for Undervisningssupport

2.3 ITsb&w - Større opgaver i forbindelse med direkte service

- Der er oprettet 12 nye delsites (kompleks af sider under en enkelt enheds menu) mod 14 i 1999.
- 13 delsites blev renoveret mod 2 i 1999.
- Der er etableret 3 databaseløsninger, f.eks. database med rejserapporter til Det Internationale Kontor.
- News-serveren er flyttet til en kraftigere platform for at opnå bedre performance.
- Etablering af en særskilt og dækkende præsentation af og søgning i personlige VIP-hjemmesider.
- Deltagelse i udvikling af koncept for intranet løsning i samarbejde med AIDA
- Etablering af ydelseskatalog: <http://www.cbs.dk/its/bw/YdelseITSweb.shtml> - mhp. standardisering og servicedeklarering
- Der har været afholdt 4 møder i IT-Forum for CBS-Web

Antal sider på CBS-Web: 20.000 (vækst siden 1999: 6.000)

2.4 Kvalitet og strategi

Foråret 2000 betød øget integration de 3 afdelinger i mellem. En lang række af de afledte opgaver i forbindelse med indflytning, Y2K og WIN2000 banede vej for en erfaringsudveksling, som ikke tidligere var mulig pga. fysisk adskillelse. Etablering af et "sandkasse"-miljø med mulighed for tværgående studier af nye systemer og løsninger vurderes også som særdeles gavnlig afdelingernes kompetenceudvikling og erfaringsudveksling. I en lang række situationer er der endvidere nedsat tværgående arbejdsgrupper, og afdelingerne er gensidigt repræsenteret i de 3 IT-Fora og i IT-Udvalget.

Der er afholdt 12 fælles chefmøder i løbet af året, ét halvdags chefmøde med temaet personalepolitik og ét fælles personalemøde med temaet ydelseskataloger. Herudover 1 månedligt individuelt opsamlingsmøde mellem IT-chef og afdelingschefer.

Ultimo september blev ydelseskataloger for alle tre afdelinger publiceret på CBS-Web. ITS opfatter det som et forpligtende og konsensuskabende arbejdsredskab for arbejdet fremover; de opstillede mål skal afprøves i virkeligheden, og konfrontationen mellem opgaveløsningen og brugerforventninger bliver interessant at følge op på.

I løbet af efteråret lykkedes det at få indrettet et IT-undervisningslokale på SP3. Lokalet ligger i området ved Faculty Club og er udstyret med 12 "elev pc'er" og én underviserpc samt mørkelægningsmulighed. Lokalet administreres af ITSp, som selv arrangerer kurser for HHK's personale, og desuden er lokalet åbent for undervisningsaktiviteter arrangeret af AIDA, biblioteket m.fl.

2.5 Hovedaktiviteterne i 2000

Som nævnt indledningsvist har personalets e-mail-system været genstand for stor opmærksomhed hele året. E-mailsystemet blev opgraderet ultimo marts, men pga. massive problemer blev det hurtigt lagt over på en reserverserver (Linux). I stort set hele 2000 har ITSp haft tilknyttet en specialkonsulent, og man har kontinuerligt haft kontakt med Netscape. Hverken "Hot Fix" eller indkaldt specialkonsulent fra Netscape har kunnet afhjælpe problemet. Afdelingen har desuden afholdt en udvidet test, hvor der blev involveret en række "ægte brugere", som i et separat miljø blev bedt om at belaste systemet så meget som muligt i et par timer. Resultatløst. Det har været et ubehageligt og usikkert forløb for alle. Det bør understreges, at det ikke er afdelingens kvalifikationer eller mangel på vilje, der har været skyld i problemerne. I løbet af året, hvor posten har kørt på et reservesystem, har man indført en (for brugerne) særlig, "usynlig" genstartsprocedure, som har været en medvirkende faktor til, at e-mailen trods alt har haft en relativ pæn "opetid". IT-Udvalget har tilkendegivet, at generne ikke har været af væsentligt omfang.

Færdiggørelsen af teknik i auditorier og undervisningslokaler på SP3. Blandt ITSu's "kunder" på højskolen sporedes i løbet af året en stigende irritation over, at ITSu ikke ville/kunne påtage sig ansvaret for byggemangler og manglende leveringer. *Frustration* har været en passende betegnelse for denne situation, da ITSu er nærmest slutbrugerne og de forståelige "spande med koldt vand".

På overordnet niveau er der etableret konsensus overfor idéen om, at alle HHK's IT-faciliteter til undervisning og studerende bør være et fælles anliggende, og dette forventes gennemført fra 2001 og vil løbende blive inddraget i budgetproceduren fremover.

Dialogen med slutbrugerne er kommet ind i en stabil gænge, både i form af IT-fora, IT-Udvalg og ikke mindst superbrugerordningen, der vurderes som tæt og resultatorienteret. Mht. brugerrepræsentationen er vurderingen den, at hhv. ITFp og ITU har mest opbakning, utvivlsomt fordi indflydelsen her har en meget tæt tilknytning til den enkeltes arbejdssituation. Kontakten til alle fremmødte vurderes som meget positiv.

ITSu har været direkte involveret i den tekniske implementering af systemer til netstøttet undervisning. I samarbejde med Den pædagogiske Serviceenhed (DPS) blev valgt produktet Sitescape. En testserver blev opstillet i efteråret 2000, og en håndfuld kurser benyttede serveren. DPS varetager undervisning og brugerkontakt; ITSu varetager serverdrift og brugervalidering.

Væksten af sider på CBS-Web har været ganske omfattende, og arbejdet med decentralisering af redigeringsansvaret og udarbejdelse af vejledninger til diverse systemer har båret frugt – om end udskiftningerne blandt de decentrale redaktører til tider er meget hyppig.

Med oprettelsen af en egentlig stilling til en IT-sikkerhedskonsulent har HHK nu taget et væsentligt skridt i mod en professionaliseret indsats for højskolens IT-sikkerhed. I sigte er en effektiv firewall, som omfatter de personlige netværk og de mange fælles servere. I forbindelse med den øgede

sikkerhedsindsats er tillige nedsat en IT-sikkerhedsgruppe med brugerrepræsentation via IT-Udvalget.

Dialogen med den fjerde IT-enhed på HHK, AIDA, er god, og ikke mindst nærheden på SP3 har medført en markant bedre fælles forståelse. I 4. kvartal har man indgået et samarbejde om udvikling af et koncept for en Intranetløsning for HHK, kaldet "CBS Inside". Som ekstern samarbejdspartner er valgt firmaet "Dansk Software".

2.6 Ressourcer

2.6.1 Finansielle ressourcer

Udgifter (mio. kr.) *)	1999	2000
Samlede driftsressourcer:	14.359.000	17.840.000
Personaleressourcer	9.126.000	10.048.000
Øvrige:	5.233.000	7.792.000

*) tallene omfatter udgifter til drift af ITS-Undervisningssupport og –Personalesupport samt udgifter til netdrift. NB! Driften af ITS-Biblioteks- & Websupport afholdes af biblioteket, og er derfor ikke medregnet her.

2.6.2 Personaleressourcer

IT-Service anvendte i 2000 32 årsværk. Der var en afgang på 3 ITSp-medarbejdere, 1 ITSb&w-medarbejder, en orlov, en barselsorlov og én afgang i ITSu. Tilgang på 5 medarbejder i ITSp og 1 i hhv. ITSu og ITSb&w.

Integrationen af de nye medarbejdere har været særdeles positiv, ligeledes den rotation der har været internt i ITSp mellem SP3 og DH. Ultimo 2000 indgik ITS en lærlingekontrakt med en voksenlærling, som påbegyndte sin første praktikperiode hos ITSb&w umiddelbart inden årsskiftet.

I forhold til fremtidig rekruttering bør det overvejes, om der skal lægges vægt på at rekruttere kvinder, da M/K-balancen p.t. er (for) skæv. Dette og bevægelsen mod ansættelsen af et mere modent personale vurderes at være et væsentligt modtræk til at bringe personaleomsætningen til et acceptabelt niveau. ITS vurderer ligeledes, at HHK har alle forudsætninger for at tage vel imod alle nationaliteter som arbejdskraft. Erfaringerne hermed i ITS er hidtil er meget positive og uproblematisk.

2.7 Mål 2001

ITSp:

- Opsætning og idrifttagning af firewall
- Alle nyinstallationer skal foregå med WIN2000
- Samling af administrationen på ny server
- Forbedring af bl.a. dataindsamling og statistikmuligheder
- Revurdering af kravene i ydelseskataloget
- Revurdering af kursusudbud

ITSu:

- Test og ibrugtagning af et system til fjernadgang til netværksdrev
- Stordrift af HD-virtuel (Sitescape)
- Forbedret koordinering af konferenceplanlægning
- Udskiftning af udstyr
- Afslutning af byggesag på SP3
- Revurdering af kravene i ydelseskataloget

ITSb&w:

- Udvidede muligheder for at indbygge brugerdialog i de respektive delsites. Evt. etablering af diskussionsforum.
- Undersøgelse af alternative redaktionsværktøjer.
- Etablering af nyhedsbrev til decentrale redaktører mhp. bedre dialog om tekniske tiltag
- Forbedring af navigationsmuligheder på CBS-Web (søgemaskiner)
- Udskillelse af ekstern/intern information, jf. etablering af Intranet for HHK.
- Ditto i forhold til Sitescape
- Revurdering af kravene i ydelseskataloget

Det overordnede mål for 2001, udover en stabil driftssituation og fremsynede udviklingsaktiviteter, er etablering af en valid dokumentation for aktiviteterne; dvs. systematisk opsamling af support- og supportlignende situationer og evaluering heraf.

Overbibliotekar, Michael Cotta- Schønberg
27. marts 2001