

Beretning 2002: Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service

0.	Indledning	2
1.	Biblioteket	2
1.1	Service: brugerrettede aktiviteter	2
1.2	Strategiopfyldelse - satsningsområder	3
1.2.1	Det elektroniske bibliotek	3
1.2.2	Individualiseret forskerservice og studenterservice	3
1.2.3	Biblioteket som læringsområde og socialt område	3
1.2.4	Forskningsformidling	4
1.2.5	Kompetenceudvikling	4
1.3	Kvalitet	4
1.3.1	Materialetilgængelighed	4
1.3.2	Tidsskrifter: fra papir- til e-tidsskrifter	5
1.3.2	Direkte bruger kvalitet	5
1.4	Revision af strategi	6
1.5	Personale	6
1.5.1	Besparelser	6
1.5.2	Organisationsændringer og afdelingslederrotation	7
1.5.3	Øvrige personalerelaterede aktiviteter	7
1.6	Ressourcer	8
1.6.1	Finansielle ressourcer	8
2.	IT-Service	9
2.0	Generelt om 2002	9
2.1	ITS-Personalesupport	10
2.2	ITS-Undervisningssupport	10
2.3	ITS-Biblioteks- og Websupport	11
2.4	Kvalitet	12
2.4.1	Evaluering	12
2.4.2	IT-Udvalg og -Fora	12
2.4.3	Back office funktioner	12
2.4.4	Ydelseskataloger	13
2.5	Personale	13
2.5.1	Personaleressourcer	13
2.6	Finansielle ressourcer	13
2.7	Mål 2003	14

0. Indledning

2002 var et mærkeligt og modsætningsfyldt år på Handelshøjskolens Bibliotek: Forbløffende vækst i aktiviteterne, ikke mindst på satsningsområdet 'det elektroniske bibliotek'. Et spændende år hvor højskolens donation fra Statens Kunstfond, stabilen 'Desargues - figur', blev monteret i biblioteksrummet på Solbjerg Plads. Og et år de færreste medarbejdere har behov for at huske tilbage på, fordi biblioteket skulle forberede og gennemføre en opsigelsesrunde pga. nedskæringer i budget 2003.

1. Biblioteket

1.1 Service: brugerrettede aktiviteter

Biblioteket har øget sine aktiviteter i 2002, mest markant på benyttelsen af de elektroniske ressourcer, som er steget med 65%. Hermed slår det tydeligt igennem, at de IT-baserede informationssystemer maksimerer tilgængeligheden af især tidsskrifter og aviser, både på campus og via fjernadgang.

E-benyttelsen sammenholdt med et besøgstal på 877.885 understreger, at CBS' studerende er *moderne* i positiv betydning; de bruger biblioteket som lærested og håndterer de elektroniske ressourcer som en almindelig og primær kilde.

Benyttelse 2002	Antal i alt
Fysiske materialer	309.088
Elektroniske materialer i alt	528.058
• E-tidsskrifter	222.651
• E-aviser	218.083
• Øvrig e-benyttelse	87.324
Præsensbenyttelse	83.058
I alt (excl. fornyelser)	920.204

Kilde: Årsstatistik 2002, Tabel B1-B3

- **Stigning i udlån:** Udlån (excl. fornyelser) er steget 27% (=196.919).
- **Udlån til eksterne brugere:** Den del af udlånet som går til danske folkebiblioteker er steget med ikke mindre end 65% (=4.823). Udlånet til andre danske forskningsbiblioteker er steget 21% (=1.614). Denne udvikling, som primært skyldes forskningsbibliotekernes eksponering i bibliotek.dk, er naturligvis positiv, men lægger et mærkbart pres på bibliotekets ressourcer, porto såvel som personale.
- **Besøgende:** Det samlede gnsn. for antal besøgende dagligt (begge biblioteker) var 2.693. Den mest aktive periode var november i Økonomisk Bibliotek med et gnsn. på 3.042 daglige besøgende. I alt 877.885.
- **Væksten i e-benyttelsen:** Et forbedret tilbud med fuldtekstadgang til bl.a. Wall Street Journal og danske InfoMedia (dækker største danske dagblade m.m.) har medført et benyttelsesspring på 60%. For e-tidsskrifterne udgør væksten 33%. Alle ansatte og studerende ved CBS har ukompliceret adgang til ressourcerne uden for campus, og vurderet ud fra fjernbrugeraktiviteten (godt 9.000 individuelle brugere i december), er det sammen med 13 nye databaseadgange en væsentlig faktor i væksten. Interessant er det samtidig, at CBS-studerendes benyttelse af fysiske materialer aldrig har været større end i 2002 (vækst på 4%).

1.2 Strategiopfyldelse - satsningsområder

1.2.1 Det elektroniske bibliotek

- Brugerpc'er på udlånssalen fjernstyres nu vha. en ny servertype (CITRIX). For brugeren betyder dette væsentligt hurtigere 'svartider' i de forskellige systemer. For personalet betyder det en rationaliseret support.
- Udsendelse af reservationer og hjemkaldelser via e-mail til studerende.
- Biblioteket har udvidet med 13 databaser i 2002: Business Source Premier, EconLit, EU-Karnov, Index Danmark (Gallup), International Encyclopedia of Business & Management, Kompass Online, LeadingCapacity, Oxford Reference Online, RevisorBiblioteket, Sociological Collection, SourceOECD, UfR og Wall Street Journal.
- I 2002 er flere ældre cd-rom produkter blevet opgraderet til mere brugervenlige databaseprodukter: EU-Karnov, Karnov, UfR.
- Som led i opbygningen af en elektronisk referencesamling er der etableret en detaljeret oversigt til alle bibliotekets elektroniske ordbøger og leksika på tværs af kilderne. Det har betydet en vækst på 3-5.000 søgninger om måneden i Oxford Reference Online.
- Også som led i overgangen til det elektroniske bibliotek er den trykte referencesamling blevet komprimeret i 2002.
- Den hidtidige praksis med display af nyeste tidsskrifter på skråhylder i Økonomisk Bibliotek er blevet sløjfet. Overgangen til e-tidsskrifter har betydet, at udvalget af nye papirtidsskrifter omfatter for få titler til, at denne service giver en bred orientering for brugerne.
- I et samarbejde mellem Handelshøjskolens Bibliotek Århus, Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service og Syddansk Universitetsbibliotek er webproduktet *InfoTutor* udviklet. Sitet indeholder vejledning til opgave- og rapportskrivning.
- I samarbejde med CBS Learning Lab har biblioteket medvirket til udvikling af et webbaseret kursus i informations- og litteratursøgning.
- Der er udviklet yderligere målrettede studiewebsider til en HD-linie og to masteruddannelser.
- I de studerendes nye portal e-Campus er der etableret adgang til bibliotekets primære services. Nyhedsfunktionen i e-Campus anvendes desuden til ad hoc serviceinformation.

1.2.2 Individualiseret forskerservice og studentservice

I 2002 var den nye service 'institutbibliotekarer' i fuld gang. Med ordningen lægger biblioteket særligt vægt på at vejlede og undervise de enkelte VIP'er i brugen af de mange forskellige databaser og informationssystemer, og at rådgive om hvilke systemer der er stærke redskaber inden for de enkelte fagområder. Et andet væsentligt element i servicen er, at den enkelte bruger kun bør have brug for én kontaktperson i biblioteket, som kan tage sig af alle biblioteksrelevante sager. Ordningen blev omdøbt til 'kontaktbibliotekarer' midt i året.

Der blev i 2002 gennemført 60 undervisningssessioner med i alt 1.439 deltagere.

1.2.3 Biblioteket som læringsområde og socialt område

I 2002 foretog biblioteket ikke åbningstidsudvidelser, men biblioteket har fortsat i dansk universitetssammenhæng de mest attraktive åbningstider - 80 timer ugentligt, herunder weekend 10-18. I forårets helligdage faldt et forsøg med 'påskeåbent' meget positivt ud, ca. 1.500 besøgende. Særåbningen blev gentaget Kr. Himmelfartsdag og i pinsen. De særlige åbningstider blev gennemført uden informationsvagt, men biblioteket vurderer, at adgang til læsepladser og diverse ressourcer har en høj værdi

for brugerne, ikke mindst i perioder, hvor den enkelte studerende ikke også har undervisning og erhvervsarbejde på programmet.

I årets løb blev gruppelæsefaciliteterne udvidet i Økonomisk Bibliotek med 4 ekstra gruppeopstillinger. Desuden blev der udvidet med flere sofaarrangementer/lænestole til studiegrupper i stuen og på 1./2. sal. Nye pc'er på søgeborde på 1. sal har også gjort området mere attraktivt for smågrupper, da maskinerne tager mindre bordplads op end hidtil.

Set fra en mere rekreativ vinkel blev Økonomisk Bibliotek i 2002 et mere 'færdigt' rum. Kunstneren Steffen Jørgensen skabte stablen 'Desargues - figur', som blev monteret i biblioteket i juli. Sammen med Nina Sten-Knudsens 2 store malerier, 'Landskabet senere' og 'Bibliotek', er der skabt et smukt rum, som inviterer højskolens egne brugere, men også omverdenen indenfor.

Det står klart, at CBS' bygning på Solbjerg Plads p.t. ikke slår til hvad angår faciliteter til gruppearbejde, og at bibliotekets gruppeområder kun i et vist omfang kan klare at imødekomme dette behov. Ikke desto mindre er det tilfredsstillende at konstatere, at genindretningen af læsesalen har fungeret efter hensigten. Opdelingen i en 'superstille afdeling' og en afdeling hvor bærbare pc'er må medbringes, har efter en indkøringsperiode medført en høj udnyttelsesgrad.

1.2.4 Forskningsformidling

I det Internettetilgængelige nyhedsbrev BisLibNjuuz publicerer biblioteket løbende fagligt nyt om forskernes aktiviteter - nye bøger, projekttaler, anmeldelser, conferenceorientering m.m. I 2002 omfattede dette ca. 40 artikler.

I 2002 har Bibliotek & IT-Service udviklet Danmarks første ekspertdatabase i universitetssammenhæng - Experts@CBS. I udviklingsarbejdet blev det tilstræbt, at basen både i layout, grænseflade og emneunivers skal tale 'hverdagsprog' og hermed imødekomme eksterne interessenters behov for umiddelbart at kunne finde frem til CBS' specifikke kompetencer eller søge inspiration til samarbejde. Experts@CBS er tosproget og integreret med forskningsdatabasen. Ca. 150 (population: 280) af CBS' fastansatte forskere tilmeldte sig i efteråret. Bibliotek & IT-Service har stået for udvikling af koncept og teknisk løsning til Experts@CBS - samt indsamling og registrering af data. Basen blev trimmet færdig i december med forventet lancering først i 2003 i samarbejde med den nyudnævnte prodekan for formidling og videnudveksling. Experts@CBS er åben for løbende tilmelding for nyansatte og andre forskere som endnu ikke deltager i projektet.

1.2.5 Kompetenceudvikling

I efteråret har biblioteket refokuseret arbejdet med kompetenceudvikling. Efteruddannelsesudvalget har udviklet et kompetenceudviklingsblad, som skal følge den enkeltes kompetenceudviklingsaktiviteter, og som skal inddrages i medarbejderudviklingssamtalen. Desuden forberedte efteruddannelsesudvalget et intensiveret match af kompetenceprofiler med bibliotekets strategiske indsatsområder.

1.3 Kvalitet

1.3.1 Materialetilgængelighed

Set over en 5-års periode er tilgængeligheden af bibliotekets egne materialer forbedret væsentligt; gnsn. ventetid på reserveret materiale var for direkte lånerne i 1998 22 dage, i 2002 er ventetiden nede på 15 dage. I det korte perspektiv er der sket et fald på 1 dag siden 2001.

Omvendt er der en modsatrettet tendens i indlån af materialer (opgøres på gnsn. antal dage):

	1998	1999	2000	2001	2002
Tidsskrifter	10	6	7	8	9
Bøger	12	10	10	8	11

Den direkte årsag er ikke identificeret, men det er nærliggende at antage, at det generelt øgede pres på forskningsbibliotekernes samlinger (jf. bibliotekets egen meget store vækst i udlån til folkebiblioteker afsnit 1.1.) pga. bibliotek.dk, kan spille en rolle.

1.3.2 Tidsskrifter: fra papir- til e-tidsskrifter

I forbindelse med bibliotekets nedskæringer (se også afsnit 1.5.1) tilsluttede Biblioteksudvalget sig i marts, at materialebesparelser primært skulle findes på de fysiske tidsskrifter. Opsigelsesrunden blev fordelt med opsagte papirabonnementer for 550.000 kr. på Økonomisk Bibliotek og for 200.000 kr. på Sprogbibliotekets vedkommende.

Biblioteket har vurderet, at denne målrettede besparelse er forsvarlig, også set i strategisk perspektiv, da bibliotekets strategiske satsning på 'det elektroniske bibliotek' nødvendiggør en generel reduktion af det fysiske bibliotek. Med de omfattende opsigelser af papirabonnementer i 2002 er der i de fleste tilfælde fulgt en nøje overvejelse af substitution i elektronisk form.

Udlånstillene på e-tidsskrifter understreger da også (jf. afsnit 1.1), at tilgængeligheden har fået et mærkbart boost.

Opsigelserne af papirtidsskrifter har desuden medført en væsentligt mindre administration af tidsskriftcirkulation til højskolens forskere. Biblioteket er bevidst om, at dette kan opleves som en kvalitetsforringelse, men set i forhold til benyttelsestal, vurderer biblioteket, at det snarere er et spørgsmål om omlægning af etablerede vaner. Med bl.a. aktualitetssystemerne TDNet og Ingenta tilbyder biblioteket et kvalificeret og moderne alternativ til papircirkulation, og med satsningsområdet 'individualiseret forskerservice' i form af kontaktbibliotekarordningen tilbyder biblioteket naturligvis instruktion i at bruge disse redskaber.

1.3.2 Direkte bruger kvalitet

Der er ikke gennemført brugertilfredshedsundersøgelser i 2002. I brugervenlighedstesten 'Bedst på nettet' blev www.cbs.dk/library samlet placeret som nr. 5 (dog nr. 2 på kriteriet 'åbenhed') ud af 17 vurderede forsknings- og fagbiblioteker. Biblioteket er dog kritisk over for evalueringsformen, som forekommer for generel og bl.a. ikke evaluerer grænseflader til informationssystemer.

I en benchmarkingundersøgelse udarbejdet af nogle studerende ved Fachhochschule für Technik und Wirtschaft (Reutlingen) med fokus på business schools i Vesteuropa får biblioteket flg. beskrivelse:

'Absolute Best in Class is and remains CBS. Their library is modern, very well equipped, and should a book not be available, it may be ordered from a partner library within maximum of two weeks. The opening hours are good and one has access to the business library in the weekend ...'

Undersøgelsen omfattede Groupe ESSEC, CBS, Warwick University og Fachhochschule für Wirtschaft Reutlingen.

I Lee Harvey's 5. kvalitetsrapport om CBS hedder det om biblioteket:

'The active learning orientation at CBS ... is well supported by an excellent electronic library provision.'

'This is the first time I have seen the new library and computer area and it was very impressive indeed. Apart from the physical space, the electronic services and the array of material available on-line, I was impressed by the active use of the library as a learning centre...'

Af andre direkte brugerrettede aktiviteter i 2002 bør nævnes:

- Der er gennemført et større projekt med 100% hyldekontrol af Bogsamlingen i Økonomisk Bibliotek i første halvår af 2002.
- Procestiden på nye bøger (tiden fra biblioteket modtager en bog til den står på hylden) er nede på 4 dage mod 6 i 2001 (median).
- Telefonservicetiden er reduceret til 3 timer dagligt. Forbedrede selvbetjeningsmuligheder i biblioteksystemet er dog fulgt med. Desuden har biblioteket i sidste halvdel af 2002 intensiveret den virtuelle referencefunktion i form af besvarelse af referencespørgsmål via e-mail.

- Service for kørestolsbrugere er blevet forbedret med opsætning af en særlig pc-arbejdsplads (hævesænkebord) i Økonomisk Bibliotek. Sprogbiblioteket fungerer som udgangspunkt uproblematisk for kørestolsbrugere, der er derfor ikke indrettet en tilsvarende pc-arbejdsplads.
- Efter en ret kort periode med gebyrfrihed genindførte Biblioteksudvalget gebyr for indlån til studerende fra udlandet. Samtidig blev det besluttet, at der ikke længere bliver indlånt materiale fra biblioteker i Storkøbenhavn. Gebyrerne dækker ikke de omkostninger biblioteket har i forbindelse med indlånet, men det er nødvendigt, at den enkelte låner spørger sig selv: "Har jeg faktisk interesse for dette materiale?" inden han/hun sender reservationen afsted. I 2002 steg indlånet til studerende næsten 40% og dette vil bibliotekets beskårede 2003-budget ikke kunne klare uden 'adfærdsregulering'.
- Ordningen med gratis udskrift fra e-tidsskrifter blev nedlagt. Udskrifter koster herefter 35 øre pr. side. Baggrunden for denne ændring var, at forbruget var kommet ud af kontrol. I lighed med forrige punkt vurderer biblioteket, at udskriftsprisen vil være adfærdsregulerende. Udskriftsgebyret har ikke medført nedgang i benyttelsen af e-tidsskrifter.
- Bibliotekssystemets online katalog er konverteret til den gældende danske standard, DanMarc2. Det primære formål har været at fremme udvekslingen af bibliografiske oplysninger og det generelle samspil med andre kataloger.

1.4 Revision af strategi

I første halvår af 2002 blev bibliotekets strategi revideret. Udgangspunktet for strategien er en kombination af vigtige hovedmål med en virksomhedskultur præget af selvtillid og improvisationsevne. Bibliotekets strategiske udvikling består ikke blot i store enkeltstående satsninger, men også i høj grad i form af en kontinuerlig proces med små og større fornyelser på forskellige niveauer i organisationen, som tilsammen trækker i samme retning og som er en integreret del af Handelshøjskolens overordnede strategi.

Strategien har flg. overordnede mål:

- Fortsat udvikling af det elektroniske bibliotek
- Individualiseret forskerservice og studentservice
- Biblioteket som læringsområde og socialt område
- Aktiv deltagelse i højskolens forskningsformidling
- Kompetenceudvikling som forudsætning for kvalificeret løsning af bibliotekets nuværende opgaver og for dets strategiske udvikling.

1.5 Personale

1.5.1 Besparelser

Som nævnt i indledningen er 2002 ikke et år man har lyst til at tænke tilbage på, på trods af de mange spændende aktiviteter der har præget året. Med indgangen til 2002 stod det klart, at der skulle findes en 10% besparelse i forberedelsen af budget 2003.

Biblioteksudvalget tilsluttede sig ved sit møde i marts 2002, at besparelser skulle findes i forholdet 2/3 på lønområdet og 1/3 på ikke-lønområdet. Dette fordelingstal afspejler den normale budgetfordeling ved Handelshøjskolens Bibliotek.

Besparelsen på lønområdet blev gennemført ved nedlæggelse af 7 stillinger, heraf 4 ved afskedigelse, dette svarer til 10% reduktion af personalet ved biblioteket.

1.5.2 Organisationsændringer og afdelingslederrotation

Den seneste organisationsændring ved biblioteket blev gennemført 1. september 2001, hvor afdelingerne for Institutservice og Studenterservice blev etableret samtidig med forsøg med tværgående funktionsteams. I marts 2002 ønskede ledelsen at gendrøfte strukturen mhp. atter at gennemføre organisationsændring pr. 1. september.

Baggrunden for en så hastig strukturrevision var, at ledelsen vurderede, at teamformen havde vist sig at være meget ressourcekrævende, både mht. styring af processer og personaleressourcer. Endvidere havde den samlede struktur vist sig så kompleks og besværlig at administrere, at det i overraskende omfang har belastet bibliotekets ledelsesressourcer. Denne situation var uholdbar i det nye økonomiske perspektiv for biblioteket.

Organisationsændring

Studenterservice blev til *Afdeling for Publikumsservice* (udlånsservice, informationsvagtteam, erhvervs-service, praktisk/teknisk team), Administrationsafdelingen skiftede navn til *Afdelingen for Fællesservice* (sekretariat, stab, accession, fagreferenter). *Institutservice* blev bevaret (indlån, kontaktbibliotekarordning, tidsskriftaccession, studieservice.)

Sprogbiblioteket blev besluttet nedlagt som selvstændig afdeling pr. 31. november 2002 og medarbejderne overgik til Publikumsservice. Mhp. rationalisering af arbejdsgange og samling af organisationen overflyttes alle medarbejdere til Solbjerg Plads i sommeren 2003. Brugerbetjeningen på Sprogbiblioteket fortsætter uændret og de interne processer vil blive udført på Solbjerg Plads.

Afdelingslederrotation

Der blev gennemført en afdelingslederrotation 1. maj, således at alle afdelingsledere skiftede afdeling. Dette skete som led i generel kompetenceudvikling for afdelingslederne. I denne forbindelse blev den ledige afdelingslederstilling for bibliotekets administration besat.

Direktør for biblioteket formand for Forskningsbibliotekernes Chefkollegium

Direktør for Bibliotek & IT-Service, Michael Cotta-Schønberg, blev i december udpeget til formand for Forskningsbibliotekernes Chefkollegium (FC). FC samler cheferne for de 12 største forskningsbiblioteker i Danmark.

1.5.3 Øvrige personalerelaterede aktiviteter

- Personalet har i gennemsnit deltaget i 2 dages efteruddannelsesaktiviteter i 2002. Det er et fald på 3,5 dage i forhold til 2001.
- Bibliotekargruppen varetager fortsat brugerbetjening på lørdage 10-16. Af besparelseshensyn doubleres vagten ikke længere.
- Bibliotekargruppen indgår igen i et vist omfang i bemanningen af udlånsskranken.
- Alle personalegrupper deltager af besparelseshensyn nu i hylderevision. Biblioteket anvender ikke længere studentemedhjælpere til denne opgave.
- Personalemanualer er overført til CBSinside.
- På CBSinside er desuden oprettet elektronisk fraværsregistreringsoversigt tilgængelig for alle medarbejdere i BIB/ITS.
- Også på CBSinside er der etableret adgang til mødelokalekalender for alle medarbejdere i BIB/ITS (integreret med højskolens almindelige kalendersystem).

1.6 Ressourcer

1.6.1 Finansielle ressourcer

(Udgifter i mio. kr.)	1998	1999	2000	2001	2002
Samlede driftsudgifter	28,3	29,6	29,3	30,8*	28,6

* Væksten i driftsudgifter i 2001 skyldes ikke stigende bevilling, men anvendt opsparing i forbindelse med indretning af nye faciliteter og forudbetaling af licenser til informationsressourcer.

Ved budgetbehandling i Konsistorium i oktober blev der fremlagt forslag om, at biblioteket ikke skal yde bygningsbidrag i 2003, men derimod finansiere den fortsatte drift af web og intranet. Ved de afsluttende forhandlinger i december besluttede rektor desuden, at biblioteket ikke skal bidrage til ledelsespuljen i 2003, men derimod øremærke de 500.000 kr. til udviklingsformål.

1.6.2 Personaleressourcer

Biblioteket anvendte i 2002 57,8 ÅV, dette er et fald på 5,6 ÅV. Faldet er set over en 5-års periode 11,3 ÅV.

Michael Cotta-Schønberg, direktør
Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service

12. marts 2003

2. IT-Service: Beretning 2002

2.0 Generelt om 2002

I foråret 2002 reviderede IT-Service, i lighed med biblioteket, strategisk målsætning. Hovedfokus for ITS' strategiske udvikling i den kommende periode blev beskrevet som videreudvikling og konsolidering af eksisterende serviceydelser og tekniske løsninger for personale og studerende. Der blev især peget på nedenstående indsatsområder, hvoraf en del allerede er helt eller delvist gennemført:

- Udbygning af **netstruktur** og specielt skal der arbejdes med videreudvikling af mulighederne for at personale og studerende kan tilgå højskolens systemer uden for campus.
- **Sikkerheden** i forhold til forskellige IT-systemer skal højnes. Det er et strategisk sigtepunkt at tænke sikkerhedsspørgsmål med i beslutninger om kommende IT-services.
- Arbejdet med **konsolidering af decentrale fil- og printservere** til større, centrale servere fortsættes.
- **Personalemail og -kalender** skal opgraderes til nye versioner og der skal overvejes skift af platform. Studentermailen skal ligeledes opgraderes.
- **Digital forvaltning**: der skal etableres teknisk grundlag for installation og udrulning af digital signatur. Dette skal ske i samarbejde med AIDA.
- I forbindelse med planlægning af byggeprogrammet for fase II af Solbjerg Plads skal der arbejdes med **udvikling af IT-arbejdspladsen** til både personale og studerende.
- Der skal etableres et projekt til renovering af **CBS-Web**, der teknisk baserer sig på et content management system.
- Der skal arbejdes med udvikling af konceptet om det **elektroniske læringsmiljø**.
- Elektroniske formidlede læringsformer, **e-learning**, skal understøttes.
- Der skal etableres et **samarbejds-, vidensdelings- og kommunikationsforum for forskergrupper** der kommer fra forskellige institutioner med udgangspunkt i at værtsskabet for EGOS de næste tre år ligger på CBS.
- Som led i formidlingen af højskolens faglige ressourcer til omverdenen skal der etableres en teknisk platform for en **ekspertdatabase** over CBS-forskere.
- Der skal etableres det tekniske grundlag for database med fuldtekstversioner af research-papers og working papers fra CBS.
- Kompetenceudviklingen af ITS' medarbejdere ses som en afgørende forudsætning for at levere kvalificeret service i forhold til den meget hastige udvikling på IT-området.

Undersøgelse af CBS' IT-struktur

I forbindelse med Konsistoriums budgetbehandling for 2002 blev det besluttet, at der skulle gennemføres en undersøgelse af højskolens eksisterende IT-infrastruktur. Formålet hermed var at skabe et mere kvalificeret grundlag for diskussionen af bevillingsfordeling og budgetstørrelse med henblik på 2003 og kommende år. ITS stod for at udarbejde undersøgelsen i samarbejde med AIDA. I arbejdsgruppen deltog også universitetsdirektøren. Konsistorium konkluderede at der for tiden ikke var grund til markante ændringer.

IT-revision

Rigsrevisionen opsøgte CBS med henblik på at foretage en IT-revision. Revisionen kom til fortrinsvist at omhandle AIDA og administrative data, men gav også anvisninger til de øvrige afdelinger om beredskabsplaner og backup rutiner.

Eksponering af services

I 2002 er alle servicesider på CBS-Web vedr. ITSp og ITS-Websupport overført til CBS insides corporate menu i en fælles brugerrettet struktur. AIDAs services indgår også i denne struktur.

2.1 ITS-Personalesupport:

Større opgaver i forbindelse med direkte service

Gennemført:

- Den centrale personalemail- og kalenderservere blev udskiftet i løbet af sommeren i samarbejde med leverandøren af hard- og software, SUN. Efter en række indkøringsproblemer viste mailserverne sig meget stabile og hurtige.
- Kalenderserveren havde driftsproblemer i en længere periode kombineret med en udbredt oplevelse blandt brugerne om, at kalenderen ikke var markant bedre end den gamle, og at den på visse punkter manglede nødvendig funktionalitet.
- Efteråret 2001s store projekt med at samle en række institutter/afdelinger på en stor fælles server blev afsluttet succesfuldt.
- Blaagaardsgadebygningen fik etableret en hurtigere netforbindelse.
- I 2002 lykkedes det at få dækket nogle større huller med superbrugerbemanding i de lokale enheder.
- En række af de ældste pc'er under support blev udskiftet, til gavn for brugerne og supporterne; der forestår fortsat en del arbejde med udskiftninger.
- Infrastrukturen omkring IKON-print/kopi blev gradvis forbedret, blandt andet via en ny printserver; brugernes tillid til systemet er stadig (og på nogle områder berettiget) lav.
- I kantineområdet på SP3 blev der etableret trådløst netværk.
- I forbindelse med at hovedområderne i forskelligt omfang tilbød ADSL til medarbejderne, installerede afdelingen maskiner til hjemmebrug i stort omfang og med dette opstod et stort uopfyldt ønske fra brugerne om hjemmesupport og support til private maskiner.
- Virtual Private Network: Adgang til netværksdrev fra hjemmearbejdsplads. Ny løsning implementeret.
- Der er gennemført restriktioner i forhold til udsendelse af alle-mails. CBSinside er fra midten af 2002 det fælles kommunikationsforum.

2.2 ITS-Undervisningssupport:

Større opgaver i forbindelse med direkte service

Gennemført:

- Sproglaboratoriet på Dalgas Have (1023) blev moderniseret fra kassettebåndbaseret teknologi til moderne pc'er med fladskærme og software fra Tandberg.
- I forbindelse med den ny HA-linie i kommunikation blev 1v089 renoveret og nyindrettet med pc'er og udstyr til kommunikationsundervisning og "værksted" til multimedie/kommunikationsbrug.

- På HA-kom's foranledning blev tv-studiet KC-016 moderniseret. I samme forbindelse ændrede 10065 formelt status til et pc-lokale med mulighed for undervisning og fik udskiftet maskinparken.
- Som en følge af lavere aktivitet på JTP blev pc-lokalerne på 4. sal nedlagt. På grund af højskolens aktuelle lokaleforhold kunne pladserne ikke erstattes af pladser på SP3 eller i DH, hvor der fortsat var stort pres på pc-lokalerne. De resterende ældre pc'er på JTP og i DH blev udskiftet med nye.
- Overalt på CBS blev prisen på sort/hvid udskrifter sat ned fra 50 øre til 35 øre.
- På SP3 arbejdede ITSu sammen med Teknik & Infrastruktur på en prototype på et kombineret pc- og undervisningslokale for at tilfredsstille noget af det ekstra behov for pc-arbejdspladser i bygningen. Denne aktivitet blev indstillet i forsommeren da det så ud til at bygninger på Porcelænsgrunden kunne indrettes til lignende formål inden for overskuelig tid.
- I alle flade undervisningslokaler på SP3 blev der i et lignende samarbejde gennemført prototype og installation af faste pc'er, hæve/sænkeborde og dataprojektorer.
- Den centrale studentermails server blev udskiftet i løbet af sommeren og gav en markant forbedring i performance såvel som muligheder for at administrere brugere, forhindre virus mv.
- Kort før serverskiftet blev aktiv virusscanning af de studerendes post implementeret.
- Den centrale SITEScapeinstallation blev opgraderet medio august og fulgt af en alvorlig fildefekt som betød stort datatab for mange studier, undervisere og studerende. Hændelsen gav anledning til ekstra sikring af data samt yderligere backupprocedurer og overvågning.
- I forbindelse med virtuelle eksaminer i december skyldtes problemer, at kombinationen af en række hændelser - og at eksamensformen ikke var testet i fuld skala.
- I kantinen på SP blev etableret et lydanlæg til brug for konferencer, receptioner og lignende.
- I foråret blev højskolens betjente underviser i betjening og fejlfinding på AV/IT-udstyr i undervisningslokalerne, til brug for nødsituationer uden for normal åbningstid.
- Efter et længere koordineringsarbejde fik CBS etableret fælles retningslinjer for pc-baserede eksaminer. Pc-kapaciteten på højskolen kan fortsat ikke tilfredsstille blot en svag stigning i eksamensaktiviteterne, men det fælles regelsæt fik standardiseret forholdene og planlægningen for studierne.
- ITSu ydede omfattende bistand i forbindelse med de tre store konferencer, European Accounting Association, Triple Helix og Baltic Development Forum.

2.3 ITS-Biblioteks- og Websupport:

Større opgaver i forbindelse med direkte service

Gennemført:

- Alle bibliotekskatalogens poster er blevet reformateret til gældende dansk standard, således at den stigende dataudveksling mellem forskningsbiblioteker optimeres.
- Afdelingen har udviklet et system for adgangskontrol til elektroniske tidsskrifter, som er blevet standardiseret og siden implementeret på alle danske forskningsbiblioteker i et fælles projekt under ledelse af Statsbiblioteket.
- Publikumsområdernes pc-arbejdspladser er under omlægning til en central serverløsning med såkaldt "tynde klienter".

- Reservationsmeddelelser og hjemkaldelser til bibliotekets lånere udsendes nu i massivt omfang via e-mail.
- Synliggørelse af CBS' videnskabelig ekspertise fik konkret form i et projekt, der i samspil med biblioteket vil føre til lanceringen af et ekspertkatalog, Experts@CBS. Ved årets slutning var den tekniske løsning i det store og hele færdigudviklet.
- En selvstændig webbaseret løsning, der understøtter forskningsnetværket EGOS er sat i drift.

2.4 Kvalitet

2.4.1 Evaluering

EvalueringsEnheden gennemførte i april 2002 en undersøgelse af tilfredsheden med ITSps serviceniveau blandt alle medarbejdere på højskolen. Konklusionen på undersøgelsen blev, at der generelt er tilfredshed med den service ITSp yder overfor højskolen. Dog med den vægt at VIP'er generelt er mere tilfredse end TAP'er, og at superbrugere er mere tilfredse med samarbejdet med ITSp end deres nærmeste ledere. Den generelle tilfredshed er markant bedre i denne runde end i 1998-undersøgelsen af det daværende HITS, især bemærkes, at helpdesken er blevet professionaliseret. Selv om de to undersøgelser ikke umiddelbart kan sammenlignes i detaljer viser det generelle resultat fra undersøgelserne, at der er tale om en klar stigende tilfredshed med den leverede service.

Alle tre ITS-afdelinger drøftede resultater og opfølgingsbehov ved et fælles personalemøde i sensommeren. På CBS inside er etableret en FAQ-side med opsamling på typiske kommentarer og spørgsmål i tilfredshedsundersøgelsen.

IT-Service er på baggrund af den gennemførte brugertilfredshedsundersøgelse positivt overrasket over brugernes generelle indtryk af ITSps service, men dog lidt bekymret over tilfredshedsniveauet hos de administrative ledere. ITS vurderer, at undersøgelsen i et vist omfang er til gavn for alle tre afdelinger, da elementer i vurderingen af den direkte service kan overføres til både ITSu og ITSb&w.

2.4.2 IT-Udvalg og -Fora

Der har været afholdt tre møder i hvert af de tre IT-Fora og 3 i IT-Udvalget. IT-Service vurderer, at kommunikationen er meget positiv og konstruktiv. Repræsentanter fra IT-Udvalget indgår desuden i IT-sikkerhedsgruppe og i arbejdsgruppen vedr. ny IT-strategi for CBS.

Repræsentationen i fora og udvalg fra studenterorganisationerne er svingende, desværre mest i Forum for Undervisningsupport.

2.4.3 Back office funktioner

En væsentlig del af ITS' services udvikles i mindre grad i direkte berøring med brugerne. Da disse såkaldte 'back office funktioner' er afgørende for stabiliteten og udviklingen i ITS servicetilbud, er det relevant at fremhæve flg. områder som blev gennemført i 2002:

- Risikoreduktion: bedre og redundant køling i serverrum, bedre overvågning og styring af backups, tests af strømbeskyttelse.
- Etablering af passwordpolitik på Windowsservere med en øjeblikkelig højnelse af det generelle sikkerhedsniveau til følge.
- I forbindelse med mailserverskiftet indledtes et koordinerings- og udredningsarbejde om højskolens LDAP (directory, der udgør basis for adgangskontrol til mail, kalender, Sitiescape m.v.). Det er sandsynligt, at der på basis af arbejdet etableres et samlende (meta-)directory for en lang række tjenester.
- CBS-Web: Omfattende forberedelse mht. at finde et nyt egnet system. På grund af markedets uoverskuelighed har en ekstern konsulent været inddraget i formulering af kravspecifikation og

afgrænsning af egnede løsninger. Ved årets slutning indledtes nærmere undersøgelser af 3 specifikke produkter/leverandører.

- Firewall'en blev optimeret med flere og bedre regler, til gavn for drift og sikkerhed. Virus- og spamscanning blev løftet ud og overført til selve mailserverne.

Det er efterhånden desuden karakteristisk, at de services, som brugerne ser, basalt genereres på ét system, samspiller med andre systemer på mellemniveau og eksponeres for slutbrugerne på helt tredje systemer. Denne udvikling indebærer en stigende kompleksitet i planlægning, udvikling og drift af systemerne, og den stiller samtidig øget krav til samarbejde på tværs af ansvarsområder og afdelinger. Ikke mindst i dette perspektiv får IT-Service nu de mere langtrækkende gevinster af sammenlægningen i 1999.

ITSp satte i 2002 øget fokus på at opfordre brugerne til at melde sager til helpdesken, hvilket giver afdelingen bedre mulighed for at prioritere sager og lave erfaringsopsamling. Data kan dog hverken be- eller afkræfte en stigende eller faldende samlet arbejdsomfang.

2.4.4 Ydelseskataloger

Afdelingerne, primært ITSp, har i løbet af 2002 forberedt revision af ydelseskatalogerne, som blev lanceret i efterårssemesteret 2000. Det generelle indtryk i afdelingen er, at ydelserne og deres tider/frister er realistiske. Kataloget sender desuden et signal om sagernes prioriteringer og afstemmer forventningerne mellem serviceudøver og -modtager.

2.5 Personale

- Alle afdelinger har gennemført medarbejderudviklingssamtaler, og forløbet har været godt.
- Alle fastansatte medarbejdere er blevet tilbudt en ADSL-forbindelse.
- En medarbejder i ITSu er gået på pension og en efterfølger ansat. Staben i ITSu er desuden udvidet med én, rekrutteret fra højskolens betjentfunktion.
- ITsb&w har haft tilknyttet en deltidsansat projektmedarbejder hele året, og desuden været vært for en kontorelev i tre måneder.
- Der har ikke været ændringer i medarbejdersammensætningen i ITSp i 2002.
- Der har været afholdt to fælles personalemøder, ét vedr. strategi og ét vedr. opfølgning på medarbejdertilfredshedsundersøgelsen.
- Et lærlingeforløb er afsluttet med tilfredshed hos begge parter.

2.5.1 Personaleressourcer

IT-Service anvendte i 2002 34 ÅV (ekskl. studenter) inkl. ITS-Biblioteks- & Websupport (2001=33).

2.6 Finansielle ressourcer

Udgifter (mio. kr.)*	1999	2000	2001	2002
Samlede driftsressourcer	14.359.000	17.840.000	17.932.000	21.525.000
Personaleressourcer	9.126.000	10.048.000	10.691.000	11.596.000
Øvrige	5.233.000	7.792.000	7.241.000	9.929.000

*Tallene omfatter udgifter til drift af ITS-Undervisningssupport og -Personalesupport samt udgifter til netdrift. Driften af ITS-Biblioteks- & Websupport afholdes af biblioteket og er derfor ikke medregnet her.

2.7 Mål 2003

Primært forestår (uprioriteret):

- I samarbejde med AIDA og repræsentanter fra IT-Udvalget skal der udarbejdes en ny IT-strategi for højskolen.
- Igangsættelse af renovering af CBS-Web med forventet implementering af ny layout og struktur ultimo 2003. Herunder overflytning til ny platform og content management system. Projektorganisation nedsættes primo 2003.
- Overgang til Windows XP på nye maskiner.
- Afvikling af Win95 og Win98 maskiner
- Videreudbygning af trådløst net
- Indretning af kombinerede undervisnings- og IT-lokaler på SP3
- Revision af browserstandard.
- Fuldtekstserver for CBS Working papers i drift.
- Revision af ydelseskataloger.
- Genovervejelse af portalprojekt - webbaseret adgang til netværksdrev. Projekt på tværs af afdelingerne.
- Medvirken til detailplanlægning af IT-infrastruktur i ny bygning fase 2, porcelænsgrund m.m.
- Support af EGOS-konference.
- Overgang til XP i IT-brugerrum.
- Vurdering og eventuel support af nye teknologier (ITSp): NTFS (filsystem), XP (operativsystem), Mozilla (Internetværktøj), IM (beskedværktøj), Håndholdte/Palmtops.
- Strømlining af mailadministration, herunder decentral vedligeholdelse af samlelister.
- Test af fjernovertagelse og -support af pc'er.
- Videreimplementering af passwordpolitik.
- Omlægning for studerende: Webmail bliver primær postklient. Udvikling, tilpasning af Sitescape.
- Nødplaner og midlertidige løsninger i forbindelse med JTP-raflytningen og den pressede lokalesituation.
- Ny brugerflade til bibliotekssystemet med "indkøbskurv".
- IT-system til EGOS, afslutning udvikling på fase 2.
- Udbredelse af brugen af CBSinside med vægt på institutter.

Leif Hansen, vicedirektør
Handelshøjskolens Bibliotek & IT-Service

12. marts 2003